

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**İŞ DOYUMUNUN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNE ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL
SESSİZLİĞİN ARACILIK ROLÜ: TRC1 AFAD ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İsmail Turgut PALA

OCAK - 2019

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**İŞ DOYUMUNUN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNE ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL
SESSİZLİĞİN ARACILIK ROLÜ: TRC1 AFAD ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İsmail Turgut PALA

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mehmet Hanefi TOPAL

OCAK - 2019

GÜMÜŞHANE

KABUL VE ONAY

Doç. Dr. Mehmet Hanefi TOPAL danışmanlığında, İsmail Turgut PALA tarafından hazırlanan “İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü: TRC1 AFAD Çalışanları Örneği” isimli bu çalışma, 21 / 01 / 2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Salih TÜREDİ

Doç. Dr. Mehmet Hanefi TOPAL

Dr. Öğr. Üyesi Orkun DEMİRBAG

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../....

Prof. Dr. Ekrem CENGİZ

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “**İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü: TRC1 AFAD Çalışanları Örneği**” isimli bu çalışmanın, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve alıntı yaptığım tüm çalışmaların kaynakçada yer aldığını taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

| | |
|---|---|
| X | Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir. |
| | Tezim sadece Gümüşhane Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir. |
| | Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir. |

21/01/2019

İsmail Turgut PALA

ÖNSÖZ

Ülkemizde afetler ile mücadelede yüksek donanıma sahip AFAD'da çalışanlarının iş doyum, tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeylerinin belirlenmesi ve bunların hem demografik değişkenler ile hem de birbiri ile olan ilişkileri açısından incelenmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmada yoğun akademik çalışmaları arasında zamanını ayırarak bana yardımcı olan, yol gösteren ve engin bilgileri ile araştırmanın bilimsel temeller üzerine kurulmasını sağlayan saygıdeğer danışman hocam Doç. Dr. Mehmet Hanefi TOPAL'a, beni cesaretlendirip her zaman destek olan eşim Ayşenur PALA'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Gümüşhane – 2019
İsmail Turgut PALA

ÖZET

[PALA, İsmail Turgut], İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü: TRC1 AFAD Çalışanları Örneği, Yüksek Lisans Tezi, 2019, (71 + XII)

AFAD personellerinin yoğun çalışma temposu, uzun çalışma saatleri, iş yükü ve yüksek stres altında insanlarla iç içe çalışmaları gerekmektedir. Bu şartlar göz önünde bulundurulduğunda, çalışma koşullarının personeli psikolojik anlamda zaman zaman yordduğu düşünülmektedir.

Bu varsayımla başladığımız çalışmamız, Suriye insani krizi nedeniyle yoğun göç almış bölgelerde görev yapan Adıyaman, Gaziantep, Kilis İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri personelleriyle sınırlandırılmıştır. Araştırmamızda AFAD çalışanlarının iş doyum, tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeyleri anket yoluyla yüz yüze görüşerek ölçülmüştür. Anketlerden elde edilen veriler birbirleriyle ve katılımcıların demografik özellikleriyle karşılaştırılarak analiz edilmiştir.

Toplumsal yapı olarak birbirine benzer olan bu üç ilde analiz sonuçlarına göre, Adıyaman'da görev alanların Kilis ve Gaziantep'te görev alan personellere göre tükenmişlik düzeylerinin ve örgütsel sessizlik düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kadın çalışanların erkek çalışanlara göre yaptıklarının işten aldıkları doyumun daha az olduğu tespit edilmiştir. Çalışmamızda iş doyumunun tükenmişliğe anlamlı ve negatif yönde etkisi olduğu bulunmuştur. İş doyumunun örgütsel sessizlik üzerinde pozitif etkisi vardır. Örgüt sessizlik iş doyumunu kontrolü altında iken AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır. Son olarak, örgütsel sessizliğin aracılık etkisi altında AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Anahtar Kelimeler: AFAD, İş doyumunu, Tükenmişlik, Örgütsel sessizlik

ABSTRACT

[PALA, Ismail Turgut], The Role of Organizational Silence in the Effect of Job Satisfaction on the Level of Burnout: The Case of TRC1 AFAD Employees, Master Thesis, 2019, (71 + XII)

AFAD personnel need to work intensively with people working under intense working tempo, long working hours, workload and high stress. Considering these conditions, it is thought that the working conditions sometimes exhaust the personnel mentally.

The work we started with this assumption is limited to the personnel of Adiyaman, Gaziantep and Kilis Provincial Disaster and Emergency Departments who work in the regions where there is a great migration due to the Syrian humanitarian crisis. In our study, the job satisfaction, burnout and organizational silence levels of AFAD employees were measured by face to face interviews. The data obtained from the questionnaires were analyzed by comparing with each other and the demographic characteristics of the participants.

According to the results of analysis in these three cities which are similar to each other in social structure, it is determined that the levels of burnout and organizational silence levels of Adiyaman are lower than those who work in Kilis and Gaziantep. In addition, it was determined that the job satisfaction level of the female employees was lower than the satisfaction level of the male employees. In our study, it was confirmed that job satisfaction has a significant and negative effect on burnout. Job satisfaction has a significant effect on organizational silence levels. While organizational silence is under control of job satisfaction, the organizational silence levels of AFAD employees have a positive effect on burnout levels. Finally, under the mediation of organizational silence, job satisfaction of AFAD employees has a negative impact on burnout levels.

Keywords: AFAD, Job satisfaction, Burnout, Organizational silence

İÇİNDEKİLER

| | |
|--------------------------|-----|
| DIŞ KAPAK | |
| İÇ KAPAK | I |
| KABUL ve ONAY..... | II |
| BİLDİRİM | III |
| ÖNSÖZ..... | IV |
| ÖZET..... | V |
| ABSTRACT..... | VI |
| İÇİNDEKİLER | VII |
| TABLolar LİSTESİ..... | X |
| ŞEKİLLER LİSTESİ..... | XI |
| KISALTMALAR LİSTESİ..... | XII |
| GİRİŞ..... | 1 |

BİRİNCİ BÖLÜM

| | |
|---|------|
| 1. İŞ DOYUMU, ÖRGÜTSEL SESSİZLİK VE TÜKENMİŞLİK: KAVRAMSAL ÇERÇEVE..... | 3-20 |
| 1.1.İş Doymu..... | 3 |
| 1.1.1.İş Doymuna Etkileyen Etmenler..... | 4 |
| 1.1.1.1.Bireysel Etmenler..... | 4 |
| 1.1.1.2.İş Çevresi ile İlgili Etmenler..... | 4 |
| 1.1.2.İş Doymu İle İlgili Kuramlar..... | 5 |
| 1.1.2.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı..... | 5 |
| 1.1.2.2.Clayton Alderfer'in ERG Yaklaşımı..... | 7 |
| 1.1.2.3.Herzberg'in Çift Faktör Kuramı..... | 8 |
| 1.1.2.4.Vroom'un Bekleyiş Kuramı..... | 9 |
| 1.1.2.5.Adams'ın Ödül Adaleti veya Eşitliği Kuramı..... | 9 |

| | |
|---|----|
| 1.2.Tükenmişlik Kavramı..... | 10 |
| 1.2.1.Tükenmişliğin Belirtileri..... | 11 |
| 1.2.2.Tükenmişlik Modelleri..... | 12 |
| 1.2.2.1.Maslach Tükenmişlik Modeli..... | 12 |
| 1.2.2.2.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli..... | 13 |
| 1.2.2.3.Pines Tükenmişlik Modeli..... | 13 |
| 1.2.3.Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler..... | 13 |
| 1.2.3.1.Bireysel Faktörler..... | 14 |
| 1.2.3.2.Örgütten Kaynaklanan Faktörler..... | 16 |
| 1.3. Örgütsel Sessizlik..... | 18 |
| 1.3.1.Sessizlik Türleri..... | 18 |
| 1.3.2.Sessizlik İle İlgili Teoriler..... | 19 |
| 1.3.2.1.Bekleyiş Teorisi..... | 19 |
| 1.3.2.2.Maliyet-Fayda Teorisi..... | 19 |
| 1.3.2.3.Sessizlik Sarmalı Teorisi..... | 20 |

İKİNCİ BÖLÜM

| | |
|--|--------------|
| 2. İŞ DOYUMU, ÖRGÜTSEL SESSİZLİK VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK LİTARATÜR İNCELEMESİ..... | 21-37 |
| 2.1.İş Doyumuna Üzerine Yapılan Araştırmalar..... | 21 |
| 2.2.Tükenmişlik Üzerine Yapılan Araştırmalar..... | 26 |
| 2.3.Örgütsel Sessizlik Üzerine Yapılan Araştırmalar..... | 31 |
| 2.4.İş Doyumuna ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Yapılan Araştırmalar..... | 34 |

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

| | |
|--|--------------|
| 3. İŞ DOYUM DÜZEYİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE ÖRGÜTSEL SESSİZLİĞİN ARACILIK ROLÜNÜN İNCELENMESİ..... | 38-62 |
| 3.1.Araştırmanın Amacı..... | 38 |
| 3.2.Araştırmanın Uygulaması..... | 38 |
| 3.3.Araştırmanın Evren ve Örneklemi..... | 38 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4.Araştırmanın Önemi, Literatüre Katkısı ve Kısıtları..... | 39 |
| 3.5. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri..... | 40 |
| 3.6. Veri Toplama ve Araştırma Araçları..... | 42 |
| 3.6.1.Tanıtıcı Bilgi Formu..... | 43 |
| 3.6.2.İş Doyumu Ölçeği..... | 43 |
| 3.6.3.Tükenmişlik Ölçeği..... | 43 |
| 3.6.4.Örgütsel Sessizlik Ölçeği..... | 44 |
| 3.7.Verilerin Analizi | 44 |
| 3.8.Bulgular | 44 |
| 3.8.1.Örneklemin Genel Özellikleri | 44 |
| 3.8.2.Uygunluk Testleri..... | 46 |
| 3.8.3.Ölçeklerin Geçerliliği, Güvenirli ile Korelasyon Analizi Bulguları..... | 48 |
| 3.8.4.Bağımsız t-Testi Bulguları..... | 54 |
| 3.8.5.Tek Yönlü ANOVA Testi Bulguları..... | 56 |
| 3.8.6.Regresyon Analizi Sonuçları..... | 58 |
| SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER..... | 63 |
| KAYNAKÇA..... | 72 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 83 |
| EKLER..... | 84 |
| EK 1. Anket Formu..... | 85 |
| EK 2. Etik Kurulu Onayı..... | 89 |
| EK 3. Anket Kullanım İzinleri..... | 90 |
| EK 4.Anket Uygulayabilme Olurları..... | 93 |

TABLolar LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1.1. A ve B tipi Kişilik Özellikleri..... | 14 |
| Tablo 3.1. Örneklemin Genel Özellikleri..... | 45 |
| Tablo 3.2. Uygunluk Testleri Sonuçları..... | 47 |
| Tablo 3.3. İş Doyumu Ölçeği İçin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları..... | 49 |
| Tablo 3.4. Örgütsel Sessizlik Ölçeği İçin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları..... | 51 |
| Tablo 3.5. Tükenmişlik Ölçeği İçin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları..... | 53 |
| Tablo 3.6. Bağımsız t-Testi Sonuçları..... | 55 |
| Tablo 3.7. İş Doyumu Değişkenine Göre Gruplar Arasındaki Farklılık..... | 56 |
| Tablo 3.8. Örgütsel Sessizlik Değişkenine Göre Gruplar Arasındaki Farklılık..... | 57 |
| Tablo 3.9. Tükenmişlik Değişkenine Göre Gruplar Arasındaki Farklılık..... | 58 |
| Tablo 3.10. Doğrudan, Dolaylı ve Toplam Etkiler..... | 61 |
| Tablo 3.11. SOBEL Testi Sonuçları..... | 61 |
| Tablo 3.12. Hipotez Testi Sonuçlarının Özeti..... | 62 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Şekil 3.1. Kavramsal Model..... | 42 |
| Şekil 3.2. Regresyon Analiz Sonuçları..... | 59 |

KISALTMALAR

| | |
|-------------|--|
| ABD | : Amerika Birleşik Devletleri |
| AFA | : Açımlayıcı Faktör Analizi |
| AFAD | : Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı |
| ERG | : Existence Relatedness Growth |
| KBRN | : Kimyasal Biyolojik Radyolojik Nükleer |
| TDK | : Türk Dil Kurumu |
| TÜİK | :Türkiye İstatistik Kurumu |

GİRİŞ

Türkiye coğrafi konumu itibariyle sık sık doğal afetler ile yüz yüze kalırken, jeopolitik konumu sebebiyle de KBRN kazaları, göç gibi insan kaynaklı afetlerle mücadele etmek zorunda kalan bir ülkedir. Ani ve öngörülemeyen bu afetler toplumsal ve ekonomik yıkımlara neden olmaktadır. AFAD bu afetlerle mücadelede etkin rol almaktadır. Bu mücadelede başarılı olmasının arkasında özveriyle çalışan AFAD personelleri bulunmaktadır.

Kamu örgütlerinin hizmet kalitesi yüksek faaliyetlerde bulunabilmeleri yeniliklere açık olmalarına ve teknolojik gelişmeleri takip etmelerine bağlıdır. Yaşanan değişimler örgütleri maddi ve manevi sıkıntılara sokabilmektedir. Bu değişim ve sıkıntılarla baş etme büyük ölçüde insan kaynaklarıyla üstesinden gelmektedir. Dolayısıyla kurumun etkin ve verimli çalışmasının sürdürülebilir olması için insan kaynaklarının önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir. Yöneticilerin çalışanlarının motivasyonu ve mutluluğu üzerinde durması gerektiğinin bilincinde olması gerekir. Her çalışan yaptığı işten doyum almak istemektedir. Bu da insan kaynaklarını etkili kullanarak personellerin mutluluğunu ve verimini artırarak mümkün olabilmektedir. Çalışanlar bir konu hakkındaki görüş ve düşüncelerini özgürce paylaşabildikleri ortamda doyumunu ve verimini artacağı düşünülmektedir. Çalışanların sessiz kaldıkları bir ortam da ise doyumun azalmasının yanı sıra günümüzde stresli çalışma koşulları neticesinde görülen tükenmişlik sendromuna da yakalanması mümkündür. Çalışanların iş doyumunun azalması, kurum içersinde sessizliği tercih etmesi ve sonuç olarak tükenmesi bu personellerin verimi azaltacaktır. Bu durum ise kurumda maddi manevi kayıplara neden olacaktır.

Bu kapsamda bu tez çalışmasında faktör analizleriyle AFAD çalışanlarının iş doyumunu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeyleri belirlenmiş, fark testleriyle bu faktörler ile çalışanların sosyo demografik özellikleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve mediatör aracılık modeli yardımıyla AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinde örgütsel sessizliğin aracılık rolü araştırılmıştır. Elde edilen bulgular ile uygulamaya, literatüre ve politika geliştirmeye yönelik bir takım

öneriler geliştirilmiştir. Araştırma, Türkiye İstatistik Kurumu'nun İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması TRC1 bölgesinde yer alan Gaziantep, Kilis ile Adıyaman illerindeki Afet ve Acil Durum İl Müdürlüklerinde görev yapan personellerden yüz yüze görüşme yoluyla anket uygulanmıştır. Söz konusu anket 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Minnesota iş doyum ölçeği kullanılmış olup ölçek 20 sorudan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümde örgütsel sessizlik ölçeği kullanılmış olup ölçek 14 sorudan oluşmaktadır. Anketin üçüncü bölümünde tükenmişlik ölçeği kullanılmış olup ölçek 21 sorudan oluşmaktadır. Anketin son bölümünde de sosyo-demografik bilgilerle ilgili 12 soru sorulmuştur. Anket verileri frekans analizi, faktör analizi, t-test, ANOVA ve regresyon analizi gibi farklı istatistiksel yöntemler ile analiz edilmiştir.

AFAD kurum olarak hedeflerini gerçekleştirebilmesi için insan kaynaklarının önemi aşikârdır. Bunun farkında olarak çalışanlara verilen değer artması gerekmektedir. Bundan dolayı çalışanlarının verimliliğine etki eden etmenler araştırma konusu olmuştur. Kurumun başarılı olması çalışanların başarılı olmasından kaynaklandığı tartışmasız bir gerçektir. Çalışanların işinden doyum alması, düşüncelerini ve fikirlerini özgürce ifade edebilmesi ve tükenmişlik yaşamaması durumunda verdiği hizmet kalitesinde gözle görülür bir artış olacaktır. Bu hizmet kalitesinin artması kurum açısından maddi manevi kazançlara neden olmakla beraber kişinin sosyal hayatından da olumlu gelişmelere neden olmaktadır. Bu bağlamda çalışanların iş doyumunu, örgütsel sessizliği ve tükenmişlik düzeylerinin bilinmesi gerekir. İş doyumsuzluğu, örgütsel sessizlik ve tükenmişliğin yaşanmaması için önleyici tedbirlerin geliştirilmesine farkındalık oluşturması açısından önem arz etmektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde; iş doyumunu kapsamında tanım, iş doyumuna etki eden bireysel ve iş çevresiyle ilgili faktörler ve iş doyumunu ile ilgili kuramlara değinilmiştir. Tükenmişlik kavramı kapsamında tükenmişliğin belirtileri, tükenmişlik modellerine, tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel kaynaklı faktörlere değinilmiştir. Örgütsel sessizlik kapsamında ise sessizlik türlerine ve sessizlik ile ilgili teorilere değinilmiştir. İkinci bölümünde; iş doyumunu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar incelenmiştir. Son bölümde ise iş doyumunun tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide örgütsel sessizliğin aracılık rolü incelenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.İŞ DOYUMU, ÖRGÜTSEL SESSİZLİK VE TÜKENMİŞLİK: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.İş Doymu

Sözcük anlam olarak iş, ‘kişinin geçimini sağlaması amacıyla alanda yapılan eylem, meslek’ doymu ise ‘Bazı istekleri giderme, tatmin, orgazm’dır (TDK, 2018). İş doymu, 1920’li yıllarda ilk defa araştırılmaya başlanmış, fakat iş doymunun önemi 1940’lı yıllarda kavranmıştır. İş hayatında, personeller tecrübe kazanmanın yanı sıra her gün farklı duyguları da yaşayabilmektedirler (Eğinli, 2009: 36). Personellerin iş doymuna ulaşması kurumun amaçlarını gerçekleştirmesinde yardımcı olacaktır. İş doymuna sahip personel iş yerinden pozitif davranışlar sergilemektedir. Bu durumun karşısı ise iş doymuna ulaşmamış personel negatif davranışlar sergilemektedir (Barlı, 2005: 56).

Günümüzde kurumlar yönetim ve örgüt yapılanmalarını insan merkezli ve daha aktif hale getirmektedirler. Bundan dolayı kurumlar hedeflerine ulaşması için personelin güdülenmesi ve iş doymu gibi kavramların öne çıktığı görülmektedir (Özdemir, 2006: 70). İş doymu personelin yaptığı işine karşı geliştirdiği pozitif tutumlardır. Personelin işini sevmesi ve bundan dolayı mutlu olması iş doymu ile alakalıdır. Çalışanın iş doymuna sahip olması kurumdaki verimliliği de arttıracaktır (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010: 140). Personelin yaptığı iş, onun toplum içerisindeki statüsünü, ailesi ve çevresine yardımcı olabilmesini ve hayatından aldığı tadı belirler (Avcı, 2018: 9). İş doymu, personelin yaptığı işten mutlu olması ve doymu elde etmesi ile alakalı bir derecedir (Hackman ve Oldham, 1975’den akt. Yılmaz, 2012: 3).

Genel olarak iş doymu; işi yapan kişilerin çalıştığı kurumdaki, yaptığı işten memnun olma durumudur. İş doymu olan kişinin verimliliği ve performansı da artmaktadır. Buna bağlı olarak; işletmenin de verimliliği artacağından, iş doymu hem kurum için hem de çalışan için önemli bir durumdur (Çukur, 2017: 35).

1.1.1.İş Doyumuna Etkileyen Etmenler

İş doyumunu etkileyen etmenleri bireysel etmenler ve iş çevresi ile ilgili etmenler olarak iki ana başlık altına incelenebilir. Bireysel etmenler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, statü ve medeni durum, iş çevresi ile ilgili etmenler ise ücret, terfi, çalışma grubu ve çalışma koşulları olarak sıralanabilir.

1.1.1.1.Bireysel Etmenler

Yaş: Çalışanın yaşı ilerledikçe elde ettikleri deneyimle kurum ve işe olan uyumu artmaktadır. Daha genç çalışanlar yükselme ve diğer iş koşullarında daha hırslıdırlar. Çalışanın yaşı ilerledikçe olgunluk düzeyinin artmaktadır (Barlı, 2005: 56). Bu nedenlere bağlı olarak yaşı fazla olan personellerin iş doyumunun fazla olması beklenir. *Cinsiyet:* İş doyumuna etkileyen etmenlerden olmasına karşın erkeklerin mi yoksa kadınların mı daha fazla doyum sağladığı konusunda tutarsız sonuçlar elde edildiği düşünülmektedir (Atlandı, 2010: 46). *Eğitim düzeyi:* Yapılan araştırmalar değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi yüksek personellerin düşük olan personellere göre daha fazla iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir. Personeller eğitim düzeylerine uygun konumda yer almadıklarında ve mevcut yeterliliklerinden fazlası beklendiğinde yaşanan mutsuzluk ve stres ile birlikte iş doyumları azalmaktadır (Eğimli, 2009: 40). *Statü:* Statü arttıkça iş doyumunu da yükselmektedir. Üst düzey statüde yer alan personelin alt düzey statüde yer alan personellere göre iş doyumunun fazla olmasının nedeni, beklentilerin karşılanması ve fazla ücret olduğu görülmektedir (Sat, 2011: 10). *Medeni Durum:* İş doyumunu etkileyen bir diğer etmen de medeni durumdur. Evli personeller bekâr personellere göre daha düzenli bir hayat sürdürüklerinden dolayı iş doyumuna olumlu yönde katkı sağladığı düşünülmektedir (İnce, 2005: 6).

1.1.1.2.İş Çevresi ile İlgili Etmenler

Ücret: İş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalarda doyum ve doyumсуuzluğu etkileyen temel faktörlerindendir. Para sadece insanların ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlamakla kalmaz fakat daha üst düzeydeki ihtiyaçlarını karşılamak için de araç görevi görür. Çalışanlar, parayı yönetimin örgüte olan katkılarına nasıl baktıklarını yansıtan bir araç olarak görürler. Personelin işe karşı tutumunu aldığı ücret yeterliliği ve ihtiyaçlarının karşılanması belirler. Ancak bir süre geçince alınan paranın iş doyum

düzeyine etkisi ne kadar olduğu ile değil çalışanlar arasındaki adaletli dağılımı belirler. İş doyum düzeyiyle ilgili alınan ücret diğer kişiler ile dengeli olması fazla olmasından daha önemlidir (Özgür, 2007: 13).

Terfiler: Terfi, gerçekleşen işten ücreti arttırmanın yanı sıra, çalışanın toplunda statüsünü olumlu anlamda etkilemektedir. Bu sebeplerden dolayı personeller başarılı olup bir üst kademeye terfi olmak isterler. Gerçekleşen terfiler personellerin iş doyumunu arttıracaktır. Kurumdaki terfi basamakları dolu olduğu için personel başarılı olmasına rağmen terfi edilemeyecek. Bu durum da personelin zamanla iş doyumunu olumsuz anlamda etkileyecektir (Özgür, 2007: 14).

Çalışma Grubu: İş hayatındaki arkadaşlıklar da iş doyumuna etki etmektedir. Çalışma arkadaşları iş gören için tavsiye yada yardıma ihtiyaç duyulduğunda önemli kaynaktır. Yapılan işi zevkli hale gelmesi çalışma grubunun iyi olmasına bağlıdır. Günlük hayatının büyük bir bölümünü çalıştığı kurumda geçiren personeller için arkadaşça ilişkilerin ve ortaklaşa iş yapma zihniyetinin fazla olduğu iş arkadaşları grubunu önemli bir iş doyumuna kaynağıdır (Özgür, 2007: 15). *Çalışma Koşulları:* Çalışma şartları çalışılan yerin temiz olması, sıcaklığı, havalandırılmasının iyi olması, yeterli ışığa sahip olması, gürültüsü, çalışma saatleri, yeterli miktarda ekipman ve aletin bulunması işyerinin oturulan yer olan uzaklığı ve işin tehlikesi gibi değişkenler de iş tatmininin belli oranda etkilerler. Çalışanların iş güvenliğinin sağlanması da bir doyum etmenidir. Personel çalıştığı kurumun kendisine verdiği değeri hissetmesi ve yapılan iş için gereken özelliklerin sağlandığını görürse daha kolay doyum elde edecektir (Özgür, 2007: 15).

1.1.2. İş Doyumu İle İlgili Kuramlar

1.1.2.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı

Maslow, insan ihtiyaçlarını önceliklendirerek basamaklandırmış, sırasıyla fiziksel, güvenlik, ait olma, saygı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı olarak belirlemiştir. Maslow'a göre bir basamaktaki ihtiyacı gerçekleştirmeden diğer bir basamağa ulaşamaz (Ertürk, 2018: 42).

Fizyolojik İhtiyaçlar: Sonradan öğrenilmeyen yeme, içme, barınma, susuzluk, uyku ve cinsellik gibi biyolojik özellikteki gereksinimlerdir. Fizyolojik gereksinimler,

karşılandıklarında ortadan kalktıklarından dolayı artık davranışı güdeleyici etkisi olmaz (Kantar, 2010: 36).

Güven İhtiyaçları: Fizyolojik gereksinimlerin denge haline gelmesiyle birlikte güven ihtiyacı başlar. Kişi canı ve malı güvende olduğunda sosyal ortamda hayatını devam ettirmek ister. Güven ihtiyacı; kişinin geleceğe yönelik kaygıları, sosyal güvenliği, sağlık güvenliği, iş güvenliği gibi geniş bir alanda düşünülmelidir (Barlı, 2005: 22). Güven ihtiyacının fizyolojik ihtiyaçtan farkı sürekli olmaması gerçekleşince tatmin olup sona ermesidir (Kantar, 2010: 36).

Sevgi (Ait Olma) İhtiyaçları: Bu gereksinim, ‘toplumsal bütünleşme gereksinimi’ veya ‘toplumsal ilişkiler gereksinimi’ olarak da adlandırılmaktadır. İnsanlar sosyal çevresiyle iyi bir şekilde etkileşime girme, onlarla arkadaş olmak, dostça ilişkilere girme ve çevresindekiler ile sevmeye, sevilme ihtiyacı hissederler. Sevgi (ait olma) ihtiyacı bunun gibi gereksinimleri kapsar (Türk, 2007: 84).

Saygı İhtiyaçları: Saygı ihtiyacını Maslow iki yönden açıklamıştır. Birincisi kişinin kendisine olan saygısıdır ki başarılı bir kişi olma, bağımsız kalabilme, kendisine güvenen ve çalıştığı alanda uzman olabilme ihtiyaçlarıdır. Diğeri ise, kişinin başka insanlardan saygı görme ihtiyacıdır. Başkaları tarafından tanınması, değerli ve önemli kişi olarak görülmesi, belli bir statüye sahip olması gibi gereksinimlerdir. Kurumda alt basamaklarda çalışan personeller bu gereksinimlerin karşılanması için sınırlı imkanları vardır (Kantar, 2010: 37).

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Bu gereksinim kişinin gizil (potansiyel) gücünü, kapasitesini en fazla seviyeye çıkarma ve yeteneklerini artırma gereksinimini içerir. Kendini gerçekleştirme gereksinimi tüm gereksinimlerin sonuncu olup hepsini kapsayıcı niteliktedir. Çevreden etkilenen bu gereksinim kişiden kişiye farklılıklar gösterir. Her insanın kendine özgü kendini gerçekleştirme gereksinimi mevcuttur. Kendini gerçekleştiren kişi yeteneklerinin farkına varıp gizil güdülerini kullanmak ister (Türk, 2007: 84).

Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımında 2 husus ortaya çıkıyor. Birincisi insan ihtiyaçlarla dolu organizmadır. Ancak var olan ihtiyacı giderildiğinde yeni ihtiyaçların çıkacağından tamamıyla tatmin olmuş insan yoktur. İkincisi ise ihtiyaçların belli sırada meydana geldiğidir. Diğeri bir deyişle fizyolojik ihtiyacı karşılanmayan kişinin sevgi ihtiyaçları güdeleyici etmen olarak etkilemeyecektir. Yani kişi hangi ihtiyaç

seviyesinde ise onu tatmin edilmeden bir üst seviyedeki ihtiyacı arzulamayacaktır (Eren, 2012: 507).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini iş hayatı açısından incelersek; kişilerin öncelikle fiziksel ihtiyaçları karşılanmalıdır. Bir iş yerinde yeterince yemek ya da dinlenme molası olmadığında kişilerin işine karşı olumlu tutum sergilemesi beklenemez. Fiziksel ihtiyaçlar karşılandığında ise karşımıza güven ihtiyacı çıkacaktır. Güven konusu kişinin işten çıkarılıp çıkarılmayacağını bilmesi açısından yorumlanabilir. İşten çıkarma, kötü bir pozisyonda çalıştırma, kişiyi istemediği bir bölgede çalıştırma konusunda sürekli tehdit eden üstle çalışmak personeli hem işte hem de günlük hayatında yüksek stres altında olmaya iter. Sevgi ihtiyacı açısından bakılacak olursa, örgüt içerisinde kişilerin birbirleriyle olan ilişkileri çoğu zaman örgütteki olumsuzlukları göz ardı etmesini kolaylaştırır. Birbirlerini seven birbirleriyle güzel ilişkileri olan iş arkadaşlarının iş doyumunu artacak, işe gelirken kendilerini mutlu hissedeceklerdir. Bu ihtiyaçlar karşılandığında ise karşımıza saygı ihtiyacı çıkacaktır. Kurum içerisindeki statülerin adaletli bir dağılıma sahip olduğuna inanan personel, bulunduğu statünün sahip olduğu saygınlığa ulaşabilmek için verimi artacak, bu durumda iş doyumuna olumlu etki yapacaktır. Kurum içerisinde en zor gerçekleştirilecek ihtiyasa kendini gerçekleştirme olacaktır. Kişilere eğitim aldıkları konularda yeterince kendini geliştirme, yeni şeyler üretmesine ortam sağlamak gerekmektedir. Bu ihtiyacı karşılayabilmesi için üstlerin hem tüm personelini iyi tanınması hem de gelişime açık olması gerekmektedir. Bu sağlandığında kişilerin işe karşı tutumları, iş doyumunu olumlu yönde etkilenecektir.

