

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞGÖRENLERİN STRES VE KAYGI DÜZEYLERİNİN MESLEKİ
TÜKENMİŞLİKLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ: MİLLİ
EĞİTİM BAKANLIĞI MAARİF MÜFETTİŞLERİ ÜZERİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İlker KARATAŞ

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

HAZİRAN 2017

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞGÖRENLERİN STRES VE KAYGI DÜZEYLERİNİN MESLEKİ
TÜKENMİŞLİKLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ: MİLLİ
EĞİTİM BAKANLIĞI MAARİF MÜFETTİŞLERİ ÜZERİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İlker KARATAŞ

1403810266

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

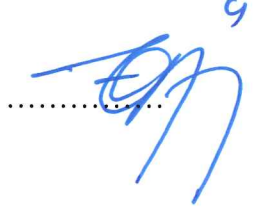
Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ahmet Turan ÖZTÜRK

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1403810266 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi, "İlker KARATAŞ", ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "İşgörenlerin Stres ve Kaygı Düzeylerinin Mesleki Tükenmişlikleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişleri Üzerinde Bir Araştırma" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuş ve oybirliği ile başarılı olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Ahmet Turan ÖZTÜRK Kabul/Red

Türk Hava Kurumu Üniversitesi

☒☐

.....

Jüri Üyeleri : Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU

Kabul/Red

Gazi Üniversitesi

☒☐

.....

: Yrd. Doç. Dr. Tuğba YAŞIN

Kabul/Red

Türk Hava Kurumu Üniversitesi

☒☐

.....

: Yrd. Doç. Dr. Ahmet Turan ÖZTÜRK Kabul/Red

Türk Hava Kurumu Üniversitesi

☒☐

.....

Tez Savunma Tarihi: 21 Haziran 2017

ONAY

Yrd. Doç. Dr. Adnan GÜZEL

Enstitü Müdürü

Tarih: 05..../09./2017

.....

TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “İşgörenlerin Stres ve Kaygı Düzeylerinin Mesleki Tükenmişlikleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişleri Üzerinde Bir Araştırma” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.


12.06.2017
İlker KARATAŞ

ÖNSÖZ

İşgören aracılığıyla amaçlarını gerçekleştiren, firmalar ve devletler, çalışanlarının yaşamış olduğu mesleki tükenmişlik duygusunun sebep olduğu isteksizlik, verim düşüklüğü/verimsizlik, kaynak israfı gibi hususlar maliyet artışına neden olacak ve rekabet etme şansını kaybederek sürdürülebilirliği ile sürekliliği olumsuz etkileneyecektir.

Araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri ve varsayımlarına, ikinci bölümde maarif müfettişleriyle alakalı eğitim, öğretim, teftiş, müfettiş, müfettişlerin görev türleri, stres, kaygı ve mesleki tükenmişlik kavramlarına, üçüncü bölümde araştırmanın evren ve örneklemine, Algılanan Stres, Beck Anksiyete ve Mesleki Tükenmişlik ölçekleri ile araştırmanın bulgularına, dördüncü bölümdeyse araştırmanın sonuç, değerlendirme ve önerilerine yer verilmiştir.

Çalışmanın gerçekleşmesinde birçok kişinin önemli katkıları olmuştur.

İlk olarak tez çalışmamın her aşamasında yol göstericiliğini benden esirgemeyerek her konuda destek olan Danışmanım Yrd. Doç. Dr. Ahmet Turan Öztürk'e,

Çalışmamda her zaman manevi desteğini hissettiğim değerli hocam Doç. Dr. İrfan Yazıcıoğlu'na,

Araştırma anketlerinin uygulanmasına katkılarından maarif müfettisi meslektaşlarım Mustafa Çelik, Yavuz Bayar, Mehmet Gürlek ve Nizam Dağdelen'e,

Yazım ve imla düzeltmeleri nedeniyle Mustafa Asarkaya'ya

Anket formlarının istatistiki paket programında analizini yapan Sami Pektaş'a, Katkılarından dolayı,

Eşim Fatma Karataş ile oğullarım Hüseyin Akif, Furkan ve Ali Hamza'ya, çalışmalarım boyunca bana gösterdikleri sabır nedeniyle

Teşekkür ederim.

Haziran 2017

İlker KARATAŞ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	viii
ŞEKİL LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
ÖZET	xii
ABSTRACT	xiv
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	2
1. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR	2
1.1 Araştırmanın Amacı	2
1.2 Araştırmanın Önemi	2
1.3 Araştırmanın Hipotezleri	3
1.4 Varsayımlar	6
İKİNCİ BÖLÜM	7
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	7
2.1 Eğitim	7
2.2 Öğretim	7
2.3 Teftiş	8
2.4 Müfettiş (Denetmen)	9
2.5 Milli Eğitim Bakanlığı'nda Müfettişin Denetim Görevi Türleri	10
2.5.1 Hizmetlerin Süreç ve Sonuçlarının Denetimi	10
2.5.2 Okul/Kurum Denetimi	10
2.5.3 Uygunluk Denetimi	10
2.5.4 Performans Denetimi	11
2.5.5 Mali Denetim	11
2.5.6 Bilgi İşlem Sistemi Denetimi	11
2.5.7 Sistem Denetimi	11
2.5.8 Personel Denetimi	11
2.5.9 Mucipli Ders Denetimi	12
2.5.10 Sınav Denetimi	12
2.5.11 Kurs ve Seminer Denetimi	12
2.6 Müfettişin İdari ve Adli Mevzuat Açısından Görevleri	13
2.6.1 İnceleme	13
2.6.2 Soruşturma	13
2.6.3 Ön İnceleme	14
2.6.4 Araştırma	14
2.7 Kavramsal olarak Algı	14
2.8 Stres	15
2.8.1 Stres Kaynakları	19
2.8.1.1 Bireysel stres kaynakları	20

2.8.1.2	Organizasyonel stres kaynakları	23
2.8.1.3	Dış çevresel stres kaynakları	25
2.8.2	Stresin Belirtileri	27
2.8.3	Stresin Sonuçları	28
2.8.4	Stresle Mücadele Etme (Baş Etme).....	31
2.9	Kaygı	33
2.9.1	Kaygı Düzeyleri	36
2.9.2	Kaygının Etkileri	38
2.9.2.1	Kaygının fizyolojik etkileri.....	38
2.9.2.2	Kaygının algısal etkileri.....	39
2.9.2.3	Kaygının Psikolojik Etkileri	40
2.9.2.4	Kaygının Bilişsel Etkileri	42
2.10	Tükenmişlik.....	43
2.10.1	Tükenmişlik Nedenleri	46
2.10.2	Tükenmişliğin Sonuçları	48
2.10.2.1	Tükenmişliğin bireysel sonuçları.....	49
2.10.2.2	Tükenmişliğin organizasyonsel sonuçları.....	51
2.10.3	Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yöntemleri	52
2.10.3.1	Organizasyonsel yöntemler	55
2.10.3.2	Kişisel yöntemler	58
2.10.4	Tükenmişliğin Alt Boyutları	60
2.10.4.1	Duygusal tükenme	63
2.10.4.2	Duyarsızlaşma.....	64
2.10.4.3	Kişisel başarıda düşme hissi	65
2.11	Stres, Kaygı ve Tükenmişlik Kavramlar Arasındaki İlişki	65
2.11.1	Stres ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki	65
2.11.2	Kaygı ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki	67
2.11.3	İlgili Araştırmalar	69
2.11.3.1	Stres, kaygı ve mesleki tükenmişlik ile ilgili yurt içinde yapılmış araştırmalar.....	69
2.11.3.2	Stres, kaygı ve mesleki tükenmişlik ile ilgili yurt dışında yapılmış araştırmalar	77
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM		84
3. YÖNTEM		84
3.1	Araştırmanın Modeli	84
3.2	Evren ve Örneklem.....	85
3.3	Sınırlılıklar.....	87
3.4	Veri Toplama Araçları.....	88
3.4.1	Kişisel Bilgi Formu	88
3.4.2	Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ).....	88
3.4.3	Beck Anksiyete (Kaygı) Ölçeği	89
3.4.4	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	89
3.5	Verilerin Analizi.....	90
3.6	Araştırmanın Bulguları.....	92
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM		115
4. SONUÇ, DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER		115
4.1	Sonuç	115
4.2	Değerlendirme	122
4.3	Öneriler.....	126
4.3.1	Yapılan Araştırma Sonucuna İlişkin Öneriler	126

4.3.2 Gelecekte Yapılacak Çalışmalara İlişkin Öneriler	128
KAYNAKÇA	129
EKLER	152
EK-A: Anket İzin Yazısı.....	153
EK-B: Anket	154
ÖZGEÇMİŞ	156



TABLO LİSTESİ

Tablo 3.1 : Maarif müfettişlerinin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları.	86
Tablo 3.2 : Araştırmada kullanılan ölçeklere ait çarpıklık ve basıklık değerleri.....	90
Tablo 3.3 : Müfettişlerin kaygı düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler.	92
Tablo 3.4 : Müfettişlerin algılanan stres ölçeğinin geneline ve alt faktörlerine ilişkin stres düzeylerine ait betimsel istatistik sonuçları.	92
Tablo 3.5 : Müfettişlerin maslach tükenmişlik ölçeğinin geneline ve alt faktörlerine ilişkin tükenmişlik düzeylerine ait betimsel istatistik sonuçları.....	93
Tablo 3.6 : Müfettişlerin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.	95
Tablo 3.7 : Müfettişlerin öğretmenlikteki branşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.....	95
Tablo 3.8 : Müfettişlerin öğretmenlikteki branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.	97
Tablo 3.9 : Müfettişlerin yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.....	98
Tablo 3.10 : Müfettişlerin yaşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.	99
Tablo 3.11 : Müfettişlerin yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.	100
Tablo 3.12 : Müfettişlerin mesleki kıdem göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way anova (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.	101
Tablo 3.13 : Müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre algılanan stres düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.....	102
Tablo 3.14 : Müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way anova (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.....	103
Tablo 3.15 : Müfettişlerin öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.....	105

Tablo 3.16 : Müfettişlerin öğrenim durumlarına göre algılanan stres düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.....	106
Tablo 3.17 : Müfettişlerin öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.....	107
Tablo 3.18 : Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye ait pearson momentler çarpımı korelasyon analizi sonuçları.....	109
Tablo 3.19 : Müfettişlerin algılanan stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye ait pearson momentler çarpımı korelasyon analizi sonuçları.	110
Tablo 3.20 : Müfettişlerin algılanan stres düzeyleri ve kaygı düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları.....	113



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1: Stres kaynakları.....	20
Şekil 1.2: Organizasyonel iş stresörleri.....	25
Şekil 2.1: Tükenmişliğin alt boyutları.....	61
Şekil 3.1: Araştırmanın hipotezlerine ilişkin model.....	84



KISALTMALAR

Akt.	: Aktaran
DT	: Duygusal Tükenme
DU	: Duyarsızlaşma
KB	: Kişisel Başarı
MBI	: Maslach Burnout Inventory (Maslach Tükenmişlik Ölçeği)
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences (Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi)
Ark	: Arkadaşları
ASÖ	: Algılanan Stres Ölçeği

ÖZET

İŞGÖRENLERİN STRES VE KAYGI DÜZEYLERİNİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİKLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ: MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI MAARİF MÜFETTİŞLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

KARATAŞ, İlker

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ahmet TURAN ÖZTÜRK

Haziran 2017, 156 sayfa

Yapılan araştırmada Milli Eğitim Bakanlığı maarif müfettişlerinin algılanan stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda stres ve kaygının tükenmişlik üzerindeki etkisine ve aralarındaki ilişkinin miktarına bakılmıştır. Araştırma bu yönüyle ilişkisel tarama modeli niteliğindedir. Türkiye'nin genelindeki 81 ilde görev yapan maarif müfettişlerine maddi imkânlar ve zaman sınırından dolayı ulaşılamayacağı için Konya, Kahramanmaraş, Mersin, Adana, Bursa, Zonguldak da görev yapan 307 kişi araştırmanın çalışma evrenini oluşturmuştur. Araştırma örneklemini altı ilde görev yapan 171 maarif müfettişi oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu, Algılanan Stres Ölçeği, Beck Anksiyete (Kaygı) Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında belirlenen alt problemleri çözmek için puan dağılımları parametrik test varsayımlarını karşıladığından parametrik analizler kullanılmıştır. Bunlar, Pearson korelasyon analizi, çoklu regresyon analizi, betimsel istatistikler, bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi şeklindedir. Maarif müfettişlerinin stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ve tükenmişlik düzeyinin %34'ünü açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu iki değişken

içerisinden tükenmişlik üzerinde en önemli etkininin stres değişkeni olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Müfettiş, Tükenmişlik, Stres, Kaygı, İşgören



ABSTRACT

THE EXAMINATION OF THE EFFECT OF PERSONNELS' STRESS AND ANXIETY LEVELS ON THEIR OCCUPATIONAL BURNOUT: A STUDY ON THE EDUCATION INSPECTORS WORKING IN THE MINISTRY OF NATIONAL EDUCATION

KARATAŞ, İlker

Masters, Department of Management

Supervisor: Assist. Professor Ahmet TURAN ÖZTÜRK

June 2017, 156 pages

In the study, the main purpose was to examine the effect of the perceived stress and anxiety levels of the education inspectors working in the Ministry of National Education on their occupational burnout. In this context, the effect of stress and anxiety on occupational burnout and the extent of the relationship among these variables were investigated. The study had a relational screening model research design. Owing to lack of time and financial boundaries, all the education inspectors working in 81 cities of Turkey could not be reached. Therefore, 307 inspectors working in Konya, Kahramanmaraş, Mersin, Adana, Bursa and Zonguldak formed the population of the study. The research sample included 171 education inspectors working in the provinces of Konya, Kahramanmaraş, Mersin, Adana, Bursa and Zonguldak. The personal information form, Perceived Stress Scale, Beck Anxiety Scale and Maslach Burnout Scale were used as data collection tools in the study. Parametric analyses were used since the point distributions correspond to the parametric test assumptions in order to solve sub problems identified in the scope of the research. These analyses included Pearson correlation analysis, multiple regression analysis, descriptive statistics, independent sample t-test, and one-way ANOVA. According to the results, educational inspectors' stress and anxiety levels have been found to have a significant effect on occupational burnout and to account

for 34% of the burnout level. It was concluded that the most important effect on burnout is stress variation between these two variables.

Key Words: Education Inspectors, Occupational Burnout, Stress, Anxiety, Personnel



GİRİŞ

İş hayatı birey için oldukça önemli bir olgudur. Çünkü iş, insanın yaşamının büyük bir bölümünü geçirdiği bir ortam olup, kişinin bu ortamdan sağladığı doyum hem kendisi hem de toplum açısından çok önemlidir. Bireysel ya da organizasyonel sebeplerle görülen kaygı ve stres tükenmişliğe yol açmakta ve iş yaşamını olumsuz etkilemektedir.

Kişinin sağlığını olumsuz yönde etkileyen bu kavramlar aynı zamanda aile yaşamını, iş ve sosyal çevresini de olumsuz etkilemekte ve toplumsal maliyetleri yüksek düzeylere çıkarabilmektedir.

İş hayatında var olan stres, tükenmişlik ve kaygının günümüzde daha çok önem kazanmıştır. Bunun nedeni ise iş hayatındaki stresin, tükenmişliğin, kaygının hem bireysel hem de toplumsal sonuçlarının varlığıdır. İş hayatındaki stres, tükenmişlik ve kaygı bireylerin fiziksel, psikolojik ihtiyaçlarını karşılamasına engel olan, verimliliği olumsuz etkileyen, kişi ve organizasyon açısından maliyetleri artıran bir konudur. Sadece kişiyi değil organizasyonu da bağlayan bir kavramdır. Bundan dolayı iş yaşamındaki bu kavramların hem organizasyon hem de birey açısından bir an önce çözüme kavuşturulması gerekmektedir.

Tükenmişlik, stres ve kaygının bütün meslek grupları için geçerli olduğu unutulmamalıdır. Tüm meslek grupları bu kavramlarla karşılaşmakta ve sonuçlarına maruz kalabilmektedir. Bazı meslek gruplarında stres vb kavramlar daha az yaşanırken bazılarında da daha yüksektir. Kişilerin yaşamlarının büyük bir bölümünü iş ortamlarında tükettikleri düşünüldüğünde bu kavramların önemi de ortaya çıkacaktır.

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, hipotezi, alt hipotezleri, varsayımları, sınırlılıkları ile ilgili açıklamalar bulunmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

1.1 Araştırmanın Amacı

Tükenmişlik genellikle insanlarla yüz yüze faaliyette bulunan mesleklerde kişilerin işleri gereği faaliyet gösterdikleri bireylere karşı duyarsızlıkları, duygusal açıdan kendilerini tükenmiş görmeleri ve bireysel başarı ve yeterli duygularında azalma biçiminde kendini gösteren bir sendrom şeklinde ifade edilmektedir (Ergin, 1992: 143). Tükenmişlik sendromu bir hayli yaygın görülen bir haldir. Çalışan bireylerin %80'i iş faaliyetlerinin bir döneminde tükenmişlik sendromu ile yüzleşebilmektedirler. Fakat bu durum aniden görülmemekte, zamanla ilerlemekte, bazı unsurlarla beslenerek bireyin ruh sağlığını bozmakta, iş-aile-sosyal hayatında mühim yoksunlukların meydana gelmesine sebebiyet verebilmektedir (Güdük ve diğ., 2005: 169-173). Organizasyonlar, firmalar ve devletler işgörenin tükenmişliğinin sebep olduğu performans kaybı, kaynak israfı vb. gibi negatif ve verimsiz durumlardan etkilenmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak çalışan maarif müfettişleri üzerine bu çalışmayla işgörenlerin stres, kaygı ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi, stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri düzeyleri ile olan ilişkisinin ve etkisinin ortaya konması amaçlanmıştır.

1.2 Araştırmanın Önemi

Firma, organizasyon ve devletlerin hedeflerini gerçekleştirebilmesinin ana şartı sahip olduğu insan kaynağını hedefleri yönünde harekete geçirebilmesidir. Organizasyonun ana ögesi olan birey biyolojik ve psikolojik tarafları olan bir varlıktır. Birey içerisinde var olduğu sistemin bir unsuru olarak etrafından girdiler alır ve etrafına çıktılar verir. Durum böyle olunca çift yönlü bir etkileşim meydana

gelir. İnsanın etrafıyla etkileşimi neticesinde etrafından almış olduğu girdiler psikolojisine etki etmekte ve stres, kaygı tükenmişlik gibi benzeri psikolojik hallerin yaşamasına sebebiyet verebilmektedir. İçinde olduğu mevcut psikolojik durum ise fizyolojik yapısına etki ederek, kişisel ve organizasyonel performansının azalmasına sebebiyet verebilmektedir. İşgörenlerin üretmiş olduğu mal ya da hizmetlerin, hizmeti alanları/ tüketicileri/ vatandaşları/ üyeleri tatmin etmemesi/memnun etmemesi, firmaların/ organizasyonların/ devletlerin hedeflerini etkili ve etkin olarak gerçekleştirememesine, rakiplerine karşı başarı sağlayamamasına, netice olarak da firma, organizasyon ve devletlerin sürekliliğini olumsuz yönde etkileyecek ve entropi yaşamasına neden olacaktır.

İş görenler ve idarecilerin stres, kaygı ve tükenmişlik seviyeleriyle, bunların duygusal, tutumsal ve bedensel emarelerinin bilinmesi, bunlara karşı alınabilecek tedbirlerin saptanmasında ve organizasyonel verimliliğin artırılmasında büyük bir önem arz etmektedir. Bu çalışma ile işgörenlerin stres, kaygı ve tükenmişlik düzeyleri ve bunlar arasındaki ilişki tespit edilerek, bunların önlemesine ilişkin karar alıcılara önemli veriler sağlayacağı düşünülmektedir.

1.3 Araştırmanın Hipotezleri

Genel Hipotez:

H_0 = Milli Eğitim Bakanlığı maarif müfettişlerinin stres ve kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlikleri arasında bir ilişki ve etki yoktur.

H_1 = Milli Eğitim Bakanlığı maarif müfettişlerinin stres ve kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlikleri arasında bir ilişki ve etki vardır.

Alt Hipotezler

Birinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri düşüktür.

H_1 = Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri düşük değildir.

İkinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri düşüktür.

H_1 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri düşük değildir.

Üçüncü Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri düşüktür.

H_1 = Maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri düşük değildir.

Dördüncü Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık vardır.

Beşinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık vardır.

Altıncı Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık vardır.

Yedinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık vardır.

Sekizinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık vardır.

Dokuzuncu Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık vardır.

Onuncu Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre kaygı düzeyleri arasında farklılık vardır.

On Birinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık vardır.

On İkinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık vardır.

On Üçüncü Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık vardır.

On Dördüncü Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık vardır.

On Beşinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık vardır.

On Altıncı Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki vardır.

On Yedinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki vardır.

On sekizinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisi yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisi vardır.

1.4 Varsayımlar

Araştırmada kullanılan ölçeklerin maarif müfettişlerinin duygu durumlarını doğru ölçtüğü ve müfettişlerinse uygulanan ölçeklere içtenlikle cevap verdikleri varsayılmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Eğitim

Eğitim en yaygın manasıyla belirli bir gaye etrafında kendini ve/veya bireyleri geliştirme çabasıdır. Bu aşamadan geçen bireyin karakteri farklılıklar gösterir. Bu farklılaşma eğitim evresinde edinilen bilgi, kabiliyet, davranış ve değerler ile hayata geçer. Bugün okullar eğitim evresinin en mühim bölümünü meydana getirmektedir. Eğitim yalnızca okullarda gerçekleştirilmez. Günlük yaşamda eğitim-öğretim kavramları okulu akıllara getirmektedir. Aslında okul haricinde de bireyleri bir mesleğe kazandırmak ve yaşama adapte olmalarını sağlamak amacıyla kurulmuş kısa ve uzun dönemli eğitim sağlayan kuruluşlar/gruplar da bulunmaktadır. Buna insanların ve organizasyonların açtığı aile, askerlik, çalışma ortamları, cami gibi yerleri sayabiliriz. En geniş manasıyla eğitim toplumda mevcut kültürleme evresinin bir kısmıdır (Fidan, 2012: 4).

2.2 Öğretim

Türkçe kaynaklarda öğretim, belirli bir hedef doğrultusunda ihtiyaç duyulan bilgilerin aktarılması olarak açıklanmaktadır. Yabancı kaynaklar içerisinde ise didaktik manasında incelenmektedir. Kaynaklar incelendiğinde aşağıda belirtilen anlamlar ile karşılaşılmaktadır.