1.1.2.2.Clayton Alderfer'in ERG Yaklaşımı

Alderfer, Maslow'un yaklaşımını değiştirerek daha basitle indirgemıştır. ERG teorisinde üç grup gereksinimlerden bahsetmektedir.1-Varolma ihtiyaçları; Hayatta kalmak, neslin devamı ve tehlikesiz ortamda güven altında olunmasıdır. 2-İlişkisel ihtiyaçlar; kişileri hem çalışma hayatında hem de sosyal hayatında diğer insanla ile iyi ilişki kurması ve bu ilişkinin devam ettirilmesidir. 3-Gelişme ihtiyaçlar; kişinin var olan potansiyeline katkıda bulunması ve bireysel gelişme gereksinimlerine desteklemeyle ilgilidir (Eren, 2012: 510-511).

Teoriye incelendiğinde; varolma ihtiyacının karşılanması için kişinin işten çıkarılma ya da benzer durumlara zorlanmayacağını bilmesi, ilişkisel ihtiyacının karşılanması için iş arkadaşları ile olumlu iletişiminin olması, gelişme ihtiyacı içinse hem eğitimini gördüğü ve uzmanlaştığı alanda çalışırken kendini geliştirmeye fırsatlar sunulması personelin iş doyumunu artıracaktır.

1.1.2.3.Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Konu ile ilgili en çok araştırma yapılan iş doyumunu kuramıdır. Herzberg ve çalışma arkadaşları tarafından geliştirilen çift faktör kuramı 1959 yılında geliştirilmiştir. Diğer bir adı ise Pittsburgh Studies'dir. ABD'de, Pittsburgh çevresinde 11 işletmede 200 civarında muhasebeci ve mühendislere uygulanan anket formlarıyla onları neyin tatmin ettiği neyin ise etmediğini belirlemeyi amaçlamıştır (Kantar, 2010: 37).

Kuram, doyum ve doyumsuzluğa neden olan etmenleri açıklamaktadır. İş doyumuna sebep olan faktörler; yapılan iş, başarılı olma, yükselme gibi faktörlerdir. İş doyumsuzluğuna sebep olan faktörler; çalışma grubu, iş karşılığında alınan para, çalışma fiziki koşulları, yönetim gibi faktörlerdir. İş doyumuna yol açan faktörler işin içsel özelliklerinden kaynaklı olup güdeleyiciler, iş doyumsuzluğuna yol açan faktörler ise işin dışsal özelliklerinden kaynaklı olup koruyucular olarak adlandırılmaktadır (Türk, 2007: 85-86).

Güdüleyici Etmenler: Personelde doyum elde edilen ve iş ile ilgili etmendir. Bu etmenlerin başka bir özelliği ise hem doyum hem de doyumsuzluk oluşturabilmesidir. Tatmin yaratan ve daha çok işe ilişkin faktörlerdir. Bu faktörlerin diğer bir özelliği de hem tatmin hem de tatminsizlik yaratabilmelidir, iş ile ilgili; yapılan iş, başarılı olma, yükselme sorumluluk sahibi olma gibi etmenlerdir. Bu faktörler kabul edilebilir sınırların altına düşerse, iş doyumunun oluşması baskılanır (Kantar, 2010: 41).

Hijyen Etmenler: Personelde doyumsuzluk oluşturan işin yapıldığı çevre ile ilgili etmendir. Tatminsizlik yaratan ve iş görenin işin yaptığı çevre ile ilgili faktörlerdir. Hijyen etmenleri kabul edilebilir sınırın altına indiğinde personelin doyum duygusu yok olur. Kabul edilebilir sınır ya da üzeri durumda personelde doyumsuzluk durumu ortadan kalkar ancak personelde doyum duygusu da oluşturmaz. Hijyen etmenler olarak, çalışma grubu, iş karşılığında alınan para, çalışma fiziki koşulları, yönetim ve kurum politikası sayılabilir (Kantar, 2010: 41).

Çift Faktör Kuramı, açısından bakıldığında ilk faktör olan güdüleyici etmenleri ele alçak olursak, kişiye yüklenen işin özellikleri iş doyumunda etkili olduğu gibi kişinin bu işi yaparken başarılı olabilmesi yani altından kalkabileceği bir iş olması, kişiye statüsünü artırma gibi ödüller sağlaması da kişinin iş doyumunu etkilemektedir. Durum tam tersi olduğunda ise iş doyumunun düştüğü görülmüştür. İkinci faktör olan hijyen etmenler ise tamamen kişinin dışında olan etmenlerdir. İş yerinde çalıştığı arkadaşlarının uyumsuz olması, aldığı maaşın düşüklüğü karşısında uzun çalışma saatlerinin olması, çalıştığı ortamdaki ısının, ışığın yetersizliği, üstlerinin çalışanlara karşı olumsuz tutumu ve görevde yükselme terfi gibi imkanların kurumca sağlanmaması iş doyumunu ciddi anlamda olumsuz etkilemektedir.

1.1.2.4.Vroom'un Bekleyiş Kuramı

Vroom, kişinin iki amaçtan birini seçmesi, iki amaçtan birini diğer amaca tercih etmesi, ya da iki amacı da istememesi durumlarını Tolman “valance”, Atkinson “özendirici” ve Edward “beklenen yarar” gibi terimlerle açıklamıştır. Bu terimler bazı amaçlara karşı duygusal yönelimlerdir. Bekleyiş kuramına göre kişinin bir işe emek vermesi için “valance (ödülü isteme derecesi)” ve beklenti düzeyine bağlıdır. Sonuç olarak, “Motivasyon = Valance x Beklenti” şeklinde tanımlanabilir (Kantar, 2010: 41).

Vroom'un Bekleyiş Kuramını özetle; kişinin vereceği emek ona ödül kazandıracağına inanmalıdır. Kişi başarı neticesinde ona verilecek olan ödülü istemelidir. Bu ödül birey için kıymetli (valance) olmalıdır. Kişi beklenen başarıyı elde edeceğine inanmalıdır. Bekleyiş kuramında başarı ödüllendirilmiş davranış sayesinde (Eren, 2012: 534-535).

Kişilerin yaptığı iş karşılığında terfi, maaşında artış olacağını bilmesi motivasyonlarını buna bağlı olarakta iş doyumlarına olumlu etki yapacaktır. Tam tersi durumlardaysa kişi ne yaparsa yapsın aynı maaşı alıp aynı statüde kalacağını bildiği için işe karşı isteksiz davranacaktır.

1.1.2.5.Adams'ın Ödül Adaleti veya Eşitliği Kuramı

Adams güdüleme ile ilgili araştırmalarında, personellerin devamlı güdülenmesini önemine değinmiştir. Adams, kişilerin kendilerine verilen ödüller ile başkalarına verilen ödülleri sürekli karşılaştırma ihtiyacı hissettiklerini ve benzer

başarıdaki personellerin ödülleri ne oranda benzediğini belirlemeye çalıştığını belirtmiştir. Bu karşılaştırmada bireylerin kuruma sundukları girdiler ile elde ettikleri başarıları göstermektedirler. Bu duruma karşın elde ettikleri ödüller vardır. Bireyler bu iki unsurun birbiri arasındaki oranları karşılaştırarak ödül adaletini belirler (Eren, 2012: 542).

Personel kendisine verilen ödül ile kuruma sunduğu girdi oranının diğer personellerden az olduğunu algılıyorsa, bu adaletsiz durum karşısında personelde kızgınlık, hırs ve iş doyumsuzluğu oluşturur (Kantar, 2010: 54).

$$\frac{\text{Ahmet'e Verilen Ödüller}}{\text{Ahmet'in Sunduğu Girdiler}} = \frac{\text{Mehmet'e Verilen Ödüller}}{\text{Mehmet'in Sunduğu Girdiler}}$$

Yukarıdaki dengenin olmadığı durumlarda, denge durumun aleyhine bozulan personel, tatminsizliğin oluşturduğu baskıdan kurtulmak için ödülleri arttırmanın yoluna bakacaktır. Eğer başarı elde edemezse kuruma sunduğu girdiler azalacaktır. Ek olarak kurumda dedikodu ve yıpratma olayları artacaktır. O zaman amaç daima ödül adaletinde denge olması gerekmektedir. Eğer denge durumu lehine bozuluyorsa başta bencil düşünmesine rağmen o personelde de huzursuzluk olacaktır. Birey dengenin sağlandığı durumda huzura kavuşacaktır. Eğer eşitsizlik devam ederse birey dayanamadığı noktada işten ayrılır. Birey işten ayrılmamaya direnirse bir süre sonra sosyal etkileşimi azalıp yalnız kalacaktır (Eren, 2012: 543).

İnsanlar sosyal öğrenmeler yoluyla gelişim gösterirken kendini diğer insanlarla kıyaslar. Bu durum iş yaşamında da geçerlidir. Kişi kendisiyle benzer ya da aynı işi yapan kişilerin performansı ile aldıkları ödülü kıyaslar burada eğer bir adaletsizlik olduğunu görürse hem işe hem işverene karşı olumsuz tutumlar geliştirir ve iş doyumu azalır.

1.2.Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı personellerin yaptıkları işin amacından sapıp, bu nedenle kuruma sundukları hizmet kalitesinin gerilemesi ile kendini belli eden psikolojik ve fiziksel boyutları olan kavramdır (Göktepe, 2016: 27). Psikolog Freudenberger

tarafından ilk defa 1974 yılında çalışma yaşamında istek ve enerjinin azalması, başarılı olamama, yıpranma ve karşılanması zor taleplerin bireyde oluşturduğu yük ile bireyin içsel kaynaklarının tükenmesi, şeklinde tanımlanmıştır. Christina Maslach ise 1976 yılında tükenmişlik sendromunu; kronik olarak insanlar arasında stres oluşturma potansiyellerine karşı gelişen psikolojik sendromdur. 3 boyuttan meydana gelir. İlki fiziksel ve duygusal olarak bitkinlik hali, ikincisi kişisel başarının azalması son olarak ise duyarsızlaşmadır (Göktepe, 2016: 28-29).

1.2.1. Tükenmişliğin Belirtileri

Fiziksel Belirtileri: Baş ağrısı, bulantı, baş dönmesi, acelecilik, sinirsel tikler, özellikle bel ve boyun olmak üzere kas ağrıları, hiperventilasyon sonucu kol ve bacaklarda karıncalanma, boğazda kuruma, çarpıntı ve aşırı terleme görülebilir. Tükenmişlik yaşayan personel beden denetimi kontrol edememe ve gerginlik yaşayabilir. Ek olarak, nefes darlığı, ani kilo değişimi, cinsel ve uyku problemleri görülebilir. Dahası, kronik yorgunluk, uyuşukluk ve beden güçsüzlüğü görülebilecek fiziksel semptomlardandır (Erkan, 2009: 15).

Psikolojik Ruhsal Belirtiler: Tükenmişliğin psikolojik belirtileri ise, depresyon ve kaygı gibi psikolojik olarak tehlikeli olabilmektedir. Çalışanlarda üzüntü hali, duygusuz ve ya ilgisiz görünüm, aslı olmayan şüpheler, özgüven ve kendisine olan saygıda azalma, başarılı olmama hissi, kendisini suçlu hissetme gibi duygular yaşayabilir (Sürgevil, 2006: 21).

Davranışsal Belirtiler: Öfke ve ani olarak sinirlenme belirtileri ile duygular kontrol altına almak zorlaşır. Basit bir nedene bile ağlama, küçük baskılar da yapamayacağı işlermiş gibi algılar. Alınganlık şüphecilik ve öfkelenme vb. duygularla başkalarının hep kendisini kandırdığını düşünmesine sebep olur. Başkalarının yapamadıkları işleri kendisinin yapabileceğine inandığından bir süre sonra diğer insanları küçük görmeye başlar. Diğer personellere kötü davranan kişi kendisini korumak için depresif görünümündedir. Çalıştığı yerde daha fazla zaman harcamasına rağmen başarısı düşmektedir. Kişinin genelde sosyal hayatı kısıtlıdır. Hayatının tamamında işi olduğu için arkadaşlarını kaybetmiştir (Sürgevil, 2006: 22-23).

1.2.2.Tükenmişlik Modelleri

1.2.2.1.Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliği inceleyen pek çok model oluşturulsa da aralarında en kabul görüleni Maslach tükenmişlik modelidir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı duygusunun azalması olmak üzere üç boyuttadır (Özmen 2016: 5-6).

Birinci boyut *duygusal tükenme* kişinin kendisini umutsuz bitkin ve yorgun hissetmesidir. Yapılan iş ve verilen hizmette meydana gelen *duyarsızlaşma* ise ikinci boyuttur. Kişi sadece mekanik olarak görevini yapar. Son boyut ise *başarı duygusunun yitirilmesi* vardır. Kişi başarısız olduğundan dolayı kendisini suçlar. Tükenmişlik yaşamayan kişilerde bunların yerine enerji, aidiyet ve yeterlilik duyguları meydana gelir (Göktepe 2016: 56).

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin duygusal boyutu daha çok insanlar ile iletişimin fazla olduğu yüz yüze ilişkilerin mecburi olduğu mesleklerde görülmektedir. Duygusal açıdan yoğun çalışan birey, kendini zorlamakta ve diğer insanların duygusal tepkileri ile yıpranmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Personellerin kendilerini duygusal yönden hırpalanmış ve bitkin hissetmelerini bir başka deyişle çalıştığı yerde aşırı yüklenme yapılmış duygular olarak tanımlanır. Enerjini azalmasıyla kendini gösterir. Kişi hizmet verdiği kişilere eskisi kadar sorumlu davranmaz. Birey yeni günde işe gitme isteği azalır (Çağlayan,2007: 7).

Duyarsızlaşma: Alt boyutlar arasında en önemlisi duyarsızlaşmadır. Personel hizmet verdiği kişilere karşı insancıl olmayan katı bir tutum sergilemektedir. Hizmet verdiği kişilerden uzaklaşmasıyla onların duygularını aldırma bir haldedir (Başören, 2005: 4).

Kişisel Başarının Azalması: Kişisel başarıda azalma bireysel yetersizlik, işle ilgili olarak çalışanın kendisini başarısız ve yetersiz görmesidir (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Bu alt boyuttan da ise personel dikkatsizlik, başarılı olmama gibi durumları kendisine yükler. Sonucunda kişi kendisini üretken olmayan yetersiz biri olarak düşünür (Göktepe, 2016: 29).

1.2.2.2.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Modele göre tükenmişlik yardım edici iş gruplarında personellerde meydana gelen ve iş koşullarının sonucunda idealizm, amaç ve enerjinin yok olmasıdır. Hizmet verilen kişi sayısının çok olup uzun saatlerce çalışıp az ücret alınması, hedeflenen nokta ile geline yer arasındaki farkın fazla olması, iyilikbilmezlik ve bürokratik zorlamalar tükenmişliğe neden olan iş koşullarına verilen örneklerdir (Yıldırım, 1996: 6). Bu modelde tükenmişlik birbirini takip eden ve bazı aşamalardan geçen bir süreç sonunda meydana geldiği öne sürülmüştür. "Tükenmişliğin gelişim süreci" aşamaları " coşku, idealistik, engellenme, durgunluk ve duygusuzlaşma" şeklindedir (Sürgevil, 2006: 26).

1.2.2.3.Pines Tükenmişlik Modeli

Bu modelde, kişinin sürekli duygusal baskı altında hissettiren iş ortamı tükenmişliğin temel nedenidir. Bu durumda motivasyon düzeyi kavramının önemi ortaya çıkar. Motivasyon düzeylerinin fazla olan kişiler, duygusal baskı yaşadıkları iş ortamında tükenmişlik yaşayabilirler. İş çevresinin yüksek düzeyde stresli olması ödülün az olması motivasyon seviyesi fazla olan kişileri, başarı elde edecekleri iş ortamından uzaklaştırmaktadır. Tükenmişlik motivasyon seviyesini zamanla azaltıp meslekten ayrılmalara neden olabilir (Sürgevil, 2006: 29).

Model gerçek yaşamda hiçbir iş çevresinin tamamen destekleyici ya da tamamen engelleyici olmadığını vurgulayarak, tükenmişliğin meydana gelme ihtimalinin iş çevresindeki destekleyici ve engelleyici faktörler arasında bir denge kurulup kurulamamasına bağlı olarak değişeceğini belirtmektedir. Diğer yandan, başarıya, başarısızlığa, çevrenin destekleyici ya da engelleyici olmasına ilişkin algılar kişiden kişiye göre farklılaşabilen öznel durumlardır. Haliyle aynı iş yerinde iki kişiden biri tükenmişlik yaşarken diğerinin tükenmişlik yaşamaması doğaldır (Yıldırım: 1996: 6).

1.2.3.Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğe etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Yapılan araştırmalara göre nu faktörler, *demografik etmenler*; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi gibi. Kişisel etmenler; kişilik, iç dış kontrol mekanizması, empati, şahsi gereksinimler, beklenti düzeyi, işkolik olma gibi, *örgütsel etmenler*; işin kendisi, çalışma saatleri, iş yükü, iş güvenli rol eksikliği / fazlalığı, çalışma grubu, kurumun politikaları, adalet,

yetersiz ücret, ilerlemenin olmaması, özerkliğin olmaması, ödüllendirme eksikliği, eğitim, teknolojik değişimler, iş yerinin fiziksel koşulları, rol çatışması ve belirsizliği, işyerinde cinsel taciz, sosyal destek şeklinde sıralanmaktadır (Sürgevil, 2006: 49-50)

1.2.3.1. Bireysel Faktörler

Kişilik Yapısı: Kişinin kendisi hakkında ruhsal ve maddi özelliklerinin bilgisi kişilik olarak tanımlanabilir. Yapılan araştırmalarda kişilik, çalışanın hem duygusal olarak tepkilerini hem de iş ile alakalı algılarını etki etmektedir. Birçok araştırmaya göre kişilik, bireyin hem işle ilgili algılarını, hem de duygusal tepkilerini etkilemektedir. Kişilerin gereksinimleri, istekleri, yetenekleri, kişilik özellikleri ve örgütün istekleri ve sınırlılıkları çalışanda stres yaşatabilir. İki temel kişilikler A tipi ve B tipi kişiliklerdir (Skeja, 2012: 26).

Tablo 1.1. A ve B tipi Kişilik Özellikleri

| A Tipi Kişilik Özellikleri | B Tipi Kişilik Özellikleri |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- İçine kapanık.- Tasalı olmaları.- Sürekli zaman baskısı hissetmeleri.- Başarı olma istekleri fazladır.-Sürekli birileriyle yada kendisiyle yarış halinde olur.-Yaptığı işi gereğinden fazla ciddiye alır.-Başkalarına karşı öfke, saldırganlık ve düşmanlık büyütür.- Eksiksiz ve yetkin görünmek ister.-Eleştiri yapar, arkası gelmeyen amaçları vardır.- İkelere, kurallara bağımlı olur. | <ul style="list-style-type: none">- Dışa dönüktür-Toplumsal çalışmalardan hoşlanır,-Duygusal sorunlarını çevresindekiler ile paylaşması.-Sert kurallardan uzak durup ve esnektirler.-Aniden sinirlenmezler, tedirgin değillerdir.-Sakin ve düzenli çalışırlar.-Rekabet ile sağlıklarını etkilemeden mücadele etmeyi tercih ederler-Konuşurken sakindirler.-Çevresinden ve kendisinden emindirler |

Kaynak: Skeja, 2012: 26

Demografik Özellikler: Yapılan pek çok araştırma ve alınan sonuçlar gösteriyor ki; yas, cinsiyet, iş deneyimi ve medeni durum tükenmişlik üzerinde özellikle etkisi olan belli başlı demografik etmenlerdir (Çağlayan, 2007: 19).

Eğitim: Kişilerin aldıkları eğitimler tükenmişlik düzeyine etki etmektedir. Yapılan araştırmalar birbiriyle çelişkili sonuçlar vermektedir. Ancak, araştırmaların büyük kısmı eğitim düzeyi arttıkça başarının artacağı bu durum ise tükenmişliğe azaltıcı etki edeceği varsayımlar bulunmasına rağmen sonuçlara bakıldığında ise eğitim düzeyi fazla olan kişilerin tükenmişliklerinin de fazla olduğu görülmektedir. Bu durum sorumluluklarla karşılama ihtimalinin artmasıyla da açıklanabilir (Maslach ve diğ., 2001: 410). Eğitim seviyesi fazla olan çalışanlar diğer çalışanlara göre olayları tüm boyutlarıyla değerlendirip karar tükenmişliğe yakalanmasına neden olabilmektedir (Çağlayan, 2007: 20).

Yaş: Yapılan çalışmalar tükenmişlik düzeyi ile yaşın ilişkide olduğunu göstermektedir. Genç çalışanlar diğer çalışanlara göre daha fazla tükendiği görülmektedir (Çağlayan, 2007: 20). Genç personeller işe yeni başladıklarından beklentileri fazla olduğundan dolayı karşılanmadığında tükenmeye başladıkları görülmektedir (Özmen, 2016: 22).

Cinsiyet: Cinsiyet farkları ile tükenme arasında benzer ilişkiler olmasına rağmen bazı farklılıklar mevcuttur. Kadın çalışanlar duygusal tükenmeye daha dirençsizdir. Erkek çalışanlar ise duyarsızlaşmayı daha meyledir çevresindekilere daha sert davranış sergilerler (Çağlayan,2007: 20).

Beklenti Düzey: Tükenmişliğe etki eden bir diğer etmen ise kişilerin beklenti seviyeleridir. Gerçekçi bir beklentiye seviyesine sahip olmak kişinin kendisini iyi tanınması ve çevresindeki fırsatları yakalayabilmeleriyle alakalıdır. Yanlış değerlendirmeler sonucunda çalışan kişi gerçekçi olmayan beklentiler geliştirebilir. Bu durumda akla ilk gelen meslek hayatına yeni girmiş potansiyelini fazla görüp beklentisini arttıran genç bireylerdir. Çalışanlar yetersizlikleri ve çalışma koşullarının yetersizliği nedeniyle hayal kırıklığı yaşayabilirler. Bu doğrultuda çalışanların gerçekçi olmayan beklentiye sahip olmaları ve öz güveninin azalmasıyla yetersizlik duygusu hakim olacaktır. Bu durum tükenmesine neden olacaktır (Sürgevil, 2006: 54).

Kendine Yeterlilikten Yoksun Olma: Tükenmişliğe etki ettiği düşünülen bir diğer etmen ise bireyin olumsuz bir benlik imajı taşıması ve kişisel yeterlik duygusunda bir

azalma hissetmesidir. Kişinin kendisi hakkındaki olumsuz bir izlenimi, onu olumsuz yaşantılarla karşılaşması halinde savunmasız bir hale getirecektir. Kendisine güvenmeyen, sahip olduğu niteliklerin önemli ve değerli olduğuna inanmayan bireyler için; olaylar karşısında yaşanabilecek stres, onları daha da çaresiz bırakıp, tükenmişlik yaşama olasılıklarını artırabilecektir. Benlik imajı güçlü olan kişiler için, tükenmişlik ile mücadele etmesi daha kolaydır. (Sürgevil, 2006: 52-53).

1.2.3.2.Örgütten Kaynaklanan Faktörler

İş Yükü: İş yükündeki uyumsuzluk genellikle aşırı iş yükünden kaynaklıdır. Aşırı iş talebinden dolayı çalışanın enerjisini tüketerek artık iyileşmesi zor bir hale getirir. İş yükü ayrıca çalışanın bilgi ve becerilerinden uzak işleri yapmasından da kaynaklanabilir. Duyguların ön planda olduğu işlerde çalışanlardan sergilemesini istedikleri duygular ile kendi duyguları paralellik göstermediği durumlarda kişi tükenmişliğe sürüklenebilir. Genel olarak, iş yükü tükenmişliğin duygusal boyutu ile doğrudan ilişkilidir (Maslach vd., 2001: 414).

Kontrol: Kontroldeki uyumsuzluk genellikle burnout (fazla çalışmaya dayalı fiziksel ya da ruhsal güç kaybı) yetersizlik ya da düşürülmüş bireysel başarı yönü ile ilgilidir. Kontroldeki uyumsuzluklar çoğunlukla kişilerin işlerini yapmada kullandığı kaynakların yetersizliğini ya da otoritenin kişinin kendince en iyi davranış biçimi olarak tanımladığı iş yönetimine sahip olmamasını gösterir nitelik taşımaktadır. Kaldırabileceğinden fazla sorumluluğu olan bireyler hem kontrol konusunda hem de iş yükü açısından kriz yaşamaktadır. Bu uyumsuzluk kişinin otoritesini aşacak sorumluklara sahip olması olarak yansıtılmaktadır. Bu durum insanların yapamayacakları halde kendilerini derinden verdikleri sonuçlar çıkartmak için sorumlu hissetmeleri açısından üzücü bir durumdur (Maslach vd., 2001: 414).

Ödül (Karşılık): Üçünü tip uyumsuzluk ise çalışanları yaptıkları işe karşın uygun ödüllerin (karşılıkların) olmamasıdır. Bunlar bazen insanların çalışmaları ve emeklerinin karşılığı olmadan alınan maaşlar gibi yetersiz finansal karşılıklar olabilir. Hatta o zamanlarda daha da önemlisi sosyal ödülün olmamasıdır, birinin sıkı çalışmasının önemsenmemesi ve başkaları tarafından takdir görmemesi gibi. Bu onaylanma eksikliği hem işi hem de işçiyi değersizleştirir. Ayrıca, içsel ödülün eksikliği (Örneğin önemli bir işi yapmanın ve o işi iyi yapmanın verdiği gurur duygusu) bu

uyumsuzluğun kritik bir parçası olabilir. Ödül (karşılık) eksikliği yetersiz hissetme duygusu ile yakından ilişkilidir (Maslach vd., 2001: 414).

Toplum: Dördüncü uyumsuzluk iş yerinde insanların olumlu bağlantılarını kaybettiği zaman ortaya çıkar. İnsanlar toplum içerisinde gelişir ve övgü, rahatlık, mutluluk ve espiyi anlayışını saygı duyduğu insanlarla paylaşmalarında en verimli halleriyle çalışırlar. Buna ilaveten duygusal paylaşımlar ve materyal desteği gibi sosyal destekler insanın aynı değerleri paylaştığı bir gruba ait olma duygusunu destekler. Maalesef bazı meslekler insanları birbirinden uzaklaştırır ya da sosyal bağlantıyı kişisel olmayan bir duruma getirir. Ancak, topluma karşı en yıkıcı olan ise aynı işteki insanlar arasında (kronik) süregelen ve çözülmemiş çatışmalardır. Bu tarz çatışmalar sürekli olarak hüsrana ve düşmanlık gibi olumsuz duyguların çoğalmasına sebep olmaktadır ve potansiyel sosyal desteğin gerçekleşmesine engel olmaktadır (Maslach vd., 2001: 415).

Adalet: İşyerinde algılanan bir adalet olmadığı zaman, insan ve iş arasında ciddi bir uyumsuzluk oluşur. Adalet, kişiler arasında saygı alışverişini gerçekleştirir ve insanların öz yeterliliğini onaylar. İnsanlar arasındaki karşılıklı saygı toplum algısının merkezidir. Eşit olmayan bir iş yükü ya da ödeme olduğunda, hile yapıldığında, değerlendirmeler ve terfiler uygun olmayan yöntemler ile yapıldığında adaletsizlik ortaya çıkar. Şikâyetlerin yerini bulması ve tartışmaların çözülmesi için gerekli olan prosedürler her iki tarafından da kendini ifade etmesine izin vermiyorsa bu durum adaletsizlik olarak yorumlanır. Adalet yoksulluğu tükenmişlik sendromunu en az iki şekilde alevlendirir. İlk olarak adil olmayan bir davranışı deneyimlemek duygusal olarak üzücü ve yorucudur. İkinci olarak adaletsizlik iş yeri hakkında derin bir kin duygusuna oluşumuna sebebiyet verir (Maslach vd., 2001: 415).

Değerler: Altıncı uyumsuzluk değerler konusunda bir fikir ayrılığı olduğunda ortaya çıkar. Bazı durumlarda, insanlar etik olmayan ve kendi değerlerine aykırı olan şeyler yapmak zorundaymış gibi hissedebilirler. Örneğin, bir satış yapmak ya da gerekli bir yetkiyi almak için bir yalan söylemek zorunda kalabilir ya da yanıltıcı ve gerçeği ortaya koyamayarak hareket edebilirler. Bazı diğer durumlarda kişilerin kendi amaçları ve iş yerinin değerleri arasında bir uyumsuzluk olabilir. Abartılı bir şekilde düzenlenen iş beyanı ile gerçekte yapılan iş arasında bir tutarsızlık olduğunda ya da değerler birbiri ile çeliştiğinde (Örneğin yüksek kaliteli hizmet ve fiyat kısıtlamaları bir arada

bulunamaz) insanlar iş yerinin birbiri ile çatışan değerleri arasında bir çıkmaza sürüklenebilirler (Maslach vd., 2001: 415).

1.3.Örgütsel Sessizlik

Günümüzde rekabetin artmasıyla birlikte insan kaynaklarında uyum ve bilgi paylaşımı her geçen önemli kazanıyor. Örgütler başarı elde edebilmek için personelleriyle barışık olmalarını bilmelerine rağmen bilerek veya istem dışı onların sessiz kalmalarını etkiliyorlar. İş görenlerin bu sessizlik hali önceden uyum göstergesi olmasına karşın günümüzde bu durum geri çekilme bir tepki olduğu gerçeği bilinmektedir (Bildik, 2009: 34).

Sessizlik konusuyla ilgili en geniş çalışmalardan birini Pinder ve Harlos (2001) tarafından yapılmıştır. Sessizlik yönetim ve otorite karşı itiraz, istek ve protesto çabasıdır. Cohen (1990) ise sessizliği bilgi noksanlığından konuşma imkanının olmama durumu, konuşma gerçekleşse de sorun çözmeyeceğine inanıldığından kaynaklı bir sonuç olarak tanımlamıştır (Algın, 2014: 6).

Örgütsel sessizlik ise Örgüt problemleri hakkındaki fikir, görüş ve endişelerin gerçekleştirilmeme durumudur (Çakıcı, 2007: 146). Örgütsel sessizlik kurum için mali ve emek tasarrufu yönünden etkin süreçtir. Örgütsel sessizlik örgüt içindeki karar mekanizmasını harekete geçirmektedir. Çevre ile uyum sağlayıp örgütün devamlılığını sağlamaktadır. Örgüt içerisindeki sorunları da tanımlamasına katkıda bulunacaktır (Korkmaz ve Aydemir, 2015: 142).

1.3.1.Sessizlik Türleri

Kabullenici sessizlik: Kişinin çalıştığı ortamla ilgili duygu, düşünce ve isteklerini dile getirirse bile herhangi bir etkisinin olmayacağı düşüncesiyle sessiz kalması, olanı kabullenmesi, boyun eğmesi ve var olan durumu devam ettirmesidir (Demirtaş, 2018: 28).

Koruma amaçlı sessizlik: Bireyin işle alakalı düşüncelerini, fikirlerini ve deneyimlerini örgütün ya da diğer bireylerin faydası için saklaması olarak tanımlanmaktadır. Birey bu davranışı örgüt içindeki diğer bireylerin faydasını ve birlik çıkarını gözeterik gerçekleştirilmektedir. Bu sessizlik türü ilk önce bireyin değil,

kurumun ve kurumdaki diğerk kişilerin çıkarlarını ön planda bulunduğu bilinçli bir davranıştır (Dyne vd., 2003'den akt. Erol, 2012: 61).

Savunma Amaçlı Sessizlik: Bireyin kendisini koruması için sergilenen bu davranışta; problemleri yok sayma, kendi hatalarını gizleme ve yeni fikirleri sunmama davranışlarından oluşmaktadır. Sineye çekmede bu davranışın içerisinde yer almaktadır. Sineye çekme geçici sessizliktir ve kişi açıkça konuşabilir. Kişi yapılan haksızlıkların ve yanlış davranışların farkındadır. Bu durumda birey sessiz kalmayı istemez ama uygun zamanı bekler (Çakıcı, 2010'dan akt. Tayfun ve Çatır, 2013: 117).

1.3.2.Sessizlik İle İlgili Teoriler

1.3.2.1.Bekleyiş Teorisi

Vroom (1964) tarafından geliştirilen Bekleyiş Kuram'ını anlayabilmek için öncelikle kuramın üç temel ögesini açıklanmalıdır. Bu ögeler; beklenti (expectancy), valans (valance) ve araçsallık (instrumentality) terimleridir (Bayram, 2010: 17). Valans çalışanın emek vererek elde edeceği ödülü arzulama derecesidir. Ödülleri elde edebilmek için farklı kişiler farklı derece de arzulayacaktır. Bazı ödülleri çalışanların bir kısmı arzulularken bir kısmı içirse önemsiz olabilir. Beklenti ise çalışanın algıladığı ihtimaldir. Bu ihtimal verilen emeğin ödülleneceği hakkındadır. Eğer çalışan emek vermesiyle ödülü elde edeceğine inanıyor ve bekliyorsa daha fazla gayret edecektir (Kaplan, 2007: 45-46). Son olarak araçsallık ise kişinin çalışması sonucunda ödüllendirilmesi birinci derece sonuçtur. Örneğin çalışmaları sonucunda terfi edilen kişinin terfisi birinci derece sonuçtur. Terfi ile beraberinde gelen fazla ücret, ailesine sağlayabileceği imkânlar, toplumsal statüsünü artması gibi sonuçlar ikinci kademe sonuçtur. Araçsallık, birinci derecedeki sonuçların, ikinci derece sonuçlarla ilişkisi ile ilgili kişinin algısıdır (Can 1999'dan akt. Bayram, 2010: 18).

1.3.2.2.Maliyet-Fayda Analizi

Çalışanlar, çalışma süresince örgütte meydana gelen olaylar karşısında nasıl tepki vereceğini ve durularının nasıl olacağını önceden planlarlar. Planlarken kendi menfaatlerini korumayı amaçlarlar. Konuşması yada sessiz kalması kararını bu menfaatlerine göre gerçekleştirirler. Çünkü çalışanların verdikleri kararlar fayda-zarar

olarak geri dönüş alabilirler. Bu durumda maliyet-fayda analizi devreye girer. Maliyet-fayda analizi örgüt içerisinde gün yüzüne çıkmayan ve çalışanların sergilediği içsel bir davranıştır. Bu anlamda çalışanların iç dünyasını anlamak neredeyse imkânsızdır. Bu imkânsıza yakınlık sessizliği neden olabilmektedir (Kahveci, 2010: 11).

1.3.2.3.Sessizlik Sarmalı Teorisi

Bowen ve Blackmon (2003) sessizlik sarmalı teorisini örgütsel bağlamda kullanarak, çalışanların iş arkadaşlarından destek almadıkça sessizliği tercih edeceği bahsetmektedir. Eğer çalışanlar iş arkadaşlarından destek alacağına inancı yok ise veya ses çıkartmaya direnç göstereceklerini düşünüyorsa, büyük ihtimalle dürüst olmayan bir yanıtı veya sessizliği tercih edeceklerdir. Gruplar içindeki sessizlik sarmalı örgütün iyileştirmesi için esas olan açık ve dürüst tartışmaları kısıtlanabilir. Çalışanları, fikirlerini ifade etmekten, düşüncelerinde açık ve dürüst olmaktan alıkoyan, izolasyon tehdidi ve korkusudur. Örgüt içerisinde sessiz kalma ve konuşma arasındaki seçim, büyük ölçüde etkileyen çalışma grubundaki egemen görüş ve algılanan örgütsel destektir (Çakıcı, 2007: 153).

Çalışanların aktif olarak katılımı sağlanan resmi iletişim kurulabilir. Konuşmayı tercih edenler sorun çıkaran, şikayetçi yerine yürekli ve cesur gösterilip konuşma desteklenebilir. Konuşmaya teşvik eden görevliler olabilir. Sessizlik sorunları sadece yöneticilere bırakılmayacak kadar önemlidir. Çalışanların konuşmadaki ısrarı ve diğer çalışanları teşvik edilmesi sessizlik sarmalından kurtulmak için önemli husustur (Çakıcı, 2007: 160).

İKİNCİ BÖLÜM

2.İŞ DOYUMU, ÖRGÜTSEL SESSİZLİK VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK LİTARATÜR İNCELEMESİ

2.1.İş Doymu Üzerine Yapılan Araştırmalar

Kaplan'ın (2014) hemşire ve ebeler üzerinde yaptığı araştırmada; hemşire ve ebelerin yaşları arttıkça iş doyum düzeylerinin de arttığı, evli çalışanların evli olmayanlara göre iş doyum düzeylerinin daha fazla olduğu, çocuğu olan çalışanların iş doyum düzeyleri olmayanlara göre daha düşük olduğu ve eğitim düzeyi arttıkça iş doymu düzeyinde azalma olduğu belirlenmiştir.

Ünal'ın (2008) banka çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada çalışma koşulları başta olmak üzere, yönetim baskısı, çalışanlara değer verilmemesi, düşük maaş, gelişim olanaklarının yokluğu ve sistemsel eksikler iş doyumunun düşmesine neden olmaktadır. Saygınlık/işi sevme, iş sahibi olma düşüncesi, kendini geliştirme imkânı, maddi unsurlar ve yardım etme davranışı iş doyumunun artmasına neden olmaktadır. Katılımcıların söylemlerine göre banka çalışanlarının iş doyumunu en çok etkileyen içsel faktör saygı görme, dışsal faktör maddi unsurlar, örgüt dışı faktör ise tanınmadır.

Güler'in (2008) beden eğitimi öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırmada; erkek beden eğitimi öğretmenlerin kadın beden eğitimi öğretmenlerine göre genel iş doyum düzeyi daha azdır. Mesleki kıdem değişkenine göre, 5 yıl ve daha az olan beden eğitimi öğretmenlerinin iş doymu düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu durumun mesleklerine yeni başlayan beden eğitimi öğretmenlerinin heyecanlı ve istekli olmalarından kaynaklı olduğu düşünülebilir.

Dağ'ın (2018) özel okulda çalışan öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada; öğretmenlerin iş doyumlarının cinsiyet, çalışılan kurum türü, medeni hali, yaş gruplarına göre farklılık göstermemektedir. İş doyumunun öğretmenlikteki kıdem düzeyine göre farklılık gösterdiği 11-15 yıl çalışan sahip öğretmenlerin 1-5 yıl ve 16 yıl ve üzeri çalışan sahip öğretmenlere göre düşük iş doymu düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir.

Ede'nin (2018) hemşireler üzerinde yapılan araştırmada yaş gruplarına göre iş doyumunun farklılık gösterdiği, en çok iş doyumuna sahip yaş grubu 51-61 en az iş doyumuna sahip yaş grubu ise 18-28'dir. Çalıştıkları birim ile iş doyumunu düzeyi karşılaştırıldığında ise en yüksek iş doyumuna sahip hemşirelerin acil servis ve polikliniklerde çalıştığı belirlenirken en düşük iş doyum düzeyine sahip hemşireler ise yoğun bakım birimlerinde çalışan hemşireler olduğu belirlenmiştir. Yönetici hemşirelerin diğer hemşirelere göre daha fazla iş doyum düzeyine sahip olduğu saptanmıştır. Çalışma şekillerine bakıldığında ise gece çalışan hemşirelerin diğer çalışma şekillerindeki hemşirelere göre daha fazla iş doyumuna sahip olduğu belirlenmiştir.

Korkut'un (2018) hekimler üzerine yaptığı araştırmada yaş gruplarına göre farklılık analizi neticesinde, iş doyumunu düzeylerinin, 56 ve üzeri yaş grubuna mensup hekimlerin diğerlerine göre daha fazla olduğu saptanmıştır. Unvanlara göre farklılık testi sonuçlarında, Prof. Dr. unvanındaki katılımcıların iş doyumlarının diğer unvanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışılan kuruma göre farklılık analizlerinde, iş doyumunu üzerinde, özel kurumda çalışan hekimlerinin algılarının kamu kurumu ve kendi işinde çalışan hekimlere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hekimlerin mesleki deneyim süresi açısından 21 yıl ve üzerinde çalışan hekimlerde daha yüksek iş doyumunu olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tahincioğlu'nun (2018) psikolog ve psikolojik danışmanlar ve rehber öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada özel klinikte çalışan psikolog ve psikolojik danışmanlar ve rehberlik öğretmenlerinin genel iş doyumunu, içsel iş doyumunu, dışsal iş doyumunu ve mesleki tatmin düzeyleri okulda çalışanlardan anlamlı şekilde yüksek bulmuştur. Psikolog ve psikolojik danışmanlar ve rehberlik öğretmenlerinin iş yerinde algıladıkları gürültü düzeyi yükseldikçe genel iş doyumları, içsel iş doyumları, dışsal iş doyumları, mesleki tatminleri düşmektedir ve mesleki tatminleri arttıkça genel iş doyumları, içsel iş doyumları, dışsal iş doyumları, sevecenlik düzeyleri, artmaktadır.

Demir'in (2018) inşaat işçileri üzerinde yaptığı araştırmada İş Doyumu Ölçeği'ne verilen cevaplarda katılımcılar tarafından verilen cevapların ortalama puanlarında "yöneticimin karar verme konusundaki yeterliliği" ifadesi en fazla ortalama puanda iken, "toplumda bir yer edinme imkânı" ifadesi ise en az puana sahiptir.

Durukan Selvi'nin (2013) Ankara Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü'nde çalışan personeller üzerine yaptığı araştırmada çalışanların eğitim seviyelerinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür; çalışanlar % 89,3'lük bir oranla "üniversiteden" mezundur. Bu sebeple eğitim düzeyleri fazla olan personellerin çalışma ortamını beğenmeleri, yüksek maaş ve evrensel standartlarda mesai saatlerinde çalışmak istemeleri ihtimalleri ortaya çıkacağından iş doyum düzeyleri düşeceği ve TÜİK verilerine göre de ekonomik yönden orta kesimde yer alan ve asgari geçim standartlarında yaşayan bir gelir düzeyine sahip personellerin iş doyumlarını olumsuz yönde etkileyeceği son olarak da trafik polislerinin olumsuz sağlık koşullarında çalıştıkları için diğer polis birimlerine nazaran daha fazla strese dayalı ruhsal ve fiziksel hastalıklar yaşadığı, özellikle olumsuz hava koşullarından oldukça çok etkilendikleri, bu nedenle de iş yerindeki performans algılarının düştüğü ve iş doyumunu seviyelerinin de azaldığı tespit edilmiştir.

Şargar'ın (2016) akademik personeller üzerine yapılan araştırmada bireysel faktörler doğrultusunda, iş doyumunun çeşitli değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, iş doyumunun cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır. İş doyumunu ile kıdem yılı değişkenleri arasında ise anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. İş doyumunu ve yaşam kalitesi arasında anlamlı pozitif bir ilişki görülmüş, iş doyumunu yükseldikçe yaşam kalitesinin de pozitif yönde bir artış gösterdiği belirlenmiştir.

Saygı'nın (2016) seyahat acentelerinde çalışan personellere yönelik yaptığı araştırmada iş doyumunu, dışsal doyum ve içsel doyum ile çalışan sağlığı-güvenliği, ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi ve çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki çıkmıştır. Yani çalışan sağlığı-güvenliği ve ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili eğitim alanların iş doyumları eğitim almayanlara göre daha yüksektir. Ayrıca çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunu yaşamayanların iş doyumları da sağlık sorunu yaşayanlara göre daha yüksek çıkmıştır. İşin özelliklerinden alınan doyum ile ortama bağlı doyum ilişkisi güçlüdür denilebilir. Genel doyumun yükselmesinde her iki alt boyutun da etkisi bulunmaktadır. Çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu ile iş memnuniyeti içsel doyum ve dışsal doyum arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifadeyle ergonomik çalışma ortamında çalışanların iş memnuniyetleri ve iş doyumları ergonomik olmayan ortamda çalışanlara göre daha yüksektir.

Bayram'ın (2014) perfüzyonistler üzerine yaptığı araştırmada; perfüzyonistlerin yüksek iş doyumuna sahip oldukları söylenebilir. Araştırmanın alt ölçekleri değerlendirildiğinde; ücretten, yöneticiden, özlük haklarından, ödüllendirmeden, çalışma koşullarından, yapılan işten, iş arkadaşlarından, kurum içi iletişimden elde edilen memnuniyet puanları ortalamanın üzerinde ancak ortalamaya yakın düzeydedir. Perfüzyonistlerin yaptıkları işten, aldıkları ücretten ve iş arkadaşlarından memnun oldukları söylenebilir. Son olarak perfüzyonistler yükselme imkanları bakımından memnun olmadıkları görülmüştür.

Düzova'nın (2015) Ankara 112 çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada; katılımcılar genel olarak yaptıkları işten aldıkları içsel doyumları yüksek iken, idarecilerden memnun olmadıkları bu nedenle dışsal doyumlarının düşük olduğu görülmüştür. Katılımcıların içsel doyumlarında işlerinde başkaları için bir şeyler yapabilme olanaklarının olması ile en çok doyum yaşadıkları konu olmuştur. Bunu işlerinin sabit bir iş olması ve işlerinin vicdanlarına uygun şeyler yapabilmelerine olanak sağlamaları konularında ki doyumları takip etmektedir. Katılımcıların doyumsuz olduğu konularda ise dışsal doyum soruları içinde katılımcıların tek doyum yaşadıkları konu çalışma arkadaşları ile anlaşmalarıdır. Diğer sorular incelendiğinde en doyumsuz oldukları konu; işlerinde terfi olanağının olmaması, yöneticilerin karar verme yeteneği, yöneticilerin astlarını idare tarzı gibi konulardan dolayı doyumsuzlukları mevcuttur. Ankara 112 İl Ambulans Servisinde çalışan personelin iş doyumunu, demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde ise; cinsiyet, yaş öğrenim durumu, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süreleri ve elde ettikleri gelir değişkenlerine göre iş doyum düzeylerinin farklılık göstermediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Akyürek'in (2016) öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada öğretmenlerin iş doyumunu yüksek düzeyindedir. Öğretmenlerin cinsiyetlerine, öğrenim durumuna, çalıştıkları okulların statüsüne, göre iş doyum düzeylerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Öğretmenlerin okuldaki kıdemi arttıkça iş doyum düzeylerinin yükseldiği söylenebilir, okuldaki daha kıdemli öğretmenler daha olumlu görüşe sahiptir. Öğretmenlerin okulların buldukları ilçenin sosyo-ekonomik durumuna göre iş doyum düzeylerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık

bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlardan okulların bulunduğu ilçenin sosyo-ekonomik düzeyi düşüktüğü, öğretmenlerin de iş doyum düzeylerinin azaldığı söylenebilir.

Oral'ın (2014) sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada; sağlık personellerinin çalışma koşulları olumsuz durum oldukça, iş doyumları azalmaktadır. Çalışma ortamının iyi olması ve iş güvenliği sağlanması, iş doyumuna artırıcı etki etmektedir. İş hayatındaki stresler verimliliğin azalmasına ve iş doyumuna olumsuz etkilemektedir. Yöneticilerin sert olmaları ve adil olmamaları iş doyumunun azalmasına adil ve güvenilir olmaları ise iş doyumunun artmasına neden olmaktadır.

Çukur'un (2017) itfaiye personelleri üzerine yaptığı araştırmada; meslek çalışanların yaşları ilerledikçe tecrübenin artmasıyla doğru orantılı olarak iş doyum düzeylerinin ortalamalarının arttığı görülmüştür. Eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunda azalma olduğu görülmüştür. Genç itfaiyecilerin iş doyum ortalamaları diğer itfaiye çalışanlarına göre daha düşük olduğu görülmüş olup, hizmet süreleri arttıkça iş doyumlarının arttığını göstermektedir. Rütbeli personelin (Ekip Amiri, Başçavuş, Çavuş, Onbaşı, Şoför, Santralci, Er) doyum düzeylerinin daha yüksektir. İtfaiye eri statüsünde çalışanların ise iş doyumlarının daha düşük olduğu görülmüştür.

Sarıtaş'ın (2015) itfaiye çalışanları üzerine yaptığı araştırmada yüksek iş doyumunu yaşadıkları görülmüştür. İçsel doyum sorularından "kendi kararlarımı bana uygulama serbestliği vermesi bakımından" sorusuna ortalama en düşük puan verilmiştir. İçsel doyum sorularından "başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmem bakımından" sorusuna ortalama en yüksek puan verilmiştir. Dışsal doyum sorularından "iş içinde terfi olanağının olması bakımından" sorusuna ortalama en düşük puan verilmiştir. "Çalışma şartları bakımından" sorusuna ortalama en yüksek puan verilmiştir. Çalışanların yaşları ilerledikçe tecrübenin artmasıyla doğru orantılı olarak iş doyum düzeylerinin ortalamalarının arttığı görülmüştür. Eğitim düzeyi hangi seviyede olursa olsun kurum içerisinde çalışanlar tarafından benzer görevler yerine getirilmektedir. Bu durum doktora, yüksek lisans ve üniversite mezunlarının işyerlerinde iş doyumunda düşüşe neden olmaktadır. Rütbeli personelin (Amir, Amir Yardımcısı, Çavuş, Onbaşı) doyum düzeylerinin daha yüksek ve genç çalışanların iş doyum ortalamaları diğer çalışanlara göre daha düşük saptanmıştır.

Seyrek'in (2014) aralarında İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünü de bulduran 12 kamu kurumunda çalışan personellere yönelik yaptığı araştırmaya göre; iş tatmininin

yüksek düzeyde olması işletmenin birçok çıktısını olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Bunlardan bazıları, ürün kalitesi, verimlilik, karlılık, işletme performansı ve çalışan memnuniyetidir. Yaşı ve çalışma süresi fazla olanların daha çok maharet gerektiren işlere verilmesi daha uygun olacağı ortaya çıkmıştır. İş tatminini arttırmak isteyen örgütler verilen ve algılanan ücrete dikkat etmelidirler. Bunun yanında çalışanın eğitim seviyesi dikkate alınmalıdır. Yüksek eğitim almış çalışanlara kapasitesinin altında iş vermek bireyde iş doyumunu azalttığı ortaya çıkmıştır. Çalışanlarla iletişime geçmek yine iş doyumunu arttıracak ve işi verimliliği sağlayacaktır. İş tatminine dikkat etmeyen örgütler, çalışanlarda stresi arttıracak ve böylelikle işten alınan verim düşecektir.

Akyol'un (2015) Erzurum Afet ve Acil Durum Arama ve Kurtarma Birlik personellerine yaptığı araştırma sonucuna göreyse personelin yaşadıkları tatmin düzeyleri, başarı algılarını doğrudan etkilemektedir. Buna göre birlikteki personelin tatmin noktasında yaşadıkları artışlar, başarı algılarında da bir artışa neden olduğundan, bu durumun afete müdahale performanslarını pozitif arttıracığı görülmüştür. İşgören tatmini noktasında görülen olumsuzluklar ise, personelin başarı algısına olumsuz etki edeceğinden, afete müdahale performanslarının düşüş görülebileceği ileri sürülebilir.

2.2.Tükenmişlik Üzerine Yapılan Araştırmalar

Hurşitoğlu'nun (2017) araştırma görevlisi doktorlar üzerinde yaptığı araştırmada; duygusal tükenme ile haftalık ortalama mesai saatleri arasında istatistiksel olarak düşük orta derecede anlamlı korelasyon, duygusal tükenme alt boyut puanlarında aylık nöbet sayısı fazla olan grup lehine istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık, duygusal tükenme alt boyut puanlarında çalıştığı bölüme istemeyerek giren grup lehine istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Araştırma görevlisi doktorların; yaş, cinsiyet, psikotrop ilaç kullanımı ve araştırma görevlisi olarak çalıştıkları süre ile Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutları arasında anlamlı fark saptanmamıştır.

Dincerol'un (2013) öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada; kadın öğretmenlerde mesleki tükenmişlik ve iş tükenmişlik ilişkisinin, erkek öğretmenlere oranla daha fazla yaşandığı görülmektedir. Mesleğe yeni başlayan öğretmenler idealizm ve bedensel dinçliğin etkisiyle tükenmişliği daha az yaşarken, kıdem yılı arttıkça bedensel ve ruhsal açıdan yıpranmanın da artması ile tükenmişliği daha yoğun yaşamaktadır. Özellikle 11 yıl ve daha fazla kıdeme sahip öğretmenlerde iş tükenmişlik

farklılaşması ve ilişkisi daha yoğun görülmektedir. Öğretmenlerde yaş ilerledikçe tükenmişlik düzeyinin arttığı görülmektedir. Şentürk'ün (2016) öğretmen adayları üzerinde yaptığı araştırmada ise; öğretmen adaylarının tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Söz konusu farklılık kız öğretmen adaylarının lehine gerçekleşmiştir. Yani erkek öğretmen adayları, kız öğretmen adaylarına, göre daha fazla tükenme hissetmektedir.

Polatcı'nın (2007) akademik personeller üzerinde yaptığı araştırmada; tükenmişlik ölçeğinin alt ölçekleri olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutu açısından orta, kişisel başarı alt boyutu açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır. Cinsiyet farkının tükenmişlik üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgular, kişisel başarının ileri yaşlarda daha fazla olduğunu göstermektedir. Yine medeni durum ve çocuk sayısı değişkenlerinin kişisel başarı düzeyi üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Araştırmadaki bulgular, akademik unvan değişkeninin, tükenmişliğin tüm boyutlarında farklılaştığını göstermektedir. Buna göre, en yüksek duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya sahip olan grup öğretim görevlileri iken, en düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma profesörlerde görülmektedir. Akademik personel arasında idari göreve sahip olanların duyarsızlaşma düzeyleri, idari göreve sahip olmayanlarınkinden düşük çıkarken, idari görevin kişisel başarı hissi üzerinde olumlu etki yaptığı tespit edilmiştir.

Polat'ın (2018) hekimler üzerinde yaptığı araştırmada, 40 yaş ve üzerindeki, evli olan, evli ve eşi çalışmayan, çocuk sahibi olan, uyku problemi olmayan, nöbet tutmayan, hobisi olan ve hobilerine vakit ayırabilen, sosyal etkinliklere katılabilen, düzenli spor yapabilen, yeterli tatil yapabilen, meslekte çalışma süresi fazla olan hekimlerin yaşam kalitelerinin daha iyi, tükenmişlik düzeylerinin daha az olduğu, mesleğini isteyerek seçen hekimlerin tükenmişlik düzeylerinin daha az, acil serviste çalışan hekimlerin tükenmişlik düzeylerinin en fazla, temel bilimlerde çalışan hekimlerin en az olduğu, asistan olarak çalışan hekimlerin yaşam kalitelerinin en kötü, tükenmişlik düzeylerinin en fazla olduğu tespit edilmiştir.

Çığışar'ın (2018) avukatlar üzerindeki araştırmasında; avukatların yaşları açısından değerlendirildiğinde duyarsızlaşma alt boyutu hariç tüm alt boyutlarda yaş arttıkça artan tükenmişlik düzeyi mevcuttur. Avukatların eğitim düzeyleri açısından

değerlendirildiğinde sadece duygusal tükenme ve genel tükenmişlik boyutlarında eğitim arttıkça azalan anlamlı farklılaşma saptanmıştır. Avukatların medeni durumları açısından değerlendirildiğinde düşük kişisel başarı alt boyutu hariç tüm alt boyutlarda boşanmış olanların daha yüksek tükenmişlik düzeyleri, tüm alt boyutlarda, bekar olanların daha düşük tükenmişlik düzeyleri olduğu saptanmıştır.

Akdağ'ın (2018) muhasebe meslek mensupları üzerinde yaptığı araştırmada; tükenmişliğin alt boyutları ile cinsiyet ve medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından “duyarsızlaşma” boyutu ile yaş değişkeni arasında da anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı ortalamaları incelendiğinde ise duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı algıları yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Yaşı 22-29 aralığında olan katılımcıların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından “duyarsızlaşma” boyutu ile eğitim düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Duygusal tükenmişlik ortalamaları incelendiğinde ise duygusal tükenmişlik algıları eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Eğitim düzeyi ön lisans olan katılımcıların duygusal tükenmişlik algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Kişisel başarı ortalamaları incelendiğinde ise kişisel başarı algıları eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Eğitim düzeyi lisansüstü olan katılımcıların kişisel başarı algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Yılancı'nın (2017) polisler üzerinde yaptığı araştırmada; yaş değişkenine göre tükenmişlik ele alındığında, polislerin tükenmişlik seviyesine göre yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Cinsiyete göre, kadın polis memurlarının erkeklere göre anlamlı ölçüde tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Araştırmaya katılanların medeni durumlarına göre tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Aylık geliri 2000 ile 2500 lira arasında olanların tükenmişlik düzeyi, aylık geliri 2500-4000 lira olanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Aynı zamanda aylık geliri 2500 lira 4000 lira arasında olanların tükenmişlik seviyeleri, aylık geliri 4000 ve üstü olanlara göre daha düşük olarak bulunmuştur. Çalışma sistemi değişkenine göre polis memurlarının tükenmişlik seviyeleri arasında istatistiksel anlamda fark tespit edilmiştir. 08:00-17:00 mesai sitemine göre çalışanlar yüksek tükenmişliğe sahipken 12/12 sistemine göre çalışanlarda düşük tükenmişlik çıkmıştır.

Yılmaz'ın (2017) sağlık çalışanlarının üzerine yaptığı araştırmada; tükenmişliğe göre cinsiyet grupları arasında anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. Duygusal tükenmenin kadın çalışanlarda erkek çalışanlara göre daha fazla olduğu saptanmıştır. Mesleki tükenmişliği lise mezunu sağlık çalışanları diğer çalışanlara göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Çalışanlarını medeni durumu, yaş ve kıdem değişkenlerine göre anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

Türkman'ın (2017) Büyükler Türkiye Güreş Şampiyonasına katılan güreş antrenörleri üzerine yapılan araştırmada; araştırmaya dâhil edilen antrenörlerin eğitim seviyesi ile tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiş ancak duygusal tükenme boyutu için anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir. Eğitim düzeyi yüksek lisans olan antrenörler mesleki tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğu saptanmıştır. Antrenörlerin gelir düzeyi ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiş ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ile anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir. Gelir düzeyi 1301-2000 arası olan antrenörlerin duygusal tükenme seviyeleri diğer antrenörlere göre daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Güldiken'in (2018) kamu kurumlarında görev yapan personellere ilişkin yaptığı araştırmada; tükenmişlikle ilgili ifadelerden en yüksek katılım oranı hizmet sunulan insanlarla olan iletişime ilişkin ifadeye ortaya çıkmıştır. En düşük ifade ise bu insanların başına gelebilecek olaylarda katılımcıların duyarsız kalmasına ilişkindir. Dolayısıyla katılımcıların hizmet verilen kişileri önemseyemediği akla gelebilir.