1. Herhangi bir hedefe göre ihtiyaç duyulan şeyleri kavratma,
2. Bir eğitim kuruluşunda bir grup öğrenciyi herhangi bir konuda eğitme,
3. Öğrenmeyi daha kolay hale getirecek faaliyetleri ayarlama, gereçleri temin etme ve yol gösterme

olarak tanımlanmaktadır.

Birçok kaynaktaysa, bir dala has bilgilerin ilgililerine kazandırılması olarak ifade edilmektedir. Bu aşamada öğrenmeye kolay hale getirecek faaliyetleri ayarlama, araç gereçleri temin etme ve rehberlik yapma etkinliği de bu sözcük içerisinde bulunmaktadır. Özetle bir ortamda, planlanmış bir müfredat doğrultusunda, hedefli, planlı ve kontrollü şekilde gerçekleştirilen faaliyetlere öğretim adı verilmektedir (Güneş, 2014: 1-2).

2.3 Teftiş

Teftiş sözcüğü kullanılışı bakımından, uygulanış biçimlerine ve yerlerine göre kontrol, denetim, gözetleme, nezaret, tahkik, muhasebe, tetkik, inceleme, soruşturma, araştırma, rehberlik, danışma, yetiştirme ve mesleki yardım olarak isimlendirilebilmektedir (Taymaz, 1997: 43). Literatürde denetimle alakalı üç yaklaşıma vurgu yapan tanımlamaların mevcut olduğu ile görülmektedir. Kaya'ya (1993) göre denetim, bir grupta mevcut çalışmaların grup hedeflerine, verilen talimatlara, kanunlara, bütçe ve planlara uyumlu bir şekilde yürütülüp yürütülmediğinin hesaplanmasıdır. Eğitim alanında değerlendirme ve teftiş, eğitimin yürütülme gayesiyle, mevcut hedeflerin başarı düzeyini tarafsız bir biçimde saptamadır (Kaya, 1993: 184). Teftiş yani denetim kavramı, toplum faydası için bazı tutumların denetlenmesidir (Bursalıoğlu, 1982: 172). Teftiş, planlanan grup gayelerinin aksamasına engel olmak maksadıyla, grubun çalışmalarını takip etme ve yerine göre düzeltme evresi olarak ifade edilmektedir. İdarenin alt evresi olan teftiş, grupta yapılan etkinliklerin daha önceki bir zamanda saptanan gayelere, belirlenen prensip ve kurallar doğrultusunda yürütülüp yürütülmediğinin tespit edilmesi aşamasıdır (Başaran, 2000: 137).

Teftişin eğitim idaresi yönünden de tanımlamalar dile getirilmiştir. Wiles eğitim alanında teftişi, öğretmenlere görevlerini daha verimli yapmaları amacıyla arz edilen bir yardım olarak ifade etmektedir. Modern anlamda eğitimin teftişi ile alakalı olarak söylenen bir başka tanımlamaya göreyse; okulda mevcut eğitim çalışmalarının kalitesini yükseltmek gayesiyle denetmenler ya da uzman olanlar eliyle eğitimciler ve diğer çalışanlara tedarik edilen mesleki yardımların tamamını kapsayan teknik bir yardım olarak açıklanmaktadır (Kayıkçı, 2005: 8). Başka bir tanıma göre ise, yönetimin alt sistemlerinden olan teftiş ait olduğu insan kaynaklarını kullanarak rehberlik, inceleme, danışmanlık, araştırma, soruşturma ve kontrol işlevler

metoduyla, Türk Milli Eğitimi'nin gayelerini uygulama bilim ve sanatı şeklinde açıklanmaktadır (Bilgen, 2004: 41). Curtin'e göre teftiş, eğitimcilerin gereksinimi olan yardımların temin edilmesi, öğretim çalışmalarının eşgüdümlemesi ve daha objektif bir yorumlamanın yürütülmesidir. Hicks'e göre ise teftiş gereksinim görüldüğünde tedarik edilen, eğitim aşamasının tüm evrelerinde yürütülebilecek mesleki yardımlar açıklanmaktadır (Aydın, 1993: 7).

Denetimin tarihsel gelişim aşamalarına bakıldığında, üç ana düşünceden bahsedilebilir. İlk olarak bilimsel yönetim kavramı ön plana çıkmaktadır. Bu yaklaşımda organizasyon idaresi ile alakalı prensipler yönetim ve denetimi sektörüne dönüştürülmüştür. Bu şekilde gayelerinin belirli olması ve eylemlerin saptanmış olan gayeler yönünde ilerlemesi amaç haline getirilmiştir. Bu anlayışa tepki mahiyetinde görülen demokratik insan ilişkileri anlayışına göre denetim düşüncesi, yeterliliklerinin kabiliyetleri oranında maksimum düzeye getirilmesidir. Son kavram olan çağdaş denetim kavramına göre ise çok kıymetli olan insan niteliklerinin artırılması ve etkin bir biçimde kullanılması amacıyla denetim katılmalı bir şekilde inceleme ve denetim yapılmalıdır (Aydın, 1993: 3-6). Denetimle grup çalışmaları düzenli bir şekilde devamlı olarak takip edilir, atıl kalan noktalar saptanarak düzeltilir ve yapılan yanlış durumların tekrar yapılmasının önüne geçilmeye çalışılır (Aydın, 1993: 1).

2.4 Müfettiş (Denetmen)

Müfettiş kavramı için denetmen, kontrolör, denetim elemanı, denetçi, danışman, rehber ve muhakkik sözcükleri de kullanılmaktadır (Taymaz, 1997: 43). Kontrolör, danışman, rehber; sistem ve alt sistem içerisinde yer alan işgörenlerin her birine hedefler doğrultusunda, bütünlüğü tahrip etmeden yol gösteren ve denetim hizmetini yürüten çalışan olarak tanımlanmaktadır. (Sığırcı, 1999: 52-53). Denetim, tutumları ve yapısı yönünden yetkisini anayasadan almaktadır. Ulusal bir eğitimin denetimini veya gözetimini sağlayacak olan müfettiş, erdemli, tecrübeli, sağlıklı olmalı ve yine belli bir fikir ya da kurum ve kuruluşun değil ulusallığı/bütünü temsil eden bir kişi olmalıdır. İdarenin bir alt dalı, kamu yönetimi içinde bir devlet görevi ve idareci yetkinlikleri yönünden bir ihtisaslık gerektiren meslektir. Müfettiş eğitim ve öğretim ortamında oluşan önemli detayları gözlemleyebilmeli ve yorumlayabilmeli, incelemeleri sonucunda kendisinde oluşan algıyı öğretmene

uygun şekilde izah etme yetkinliğine sahip olmalıdır. Müfettiş görev aldığı kurumda, hedefleri doğrultusunda, çalışmaların daha verimli bir hale gelmesi gayesiyle hizmette bulunmalıdır (Özdemir, 2001: 14-18).

2.5 Milli Eğitim Bakanlığında Müfettişin Denetim Görevi Türleri

Milli Eğitim Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı (eski Rehberlik Denetim Başkanlığı) tarafından yayımlanan Maarif Müfettişleri Görev Standartlarına göre müfettişlerin çeşitli denetim görevleri bulunmaktadır. Bunlar detaylı olarak aşağıda açıklanmıştır.

2.5.1 Hizmetlerin Süreç ve Sonuçlarının Denetimi

Bakanlık tarafından veya Bakanlığın gözetiminde/denetiminde sunulan hizmetlerin süreç ve sonuçlarının, ilgili birimlerle işbirliği içinde, mevzuata, önceden belirlenmiş amaç ve hedeflere, performans kriterlerine ve kalite standartlarına göre analiz edilmesi, karşılaştırılması ve kanıtlara dayalı olarak değerlendirilmesidir.

2.5.2 Okul/Kurum Denetimi

Okul/kurumların eğitim-öğretim etkinlikleri ile yönetim çalışmalarının, yürürlükteki yasal metinler çerçevesinde uygunluk ve verimlilik açısından durumunun saptanması, personelin iş başında yetiştirilmesi, eğitim hedef ve amaçlarına ulaşma düzeyinin tespiti ve göreve uyumlarının artırılması amacıyla üç yılda bir periyodik olarak yapılan okul ve kurumların denetim etkinliklerinin bütünüdür. Kurum denetiminde, aşağıdaki denetim türleri birlikte kullanılabileceği gibi, denetimin amaç ve hedefleri ile denetim plan ve programına göre ayrı ayrı da kullanılabilir.

2.5.3 Uygunluk Denetimi

Denetlenen birimin faaliyet ve işlemlerinin ilgili kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uygunluğunun incelenmesi ve değerlendirilmesidir.

2.5.4 Performans Denetimi

Denetlenen kurum veya personelin, önceden yapılan planlar ve belirlenen esaslar çerçevesinde, yapılan işleri öngörülen hedeflere ne ölçüde uygun gerçekleştirdiği ve belirlenen ölçütler doğrultusunda görevlerini hangi düzeyde yerine getirdiği, nicelik ve nitelik itibarıyla ölçülür.

2.5.5 Mali Denetim

Denetlenen birimin gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerine ilişkin hesap ve işlemlerinin doğruluğunun; mali faaliyet, mali yönetim ve kontrol sistemleri ile mali tabloların güvenilirliğinin, yolsuzluk ve usulsüzlükleri önleyici, eğitici ve rehberlik yaklaşımını ön plana çıkaran bir anlayışla incelenmesi ve değerlendirilmesidir.

2.5.6 Bilgi İşlem Sistemi Denetimi

Bakanlığın bilgi işlem sisteminin (MEBBİS) sürekliliği ve güvenirliliği değerlendirilir. E-okul sistemi üzerindeki bilgilerin doğruluğu ve güncelliği incelenir.

2.5.7 Sistem Denetimi

Bakanlığın merkez, yurt içi ve yurt dışı teşkilatı ile bağlı ve ilgili kuruluşların teşkilat yapısı, görev standartları, iş akış süreçleri, iç kontrol sistemleri ve insan kaynakları politikaları ve diğer unsurların bir bütün olarak kuruluş amaçlarına uygun olup olmadığı değerlendirilir.

2.5.8 Personel Denetimi

Kurum yöneticileri ve personelinin, görevini ve görev tanımındaki hizmetleri gereği gibi yürütüp yürütmediği; hukuksal düzenlemelerin emrettiği ödevleri ve sorumlulukları yerine getirip getirmediği veya geç getirdiği; uyulması zorunlu kılınan kurallara uyup uymadığı; yasaklanan eylem veya işlemleri yapıp yapmadığının araştırılmasıdır. Ayrıca, personelin sorumluluk duygusu, görevine bağlılığı, iş heyecanı, teşebbüs fikri, mesleki bilgi, yazılı ve sözlü ifade becerisi, kendini geliştirme ve yenileme çabası, düzen ve dikkati, disipline uyumu, üstlerine,

mesai arkadaşlarına, iş sahiplerine karşı tutum ve davranışı, çalışkanlığı, verimliliği, temsil ve yönetme yeteneği gibi hususlar değerlendirilir.

2.5.9 Mucipli Ders Denetimi

İlgili makam tarafından verilen onaya bağlı olarak öğretmenin ders denetiminin yapılmasıdır. Bu denetimlerde, öğretmenlerin, kendi alanlarındaki yetişkinlik düzeyleri, göreve bağlılıkları, çalışmaları, öğretim metotlarını uygulamadaki yeterlikleri, Millî Eğitim Temel Kanununda öngörülen hedeflere ulaşılması yönündeki çabaları, öğrencilerin yetişme düzeyleri ve derslerde elde edilen sonuçların okuldaki eğitim ortamına ve çevreye yansımaları araştırılır.

Ders denetimlerinde, izlenen derslerin değerlendirilmesinin yanında, öğretmenin öğretim programını ve yıllık ders planlarını uygulama derecesi de saptanır. Ölçme ve değerlendirme konusundaki yeterliliği ve dikkati, atölye çalışmaları ile kazandırdığı bilgi ve beceri düzeyi belirlenmeye çalışılır. Öğrencileri kişisel çalışmalara yöneltmede gösterdiği başarı, okul içi ve dışı etkinlik ve davranışları da incelenip değerlendirilir.

2.5.10 Sınav Denetimi

Sınav denetimlerinde; ulusal ve yerel düzeyde yapılan sınavların planlanması, uygulanması ve sonuçları ile öğrencilerin/kursiyerlerin yetişme düzeyleri incelenir ve sonucunda rapor düzenlenir.

2.5.11 Kurs ve Seminer Denetimi

Ulusal ve yerel düzeyde düzenlenen hizmet içi eğitim, kurs, seminer ve benzeri eğitim faaliyetlerinin süreç ve sonuçları incelenerek hedeflere ulaşma durumu değerlendirilir. Bu denetim sonucunda, belirlenen durum ve önerileri yansıtan “Kurs ve Seminer Değerlendirme Raporu” düzenlenir.

2.6 Müfettişin İdari ve Adli Mevzuat Açısından Görevleri

2.6.1 İnceleme

İnceleme bir hususun her açıdan, dikkatli bir şekilde ve titizlik ile gözden geçirilme aşamasıdır. Bir vaka veya olgunun ele alınarak niteliklerini, detaylarını izah etmeye, kavratmaya ve ifade edilmeye alışılmaktır (Taymaz, 1997: 71). Denetleme aşamasında inceleme, denetlenen birim, kişi ve vakayı detayları ile anlamlandırmaya gayret gösterme fiilidir. Eğitimde ilerlemenin düzeyi, bir bakıma denetimde gerçekleştirilen değerlendirmenin kalitesine bağlıdır. İnceleme ortaya çıkan aksamaların görülmesi amacıyla gerçekleştirilmeli, defter kayıtları düzenli yapılmalı, inceleme neticeleri raporlanarak faydalanılabilecek şekile sokulmalıdır (Taymaz, 1997: 72). İnceleme, yetkili makam veya mercilerin onay ve emirleri üzerine ihbara veya şikyete konu olan hususların, ilgili görevliler tarafından açıklığa kavuşturulması çalışmalarıdır.

Yetkili makamın ihbar, şikyet veya diğer yollarla disiplin hükümlerine aykırı bir fiil veya hli öğrenmesi üzerine, “konunun incelenmesi” veya “konunun incelenmesi ve gerektiğinde soruşturulması” şeklinde verdiği emirle gerekli inceleme yapılarak belgeler toplanır. Gerektiğinde varsa şikyeti, tanık ve itham edilenin bilgilerine/ifadelerine yazılı olarak başvurulur. Sonuçta, ceza takibatı gerektirir hl görülmediği takdirde yapılacak işleme esas görüşlerin bildirilmesi amacıyla inceleme raporu düzenlenir.

2.6.2 Soruşturma

Kamu görevini yürüten yönetici, ğretmen, memur ve diğer görevlilerin; kamu hizmetlerini gereği gibi yürütmesini sağlamak amacı ile kanunların, tüzüklerin ve yönetmeliklerin devlet memurlarına emrettiği ödevleri yurt içinde veya dışında yerine getirmeyenlere, uyulmasını zorunlu kıldığı hususları yapmayanlara, yasakladığı işleri yapanlara yönelik yürütülen işlemler bütününe disiplin soruşturması veya soruşturma denilmektedir. Soruşturma yetkili makamın onayıyla görevlendirilen müfettiş veya muhakkik/soruşturmacı tarafından gerçekleştirilir. Soruşturmayı gerçekleştirecek denetmenlerin bir nevi, bir savcı bir yargıç rolü üstlenmeleri beklenir (Taymaz, 1997: 73).

2.6.3 Ön İnceleme

Ön inceleme; 4483 sayılı Kanunda belirtilen usul ve esaslar kapsamında, memurlar ve diğer kamu görevlileri hakkında, görevleri sebebiyle, Türk Ceza Kanunu ve ceza özlü diğer kanunlarda belirtilen fiilleri/suçları işlediklerinin öğrenilmesi üzerine, yetkili merci tarafından bizzat veya görevlendirdiği ön incelemeci tarafından yapılan inceleme çalışmalarının bütününe denir.

Yetkili merciin, soruşturma izni konusundaki kararını, olayın öğrenilmesinden itibaren en geç otuz gün içinde vermesi zorunlu olduğundan, ön inceleme bu süre dolmadan tamamlanır ve karar süresi de dikkate alınarak rapor teslim edilir. Otuz günlük süre, zorunlu hâllerde on beş günü geçmemek üzere ancak bir defa uzatılabilir. Bu sürelerin başlangıcında ön İnceleme emrinin/onayının verildiği tarih esas alınır.

2.6.4 Araştırma

Araştırma; Bakanlığın amaçlarının daha iyi gerçekleştirilmesini, eğitim ve öğretimin niteliğinin yükseltilmesini sağlamak amacıyla yapılan çalışmalardır. Bu çalışmalarda, bilimsel araştırma yöntem ve teknikleri ile kurumsal ilkeler esas alınır. Araştırmalar konunun özelliğine göre oluşturulacak komisyonlar tarafındanda gerçekleştirilebilir. Maarif müfettişleri, gerekli gördükleri veya Başkanlık ya da maarif müfettişleri başkanlığınca gerekli görülen alanlarda bireysel olarak da araştırma yapabilirler. Bu çalışmalar sonucunda ulaşılan sonuçlar “Araştırma Raporu” olarak sunulur. Bu raporlar, ulusal ve/veya uluslararası sempozyum, forum, konferans, vb. etkinliklerde sunulabilir (Maarif Müfettişleri Görev Standartları, 2015).

2.7 Kavramsal olarak Algı

Dış dünyadaki uyarıcıların gözdeki ışık, kulaktaki ses titreşimi, derideki mekanik basınç, burundaki gaz molekülleri ve dildeki tat duyu reseptörlerimizden birini veya birkaçını etkileyerek sinir akımı halinde beynimize ulaşmasına “duyum” denir. Yani duyu organlarımız kendisine ulaşan fiziksel enerji şeklindeki uyarıcıları elektrik akımına dönüştürerek duyum olarak beyne ulaştırır. Dış dünyadan duyu organlarımıza parça parça veya karmaşık olarak gelen uyarınları, zihnin ayırıştırma

ve bütünleştirme özelliği sayesinde anlamlı bütünler halinde organize etme, bunları geçmişte kaydedilmiş özelliklerle eşleştirmesi işlevine algı denir. Algı birbiri ardına gelen ve birbirleri üzerine kurulan süreçlerden oluşur. Algı tanıma süreciyle başlayan ve olgulara kişisel bir anlam yükleme süreciyle tamamlanan bir örüntü süreçleri dizgesidir. Beynimiz duyuları çok hızlı, otomatik olarak ve çok az farkındalıkla algıya dönüştürdüğü için duyumsadığımız şeyin algıladığımız şey olduğunu düşünebiliriz. Ancak algılar nadiren orijinal uyarıcının birebir kopyalarıdır. Algılarımız genellikle kendimize özgü deneyimlerimiz tarafından değiştirilir, çarpıtılır, renklendirilir veya bozular. Yani algılar gerçek dünyanın kişisel yorumlarıdır. Diğer bir deyişle duyuları algıya dönüştürme süreci, uyku, uyanıklık, duygusallık, motivasyon vb. durumlardan etkilenir. Saf duyumlara göre hareket edip tepki vermesi durumunda insanın iç ve dış dünyaya uyum sağlaması ve hayatta kalması mümkün olamazdı (docs.neu.edu.tr/staff/fatmagul.cirhinlioglu).

2.8 Stres

Stresin bilimsel olarak ilk tanımlamasını İngiliz fizikçi Robert Hooke 17.yy'da yapmıştır (Işıkhani, 2017: 28). Bu tanımlamada nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi izah etmek amacıyla kullanmıştır. Buradan stres kavramının fizik ve mühendislik bilimlerinden yönetim, psikoloji ve biyoloji bilimine uyarlandığı anlaşılmaktadır (Akpınar, 2006: 55; Baltaş, 2011: 10; Işıkhani, 2017: 28). Yönetim, psikoloji ve biyoloji bilimlerindeki stres kavramı latince “estrectia” kelimesinden türemiştir. 17.yüzyılda “felaket, bela, musibet, dert, keder, elem” gibi manalara karşılık olarak ele alınmıştır. 18 ve 19.yüzyıllarda ise sözcüğün manası farklılaşmış ve subje ve özneye uygulanan “güç, baskı, zor” karşısında bütünlüğünü korumak ve eski haline dönmeye çabalamak manalarında, 19. Yüzyılın ortalarında ve 20 yüzyılın başlarında fiziksel ve psikolojik hastalıkların nedeni olarak Tıp ve Biyoloji kullanılmaya başlanmıştır (Şimşek ve Kınır, 2006: 406; Baltaş ve Baltaş, 2004: 304).

Literatürdeki stres tanımlarına bakıldığında; Ivancevich ve Matteson'a göre, “Organizmanın etrafı ile olan etkileşimi sonucunda, kişi üzerinde hususi fiziksel ya da psikolojik etkiler meydana getiren psikolojik evrelerden meydana gelen bir uyum tepkisi” (Güney, 2011: 197). Baltaş ve Baltaş'a göre, Bireyin fiziksel ve psikolojik yapısının zorlanması ve tehlike altına sokulmasıyla görülen bir olgu (Baltaş ve

Baltaş, 2004: 23). Baltaş' göre, Stres organizmanın fizyolojik ve psikolojik sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması durumlarında bireyin kendi kapasitesini yetersiz olarak değerlendirdiğinde ortaya çıkan durum olduğu (Baltaş, 2011: 6). Işıkhana'a göre, "Canlıların sürdürmekte olduğu içsel ve dışsal denge durumlarını değiştiren etmenlere karşı, organizmanın denge durumlarını sürdürmeye yönelik geliştirdiği psikolojik ve biyolojik tepkiler bütünü" (Işıkhana, 2017: 19). Selye' ye göre, Kişinin stresörlere göstermiş olduğu biyokimyasal tepki, Selye 1950 de yaptığı bir araştırma sonrasında literatüre stresör sözcüğünü de sokmuş, kişide fizyolojik, psikolojik ve davranışsal bir takım tepkiler meydana getiren uyarıcıları stresör olarak tanımlamıştır (Güçlü, 2001: 91-106). Lazarus'a göre, "Bireyin kişisel dayanma hissini aşan, yoğun ve bunaltıcı bir netice doğuran, tutumlara etki eden mühim bir vaka, kişiye göre kendisini tehdit eden bağların toplamı". Meneghan ve Mullan'a göre, "Organizmanın zararlı çevrelere karşı göstermiş olduğu tepki". Hann'a göre, "Bireyin var olduğu ortamı kötü olarak düşünmesi neticesinde hissettiği durum". Magnuson'a göre "Bireyin reel yaşamı ile beklentileri arasında bulunan farklılığa verdiği reaksiyon". Davis "Bireyin hislerinde, fikir evrelerinde veya bedensel koşullarında, bireyin etrafı ile mücadele edebilme enerjisini tehlikeye atan bir gerilim hali". Robbins'e göre "Bireylerin yüzleştikleri, olanak, sınırlama veya arzuların tarifsiz ve mühim olan aktif şartların neticesi". Cannon'a göre, Organizmanın biyolojik dengeyi -homeostasis- aynı durumda tutmak için yaptığı mücadele, şeklinde birçok stres tanımı yapılmıştır (Aytaç, 2009: 76). İncelenen tüm bu tanımlarda görülen ortak nokta, stres sözcüğünün farklı bilim adamları ve dalları tarafından uyaran, süreç ve tepki kavramlarından birine veya daha fazlasına karşılık gelecek şekilde kullanılması farklı tanımlarının ortaya çıkmasına ve aynı zamanda bir kavram karmaşasının neden olmuş ve bu durumun uzun bir süre daha devam edeceği anlaşılmaktadır.