Sarıtaş'ın (2015) itfaiye personelleri üzerinde yaptığı araştırmada; tükenmişlik alt boyutları incelendiğinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında yüksek tükenmişlik yaşamadıkları gözlenmiştir. Yaş değişkenine göre tükenmişlik değişkenlerinden duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı alt boyut tükenmişlik ortalamalarında 35 yaş ve altı grubunda yer alan personelde daha yoğun olduğu bulunmuştur. Öğrenim durumuna göre tükenmişlik değişkenleri incelendiğinde doktora, yüksek lisans ve üniversite mezunlarının diğer çalışanlara göre daha yüksek tükenmişlik ortalaması yaşadıkları ölçülmüştür. Rütbe değişkenine göre tükenmişlik boyutları incelendiğinde; rütbeli personelin (Amir, Amir Yardımcısı, Çavuş, Onbaşı) tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu ölçülmüştür. Kıdem değişkenine göre tükenmişlik boyutları incelendiğinde işe yeni başlayan personelle, işte deneyim kazanan

personel arasında fark olduğu görülmüştür. Genç çalışanların tükenmişlik seviyeleri daha yüksek olarak ölçülmüştür. 20 yıl ve üzeri grubunda çalışan itfaiyecilerin tükenmişlik seviyeleri düşük ölçülmüştür. Bu durum bize hizmet süreleri arttıkça tükenmişlik yaşamadıklarını göstermektedir.

Çat'ın (2014) Afet çalışanları üzerine yaptığı araştırmada; çalışanların medeni durum, yaş, gelir düzeyi ve eğitim durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olmadığı gözlemlenmiştir. Cinsiyetle duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Buna göre duygusal tükenmelerine göre kadın ile erkekler arasında istatistiksel olarak farklıdır. Duygusal tükenmişlik yaşayan afet çalışanları, daha sonra orta seviyede duyarsızlaşma yaşamaktadır. Afet çalışanlarında kişisel başarı evresinin orta düzeyde olması, onların mesleklerindeki performanslarının azaldığını düşündükleri anlamına gelmektedir.

Karacaoğlu ve Çetin'in (2015) AFAD çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada; AFAD personellerinin tükenmişlik seviyeleri orta değere yakın olduğu belirlenmiştir. Bu durum personellerin hissedilir derecede tükenmişlik yaşamadıklarını gösterir. Tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ortalamaları nispeten daha az olduğu görülmüştür. İnsani yardım faaliyetlerinde bulunması personelleri tükenmeye karşı dirençli bir hale getirdiği söylenebilir. Diğer alt boyut olan kişisel başarı ortalamasının ise yüksek olduğu belirlenmiştir.

Vural'ın (2016) Ankara Afet ve Acil Durum Yönetimi İl Müdürlüğü'nde görev yapan arama ve kurtarma personeli üzerinde yaptığı araştırmada; arama ve kurtarma personeli orta düzeyde tükenmişlik, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyinde yüksek bir tükenmişlik yaşamaktadır. Yaş, eğitim seviyesi, medeni durum ve çalışma yılı değişkenleri ile yaşanan tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Katılımcıların çocuk sayısı ile duygusal tükenme alt ölçeği arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişkiye göre çocuk sahibi olan katılımcıların sahip olunan çocuk sayısı arttıkça yaşanan duygusal tükenme azalmaktadır. Arama ve kurtarma personelinin mesleğe yönelik ekonomik tatmin duygusu ile duygusal tükenme alt ölçeği arasında anlamlı bir ilişki olup, ekonomik tatmin düzeyi arttıkça yaşanan duygusal tükenmişlik azalmaktadır. Araştırmada mesleği isteyerek seçme değişkeni ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçekleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş olup, her iki düzeyde de mesleğini isteyerek seçen

personelin yaşadığı tükenmişliğin daha az olduğu görülmektedir. Katılımcıların mesleği değiştirme düşüncesi ile duygusal tükenmişlik arasında ilişki olup, mesleğini değiştirmek isteyen personel daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır. Personelin göreve katılma sayısı ile yaşadığı duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş, katıldıkları görev sayısı arttıkça yaşanan duyarsızlaşma artmaktadır. Personelin şiddete uğrama düzeyi ile yaşadığı duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olup, şiddet görmüş personelin her iki tükenmişlik düzeyinden de aldığı puanlar diğer personelin bu alt ölçeklerden aldığı puanlardan daha yüksek çıkmıştır.

2.3.Örgütsel Sessizlik Üzerine Yapılan Araştırmalar

Çakır'ın (2016) hastane çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada; çalışanların %34,1'i yaşadıkları problemleri yöneticileri ile rahatlıkla konuşabilirken, %65,9'u konuşamadıklarını ya da kısmen konuşabildiklerini ifade etmişlerdir. "İş yeriyle ilgili endişeli olduğunuz bir sorunu yöneticinizle konuşamadığınız oldu mu?" sorusuna %62'si evet cevabını vermiştir. Hastanede belirli seviyede iletişimin var olduğunu ancak büyük kısmı problemler ile ilgili fikirleri söylemede sıkıntı yaşadığı söylenebilir. Evli çalışanlar ve 39 yaş ve üzerindeki çalışanlar yönetim problemlerine ilişkin konularda bekâr ve 38 yaş ve altındaki çalışanlara göre daha sessiz kalmaktadır. Yönetici konumunda çalışmayanlar, çalışma imkânları, çalışanların performansı ve iyileştirme çabalarıyla alakalı konularda yönetici konumunda çalışanlara göre daha sessizliği tercih etmektedirler.

Özüçaylayan'ın (2015) öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada; araştırma kapsamında öncelikle öğretmenlerin yöneticilerine karşı fikir beyan etmeyerek sessiz kalma tercihi yaptıkları durumlara ilişkin nedenler incelenmiştir. Bu kapsamda elde edilen araştırma bulgularına göre; öğretmenlerin sessiz kalma davranışı üzerinde "konuşmanın yararsız olduğu düşüncesi ile konu hakkında yeterli bilgi ve yetkiye sahip olmama" durumu ve "diğerlerini koruma amacı ile sessiz kalmayı tercih etme" durumları diğer faktörlere göre daha etkindir. Araştırmaya katılan öğretmenler, ilgili konulara ilişkin olarak yöneticilerin dikkatini çekmek ve çalıştıkları eğitim kurumuna katkıda bulunmak için konuşmayı tercih etmektedirler. Araştırmada cinsiyet değişkeni

sessizlik üzerinde etkili değişken olduğu belirlenmiştir. Ancak yaş değişkeninin sessizliğe ile etkisi yoktur.

Ekici'nin (2015) otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada; cinsiyetlerine göre sessizlik düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çalışanların yaşlarına göre sessizlik düzeylerinde ise anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur. Demografik özelliklerin arasında yer alan yaş ölçütü ilerledikçe çalışanların uyum düzeyi artmaktadır. 46-55 yaş gurubunun en yüksek sessizlik düzeyinde, 25 ve altı gurubun ise en düşük sessizlik düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Sonuçtan da anlaşılacağı üzere yaş ilerledikçe sessiz kalmada bir artış olduğu saptanmıştır. Evli, bekâr ya da boşanmış/dul olmaları sessizlik davranışlarının benzer olduğu ortaya çıkmıştır. Otel çalışanlarının çalıştıkları iş yerindeki toplam çalışma süreleri bakımından sessizlik düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Otel çalışanlarının aldıkları maaşlara göre örgütsel sessizlik düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Ebik'in (2017) hemşireler üzerine yaptığı araştırmada; hemşirelerin örgütsel sessizlik düzeyleri düşük ve orta düzeydedir ancak kabul edilmiş seslilik, örgüt yararına sessizlik ve örgüt yararına seslilik düzeyleri ortalamanın üzerindedir. Eğitim durumu hemşirelerin örgütsel sessizlik düzeyleri üzerinde farklılık yaratmamaktadır. Bununla birlikte ileri yaşta, deneyimli ve aynı pozisyonda uzun süredir çalışan hemşirelerin örgüt yararına sessizlik düzeyleri daha yüksek olup, çalışma arkadaşları ve örgütün çıkarı için bilgi ve düşüncelerini açıklamaktan kaçınmakta, gizli bilgileri saklama eğiliminde bulunmaktadırlar. Erkeklerin kabul edilmiş seslilik düzeyleri kadınlardan daha yüksek olup, örgütsel konularda grup kararına uyma eğilimindedirler. Yönetici hemşirelerin örgüt yararına seslilik düzeyleri yüksek olup, işbirliği motivasyonu, işle ilgili bilgi, fikir ve düşüncelerini paylaşma eğilimindedirler.

Uğur'un (2017) perakende sektöründe faaliyet gösteren bir kuruluşa ait merkez çalışanları üzerinde yapılan araştırmada; çalışanların sessizlik davranışları özellikleri incelendiğinde farklılık gösterip göstermediğine yönelik ilk bulgu, cinsiyete göre değişmediği yönündedir. Çalışanlar erkek de olsa kadın da olsa aynı durumlarda aynı kurum içerisinde farklı davranış özellikleri göstermemektedir. Çalışanların yaş gruplarına göre sessizlik davranışlarında farklılık gösterdikleri gözlemlenmiştir. 35 ve üzeri yaşa sahip çalışanların 20-25 yaş arasındakilere göre ilgisizlik ve boyun eğmeye dayalı sessizlik davranışı daha fazla görülmektedir. Çalışma yıllarına göre analiz

edildiğinde bir yıl ve daha az çalışan kişilerin, altı yıl ve üzeri iş görenlere göre ilişki korunmasına yönelik sessizlik eğilimi artış göstermektedir. Bu veriler ışığında şirketlerde yeni işe başlayanlar var olan düzeni kabullenmek istemeye eğilimlidir.

Çitli'nin (2015) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmasında; kabullenici sessizlik, korunmacı sessizlik, korumacı sessizlik ile tükenmişlik arasında düşük seviyede, pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır.

Burulday'ın (2018) ortaokullarda görev yapan öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada; örgütsel sessizlik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında doğrusal, düşük düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Öğretmenlerin kendi okullarındaki örgütsel sessizliğe yönelik algıları artarken kendi örgütsel tükenmişlik algılarında da artış olmaktadır. Benzer şekilde, örgütsel sessizlik algıları düşerken örgütsel tükenmişlik algıları da düşmektedir.

Yılmaz'ın (2018) gemi zabıtları üzerinde yaptığı araştırmada; tükenmişlik alt boyutları ile örgütsel sessizlik alt boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. En güçlü pozitif ilişki iş ile ilgili konular ile duygusal tükenmişlik arasında tespit edilmiştir. Duygusal tükenme ile yönetsel nedenler, tecrübe eksikliği ve ilişkilerin zedelenme korkusu arasında da güçlü bir pozitif ilişki bulunmuştur. Bu kavramlar çalışanlarda birlikte artıp azalmaktadır. İzolasyon korkusu ile duygusal tükenme arasında ise orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Gemi zabıtlarının duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel sessizliğin alt boyutları arasında çok güçlü bir ilişki tespit edilememiştir. Duyarsızlaşma ile kişisel başarı ve iş ile ilgili konularda negatif yönlü bir ilişki varken, yönetsel nedenler, tecrübe eksikliği, ilişkilerin zedelenme korkusu ve izolasyon korkusu arasında ise düşük düzeyde pozitif ilişki bulunmaktadır. Belirtilen alt boyutlar negatif ve pozitif yönde birbirlerini çok fazla etkilememektedir. Gemi zabıtlarının kişisel başarı duygusu ile yönetsel ve örgütsel nedenler, iş ile ilgili konular arasında orta üst düzeyde pozitif bir ilişki bulunurken, tecrübe eksikliği arasında negatif bir ilişki bulunmuştur.

Aktaş ve Şimsek'in (2015) kamu kurumlarında çalışan personeller üzerinde yaptığı araştırmada; örgütsel sessizlik tutumları ile duygusal tükenmişlik ve iş doyumunu algıları arasındaki ilişkileri incelemiştir. İş doyumunu ve savunmacı sessizlik ile tükenmişliğin tüm boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Kabullenici sessizliğin iş doyumunu ile pozitif yönde bir ilişki vardır. Savunmacı sessizlik durumunda böyle bir ilişki mevcut değilken, ilişkisel sessizlik durumunda da iş doyumunu

ile negatif yönde bir ilişki mevcuttur. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttıkça savunmacı sessizlik artmaktadır. Eşdeyişle, savunmacı sessizlik kişisel başarıda azalma hissi hariç tüm duygusal tükenme boyutlarıyla güçlü bir ilişkiye sahiptir. İlişkisel sessizlik, kişisel başarıda azalma hissi ile pozitif ve iş doyumunu algısı ile negatif yönlü ilişkidir. İlişkisel sessizliği oluşturan etmen duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değil kişisel başarıda azalma hissidir.

Şekerli'nin (2013) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmada; iş doyumunu düşük olanların ilgisizliğe ve boyun eğmeye dayalı sessizlik düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Kendini korumaya ve korkuya dayalı sessizlik açısından bakıldığında iş doyumunu düşük olanların kendini korumaya ve korkuya dayalı sessizlik düzeyinin daha yüksek bulunmuştur.

2.4.İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Yapılan Araştırmalar

İş doyumunu ve tükenmişlik araştırmaları kişinin hem sosyal hayatına katkıda bulunmasının yanı sıra örgüte sağlayacağı fayda açısından oldukça önemlidir.

İş doyumunu işin bireyin değerlerini ne kadar karşılaması ile ilgilidir. Çalışanın yaptığı işe ne derece yanıt verirse o kadar fazla olacaktır. İş doyumunu sağlanmayan örgütlerde, örgütün devamlılığını sağlanmasında zorluklar yaşanmaktadır. Stresin etkisiyle birlikte çalışanların tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır. Tükendiğini fark eden çalışan kendisine yeni iş imkânları aramaya başlar. Bu sebepten dolayı kurumlar yetişmiş personellerini kaybetmeye başlar. Yeni personelin yetişmesine ayrılan maliyet, kurum açısından olumsuz bir durumdur. Bu bağlamda iş doyumunu ve tükenmişliğe olumsuz etki eden iş koşullarının iyileştirme çalışmaları yapılması önemli bir husustur (Yücel 2012'den akt. Erdoğan, 2016: 73).

Mesleğini severek yapma, bireylerin iş doyumlarını arttırarak tükenmişliğini de önleyebilmektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 556).İşinde doyuma ulaşan bir çalışanın ağır iş koşullarına tahammülü daha fazla olacaktır bunun neticesinde işinde ve sosyal yaşamında tükenmişlik sendromuna girmeyecektir veya bu kişilerde tükenmişlik durumu daha az görülecektir (Lal, 2014: 107).

Çoğunlukla tükenmişlik ile birlikte incelenen iş doyumunu, çalışanın yaptığı işin karşılığını aldığını düşünmesi ve çalışanın kendi ihtiyaçlarının giderilmesiyle uyum içinde olmasıdır. İş doyumunun sağlanması için çalışanların da insan oldukları

görmezden gelinmemelidir. Çalışanın hayatından zevk alabilmesi iş doyumunun fazla tükenmenin ise az olması için gerekli koşullar sağlanmalıdır. Örgütlerin verimli bir şekilde çalışması için çalışanların iş doyum düzeyleri ve tükenmişlik düzeylerini kontrol edilmesi gerekmektedir (Karaalioğlu 2015'den akt. Erdoğan, 2016: 75).

İş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerine etki eden bireysel ve örgütsel etmenlerin çalışan ve örgüt yönüyle, değerlendirilen araştırmalardan faydalanarak şu sonuçlar elde edilmiştir; fiziksel ve psikolojik problemler, sosyal çevre ilişkilerinin azalması, motivasyon kaybı, özgüven eksikliği, kendini değersiz görme, aşırı şüpheli olma, çaresizlik hissi, zihin karışıklığı, bilişsel becerilerde zorluklar yaşama. Tükenmişlik belirtileri aynı zamanda tükenmişlik sonuçları şeklinde de değerlendirilebilmektedir. Tükenmişlik nedeniyle kendini gösteren; devamsızlık, işten ayrılma düşünceleri, verimin azalması, iş doyumunun eksilmesi, çalışma grubu ile problem yaşanması gibi sonuçlar bireyi ve örgütü maddi zararlara uğratabilmektedir. Ancak tükenmişliğin sonuçları konusunda kesin sonuçlardan bahsetmek mümkün değildir. İş doyumunun olmaması sonuçlarına bakılacak olunursa; başarının azalması, devam problemleri, işi bırakma, intihar eğilimleri gibi davranışlardır. Örgüt tarafından bu durumlar fark edilip önemlerinin alınması gerekmektedir (Erdoğan, 2016: 78).

Acar'ın (2016) okul öncesi öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada; tükenmişlik ölçeği alt boyutları olan duygusal tükenme düşük, duyarsızlaşma çok düşük, kişisel başarı orta iken genel iş doyumuna orta değer almıştır.

Aslan Açı'nın (2018) sosyal hizmet uzmanları üzerine yaptığı araştırmada; araştırma grubunun iş doyum düzeylerinin alt boyutları ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutlarının korelasyon sonuçlarına göre katılımcıların içsel doyum düzeyleri ile dışsal doyum düzeyleri arasında pozitif, duygusal tükenme düzeyleri, duyarsızlaşma düzeyleri, düşük kişisel başarı düzeyleri arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu, katılımcıların dışsal doyum düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyleri, duyarsızlaşma düzeyleri, düşük kişisel başarı düzeyleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri ile duyarsızlaşma düzeyleri, düşük kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu, katılımcıların duyarsızlaşma düzeyleri ile düşük kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Öztürk'ün (2018) sağlık çalışanlarına yönelik çalışmasına katılan personellerin tükenmişlik ile iş doyumu puan ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ve duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamaları arttıkça iş doyumu puan ortalamalarının azaldığı görülmüştür.

Büber'in (2017) balıkçı sınıfı gemi adamları üzerine yaptığı araştırmada; tükenmişlik düzeyleri iş doyum düzeylerinin %17,8'ini açıklamaktadır. Balıkçı sınıfı gemi adamlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumu arasında negatif ilişki tespit edilmiştir. Bu durumda balıkçıların tükenmişlik düzeyleri artış gösterirken iş doyum düzeyi negatif etkilenmektedir.

Menteşe'nin (2007) banka çalışanları üzerin yaptığı araştırmadan elde edilen bulgular iş doyumunun, tükenmişliğin üç boyutunu da en iyi yordayan değişken olduğunu ortaya koymuştur. Duygusal tükenme boyutu açısından ele alındığında, iş doyum tükenmişliğin %50,7'sini açıklamakta ve duygusal tükenmişlik ile ters yönlü bir ilişkinin olduğu gözlenmektedir. Yani banka çalışanlarında iş doyum azaldıkça, yaşanan tükenmişlik artmaktadır. İş doyum tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu da en iyi yordayan değişkendir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunun % 14,1'ini açıklamakta ve ters yönlü bir ilişki olduğu gözlenmektedir. Banka çalışanlarında iş doyum azaldıkça müşteriye karşı duyarsızlaşmanın arttığı gözlenmiştir. Düşük başarı hissi boyutuna bakıldığında ise iş doyum değişkenin en iyi yordayıcı olduğu görülmektedir. Düşük başarı hissi boyutunun % 10,8'ini açıklayan bu değişken ile düşük başarı hissi arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Yani iş doyum arttıkça düşük başarı hissi boyutu da artmaktadır. Yazara göre bulgular değişik meslek gruplarıyla yürütülen araştırmaların büyük bir çoğunluğunda elde edilen bulgulara paralellik göstererek tükenmişliği yordayan en iyi değişkenin iş doyum olduğunu ortaya koymaktadır.

Günel'in (2016) kabin ekiplerinde çalışanlara yönelik araştırmasında; iş doyum ile toplam tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik ve iş doyum alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişki durumu alt boyutların tümünün birbirleriyle istatistiksel olarak anlamlı ilişki içerisinde oldukları görülmektedir. "Bireysel iş doyum" ve "örgütsel iş doyum" alt boyutlarının birbirleri ile ve tükenmişliğin alt boyutlarından "kişisel başarı hissi" alt boyutuyla pozitif yönlü; "duygusal tükenme" ve "duyarsızlaşma" alt boyutları ile negatif yönlü bir ilişki

görülmektedir. Tükenmişliğin “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” alt boyutlarının birbirleriyle arasında pozitif yönlü, iş doyumunun alt boyutlarıyla ise negatif yönlü bir ilişki görülmektedir. Tükenmişliğin alt boyutlarından “kişisel başarı hissi” alt boyutu ile “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” alt boyutlarının birbirleriyle arasında negatif yönlü, iş doyumunu alt boyutlarıyla pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Güler’in (2016) avukatlar üzerinde yaptığı araştırmada; çalışanların duygusal tükenmeleri, duyarsızlaşmaları ve kişisel başarıları ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum arasında anlamlı ilişki belirlenmiştir. Çalışanların duygusal tükenmeleri veya duyarsızlaşmaları arttıkça bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerini de düşmektedir. Çalışanların kişisel başarı hissi düzeyleri arttıkça bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri de artmaktadır.

Sarıtaş’ın (2015) itfaiye çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada; iş doyum düzeyi ve tükenmişlik düzeyleri arasında orta, zayıf, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. İtfaiye çalışanlarının iş doyum düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında ters yönlü ilişki vardır denilebilir. Başka bir ifadeyle iş doyumunu artınca tükenmişlik azalmaktadır.

Literatüre bakıldığında iş doyumunun tükenmişlik ilişkisi konusuyla ilgili yapılan alan taramasında birçok araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırmalara değerlendirildiğinde AFAD çalışanlarına yönelik yapılan çalışmaların kısıtlı sayıda olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışmada iş doyumunun tükenmişlik düzeyine ilişkisinde örgütsel sessizliğin aracılık rolü de değerlendirilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İŞ DOYUM DÜZEYİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE ÖRGÜTSEL SESSİZLİĞİN ARACILIK ROLÜNÜN İNCELENMESİ

3.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) düzey 2 istatistikî bölge sınıflandırmasında Adıyaman, Gaziantep ve Kilis illerinden oluşan TRC1 Bölgesindeki İl Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinde görev yapan personellerin iş doyumlarının tükenmişlik düzeylerine etkisinde örgütsel sessizliğin aracılık rolünün belirlenmesidir.

3.2.Araştırmanın Uygulaması

Araştırmanın verileri Adıyaman, Gaziantep ve Kilis İl Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinden gerekli izinler alındıktan sonra 26.11.2018 – 10.12.2018 tarihleri arasında toplanmıştır. AFAD çalışanlarına araştırmanın kapsamına ve amacına yönelik gerekli bilgiler verilmiş olup gizlilik ilkesi gereğince personellerin isimleri kullanılmamıştır.

3.3.Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Adıyaman, Gaziantep ve Kilis İlleri Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinde görev yapan AFAD personelidir. Anket form Adıyaman, Gaziantep ve Kilis İl Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinde görev yapan personeller ile yüz yüze görüşme yoluyla doldurulmuştur. Ancak katılmak istemeyen ve o tarihler arasında izinli olduğu için ankete katılmayan AFAD çalışanları olmuştur. Araştırmaya yukarıda sayılan nedenlerden dolayı ancak 101 kişi katılmıştır.

3.4.Araştırmanın Önemi, Literatüre Katkısı ve Kısıtları

Türkiye sahip olduğu tektonik, sismik, topografik ve iklimsel yapısı gereği su baskını, sel, çığ, heyelan, yangın ve en önemlisi deprem gibi doğal afetlerle sıklıkla karşı karşıya kalan bir ülkedir. Doğal afetlerin yanı sıra Türkiye, KBRN kazaları, endüstriyel kazalar, taşımacılık kazaları ve toplu nüfus hareketleri gibi insan kaynaklı afetlere de maruz kalan bir ülke konumundadır. Bahsedilen afetler ani ve beklenmeyen bir zamanda meydana gelmesinin yanı sıra birbirini tetikleyen ikincil afetlere de sebep olmaktadır. Aynı zamanda söz konusu afetler ekonomik ve psiko-sosyal birçok yıkım ve kayıplara neden olmaktadır. Ülkemizde afet ve acil durumların sebep olduğu zararların önlenmesi için tehlike ve risklerin önceden tespitini, afet olmadan önce meydana gelebilecek zararları önleyecek veya en aza indirecek önlemlerin alınmasını, etkin müdahale ve koordinasyonun sağlanmasını ve afet sonrasında iyileştirme çalışmalarını üstlenen kurum Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) dır. AFAD bu faaliyetlerin planlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi, koordine edilmesi ve etkin uygulanması için ülkenin tüm kurum ve kuruluşları arasında işbirliğini sağlayan, faaliyetlerinde disiplinler arası çalışmayı esas alan dinamik yapıda bir kurumdur. AFAD, illerde doğrudan valiye bağlı İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri ve 11 ilde bulunan Afet ve Acil Durum Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlükleri vasıtasıyla çalışmalarını yürütmektedir.

Ülkemizde bütün afetlerde etkin rol alan AFAD çalışanları olası bir afet sonucunda kesintiye uğramış veya tamamen durmuş olan hayatı olağan akışına getirmek için mücadele eder, saha çalışmalarındaki olumsuz çalışma koşulları ve yoğun iş temposuna rağmen afetzedelere yardım sağlamak amacıyla olağanın üstünde performans gösterirler. AFAD çalışanlarının mevcut durumları gözlemlendiğinde olumsuz çalışma koşulları ve uzun çalışma saatlerinin iş doyumu, tükenmişlik ve bunlara bağlı olarak da örgütsel sessizliğe etki ettiği düşünülmektedir. Akademik çalışmalar incelendiğinde iş doyumu, tükenmişlik ve örgütsel sessizlik konuları üzerine birçok araştırma yapılmasına rağmen iş yükü ve sorumluluğu fazla olan AFAD çalışanlarına yönelik yapılan araştırmalar sınırlıdır. Bu çalışma literatürde var olan boşluğu doldurmaya gayret ederek hem akademik, hem de politika üreticilerine AFAD çalışanlarının çalışma koşulları üzerine iyileştirme konularında farkındalık oluşturmayı hedeflemektedir.

Öte yandan araştırma ana evren seçimi ve örneklem konusunda bazı kısıtlıklara da sahiptir. Araştırma TRC1 bölgesi (Gaziantep, Adıyaman, Kilis) İl Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinde çalışan AFAD personelleri ile sınırlandırılmıştır. Dolayısıyla araştırmanın ana evreni tüm Türkiye'deki AFAD personelleri değildir ve araştırma sonuçları AFAD çalışanlarının tamamına genellenemez.

3.5. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Karasar, 1998). AFAD konumu itibariyle disiplinler arası çalışan bir örgüttür. Personelleri hem sahada hem de masa başında görevlerini 24 saat çalışma esasına göre icra etmektedir. Personeller cinsiyet, haftalık çalışma süresi, yaş, gelir düzeyi, eğitim düzeyi ve hizmet birimi açısından heterojen bir yapıdadır.

Ülkemizde en fazla heyelan olaylarının Doğu Karadeniz Bölgesinde kaya düşmesi olayları Kayseri, Erzurum, Nevşehir ve Adıyaman illerinde meydana gelmektedir. Çığ olayları çoğunlukla Doğu Anadolu ve Kuzeydoğu Karadeniz'in yüksek kesimlerinde gerçekleşmektedir. Akdeniz ve Ege sahillerinden İstanbul'a kadar uzanan kıyı bandında orman yangınları bakımından riskli bölgeler olduğu (URL-4) düşünüldüğünde Türkiye'deki illerin konum itibariyle birbirinden farklı afetler ile mücadele ettiği bilinmektedir.

Bu gerçeklikten hareketle araştırmanın ilk aşamasında TRC1 Bölgesi İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü'nde görevli personelin, iş doyumu, tükenmişlik düzeyleri ve örgütsel sessizliğinin cinsiyete, yaşa, çalışma süresine, çalıştığı şehre, gelir düzeyine, eğitim düzeyine, hizmet birimine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğinin saptanmasına yönelik aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H1: AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre (H1a: cinsiyet, H1b: çalışma süresi, H1c: şehir, H1d: yaş, H1e: gelir düzeyi, H1f: eğitim düzeyi, H1g: hizmet birimi) iş doyumlarında anlamlı farklılıklar vardır.

H2: AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre (H1a: cinsiyet, H2b: çalışma süresi, H2c: şehir, H2d: yaş, H2e: gelir düzeyi, H2f: eğitim düzeyi, H2g: hizmet birimi) örgütsel sessizliklerinde anlamlı farklılıklar vardır.

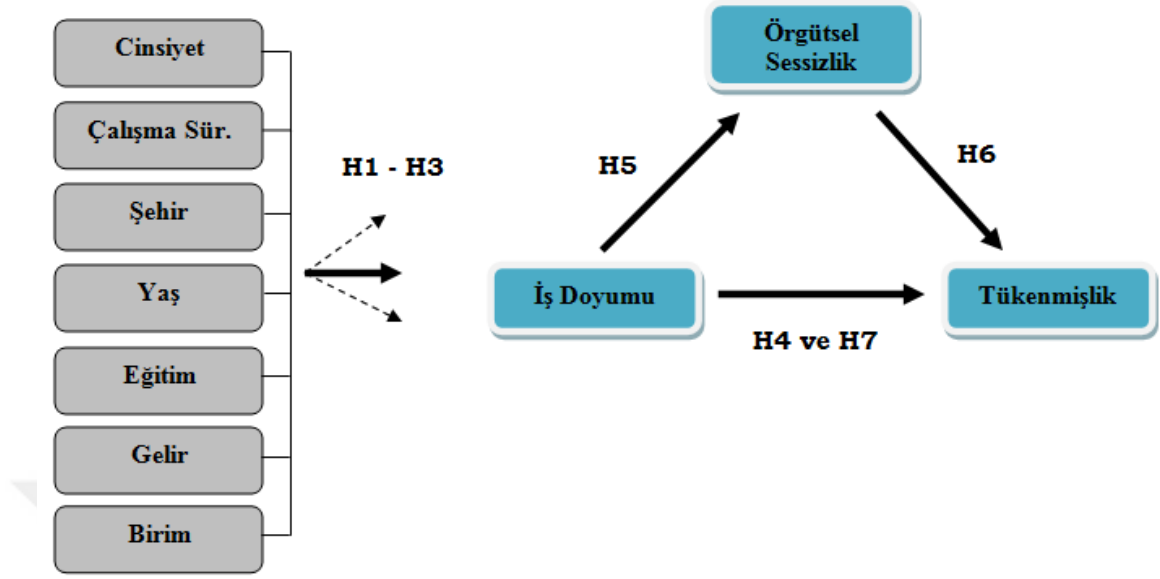
H3: AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre (H3a: cinsiyet, H3b: çalışma süresi, H3c: şehir, H3d: yaş, H3e: gelir düzeyi, H3f: eğitim düzeyi, H3g: hizmet birimi) tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır.