Kişinin içerisinde yaşam sürdüğü fiziki ve sosyal çevresi sürekli olarak değiştiğinden, birey devamlı bir şekilde farklılaşan bu durumlara adapte olabilmek için değişmesi gerektiğinden stres yaşamaktadır. Jessie Bernard stresi zevk hissi veren ve zevk hissi vermeyen olmak üzere iki başlık altında incelemiştir. Zevk veren stres hissedildikçe pozitif hisler, neşe, canlılık yükselmektedir (Ekinci, 2006: 4; Baltaş ve Baltaş, 2004: 65-67). Buradan her stres veren halin kötü bir olmadığı anlaşılmaktadır. Bazı stresörlerin zevk verme hisleri de farklı olabilmektedir.

Neticenin heyecanla beklendiği stresli bir durumunda, pozitif bir netice alındığı zaman, stres hissedilse bile pozitif hisler artmaktadır (Bingöl ve Naktiyok, 2001: 115). Stresin insanları heyecanlandırması, hedeflerine kolay ulaşmasını sağlaması, hayata dinamizm getirmesi, işin en iyi şekilde yapılmasını sağlaması, insanlığın bilim ve teknikte ilerlemesine katkı bulunması, insanın üretkenliğinin ve verimliliğinin artmasını sağladığından yeterli düzeydeki stres insan hayatında olmalıdır (Işıkhani, 2017: 12-14).

Hans Selye'nin adlandırmasında stresin bir reaksiyon olduğu ifade edilmişse bile bu reaksiyon dozajı yükseldiğinde, stres neticesi tutumlar farklılık arz etmektedir. Bu durum bize bireyin farklı seviyelerdeki strese maruz kalabileceğini ifade etmektedir. Selye'ye göre tehlike yaratan stresörle yüzleşen bir organizma, yapmış olduğu değerlendirme sonucunda stresörle başa çıkamayacağı kanaatine varmışsa kaçarak, başa çıkacağı kanaatine varmışsa direnerek mevcut olan dengesini sürdürmek için gayret sarf eder. Buna da genel uyum belirtisi denmektedir. Selye göre genel uyum sendromunu,

1. Alarm dönemi,
2. Direnç reaksiyonu ve
3. Tükenme

olmak üzere üç evrede ele almıştır.

Strese maruz kalan çalışanın ilk tepkisi yukarıda verilen sıralamaya uygun olarak alarm evresidir. Akabinde duruma adapte olmaya gayret eder. Eğer bu adapte sürecini başarırsa, stres hali sorun olmaktan çıkmış olur. Ancak aksine, duruma adapte olamaz ise bu defa tükenme basamağına geçer (Baltaş ve Baltaş, A. 2004: 23-27). Yukardaki stres tanımlamalarından içsel veya dışsal bir uyarının algılanması, algılanan uyarının zararlı veya tehlikeli olduğuna ilişkin zihinsel değerlendirme, yine zihinde psikolojik ve biyolojik uyarılarla nasıl mücadele edileceğine ilişkin değerlendirme ve uyarılara karşı verilen biyolojik ve psikolojik tepki olmak üzere 4 aşamalı bir durum söz konusudur (Işıkhani, 2017: 30).

İnsan bünyesi olumlu ya da olumsuz stresörler karşısında bir takım biyokimyasal reaksiyonlar sergilemektedir. Stresin kaynakları farklılıklar arz etmekteyse de benzer biyokimyasal salgılanmakta ve biyolojik tepkiler gösterilmektedir (Güney, 2007: 594). Yapılan araştırma göstermiştir ki diğer canlıların da gösterdikleri reaksiyonlardan ve üzerlerindeki etkilere bireyler gibi

stresi yaşadıkları anlaşılmaktadır (Aktaş, 2001: 27). Selye, farklı stresörlerin etkisinde kalan her canlının benzer biyolojik reaksiyonları gösterdiğini belirtmiştir (Saruhan ve Yıldız, 2009: 308). Stres çalışan işgörenleri etkilediği gibi çalışmayan bireyleride hem ruhsal hem de bedensel yönden etkiler. Stres kişinin erişmeyi arzuladığı basamaklar ve bu alanda yüzleştiği sınırlamalarla alakalıdır (Aktaş, 2001: 27). Bireyler yaşamlarının her anlarında stres ile karşı karşıya kalmaktadırlar. İlk olarak fizyoloji-psikoloji veya psikoloji-fizyoloji şeklinde başlayan negatif etkilenme aşaması, fizyolojinin psikolojiyi veya psikolojinin fizyolojiyi de etkilenmesiyle bireyin tutumlarını yönlendirmeye başlar. Stres, işgören grup performansına etki eden mühim etmenlerden biridir. (Aktaş, 2001: 27). Aşırı düzeyde stres ile karşılaşılması, iş kayıplarına, iş verimliliğinin azalmasına sebebiyet vermektedir. Netice itibariyle de bir kişinin etkilenmiş olduğu stres durumundan bütün bir grupta negatif yönde etkilenmektedir. Bu da göstermektedir ki organizasyon sürekliliği için bireylerin hayatında meydana gelen stresin iyi bir biçimde idare edilmesi gerektiğini ortaya çıkarmaktadır (Koç, 2009: 55).

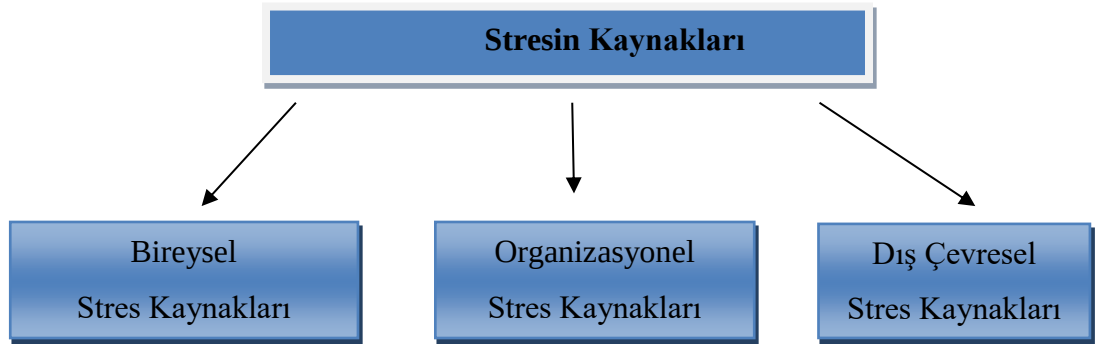
Washington Üniversitesinden Dr. Thomas Holmes ve tıp öğrencisi Richard Rahe'nin birlikte geliştirdiği “sosyal uyum değerlendirme” kriterlerinde, bireyin yaşamında bulunan değişikliklere puanlar verilerek değerlendirme yapılmış, yapılan araştırmadan elde edilen sonuçlarda, “eşin ölümü” 100 puan, “emekliye ayrılma” 45 puan, “bireyin taşınması” 20 puan, “küçük suçlar” 11 puan olarak ortaya çıkmıştır. Bu araştırma göstermiştir ki bireyin yaşamındaki tüm değişimler aynı oranda strese sebebiyet vermemektedir. Stresörlerin kimisi bireyin hayatına fazla etki ederken, kimilerinin daha az etkilediğini gözlemlemişlerdir. Stresten uzak bir hayatın mevcut olmadığı, stresin bireyin hayatında daima olduğu ve olacağı düşünüldüğünde, durumu pozitif yönde değerlendirmek, üstünlük, feyiz ve başarı sağlarken aynı zamanda negatif yönde ele alınan durumlara uyum gösterme ve bu halleri atlatabilme kabiliyeti de sağlar. Evet, bu bir kabiliyettir, nitekim bu durum ile mücadele etme geliştirilebilir ve stres olgusunun kötü algıları yok edilebilir. Ancak bunları sağlamak için etkili metotlar gerekmektedir. Her şeyden evvel bu olguya karşı koymak için nedenleri, belirtileri ve sonuçlarının bilinmesi gereklidir, bunun yapılmaması iş kayıpları, başarısızlıklar, ruhsal problemler ve bedensel sorunlar ile maddi problemler olmak üzere birçok problemi beraberinde getirecektir (Koç, 2009: 55; Işıkhani 2017: 71-74).

2.8.1 Stres Kaynakları

Ortada hiçbir sebep yokken stresin ortaya çıkması mantık dışı bir durumdur. Bazen de stresin oluşması için bireyin daha önceden bazı sorunlara maruz kalmış olması gerekmektedir. Bu durumda yani stresörler birbirlerinden çok farklı olabilmektedirler. İçerisinde bulunulan döneme göre dahi stres sebepleri farklılık göstermiş olabilmektedir. Stres ile alakalı olarak yapılan çalışmalar çok öncelere dayanmasa bile, kavramsal anlamda stres sözcüğü çok eskilere dayanmaktadır. İlk insanlarda yiyecek temini, barınma ve vahşi hayvanlardan kaçma sebebi ile meydana gelen stres, bugün çok daha farklı sebepler ile ortaya çıkmaktadır. İlk zamanlarda stres sebepleri doğa kaynaklarından oluşurken, bugün insani kaynaklardan ortaya çıkmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2004: 14, 303-313).

Stres etmenlerini sınıflandırırken, kişide yarattığı neticeler esas alınarak yapılan sınıflandırmalar daha ön plana çıkmıştır. Şimşek ve Kınır ise stresin sebeplerini, iş atmosferinden kaynaklanan, işin kendisinden kaynaklanan, kişisel ve grupsal etmenler olmak üzere dört temel başlıkta ele almıştır (Şimşek ve Kınır 2006: 406). Bu sınıflandırmada stres, iş ve çalışma stresi esas alınarak kategorilere ayrılmıştır. İşin yapısı, grubun politikaları, işgörenler arasındaki mevcut bağlar, çalışanların bireysel nitelikleri gibi hususlar önemsenmiştir. Saruhan ve Yıldız, stres kaynaklarını dışsal ve içsel olarak iki kısımda ele almışlardır. İçsel kaynaklar bireyin kendisinden kaynaklanan ve bir kısmı kontrol edebilen sorunlardır. Dışsal kaynaklar ise birey tarafından doğrudan kontrol altına alınamayan sorunlardır (Saruhan ve Yıldız, 2009: 308). İçsel olarak sözü geçen kaynakları, organizmanın kabiliyetleri ve nitelikleri ile alakalıdır. Bu niteliklerin bir bölümü birey eliyle uygun bir biçimde idare edilebilme niteliğine sahip iken, bir bölümü ise değiştirilemeyebilir niteliklere sahiptir. Yani kişi kendi bireysel niteliklerinin tümünü değiştiremeyebilir. Fakat bunun farkında olması dahi, stres karşısında, iyi bir stres idaresi yönetebilmesini pratik bir hale getirebilmektedir. Kişinin kendisinden kaynaklanan stres sebepleri, bireysel yapısı, yükselme azmi ve rekabet durumundan etkilenme, yanlış düşme endişesi, iletişim hüneri, uyum gösterebilme gibi özellikleridir. Kişinin hususi hayatından kaynaklanan stres kaynakları ise, aile içinde yaşanan problemler, fizyolojik ve psikolojik sorunlar ve tutumsal sağlık problemleri, sosyallik ve maddi problemlerdir. Kişisel stres kaynaklarını Steers (1994) A tipi kişilik, bireysel kontrol ve hayat değişim oranı şeklinde ele almıştır. En mühim kişisel stres kaynağı kişilik

özelliğidir. Friedman ve Roseman 1974 senesinde kişilik türlerini A tipi ve B tipi şeklinde saptamıştır (Özek, 2011: 23). Strese karşı en savunmasız olan kişilik türünün A tipi kişilik olduğu, birçok çalışmada incelenmiş, bu kişiliğin bir stresör olduğunu tespit edilmiştir. Kişilik yapısından kaynaklanan stres, diğer stresörleri de ardından getirmektedir. A tipi kişiliğe sahip birey, iş hayatında çok agresif, hırslı, rekabet seven, saldırgan tutumlar sergilediği için, bulunduğu iş atmosferine negatif etkide bulunabilmektedir. Fakat bireyin, bu niteliğinin farkında olması ile meydana gelebilecek stres pozitif bir yöne çekilebilecek ve grup için mühim bir statüye gelecektir. Bu pozitif neticeler itibariyle de bireyin iş ve aile hayatı negatif neticeler ile yüzyüze gelecektir. Grupsal nedenlerden kaynaklanan, iş yapısına dönük sebepler, fiziki çevreye dönük sebepler, genel çevreye dönük sebepler şeklinde ele alınabilir (Baytar, 2010: 33). Grupsal stres sebepleri, işgörenlerin hem değiştirebileceği hem de değiştiremeyeceği stresörleri bulundurmaktadır. İş ortamında bulunan fiziki koşulların bazıları değiştirilemeyecek etmenlerden bile olsa, iş yerinde bulunan işgörenler arasındaki bağlar ile daha kaliteli bir hale getirilebilir. Yukarıda sözü edilen farklı çalışmalarda stres kaynakları türlü kısımlara bölünerek ele alınmaktadır. Genellikle bir kategorilendirme yapılması gerekirse, stres sebepleri üç bölümde ele alınmaktadır. Bunlardan ilki bireyin kendisinden kaynaklanan bireysel stres kaynakları, ikincisi kişinin dış çevresinden kaynaklanan stresler ve bireyin içerisinde yer aldığı organizasyon/organizasyondan kaynaklanan stresler bulunmaktadır.



Şekil 1.1: Stres kaynakları.

2.8.1.1 Bireysel stres kaynakları

Bireyin kendi yapısından kaynaklanan çok çeşitli kişisel stres kaynakları bulunabilir. Bunun en barizörneği de kişinin karakteri yani bireyin sahip olduğu

psikolojik nitelikleri strese neden olabilir. Meyer Friedman ve Ray Rosenman kişilik niteliklerini sınıflandırmışlardır. A tipi ve B tipi kişilik şeklinde yazın hayatına katmışlardır (Güney, 2007: 513). Kişilik yapısındaki farklılıklar dolayısıyla her stresör, her bireyde farklı etkiye sahip olabilmektedir. A tipi karaktere sahip bir birey ile B tipi karaktere sahip bir bireyin, stresörlere değişik tepkiler göstereceğini söylemek yanlış bir söylem olmayacaktır. A tipi karaktere sahip bir birey trafikte sıkıştığı zaman bir stres hissine kapılırken; B tipi bir birey bu durum karşısında gayet sakin olabilmektedir (Aktaş, 2001: 27). A tipi kişilik niteliklerine sahip kişilerde, aile bireyleri ve iş arkadaşlarından birhayli yüksek bir beklenti bulunmaktadır. Bu beklenti oluşmadığında mutsuz olurlar ve stres duygusuna kapılabilirler. Friedman ve Rosenman A tipi kişilik tutumunu; daha fazlasını az sürede kazanmak amacıyla sürekli olarak mücadeleye giren bireylerin yaptıkları duygu yüklü fiil şeklinde ele almışlardır (Güney, 2007: 513). A tipi kişiliğe sahip bireyler daha fazla strese eğilimli olma durumu söz konusudur. Bu bireyler hızlı, dinamik, sabırsız, zamanı az gelen, rekabetçi, beklentileri ve başarı seviyeleri yüksek ve bunların neticesinde de agresif yapıdadırlar. B tipi kişilik ise A tipinin aksine bu bireylerde stres daha az ortaya çıkmaktadır. Zira B tipi kişilikteki bireyler rekabete girmekten uzak dururlar, esnek bir yapıya sahiptirler, zaman konusunda endişe hissetmezler, sakinleştirler, arkadaş canlısı, beklentileri düşük olan bireylerdir (Aydoğan, 2008: 21). Bireylerin kişilikleri her ne denli sabit olsa bile bireyin stres kaynağının bu tür nitelikler olduğunun bilincine erişmesi, stres idaresi açısından pozitif bir adım olmaktadır. A tipi ve B tipi kişilik nitelikleri arasında katı duvarlar mevcut değildir. Bir bireyde her iki kişilik tipine ait nitelikler var olabilmektedir. Fakat bu niteliklerin bazıları diğerlerine nazaran daha baskındır. Hangi nitelikler daha baskın ise bireyde o tip kişiliğe daha yakın bir hal görülmektedir. Bir bireyin hızlı yemek yemesi onun A tipi kişiliğe sahip olduğunu belirtmemektedir. Birey kendini iyi idare ederek kendisini strese eğilimli hale sokan niteliklerini esnetmeye gayret göstermelidir. Sadece bu ilkeyle bile stres karşısında çaresiz duruma düşmez. A tipi kişilik niteliklerinden biri olan aşırı rekabetçi davranış, bireyin çalışmış olduğu kurumda yükselmesine yardımcı olur. Bunun sınırının farkına varılması bireyin kendini iyi bilmesi ve iyi bir stres idaresi yapması zaruri olmaktadır (Işıksan, 2017: 53-60). Kahn ve diğerleri rol çatışmasını; bireyin üstlenmiş rollerden doğan baskılar sonucunda ortaya çıkan stresle mücadele türü olarak nitelemişlerdir. Roller arası çelişkilerin esasında birden

çok rolün birbirleriyle uyumsuz olması mevcuttur (Çarıkçı, 2002: 157). Rol çatışmaları bugünün modern iş dünyasında çok görülen bir sorundur. Bilhassa bir kurumda çalışan anneler çatışmaya derin bir biçimde hissetmektedirler. Buna benzer iş ve aile faktörleri arasında mevcut çatışmalar çok fazla stres duygularının hissedilmesine sebep olmakta ve strese uğramış bireylerde, kaliteli bir hayatın düşmesi, iş gücü kaybı, performans düşmesi gibi verimsiz neticelere sebebiyet vermektedir. Rol çatışması neticesinde meydana gelen stresin kontrol edilmesi için bireyin bu çatışmaların farkında olması, rol çatışmalarını engellemesi veya yaşayabilme ihtimali olan strese karşı çözüm yolları denemesi daha sağlıklı olacaktır. Bireylerin dış çevrenin uyarılarını farklı algıladıklarından, stresin bireyler üzerindeki etkisi yani zarar görme seviyesi hatta zarar görme biçimi bile kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Bir bireyde stres oluşturan bir hal, farklı bir bireyde hiçbir etki doğurmayabilir (Saruhan ve Yıldız, 2009: 308). Bireyin etrafındakileri ne şekilde gördüğü, onlara ne şekilde tepki verdiği, duygusal anlamda yoğunluğu, negatif durumlara karşısında nasıl bir direnç sergilediği, bireyin cinsiyeti gibi nitelikleri de bireysel stres kaynakları olabilmektedir (Güçlü, 2001: 91-109). Etrafındaki kişilere karşı pozitif bakış açısına sahip olan bir birey stres duygusuna karşı diğer bireylere nazaran daha dayanıklı bir durumdadır. Bireyin etrafına karşı göstermiş olduğu tepki ona geri dönüş sunacağı için pozitif tutumlar olumlu geri bildirimlere, negatif tutumları ise negatif bildirimler haline gelmektedir. Her birey aynı olay karşısında aynı miktarda duygusal yoğunluk hissetmemektedir. Bundan ötürü, yoğun hisler doğuran bir hal durumunda, keza tüm bireylerin sergileyebileceği duygusal reaksiyonlar da aynı ölçüde hissedilmeyecektir. Bazı durumlarda yoğun duygular ile tepki verebilirken, bazı vakaları da çok sıradan görüp, duygusal reaksiyonlarını çok az sergileyecektir. Negatif durumlara karşı sergilenen tepki etmeni de bireyden bireye farklılıklar arz edebilmektedir. Bireyler negatif bir halden anında çok etkilenip, sert bir tepki gösterdiği gibi azetkilenip, cılız tepki gösterilebildiği de bulunmaktadır. Aynı zamanda cinsiyet etmeni de stres durumunda önemli rol üstlenebilmektedir. Bayanlar duygularını erkeklere nazaran daha yoğun yaşadıklarından stres durumunda verilebilecek tepki farklılıklar arz edebilecektir.

Ayrıca bireyde stres meydana getiren fiziksel stres kaynakları sıralamak gerekirse;

1. Solunum zorlukları,
2. Kilo kaybetme ya da aşırı şişmanlık,
3. Uyuşuk olma hali,
4. Deride oluşan sorunlar (kabarma ve kızarıklıklar),
5. Diyabet,
6. Yüksek tansiyon,
7. Kas kasılmaları,
8. Kronik bitkinlikler,
9. Alerji,
10. Ülser,
11. Halsizlik ve bitkinlik duygusu,
12. Devamlı olan soğuk algınlıkları (grip, bas ağrıları, mide, bağırsak hastalıkları),
13. Yüksek kolesterol,
14. Uyku düzensizlikleri,
15. Koroner kalp hastalıkları riskinde meydana gelen artışlar ve
16. Genel ağrı ve sızılar (Sürgevil, 2006: 17-93, Potter, 1995, Gürşimşek ve Girgin, 2000: 314-320).

Kişinin yaşamındaki gerçeklerle beklentileri ve idealleri birbiriyle uyuşmuyorsa, almış olduğu eğitim ve yetiştiriliş biçimiyle çevreden gelecek taleplere karşı hazırlıklı yetiştirilmemişse, birey yetiştiği yaşam stilinden daha farklı bir yaşam stiline geçmişse ve rollerinde kararlılık gösteremiyorsa, yapmalıyım ve mecburum şeklindeki psikolojik şartlanmalar da bireysel stres kaynakları olarak sayılır (Cox, 1978, akt. Işıkhani, 2017: 115).