İş doyumsuzluğu, tükenmişlik ve sessizlik çalışanlarının beklentilerinin karşılanmadığı durumlarda kendini gösteren kavramlardır. İş hayatında bireyin beklentileri karşılanmadığında sadece iş hayatı değil sosyal hayatını da olumsuz etkilemektedir. Bu durum bireyin zamanla mutsuz olmasına, hayattan tat alamamasına neden olacaktır. Kurum ise personelinden tam anlamda verim alamayacaktır. İşinden doyum alamayan personel zamanla sessizleşip tükenmeye başlayacaktır.

Kaynakların azalması, kişide stres oluşturan bir durumdur. Yaşanan bu stres hali, kişilerin tükenmesine ve sessizleşmesine neden olabilmektedir (Çitli, 2015; 39). Çitli (2015) öğretmenlerde üzerinde yaptığı araştırmada ise örgütsel sessizlik düzeyi ve tükenmişlik düzeyi arasında orta seviyede pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bir önceki bölümde verilen örneklerinde alan yazınında verilen örneklerin de ortaya koyduğu üzere iş doyumu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler belirgindir. Bu gerçeklikten hareketle bu çalışmada AFAD çalışanlarının iş doyumu, tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla Şekil 3.1 ile temsil edilen bir araştırma modeli kurulmuştur. Kurulan araştırma modeli kapsamında incelenen ilişkilere yönelik ilk 3 hipotez AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre iş doyumu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark olup olmadığına ilişkindir. Araştırmanın 4-7 numaralı hipotezleri ise iş doyumu, tükenmişlik ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla oluşturulan araştırma hipotezleridir.

Şekil 3.1. Kavramsal Model



H4: AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H5: AFAD çalışanlarının iş doyumunun örgütsel sessizlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H6: Tükenmişlik iş doyumunu ile kontrol altında iken AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H7: Örgütsel sessizliğin aracılık etkisi altında AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

3.6. Veri Toplama ve Araştırma Araçları

Araştırmada veriler yüz yüze uygulanan anket yöntemiyle toplanmıştır. Anket formunun ilk kısmında alan yazınında en çok tercih edilen Minnesota iş doyum, tükenmişlik ve örgütsel sessizlik ölçeklerinin soruları yer almaktadır. Anket formunun ikinci kısmında ise araştırmacı tarafından hazırlanan ve katılımcıların niteliklerini ortaya koyan tanıtıcı bilgi formu soruları yer almaktadır.

3.6.1.Tanıtıcı Bilgi Formu

Tanıtıcı bilgi formundaki sorular, katılımcıların çalıştıkları il, cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, haftalık çalışma süreleri, hizmet birimleri, çalıştıkları şube, aylık gelirleri ile gelirlerini yeterli görüp görmediklerine, mesleklerini isteyerek mi seçtiklerine, fırsatları olsa işlerini değiştirmek isteyip istemediklerine ve meslekleriyle ilgili görüş ve önerilerine dair sorulardan oluşmaktadır.

3.6.2.İş Doyumu Ölçeği

Araştırmada katılımcıların iş doyum düzeyini ölçmek için Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği, Weiss, Davis, England ve Lofguist (1967) tarafından geliştirilmiş olup Baycan (1985) tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. İş doyum ölçeğinin orijinal formu 5 noktalı skala şeklinde olup bu çalışmada yanıtlar 7’li likert tipine çevrilmiştir. Bu ölçekte ters puanlama bulunmamaktadır. Toplam 20 sorudan oluşan ölçek, içsel doyum ve dışsal doyum düzeylerini ölçmektedir. Puanlama sisteminde kullanılan her ifade için hiç memnun değilim; 1 puan, memnun değilim; 2 puan, kısmen memnun değilim; 3 puan, kararsızım; 4 puan, kısmen memnunum; 5 puan, memnunum; 6 puan, çok memnunum; 7 puan verilerek değerlendirilmektedir. İş doyumunun alt boyutu içsel doyum: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20. sorulardan oluşmaktadır. Diğer alt boyutu olan dışsal doyum ise 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19. sorulardan oluşmaktadır.

3.6.3.Tükenmişlik Ölçeği

Bu çalışmada tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Pines ve Aronson, 1988 tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği Çapri (2006) tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek maddeleri “1 hiçbir zaman” ve “7 her zaman” biçiminde puanlanmaktadır. Bu durumda, ölçekten alınabilecek en yüksek puan “7” en düşük puan ise “1”dir. Ölçek puanı hesaplanırken, tükenmişliğin olumlu ifadesi olarak ölçeğe yerleştirilen maddeler (3, 6, 19, 20) ters, geri kalan maddeler (1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21) ise düz puanlanmaktadır. Yirmi bir maddelik ölçeğin yedi maddesi (2, 5, 8, 12, 14, 17, 21) duygusal tükenme; yedi maddesi (3, 6, 9, 11, 15, 18, 19), zihinsel tükenme; yedi maddesi (1, 4, 7, 10, 13, 16, 20) ise fiziksel tükenme sorularından oluşmaktadır.

3.6.4.Örgütsel Sessizlik Ölçeği

14 maddeden ve 3 alt boyuttan (kabul edici, savunma amaçlı, örgüt yararına) oluşan örgütsel sessizlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Van, Ang ve Botero (2003) tarafından geliştirilmiş ve Şehitoğlu (2010) tarafından da Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek maddeleri “1 tamamen katılmıyorum” ve “7 tamamen katılıyorum” biçiminde puanlanmaktadır. Bu durumda, ölçekten alınabilecek en yüksek puan “7” en düşük puan ise “1”dir. Ölçeğin beş maddesi kabul edilmiş sessizlik, dört maddesi savunma amaçlı sessizlik ve beş maddesi örgüt yararına sessizlik soruları kullanılmıştır.

3.7.Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan veriler çok değişkenli istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikle örnekleme ve yanıtları tanımlamak üzere frekans analizleri yapılmıştır. Araştırma modellerinde yer alan değişkenler arasında istatistiksel ilişki olup olmadığını eğer ilişki varsa ilişkilerin gücü ve yönü hakkında fikir elde etmek için Pearson-korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırmada ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alfa katsayısı dikkate alınarak, yapı geçerliliği ise Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ile incelenmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesi sürecinde ise fark testlerinden ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. İkili gruplar arasında anlamlı fark olup olmadığını belirlemek için t-testi, çoklu gruplar arasında fark olup olmadığını belirlemek için tek yönlü ANOVA analizleri kullanılmıştır. İş doyumu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki olup olmadığını ilişki anlamlı ise yönünü belirlemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Verilerin analizi SPSS 21.0 paket programları ile gerçekleştirilmiştir.

3.8.Bulgular

3.8.1.Örneklemin Genel Özellikleri

Örneklemin genel özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 3.1.’de verilmiştir. Buna göre katılımcıların %38.6’sı (n=39) Kilis İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde, %32.7’si (n=33) Gaziantep İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde ve %28.7’si (n=29) Adıyaman İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde görev yapan yapmaktadır.

Tablo 3.1. Örneklemin Genel Özellikleri

| | Frekans | Yüzde (%) |
|---------------------------------------|----------------|------------------|
| Şehir | | |
| Kilis | 39 | 38,6 |
| Gaziantep | 33 | 32,7 |
| Adıyaman | 29 | 28,7 |
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 20 | 19,8 |
| Erkek | 81 | 80,2 |
| Yaş | | |
| 18-25 yaş arası | 2 | 1,9 |
| 26-35 yaş arası | 48 | 47,5 |
| 36-45 yaş arası | 40 | 39,6 |
| 46 ve üzeri | 11 | 11,0 |
| Eğitim Düzeyi | | |
| Lise | 14 | 13,9 |
| Ön Lisans | 29 | 28,7 |
| Lisans | 50 | 49,5 |
| Yüksek Lisans ve Doktora | 8 | 7,9 |
| Aylık Gelir Düzeyi | | |
| 1600-2500 TL arası | 9 | 8,9 |
| 2501-3500 TL arası | 32 | 31,7 |
| 3501-4500 TL arası | 41 | 40,6 |
| 4501 TL ve üzeri | 19 | 18,8 |
| Haftalık Çalışma Süresi | | |
| 40 saat | 60 | 59,4 |
| 41 saat ve üzeri | 41 | 40,6 |
| Hizmet Birimi | | |
| Genel İdari | 42 | 41,6 |
| Teknik | 50 | 50,9 |
| Diğer | 9 | 8,9 |
| Şube | | |
| Yönetim Hizmetleri | 36 | 35,6 |
| AFAD Yönetim Merkez | 39 | 38,6 |
| Planlama, Risk Azaltma ve İyileştirme | 26 | 25,7 |
| Gelir Yeterliliği | | |
| Evet | 28 | 27,7 |
| Hayır | 73 | 72,3 |
| Mesleği İsteyerek Tercih Etme | | |
| Evet | 79 | 78,2 |
| Hayır | 22 | 21,8 |
| Mesleği Değiştirme İstekliliği | | |
| Evet | 50 | 49,5 |
| Hayır | 51 | 50,5 |
| Toplam | 101 | 100 |

Katılımcıların çoğunluğu (%80,2) erkektir. Yaş özelliklerine bakıldığında %47,5 (n=48) oranla en çok katılımcının 26-35 yaş aralığında olduğu, en az katılımcının ise %1,9 (n=2) oranla 18-25 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %13,9'u (n=14) lise, %28,7'si (n=29) ön lisans, %49,5'i (n=50) lisans, %7,9'u (n=8) yüksek lisans ve doktora mezunudur. Katılımcıların çoğu %59,4'ü (n=8) 3.500 TL ve üzeri

gelir düzeyine sahiptir. Katılımcıların %59,4'ü (n=60) haftada 40 saat çalışırken, %40,6'sı (n=41) haftada 41 saat ve üzeri çalışmaktadır. Katılımcıların %49,5'i (n=50) Teknik Hizmetler, %41,6'sı (n=42) Genel İdari Hizmetler sınıfında çalışmaktadır. Katılımcıların % 35,6'sı (n=36) Yönetim Hizmetleri Şubesinde, %38,6'sı (n=39) Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi Şubesinde ve %25,7'si (n=26) Planlama, Risk Azaltma ve İyileştirme Şubesinde çalışmaktadır. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu, %72,3'ü (n=73) gelirini yeterli görmemektedir. Yine katılımcıların büyük bir çoğunluğu %78,2'si (n=79) mesleğini isteyerek seçmiştir. Her iki katılımcıdan biri imkânı olsa mesleğini değiştirmek istemektedir.

3.8.2.Uygunluk Testleri

İstatistiksel analizlerin çoğunda normal dağılım varsayımı yapılmaktadır. Normal dağılım varsayımıyla çalışan istatistiksel analizlerde normal dağılımı dikkate almadan yapılacak analizlerde yanlış sonuçlara ve çıkarımlara ulaşılabilir. Verilerin normal dağılım sergileyip sergilemediğini incelemek amacıyla farklı uygunluk testleri olmakla birlikte çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) testleri en çok kullanılan testlerdendir. Bu testlerden çarpıklık, gözlemlerin hangi değerlerin etrafında toplandığını başka bir ifadeyle gözlemlerin dağılımının ortalama çevresinden ne kadar uzaklaştığını göstermektedir. Basıklık ise dağılımın normal dağılıma göre tepe noktasının sivrilik derecesi anlamına gelmekte olup basıklık testi merkezi ölçüler etrafındaki toplanma yoğunluğunu belirlemek yani dağılımın normal dağılıma göre ne durumda olduğunu belirlemek amacıyla yapılmaktadır (Akdu, 2017: 100).

Tüm ölçeklerin çarpıklık ve basıklık testi bulguları Tablo 3.2.'de verilmiştir. Bulgulara göre yalnızca iş doyumu ölçeğinden beşinci soruya ait çarpıklık ve basıklık değerini oldukça yüksek olduğu görülmüş, diğer tüm soruların dağılımının normale yakın olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla iş doyumu ölçeğinden beşinci soru çıkarılmıştır.

Tablo 3.2. Uygunluk Testleri Sonuçları

| İfadeler | n | Ortalama | Varyans | Skewness (Çarpıklık) | Kurtosis (Basıklık) | Durum |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------------------|------------------------|---------------|
| İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ | | | | | | |
| Soru 1 | 101 | 4,08 | 2,91 | -0,208 | -1,127 | Uygun |
| Soru 2 | 101 | 4,07 | 2,81 | -0,148 | -1,009 | Uygun |
| Soru 3 | 101 | 4,23 | 3,79 | -0,181 | -1,142 | Uygun |
| Soru 4 | 101 | 4,48 | 3,16 | -0,530 | -0,702 | Uygun |
| Soru 5 | 101 | 4,27 | 30,1 | 8,344 | 75,996 | Atıldı |
| Soru 6 | 101 | 3,77 | 3,20 | -0,060 | -1,209 | Uygun |
| Soru 7 | 101 | 4,63 | 3,14 | -0,756 | -0,428 | Uygun |
| Soru 8 | 101 | 5,18 | 2,34 | -1,090 | 0,634 | Uygun |
| Soru 9 | 101 | 5,70 | 1,99 | -1,254 | 1,108 | Uygun |
| Soru 10 | 101 | 4,79 | 2,68 | -0,591 | -0,274 | Uygun |
| Soru 11 | 101 | 4,58 | 3,60 | -0,507 | -0,901 | Uygun |
| Soru 12 | 101 | 3,76 | 3,29 | -0,033 | -1,180 | Uygun |
| Soru 13 | 101 | 3,71 | 3,96 | -0,030 | -1,381 | Uygun |
| Soru 14 | 101 | 2,12 | 2,56 | 1,371 | 0,892 | Uygun |
| Soru 15 | 101 | 3,32 | 3,93 | 0,390 | -1,169 | Uygun |
| Soru 16 | 101 | 4,27 | 2,86 | -0,340 | -0,841 | Uygun |
| Soru 17 | 101 | 4,18 | 3,19 | -0,335 | -1,057 | Uygun |
| Soru 18 | 101 | 4,51 | 3,16 | -0,462 | -0,740 | Uygun |
| Soru 19 | 101 | 3,28 | 3,58 | 0,478 | -1,014 | Uygun |
| Soru 20 | 101 | 5,00 | 3,20 | -0,773 | -0,423 | Uygun |
| ÖRGÜTSEL SESSİZLİK ÖLÇEĞİ | | | | | | |
| Soru 1 | 101 | 4,27 | 3,58 | -0,338 | -1,128 | Uygun |
| Soru 2 | 101 | 2,91 | 2,85 | 0,913 | -0,259 | Uygun |
| Soru 3 | 101 | 2,39 | 2,39 | 1,211 | 0,501 | Uygun |
| Soru 4 | 101 | 2,73 | 3,14 | 0,788 | -0,650 | Uygun |
| Soru 5 | 101 | 3,27 | 4,01 | 0,380 | -1,367 | Uygun |
| Soru 6 | 101 | 2,96 | 3,76 | 0,624 | -1,062 | Uygun |
| Soru 7 | 101 | 4,26 | 4,88 | -0,297 | -1,467 | Uygun |
| Soru 8 | 101 | 4,06 | 4,65 | -0,095 | -1,484 | Uygun |
| Soru 9 | 101 | 3,21 | 4,22 | 0,546 | -1,078 | Uygun |
| Soru 10 | 101 | 5,72 | 3,56 | -1,660 | -1,390 | Uygun |
| Soru 11 | 101 | 5,84 | 3,50 | -1,829 | 1,987 | Uygun |
| Soru 12 | 101 | 5,82 | 2,64 | -1,889 | 2,780 | Uygun |
| Soru 13 | 101 | 6,18 | 2,04 | -0,653 | 1,629 | Uygun |
| Soru 14 | 101 | 6,19 | 1,85 | -0,767 | 1,749 | Uygun |
| TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ | | | | | | |
| Soru 1 | 101 | 4,34 | 2,12 | -0,331 | 0,193 | Uygun |
| Soru 2 | 101 | 3,24 | 3,70 | 0,499 | -0,720 | Uygun |
| Soru 3 | 101 | 3,28 | 1,72 | -0,208 | -1,033 | Uygun |
| Soru 4 | 101 | 3,66 | 2,26 | 0,219 | 0,101 | Uygun |
| Soru 5 | 101 | 4,01 | 2,56 | -0,002 | -0,255 | Uygun |
| Soru 6 | 101 | 3,55 | 1,73 | 0,210 | -0,174 | Uygun |
| Soru 7 | 101 | 3,55 | 1,85 | 0,230 | 0,466 | Uygun |
| Soru 8 | 101 | 3,42 | 3,09 | 0,224 | -0,688 | Uygun |
| Soru 9 | 101 | 3,60 | 1,96 | 0,166 | 0,308 | Uygun |
| Soru 10 | 101 | 3,02 | 2,19 | 0,279 | -0,096 | Uygun |
| Soru 11 | 101 | 2,81 | 3,36 | 0,671 | -0,551 | Uygun |
| Soru 12 | 101 | 3,25 | 4,33 | 0,385 | -1,216 | Uygun |
| Soru 13 | 101 | 3,45 | 2,94 | 0,172 | -0,611 | Uygun |
| Soru 14 | 101 | 3,79 | 2,32 | 0,085 | -0,400 | Uygun |
| Soru 15 | 101 | 4,23 | 3,09 | -0,191 | -0,692 | Uygun |
| Soru 16 | 101 | 2,57 | 1,71 | 0,561 | 0,357 | Uygun |
| Soru 17 | 101 | 3,03 | 3,31 | 0,601 | -0,435 | Uygun |
| Soru 18 | 101 | 2,88 | 2,75 | 0,571 | -0,402 | Uygun |
| Soru 19 | 101 | 3,22 | 1,97 | 0,343 | 0,241 | Uygun |
| Soru 20 | 101 | 3,18 | 1,53 | 0,139 | -0,425 | Uygun |
| Soru 21 | 101 | 4,42 | 2,36 | 0,027 | -0,314 | Uygun |

3.8.3.Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenirliliği İle Korelasyon Analizi Bulguları

Açımlayıcı faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya yönelik bir işlemdir. (Büyüköztürk, 2018; 133) Açımlayıcı Faktör Analizinin (AFA) yapılmasındaki amaç çok sayıda değişkenden (soru maddesinden) bu değişkenlerle beraber açıklayabildiği daha az sayıda tanımlanmış ve anlamlı kabul edilebilecek yeni yapıların (faktörler) ortaya konulmasıdır (Büyüköztürk, 2009, 167). Ölçekte yer alan bir değişkenin tanımlanacak olan yeni faktörle olan ilişkisini yansıtan yük değerinin belirli bir değerin üzerinde olmasına bağlıdır. Bu değerin 0.45 ve üzerinde olması tercih edilmekle birlikte 0.30 olan değerler de tolere edilebilir kabul edilerek araştırma ölçeğinde tutulmaktadır (Coombs ve Schroeder, 1988, 83).

Alfa modeli (cronbach's alpha coefficient), güvenilirlik analizinde kullanılan modellerden biri olup ölçekteki k sorunun homojen bir yapıda olan bir bütünü ifade etme durumunu araştırmada kullanılmaktadır. Alfa modeli, ağırlıklı standart değişim ortalaması olup, ölçekteki k sorunun varyanslar toplamının genel varyansa oranlanması sonucu elde edilir. Elde edilen değer (cronbach's alpha) alfa katsayısı olarak isimlendirilir ve 0 ve 1 arasında bir değer almaktadır. Alfa katsayısının aldığı değere göre güvenilirlik hakkında yorum yapılmaktadır (Kalaycı, 2010: 405). Buna göre; alfa katsayısı değerleri $0.40 > \alpha \geq 0.00$ ise ölçek güvenilir olmadığı; $0.60 \geq \alpha \geq 0.40$ ise ölçeğin güvenilirliğinin düşük olduğu; $0.80 \geq \alpha > 0.60$ ise ölçeğin oldukça güvenilir olduğu; $1.00 \geq \alpha > 0.80$ ise ölçeğin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğu şeklinde yorumlanabilmektedir (Kalaycı, 2010: 405)

Ayrıca Pearson-korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki korelasyon incelenmiştir. Korelasyon analizi değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı hakkında bilgi sunmakta olup daha sonra yapılacak çok değişkenli analizlerde anlamlı ilişkilerin elde edilebileceğine dair ön fikir sunmaktadır. İstatistiksel olarak anlamlı ilişkiden söz edebilmek için 0–1 arasında değerler alan Pearson korelasyon katsayılarının olasılık değerinin 0.05'den küçük olması gerekmektedir. (Gülsoy, 2018: 77)

İş doyumunu ölçeğinin geçerliliğini ve güvenilirliğini belirlemek amacıyla uygulanan ve sırasıyla AFA ile Cronbach Alfa testinin sonuçları Tablo 3.3.'te verilmiştir. Uygulanan AFA sonucunda elde edilmiş tanısal testlerin sonuçları ile alt faktörler arası korelasyon analizi sonuçları Tablo'nun alt kısmında görülmektedir.

Verinin faktör analizine uyumlu olması için korelasyon matrisinin determinantının sıfıra eşit ya da en azından çok yakın olması, KMO değerinin 0,70 üzeri olması ve Barlett testine göre temel hipotezin reddedilmiş olması gerekmektedir. Diğer tanısal testler ise faktörlerin üst yapının yüzde kaçını açıkladığını, ölçeğin ortalamasını, ölçeğin eğiklik ve basıklık değerlerini ve normal dağılıma ilişkin Shapiro-Wilk testi sonucunu vermektedir. Tanısal testlerin sonuçlarına göre korelasyon matrisinin determinanı 0'a çok yakın bir değerdir. Hesaplanan KMO değeri, 0.850 gibi oldukça iyi bir değerdir ve Barlett testi sonucuna göre korelasyon matrisinin birim matris ile aynı olduğu iddiasındaki temel hipotez de reddedilmiştir ($p=0.000$). Ayrıca eğiklik ve basıklık değerleri makul sınırlar içerisinde olup Shapiro-Wilk testinin sonucuna göre normal dağılım temel hipotezi reddedilememiştir ($ist=0,988$ ve $p=0,489$). Uygulanan AFA sonuçlarına göre genel olarak tüm değişkenlerin kuramsal olarak beklenen faktörler altında toplandıkları ve ayrıca tüm değişkenlerin faktör yüklerinin de yüksek olduğu görülmektedir. AFA sonuçlarına göre, iş doyumu ölçeği 2 boyut (faktör)'tan oluşan bir yapıdır. Bu sonuçlara göre veri ve model uyumu sağlanmış olup yapı geçerliliği bulunmaktadır. Ayrıca elde edilen 2 faktör, iş doyumunun üst yapısının varyansının yaklaşık % 56,229'unu açıklamaktadır.

Tablo 3.3. İş Doymu Ölçeği İçin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

| Soru No | Faktörler ve İfadeler (kısaca) | Faktör 1 | | | Faktör 2 | | |
|--|-------------------------------------|-------------|---------|-------------------|-------------|---------|-------------------|
| | | Faktör Yüğü | Özdeğer | Açıklanan Varyans | Faktör Yüğü | Özdeğer | Açıklanan Varyans |
| İçsel Doym | | | | | | | |
| 1 | İşten memnuniyet | 0,763 | | | | | |
| 2 | Tek başına çalışabilme | 0,386 | | | | | |
| 3 | Değişik işler yapabilme | 0,812 | | | | | |
| 4 | Saygın kişi olabilme şansı | 0,529 | | | | | |
| 7 | Vicdana aykırı olmayan işler yapma | 0,348 | | | | | |
| 8 | Sabit iş imkanı | 0,347 | | | | | |
| 9 | Başkaları için bir şeyler yapabilme | 0,929 | 3,068 | 16,11 (%) | | | |
| 10 | Kişileri yönlendirebilme | 0,809 | | | | | |
| 11 | Kendi yeteneklerini kullanabilme | 0,781 | | | | | |
| 15 | Serbest karar verebilme | 0,742 | | | | | |
| 16 | Kendi yöntemlerini kullanabilme | 0,716 | | | | | |
| 20 | Başarı hissi | 0,629 | | | | | |
| <i>İçsel doym ortalama: 4,52; Cronbach Alfa: 0,888</i> | | | | | | | |

| Dışsal Doyum | | | | |
|---------------------|-------------------------------|-------|-------|-------|
| 6 | Yönetici karar yeteneği | 0,825 | | |
| 12 | İş ile ilgili karar verebilme | 0,346 | | |
| 13 | Yapılan iş ve ücret | 0,949 | | |
| 14 | Terfi olanağı | 0,830 | 7,621 | 40,11 |
| 17 | Çalışma şartları | 0,649 | | (%) |
| 18 | İş arkadaşlarıyla anlaşma | 0,546 | | |
| 19 | Takdir görme | 0,720 | | |

Dışsal doyum ortalaması: 3,61; Cronbach Alfa: 0,801

| İş Doyumu Ölçeği İçin Tanısal Testler | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------|----------------------------|--|
| Determinant | 0,0003 | Açıklanan Varyans | 56,229 (%) | |
| Barlett Test | 948,8*** (df=171, p=0.0000) | Skewness | 0,213 | |
| KMO | 0,850*** (p=0,000) | Kurtosis | -0,228 | |
| Ölçek ortalaması | 4,18 | Shapiro-Wilk | İst=0,988; df=101; p=0,489 | |

İş Doyumu Ölçeği Güvenirlilik: Cronbach Alfa: 0,913

| Faktörler Arası Korelasyon | | | | |
|-----------------------------------|-------------|--|--------------|--|
| | İçsel Doyum | | Dışsal Doyum | |
| İçsel Doyum | 1 | | | |
| Dışsal Doyum | 0,637*** | | 1 | |

Açıklamalar: *** %1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlılığı ifade eder.

İş doyumunu ölçeğinin ortalamalarına bakıldığında; içsel doyum ortalaması ($\bar{x}=4,52$) ile dışsal doyum ortalamasından ($\bar{x}=3,61$) yüksektir. Genel iş doyum ortalaması ($\bar{x}=4,18$) dir. AFAD çalışanların orta düzeyde iş doyumuna sahiptir denilebilir. Ölçeklerin güvenilirlik düzeyini veren Cronbach alfa katsayılarının tümü 0,80 sınır değerinin üzerinde olup ölçek maddelerinin içsel tutarlılığının oldukça yüksek olduğu söylenebilir. İçsel doyumunun Cronbach Alfa değeri 0,888, dışsal doyumunun Cronbach Alfa değeri 0,801 ve ölçeğin geneli için Cronbach Alfa değeri 0,913'tür. Faktörler arası korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında, içsel doyum ve dışsal doyum değişkenler arasında % 1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. İçsel doyum ile dışsal doyum, istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki ($r=0,637$) içerisindedir.

Örgütsel sessizlik ölçeğinin geçerliliğini ve güvenilirliğini belirlemek amacıyla uygulanan ve sırasıyla AFA ile Cronbach Alfa testinin sonuçları Tablo 3.4.'te verilmiştir. Uygulanan AFA sonucunda elde edilmiş tanısal testlerin sonuçları ile alt faktörler arası korelasyon analizi sonuçları Tablo'nun alt kısmında görülmektedir. Verinin faktör analizine uyumlu olması için korelasyon matrisinin determinantının sıfıra eşit ya da en azından çok yakın olması, KMO değerinin 0,70 üzeri olması ve Barlett testine göre temel hipotezin reddedilmiş olması gerekmektedir. Diğer tanısal testler ise faktörlerin üst yapının yüzde kaçını açıkladığını, ölçeğin ortalamasını, ölçeğin eğiklik

ve basıklık değerlerini ve normal dağılıma ilişkin Shapiro-Wilk testi sonucunu vermektedir. Tanısal testlerin sonuçlarına göre korelasyon matrisinin determinantı 0'a çok yakın bir değerdir. Hesaplanan KMO değeri, 0.831 gibi oldukça iyi bir değerdir ve Barlett testi sonucuna göre korelasyon matrisinin birim matris ile aynı olduğu iddiasındaki temel hipotez de reddedilmiştir ($p=0.000$). Ayrıca eğiklik ve basıklık değerleri makul sınırlar içerisinde olup Shapiro-Wilk testinin sonucuna göre normal dağılım temel hipotezi reddedilememiştir ($ist=0,943$ ve $p=0,386$). Uygulanan AFA sonuçlarına göre genel olarak tüm değişkenlerin kuramsal olarak beklenen faktörler altında toplandıkları ve ayrıca tüm değişkenlerin faktör yüklerinin de yüksek olduğu görülmektedir. AFA sonuçlarına göre, örgütsel sessizlik ölçeği 3 boyut (faktör)'tan oluşan bir yapıdır. Bu sonuçlara göre veri ve model uyumu sağlanmış olup yapı geçerliliği bulunmaktadır. Ayrıca elde edilen 3 faktör, örgütsel sessizliğin üst yapısının varyansının yaklaşık % 70,45'ini açıklamaktadır.