2.8.1.2 Organizasyonel stres kaynakları

Organizasyon ile işgören arasında işten kaynaklı yoğun bir ilişki bağı olduğundan, organizasyonla ilgili bazı hususlar çalışanların organizasyonda stres yaşamasına neden olabilmektedir. Trafik polisleri, pratisyen hekimler, havalimanlarındaki bagaj görevlileri, spor takımlarındaki antrenörler iş yaparken kendilerinden olan fazla talepler, maden ocaklarında, hastanelerin radyoloji

bölümlerinde ve zehirli atık maddelerle ilgilenenler işin doğasından kaynaklanan, çalışma ortamında yeterli güvenlik önlemleri olmayan yerlerde çalışanlar işyeri güvenliğinden, çalıştığı işyerinde işini kaybetme riski olanlar iş güvenliğinden, aşırı soğuk ve sıcak yerlerde, ısı derecesi iyi ayarlanmamış yerlerde, yeterli havalandırma ve ışık olmayan ortamlarda çalışanlar işyerinin fiziki ortamından kaynaklanan nedenlerle organizasyonsel stres yaşayabilirler. Yine başkalarının işgörenden beklediği görevler ile işgörenin kesinlikle kendisinin yapması gerektiği görevler ile iş tanımları net olarak belli değilse rol belirsizliğinden, aynı anda iki veya daha fazla kademedeki görevi icra etmek durumunda olan bireyin bir kademedeki görevi icra etmenin diğer kademedeki görevi icra etmeyi zorlaştırması durumunda rol çatışmasından dolayı rol kaynaklı stres yaşanabilir. İşgörenin fiziki ve nitelik kapasitenin üstünde veya altında verilen görev, iş yükü uyumsuzluğundan kaynaklanan, sürekli mal ve hizmet üretimi yapan işletmelerde dönerli şekilde çalışanlar vardiyalı çalışmadan kaynaklı, organizasyonun katı organizasyonelenmesi ve yöneticilerin katı tutumlara sahip olması yönetici ve yönetim tarzı kaynaklı, çalışan iş yerinden aldığı ücretle asgari standartlarda veya beklediği standartta geçimini sağlayamıyorsa ve başka da herhangi bir iş bulamıyorsa ücret yetersizliği kaynaklı, işgören çalıştığı iş yerinde üst kademelere ulaşma, daha fazla güç, saygınlık ve ücret elde edemiyorsa kariyer gelişimi kaynaklı, çalışanın yapmış olduğu işle ilgili duygu, düşünce ve inanç değerlendirmeleri olumsuzsa iş doyumu kaynaklı, işin devamlı aynı şekilde tekrarlanarak ve aynı sürede yapılması durumunda monotonluk kaynaklı, astlara yetki vermeden daha doğru ve çabuk karar alınmadığından dolayı onları sorumlu tutmak yetki ve sorumluluk devri kaynaklı, çalışanın diğer insanlar ve çalışanlara sergilediği veya gösterdiği olumsuz tutum, duygu, düşünce ve davranışlar beşeri ilişkiler kaynaklı hususlar organizasyonsel stres nedenleri olarak ifade edilebilir (Işıkhani, 2017: 79-110; Ok, 2006: 44). Bu açıklamalardan organizasyonsel stres kaynaklarını aşağıdaki şekilde ifade edebiliriz.



Şekil 1.2: Organizasyonel iş stresörleri.

2.8.1.3 Dış çevresel stres kaynakları

Bireyin ve organizasyonün kendi çabalarıyla ortadan kaldıramayacağı hususlardan olan gürültü, ışık, sıcaklık/ısı, hava kirliliği, kalabalık ortamlar, tehlikeli madde varlığı, çelişkili yasal düzenlemeler, adalet ve güvenlik açıkları, yasal mevzuatlar dış çevresel stres kaynakları olarak sayılabilir.

Gürültülü Ortamlar: Gürültünün bireylerde stres meydana getirmesinin temel sebebi gürültünün şiddetidir. Bireyler için en uygun ses seviyesi 50 desibeldir. Bireylerin gürültü karşısında zamanla alışkanlık sergiledikleri söylenmektedir. Ancak bireyler gürültüye değil, gürültünün sunmuş olduğu yan etkilere katlanmaya alışmaktadırlar. Ortaya çıkan rahatsızlık durumu gürültünün çeşidine ve gürültülü ortama göre farklılık arz etmektedir. Daha önceden farkında olunan yani beklenen gürültü, ciddi oranda strese sebebiyet vermez. Mesela bireyin diskoya gitmesi karşılığında 100 desibellik bir gürültüye katlandığı görülmektedir. Ancak aynı birey komşusunun çıkardığı bir gürültüden rahatsızlık duyabilmektedir.

Gürültünün etkileri işitmede yarattığı sorunlarla kısıtlı değildir. Gürültü sağırılık, migren, kulak çınlaması, ülser, kalın bağırsak iltihabı, kalp sorunları, dolaşım bozuklukları ve yüksek tansiyon sorunlarını meydana getirebilmektedir (Cumhuriyet Gazetesi, 12 Eylül 1993). Gürültünün, bireyin organizması üzerindeki en ciddi etkilerinden bir ise işitme hassasiyetini azaltmasıdır. Gürültülü atmosferlerde yaşamını sürdüren ve faaliyetlerde bulunan bireylerin anlaşma ve ilişkilerinde bir takım aksaklıklar görülebilmektedir. Gürültü sosyal ilişkilerin

bozulmalarına sebebiyet verirken, yanlış anlaşılmalara da sebep olabilmektedir. Dolayısıyla bu durum iş hayatında önemli bir sorun olmaktadır. İş kazalarında uyarı simgelerinin ve iletilerinin tam ve uygun zamanda duyulmamasının ya da algılanmamasının büyük etkisi mevcuttur. Gürültünün iş hayatına olumsuz etkisi vardır (Eroğlu, 2006: 420).

Yetersiz Işık Etkisi: Faaliyetlerin uygulandığı bölgelerde ışığın olması gerekenden az veya çok olması, işgörenlerde bir stres doğurur. Aydınlığın az olduğu dönemlerde göz bebekleri genişlemekte, uzun süre bu durumun devam etmesi durumunda ise gözler iyice yorulmaktadır. Aksi bir durumda ışığın fazla olması durumunda ise göz bebekleri iyice kısılmakta ve kişi gözlerini sürekli kısma durumunda kalmaktadır.

Hava ve Isı/Sıcaklık Kaynaklı Stres: Çalışma ortamının sürekli havalandırılması ve normal bir sıcaklığa ayarlanması önem arz etmektedir. Normal düzeyin dışındaki sıcaklık ayarlamaları, verime olan etkisinden başka bir tanesi de işgören görevini yerine getirirken ilgi ve fikirlerini başka alanlara yönelterek hata yapılmasına mahal vermesidir. Kişinin sinirli bir yapıda olmasına, kişinin hemen yorulmasına, iş kazalarına, iş tatminsizliğine ve baş ağrısına sebebiyet vermektedir. Ayrıca havadaki oksijen miktarının %14'ün altına, karbondioksit oranı ise %2,4'ün üzerine çıkarılması durumunda sağlık açısından sorunlar görülmekte, bilhassa bireyde bayılmalar ve boğulmalar ortaya çıkabilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 304).

Kent merkezlerinde doğal gaz kaynaklarının kullanılmayarak katı yakıtların kullanılması durumunda hava kirliliği sorunları ortaya çıkmakta ve bu durum orada bulunan bireyleri olumsuz yönde etkilemektedir. Dış çevresel stres kaynakları kişi dışında olduğundan, bu stres kaynaklarını tümden yok etmenin imkân dâhilinde olmadığından kişi bunlar ile hayat sürmeye ve bunlara rağmen huzurlu olmayı sağlayabilecek yöntemler keşfetmelidir (Sürgevil, 2006: 17-93, Potter, 1995, Gürşimşek ve Girgin, 2000: 314-320).

Kalabalık Ortamlar:

Tehlikeli Madde Varlığı:

Yasal Düzenlemeler: Çelişkili

Adalet ve Güvenlik Yetersizliği/Açıkları:

dış çevresel stres kaynakları

2.8.2 Stresin Belirtileri

Stresin kendisi görülemediğinden ancak kendisi etkisiyle hissedilir. Ancak strese maruz kalmış bireylerde meydana gelen somut bazı belirtiler olduğundan stres altında bulunan birey, stressiz olan bireyden kolay bir şekilde ayırt edilebilmektedir. Stresin biyolojik, psikolojik, davranışsal ve sosyal belirtileri vardır. Bu belirtilerden bazıları gözle görülebilmekte, bazılarıysa tutumlardan anlaşılabilmektedir.

Stresin Fiziksel Belirtileri; Halsizlik, bulantı ve yorgunluk, baş, sırt ve fiziksel ağrılarının ortaya çıkması veya bu ağrılarının artması, uyku düzensizlikleri, halsizlik ve titreme, kalp hastalıkları, yüksek tansiyon, kızarma-sararma ve terleme-soğuma, aşırı cinsel istek veya isteksizlik, fiziksel olarak bireyin kendini iyi hissetmemesi, genel olarak bireyin sağlığının bozulması ve hastalıklar karşısında bireyin direncinin düşmesi.

Stresin Psikolojik Belirtileri: Bireyin ruhsal yapısında ani değişimlerin yaşanması, agresif olma durumu, aşırı duygusallık ve hassasiyet, isteksizlik, motivasyon zayıflığı, dinlenememişlik hissi, tasa, kaygı, depresyon, özgüven kayıpları, duygusal açıdan tükenme.

Stresin Davranışsal Belirtileri: Aşırı miktarda yemek yemek ya da hiç yememek, çay ve kahve tüketimini artırmak, alkol ve sigara kullanmak veya bunların kullanımını artırmak, uyuşturucu hap kullanmak veya bağımlısı olmak, performans düşüklüğü, düşüncesiz duygusal davranışlar, dikkatsiz davranışlar, evlilik hayatının veya aile hayatının bozulması, ev ve işyerindeki kişilerle olan ilişkilerde zayıflama, sosyal izolasyon, unutkanlık, kararsızlık, hafıza zayıflığı, hayalperest olma, saplantılı fikirler, eleştirilere kapalı olma ve bu eleştirilere yoğunlaşmama.

Stresin Sosyal Belirtileri: Bireylere karşı güvensiz olma duygusu, sürekli başkalarını suçlama, gidilmesi gereken yerlere geç kalma, uzun süreli küskünlükler, sürekli başkalarında hata aramak, alınganlık göstermek ve sürekli diğer insanları rencide etme (Çelik, 2009: 15).

Stresin bu belirtilerinin biri veya bir kısmı görüldüğünde iyi bir tespit yapılmalı, ihtiyaç duyulan tedbirler geç kalınmadan alınmalı ve uygulanmalıdır. Stresin fiziksel ve davranışsal belirtileri hemen anlaşılabılırken, psikolojik ve sosyal belirtileri ancak tutumlar neticesinde anlaşılabılır. Stres belirtilerinin bir kısmı normal hallerde de görülebildiğinden bu belirtileri bir bütün olarak ele almakta fayda görülmektedir. Fiziksel ağrıları olan her kişinin strese maruz kaldığı neticesine

varmak son derece yanlıştır. Eleştirilere oldukça duyarlı olan ya da aşırı tepki gösteren bir bireyin bu tutumu direkt olarak stres olarak yorumlanmamalıdır, başka sebepler de bunlara yol açabilmektedir. Bu yüzden stresin sebepleri incelenirken detaylı bir araştırma yapılmalı ve akabinde stresin var olup olmadığı yargısına varılmalıdır.

2.8.3 Stresin Sonuçları

Stres yaşayan bireyde birçok sonuç görülebilecek olup bu neticelerin bir kısmı birey ile alakalı olduğu gibi içinde bulunduğu ortamla da alakalı sonuçları da olmaktadır. Bu sonuçlar hem kendisi hem de içinde bulunduğu çevre açısından da önem arz etmektedir. Negatif neticeler bireye etki ettiği gibi çevresine de olumsuz etki eder. Yani negatif olarak etkilenmiş çalışan, bu durumu haliyle işine yansıtacaktır. Bu sonuçların dönülmez olmasından dolayı stresten korunmak ve zararlarını önlemek amacıyla iyi bir yöntem izlemek önemlidir. Stresin neticelerini kişisel ve organizasyonsel olmak üzere iki başlık altında incelenecektir. Stresin bireysel neticeleri de kendi içerisinde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç alt başlığa ayrılmaktadır.

Stresin fizyolojik sonuçları: Baş ve sırt ağrılarının ortaya çıkması ve artması, uykusuzluk, kanser, kalp rahatsızlıkları, diyabet, siroz, deri, akciğer, migren, ülser ve benzeri hastalıklardan birinin veya birkaçının ortaya çıkması veya bu hastalıklarda artışlar, tedavi edildiği halde iyileşememe, obezite ve anoreksi, hazımsızlık ve titreme.

Stresin psikolojik sonuçları: İstirahat ettiği halde kendini dinlenememiş hissetme, aşırı saldırgan ve/veya duygusal tutumlar hissetme, suçlanma ve cezayı bekleyen düşünce, isteksizlik ve motivasyon zayıflığı, tasa, korku, kaygı, depresyon, özgüven kayıpları, duygusal açıdan tükenme gibi yeni psikolojik problemlerin ortaya çıkması veya varolanların miktarında artış.

Stresin davranışsal sonuçları: Fazla miktarda yemek yemek ya da hiç yememek, çay ve kahve tüketimini artırmak, alkol ve sigara kullanmak veya bunların kullanımını artırmak, uyuşturucu hap kullanmaya başlamak veya bağımlısı olmak, performans düşüklüğü, düşüncesiz duygusal davranışlar, dikkatsiz davranışlar, evlilik hayatının veya aile hayatının bozulması, ev ve işyerindeki kişilerle olan ilişkilerde zayıflama, sosyal izolasyon, unutkanlık, kararsızlık, hafızada zayıflama

belirtileri, hayalperest olma, saplantılı fikirler, eleştirilere kapalı olma ve bu eleştirilere yoğunlaşmama, bireylere karşı güvensiz olma duygusu, sürekli başkalarını suçlama, gidilmesi gereken yerlere geç kalma, uzun süreli küskünlükler, sürekli başkalarında hata aramak, alınganlık göstermek ve sürekli diğer insanları rencide etme şiddet içerikli tutumlar ve bunlarla ilgili davranış bozuklukları görülmeye başlar (Öztürk, 2008: 49). Bireyin fizyolojisini, psikolojisini ve davranışlarını olumsuz yönde etkileyen stres aynı zamanda bireyle birlikte aynı iş ve sosyal gruplarda bulunan diğer insanları da olumsuz etkileyeceğinden organizasyon ve toplum içinde zararları görülmeye başlayacaktır.

Stresin organizasyonsel neticeleriye, stres ve buna bağlı hastalıklar sonucunda görülen, çalışanın devir hızında artış, işe geç gelme, işe devamsızlık, yabancılaşma ve bunlara bağlı olarak performans düşüklüğü yani işgücü kayıpları, iş kazalarında artış, diğer çalışanları ve grubu olumsuz yönde etkileme, organizasyon içindeki ve dışındaki kişilerle olan ilişkilerde zayıflama ve çatışmalarda artış ve benzeri sonuçlar görülür bu da, organizasyonun verimliliğinde düşüş, maliyetlerinde artış meydana getirir (Yıldırım, 2010, 29). Tüm bu olumsuzluklar hesaplandığında grubun, organizasyonun ya da kurumun geleceği tehlikeye girer Şimdi sayılan organizasyonel sonuçlardan iş geç gelme, işe devamsızlık, çalışanın devir hızında artış ve yabancılaşmayı kısaca açıklamak gerekirse;

İş geç gelme: Bireyin bağlı olduğu organizasyona belirlenen/tespit edilen zamandan daha sonra katılmasıdır. Kişinin stresi direk olarak yansıttığı bir sonuçtur. Devamlı olarak iş geç gelme önemle üzerinde durulması zaruri bir husustur. İşe geç gelme tutumu, çalışanın stresli olan ortama geç katılması manasına gelmektedir. Çalışan iş karşısında olumsuz davranışlarını ilerletmiştir. Bu durumda işverenin bunlara yerinde çözüm metotları uygulaması, hem stresi önleyecek hem de çalışanlar işlerine zamanında geleceklerdir.

İşe devamsızlık: Çalışanın çalışma programı ya da planına göre faaliyet göstermesi gereken zaman diliminde iş yerinde bulunmamasıdır. Bu durum bazı dönemlerde rahatsızlanma ile ilgili de olabilmektedir. İşe devam etmeme, kurumda var olan stresten kaçma gayesiyle de yapıyor olabilmektedir. Devamsızlığa sebep olan meselelere çözüm getirilmeye gayret edilmelidir. Devamsızlık nedenlerine bakıldığında; cinsiyet, yaş, aile durumu, işyerinin eve olan uzaklığı, kıdemlilik, öğrenim derecesi, sıradanlık, yoğun çalışma saatleri, tatmin etmeyen ücret, hastalık

vb. dir Yaşa göre işe gitmeme hususunda kıdem yükseldikçe işe gelmeme oranında da artış yaşanmaktadır. Kadın iş görenlerin erkeklere oranda devamsızlıkları daha fazla görülmektedir. Bunun sebebi rol çatışmalarının doğurduğu sorunlardır. İş yerinin uzak olması, çalışma saatlerinin uygun olmaması, işe ulaşmada problemlere sebebiyet verebilmektedir. İşe devamsızlık neticesinde çalışan ile grup arasında negatif bir durum meydana geleceğinden, olabilecek en kısa zamanda bu problemin çözülmesi önem arz etmektedir.

Çalışanın devir hızında artış: Çalışanın bir kurumun kadrosunda çalışmaya başladıktan sonra herhangi bir sebep ile işlerinden uzaklaşmaları veya ayrılmaları durumudur. Çalışanlar stres sebebi ile kurumlarından ayrılmayı yeğlemekte, dolayısıyla kalifiye işgücü sürekli olarak yer değişikliği yapmakta ve netice itibariyle organizasyon bu durumdan zarar görmektedir. Olumsuz koşullar ortadan kaldırıldığında çalışanlar işlerinden ayrılmamakta ve çalışan devir hızı düşmektedir.

Yabancılaşma: Çalışanın faaliyet gösterdiği kuruma veya gruptan uzaklaşmasıdır. İş doyumsuzluğu, moral eksikliği ve uyumsuzluğun sonunda kişinin çalıştığı organizasyona karşı göstermiş olduğu tepkidir. Çalışan organizasyon içinde, uyumsuz tutumlar göstermeye başlayarak, moral bozukluğunu çevresine hissettirerek o organizasyona dâhil olmayı arzulamadığını etrafındakilere göstermeyi arzular. Yabancılaşan çalışanın işten ayrılma ihtimali ötekilere kıyasla daha yüksektir. Yabancılaşma psikolojik bir reaksiyondur. Bu tepkinin neticesi tutumlara yansımakta ve çalışan kendini grubundan soyut bir hale getirmektedir. Başlayan bu döngü neticesinde çalışanın işten ayrılması şaşılacak bir durum olarak görülmemektedir. Stresin grupsal neticelerinin engellenmesi için ilk olarak çalışanın stres durumunun düzeltilmesi önem arz etmektedir. Stres idaresi bireyin kendisinde başlamalı, akabinde grupsal düzeyde devam etmektedir. İşverenler stresin negatif etkilerini azaltmak amacıyla verimli çalışma koşulları yaratmalıdır(Sökmen, 2005, 65-68).

Stresin kişisel ve organizasyonsel belirtilerini doğru bir şekilde analiz ederek hangi unsurların bu sonuçları meydana getirdiği uygun bir biçimde irdelenmelidir. Stres her rahatsızlığın sebebi olarak olarak düşünülmemeli ancak yetkililer bireylerde görülen olumsuzlukları basiretli ve ferasetli bir şekilde takip etmelidir. Stres ilk olarak uyku düzeni olumsuz olarak etkileneceğinden fizyolojik neticelerin görülmesine neden olacak bu durumun devamındaysa tutumlarda negatif yönde değişiklikler görülecek ve devamında da psikolojik hastalıklar görülmeye başlayacak

bunun devamındaysa davranışsal problemler görülmeye başlayacak bu olumsuzluk en son organizasyanın faaliyetlerine yansımaya başlayacaktır. Stresin kişisel neticeleri, organizasyondaki diğer bireyleri de negatif olarak etkileyecek ve sarmal bir bütün olarak ortaya çıkacaktır. Bu durum ise arzulanan bir haldir. Stres bireyin vücut direncini de azalacağından çeşitli hastalıklar ve tükenme başlamış olacaktır. Bireyde meydana gelen fizyolojik belirtiler dikkatlice takip edildiğinde ve gerekli önlemler alınması durumunda psikolojik ve davranışsal belirtiler ortaya çıkmadan stresin olumsuz neticeleri organizasyonu etkilememiş olacaktır. Stresin organizasyonsel sonuçları çalışanların ki kadar önem arz etmektedir. Zira organizasyonlar da bireylerden meydana gelmektedir. Stres sonucunda çalışanların görev ve sorumluluklarını verimli ve kaliteli bir biçimde yerine getirmemesi organizasyona maliyet ve diğer giderlerde artış gibi türlü zararlar meydana getirecektir (Yıldırım, 2010: 29). Bu sebeple organizasyonda strese sebep olacak etmenler ortadan kaldırılmalı, olumlu stres atmosferinde faaliyet gösteren işgörenler haline gelmeleri için motive edilmelidir.

2.8.4 Stresle Mücadele Etme (Baş Etme)

Stresin kişiye, organizasyona, kuruma, işletmeye ve ülkeye olan olumsuz sonuçlarının ortadan kaldırması problem odaklı başa çıkma ve duygu odaklı başa çıkma yöntemlerinin biriyle ve her ikisinin birlikte kullanılmasıyla olur. Kişi ve organizasyon stres yaratan problemi/uyaranı değiştirilebilir ve/veya yönetilebilir olarak değerlendiriyorsa problem odaklı başa çıkma yöntemi kullanılır. Kişi ve organizasyon stres yaratan problemi/uyaranı değiştirilemez veya yönetilemez olarak değerlendiriyorsa problem duygu odaklı başa çıkma yöntemi kullanılır (Işıksan, 2017: 11). Stres düzeyini düşürmek amacıyla kişinin yalnız başına birtakım tedbirler alması yetmemektedir. Kişisel tedbirlere ilaveten organizasyonlar/grupların da iş stresini düşürmek gayesiyle yöntemler geliştirmeleri önem arz etmektedir. Stresle baş etmek için öncelikle bireyde stres meydana getiren uyarıcının/stresörün bireyin kendisinden mi, organizasyondan mı yoksa dış çevresel faktörlerden mi kaynaklandığı tespit edilmeli ardında uyarıcının ve stresörün değiştirilebilir ve yönetilebilir olduğuna ilişkin ve baş etmede kullanılacak yöntemlerle ilgili gerekli değerlendirme birey ve organizasyon tarafından birlikte ve/veya yalnız yapılmalıdır. Bu sebeple stresle baş etmede kullanılacak yöntemler kişisel ve organizasyonsel

olmak üzere iki bölümde incelenecektir. Stresle mücadele kullanılacak bireysel yöntemler; Bireyin kişilik yapısı, rol çatışmaları, algılama farklılıklarından, dış kontrol odaklı olma, kişinin yaşamındaki gerçeklerle beklentileri ve idealleri birbiriyle uyuşmuyorsa, yetiştiriliş biçimiyle çevreden gelecek taleplere karşı hazırlıklı yetiştirilmemişse, birey yetiştiği yaşam stilinden daha farklı bir yaşam stiline geçmişse ve rollerinde kararlılık gösteremiyorsa, cinsiyet, yaş, fiziksel yapı kaynaklı ve “yapmalıyım ve mecburum” şeklindeki psikolojik şartlanmalar kaynaklı stres yaşıyorsa, işgörenin niteliklerinin artırılması için hizmetiçi veya başka bir şekilde eğitim almak, progresif gevşeme, sosyal destek almak, kültürel, sportif ve sosyal faaliyetlere katılmak veya yapma, masaj, gerçekçi hedefler belirlemek, psikoterapi, sağlıklı ve düzenli beslenme, meditasyon, davranış değiştirme, gereksiz sorunlardan kaçınma, ümit ve iyimserliği artırıcı, zaman yönetimi konusunda faaliyet/etkinliklere katılarak ve duruma göre de savunma mekanizmalarından faydalanılarak uyarıcı/stresörün etkisi ortadan kaldırılabilir veya strese dayanım arttırılabilir (Zonana, 2011, 38; Çakır, 2006, 43; Işıkhani, 2017, 294-316).

Stresle mücadele kullanılacak organizasyonsel yöntemlerse; Bireye olan fazla talepler; kişi sayısı artırılarak, işin doğasından ve işyeri güvenliğinden kaynaklananlar; işyerine yeterli güvenlik önlem ve tedbirleri alınarak, iş güvenliğinden kaynaklananlar; iş güvencesi sağlayacak tedbirler alınarak, işyerinin fiziki ortamından kaynaklanan; işyerinin fiziki ortamında yeterli ısı, ışık ve havalandırması sağlanarak, rol belirsizliği ve rol çatışmasından kaynaklananlar; aynı kişinin birbirleriyle çatışan işleri aynı zamanda yürütmesinin önüne geçilmeli, açık bir şekilde iş tanımları ve görev tanımları yapılarak, iş yükü uyumsuzluğundan kaynaklananlar; işlerin adil ve eşit dağılımı yapılarak, vardiyalı çalışmadan kaynaklananlar; zamana ve imkana göre gerekli tedbir alınarak ve çalışma saatleri ayarlanırken işgörenlerin gereksinimleri dikkate alınarak düzenlemeler yapılmalı, yönetici ve yönetim tarzından kaynaklananlar; yönetim tarzı bireylerin de görüşü alınarak veya bireylerinde katılımı sağlanarak, yöneticilerin tarzlarıysa beşeri ilişkileri de dikkate alarak bireyleri işten memnuniyetini arttıracak şekilde düzenlenerek ve aşırı disiplinli çalışma atmosferleri yerine uygun düzeylerde disiplinli atmosferler sağlanarak, organizasyonda yapılacak değişimler konusunda işgörenler daha önceden bilgilendirilmeli ve bu durumlarda katılım sağlanarak, ücret yetersizliğinden kaynaklananlar; imkanlara göre adil ve eşit bir ücret düzenlemesi

yapılarak, kariyer gelişimi olmadığından kaynaklananlar; işgören çalıştığı iş yerinde üst kademelere ulaşma, daha fazla güç, saygınlık ve ücret elde etme imkanları sağlanarak ve çalışanların başarıları devamlılık sağlamak adına ödüllendirilmeli, iş doyumsuzluğundan kaynaklananlar: çalışanın yapmış olduğu iş ve işyeriyle ilgili duygu, düşünce ve inanç değerlendirmelerindeki olumsuzluklar ortadan kaldırılarak, monotonluk kaynaklananlar; çalışanların verimliliğini artırmaya yönelik olarak görev değişimi ve iş tanımı değişikliği yapılarak, yetki ve sorumluluğun üst kademedede toplanmasından kaynaklananlar; ast kademelere yetki ve sorumluluk devri yapılarak, beşeri ilişkilerden kaynaklananlar; işyerinde nasıl davranılacağına ilişkin kurum kültürü ve etik davranış ilkeleri oluşturularak, iş görenlerin işinden ve kendilerinden gurur duymalarını sağlamak çalışmalar yapılmalıdır, çalışanlar arasında var olan rekabet doğru metotlar ile idare edilerek stres nedenleri ortadan kaldırılabilir veya bireylerin strese dayanıklılıkları artırılabilir. Ayrıca stres yaşayanlara niteliklerinin artırma, çalışanlar becerileri doğrultusunda uygun görevlerde istihdam edilerek, kültürel, sportif ve sosyal faaliyetlere katılma ve spor yapma imkanı sağlanarak, gevşeme egzersizleri ve zaman idaresi eğitimleri verilerek, kişisel olarak strese dayanımının artırılması önem arz etmektedir (Koç, 2009, 31; Zonana, 2011, 38; Çakır, 2006: 43; Işıksan, 2017, 317-327).

2.9 Kaygı

Yaşanılan atmosferin gereği olarak bireyler aile, iş, okul ve şehir hayatları içerisinde karmaşık bir etkileşim içerisinde bulunmaktadırlar. Kaygı sebebi tam olarak tespit edilemeyen, içten gelen, tarifsiz korku, tasa, hüznün, negatif birşeyler ortaya çıkacakmış şeklinde meydana gelen düşünce sonucunda ortaya çıkan bir bunalma hissidir. Dıştan veya içten gelen hayatla ilgili tehdit veya tehlike olarak algılanan birtakım alarm düşünceleri sonucunda oluşan duygusal hislerdir. (Sadock, 2007: 1559-1800). Kaygı, bireyin hayatında sanki kötü bir olay yaşanacakmış misali anlamsız ve sebepsiz sıkıntı hissetmesidir (Öztürk, 1989: 39). Kaygı, genel nedeni tam olarak bilinmeyen ve sebebinin farkına varılmayan yakın bir tehdidi beklemekte olmanın yol açtığı bunalı ve agresiflik duygusuyla birlikte tetikte olma durumudur. Kaygı, kişinin benliğine veya bütünlüğüne yönelik kaynağı tam anlamı olarak bilinmeyen tehlike algılaması sonucunda hissettiği bir tür korku durumudur. Kaygı halinde sergilenen psikolojik tepkinin dozu tehdit ile aynı oranda değildir. Olaylar

sırasında veya sonradan yaşanan negatif duygular kaygının ortaya çıkmasına neden olabilir ve tehditin varlığından bağımsız bir şekilde de sürebilir. Sürekli ve duruma bağlı olmak üzere iki çeşit kaygı söz konusudur. Duruma bağlı kaygı, belli şartlar altında yaşanan ve tehlike algılaması sona erdiğinde belirtileri ortadan kalkan kaygıdır. Sürekli kaygıysa hayatın bütününde yer alan kişiye ait bir özellik olup çeşitli hallerde daha fazla hissedilen kaygıdır (Baltaş ve Baltaş, 2004, 122-123). Üzüntü, sıkıntı, korku, başarısızlık duygusu, acizlik, sonucu bilememe ve yargılanmanın birini veya birkaçını içeren bir heyecan durumudur (Cüceloğlu, 2014, 276).

Freud ruhbilim alanında kaygıyı ilk defa ele alan ve sözcük olarak açıklayan kuramcıdır. Freud'a göre bireyin tutumlarının bütünü uyum sağlamaya dönük bir hedef barındırır. Hiçbir tutum tesadüf değildir ve organizmanın yaptığı her şey hayatı devam ettirme faaliyetlerinin bir şeklidir. Freud'a göre kaygı; fiziksel veya sosyal çevreden kaynaklanan tehditler karşısında kişiyi ikaz etme, gerekli uyumu gösterme ve hayatını devam ettirme faaliyetlerinin farklı şekilleridir (Gençtan, 1981: 8).

Freud'a göre kaygı üç çeşittir. Bunlar:

a) Reel(Gerçek) Kaygı: Fiziksel veya toplumsal kesimden gelen tehditler karşısında kişiyi uyaran ve ihtiyaç duyulan adaptasyonu temin etme ve hayatı devam ettirmesine destek sunan kaygıdır. Tüm bireylerin günlük hayatlarının bazı kesitlerinde görülür. Korku ile aynı manaya gelmektedir. Bu kaygı, dış uyarıcılardan doğmaktadır ve kaygının dozu dış tehdidin oranı veya önemi ile bağlantılıdır.

b) Moral (Törel) Kaygı: Vicdan olarak görülen süper ego tarafından kabul edilmeyen ego da utanç veya suçluluk hissi meydana getiren kaygıdır.

c) Nevrotik Kaygı: İd'in içgüdülerde bulunan tehdidi algılaması ile görülmektedir. Sebebi belirsiz, yılgınlık tepkisi biçiminde görülen ve daima mantık dışı olan bu kaygı, genellikle cinsellik ve saldırganlık dürtülerinin ortaya çıkardığı iç tehditlerden kaynaklanmaktadır (Rachman, 1998).

Kaygı ve korku duyguları insanlar tarafından çok yaygın olarak hissedilir. Onların olmadığı bir hayat neredeyse olanaksızdır. Ancak bu iki kavram arasında ince bir detay vardır ve bu detay bu kavramları birbirinden ayırmaktadır (Mc Kenzie ve arkadaşları, 2006). Korku kavramı korkulanacak bir şey görüldüğünde görülebilen bir histir. Kaygı olgusu ise genellikle korkulanacak olgu meydana gelmeden evvel onu düşünmek ve bu sebeple telaşlanmadan dolayı hissedilen bir çeşit korku olarak

adlandırılabilir. Bu iki kavram birbirleri ile yakın fenomenler olsalar da bu kavramları farklı kelimeler ile adlandırmak daha yerindedir. Ancak korku ve kaygı bir sözcüğü ifade ettikleri anlam birbirine yakın olduğundan birbirlerinin yerine kullanılmaktadır (Beck ve Emery, 2006: 893-897). Kaygı bazı hallerde bireyin yaşadığı gerçek ve mevcut bir tehditin yani korkunun yorumlanmasından ortaya çıkar. Kaygı sözcüğü belirsizlikten dolayı ortaya çıkan gerginlik durumunu ifade etmektedir. Korku ise duygusal bir tepkiden ziyade bilişsel bir aşamadır (Funk & Wagnall's New Encyclopedia, 1963). Kaygı gerilim, terleme, el ve ayaklarda titreme ve yüksek nabız gibi fiziki belirtilerin eşlik ettiği duygusal tepkilerdir (Baltaş ve Baltaş, 2004, 122-123). Kaygı, kaynağı bilinmeyen korkudur. Korku kavramı ise bireyin canının, sevdiklerinin, inançlarının, malının veya toplum içerisindeki konumu gibi varlık ve değerlerinin tehlikeye düşmesi durumlarında ortaya çıkan, fiziksel bazı belirtilerin eşlik ettiği duygusal bir reaksiyon şeklinde ifade edilmektedir. Kaygı kavramı güdüsel olarak korkuyu anımsatan ve aynı zamanda korku ile doğrudan bağlantılı bir haldir. Kaygıyı meydana getiren sebeplerden biri de korkutucu uyaranlar ile alakalı bilinçaltı durumudur (Morgan, 2000: 11). Kaygı hususunda detaylı çalışmalar yapan Öner (1977), kaygıyı kişinin tehlike olarak gördüğü, etkilerinden memnun olmadığı çevresel bir uyarıcıya bağlı olarak kişide meydana gelen bir ruhsal durum olarak adlandırmıştır. Varol (1990) ise negatif hislerin kişide kaygı doğurduğunu ifade etmektedir. Freud'a göre kaygı, "fiziksel ya da toplumsal çevreden doğan tehditlere karşı kişiyi uyarma, ihtiyaç duyulan uyumu gerçekleştirme ve hayatı sürdürme faaliyetlerine destek sağlamaktır. Aynı zamanda normal düzeydeki kaygının hayatın devam ettirilebilmesi için olması gerektiğini belirtmektedir (Gençtan, 1981: 48). Gençtan'a göre (1981) kaygı "...kökenini yetişkin hayatından ziyade bebeklik ve çocukluk dönemlerindeki hayatından alan duygu durumudur. Kaygı sözcüğüne ışık tutan diğer araştırmacılara kısaca değinmek gerekirse; Kirkegaard (1894), "Ölüme dek süren hastalık" olarak ifade ettiği kaygıyı hayatın bir gerçeği olarak görmüştür. Goldstein'e (1940) göre kaygıların ortak unsuru, kişinin kabiliyeti ile ondan umulanlar arasındaki çatışmadır. Bu durum ise bireyin kendini gerçekleştirmesini imkânsız hale getirir. Cannon (1932), Biyolojik dengeyi tahrip eden tehditler karşısında tahrip olan dengeyi tekrar ayarlama çalışmalarının başarısızlıkla neticelenmesinde görülen bir hal olarak değerlendirmiştir. Sullivan (1946) ise kültürün bütünleyici bir bölümü şeklinde

incelendiğinde, kaygının kişinin birey bağlantılarını tehdit edecek hallerden ortaya çıktığı fikrini kabul etmiştir. Varoluşçular ise bu terimi, kendi varoluş sorumluluğunu üstlenmede karşılaştığı zorluklar ile ifade etmektedir. Rollo May, iki farklı türde kaygının meydana geldiği düşüncesindedir. Kaygının pozitif tarafında bireyin kendisini korkutan haller ile karşılaşmayı kabul ederek, türlü hayat olanaklarını temin etmesi mevcuttur. Kimi zaman da bireyler hissettikleri kaygı sebepleri ile bu olanaklardan kaçınıp dar bir kapsam içerisine girebilir ve belirli kalıpların esiri olarak hayat sürebilirler. Bu durum da kaygının negatif olan yüzüdür (Gençtan, 1981: 58). Kişiler için tehdit sadece dışarıda mevcut olan nesnel tehditler değildir. Genellikle birey kendi içinde var olan dürtülerden, eğilimlerden ve mazide yaşamış olduklarından da korkabilirler. Aslında bireyi kötü bir hale sokan her şey bir tehdit olarak algılanır. Bazı dürtüler, aşırı yargılar, biyolojik ve psikososyal dengeyi tahrip eden çevresel etkenler/durumlar bir tehdit olarak ele alınır. Bilinçli tehlide karşı tepki olarak hissedilen korku iken, bilinçdışı olan ve objesi kişi tarafından bilinmeyen içten gelen tehditlere karşı hissedilense kaygıdır (Öztürk,1997: 39). Korku ile kaygı arasında kaynak, şiddet ve süre yönünden olmak üzere üç fark bulunur. Korkunun kaynağı bellidir, kaygının kiysa belirsizdir. Korkuda hissedilen tehdit kaygıdan daha şiddetlidir. Tehditin etkisi korkuda kısa, kaygıdaysa ise uzundur. Kaygının ortaya çıkmasında etkili olan dört faktör bulunur. Bunların birincisi, alışılmış düzenin sonaermesidir. İkincisi ortaya çıkacak olumsuz neticelerdir. Üçüncüsüyse kişinin inandığı bir fikre aykırı olarak yaptığı eylemin ortaya çıkardığı zıtlıktır. Dördüncü öğeyse ilerleyen zamanda neler yaşanacağını bilinememesidir (Cüceloğlu, 2014, 277-278). Kişinin karşı karşıya kaldığı tehdiye gerçeğin yani fizikselliğin dışında manalar yüklemesi kaygıyı ortaya çıkarır (Özer, 2008, 11).

2.9.1 Kaygı Düzeyleri

Kaygı kavramı evrensel bir his olup, kişinin kendini korumasız hissettiği vakalar karşısında geliştirdiği yapay bir reaksiyon şeklinde meydana gelmektedir. Kaygı, genellikle tehdit bildiricisi, tehlikeye karşı uyarıcı ve muhafaza edici, belirsizlik ve tam olarak belirlenemeyen olguları tespit etme gayreti, bir tehdit durumuna karşı duyulan huzursuzluk ve endişe, benliğin bilinçli yanılla algılanan bir haldir. Kaygı kavramı kişilerde duruma bağlı ve devamlı olmak üzere iki şekilde

görlür. Olguya bağlı kayęı, bir vakanın başlamasına tepki olarak görölmektedir. Devamlı olan kayęı ise uzun zamanlı veya hayat boyu, hayatın tüm değişimlerini aşırı bir kayęıyla beraber yaşamak ile karakterize ve genellikle de kayęıya bağlı kişilik bozukluklarıyla alakalı olarak değerlendirilmektedir (Sims vd., 1995: 299-319). Kişilerin günlük yaşamlarına göre karşılaştıkları kayęı, hayat için ihtiyaç duyulan güç olup, başarı sağlamak amacı ile de motivasyonu sağlamaktadır (Townsend, 2002: 569-600). Kişilerin yaşamış oldukları kayęı, gerilim ve tutumlarına göre çeşitli seviyelerde görölebilmektedir. (Öz, 2004: 157-175). Kayęı olgusu genel olarak;

1. Hafif
2. Orta
3. Şiddetli
4. Panik

olmak dört aşamada görölmektedir (Kozier, vd, 2000: 379-396; Murphy vd., 2004: 14-19). Bunları biraz detaylandırmak gerekirse:

Hafif Kayęı: Bu aşamada meydana gelen kayęı, çok az görölen bir sorun olup, günlük hayat vakalarındaki gerilimler ile alakalı olarak görölmekte ve kişiyi olaya hazırlamaktadır (Sims vd., 1995: 299-319; Townsend, 2002: 569-600, www.aile.gov.tr/genbilgi.html).

Orta Seviyede Kayęı: Hissedilmiş olan kayęı aşamasında artış göröldüğü için kişide algılama ve etrafındaki vakalara karşı alakası azalmakta, kişi ihtiyaçlarını temin etmesine rağmen, anlık ilgi ve konsantrasyon kabiliyetinde düşüş meydana gelmektedir. Ayrıca kişinin sorunlarını çözmede yardıma gereksinimi olabilmekte, kas gerilimi artmakta ve istirahat edememe hissi yaşayabilmektedir (Sims vd, 1995: 299-319, Townsend, 2002: 569-600, Kozier, vd., 2000: 379-396).

Şiddetli Kayęı: Bu aşamadaki kayęıya sahip kişiler, detaylara çok bağımlı kalmaları sebebiyle, etrafında gelişen vakaları idrak edememekte ve sebep sonuç bağını kuramamaktadır (Townsend, 2002, Kozier, vd., 2000: 379-396, Shomaker, 2001). Bu seviyede birey kayęısının arttığının farkına varamasa bile, hissettiğı fiziksel rahatsızlıkları (çarpıntı, uykusuzluk, baş ağrısı) ve duygusal semptomların (korku, kayęı) bilincinde olup, sorun çözmek için dikkatini toplayamamakta ve sağlıklı düşünme konusunda istikrarsız davranabilmektedir (Sims vd., 1995: 299-319, Öz, 2004: 157-175, Townsend, 2002: 569-600).

Panik kaygı: Kişinin, panik kaygı seviyesinde algılama alanı tam anlamı ile dağılmakta ve vakalar arası bir bağ kuramamaktadır. Aynı zamanda kişinin gerçek yaşam ile bir bağlantısı kalmamakta ve etrafında ne olduğunu algılama evresi tükenmektedir (Kozier, vd., 2000: 379-396, Shomaker, 2001). Bu aşamada kişinin fikir alanı düzensiz bir hal almakta, tutumları ise normalin dışına çıkmaktadır. Netice itibariyle kişi kendini zor durumda, korkmuş duygusuna kaptırabilmekte ve krize düşebilmektedir (Townsend, 2002: 569-600, Kozier, vd., 2000: 379-396). Kaygı yukarıda sözü edilen seviyelerin hangisinde meydana gelirse gelsin kişide fizyolojik, algısal, psikolojik ve bilişsel farklılıklara sebep olabilmektedir (Shomaker, 2001: 569-600).

2.9.2 Kaygının Etkileri

Stres ve kaygının etkileri birbirine benzemektedir. Nesrin Hisli Şahin'e göre kaygı adı konulmuş strestir (www.eba.gov.tr/video/izle/02587354ad9a6333249cda803e9241bfb336d81ed6047). Kaygının etkileri fizyolojik, algısal, psikolojik ve bilişsel olmak üzere dört başlık altında incelemek mümkündür. Bunları detaylı olarak incelersek;

2.9.2.1 Kaygının fizyolojik etkileri

Birey bir tehlike ya da tehdit ile karşılaştığı zaman, beyinde bulunan hipotalamus bir uyarı almakta ve hipotalamus sempatik sinir sistemini ve hipofiz bezine etki ederek türlü hormonların salgılanmasına sebep olmaktadır. Sempatik sinir sisteminin uyarılması ile birlikte sempatik sinir liflerinden “norepinefrin”, adrenal bezin medullasından “epinefrin” ve “norepinefrin” salgılanmaktadır. Norepinefrinin etkisi ile periferik damarlarda konstriksiyon meydana gelmekte, kan basıncı artmakta, cilt soğuk ve soluk bir şekle girmektedir. Periferik damarlardaki konstriksiyon sebebi ile böbreklere giden kan azalmakta ve renin salgılanmaktadır. Renin Angiotensin I ve Angiotensin II meydana gelmesine sebep olarak, damarlarda konstrüksiyona, Aldosteron ve Antidiüretik Hormon (ADH) salgılanmasına sebebiyet vermektedir. Epinefrinin etkisi ile kalp atım hızı ve kasılma gücü artış göstermekte, aynı zamanda, karaciğerdeki glikojenin, glikoza dönüşmesini sağlayarak kan glikoz seviyesini arttırmaktadır. Hipotalamus, hipofiz bezini etkilemekte; ön hipofizden

Adrenokortikotropik Hormon (ACTH) ve arka hipofizden Antidiüretik Hormon salgılanmaktadır. Antidiüretik Hormon böbreklerden suyun geri emilimini artırarak kan hacmini artırmaktadır. ACTH adrenal bezlerin korteksini etkileyerek aldosteron ve glikokortikoidlerin salgılanmasına sebep olmaktadır. Aldosteron suyun geri emilimine sebep olduğu için kan hacminde artış görülmekte ve idrar miktarı düşmektedir. Glikokortikoidler protein ve yağları etkileyen glikoza dönüştürmekte ve kan şekerinin yükselmesi sonucunu doğurmaktadır. Dolayısıyla vücut sistemleri, tehlikeden ıraklaşmak ya da tehlike karşısında hazır olmak için kişiye daha fazla enerji vermektedir. Görsel algılamayı yükseltmek amacıyla göz bebekleri büyümekte, gastrointestinal ve gastroüriner sistem yavaşlamakta; kusma, iştah kaybı, diyare, konstipasyon ve ağız kuruluğuna sebep olmaktadır. Beyne kan akışının artması neticesi, kişide psikolojik uyanıklık yükselmekte, terleme ve menstrual farklılıklar meydana gelmektedir. Bu fizyolojik etkiler, kaygının seviyesine ve zamanına göre farklılık arz etmektedir (Öz, 2004: 157-175).