Tablo 3.4. Örgütsel Sessizlik Ölçeği İçin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

| SN | Faktörler ve İfadeler (kısaca) | Faktör 1 | | | Faktör 2 | | | Faktör 3 | | |
|---|--------------------------------|-------------|------|---------|-------------|------|---------|-------------|------|---------|
| | | Faktör Yüğü | Öz. | Varyans | Faktör Yüğü | Öz. | Varyans | Faktör Yüğü | Öz. | Varyans |
| Kabul Edilmiş Sessizlik | | | | | | | | | | |
| 21 | İlgili olmayan konu | 0,690 | | | | | | | | |
| 22 | Arkadaş kararlarına güven | 0,878 | | | | | | | | |
| 23 | Çözüm paylaşmama | 0,772 | 4,93 | 35,21 | | | | | | |
| 24 | Fark yaratmamaya inanç | 0,833 | | (%) | | | | | | |
| 25 | Gelişme kaynağı görmeme | 0,731 | | | | | | | | |
| <i>Kabul edilmiş sessizlik ortalama =3,11; Cronbach Alfa: 0,771</i> | | | | | | | | | | |
| Savunma Amaçlı Sessizlik | | | | | | | | | | |
| 26 | Gelecek kaygısı | | | | 0,548 | | | | | |
| 27 | Zarar endişesi | | | | 0,864 | | | | | |
| 28 | Görüş vermeme | | | | 0,793 | 3,20 | 23,72 | | | |
| 29 | Fikir paylaşmama | | | | 0,726 | | (%) | | | |
| <i>Savunma amaçlı sessizlik ortalama=3,62; Cronbach Alfa: 0,841</i> | | | | | | | | | | |
| Örgüt Yararına Sessizlik | | | | | | | | | | |
| 30 | İşbirliğini koruma | | | | | | | 0,749 | | |
| 31 | Kurum yararı gözetme | | | | | | | 0,695 | | |
| 32 | Kurum sırlarını saklama | | | | | | | 0,940 | | |
| 33 | Kuruma zararını önleme | | | | | | | 0,942 | 1,61 | 11,15 |
| 34 | Kurumu düşünme | | | | | | | 0,871 | | (%) |
| <i>Örgüt yararına sessizlik ortalama=5,95; Cronbach Alfa: 0,881</i> | | | | | | | | | | |

| Örgütsel Sessizlik Ölçeği İçin Tanısal Testler | | | |
|--|---------------------------|-------------------|-------------------------|
| Determinant | 0,00008 | Açıklanan varyans | 70,450 (%) |
| Barlett Test | 881,8*** (df=91; p=0,000) | Skewness | -0,726 |
| KMO | 0,831*** (p=0,000) | Kurtosis | 0,744 |
| Ölçek Ortalaması | 4,38 | Shapiro-Wilk | 0,943 (df=101, p=0,386) |

Örgütsel Sessizlik Güvenirlilik: Cronbach Alfa: 0,850

| Faktörler Arası Korelasyon | | | |
|----------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Kabul Edilmiş Sessizlik | Savunma Amaçlı Sessizlik | Örgüt Yararına Sessizlik |
| Kabul Edilmiş Sessizlik | 1 | | |
| Savunma Amaçlı Sessizlik | 0,424*** | 1 | |
| Örgüt Yararına Sessizlik | -0,384*** | 0,386*** | 1 |

Açıklamalar: *** %1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlılığı ifade eder.

Örgütsel sessizlik ölçeğinin ortalamalarına bakıldığında; kurum yararına sessizlik ortalaması ($\bar{x} = 5,95$) ile kabul edilmiş sessizlik ($\bar{x}=3,11$) ve savunma amaçlı sessizlik ortalamasından ($\bar{x}=3,62$) oldukça yüksektir. Genel örgütsek sessizlik ortalaması ($\bar{x}=4,38$) dir. AFAD çalışanların orta düzeyde örgütsel sessizliğe sahiptir denilebilir. Ölçeklerin güvenirlilik düzeyini veren Cronbach alfa katsayılarının tümü 0,70 sınır değerinin üzerinde olup ölçek maddelerinin içsel tutarlılığının yüksek olduğu söylenebilir. Kabul edilmiş sessizliğin Cronbach Alfa değeri (0,771), savunma amaçlı sessizliğin Cronbach Alfa değeri (0,841), kurum yararına sessizliğin Cronbach Alfa değeri (0,881) ve ölçeğin geneli Cronbach Alfa değeri 0,850dir. Faktörler arası korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında, tüm değişkenler arasında % 1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Savunma amaçlı sessizlik ile kabul edilmiş sessizlik, istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ilişki ($r=0,424$) içerisindedir. Kurum yararına sessizlik ile kabul edilmiş sessizlik, istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü ilişki ($r= -0,384$) içerisindedir. Kurum yararına sessizlik ile savunma amaçlı sessizlik, istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü ilişki ($r= 0,386$) içerisindedir.

Tükenmişlik ölçeğinin geçerliliğini ve güvenirliliğini belirlemek amacıyla uygulanan ve sırasıyla AFA ile Cronbach Alfa testinin sonuçları Tablo 3.5.'de verilmiştir. Uygulanan AFA sonucunda elde edilmiş tanısal testlerin sonuçları ile alt faktörler arası korelasyon analizi sonuçları Tablo'nun alt kısmında görülmektedir. Verinin faktör analizine uyumlu olması için korelasyon matrisinin determinantının sıfıra eşit ya da en azından çok yakın olması, KMO değerinin 0,70 üzeri olması ve Barlett testine göre temel hipotezin reddedilmiş olması gerekmektedir. Diğer tanısal testler ise faktörlerin üst yapının yüzde kaçını açıkladığını, ölçeğin ortalamasını, ölçeğin eğiklik

ve basıklık değerlerini ve normal dağılıma ilişkin Shapiro-Wilk testi sonucunu vermektedir. Tanısal testlerin sonuçlarına göre korelasyon matrisinin determinantı 0'dır. Hesaplanan KMO değeri, 0.904 gibi oldukça iyi bir değerdir ve Barlett testi sonucuna göre korelasyon matrisinin birim matris ile aynı olduğu iddiasındaki temel hipotez de reddedilmiştir (p=0.000). Ayrıca eğiklik ve basıklık değerleri makul sınırlar içerisinde olup Shapiro-Wilk testinin sonucuna göre normal dağılım temel hipotezi reddedilememiştir (ist=0,983 ve p=0,083). Uygulanan AFA sonuçlarına göre genel olarak tüm değişkenlerin kuramsal olarak beklenen faktörler altında toplandıkları ve ayrıca tüm değişkenlerin faktör yüklerinin de yüksek olduğu görülmektedir. AFA sonuçlarına göre, tükenmişlik ölçeği 3 boyut (faktör)'tan oluşan bir yapıdır. Bu sonuçlara göre veri ve model uyumu sağlanmış olup yapı geçerliliği bulunmaktadır. Ayrıca elde edilen 3 faktör, tükenmişliğin üst yapısının varyansının yaklaşık % 64,81'ini açıklamaktadır.

Tablo 3.5. Tükenmişlik Ölçeği İçin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

| SN | Faktörler ve İfadeler (kısaca) | Faktör 1 | | | Faktör 2 | | | Faktör 3 | | |
|--|--------------------------------|-------------|-------|-----------|-------------|------|----------|-------------|------|----------|
| | | Faktör Yükü | Öz. | Varyans | Faktör Yükü | Öz. | Varyans | Faktör Yükü | Öz. | Varyans |
| Duygusal Tükenmişlik | | | | | | | | | | |
| 36 | Çökmüş | 0,815 | | | | | | | | |
| 39 | Tükenmiş (duygusal) | 0,560 | | | | | | | | |
| 42 | Tükenmiş | 0,527 | | | | | | | | |
| 46 | Değersiz | 0,845 | 10,63 | 50,87 (%) | | | | | | |
| 48 | Sıkıntılı, kafası karışık | 0,474 | | | | | | | | |
| 51 | Umutsuz | 0,827 | | | | | | | | |
| 55 | Kaygılı | 0,710 | | | | | | | | |
| <i>Duygusal tükenmişlik ortalama =3,59; Cronbach Alfa: 0,880</i> | | | | | | | | | | |
| Fiziksel Tükenmişlik | | | | | | | | | | |
| 35 | Yorgun | | | | 0,936 | | | | | |
| 38 | Tükenmiş (fiziksel) | | | | 0,688 | | | | | |
| 41 | Bitkin | | | | 0,435 | | | | | |
| 44 | Sağlıksız | | | | 0,595 | 1,55 | 7,41 (%) | | | |
| 47 | Bıkkın | | | | 0,649 | | | | | |
| 50 | Zayıf | | | | 0,661 | | | | | |
| 54 | Enerjik (R) | | | | 0,804 | | | | | |
| <i>Fiziksel tükenmişlik ortalama=3,39; Cronbach Alfa: 0,859</i> | | | | | | | | | | |
| Zihinsel Tükenmişlik | | | | | | | | | | |
| 37 | Neşeli, keyifli (R) | | | | | | | 0,727 | | |
| 40 | Mutlu (R) | | | | | | | 0,870 | | |
| 43 | Mutsuz | | | | | | | 0,528 | 1,37 | 6,53 (%) |
| 45 | Kapana kısılmış | | | | | | | 0,739 | | |
| 49 | Hayal kırıklığına | | | | | | | 0,878 | | |

| | | |
|----------------|--|-------|
| uğramış | | |
| 52 Reddedilmiş | | 0,912 |
| 53 İyimser (R) | | 0,745 |

Zihinsel tükenmişlik ortalama=3,37; Cronbach Alfa: 0,836

| Örgütsel Sessizlik Ölçeği İçin Tanısal Testler | | | |
|--|-----------------------------|-------------------|-------------------------|
| Determinant | 0,000000 | Açıklanan Varyans | 64,81 (%) |
| Barlett Test | 1520,7*** (df=210; p=0,000) | Skewness | 0,380 |
| KMO | 0,904*** (p=0,000) | Kurtosis | 0,324 |
| Ölçek Ortalaması | 3,45 | Shapiro-Wilk | 0,983 (df=101, p=0,083) |

Tükenmişlik Güvenirlilik: Cronbach Alfa: 0,950

| Faktörler Arası Korelasyon | | | |
|----------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | Duygusal Tükenmişlik | Fiziksel Tükenmişlik | Zihinsel Tükenmişlik |
| Duygusal Tükenmişlik | 1 | | |
| Fiziksel Tükenmişlik | 0,716*** | 1 | |
| Zihinsel Tükenmişlik | 0,653*** | 0,638*** | 1 |

Açıklamalar: *** %1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlılığı ifade eder. (R): soru ters kodlanmıştır.

Tükenmişlik ölçeğinin ortalamalarına bakıldığında; duygusal tükenmişlik ortalaması ($\bar{x} = 3,59$), fiziksel tükenmişlik ortalaması ($\bar{x}=3,39$) ve zihinsel tükenmişlik ortalaması ($\bar{x}=3,37$) dir. AFAD çalışanları en fazla duygusal olarak tükenmektedir. Genel tükenmişlik ortalaması ($\bar{x}= 3,45$) dir. AFAD çalışanları kısmen tükenmiştir, denilebilir. Ölçeklerin güvenirlilik düzeyini veren Cronbach alfa katsayılarının tümü 0,80 sınır değerinin üzerinde olup ölçek maddelerinin içsel tutarlılığının oldukça yüksek olduğu söylenebilir. Duygusal tükenmişliğin Cronbach Alfa değeri 0,880, fiziksel tükenmişliğin Cronbach Alfa değeri 0,859, zihinsel tükenmişliğin Cronbach Alfa değeri 0,836 ve ölçeğin geneli için Cronbach Alfa değeri 0,950'dir. Faktörler arası korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında, tüm değişkenler arasında % 1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. İçsel doyum ile dışsal doyum, istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki ($r=0,637$) içerisindedir. Fiziksel tükenmişlik ile duygusal tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ilişki ($r=0,716$) içerisindedir. Zihinsel tükenmişlik ile duygusal tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ilişki ($r=0,653$) içerisindedir. Zihinsel tükenmişlik ile fiziksel tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ilişki ($r=0,658$) içerisindedir.

3.8.4. Bağımsız t-Testi Bulguları

Bu çalışmada katılımcılar iki demografik özellik açısından ikili gruba ayrılmıştır. Bu özellikler katılımcıların cinsiyetleri (kadın ve erkek) ile haftalık çalışma

saatleridir (40 saat ve 40 saat üzeri). İş doyumu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeyleri açısından ikili gruplar arasında fark olup olmadığının sınınanmasına ilişkin olarak yapılan t-testinin bulguları Tablo 3.6.'da verilmiştir. Tabloda test sonucunda hesaplanan grup ortalamaları, standart sapmalar, t istatistiği ve olasılık değerleri görülmektedir.

Tablo 3.6. Bağımsız t-Testi Sonuçları

| Bağımsız Değişkenler | N | Bağımlı Değişkenler | \bar{X} | SS | t-ist. | P-değeri |
|---------------------------|----------------|---------------------|-----------|------|----------------|--------------|
| Cinsiyet & Çalışma Süresi | 1-Kadın | İş Doyumu | 3,58 | 1,14 | -2,58** | 0,011 |
| | 2-Erkek | | 4,32 | 1,13 | | |
| | 1-40 saat | | 4,06 | 1,13 | -1,18 | 0,241 |
| | 2-40 saat üstü | | 4,34 | 1,21 | | |
| Cinsiyet & Çalışma Süresi | 1-Kadın | Örgütsel Sessizlik | 4,24 | ,56 | -0,687 | 0,494 |
| | 2-Erkek | | 4,42 | 1,15 | | |
| | 1-40 saat | | 4,43 | 0,99 | 0,573 | 0,558 |
| | 2-40 saat üstü | | 4,31 | 1,15 | | |
| Cinsiyet & Çalışma Süresi | 1-Kadın | Tükenmişlik | 3,70 | 1,23 | 1,11 | 0,266 |
| | 2-Erkek | | 3,39 | 1,09 | | |
| | 1-40 saat | | 3,59 | 1,18 | 1,51 | 0,132 |
| | 2-40 saat üstü | | 41 | 3,25 | | |

Açıklamalar: ** hesaplanan t istatistiklerinin % 5 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu vermektedir. \bar{X} = ortalamaları ve SS=standart sapmaları ifade etmektedir.

Örgütsel sessizlik açısından kadınlar ve erkekler ile haftalık 40 saat çalışanlar ve haftalık 40 saat üzeri çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamaktadır. Örgütsel sessizlik düzeyi ortalamalarına bakıldığında haftalık 40 saat (\bar{x} =4,43) çalışanlar haftalık 40 saat üzeri (\bar{x} =4,31) çalışanlardan daha yüksektir. Kadınlara (\bar{x} =4,24) göre erkeklerin (\bar{x} =4,42) örgütsel sessizlik düzeyi daha yüksektir.

Tükenmişlik düzeyi açısından kadınlar ve erkekler ile haftalık 40 saat çalışanlar ve haftalık 40 saat üzeri çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamaktadır. Tükenmişlik düzeyi ortalamalarına bakıldığında haftalık 40 saat (\bar{x} =3,59) çalışanlar haftalık 40 saat üzeri (\bar{x} =3,25) çalışanlardan daha yüksektir. Erkeklerle (\bar{x} =3,39) göre kadınların (\bar{x} =3,70) tükenmişlik düzeyi daha yüksektir. Ortalamaların 3'ten fazla ve 4 az olması nadiren ya da bazen tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

İş doyumu açısından haftalık 40 saat üzeri (\bar{x} =4,34) çalışanların iş doyumu haftalık 40 saat (\bar{x} =4,06) çalışanlardan daha yüksektir. İki grup arasında istatistiksel

olarak anlamlı fark bulunmamaktadır. T-testi sonuçlarına göre yalnızca iş doyumu açısından kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı farkın olduğu belirlenmiştir. Erkeklerin ($\bar{x} = 4,32$) kadınlara ($\bar{x} = 3,58$) göre iş doyumu düzeyi daha yüksek ve bu farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır ($t = -2,58$ $p = 0,011$).

3.8.5. Tek Yönlü ANOVA Testi Bulguları

Çalışmada incelenen bir değişken açısından bağımsız ikiden fazla grup arasında anlamlı farkın olup olmadığını test etmek amacıyla ise Anova analizi ve Tukey testi yapılmıştır. Anova analizi sonuçlarına göre istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı fark olup olmadığına ve Tukey testi sonuçlarına göre de hangi gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu kararı verilmiştir. Çalışmada örnekleme ilişkin beş (şehir, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve hizmet birimi) ayrı ikiden fazla grup özelliği bulunmaktadır. Her bir grup için her bir değişken açısından ortalamaların farklı olup olmadığına ayrı ayrı bakılmıştır.

Tablo 3.7. İş Doyumu Değişkenine Göre Gruplar Arasındaki Farklılık

| Gruplar | | N | \bar{X} | SS | KT | KO | F | P | Tukey Testi [p-değeri] |
|---------------|-------------------|----|-----------|------|-------|------|-------|-------|--------------------------------------|
| Şehir | 1-Kilis | 39 | 4,18 | 1,29 | 137,7 | 1,40 | 0,004 | 0,996 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2-Gaziantep | 33 | 4,19 | 1,12 | | | | | |
| | 3-Adıyaman | 29 | 4,16 | 1,10 | | | | | |
| Yaş | 1- 18-25 | 2 | 4,89 | ,50 | 126,9 | 1,30 | 0,741 | 0,847 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2- 26-35 | 48 | 3,85 | 1,23 | | | | | |
| | 3- 36-45 | 40 | 4,40 | ,94 | | | | | |
| | 4- 46 ve üzeri | 11 | 4,65 | 1,14 | | | | | |
| Eğitim Düzeyi | 1- Lise | 14 | 4,58 | 1,27 | 131,9 | 1,36 | 1,406 | 0,249 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2- Ön Lisans | 29 | 4,33 | 1,18 | | | | | |
| | 3- Lisans | 50 | 4,05 | 1,04 | | | | | |
| | 4- Lisansüstü | 8 | 3,68 | 1,59 | | | | | |
| Gelir Düzeyi | 1- 1501-2500 TL | 9 | 4,38 | 1,14 | 133,7 | 1,37 | 0,973 | 0,409 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2- 2501-3500 TL | 32 | 3,97 | 1,23 | | | | | |
| | 3- 3501-4500 TL | 41 | 4,38 | 1,01 | | | | | |
| | 4- 4500 TL üzeri | 19 | 3,99 | 1,39 | | | | | |
| Hizmet Birimi | 1- Genel İdari H. | 42 | 4,16 | 1,28 | 137,6 | 1,40 | 0,028 | 0,973 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2- Teknik H. | 50 | 4,17 | 1,10 | | | | | |
| | 3- Diğer | 9 | 4,26 | 1,14 | | | | | |

Açıklamalar: N = grupların gözlem sayılarını, \bar{X} = ortalamaları, SS=standart sapmaları, KT = kareler toplamını ve KO = kareler ortalamasını ifade etmektedir.

Tablo 3.7. iş doyum düzeyi açısından ikiden fazla grupların farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulguları vermektedir. Bulgulara bakıldığında iş doyum düzeyi açısından hiçbir grup arasında anlamlı fark bulunmamaktadır. Gruplar arasındaki

farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte ortalamalar karşılaştırıldığında, iş doyum düzeyinin genel olarak orta seviyede olduğu ve iş doyum düzeyinin en yüksek olduğu grupların ise Gaziantep'te çalışanlar, 18-25 yaştakiler, lise mezunları, düşük gelirliler, genel idari hizmet ve teknik hizmet haricindeki hizmet birimde çalışanlar olduğu görülmektedir. Ayrıca gruplar arasında anlamlı farklılık olmamakla beraber eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunu azalmaktadır.

Tablo 3.8. Örgütsel Sessizlik Değişkenine Göre Gruplar Arasındaki Farklılık

| Gruplar | N | \bar{X} | SS | KT | KO | F | P | Tukey Testi [p-değeri] | |
|---------------|-------------------|-----------|------|------|-------|------|---------------|------------------------|--------------------------------------|
| Şehir | 1-Kilis | 39 | 4,61 | ,90 | | | | | |
| | 2-Gaziantep | 33 | 4,42 | ,96 | 106,8 | 1,09 | 2,680* | 0,074 | 1-3 arasında [p=0,061] |
| | 3-Adıyaman | 29 | 4,02 | 1,28 | | | | | |
| Yaş | 1- 18-25 | 2 | 4,89 | 1,27 | | | | | |
| | 2- 26-35 | 48 | 3,85 | ,97 | 110,1 | 1,13 | 0,735 | 0,534 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 3- 36-45 | 40 | 4,40 | 1,23 | | | | | |
| | 4- 46 ve üzeri | 11 | 4,65 | ,66 | | | | | |
| Eğitim Düzeyi | 1- Lise | 14 | 4,58 | 1,35 | | | | | |
| | 2- Ön Lisans | 29 | 4,45 | 1,08 | 111,5 | 1,15 | 0,322 | 0,810 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 3- Lisans | 50 | 4,29 | ,91 | | | | | |
| | 4- Lisansüstü | 8 | 4,32 | 1,36 | | | | | |
| Gelir Düzeyi | 1- 1501-2500 TL | 9 | 4,79 | ,93 | | | | | |
| | 2- 2501-3500 TL | 32 | 4,46 | ,92 | 109,3 | 1,12 | 0,990 | 0,401 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 3- 3501-4500 TL | 41 | 4,37 | 1,25 | | | | | |
| | 4- 4500 TL üzeri | 19 | 4,09 | ,84 | | | | | |
| Hizmet Birimi | 1- Genel İdari H. | 42 | 4,42 | 1,07 | | | | | |
| | 2- Teknik H. | 50 | 4,30 | 1,05 | 111,6 | 1,14 | 0,444 | 0,643 | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 3- Diğer | 9 | 4,65 | 1,08 | | | | | |

Açıklamalar: * %10 düzeyinde istatistiksel anlamlılığı ifade eder. N = grupların gözlem sayılarını, \bar{X} = ortalamaları, SS=standart sapmaları, KT = kareler toplamını ve KO = kareler ortalamasını ifade etmektedir. Tukey testi sonuçlarında köşeli parantez içerisindeki değerler olasılık değerleridir.

Tablo 3.8. örgütsel sessizlik açısından ikiden fazla grupların farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulguları vermektedir. Bu gruplar içerisinde yalnızca katılımcıların çalıştıkları illere göre örgütsel sessizlik düzeylerinde farklılıklar olduğu yönündeki bulgu %10 istatistiksel anlamlılık düzeyinde (F=2,68, p=0,074) anlamlıdır. Adıyaman AFAD çalışanları 4,02 ile örgütsel sessizlik düzeyi en düşüktür. Örgütsel sessizlik düzeyi en yüksek olan ise 4,61 ortalama ile Kilis AFAD çalışanlarıdır. Tukey testi sonuçlarına göre Kilis AFAD çalışanların örgütsel sessizliği ile Adıyaman AFAD çalışanların örgütsel sessizliği arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. Diğer gruplar açısından gruplar arasındaki farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte ortalamalar karşılaştırıldığında, yaş ilerledikçe çalışanların örgütsel sessizliği

arttığı ve eğitim düzeyi ile gelir düzeyi arttıkça örgütsel sessizliğin azaldığı görülmektedir.

Tablo 3.9. Tükenmişlik Değişkenine Göre Gruplar Arasındaki Farklılık

| Gruplar | | N | \bar{X} | SS | KT | KO | F | P | Tukey Testi [p-değeri] |
|---------------|-------------------|----|-----------|------|-------|------|----------------|--------------|--------------------------------------|
| Şehir | 1-Kilis | 39 | 3,72 | 1,23 | | | | | 1-3 arasında [p=0,032] |
| | 2-Gaziantep | 33 | 3,50 | ,90 | 118,7 | 1,21 | 3,327** | 0,040 | |
| | 3-Adıyaman | 29 | 3,03 | 1,11 | | | | | |
| Yaş | 1- 18-25 | 2 | 3,45 | 1,38 | | | | | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2- 26-35 | 48 | 3,56 | 1,30 | 124,7 | 1,28 | 0,524 | 0,667 | |
| | 3- 36-45 | 40 | 3,28 | ,91 | | | | | |
| | 4- 46 ve üzeri | 11 | 3,59 | ,99 | | | | | |
| Eğitim Düzeyi | 1- Lise | 14 | 3,26 | ,97 | | | | | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2- Ön Lisans | 29 | 3,31 | 1,20 | 122,3 | 1,26 | 1,167 | 0,326 | |
| | 3- Lisans | 50 | 3,48 | ,97 | | | | | |
| | 4- Lisansüstü | 8 | 4,09 | 1,77 | | | | | |
| Gelir Düzeyi | 1- 1501-2500 TL | 9 | 3,04 | ,77 | | | | | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2- 2501-3500 TL | 32 | 3,42 | 1,22 | 124,7 | 1,28 | 0,530 | 0,663 | |
| | 3- 3501-4500 TL | 41 | 3,56 | 1,14 | | | | | |
| | 4- 4500 TL üzeri | 19 | 3,46 | 1,07 | | | | | |
| Hizmet Birimi | 1- Genel İdari H. | 42 | 3,27 | 1,19 | | | | | Gruplar arasında anlamlı fark yoktur |
| | 2- Teknik H. | 50 | 3,70 | 1,06 | 120,0 | 1,22 | 1,773 | 0,167 | |
| | 3- Diğer | 9 | 2,94 | ,84 | | | | | |

Açıklamalar: ** %5 düzeyinde istatistiksel anlamlılığı ifade eder. N = grupların gözlem sayılarını, \bar{X} = ortalamaları, SS=standart sapmaları, KT = kareler toplamını ve KO = kareler ortalamasını ifade etmektedir. Tukey testi sonuçlarında köşeli parantez içerisindeki değerler olasılık değerleridir.

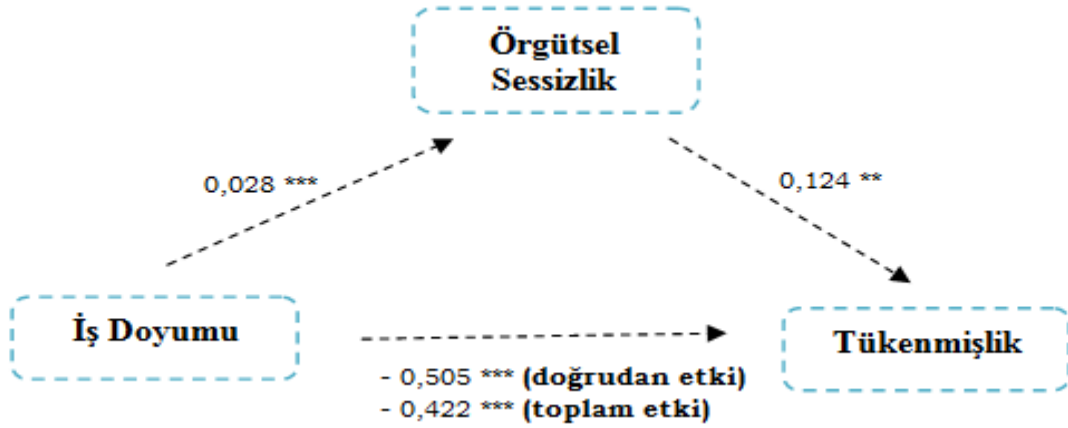
Tablo 3.9. tükenmişlik düzeyi açısından ikiden fazla grupların farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulguları vermektedir. Bu gruplar içerisinde yalnızca katılımcıların çalıştıkları illere göre tükenmişlik düzeylerinde farklılıklar olduğu görülmektedir (F=3,327, p=0,040). Adıyaman AFAD çalışanları 3,03 ile tükenmişlik düzeyi en düşüktür. Tükenmişlik düzeyi en yüksek olan ise 3,52 ortalama ile Kilis AFAD çalışanlarıdır. Tukey testi sonuçlarına göre Kilis AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile Adıyaman AFAD çalışanların tükenmişlik düzeyi arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. Diğer gruplar açısından tükenmişlik ortalamaları orta seviyeye yakın ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmamakla birlikte ortalamalar karşılaştırıldığında bireylerin yaşı, eğitim ve gelir düzeyi yükseldikçe tükenmişlik düzeylerinin de yükseldiği görülmektedir.

3.8.6. Regresyon Analizi Sonuçları

Örgütsel sessizliğin, iş doyumunu ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki aracılık etkisini belirlemek amacıyla üç aşamalı bir regresyon analizi

gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda öncelikle ilk aşamada bağımsız değişken olan iş doyumunun ile aracılık etkisi olduğu düşünülen örgütsel sessizlik arasındaki ilişki olup olmadığının belirlenmesi için regresyon analizi yapılması ve anlamlı bir ilişkinin belirlenmesi gerekmektedir. İkinci aşamada bağımsız değişken iş doyumunu ile bağımlı değişken tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmelidir. Üçüncü aşamada da bağımsız değişken olan iş doyumunu kontrol altında iken aracı değişken örgütsel sessizlik ile bağımlı değişken tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmelidir. Bu üç aşamalı regresyon analizleri sonucunda aracılık etkisinin olup olmadığını ortaya koyabilmek için ikinci aşamada bağımsız değişken iş doyumunun bağımlı değişken tükenmişlik üzerindeki etkisinin tamamen ortadan kalkıp kalkmadığına bakılmalıdır. Eğer ilişki devam ediyor ve anlamlılığını koruyorsa kısmi aracılık etkisinden; etki tamamen ortadan kalkıyor ve anlamlılık yitiriliyorsa tam aracılık etkisinden söz edilebilir. Ayrıca bu aşamada aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyini koruması da gerekmektedir. Belirlenen aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığından emin olmak amacıyla ayrıca Sobel testi gerçekleştirilmekte ve test sonucuna göre aracı etkinin istatistiksel olarak da anlamlı olması beklenmektedir.

Şekil 3.2. Regresyon Analizi Sonuçları



Açıklama: ** ve *** sırasıyla %5 ve %1 düzeyinde istatistiksel anlamlılığı ifade eder.