2.9.2.2 Kaygının algısal etkileri

Kaygı kişinin fizyolojisine etki ettiği gibi, algılarına ve duysal sürecine de etki etmektedir. Hafif kaygıda insan organizmasının duysal uyarılma kabiliyeti, koklama, tat alma, görme, işitme ve dokunma gibi duyuların duysal farkındalığı da yükselmektedir. Algı orta aşama kaygıda donuklaşma eğilimine girmekte ve kişinin duyu yolları duysal uyarılara hafif aşama kaygıya göre daha kapalı bir hale gelmektedir. Kaygı seviyesi arttıkça algılama düşmekte ve duysal uyarı azalmaktadır. Dolayısıyla duysal uyarı süreci tahrip olmakta ve etkisiz kalmaktadır (Shomaker, 2001: 56).

Kaygı düzeyi yüksek insanlar genellikle tehlike ve belirsizlikle karşılaştığında yanlış yorumlamalarda bulunarak hata yaparlar. Bu durum algıyı yanlış yönlendirerek olumsuz davranışlar üretilmesine neden olmaktadır. Bu olumsuz davranışlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- *Sürekli tetikte olma durumu*: Kaygı düzeyi yüksek insanlar sürekli tetiktedir, bu nedenle herhangi bir tehlike karşısında aşırı dikkat, heyecan, duyguları kontrol etmekte zorlanma görülmektedir. Kaygı düzeyinin üst sınırlarda yaşandığı kişilerde her şey bir tehdit olarak algılanır. Kişi durum karşısında savunma ihtiyacı duyarsa. Kişi sürekli etrafını irdeleyerek bağlantılar kurmaya başlar. Örneğin örümcek

korkusuna sahip bir kişi, örümceğe dair işaretler fark ettiğinde dikkatini oraya yönelterek bir tehdit arar. Anksiyete bozukluğuna sahip kişier atak esnasındaki bedensel duyumlara aşırı dikkat ederler. Bu tetikte olma durumu mantıklı düşünmenin, yorumlamanın, olayı idrak etmenin önüne geçer.

a) Güvenlik ve tehlike arasındaki farkı ayırt edememe. Kaygı bozukluğunda kişiler güvenlik ve tehlike arasındaki farkı ayırt edemezler. Örnek verilecek olursa kaygı düzeyi yüksek bir kişi sosyal bir ortamda kendisini yanında bir arkadaşı varken güvende hisseder. Bu değerlendirmedeki bozulma “duygusal beyin” üzerindeki kontrolün sağlanamamasından kaynaklanmaktadır.

b) Kaçınma. Kaygı ve korku istenmeyen hislerdir. Kişiler bunlarla karşılaştıklarında bu durumdan bir an önce kurtulmaya çalışır. Bu durumdan kurtulmaya çalışma olarak adlandırılabilir kaçınma, kaygı esnasında önemli rol oynar. Beyin, tehlike ve güvenlik arasındaki farkı tespit edemediği için, kişi kaçınma davranışları yoluyla tehlikeyi önleyebileceğini düşünür.

c) Belirsizliğe gösterilen aşırı tepki. Bu kavram, kaygının oluşması için ortam sağlar. Kaygı düzeyi yüksek kişiler tehdidi ya da belirsizliği ortadan kaldırmada zorluk çekerler. Kötü senaryolara hazırlıklı olma gereksinimi kaygı ve korku bozukluklarında önemli bir faktördür.

d) Tehlikenin öneminin ve olasılığının abartılması. Kaygı bozukluğu yaşayan insanlar olumsuz olayların gerçekte ihtimalini diğer insanlara göre daha olası görür. Bu değerlendirme hatası tehlikenin gerçekte olma olasılığı her ne kadar az olsa da kişide strese yol açar. Bu stres ve kaygı yoğunluğu kişide “Ya olursa?” veya “Olursa ne yaparım?” gibi sorularla en kötü senaryoyu hazırlar (therapiamag.com/?p=479).

2.9.2.3. Kaygının Psikolojik Etkileri

Kaygı kişide psikolojik olarak huzursuzluk, konsantre olamama ve aşırı duyarlılık gibi etmenlere sebebiyet vermektedir (Öz, 2004: 157-175).

Bireyin içerisindeki nedeni belirsiz kötü bir şey olacaktış hissi kaygı olarak değerlendirmektedir. Bu algılama çok az tedirginlik ve sinirlilik hissinden panik düzeyine ulaşan türlü sıklıkta görülebilmektedir. Ağır düzeylerde bireyin benliği bu psikolojik acı karşısında tahrip olmakta ve bazen de dağılmaktadır. Operasyon ağrısı

veya bir kanser sancısı ve benzeri gibi en güçlü fiziki acılar dahi bu ölçüde rahatsızlık vermez.

Kaygı anında kan basıncının artması, kalp basıncının yükselmesi, kaslarda gerilimin artması, kılların dikleşmesi, göz bebeklerinin genişlemesi, ağız kuruluğu, yüzün solması, avuş içinin terlemesi, sık sık idrara çıkma ve kusma gibi fiziki belirtiler ortaya çıkmaktadır. Devinimde yükselme, kimi zamanda düşme donup kalma da görülebilmektedir. Tüm bu belirtiler organizmanın ani tehdit durumunda kaçma veya savaşa hazırlıklı olma prensibinin geçerli olduğunu kanıtlamaktadır. Bunun gibi bir tehdit anında, organizmanın doğal savunmaları, bilhassa sempatik sinir dizgesi hırslandırılmaktadır (Öztürk,1997: 39).

Clark ve arkadaşları, kaygı kavramını ayıran temel belirtilerin özgül otonomik uyarılma belirtileri, tehdit ile bağlantılı hisler, kişisel kaygı ve gerginlik şeklinde ifade etmiştir. Kaygı nöbeti içerisinde bulunan birey devamlı kaygı durumunda olduğu halde, kaygının temelini ifade etmekte zorlanır. Panik durumaları da kaygı durumlarından biri olarak ifade edilebilir. Kaygı hali yoğun olan bireyler, kaygı durumunun etkisinde fazla miktarda fiziksel ve psikolojik emareler gösterirler (Cüceloğlu, 1999: 321-325).

Kaygı açıklanması zor bir korku ve endişe hissidir. Bu hisse vücutta bazı duyumlar eşlik eder. Göğüste daralma duygusu, kalbin çarpması, nefes almada ve vermede düzensizlik hali, terleme, midede boşluk hissi, ani kızgınlık, bel ağrıları, aşırı tepkiler, el ve ayak parmaklarında soğuma, devamlı halsizlik, devamlı baş ağrıları, boyun kaslarında gerginlik ve ani tuvalete gitme ihtiyacının hissedilmesi gibi haller misal olarak ifade edilebilir. Aynı zamanda mutsuzluk, huzursuzluk, yerinde durmak istememe hali de kaygının sürekli ve şiddetli bir şekilde görülmesi ve bireyin normal hayatına etki etmeye başlaması kişide bir kaygı sorununun emaresi olarak kabul edilebilmektedir (Türkçapar, 2004: 12-16).

Kaygı ayrıca konsantrasyon ve dikkati etkileyerek öğrenme ve öğrendiğini kullanma yeteneğini etkilemektedir. Dikkat, öğrenmenin ilk basamağı olduğu gibi öğrenilen bilgiyi kullanabilmenin de ilk basamağıdır. Bu nedenle dikkatin öğrenme süreçleriyle ilişkisini bilmek önemlidir.

Anlık etkide kişinin kaygısı o anki duruma odaklanamamasına neden olur. Bunun yanı sıra benzerlikleri fark etme, ayırt etme, sınıflama, bütün içinde parçaya

odaklanma, parça-bütün ilişkisini kavrama, bilgi yığını içinde gizlenmiş bilgiye ulaşma yeteneklerini de anlık olarak zayıflatabilir.

Süreğen etkide ise kaygı tüm süreçlere etki eder. Süreğen etki yukarıda bahsettiğimiz dikkat unsurlarına etki ettiği gibi buna ek olarak düşünceyi organize etme, uzun vadede bilgiyi haritalandırma ve bilgiyi işleme koyarak depolama gibi zihinsel faaliyetlere de etki eder.

Kaygının yüksek ve süreğen olması çeşitli iletişim sorunlarını ortaya çıkarabilir. Başta savunma mekanizmaları temelli iletişim çatışmaları olmak üzere seçici iletişim ve iletişimsizlik olabilir. Öte yandan yüksek ve süreğen kaygı kişide kaçınma davranışlarına neden olabilir. İletişimden kaçınma, sosyal ortamdan kaçınma, sınavla ilgili konuşmaktan kaçınma, sınav ortamından kaçınma, okul ya da günlük yaşamla ilgili görevleri erteleme ya da tamamen bırakma gibi davranışlar buna örnek gösterilebilir.

2.9.2.4. Kaygının Bilişsel Etkileri

Kaygısı fazla olan bir kişide kavrama, algılama, düşünme, öğrenme, yargılama, problem çözme kabiliyeti ve karar verme yetileri negatif olarak etkilenmektedir. Hafif ve orta seviyedeki kaygıda kişinin olaya odaklanması, öğrenmesi ve problem çözme kabiliyetinde sorun gözükmez bilakis bireyi daha motive olur. Dozu fazla kaygı durumunda ise, bilişsel fonksiyonlar negatif olarak zarar görmekte, duruma odaklanmada ve konular arasında bulunan bağlantıların algılanmasında zorluklar ile karşılaşmaktadır (Townsend, 2002: 569-600). İfade edilen kaygı aşamalarının tamamında, kişi kaygısını azaltmak amacıyla savunma mekanizmaları devreye sokmaktadır. Kişinin kaygı seviyesi arttığı zaman ve savunma mekanizmaları atıl kaldığında kaygı bozuklukları görülmektedir. Kaygı bozuklukları savunma mekanizmalarının mücadele etmede yetersiz kalması anlarında görülmenin yanı sıra kişinin önceki yaşantıları da bunda etkin rol oynayabilmektedir (Öz, 2004: 157-175, Freeman vd., 2002: 821-834, Westen, 2002: 537-549).

Kaygının bilişsel etkileri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

1. Kişinin dikkati toplayamaması
2. Düşünceleri düzene oturtamama
3. Unutkanlık
4. Bir konuya odaklanmada zorlanma

5. Okuduğunu anlamada güçlük çekmek
6. Bellek sorunları (Bilginin deforme olarak ya da eksik geri gelmesi)
7. Olumsuz düşüncelerin, kötü senaryoların kısır döngü olarak sürekli kendini tekrar etmesi

Bilgi beyine duyu organları aracılığıyla aktarıldıktan sonra birtakım işlemler gerçekleşmeye başlar. Bilgi öncelikle kaydedilir, düzenlenir, işleme konur ve sonuçlar ortaya dökülür. Kısaca bilgi sıralanır, soyutlanır, sistematik hale getirilir. Böylece öğrenme gerçekleşmiş olur. Bu düzenin sağlam bir temele oturtulması, tekrar kullanılması için depo edilmesi gerekir. Kaygı ne kadar yüksekse, bilginin depolanma ve öğrenme sürecini de o ölçüde etkiler.

Bilginin depolanmasında kaygının etkileri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

1. Kişinin elde ettiği bilginin deforme ya da noksan olarak kaydedilmesi (Depolama sorunu)
2. Elde edilen bilginin tekrar çapırılması esnasında yaşanan problemler. Bilginin gelmemesi, eksik gelmesi, geç gelmesi, deforme gelmesi vb.

2.10 Tükenmişlik

İlk kez Freudenberg tarafından tükenmişlik 1974-1975 yıllarında tanımlanmış, sonrasında Maslach ve Jackson (1981 -1982 ve 1986) tarafından yaygın hale getirilmiştir. Herbert Freudenberg tükenmişliği, “Başarısızlık, yıpranma sonucunda enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen arzular neticesinde kişinin iç dünyasında ortaya çıkan bıkkınlık hali” olarak tanımlamıştır (Freudenberg, 1974: 159). Kavramsal olarak tükenmişlik, 1970 senesinden itibaren pek çok bilim insanı eliyle değişik biçimlerde incelenmiştir. Freudenberg’den on üç sene evvel 1961 senesinde Graham Greene batılı milletlerin yapısında tükenmişlik sorunlarının mevcut olduğuna dair emareleri gösterdiğini bildirmiştir. Bir doktorun kendi kendisine koymuş olduğu teşhis akabinde; “Bu tükenmişlik hallerinden biridir, teşhis konulup tedavisi yapılmaz ise cüzamlı hastalar misali kendi kendine zarar verip, kendi kendini bitirir” tespitini dile getirmiştir (Rodgerson, 1994: 1). Weiskopf ise tükenmişliği, güç, enerji ve kaynakların aşırı istek ve arzular nedeniyle azalmaya yönelmesi şeklinde ifade etmiştir (Weiskopf, 1980: 18). Maslach ve Jackson (1981) ise tükenmişliği, bireyler ile direkt bağlantı kurmayı zorunlu kılan mesleklerdeki kişilerde ortaya çıkan, kronik halsizlik, iş doyumsuzluğu, olumsuz davranışlar ve

düşük moral ile birlikte görülen fiziksel, ruhsal ve duygusal enerjide azalma şeklinde açıklamıştır.

Tükenmişlik sözcüğü bir duygusal belirti olarak ifade edilmiştir. Tükenmişliği yaşayan birey, kişisel mesleki yorgunluk ve doyumsuzluğun etkisiyle karmaşık bir duygu hissettiğinin bilincine varır. Fakat bu hislerin açığa vurulmasının zor olması ve yine bariz beklentilerinin olmaması, bu halin önemsenmemesine sebebiyet vermektedir. Ancak geçen zaman içerisinde birey kendinden kuşkulananmaya, imajına uymayan tutumlar sergilemeye ve tahammülsüzlükler göstermeye başlamaktadır (Dolan, 1987: 3-12). Cherniss (1980) tükenmişlik kavramını, bireylerin ileri streslilik ve doyumsuzluk halleriyle birlikte işlerine karşı olumsuz duygular hissettiğinden, işlerine karşı soğuma şeklinde bir reaksiyon olarak ifade eder. Tükenmişlik, bireyde oluşan fiziki bitkinlik, çaresizlik, uzun dönemli yorgunluk ve umutsuzluk hisleri sonucunda, yaptığı işe, hayata ve öteki bireylere karşı sergilediği olumsuz davranışları içine alan zihinsel ve fiziksel yönlü bir sendrom olarak ifade etmiştir (Maslach ve Jackson, 1981: 98). Tükenmişlik, bireyin yanlış giden bazı durumlar mevcut iken, bunlara inanmayı kabul etmediği durumlarda ortaya çıkar. Bu hal sonucunda birey normal günlük vakalar karşısında devamlı bir umutsuzluk ve negatif durum sergiler, bireysel kaynaklarını ise son raddeye kadar kullanarak enerjisini bitirir. Bir başka fikre göre tükenmişlik, değişme ihtimali olanaksız olan hallerin bireyin bilinçaltında bıraktıkları etkilerin birikmesiyle ortaya çıkan bir haldir. Bu bir mesleki otizmdir. Bu hal tam manası ile insan ruhunun problemlerini anlatmaktadır (Cam, 1991: 155). Tükenmişlik ile ilgili olarak faaliyette bulunan bilim insanları arasında en mühimlerinden olarak bilinen Christina Maslach tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde üç alt sınıfa ayırarak incelemiştir (Ergin, 1992: 143). Tükenmişlik ile alakalı yapılan çalışmalar, 1970'li senelerin sonu ve 1980'li senelerin başı itibariyle yoğun bir şekilde hayata geçirilmiştir. Bilhassa Christina Maslach ve Susan Jackson bu hususta otorite olarak onaylanmalarını temin eden birçok çalışmada bulunmuşlardır (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Tükenmişliğin alt boyutları ilerleyen kısımlarda detaylı olarak ele alınacaktır ancak şimdi kısaca bunlardan bahsetmek gerekirse; duygusal tükenme yani İngilizce adı ile Emotional Exhaustion, tükenmişlik sendromunun başlangıç noktası ve odağı olup genellikle bireyler ile yüzyüze çalışılan alanlarda kişilerde yoğun olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal anlamda yoğun bir yaşam içinde

bulunan birey kendini kasarak diğer bireylerin duygusal reaksiyonları altında tahrip olmaktadır. Sözü edilen bu durum bariz bir duygusal tükenme türüdür (Yerlikaya, 2000: 8). Bireyin enerjisinin yetersiz kalması, duygusal kaynaklarının tükendiği duygusunu hissetmesi şeklinde görülür. Bu duygusal düşünceleri hisseden birey, hizmet verdiği bireylere mazide olduğu gibi sorumlu bir tutum sergilemediğini hisseder. Gerginlik ve engellenmiş hisleriyle dolu olan kişi için, izleyen gün tekrar işe gitme mecburiyeti yoğun bir kaygı duygusu verir (Torun, 1995: 47). Kişi yaşayan bir ölü durumuna dönüşür. Hiçbir uzvunu hareket ettirecek gücü bile kendinde bulamaz. Psikolojik olarak tükenme bu duruma bir tepki şeklinde görülmektedir.

Duyarsızlaşma ya da İngilizce adı ile Depersonalization yaşayan bireyler, işyerlerindeki bireylerden hatta işyerlerinden bile uzaklaşırlar ve onlara karşı negatif bir tutum sergilerler. Çevresini olabildiğince daraltırlar. O ana değin hayallerini kurdukları tüm ideallerden vazgeçerler (Maslach, 1982: 3). İşgörenler hizmet sundukları bireylere birer birey gibi davranmak yerine birer obje gibi davranma eğilimine girerler. Bu haldeki işgörenler, diğer bireylerden devamlı kötülük geleceği hissine kapıldıklarından etkileşim kurdukları birey ve faaliyette bulundukları gruplara karşı daha uzak dururlar, alaycı bir şekilde konuşur, insanları sınıflandırır, sert kurallara göre çalışarak duyarsız ve alaycı bir tutum sergilerler. (Torun, 1995: 7). Bu evredeki kişilerin yalnızca kendilerine güvenlerin kalmıştır. Çevrelerindeki kimseye güvenmezler. İnsanlara karşı devamlı olarak kuşkucu bir tavır takınırlar. Bu davranışları ile zamanla çevrelerinden soyutlanmaya ve yalnızlığa sürüklenirler.

Kişisel başarı duygusunun azalması hissi İngilizce adı ile Personal Accomplishment, bireyin işinde mevcut başarı ve yeterlik duygularını ifade eder. Bireysel başarısızlık ise, bireyin kendi kendini işinde atıl ve başarısız olarak görmesine neden olur. Bu evrede birey, bireysel olarak başarısız olacağı duygularını yoğun olarak hisseder (Izgar, 2000: 22). Kişilerin kendileri ile alakalı yorumların negatif bir duruma gelmesiyle açıklanır. İşe ve iş gereği görüşülen bireylerle ilişkilere bağlı olarak yeterlilik ve başarı duygularında düşüş gözlenir. İşinde gelişme sağlayamadığını hisseden bu tür bireyler kendi içlerinde suçluluk psikolojine bürünürler ve ne yaparlarsa yapsınlar anlamsız olacağı yargısına varırlar (Torun, 1997: 47). Böyle bir durum hisseden kişiler, duyarsızlaşma evresinde diğer bireylere karşı takındıkları tutumlarının hedefine bu defa kendilerini koymuşlardır. Kişi neredeyse kendisinin düşmanı durumuna gelmiştir. Özgüveni derin yaralar almış ve

derinden sarsılmıştır. Tüm emeklerinin boşa gideceği endişesi duygularına hâkim bir hale gelmiştir. Kabiliyetlerine ve başarılı olabileceklerine olan hissini yitirmeleri neticesinde etrafında bulunan bireylerin de onlara karşı güvenleri tükenmiştir (Maslach, 1982: 18).

2.10.1 Tükenmişlik Nedenleri

Tükenme kavramının sebepleri, insan hedefleri ile bağdaştırılmaktadır. Tükenmiş halde olan birey, alıştığı bir hayat stili veya ilişkiden, umduklarını sağlayamamasına bağlı bir bitkinlik ve hayal kırıklığı durumundadır. Eğer bireyin hedefleri imkân dâhilinde değilse, olabileceklere çok uzak ise ve birey bu hedeflere erişmek gayesiyle çok çalışmakta ve hedefler için ısrarcı ise, işte huzursuzluk ve sorunlara davetiye çıkarıyor demektedir. Birey bu dönemden sonra içinde birtakım noktalarda kendiyle çatışmalara girmektedir. Bu durumun mutlak neticesi ise öz kaynakların, hayat enerjisinin ve işlev görme kabiliyetinin bitmesidir (Şahin, 1998: 65). Organizasyonlerde kişiler arası ilişkilerin sıklığı ve yoğunluğu arttıkça duygusal tükenme artmakta azaldığı ölçüde de azalmaktadır. İnsan ilişkilerinin yoğunluğu azaldıkça, insan ilişkilerinde gerilim ve çatışma da azalmakta, buna bağlı tükenmişlik daha az yaşanmaktadır. Kıyasıya mücadelenin yaşandığı organizasyon ortamında duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın yaşanılması kaçınılmazdır.