Şekil 3.2 iş doyumunu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri belirlemeye ve örgütsel sessizliğin aracılık etkisini ortaya koymaya yönelik olarak gerçekleştirilen regresyon analizlerinin sonuçlarını özet olarak vermektedir. Sonuçlar

incelendiğinde AFAD çalışanlarının iş doyumunun örgütsel sessizlik düzeyleri üzerinde %1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı, zayıf ancak pozitif bir etkisinin ($\beta=0,028$) olduğu görülmektedir. AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik üzerindeki etkisine bakıldığında; örgütsel sessizliğin aracı etkisi olmadığı durumda AFAD çalışanlarının iş doyumlarının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki doğrudan etkisi ($\beta=-0,505$) %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde anlamlı ve negatif yönlüdür. İş doyumunu ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide örgütsel sessizliğin aracı etkisi dikkate alındığı durumda iş doyumunu ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki negatif etki azalmakla beraber ($\beta=-0,422$) bu etkinin istatistiksel anlamlılığı değişmemektedir. Son olarak da bağımsız değişken iş doyumunu kontrol altında iken AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisine bakıldığında %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde örgütsel sessizliğin tükenmişliği arttırdığı ($\beta=0,124$) görülmektedir.

Tablo 3.10. iş doyumunu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki doğrudan, dolaylı ve toplam etkilere ilişkin regresyon analizi sonuçlarını göstermektedir. Sonuçlara bakıldığında örgütsel sessizliğin aracı etkisi dikkate alınmadığında, iş doyumunun tükenmişlik üzerindeki etkisi negatif yönlüdür ($\beta=-0,505$). Bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama düzeyini veren R^2 'e göre iş doyumunu tükenmişliğin %27,3'ünü açıklamaktadır. Örgütsel sessizliğin iş doyumunu – tükenmişlik ilişkisindeki aracılık etkisi (dolaylı etki) 0,083 düzeyinde olup üst ve alt güven aralığına (LLCI = -0,022; ULLCI= -0,1554) sıfır değeri gelmediğinden bu etkiyi veren katsayının anlamlı olduğu söylenebilir. Ayrıca aracı etki modelin açıklayıcılık gücünü (R^2 değerini) zayıf da olsa (%1,4) arttırmaktadır. Örgütsel sessizliğin aracılık etkisi de dikkate alındığında iş doyumunun tükenmişlik üzerindeki negatif etkisi devam etmekle birlikte bu etkinin ($\beta=-0,505$ 'den $\beta=-0,422$ 'e) azaldığı da görülmektedir. Özetle iş doyumunu ile tükenmişlik arasındaki ilişkide örgütsel sessizliğin kısmi aracılık etkisi olup örgütsel sessizlik bu iki olgu arasındaki negatif ilişkiyi zayıf da olsa ($\beta=0,083$) yumuşatmaktadır.

Tablo 3.10. Doğrudan, Dolaylı ve Toplam Etkiler

| Etkiler | İş Doyumu → Tükenmişlik | | | R ² |
|----------------------|-------------------------|--------------------------|----------|---------------------------|
| | Katsayı | t-değeri | p-değeri | |
| Doğrudan Etki | -0,505 *** (,819) | -6,174 | P<0,001 | 0,273 |
| Dolaylı Etki | 0,083 *** (,181) | LLCI=-,022 – ULCI=-,1554 | | ΔR ² = + 0,014 |
| Toplam Etki | -0,422 *** (,084) | -5,139 | P<0,001 | 0,287 |

Açıklamalar: *** % 1 düzeyinde istatistiksel anlamlılığı ifade eder. Dolaylı etki sonuçları 10.000 bootstrap ile elde edilmiştir.

Son olarak aracı etkiden kaynaklanan dolaylı etkinin istatistiksel olarak da anlamlı olup olmadığından emin olmak amacıyla Sobel testi gerçekleştirilmiştir. Tablo 3.11. uygulanan Sobel testine yönelik bulguları vermektedir. Testin sonucuna göre %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde aracılık etkisinden kaynaklanan dolaylı etki anlamlıdır (z=2,113 ve p=0,002).

Tablo 3.11. SOBEL Testi Sonuçları (Dolaylı-Aracı Etki)

| Dolaylı Etki | Std Hata | z-değeri | p-değeri | Aracılık Etkisi |
|--------------|----------|----------|----------|-----------------|
| 0,083** | 0,034 | 2,413 | 0,002 | Anlamlı |

Açıklamalar: ** % 5 düzeyinde istatistiksel anlamlılığı ifade eder.

AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre iş doyumlarında anlamlı farklılıklar vardır hipotezi kısmen reddedilmiştir. Yalnızca AFAD çalışanlarında cinsiyet değişkenine göre iş doyumunda anlamlı ilişki vardır önermesi kabul edilmiştir. AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre örgütsel sessizlik düzeylerinde anlamlı fark vardır hipotezi kısmen reddedilmiştir. Sadece şehir değişkenine göre örgütsel sessizlik düzeylerinde anlamlı fark olduğu kabul edilmiştir. AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır hipotezi reddedilmiş, değişkenlerden şehrin tükenmişlik düzeyinde anlamlı fark oluşturduğu görülmüştür. AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeylerine anlamlı etkisi olduğu, AFAD çalışanlarının iş doyumunun örgütsel sessizlik üzerinde anlamlı etkisi olduğu, AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi olduğu, örgütsel sessizliğin aracılık etkisi altında AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeylerinde etkisi olduğu hipotezleriyse kabul edilmiştir.

Tablo 3.12. Hipotez Testi Sonuçlarının Özeti

| | Hipotez | Kabul / Ret |
|-----------|---|--------------------------|
| H1 | AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre iş doyumlarında anlamlı farklılıklar vardır. | Kısmen Reddedildi |
| | <i>H1a Cinsiyet</i> | Kabul Edildi |
| | <i>H1b Çalışma Süresi</i> | Reddedildi |
| | <i>H1c Şehir</i> | Reddedildi Edildi |
| | <i>H1d Yaş</i> | Reddedildi |
| | <i>H1e Eğitim</i> | Reddedildi |
| | <i>H1f Gelir</i> | Reddedildi |
| | <i>H1g Hizmet Birimi</i> | Reddedildi |
| H2 | AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre örgütsel sessizlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır. | Kısmen Reddedildi |
| | <i>H1a Cinsiyet</i> | Reddedildi |
| | <i>H1b Çalışma Süresi</i> | Reddedildi |
| | <i>H1c Şehir</i> | Kabul Edildi |
| | <i>H1d Yaş</i> | Reddedildi |
| | <i>H1e Eğitim</i> | Reddedildi |
| | <i>H1f Gelir</i> | Reddedildi |
| | <i>H1g Hizmet Birimi</i> | Reddedildi |
| H3 | AFAD çalışanlarının sosyal konumlarına göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır. | Kısmen Reddedildi |
| | <i>H1a Cinsiyet</i> | Reddedildi |
| | <i>H1b Çalışma Süresi</i> | Reddedildi |
| | <i>H1c Şehir</i> | Kabul Edildi |
| | <i>H1d Yaş</i> | Reddedildi |
| | <i>H1e Eğitim</i> | Reddedildi |
| | <i>H1f Gelir</i> | Reddedildi |
| | <i>H1g Hizmet Birimi</i> | Reddedildi |
| H4 | AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır. | Kabul Edildi |
| H5 | AFAD çalışanlarının iş doyumunun örgütsel sessizlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır. | Kabul Edildi |
| H6 | AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır. | Kabul Edildi |
| H7 | Örgütsel sessizliğin aracılık etkisi altında AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi vardır. | Kabul Edildi |

SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER

Bu tez çalışmasında AFAD çalışanlarının iş doyumunun ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide örgütsel sessizliğin aracılık rolü etkisinin ve birbiriyle olan ilişkileri ortaya koymaktadır. Aynı zamanda AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, iş doyum düzeyleri ve örgütsel sessizlik düzeylerinin bazı demografik değişkenlerle olan ilişkileri de incelenmiştir.

Çalışma kapsamında yürütülen araştırmanın ilk üç (H1 – H3) hipotezinde AFAD çalışanlarının *demografik özelliklerine* göre tükenmişlik düzeyleri, iş doyum düzeyleri ve örgütsel sessizlik düzeylerinin arasındaki farklılıkların anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. AFAD çalışanlarının iş doyumlarının *cinsiyet* değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda cinsiyet değişkenine göre AFAD çalışanlarının iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Erkeklerin iş doyum düzeyleri kadınların iş doyum düzeylerinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç Derin (2007)'in 1017 sağlık personeliyle yaptığı çalışma ile paralellik göstermektedir. Çimen ve Şahin (2000)'in 1476 sağlık personeli ile yaptığı çalışma sonuçlarında kadın çalışanların iş doyum düzeyleri erkek çalışanlardan az seviyededir. Ancak Şimşek Bilgin (2007)'in 41 huzurevi personelleri üzerine yaptığı çalışmada cinsiyet değişkenine göre iş doyum düzeylerinde anlamlı bir farklılaşma görülmemiştir. AFAD çalışanlarının sahada görev alan personellerinin çoğunluğunun erkeklerden oluşmaktadır. Dolayısıyla erkek çalışanlar kadın çalışanlar göre insanlara yardım etme güdülerini daha fazla tatmin ediyorlardır. Bu durumdan dolayı kadın çalışanların iş doyum düzeyleri erkek çalışanlara göre daha az olduğu açıklanabilir. Kadın çalışanlara da sahada aktif görev verilmesi halinde iş doyum düzeylerinin artacağı düşünülebilir.

AFAD çalışanlarının iş doyumlarının *haftalık çalışma süresi* değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda haftalık çalışma süresi değişkenine göre AFAD çalışanlarının iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Haftalık 40 saat üstü çalışan personellerin iş doyum düzeyleri, haftalık 40 saat çalışan personellerden daha fazladır. AFAD çalışanlarının iş

doyumlarının *çalıştığı şehir* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda şehir değişkenine göre AFAD çalışanlarının iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Sonuçlar birbirine yakın olmakla beraber orta düzeyde iş doyumuna sahiptir denilebilir.

AFAD çalışanlarının iş doyumlarının *yaş* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda yaş değişkenine göre AFAD çalışanlarının iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç Aygül (2018)'ün 440 banka çalışanları üzerine, Öztürk (2017)'ün 565 acil servislerinde çalışan hekim dışı sağlık çalışanları üzerine, Aras (2014)'in hekim üzerine, Tözün ve ark. (2008)'nın 147 hekim üzerine yaptıkları araştırmalar ile paralellik göstermektedir. Avşaroğlu ve ark. (2005) tarafından Konya merkezinde görev yapan toplam 173 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada ise tükenmişlik ile yaş arasında anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmuştur. Yaş arttıkça tükenmişliğin arttığı araştırmada ortaya konulmuştur. Yapılan araştırmalar yaş değişkeni ile iş doyum düzeyleri ilişkisinde farklı sonuçlar gösterebilmektedir. Bu durum meslek gruplarının farklı görevleri üstlendiğinden kaynaklı olabilir. Bizim çalışmamızda anlamlı fark olmamasına rağmen yaşın artmasıyla iş doyum düzeyinin arttığı söylenebilir.

AFAD çalışanlarının iş doyumlarının *eğitim düzeyi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda eğitim düzeyi değişkenine göre AFAD çalışanlarının iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, Aygün (2018)'ün 440 banka çalışanları üzerine, Yurtsever (2015)'in 71 hemşireler üzerine, Gökkaya (2014)'nın 249 okul yönetici üzerine, ve Telef (2011)'in 349 sınıf ve branş öğretmeni üzerine yaptıkları araştırmalar ile örtüşmektedir. Ancak Teltik (2009)'in 258 anaokulu öğretmenleri üzerine yaptığı araştırmada, ön lisans mezunlarının lisans ve lisansüstü mezunlardan, meslek lisesi mezunlarının da lisansüstü mezunlarından iş doyum düzeyleri daha fazladır. Sonuçların farklı çıkmasının nedeni eğitim düzeyi ile beklentilerin farklılaşmasından ve meslek gruplarının sorumluluklarının farklı olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Bizim çalışmamızda anlamlı fark olmamasına karşın eğitim düzeyi arttıkça iş doyum düzeyi arttığı görülmektedir.

AFAD çalışanlarının iş doyumlarının *gelir düzeyi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda gelir düzeyi değişkenine göre AFAD çalışanlarının iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, Bilgin (2007)'in 163 huzurevi çalışanı üzerine ve Aras (2014)'in 246 hekim üzerine yaptıkları araştırmalar ile örtüşmektedir. Ancak Teltik (2009)'in 258 anaokulu öğretmeni üzerine yaptığı araştırmada dışsal doyumun orta gelir düzeyinde çalışanların düşük gelir düzeyinde çalışanlara göre daha fazla iş doyumuna sahip olduğunu belirlemiştir. Ücretin ihtiyaçları karşılamasından dolayı iş doyumuna etki etmesi beklenmektedir. Ancak bireylerin ihtiyaçları kişiden kişiye değiştiği için anlamlı farklılaşmanın olmadığı düşünülmektedir. AFAD çalışanlarının iş doyumlarının *hizmet birimi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda hizmet birimi değişkenine göre AFAD çalışanlarının iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır.

AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin *cinsiyet* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda cinsiyet değişkenine göre AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, Gökkaya (2014)'nin 249 okul yönetici üzerine, Ertürk ve Keçecioğlu (2012)'nin 224 öğretmen üzerine ve Telef (2011)'in 349 sınıf ve branş öğretmeni üzerine yaptıkları çalışmaları ile paralellik göstermektedir. Ancak, Avşaroğlu vd (2005) tarafından Konya merkezinde görev yapan toplam 173 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada kadın öğretmenlerin kişisel başarı algılamalarından kaynaklanan tükenmişlik düzeyi, erkek öğretmenlere oranla daha yüksek seviyelerdedir. Bu çalışmada gruplar arasında anlamlı fark olmamasına rağmen kadınların tükenmişlik düzeyleri erkeklerin tükenmişlik düzeylerinden daha fazladır.

AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin *haftalık çalışma süresi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda haftalık çalışma süresi değişkenine göre AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Anlamlı fark olmaması karşın haftalık 40 saat üstü çalışan personellerin tükenmişlik düzeyleri, haftalık 40 saat çalışan personellerden daha azdır. AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin *şehir* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda şehir değişkenine göre AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel

olarak anlamlı fark bulunmuştur. Yapılan analizler sonucunda Kilis İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde çalışan personellerin Adıyaman İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde çalışan personellere göre daha fazla tükendiği belirlenmiştir. Demografik yapıları birbirine benzer olmasına karşın ortaya çıkan farklılığın nedeni Kilis'te çalışan personellerin Suriye insani krizinde aktif rol almaları olduğu düşünülebilir.

AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin *yaş* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda yaş değişkenine göre AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç Ertürk ve Keçecioğlu (2012)'nin 224 öğretmen üzerinde ve Vural (2016)'ın 100 arama kurtarma personeli üzerinde yaptıkları çalışmaları desteklemektedir. Ancak Polatçı (2007)'nin 200 akademisyen üzerine yaptığı çalışmada tükenmişliğin kişisel başarı boyutunda 41 yaş ve üzerindeki, 21-30 yaşlarındakilere, 51 yaş ve üzerindeki ise 31-40 yaşlarındakilere göre fazla olduğunu değerlendirmiştir.

AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin *eğitim düzeyi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda eğitim düzeyi değişkenine göre AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, Vural (2016)'ın 100 arama kurtarma personeli üzerinde, ve Telef (2011)'in 349 sınıf ve branş öğretmeni üzerine yaptıkları araştırmalar ile örtüşmektedir. Ancak Peker (2002)'in 90 öğretmen üzerine yaptığı araştırmada eğitim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de anlamlı şekilde arttığı görülmektedir. Araştırmamızda ise anlamlı fark olmamasına rağmen eğitim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyi artmaktadır.

AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin *gelir düzeyi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda gelir düzeyi değişkenine göre AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, Yıldız (2018)'in yiyecek içecek bölümünde çalışan 357 işgören ve Çat (2014)'in afet alanında çalışan 172 personel üzerine yaptıkları araştırmaları desteklemektedir. Fakat Ay ve Avşaroğlu (2010)'un 1494 muhasebe çalışanıyla yaptığı araştırmada ise geliri düşük çalışanların, geliri yüksek çalışanlara göre tükenmişliklerinin anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür.

AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin *hizmet birimi* değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda hizmet birimi değişkenine göre AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Ancak tükenmişlik puanlarının teknik hizmet sınıfının diğerinden yüksek olduğu görülmektedir.

AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin *cinsiyet* değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda cinsiyet değişkenine göre AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, Kılıçlar ve Harbalıoğlu (2014)'nin Antalya'daki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 392 işgören üzerine ile Aktaş ve Şimşek (2015)'in 68 yönetici 103 çalışan üzerine yaptıkları çalışma sonuçlarını desteklemektedir. Özdemir ve Sarioğlu (2013)'na ait çalışmada ise 434 kamu ve özel sektör çalışanlarının örgütsel sessizlikleri incelenmiş, kadın ve erkek çalışanların arasında bu değişkene göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin *haftalık çalışma süresi* değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda haftalık çalışma süresi değişkenine göre AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Haftalık 40 saat üstü çalışan personellerin örgütsel sessizlik düzeyleri, haftalık 40 saat çalışan personelden daha azdır.

AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin *şehir* değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda şehir değişkenine göre AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Yapılan analizler sonucunda Kilis İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde çalışan personellerin Adıyaman İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde çalışan personellere göre örgütsel sessizlik düzeylerinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Demografik yapıları birbirine benzer olmasına karşın ortaya çıkan farklılığın nedeni Kilis'te çalışan personellerin Suriye insani krizinde aktif rol almaları olduğu düşünülebilir.

AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin *yaş* değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda yaş değişkenine göre AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak

anlamli fark bulunmamıştır. Bu sonuç, Kahveci ve Demirtaş (2013)'in 444 ğretmen, Tayfun ve çatır (2013)'in 391 sağlık çalışanı ve Aktaş ve şimşek (2015)'in 68 yönetici 103 çalışan üzerine yaptıkları çalışmaları desteklemektedir. Altınöz vd. (2011)'nin Ankara'daki dört ve beş yıldızlı ulusal ve uluslararası zincire bağlı otel işletmelerinde çalışan personellerden 248 kişiyle yapılan çalışmanın sonuçlarına göre yaş ve örgütsel sessizliğin birbiriyle ilişkisinde anlamli farklılıkların olduğu görülmüştür.

AFAD alışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin *eğitim düzeyi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda eğitim değişkenine göre AFAD alışanlarının örgütsel sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamli fark bulunmamıştır. Bu sonuç, Aktaş ve şimşek (2015)'in 68 yönetici 103 alışan, Ebik (2017)'in 90 hemşire ve renlili (2018)'nin hizmet sektöründe çalışan 149 çalışan üzerine yaptıkları araştırmaları ile örtüşmektedir. Aktaş ve şimşek (2015)'in İstanbul'da bir kamu kuruluşunda 202 iş grenle yapılan çalışma sonucundaysa eğitim seviyesi ile ilişkisel sessizlik arasında pozitif yönde anlamli bir ilişki olduğu görülmüştür. Çalışmada, yüksek lisans derecesinde olan çalışanlar ile lisans derecesine sahip olanlardan; doktora derecesine sahip olanlarsa yüksek lisans derecesine sahip olanlardan daha yüksek ortalama da olduğu görülmüştür. Anlamli fark olmamasına rağmen eğitim düzeyi arttıka örgütsel sessizlik düzeyi azalmaktadır denilebilir. Bu durum eğitim seviyesinin artmasıyla birlikte çalışanların kendini rahat ifade etmesine bağlanabilir.

AFAD alışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin *gelir düzeyi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda gelir değişkenine göre AFAD alışanlarının örgütsel sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamli fark bulunmamıştır. Anlamli fark olmamasına rağmen gelir düzeyi arttıka çalışanların örgütsel sessizlik düzeyinin azaldığı görülmektedir. AFAD alışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerinin *hizmet birimi* değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelemek üzere yapılan analizler sonucunda hizmet birimi değişkenine göre AFAD alışanlarının örgütsel sessizlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamli fark bulunmamıştır.

Çalışma sonucunda AFAD alışanlarının iş doyum düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamli negatif yönde ilişki belirlenmiştir. Yani iş doyum düzeyi artarsa tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Diğer araştırmaların sonuçları da bu bulguyu

desteklemektedir. Teltik (2009)'in 258 anaokulu öğretmenleri üzerine yaptığı araştırma, Günal (2016)'ın 237 kabin çalışanına yönelik yaptığı araştırma, Büber (2017) 170 balıkçı sınıfı gemi adamları üzerine yaptığı araştırma ve Sarıtaş (2015)'in 655 itfaiye personeline yaptığı araştırmada da iş doyumunu ile tükenmişlik arasında anlamlı negatif yönde ilişki tespit edilmiştir. Sonuç olarak AFAD çalışanlarının iş doyum düzeylerini arttıracak her türlü çalışma tükenmişlik yaşamlarını engellemesine yardımcı olacaktır.

Çalışma sonucunda AFAD çalışanlarının iş doyum düzeyi ile örgütsel sessizlik düzeyi arasında anlamlı pozitif yönde ilişki belirlenmiştir. Karkı (2017)'nin 420 kamu personeli üzerine yaptığı çalışmada örgütsel sessizlik ile iş doyum düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı ilişkide olduğu belirlenmiştir. Örgütsel sessizliğin alt boyutları ile iş doyumunu arasında anlamlı negatif yönde ilişki olduğu belirlenmiştir. Aktaş ve Şimşek (2015)'in 171 kamu personeli üzerine yaptığı çalışmada örgütsel sessizlik ile iş doyumunu arasında ters yönde düşük ilişki bulunmuştur. Örgütsel sessizliğin alt boyutlarında ise, iş doyumunu ile korunmaya yönelik sessizlik arasında ilişki anlamlı vardır. İş doyumunu ile kabullenici sessizlik ve örgüt yararına sessizlik arasındaki ilişki ise anlamlı çıkmamıştır. Şekerli (2013)'nin 600 öğretmen üzerine yaptığı araştırmada iş doyumunu düşük olanların boyun eğmeye, kendini korumaya ve korkuya dayalı sessizlik düzeylerini daha yüksek olduğunu saptamıştır. Demirtaş ve Nacar (2018)'in 293 öğretmen üzerine yaptığı çalışmada örgütsel sessizlik ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. Sonucun farklı çıkmasının nedeni yapılan işin görev ve sorumluluklarının farklı olması, kullanılan ölçeklerin farklı olması ve ölçekleri bir bütün olarak ya da alt boyutları ile değerlendirilmemesinden kaynaklı olduğu düşünülebilir.

Çalışma sonucunda AFAD çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı pozitif yönde ilişki belirlenmiştir. Diğer araştırmaların sonuçları da genel olarak bu yöndedir. Çitli (2015)'in 288 öğretmen üzerine yaptığı araştırmada örgütsel sessizlik düzeyi ve tükenmişlik düzeyi arasında orta seviyede pozitif ve anlamlı ilişki tespit etmiştir. Burulday (2018)'in 546 öğretmen üzerine yaptığı araştırmada örgütsel sessizlik düzeyi ile örgütsel tükenmişlik düzeyi arasında pozitif, düşük düzeyde ve anlamlı bir ilişki vardır. Kır (2018)'in kabul edilmiş sessizlik ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında anlamlı bir ilişki ve savunma amaçlı sessizlik ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. AFAD çalışanların örgütsel sessizlik düzeylerinin artması tükenmişlik düzeylerini de

arttıracaktır. AFAD çalışanlarının iş doyumunun tükenmişlik düzeylerine etkisinde örgütsel sessizliğin aracılık rolü istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yapılan analizler değerlendirildiğinde iş doyumunun tükenmişlik üzerine etkisi negatif yöndedir. Örgütsel sessizliğin aracılık rolü dâhil edildiğinde de negatif etki devam etmekle beraber zayıf da olsa bu ilişkiyi yumuşatmaktadır.

Araştırma neticesinde ulaşılan sonuçlar değerlendirildiğinde ayrıca bazı hususlara değinmekte fayda vardır. Dışsal doyum ortalamasının içsel doyumdan gözle görülür derece düşük olduğu saptanmıştır. AFAD çalışanlarının iş doyumunu artırılması için dışsal doyuma etki eden faktörlerde iyileştirme çalışması yapılabilir. Bu çalışmalar personellerin takdir edilmesi, yöneticilerin karar verme yetenekleri, çalışanların iş ile ilgili karar verebilmeleri, yapılan işe göre verilen ücretin adil olması, çalışma şartları ve görevde yükselme sınavının açılması gibi konularda olabilir.

Örgütsel sessizliğin alt boyutlarında ise örgüt yararına sessizlik boyutunun diğer boyutlara göre oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu durum da AFAD personellerin kuruma zarar gelmesin ve kurumu koruma gibi düşünceler ile daha fazla sessizliği tercih ettikleri söylenebilir. Çalışmaya katılan 101 AFAD personelinin 79'u mesleğini isteyerek seçmesine rağmen 50 kişi mesleğini değiştirmek istemektedir. Bu durum ise bazı çalışanların mesleğine istekli başladıkları ve zamanla bu isteklerinin kırıldığı şeklinde yorumlanabilir. Yapılacak olan iyileştirme çalışmalar ile bu istekli çalışma halinin sürekliliği sağlanabilir. Kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran iş doyum düzeyleri düşüktür. Kadın çalışanların sahadan uzak olması, kurum içerisinde kalması gibi nedenlerden dolayı iş doyum düzeylerinin düşük olduğu düşünülebilir. Kadın çalışanların da saha görevlerinde aktif görev alması iş doyumlarını arttırıcı bir etki oluşturacağı değerlendirilmektedir.

Adıyaman İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü personellerine göre Kilis İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü personelleri tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeyleri yüksektir. Aynı bölgeden olmalarına rağmen Suriye insani krizinden Kilis ili daha fazla etkilenmiştir. Ayrıca oluşabilecek yeni göç ihtimallerini göz önünde bulundurarak risk yönetimi üzerinde çalışmalar yapılmaktadır. Bahsedilen koşullar Kilis personellerinin Adıyaman ilindeki personellere nazaran daha fazla tükenmelerine ve sessizleşmelerine etkili olduğu düşünülmektedir. Çalışanların tükenmesi sessizleşmesi verimlerini ve hizmet kalitelerini zaman içerisinde azalmasına neden olacaktır. Hizmet kalitesini ve

verimin azalması kurumu maddi manevi sıkıntılar yaşatabilir. Bundan dolayı hem çalışan açısından hem de kurum açısından yapılacak iyileştirme çalışmaları faydalı olacaktır.

Çalışanların iş doyumlarının artması için çalışanların yeteneklerini ve yöntemlerini kullanabildikleri, iş ile ilgili kararlar verebildikleri, terfi olanakları, çalışma şartları gibi konularda çalışmalar yapılabilir. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin en aza indirilmesi için görevinin harici iş verilmemesi, yurt dışı eğitimleri, lojman, tayin gibi konularda özendirici çalışmalar yapılabilir. Çalışanların örgütsel sessizliklerinin en aza indirilmesi için fikir ve düşüncelerini özgürce ifade edebildikleri iş ortamı ve konuşmasını destekleyici çalışmalar yapılabilir.

Bu çalışmada AFAD çalışanlarının iş doyumunu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki durumu incelenmiştir. Yapılacak yeni çalışmalara ulusal medikal kurtarma ekipleri, itfaiye birimleri, afet ile ilgili gönüllü sivil toplum kuruluşları da dâhil edilip iş doyumunu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki durumu incelenebilir. Bu çalışma, Adıyaman, Gaziantep ve Kilis personelleri ile sınırlı tutulmuştur. Sonuçlar tüm AFAD personellerine genellenemez ancak yine de fikir verebilir. Yapılacak yeni çalışmalarda diğer illerdeki AFAD çalışanlarında iş doyumunu, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeyleri belirlenebilir.

KAYNAKÇA

- ACAR Murat Fahri; (2016), Okul Öncesi Öğretmenlerinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- AFETLERE HAZIRLIK DERNEĞİ, <http://www.ahder.org/>, Erişim Tarihi: 05.01.2019.
- ARAS Aysun; (2014), Erzurum’da Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Görev Yapan Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Etkili Faktörlerin İncelenmesi, Uzmanlık Tezi, Atatürk Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Erzurum.
- AKDAĞ Hüda; (2018), Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde İncelenmesi (Erzincan ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma),Yüksek Lisans Tezi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzincan.
- AKDU Serap; (2017), Turizm Sektöründe Hizmet Hatası Telafi Stratejileri, Hizmet Kalitesi Algısı ve Kurumsal İmaj Algısı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma, Doktora Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- AKTAŞ Hakkı ve ŞİMŞEK Eylem; (2015), “Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt 11, Sayı 24, ss. 205-230.
- AKYOL Hikmet; (2015), Afetlere Müdahale Eden Örgütlerde İşgören Tatmini ile Başarı Algısı İlişkisi: AFAD Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- AKYÜREK İbrahim Muhammed; (2016), İlkokul Müdürlerinin Dağıtılmış Liderlik Özellikleri ile Öğretmenlerin İş Doyumu Algıları Arasındaki İlişki (Ankara İli Örneği),Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- ALGIN İknur; (2014), Üniversitelerde Örgütsel Sessizlik, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- ALTINÖZ Mehmet, ÇÖP Serdar ve KERVANCI Funda; (2011), “Örgütsel Sessizlik Ve Örgütsel Güven İlişkisi: Ankara’daki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, **12. Ulusal Turizm Kongresi**, Düzce.

- ASLAN AÇAN Bilge; (2018), Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- ATLANDI Deniz; (2010), Çağrı Merkezi Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- AVCI Serap; (2018), İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- AVŞAROĞLU Selahattin, DENİZ Engin M. ve KAHRAMAN Ali; (2005), “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 14, ss. 115-129.
- AY Mustafa ve AVŞAROĞLU Selahattin; (2010), “Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1- Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, Cilt 7, Sayı 1, ss. 1170-1189.
- AYGÜN İdil Kiraz; (2018), İş Tatmininin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi ve İş Stresinin Aracılık Rolü: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- AYDEMİR Sibel ve KORKMAZ Oya; (2015), “Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, Cilt:13, Sayı:2.
- BARLI Önder; (2005), **Türk Yöneticisinin Yararlandığı Motivasyonel Araçlar**, Atlas Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara.
- BARUTÇU Esin ve SERİNKAN Celalettin; (2008), “Günümüzün Önemli Sorunlarından Bir Olan Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, **Ege Akademik Bakış**, Cilt 8, Sayı 2, İzmir.
- BAŞÖREN Mehmet; (2005), Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Zonguldak İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

- BAYRAM Hasan; (2014), Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Çalışanlarda İş Doymu (Perfüzyonistler Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- BAYRAM Timur Yalçın; (2010), Üniversitelerde Örgütsel Sessizlik, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- BİLDİK Büşra; (2009), Liderlik Tarzları, Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- BİLGİN ŞİMŞEK Yasemin; (2007), Huzurevi Çalışanlarının İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- BURULDAY Vildan; (2018), Ortaokullarda Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Tükenmişlik Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri, Elazığ.
- BÜBER Müge; (2017), Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doymu ve Yaşam Doymu Üzerine Etkisi: Balıkçı Sınıfı Gemiadamları Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener; (2009), **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Pegem Akademi, 9. Baskı, Ankara.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener; (2018), **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Pegem Akademi, 24. Baskı, Ankara.
- COOMBS William N. and SCHROEDER Harold E.; (1988), “Generalized Locus of Control: An Analysis of Factor Analytic Data”, **Personality and Individual Differences**, 9(1), ss. 79-85.
- ÇAĞLIYAN Yasemin; (2007), Tükenmişlik Sendromu ve İş Doymuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması), Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- ÇATIR Ozan ve TAYFUN Ahmet; (2013), “Örgütsel Sessizlik ve Çalışanların Performansları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, Cilt No5, Sayı 3, ss. 114-134.

- ÇAKICI Ayşehan; (2007), “Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 16, Sayı 1, ss. 145-162.
- ÇAKICI Ayşehan; (2010), **Örgütlerde İş Gören Sessizliği, Neden Sessiz Kalmayı Tercih Ediyoruz?**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- ÇAKIR Erşan; (2016), Örgütsel Sessizlik, Sessizliğin Nedenleri ve Sonuçları: Bir Devlet Hastanesi Çalışanları Üzerinde Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ÇAT Sedat; (2014), Acil Yardım, Kurtarma ve Müdahale Çalışanlarının Ruhsal Zeka ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma: Gümüşhane İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- ÇIĞŞAR Alper Veysel; (2018), Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Özelliklere ve Bazı Mesleki Değişkenlere Göre İncelenmesi (Adana İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- ÇİMEN Mesur ve ŞAHİN İsmet; (2000), “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş doyum Düzeyinin Belirlenmesi”, **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, Cilt:5, Sayı:4, ss.53-67.
- ÇİTLİ İhsan İlker; (2015), MBA-Genel İşletmecilik Örgütsel Sessizlik ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÇUKUR Yaşar; (2017), Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumu İlişkisi İstanbul İtfaiyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- DAĞ Suat; (2018), Özel Okullarda İş Doyumu ve Örgütsel Güvenin Yordayıcısı Olarak Yetenek Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- DEMİR Erhan; (2018), İnşaat İşçilerinin İş Doyumu Düzeyleri ile İş Güvenliği Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- DEMİR UĞUR Elif; (2017), Örgütsel Sessizlik İklimi ve Çalışan Sessizlik Davranışlarına İlişkin Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- DEMİRTAŞ Neriman; (2018), Otel İşletmelerinde İşyeri Zorbalığı ile Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Kuşadası Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- DEMİRTAŞ Zülfü ve NACAR Davut; (2018), “Öğretmenlerin İş Doyumu ve Örgütsel Sessizlik Algıları Arasındaki İlişki”, **Eğitim Yansımaları Dergisi**, Cilt 2, Sayı 1, ss. 13–23.
- DERİN Nurten; (2007), Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- DİNCEROL Cem; (2013), Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- DURUKAN SELVİ Ebru; (2013), İş Doyumu ve Performans Algısı: Ankara Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü Çalışanları Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Polis Akademisi, Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- DÜZOVA Sibel; (2015), 112 Acil Sağlık Hizmetleri’nde Çalışan Personelin İş Doyumu: Ankara İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- DYNE Linn Van, ANG Soon. and BOTERO İsabel C.; (2003), “Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice As Multi Dimensional Constructs”, **Journal of Management Studies**, 40(6), ss. 1359- 1392.
- EBİK Gökçe Elif; (2017), Hemşirelerde Örgütsel Sessizlik Düzeyinin Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- EDE Belçim; (2018), Yönetici Olan ve Olmayan Hemşirelerin Motivasyon ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- EĞİNLİ Ayşen Temel; (2009), “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 23, Sayı: 3,ss. 36-40.
- ERDOĞAN Özlem; (2016), Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş Doyumu, Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- ERKAN Mustafa Soner; (2009), İç Hastalıkları Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- EROL Günay; (2012), Liderlik Tarzları ve Örgütsel Sessizlik İlişkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- ERTÜRK Emel ve KEÇECİOĞLU Tamer; (2012), “Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama”, Ege Akademik Bakış, Cilt: 12, Sayı: 1, ss. 39-52.
- GEORGE Darren and MALLERY Paul; (2010), **Spss For Windows Step By Step: A Simple Guide And Reference**, 17.0 Update (10a Ed.), Boston.
- GÖKKAYA Erkan; (2014), Rotasyona Uğrayan Okul Yöneticilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik (Kayseri İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- GÜLDİKEN Aynur; (2018), Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Tükenmişlik İlişkisi ile İlgili Kamu Kurumu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- GÜLER Mustafa; (2018), Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Zaman Yönetimi Becerileri ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Kocaeli İli Örneği), Bilim Uzmanlığı Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.
- GÜLSOY Ahmet; (2018), Nükleer Santrallere Yönelik Halkın Tutum ve Davranışları: Sinop ve Akkuyu Nükleer Santralleri Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- GÜNAY Ahmet; (2016), Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- HURŞİTOĞLU Onur; (2017), Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler ve Tükenmişlik Sendromunun Savunma Biçimleri ile İlişkisi, Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Kahramanmaraş.
- İNCE Serdal; (2005), İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesinde Çalışanların İş Doyum Düzeyleri, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- KAHVECİ Gökhan; (2010), İlköğretim Okullarında Örgütsel Sessizlik ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- KAHVECİ Gökhan ve DEMİRTAŞ Zülfü; (2013), “Okul Yöneticisi ve Öğretmenlerin Örgütsel Sessizlik Algıları”, **Eğitim ve Bilim**, Cilt 38, Sayı 167, ss. 51-63.
- KANTAR, Hüseyin; (2010), **İşletmede Motivasyon**, Kumsaati Yayın Dağıtım, 2. Baskı, İstanbul.
- KAPLAN Hayriye; (2014), Yaşam Doyumu İlişkisi (Denizli Servergazi Devlet Hastanesi Hemşire – Ebe Hemşireler Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KAPLAN GÜLER Beyhan; (2016), Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Tükenmişlik, Denetim Odağı ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KAPLAN Mehmet; (2007), Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- KARACAOĞLU Korhan ve ÇETİN İdris; (2015), “İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: AFAD Örneği”, **Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi**, Cilt 5, ss. 46-69.
- KARASAR Niyazi; (1998), Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Nobel Yayınları, Ankara.
- KARCIOĞLU Fatih ve AKBAŞ Sevil; (2010), “İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 24, Sayı: 3, ss. 139-160.
- KARKI Ahmet; (2017), Kamu Kurumlarında Örgütsel Sessizlik ile İş Tatmini İlişkisi Sivas İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- KAYA GÖKTEPE Ayşe; (2016), **Tükenmişlik Sendromu**, Nesil Yayınları, İstanbul.
- KILIÇLAR Arzu ve HARBALIOĞLU Melda; (2014), “Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, Cilt 6, Sayı 1, ss. 328-346.
- KIR Aysun; (2018), Örgütsel Sessizlik, Tükenmişlik Sendromu ve Çalışan Performansı İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Ömer Halisdemir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- KORKUT Yeşim; (2018), Çalışanın Adalet Algısı ve İş Doyumu İlişkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü (Hekimler Üzerine Bir Araştırma), Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Medipol Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- LAL Kader; (2014), Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu (Aksaray ve Ortaköy Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- MASLACH Christina. and JACKSON Susan. E.; (1981), “The Measurement Of Experienced Burnout”, **Journal Of Occupation Behaviour**, (2), ss. 99-113.
- MASLACH Christina, SCHAUFELI Wilmar B. and LEITER Michael P.; (2001), “ Job Bournout”, **Annual Review Of Psycholog**, (52), ss. 397-422.
- MENTEŞE Mehmet; (2007), İş Doyumu, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ile Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- ORAL Nihal; (2014), İş Doyumu ve Sağlık Sektörü, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÖRENLİLİ Melis; (2018), İşletmelerde Örgütsel Sessizlik ve Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- ÖZDEMİR Fatih; (2006), Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- ÖZDEMİR Lütfiye ve SARIOĞLU UĞUR Sevtap; (2013), “Çalışanların “Örgütsel Ses Ve Sessizlik” Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi: Kamu ve Özel Sektörde Bir Araştırma”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt 27, Sayı 1, ss. 257-281.
- ÖZGÜR Burcu Başak; (2007), İngilizce Öğretmenlerinin İş Tatminleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÖZMEN Zeynep; (2016), Maslach Tükenmişlik Ölçeği Açısından Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- ÖZTÜRK Zehra Dicle; (2018), Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu, Kaygı ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÖZTÜRK Tuğçe; (2017), Acil Servislerde Çalışan Hekim Dışı Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu ve Performansları Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- ÖZÜÇAĞLIYAN Mehmet Ömer; (2015), Ortaokullarda Örgütsel Sessizlik (Kadıköy İlçesi Örneği),Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- POLAT Zeynep; (2018), Hekimlerde Yaşam Kalitesi, Tükenmişlik ve Etki Eden Faktörler, Uzmanlık Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Kliniği, İstanbul.
- POLATCI Sema; (2007), Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz), Yüksek Lisans, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- SAĞLAM ARI Güler ve ÇINA BAL Emine; (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, **Yönetim ve Ekonomi**, Cilt:15, Sayı:1, ss 131-148.
- SARITAŞ Zeynep; (2015), İzmir Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- SAT Sultan; (2011), Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- SAYGI Aslı Ceren; (2016), Seyahat Acentalarında Ergonomik Koşulların İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- SEYREK Emre; (2014), İş Etiğinin İş Tatminine Etkisi: Gümüşhane Kamu Kurumları Çalışanları Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- SKEJA Aferina; (2012), Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- SÜRGEVİL Olca; (2006), , **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**, 1. Basım, Nobel Yayınları, Ankara.
- ŞANGAR Zühal; (2016), İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi: Akademik Personel Üzerinde Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- ŞEKERLİ Hüseyin; (2013), Öğretmenlerde Çalışan Sessizliği, İş Doyumu ve Denetim Odağı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ŞENTÜRK Zeynep; (2016), Öğretmen Adaylarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ahi Evran Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Kırşehir.
- TAHİNCİOĞLU Dilara; (2018), Psikologların ve Psikolojik Danışmanların İş Doyumu, Çalışma Yaşam Kaliteleri ve Merhamet Düzeylerinin Karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu, <http://tdk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 30.08.2018.
- Türk Dil Kurumu, <http://tdk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 01.09.2018.
- TELEF Bülent Baki; (2011), “Öğretmenlerin Öz-Yeterlikleri, İş Doyumları, Yaşam Doyumları ve Tükenmişliklerinin İncelenmesi”, **İlköğretim Online**, 10. Cilt, 1.Sayı, ss. 91-108.
- TÖZÜN Mustafa, ÇULHACI Abdullah ve ÜNSAL Alaettin; (2008), “Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu (Eskişehir)”, **TAF Preventive Medicine Bulletin**, Cilt 7, Sayı 5, ss. 377-384.
- Türkiye İstatistik Kurumu, <https://biruni.tuik.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 04.01.2019.
- TÜRK Sezai M.; (2007), **Örgüt Kültürü ve İş Tatmini**, Gazi Kitapevi, Ankara.
- ÜNAL Fatma; (2018), Duygusal Emegin İş Doyumu ve Yabancılaşma ile İlişkisi; Banka Çalışanları Üzerinde Nitel Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- VURAL Cem; (2016), Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik Müdürlüğünde Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- YILANCI Duygu; (2017), Çevik Kuvvet Polisinin Sosyo-Demografik Durumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi: Ankara Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Polis Akademisi, Adli Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- YILDIZ Şahin; (2018), Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları: Bodrum Örneği, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- YILDIRIM Fatma; (1996), Banka Çalışmalarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi , Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- YILMAZ Dilek; (2017), Sağlık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Tekirdağ'daki Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- YILMAZ Gökay; (2018), Türk Güverte Zabitlerinde Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- YURTSEVER Nilgün; (2015), İzmir'de Çalışan Evde Bakım Hemşirelerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : İsmail Turgut PALA

Doğum Yeri ve Tarihi : Kayseri 01.01.1992

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Acil Yardım ve Afet Yönetimi

İş Deneyimi

Stajlar :Kayseri Devlet Hastanesi, 2013
Kayseri Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı,
2014

Çalıştığı Kurumlar

:Özel Cacabey Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi,2016,
İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği Meslek Öğretmeni.
Kilis İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü,2016-... ,
Enformasyon Memuru.

İletişim

Telefon : 507 541 9283

e-posta Adresi :iturgut.pala@afad.gov.tr

Jüri Tarihi :21.01.2018



EKLER

Ek- 1: Anket Formu

Sayın AFAD Çalışanları

Bu anket formu, M. Hanefi Topal danışmanlığında Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Afet Yönetimi Ana Bilim Dalı'nda yürütülmekte olan "İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü TRC1 Bölgesi AFAD Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama." konulu tez çalışmasında veri tabanı oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma tamamen akademik amaçlı olup, isminizi yazmanıza gerek yoktur. Ayrıca vereceğiniz cevaplar gizli tutulacak ve paylaşılmayacaktır. Ancak çalışmanın bilimsel nitelik taşıyabilmesi açısından, belirtilen sorulara içtenlikle cevap vermeniz çok önemlidir. Çalışmaya verdiğiniz katkılarınız ve desteğiniz için şimdiden çok teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

İsmail Turgut PALA

(iturgut.pala@afad.gov.tr, AFAD, Kilis)

Doç. Dr. Mehmet Hanefi TOPAL

(mhanefitopal@gmail.com, Gümüşhane Üniversitesi)

Aşağıdaki sorular, İş Doyumu düzeyinizle ilgilidir. Anket maddelerini okuduktan sonra kendinize en uygun gelen seçeneği çarpı işaretiyle (X) ile belirtmeniz yeterlidir

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------------|----------------|-----------------------|------------|-----------------|----------|--------------|
| Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Kısmen Memnun Değilim | Kararsızım | Kısmen Memnunum | Memnunum | Çok Memnunum |

| Şimdiki işimden ... | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 Beni her zaman memnun etmesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 Tek başıma çalışma olanağı olması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 Ara sıra değişik işler yapabilme şansı bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 Toplumda saygın bir kişi olma şansı vermesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 Yöneticimin ekibindeki kişileri idare etmesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 Yöneticimin karar vermedeki yeteneği bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 Bana sabit bir iş sağlaması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağını bana vermesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 İş ile ilgili kararların uygulanmaya konması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 İş içinde terfi olanağı olması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 Kendi kararlarımı uygulanma serbestliğini bana vermesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | Çalışma şartları bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18 | Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20 | Yaptığım iş karşısında duyduğum başarı hissi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Aşağıdaki sorular, sizin işinizdeki sessizlik tutum ve tercihlerinizle ilgilidir. Anket maddelerini okuduktan sonra kendinize en uygun gelen seçeneği çarpı işaretiyle (X) ile belirtmeniz yeterlidir

| | | | | | | |
|--------------------|----------------|-----------------------|------------|-----------------|----------|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Kısmen Memnun Değilim | Kararsızım | Kısmen Memnunum | Memnunum | Çok Memnunum |

| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) |
|----|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 21 | Kurumumda ilgili olmadığım konularda öneri sunma konusunda isteksiz olduğum için sessizliği tercih ederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | Kurumumda çalışma arkadaşlarımla doğru kararı alabileceklerine inandığım için fikirlerimi söylemem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | Kurumumdaki sorunların çözümüne ilişkin fikirlerimi çalışma arkadaşlarımla paylaşmam. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24 | Kurum içinde fark yaratacak bir fikir ortaya koyabileceğime inanmadığım için, kurumumda iyileşme (yenilik, düzelme, ilerleme, gelişme vb.) ile ilgili fikirlerimi ifade etmem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | Kurumumdaki için gelişimini arttıracaklarını düşündüğümde, beni ilgilendirmeyen bir konuda fikrimi söylemem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26 | Kurumumdaki geleceğime dair kaygılarım nedeniyle kendime ait yeni fikirlerimi söylemem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27 | Bana zarar vereceğinden endişelendiğim için işimle ilgili bilgileri bir başkasıyla paylaşmam | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 28 | İşimle ilgili gerçekleri kendimi korumak için başkalarıyla paylaşmam | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 29 | Kendimi korumak için kurumumun gelişimi ile ilgili fikirlerimi ifade etmem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30 | Kurumumdaki işbirliğini korumak için, gizli bilgileri başkalarıyla paylaşmam | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 31 | Kurumumun yararına olduğu için, özel bilgileri başkalarıyla paylaşmam | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 32 | Kurumumdaki sırlarını açıklamam için bana yapılan baskılara direnirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 33 | Kurumuma zarar verme ihtimali olan bilgileri açıklamayı reddederim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 34 | Kurumumuz adına kaygılarımdan dolayı, gizli bilgileri uygun bir şekilde muhafaza ederim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Aşağıdaki ifadeler kendinizi değerlendirmenize ilgilidir. İş ortamınız ve mesleğiniz ile ilgili aşağıdaki durumları ne sıklıkla yaşadığınızı belirtmeniz istenmektedir. Lütfen aşağıdaki her ifadeyi okuduktan sonra 7 dereceli ölçeği kullanarak her bir maddenin sol yanındaki boşluğa () size en uygun olan rakamı yazınız.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------|-----------------|---------|-------|---------|------------|-----------|
| Hiçbir Zaman | Sadece Bir Defa | Nadiren | Bazen | Sık Sık | Çoğunlukla | Her Zaman |

| | | | |
|----|---------------------------------------|----|---|
| 35 | () Yorgun | 46 | () Değersiz |
| 36 | () Çökmüş | 47 | () Bıkkın |
| 37 | () Neşeli, Keyifli | 48 | () Kafası Karışmış, Sıkıntılı |
| 38 | () Fiziksel Olarak Yorgun (Tükenmiş) | 49 | () İnsanlarla İlgili Hayal Kırıklığına Uğramış ve Güvenmiş |
| 39 | () Duygusal Olarak Yorgun (Tükenmiş) | 50 | () Zayıf |
| 40 | () Mutlu | 51 | () Umutsuz |
| 41 | () Bitkin | 52 | () Reddedilmiş |
| 42 | () Tükenmiş | 53 | () İyimser |
| 43 | () Mutsuz | 54 | () Enerjik |
| 44 | () Sağlıksız | 55 | () Kaygılı |
| 45 | () Kapana Kısılmış | | |

Aşağıdaki sorular bir takım demografik özelliklerinize veya görüş almaya yönelik sorular olup size en uygun seçeneğin yanındaki rakama çarpı (X) atınız.

56. Çalıştığınız il: Kilis (1) Gaziantep (2) Adıyaman (3)

57. Cinsiyetiniz: Kadın (1) Erkek (2)

58. Yaşınız:

18-25 arası (1) 26-35 arası (2) 36-45 arası (3) 46 ve üzeri (4)

59. Eğitim durumunuz:

Lise (1) Ön Lisans (2) Lisans (3) Lisansüstü (Y. Lisans/Doktora) (4)

60. Kurumunuzda haftalık çalışma süreniz: 40 saat (1) 41 saat ve üzeri (2)

61. Çalışma hizmet biriminiz:

Genel İdari Hizmetler (1) Teknik Hizmetler (2) Diğer (3)

62. Çalıştığınız şube:

Yönetim Hizmetleri Şb. (1) Afet ve Acil durum Yönetim Merkez Şb. (2)
Planlama Risk Azaltma ve İyileştirme Şb. (3)

63. Aylık geliriniz:

1600-2500 arası (1) 2501-3500 arası (2) 3501-4500 arası (3)
4501 ve üzeri (4)

64. Gelirinizi yeterli görüyor musunuz? Evet (1) Hayır (2)

65. Bu mesleği isteyerek mi seçtiniz? Evet (1) Hayır (2)

66. Fırsatınız olsa mesleğinizi değiştirir misiniz? Evet (1) Hayır (2)

67. Mesleğinizle ilgili görüş ve önerilerinizi belirtmek ister misiniz?

Hayır (1)

Evet (2)

Yanıtınız Evet ise lütfen görüşünüzü aşağıya yazınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zaman ayırdığınız, değerli katkı ve görüşlerinizi bizimle paylaştığınız için Teşekkür Ederiz.

EK-2:Etik Kurulu Onayı

Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Afet Yönetimi Ana Bilim Dalı öğrencilerinden İsmail Turgut PALA'nın "İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü TRC1 Bölgesi AFAD Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama." adlı projesi değerlendirilmiştir.

Proje etik açısından uygun bulunmuştur.



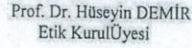
Projenin etik açısından geliştirilmesi gerekmektedir.

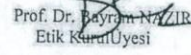


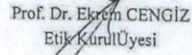
Proje etik açısından uygun bulunmamıştır.

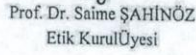


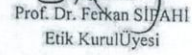

Prof. Dr. Bahr B. YRAM
Etik Kurul Üyesi

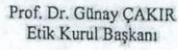

Prof. Dr. Hüseyin DEMİR
Etik Kurul Üyesi


Prof. Dr. Bayram NAZIR
Etik Kurul Üyesi


Prof. Dr. Ekrem CENGİZ
Etik Kurul Üyesi


Prof. Dr. Saime ŞAHİNÖZ
Etik Kurul Üyesi


Prof. Dr. Ferkan SİHAHİ
Etik Kurul Üyesi


Prof. Dr. Günay ÇAKIR
Etik Kurul Başkanı

EK-3:Anket Kullanım İzinleri

02.01.2019 Posta - ismail pala - Outlook

Re: Tükenmişlik Ölçeği

BB Burhan Çapri burhancapri <burhancapri@mersin.edu.tr>
>
Cum 12.10.2018, 06:16
Siz 0

TÖ-KF.doc 34 KB

Tükenmişlik Ölçeği (TÖ) ... 44 KB

Tükenmişlik Ölçeği-Kısa F... 705 KB

3 ek (783 KB) Tümünü indir Tümünü OneDrive'a kaydet

İlgili Ölçme aracının kısa ve uzun formlarını ekte gönderiyorum. Çalışmanız doğrultusunda istediğinizi kullanabilirsiniz.
Başarılar...

ismail pala <i_turgut_pala@hotmail.com>, 11 Eki 2018 Per, 19:07 tarihinde şunu yazdı:

İyi günler, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afet Yönetimi Ana Bilim Dalında devam etmekte olduğum yüksek lisans tezimde, Türkçe uyarlanması tarafınızca yapılmış olan Tükenmişlik Ölçeğini (Pines ve Aronson, 1988) kullanmak üzere ölçeğinizi istiyorum.

Windows 10 için Posta ile gönderildi

--
Dr. Burhan CAPRI (PhD) (Assoc. Prof. Dr.)
Mersin University, Faculty of Education,
Department of Education Sciences
Mersin /Turkey
Tel: +903243412815-42042/42043
Fax:+90 3243412823

<https://outlook.live.com/mail/inbox/id/AQMkADAwATY0MDABLk2YTgtMTZHNs0wMAIIMDAKAEYAAAO49koo%2BrX8RbHwYkkQexFbBwBLzeD...> 1/1

Örgütsel Sessizlik Ölçeği

Yasin Şehitoğlu <yasinsehitoglu@gmail.com>

Tümünü yanıtla |

10.10.2018 (Çar), 23:03
İsmail Turgut PALA

Evet kullanabilirsiniz. Çalışmalarınız da başarılar dilerim.

İsmail Turgut PALA

10.10.2018 (Çar), 20:00

İyi günler, Gümüşhane Üniversitesi Afet Yönetimi Anabilim dalında devam etmekte olduğum yüksek lisans tezimde, çevirisini tarafınızca yapılmış olan Örgütsel Sessizlik Ölçeğini kullanabilir miyim?

AFAD

İsmail Turgut PALA
T. C. KİLİS VALİLİĞİ
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü
Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi Şubesi
Enformasyon Memuru
Tel : 0 348 813 1334

Minesota İş Doyumu Ölçeği

Asli Baycan Binark <asli@aslibaycan.com>

10.10.2018 (Çar), 22:15

Kullanabilirsiniz.

İsmail Turgut PALA

Tümünü yanıtla |

10.10.2018 (Çar), 19:58

asli@aslibaycan.com

İyi günler, Gümüşhane Üniversitesi Afet Yönetimi Anabilim dalında devam etmekte olduğum yüksek lisans tezimde, çevirisi tarafınızca yapılmış olan Minesota İş Doyumu Ölçeğini kullanabilir miyim?



İsmail Turgut PALA
T. C. KİLİS VALİLİĞİ
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü
Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi Şubesi
Enformasyon Memuru
Tel : 0 348 813 1334

EK-4:Anket Uygulayabilme Olurları

AFAD®

T.C.
KİLİS VALİLİĞİ
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü

Sayı : 51177052-044-E.177035

26/11/2018

Konu : Anket Çalışması

MÜDÜRLÜK MAKAMINA

İlgi : Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün 20.11.2018 tarih ve E.6948 sayılı yazısı.

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afet Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi İsmail Turgut PALA'nın "İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü: TRC1 Bölgesi AFAD Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama" adlı yüksek lisans tezinde kullanması amacıyla 26.11.2018 - 10.12.2018 tarihleri arasında Müdürlüğümüzde çalışmakta olan personellere anket çalışması uygulaması hususunda;

Gereğini arz ederim.

 e-imzalıdır
Uğur KAYIŞ
Şube Müdür V.

OLUR
26/11/2018

 e-imzalıdır
Mustafa ESER
İl Afet ve Acil Durum Müdür V.

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Öncüpinar Mahallesi Fatih Rüştü Zorlu Caddesi İl Özel İdare Binası Zemin Kat İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü KİLİS
Telefon No: (348) 813 13 34 Belge Geçer No: (348) 813 94 90
İnternet Adresi: kilis.afad.gov.tr E-posta: kilismdr@afad.gov.tr

Bilgi için: İsmail Turgut PALA
Enformasyon Memuru

AFAD

T.C.
GAZİANTEP VALİLİĞİ
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü

Sayı : 29813552-044-E.177417

27/11/2018

Konu : Anket Çalışması-İsmail Turgut PALA Hk.


MÜDÜRLÜK MAKAMINA

İlgi : Gümüşhane Üniversitesi Rektörlüğü'nün 20.11.2018 tarihli ve 39089344-6948 sayılı yazısı.


İlgi yazı gereği Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Afet Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi İsmail Turgut PALA'nın "İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü: TRCI Bölgesi AFAD Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama" adlı Yüksek Lisans Tezinde kullanması amacıyla İlgi yazı ekindeki anket formunun 15.11.2018-10.12.2018 tarihleri arasında kurumumuzda çalışmakta olan personeller üzerinde uygulanması istenmektedir.

Söz konusu kişinin Müdürlüğümüz personelleri ile anket yapması hususunu;

Olur'larımıza arz ederim.

 e-imzalıdır
Mahmut BAY
Şube Müdür V.

OLUR
27/11/2018

 e-imzalıdır
Bekir ŞEN
İl Afet ve Acil Durum Müdürü

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Kolejtepe Mahallesi 55 Nolu Sokak No:10 Şahinbey / Gaziantep
Telefon No: (342) 336 26 92 Belge Geçer No: (342) 336 06 31

Bilgi için:Sibel BAHAR
Mühendis

AFAD®

T.C.
ADİYAMAN VALİLİĞİ
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü

Sayı : 90742471-044-E.182012

04/12/2018


Konu : Anket Çalışması- İsmail Turgut PALA

MÜDÜRLÜK MAKAMINA

İlgi : Gümüşhane Üniversitesi Rektörlüğü'nün 20/11/2018 tarih ve 6948 sayılı yazısı.


İlgi yazı gereği Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Afet Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi İsmail Turgut PALA'nın "İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü: TRC1 Bölgesi AFAD Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama" adlı Yüksek Lisans Tezinde kullanılması amacıyla İlgi yazı ekinde ki anket formunun 4/12/2018 - 10/12/2018 tarihleri arasında kurumumuzda çalışmakta olan personeller üzerinde uygulanması istenmektedir.

Söz konusu kişinin Müdürlüğümüz personelleri ile anket yapması hususunu;
Olur'larınıza arz ederim.

 e-imzalıdır

Abdurrahman BİÇER
Şube Müdürü

OLUR
04/12/2018

 e-imzalıdır

Osman Ertuğrul ALTUĞ
İl Afet ve Acil Durum Müdürü

Dağıtım:

ADİYAMAN İL AFET VE ACİL DURUM
MÜDÜRLÜĞÜNE

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

ATATÜRK BULVARI NO : 175/1 ADİYAMAN
Telefon No: (416) 216 12 34 Belge Geçer No: (416) 216 11 13
İnternet Adresi: adiyaman.afad.gov.tr E-posta: adiyamanmndr@afad.gov.tr

Bilgi için:Hasan BAYRAK
Memur