Tam rekabetin görüldüğü grup içerisinde duygusal anlamda tükenme ve duyarsızlaşma hislerinin görülmesi mutlaklıdır (Izgar, 2001: 15). Mesleki anlamda tükenmişlik sadece idealist ve yüksek seviyede güdülenmeye ait bireylerde karşımıza çıkmaktadır. Bu bireylerin, iş hayatlarıyla alakalı beklenti seviyeleri yüksek, duygusal baskı ise sık ve uzun zamanlı görüldüğünde stres ve kaygı gibi hisleri de hat safhada yaşamaktadır (Çapri, 2006: 62–77).

Murat (2000) tükenmişliğin sessiz bir biçimde ilerleyen bir hal olduğunu, tükenmişliğe neden olabilecek durumları şu şekilde ifade etmiştir (Murat, 2000: 5):

1. Beklenti seviyesi yüksek ve erişilmesi imkânsız olan gayelere sahip olmak.
2. Zihinsel olarak yorgun olmak,
3. İş ortamının ve işin stresli olması,
4. Kendi kendisini olması gerekenden daha fazla güdülemek,
5. Kuralların olması gerekenden fazla katı olması,

6. Mükemmeliyetçilik duygusu, her zaman her şeyin mükemmel olması gerektiği düşüncesi,
7. İnsanlar ile yoğun bir şekilde yüzyüze ilişkilerin yaşanması,
8. Zamanı gelmeden, yani tam anlamıyla hazır hissedilmeden üst makama terfi etmek.

Özipek (2006) tükenmişliğe sebep olabilecek faktörleri saptamak gayesiyle araştırmalar yapmış ve netice olarak aşağıdaki tutumların kişileri tükenmişliğe itebileceği fikrine ulaşmıştır (Özipek, 2006: 31):

1. Olması gerekenden fazla genellemeler yapmak,
2. Uygun olmayan sebep-sonuç bağları kurmak,
3. Esnek olmak yerine katı olmak,
4. Vakaları olduğundan fazla abartmak ve büyütme,
5. Diğer bireylerden olması gerekenden çok şey beklemek,
6. Kendini küçük görmek, özgüven eksikliği,
7. Ufak detaylara odaklanıp, fazla hata yapmak,
8. Negatif durumlara hazırlıklı olmamak,
9. Alınganlık göstermek,

Izgar'a (2001) göre, tükenmişliğin sebepleri kişisel ve grupsal olarak 2 ana grupta izah edilmektedir; Bireysel sebepler, yaş, medeni hal, çocuk sayısı, işe bağlı olma, bireysel arzular, güdülenme, karakter örüntüleri, performans, kişisel hayatta yaşanan stresler, iş doyumuna ilişkin düşüncelerdir.

Grupsal sebepler ise, yapılan faaliyetin özelliği, yapılan meslek türü, çalışma zamanı, iş yerinin nitelikleri, iş yükünün sıklığı, iş gerilimi, rol karmaşası, eğitim durumu, karara katılmama, grup içi bağlar, iktisadi ve sosyal faktörlerdir.

Emlek (2000), Kamu Eğitiminde İş Tükenmişliği çalışmasında "Tükenmişlik Hakkında Daha Fazlası" isimli yazısında, gerçekleştirdiği çalışmada en çok dikkat çeken tükenmişlik sebeplerini şu şekilde ifade etmiştir (Emlek, 2005: 38):

a) Mesleki dönüt ve iletişimin eksik olması; Eğitim personelleri, işdeğerlerini, arzularını, hedeflerini ve başarılarını iletirmek amacıyla dönüte gereksinim duyarlar.

b) Bireyin geleceği üzerinde kontrol eksikliği; Gruplar büyüdükçe, personeller karar vermede daha atıl kalmaktadırlar.

- c) İş yüklenmesinin aşırı olması veya az olması; Araştırma yapanlar, aşırı düzeyde iş yükü olan kişiler arasında stres seviyesini fazla olarak görmüşlerdir.
- d) Fazla yük bağlantısı; İş fonksiyonlarını yerine getirmede öteki bireylerle sık karşılaşmalara dönük ihtiyaçtan meydana gelmektedir.
- e) Rol belirsizliği; Personellerin kıymetleri ve kabiliyetleri ile grubun kıymetleri ve beklentileri arasındaki dengesizlikten meydana gelir.
- f) Kişisel faktörler; Sinirlilik, evlilik memnuniyeti, aşırı düzeyde utangaç olma gibi sebepler.
- g) Eğitimsizlik/eğitim eksikliği; İş yetiştirmesine yönelik hizmet içi eğitim, mesleki sorunları önlemede zorunludur.
- h) Öteki faktörler; Çalışma koşullarının kötü olması, iş güvenliğinin olmayışı, yaşam tarzı değişikliği gibi etmenlerdir.

2.10.2 Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenme mühim, kişisel ve toplumsal meselelere sebebiyet verebilmektedir. Sıkı bir bunalma hali kişide psikosomatik tahribatlara, evlilik ve aile hayatı meselelerine, alkol ve uyuşturucu madde kullanımına ve uykusuzluğa sebebiyet verebilmektedir. Toplumsal olarak tükenme ise, iş yapan bireylerin işyerlerine gecikmeleri, işyerlerinden erken ayrılmaları, işlerini bırakmaları, sıklıkla rapor almaları, olumlu eleştirilerin, üretkenliğin ve yaratıcı girişimlerin düşük kalması gibi meseleler ile ayyuka çıkmaktadır (Arslan ve diğ., 1996: 48-49). Tükenmişlik durumuna düşmüş bir birey, hayatın manasını kaybettiği ve bütün arzularının yok olduğu kanısına varır. Önceden kendisi için çok önemli olan faaliyetleri, bundan sonra oldukça sıkıcı bir duruma gelmekte ve herhangi ödül vaad etmemektedir. Bu kişiler tuhaf, sinirli, saldırgan, eleştirici, katı, tavsiyelere yanıt vermeyen ve kaçınılan insan kategorileri içerisine dâhil olurlar. Tükenmiş bir halde olan birey, alıştığı bir hayat tipi veya ilişkiden umduklarını alamamasına bağlı bir hayal kırıklığı ve halsizlik ruh halindedir (Barut ve Kalkan, 2002: 67). Tükenmişlik sendromunu hisseden işgörenin işe devamı azalır, işe yeteri kadar önem vermez, işlerini başkalarına yaptırır, çevresinden hatta ailesinden uzaklaşma eğilimine yönelir ve artık işinden tatmin olmama gibi negatif düşüncelere sahip olur (Girgin, 1995: 314-320). Bu sendromun iş yaşamına en ciddi etkilerinden biri de; çalışan bireyin iş tatmini seviyesine olan etki durumudur. İş tatmini ile duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma düzeyleri arasında bir bağ bulunmaktadır. Yapılan incelemelerde, üzerinde düşünce birliğine varılamayan bir husus mevcuttur. Bu husus, iş tatminsizliği tükenmişliğin bir neticesi mi, yoksa sebebi mi olduğu durumudur. Maslach ve Schaufeli'in düşüncesine göre tükenmişlik kavramı ile iş tatmini arasında sıkı bir bağ bulunmaktadır. Fakat bu bağın varlığı münakaşaya açıktır. Nitekim çalışma neticeleri doğrultusunda, iş tatminsizliğinin tükenmişliğe sebep olduğu veya tükenmişliğin iş tatminsizliğine sebep olduğunu dile getirmek o kadar kolay değildir (Sılığ, 2003: 4). Tükenmişlik sendromunu hisseden bireyler sorunlarını ortadan kaldırmak gayesiyle uyuşturucu madde, sigara, sakinleştirici gibi maddelerin kullanımını artırmakta ve zaman içerisinde bu maddelere karşı bir bağımlılık ortaya çıkmaktadır. Bireyin performansında düşüş, devamsızlık yapma, işinden uzaklaşma sendromunun toplum içerisindeki olumsuz neticeleridir (Izgar, 2001: 21). Uzun zaman düşüncelerine cevap bulamayarak, hayal kırıklığı yaşayan kişi, kusursuzluğu arzularak daha sıkı çalışacak ancak bu düzeni sağlayamadığından suçluluk hissine düşecek ve etrafındaki olumsuz durumların etkisi ile tükenmişliği çok sık yaşadığından, hastalıklar açık bir birey durumuna düşecektir. Bu bireylerde baş ağrısı, bulantı, kusma, kramp, uykuda düzensizlik gibi hastalıklar görülebilmektedir (Burnak, 2007: 2). Tükenmişlik sendromu bireyin aile yaşamında da bireyi olumsuz yönde etkilemektedir. Duygusal yönden huzursuz olan birey, aile hayatında gergin, mutsuz ve fiziksel anlamda kendini sürekli olarak yorgun hissetmektedir. Bireyin yaşadığı bu hal neticesinde oluşan huzursuzluklar aile içerisinde krizlere, evlilik içerisinde önemli problemlere sebep olabilmektedir. Evde ortaya çıkan bu mutsuz tablonun nedeni, genellikle iş hayatındaki stres olduğu düşünülmez. Birbirlerini sevmedikleri duygusu artık aile hayatına hâkim olmaya başlamıştır. Bu durum neticede ayrılma veya boşanma gibi dramatik sonuçlara kadar gidebilmektedir (Örmen, 1993: 1). Tükenmişliğin bireysel ve organizasyonsel sonuçlarını ayrıca ele almakta fayda bulunmaktadır.

2.10.2.1 Tükenmişliğin bireysel sonuçları

Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin önemli bireysel neticeleri olduğu görülmektedir. Bilim insanlarına göre tükenmişlik, kişilerde fiziksel ve ruhsal problemlere sebep olmakta, psikolojik sebeplerden kaynaklanan fiziksel hastalıklar, işyerinden uzaklaşmalar, iş doyumsuzluğu, aile hayatı ve evlilik sorunları, madde

bağımlılığı ve uykusuzluk gibi sorunların görülmesine sebebiyet vermektedir (Çokluk, 2000: 115). Tükenmişliğin en temel belirtileri bıkkınlık ve yorgunluk olmaktadır. Yorgunluk soyut bir kavram olup, fiziksel olarak bireyin enerjisini kullanması sonucu fizyolojik olarak bunu yeniden kazanması, yeniden kendine gelme hızından daha hızlı olması olarak dile getirilebilir. Bu fizyolojik hal devamlı olarak bu biçimde sürdüğünde yorgunluk oldukça açık bir hale gelecektir. Bireyin sürekli devam eden yorgunluk hissi, işe ilgi düzeyiyle birlikte kaygı ve sinirlilik gibi fiziki olmayan durumları da etikler (Izgar, 2000: 36). Eğitim hayatında ortaya çıkan gerçekler, eğitim çalışmalarını stresli bir duruma sokmaktadır. Günümüzde eğitimcilerden toplumun bazı problemleri ve sorunlarını çözmeleri, gençleri hızlı teknolojik ilerlemelerin bulunduğu bir hayata hazırlamaları istenmektedir. Fakat bunların gerçekleşebilmesi için birçok kaynağın aynı anda hazır bulunması gerekmektedir. Eğitimci bu kaynakların bulunmadığı iş şartları ile karşı karşıya kaldıklarında sorunlar yaşamaktadırlar (Çokluk, 2000: 122).

Tükenmişlik ilk olarak çalışanlar üzerinde etkisini hissettirmektedir. Akabinde çalışanın ailesi ve çevresi bu durumdan etkilenmektedir. Çalışanda meydana gelen stres neticesinde, motivasyon ve iş kayıpları görülecektir. Akabinde rahatsızlıklar başlayacaktır. Freudenberg'e göre tükenmişlik olgusunun en mühim neticelerinden biri, kişinin enerjik tutumlarının zayıflamasıdır. Duygusal anlamda yoğunluk ile birlikte fiziksel anlamda bir yoğunluk meydana gelmekte, sonuçta eşitli psikosomatik sorunlar meydana gelmektedir. Soğuk algınlıkları, baş ağrıları, grip, sırt ağrıları gibi rahatsızlıkların sıklıkla yaşanması şeklinde görülmektedir. Ayrıca tükenmişlik sonucunda, kişinin bireysel başarı hissinde ve benlik saygısında düşmeler ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik yaşayan birey işi ve kendisiyle alakalı olarak kötü duygulara kapılmaktadır (Sandıkçı, 2010: 23). Bu hissi yaşayan birey kendi kişiliğinden soğuma evresine girer. Kendini ruhsal anlamda tükenmiş görür ve dolayısıyla fiziksel manada tükenme de akabinde görülmeye başlar. Ruhsal ve fiziksel anlamda tükenmenin görülmesi bireyde mevcut bağışıklık sistemine negatif etkide bulunarak bireyin hastalıklara karşı dirençli olmasını ortadan kaldırır. Netice itibarıyla kolayca iyileşebileceği bir rahatsızlığın, uzun sürmesine ve hatta iyileşememesine sebep olur. Bu durumu akabinde bireyin işine ve bilhassa kendine karşı negatif değerlendirme duyguları baş göstermeye başlar. İşinde bir ilerlemede bulunmadığını, bilakis gerilemelerde bulunduğu kanısına varan çalışan, kendine

suçluluk hissini aşılar ve yaptığı çabaların anlamsız olduğunu düşünmeye başlar (Üstünbaş, 2011: 25). Tüm bu düşünceler zarfında çalışan psikolojik olarak yıpranmış, atıl, bitkin, yaptığı işten bıkmış gibi duygulara kapılır. Tüm bunların akabinde bireyin iyileşip bu olumsuz duygulardan kurtulması epey bir zaman alacaktır.

2.10.2.2 Tükenmişliğin organizasyonsel sonuçları

Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin önemli bireysel neticeleri olduğu gibi organizasyonsel neticeleri olmaktadır. Bilim insanlarına göre tükenmişliğin organizasyonsel ana sonucunun, arz edilen hizmetlerin özelliğinde bozulma olmasıdır (Çokluk, 2000: 115). Grup içerisinde var olan bazı sorunlar ve olumsuz müdahaleler işgörenlerin psikolojik tatminsizlikler yaşamasına normal olmayan tutumlar takınmasına neden olacağından organizasyonün varmak istediği gayelere erişmesine engel olabilmektedirler. Grup içerisinde psikolojik tatminsizliğin meydana getirdiği belli başlı tutumlar şu şekilde ifade edilebilmektedir (Eren, 1993: 153).

1. Saldırgan tutumlar,
2. Geriye yönelik veya dönüş tutumları,
3. Yeniden denenmesi arzulanan sabit tutumlar

Öteki mesleklerde olduğu gibi eğitimcilerdeki tükenmişliğin bazı negatif neticeleri şu şekillerde izlenmektedir; öğrencilere daha az sempatik tutum sergileme, tolere düşüklüğü, derslere hazırlıksız katılma, kendilerini ruhsal ve fiziksel olarak bitkin görme, işe karşı devamsızlık yapma ve işten uzaklaşma gibi (Çokluk, 2000: 121).

Tükenmişlik ilk olarak çalışanda görülen negatif bir vakadır. Bu negatifliğin etkileri çalışanın akabinde çalıştığı grubu yani organizasyonü de etkilemektedir. Çalışanın tükenmişlik olgusundan etkilenme düzeyi ve ne ölçüde olduğu organizasyon açısından oldukça önem arz etmektedir. Duygusal anlamda tükenme ölçüsünde olan çalışan için tükenmişlikten kurtulmak daha pratik olacağı için, grubun negatif yönden etkilenmesi de daha düşük seviyelerde olacaktır. Organizasyonün idarecileri bu hal üzerine gereken önlemleri aldığında çalışanın duygusal anlamda tükenmesi çözüme kavuşturulabilecektir. Çalışanın duyarsızlaşma düzeyinde olması organizasyon bakımından tehdidin artmış olduğu anlamında

önemli bir emaredir. Duyarsızlaşma yaşayan çalışan ise artık yalnızca kendisine değil aynı zamanda çevresindekilere de zararlı olma aşamasına geçmiştir. Hizmet alanların bu negatif durumdan etkilenmesi organizasyon açısından iş ve prestij kaybına sebep olacaktır. Çalışan hissettiği bu olumsuz durumları hizmet faaliyetlerine yansıtacağından ihtiyaç duyulan önlemler derhal alınmalıdır. Bu gerçekleştirilmediği takdirde grubun alacağı zarar, geri dönülmez bir hal alabilecektir. Çalışanın kendini başarısız şekilde algıladığı süreçte yani üçüncü boyutta, birey ve grup için en tehlikeli hal olmaktadır. Bireysel başarı duygusunun azalması hallerinde grup büyük bir probleme doğru gitmektedir. İş görenler bu evrelerde işe yaramadıkları duygusuna kapılmaları dolayısıyla yeniliklere kapalı olacağından, grup için bir çöküş kaçınılmaz olacaktır. Tükenmişlik yaratıcı düşüncüyü negatif olarak etkileyecektir. Çalışanın verimli çalışma potansiyeline de zarar verecektir. İşe katılımı düşüş, iş doyumunda azalma, grup bağlarının zayıflaması, işe devamsızlık, yapılan faaliyetten ayrılma, performansta düşüş, işe gereken değerin verilmemesi, işi bırakma duygusunda artış, iş yerine izinsiz olarak devam etmemenin artması, alınan izinlerin raporlar ile uzatılmaya çalışılması, iş kazalarında artışlar, evraklarla alakalı usulsüzlükler, tükenmişlik sendromunun iş yaşamındaki negatif neticeleri olacaktır (Tulunay, 2010: 23). Grubun tükenmişlik hissinden etkilenmesi, grubun devamlılığını da olumsuz etkileyecektir. Tüm bu negatif durumlar ortaya çıkmadan, grup programlarının doğru ve etkin saptanması önem arz etmektedir. Çalışanlarda tükenmişlik hissinin baş göstermesi netice itibarıyla bir domino etkisi göstererek gruba da etki edecektir.

2.10.3 Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmişlik, grup ve kişiler açısından ciddi ve önemli neticeleri arkasından getireceğinden engellenmesi gereken bir hal olarak kabul görmektedir (Çokluk, 2003: 110). Bireyler türlü yollar ile tükenmişlikten kurtulmaya çabalamakta, bazıları ise işlerinden ayrılmaktadırlar. Bilhassa uzun seneler eğitim aldıktan sonra bireyin kariyerinden vazgeçmesi, suçluluk ve zaman kaybına neden olacaktır. Bu hal kurum içinde önemli bir problemdir. Bazı bireyler ise işten ayrılmakta ancak mesleklerini farklı yerlerde sürdürmektedirler. Netice itibarıyla çalışan birey yer değiştirmiş olur fakat kişide ümitsizlik ve huzursuzluk hisleri zamanla daha da artmaya başlamaktadır. Öteki grup bireyler ise işlerinde idareci olarak görev alırlar ise

tükenmişlikten uzaklaşacakları kanısın taşımaktadırlar. Ancak idareci durumunda ise tükenmişlik duygusunu hisseden bireyler ile çalıştığı için tükenmişlik duygusunu atamayacaktır (Pines ve Aranson, 1983: 9-33). Tükenmişlik duygusunu ortadan kaldırmak amacıyla alınabilecek tedbirlerin bazıları şunlar olabilecektir:

1. İşgören işe başlarken yapacağı iş ve organizasyonle ilgili olarak bilgilendirilmeli,
2. Bireylere yaşayabilecekleri durumlar izah edilmesi ve bu hususlara dönük eğitim kursları sağlanmalı,
3. Personeller izlenmeli ve tükenmişliklerine sebep olan haller çözülmeye çalışılmalı,
4. Personellere enerjilerini tekrardan kazanabilecekleri yeni görevler verilmeli,
5. Personellerin günlük olumsuzluklardan uzaklaşmalarını sağlayabilecek sağlıklı ortamlar oluşturulmalı,
6. Bireylere kendi kabiliyetleri ile alakalı olarak geribildirim verilmeli,
7. Bireylerin dış baskılar ve saldırılar karşısında korunmalı,

İdarecilerin yüksek performans gösteren çalışanlara daha fazla iş verme şeklindeki eğilimlerine dikkat etmeleri oldukça önem arz etmektedir (Levinson, 1996: 153-161). Sürgevil (2006) ise tükenmişlik ile savaşıma yöntemlerini şu şekilde ifade etmektedir;

a) Psikolojik Geri Çekilme: Kişinin öteki bireyler ile ilişkilerinde katılımlarının düşüşü biçiminde izah edilir. Duygusal tükenme, genellikle bireyler ile samimi bağların kurulması neticesinde meydana geldiği için, bireylerden uzaklaşma, bu olumsuz hallerle mücadele metodu olarak hissedilebilir.

b) İşe Ara Verme: Bilhassa yoğun iş hayatının negatif etkilerini düşürmek gayesiyle kişilerin yapmakta oldukları işlere bazı zamanlarda ara vermeleri, hem psikolojik olarak dinlenmeyi sağlar hem de yapılan işin daha verimli bir hale gelmesini sağlar.

c) Kendi Kendine Diyalog Kurma: Tükenmişlikle mücadele etmeye çalışırken, bireyin kendisi ile diyalog kurması, durumu ele alarak, kendisine negatif duygulardan ziyade pozitif ve mantıklı düşünceler güdülemesi oldukça yararlıdır.

d) Olumlu Tarafları Görme: Bilhassa tükenmişlik riskinde olan bireyler, hayatlarında daima olumsuz süren eylemleri görme düşüncesindedirler. Oysaki

hayatlarında küçük de olsa pozitif süren durumların farkında olmak tükenmişlik ile mücadelede önemli rol oynamaktadır.

e) Sorunları İçselleştirmeme: İş gereği görülen problemleri bir nevi onları kendi problemleriymiş algılamayarak yoğun bir duygusal yorgunluğa sebebiyet vermemektedir.

f) Kendini Tanıma: Tükenmişlik ile mücadelede bulunmanın ilk aşaması, kişinin kendisinde gerçekleşen değişikliğin farkına varması ve bu değişimlerin sebeplerini analiz etmesidir.

g) Gerçekçi Amaçlar Belirleme: Mantıklı ve erişilebilir amaçlar koymak, kişilerin hayal kırıklığına uğrama ihtimallerini genellikle düşürmektedir.

h) İşin Yapılış Şeklini Değiştirme: Hep aynı biçimde yapılan çalışmaların daha farklı metotlar ile veya daha farklı dönemlerde yapılması tükenmişlik ile mücadelede bir hayli önem arz etmektedir.

i) Zaman Yönetimi: Sahip olunan zamanın verimli değerlendirilmesi kişide gerginlik meydana getiren sebepleri ortadan kaldıracaktır.

j) Stres İdaresi: Tükenmişlik ile mücadelede oldukça mühim olan etkili mücadele yöntemlerinden biri de stresin doğru idare edilmesidir.

k) Solunum Kontrolü: Bedeni kontrol etme sürecindeki gayretlerin ilk basamağı solunumu doğru bir şekilde kontrol altına almaktır.

l) Dinlenme- Gevşeme: Devamlı olarak stres altında ve tükenilmişlik hissiyle baş başa olan kişilerin yaşadığı anatomik, fizyolojik ve psikolojik bazı rahatsızlıklara sebep olmaktadır. Dinlenme ve gevşeme çalışmaları bu hali engellemede oldukça önem arz etmektedir.

m) Sağlıklı Beslenme: Doğru beslenme, stres ve tükenmişlik ile savaşmanın mühim bir kısmıdır ve bireyin vücudunu stres karşısında dirençli kılar.

n) Mizah Duygusu ve Gülme: Tükenmişlik ile mücadelede mühim bir sosyal teknik olan mizahın kullanımı, stresli vakalar hakkında espriler yapmak, gülme, personelin hissettiği endişeyi düşürmenin bir yöntemidir.

o) İş Değiştirme: Tükenmişliğin görülmesi ve bunun ile baş etmenin olanaksız kalması durumunda yapılacak olan başka bir yöntem de iş değiştirme metodudur.

Ayrıca tükenmişlik ile mücadele etme yöntemleri organizasyonsel ve kişisel yöntemler olmak üzere iki başlık altında incelenebilir. Bu açılardan ele almak gerekirse;

2.10.3.1 Organizasyonsel yöntemler

Tükenmişlik ile mücadele etme de organizasyonsel yöntemler olarak hizmet içi eğitim, iş hayatına uyum, eğitim ve yükselme, iş monotonluğunu engelleme, kararlara katılım, değişme, ast üst ilişkileri, yetki devri, çatışma çözümlemesi ve çatışma yönetimi ele alınacaktır.

İşe Uyum ve Hizmet İçi Eğitim: Mevcut durumda organizasyon ile dış çevre arasında bir denge hali mevcut bulunmaktadır. İşgörenin yapmış olduğu eylemlerle mevcut dengeyi devam ettirmesi arzulanır. Çalışanın mevcut dengeyi devam ettirebilmesi kendisine verilen iş hayatına uyum ve hizmet içi eğitim ile mümkün olmaktadır. Organizasyon çevre uyumunu sağlayamayan bireylere işe uyum ve hizmet içi eğitim verilmelidir (Başaran, 1994: 37). İş yaşamına uyum sağlamak genellikle eğitim ile olmaktadır. Bu nedenle uyum eğitiminde genel amaçlar ve işe ilişkin özelliklere ilaveten kişinin içerisinde var olduğu sosyal ortama uyum sağlamasını sağlayacak kuralların anlatılması önemlidir (Fındıkçı, 2001: 246). Rol tanımı bireyin işe uyumunu ve iş grubunun bireyi kabul etmesini sağlar. (Balcı, 2000a: 86). Hizmet içi eğitim, kamu personellerinin hizmete yatkın olmalarını, verimlilik düzeylerini yükselten, ilerleyen zamanlarda görev ve sorumluluklarını daha iyi yerine getirmesini sağlayan faaliyetlerdir. Hizmet içi eğitimle birey bilgi ve hünerlerini başkasının tecrübelerinden faydalanarak yükseltir (Canman, 1995: 85; Bilgin, 1997: 107-108). Hizmet içi eğitim, bireyin moralini artırır ve bireyde teşvik edici bir rol üstlenir. Nitekim bireye kendini geliştirme ve işinde başarılı olma imkânı tanır. Bu durum ise moralin artmasına destek sağlar. Öte taraftan bu gibi görevleri yerine getiren ve aynı kurumda görev yapan kişiler arasında organizasyon dayanışmasının ve grup ruhunun artmasına destek olur (Canman, 1995: 87-88).

Eğitim ve Yükselme: Eğitim kavramı genellikle yükselmek için bir basamaktır. Farklı bir deyiş ile eğitim çalışanları mesleğe adapte ederken, yükselmesi çalışanı daha üst hedeflere yönlendirir. Eğitim ve yükselme arasındaki bu yoğun bağ bu iki sözcüğü çok farklı şekillerde ele almaya lüzum bırakmamaktadır. Çalışanlara eğitimsel olarak imkânlar sağlanırken yükselme arzuları da dengeli ve

liyakatli bir şekilde sağlanmalıdır. Mühim olan eğitim ve yükselme aşamalarında çalışanlar arasında bir ayrıcalık ve ayırım yapılmaksızın tarafsız boyutlara göre yürütülmelidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 136-137). Yükselme, ilk olarak çalışanı değerlendirme ile alakalıdır. Akabinde çalışanı teşvik eden mühim bir yöntemdir. Çalışan açısından yükselme bireyin konumundaki pozitif değişikliğin emaresidir. Farklı bir deyişle yükselme kavramı, başarılı olan çalışanların başarısının amirleri tarafından bilindiği ve takdir edilişinin bir şeklidir. Aynı zamanda yükselme çalışan hakkındaki olumlu bir tutumun göstergesidir. Yükselme ile birlikte ücret ve haklarda meydana gelen artışlar personeli oldukça memnun etmekte ve çalışanı güdelemektedir (Bilgin, 1997: 62). Personellerin yoğun iş stresi ile bunalmasının ve motivasyonunun düşmesine engel olmak amacıyla denetmenlerin bazı görevleri üstlenmesi gerekmektedir. İlk olarak denetmenler personellere karşı destekleyici bir tutum takınmalı ve personellerin kendi umutları olduğunu asla aklından çıkarmamalıdır. Aynı zamanda personeller arasında ayırım yapmamalı ve tüm bireylere adil tutum sergilemelidir (Yöney ve Ünal, 2004).

İş Monotonluğunu Engelleme: İş sıradanlığının engellenmesi gayesi ile konulabilecek tedbirlerden biri de işin kapsamını arttırmaktır. İş kapsamını genişletme işin başlangıcından bitimine değin olan evreleri arttırarak psikolojik tepkiyi düşürme gayesi taşır. İşlerin olabildiğince özelleşmesi neticesinde ortaya çıkan sıradanlığı kaldırma amacıyla çalışanların farklı işlerde çalışması işgörenleri sıradanlıktan kurtarması bakımından yararlıdır. Grup içerisinde sıradanlığın azaltılması ve engellenmesi için gün içerisinde iş hızıda farklılaştırılabilir, bireylerin sabah vakitlerinde işlerine hızlı başlayacağı ve akşam vakitlerinde hızlarını yavaşlatacağı düşünülerek verim beklentisi buna göre oluşturulduğunda hızlarında meydana gelen bu farklılık iş monotonluğunu azaltmada önem arz edebilir (Eren, 1993: 160-163).

Değişme: Belirli sistemlerde genel olarak üç çeşit değişme söz konusu olmaktadır. Bu değişmeler teknolojik, sistematik ve işlemsel değişmelerdir. Teknolojik anlamda değişme, işi yerine getirmede kullanılan alet ve edevatın değişmesidir. Sistematik değişme işin fitratının değişmesidir. Hedeflerin ve fiillerin merkezinin en baştan itibaren saptanmasıdır. İşlemsel değişme ise işi uygulanış şekillerinde ortaya çıkan değişmedir. İşin yerine getirilme sırası, hızı ve uygulanışını saptayan kurallarla alakalı olmaktadır (Özden, 1999: 183). Organizasyonlar birey,

sistem, teknoloji ve süreçlerden meydana gelmektedir. Bu etmenler organizasyonun görevlerini yerine getirme ve bireylerin kendilerini ilerletmelerini açısından önem arz etmektedir. Organizasyonel sistemin netleşmesi sonucunda birey, süreç ve teknoloji yapısal etmenlerden bazılarıyla birleşebilirler. Süreç ve sistem ile beraber organizasyon içerisinde iletişim, hedef belirleme, karar alma, iletişim ve sorunları çözme önemlidir. Sonuç itibarıyla, bireylerin bu gruplardaki tutumları süreç ve sistem eliyle etkilenmektedir. Sistem ve süreç arasındaki bu sıkı bağ ve etkileşim, sürece etki eden sistemin, sistemi değiştirirken ise sürecin göz ardı edilmemesi zorunluluğunu ortaya koymaktadır (Balcı, 2000b: 1-2).

Karara Katılma: Karara katılma aşamasında faaliyetleri gerçekleştirenler kendilerine etki eden seçimlerde etkin bir durumda bulunmaktadırlar. Katılımın özünde bulunan düşünce, bireylerin karara onay verdiklerinde aynı zamanda bu karara destek verecekleri fikridir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 137-138; Eren, 1993: 167). Eğer karara katılmak motivasyon aracı şekline değerlendirilyorsa, çalışanların fikirlerinin göstermelik alınması herhangi bir yarar katmayacaktır. İdareci işgörenlerin düşüncelerine gerçek anlamda katılımı gerçekleştirerek daha verimli kararlar almalarına olanak sağlamalıdır (Freidman, 1991: 330).

Yetki Devri ve Ast-Üst İlişkileri: Yetki; bir işin belirlenmiş koşullarda uygulaması için karar verme ve uygulama hakkıdır. Bu hak kanunlardan, fiili durumlardan veya sözleşmelerden kaynaklanabilir. Yetki kişiye diğer bireyleri yönetme, işi yaptırma imkânı sağlar. Yetki devrinde üste ait olan karar verme ve yürütme hakkını astlarına vermesi ve bunun onlar tarafından kullanımını sağlamasıdır (Koçel ve Diğerleri, 1991: 100). Yetki kavramının üç ana işlevi bulunmaktadır. İlk olarak yetki kavramı kendisi ile birlikte sorumluluğu da beraberinde getirmektedir. Bu yetki kime verilmiş ise o birey sorumluluğuda üstlenmiş olarak kabul etmiş sayılır. İkinci olarak, yetki karar evresinde ihtisaslığa yer verir ve bu ihtisaslığı, teknik temelleri yöntemi ile yerine getirir. Üçüncü olarak organizasyon içerisinde mevcut kaynaşmayı kolaylaştırır (Bursalıoğlu, 1994: 184).

Çatışmanın Çözümü ve Çatışmaların İdare Edilmesi: Çatışma/Anlaşmazlık, aynı organizasyon ve gruptaki kişilerin beraber faaliyette bulunma problemlerinden doğan ve günlük etkinliklerin aksamasına ya da durmasına sebep olan vakalar şeklinde izah edilmektedir (Eren, 1993: 363). Başka bir tanıma göre ise çok farklı atmosfer ve aşamalarda görülmekle beraber bir seçeneği kabul etmede kişinin veya

grubun zorluklar ile yüzyüze gelmesi ve netice itibariyle karar verme organlarında tahribatın ortaya çıkmasıdır (Malanowski ve Wood, 1984: 24). Mutlak çatışmasız bir durum/ortam imkansız olduğundan olması gereken çatışmaların doğuracağı faydaları değerlendirebilmek ve meydana getirebileceği yıkıcı durumları durdurmak amacıyla çatışma durumunu verimli bir şekilde kontrol altına almaktır (Karip, 1999: 2). Çatışmayı idare etme aşaması, uzlaşmazlık durumlarını belirli bir açıdan neticeye ilerletebilmek gayesiyle anlaşmazlığa taraf olan bireylerin veya üçüncü tarafların birtakım fiillerde veya karşı eylemlerde bulunması durumudur. Çatışmaları bertaraf etme ise çatışma yönetimi durumundan farklı olarak çatışmanın bireyler arasında anlaşma ile neticelenmesini kapsar. Çatışma içerisinde çözüm yöntemleri üzerine araştırmalar yapılırken, çatışmanın özelliğine dönük bir metot aramak ön planda olmalıdır. Çatışmaların durdurulmasında önem arz eden bir takım yöntemler bulunmaktadır. Bu yöntemler; karışmama yöntemlerinden müdahaleci yöntemlere doğru yapılan yöntemlerdir. Bunlar aşağıda belirtildiği şekildedir (Karip, 1999: 51):

1. Kura çekme yaklaşımı,
2. Problem çözme yaklaşımı,
3. Bilmezlikten gelme,
4. Kayıtsızlık yaklaşımı,
5. Yumuşatma yaklaşımı,
6. Geciktirme yaklaşımı,
7. İnandırıcı yaklaşımı,
8. Pazarlık etme ve karşılıklı olarak ödün verme yaklaşımı,
9. Oylama metodu yaklaşımı,
10. Üçüncü bir bireyin hakemlik yapma yaklaşımı,
11. Siyasi yaklaşımlar,
12. Çatışmanın sonuçlarını değerlendirme yaklaşımıdır.

2.10.3.2 Kişisel yöntemler

Tükenmişlik ile mücadele etme de kişisel yöntemler olarak; dinlenme, iş değiştirme, gerçekçi hedef belirleme ve kendini gerçekleştirme detaylı olarak ele alınacaktır.

Dinlenme: Bireyler kronik olarak stres altında bulundukları zaman tükenmeyi yaşar, bu durum insanların yüz ve boyununda bulunan kaslarının sık sık gerilmesi

gibi fiziksel emareleri yaşaması göze çarpmaktadır. Kan basınçlarında artış ve midelerinde sıklıkla rahatsızlıklar görülmektedir. Bu emareler yalnızca huzursuz edici olmaktan ziyade, uzun dönemde sağlığa zarar verici hastalıklara sebebiyet verebilmektedir. Bitkinlik, bilhassa yüksek tansiyon, kalp hastalıkları ve bazı zamanlarda da görülen kalp çarpıntıları en mühimlerinin başında gelmektedir (Izgar, 2000: 47). Bu sebeple bitkinlikten kaçınmak, çalışmaya ara vermek, sıklıkla molalar vermek, kısa süreli olarak dinlenme zamanları planlamak, iş dışı zamanlarda dinlenmeye çok önem vermek, meditasyon ve gevşeme yöntemleri denemek, televizyon ve bilgisayar gibi alışkanlıklardan olabildiğince uzak durmak, yapılabilecek tekniklerin başında gelmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 200).

İş Değiştirme: Yapılan tüm uğraşlara rağmen iş ile alakalı olarak sorunlar çözülmeyebilir. Mevcut işi devam ettirmek bireyin daha fazla tükenmesine hatta depresyona girmesine sebebiyet verebilir. Bu durumlarda yaşamı iyi bir şekilde sürdürmek için iş değiştirmek, bu tükenmişlik ile başa çıkmada olumlu bir yol olabilir. Fakat iş değişikliği yapmak kolay değildir. Hatta oldukça meşakkatli bir süreçtir. Bu yüzden tüm seçenekler iyi irdelenmelidir. Çünkü iş değişikliği yaparken maddi ve manevi olarak ağır bir bedel ödemek zorunda kalınabilmektedir. Bütün bunlara rağmen bazen iş değiştirmek tüm sorunları çözmede en doğru seçim olabilmektedir (Izgar, 2000: 47). Diğer taraftan işler genellikle aynı bireyler tarafından yürütülmektedir. Genel olarak bireyler faaliyette bulundukları işten doyum almasalar bile iş değişikliği yapmayı tercih etmedikleri su götürmez bir gerçektir (Çetinkanat, 2000: 5).

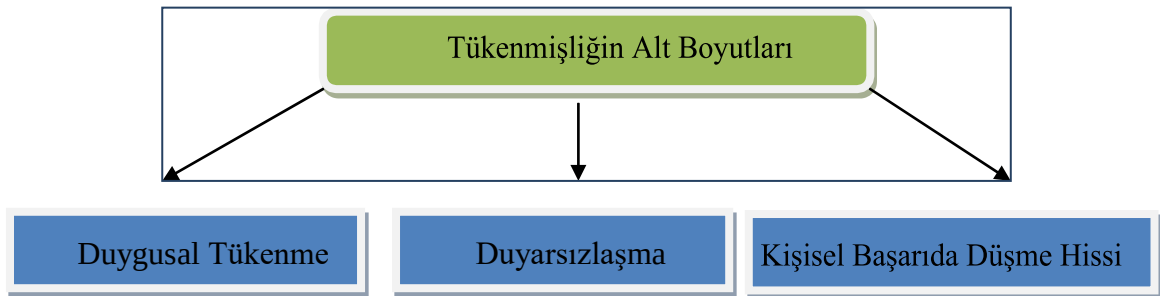
Gerçekçi Hedef Belirleme: Her bireyin yaşamının bazı evrelerinde hayali planları ve uygulanması olasılık dâhilinde olmayan idealleri bulunmaktadır. Bu idealler bazen oldukça soyut olmaktadır. Bazen ise yaşamı süresince erişemeyeceği gayelerdir. Esasen soyut hedeflere erişme imkânı bir hayli düşüktür. Nitekim gerçekleştirmeleri çok düşük ihtimallerdir. Bu sebeptendir ki amaçlar erişilebilir, belirli ve net olmalıdır. Gayeler özgün olmalı ancak aynı zamanda reel hedefler olmasıda önem arz etmektedir. Gerçekçi olmayan hedeften kasıt, erişilmesi olanaksız ise bireyin tükenmişliğe ardından depresyona girmesi yüksek ihtimaldir (Izgar, 2000: 46). Ayrıca bireysel farklılıklardan ortaya çıkan tatminsizlikler neticesinde bireyler agresif ya da aksine içine kapanık bireyler haline gelebilmektedirler (Eren, 1993: 50).

Kendini Gerçekleştirme: Birey gereksinimlerini ilk kez bilimsel bir şekilde inceleyen ve motivasyon hususundaki ilerlemelere ışık tutan A. Maslow'dur. Maslow'un ihtiyaçları hiyerarşisinde piramitin en alt tabakasından en yukarıya doğru gerçekleştirdiği sıralamada en yukarıda bireyin kendini gerçekleştirme aşaması bulunmaktadır (Eren, 1993: 27). Bireyin kendini gerçekleştirme sürmekte olan kişisel gelişim, birey olarak ilerlemesinin bir evresidir. Bireyin kendi potansiyelini, yaratıcılığını ve yeteneklerini uygulaması hedefleriyle alakalıdır. Bireyin kendini gerçekleştirebilmesi kişinin ne olabileceksene onu olması manasını taşımaktadır. Kendini gerçekleştirebilme gereksiniminin tam manasıyla doyumunu olanaksızdır. Zira bireysel kapasitesini arttırmaya çabaladıkça ve bireyin kendini gerçekleştirebilmesi de daha uygun bir duruma gelir (Çetinkanat, 2000: 13). Kişinin kendini gerçekleştirebilme aşamasına girebilmesinde yaşamın başlangıcından başlayarak aile, okul, iş yaşamı gibi kurumlar büyük önem arz etmektedir. Kendisini gerçekleştiremeyen birey psikolojik olarak sağlığını yitirme tehdidiyle karşı karşıya kalmaktadır. Netice de tükenmişlik riski ortaya çıkmaktadır. Bundandır ki kendini gerçekleştirme tükenmişlik ile mücadelede büyük önem arz eder (Izgar, 2000: 48-49).

2.10.4 Tükenmişliğin Alt Boyutları

Kavramsal olarak tükenmişlik ilk defa 1974 senesinde Freudenberger'in kaleme aldığı bir yazı ile edebiyata girmiştir. Bu yazıda tükenmişlik "mesleki bir sorun" şeklinde yer almıştır. Tükenmişlik kavramı, başarısız olma, aşırı zorlanma neticesinde güç ve enerji kaybı, yıpranma ya da imkânsız arzular neticesinde kişinin iç dünyasındaki bir durum olarak ifade edilmiştir (Freudenberger, 1974: 159). Tükenmişlik hususunda genel bağlamda birbirlerine yakın ancak birbirinden farklı bazı açıklamalar da bulunmaktadır. Freudenberger'in akabinde bu hususa dair açıklamaları ve bilhassa tükenmişliğe dönük yapmış olduğu ölçek sebebi ile en çok bahsedilen teorisyenlerden Maslach'a göre tükenmişlik olgusu, çalışılan mekânda var olan stres arttıran öğelere tepki şeklinde, uzun dönemde sonucunda görülen ruhsal bir sendromdur (Maslach, 2003: 189). Pines ve Aranson (1988) tükenmişlik sözcüğünü, isteklere uzun zaman maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, zihinsel ve duygusal bir hal şeklinde adlandırmışlardır (Schaufeli ve Van Dierendonck: 1993-633). Birtakım yazarlar tükenmişlik durumunu, stres karşısındaki yetersizliğin bir neticesi olarak

görmektedir (Friesen ve Sarros,1989: 180; Torun,1997: 43-44; Kaçmaz, 2005: 29). Farklı bir tanımlamaya göre, tükenmişlik çalışma alanında meydana gelen stresin yok edilmemesi neticesinde fiziksel neticeler de oluşturabilen ruhsal bir problemdir (Tepeci ve Birdir, 2005: 960). Yazın dünyası incelendiğinde stresin üç aşamasının olduğu karışmıza çıkmaktadır. Bunlar alarm, direniş ve tükenmedir. Alarm aşamasında kişi belirli bir dış uyarıcıyı stres yapan bir etmen olarak algılayabilmektedir. Bedensel ve ruhsal sınırlarının etkilendiğini anlayan kişi bu uyarandan kaçarak veya bu uyararla başa çıkmaya çalışarak tekrardan ilk uyum şekline dönmeye gayret gösterir. Fiziksel ve ruhsal enerjinin aktif hale getirilerek stres etmeninin negatif yönlerine karşı direndiği dönemin akabinde, başarılı bir biçimde mesele ile mücadele etmiş ise “genel uyum seviyesi” ne dönülerek direniş basamağı sona erdirilir. Fakat uyarın olduğundan fazla şiddetli ise ve kişi negatif etkileri bertaraf edecek durumda değilse, hatta stres’e uzun dönem maruz kalmışsa, bireyde tükenmişlik evresinin başladığını söylemek imkân dâhilindedir (Torun, 1997: 43-44). Bir faaliyet veya mesleğin tükenmişliğe sebep olmasının nedeni olarak, kişiler arası ilişkiler yönünden ve önemli oranda rol veya iş yoğunluğu içermesine bağlı olduğu ehemmiyetle ifade edilmektedir (Cordes ve Daugherty,1993, Singh ve diğ.,1994: 558). Tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olmak üzere üç aşamadan meydana gelmektedir. Freudenberger (1974) tükenmişlik kavramının yalnızca duygusal anlamda tükenmişlik yönünü ele alırken, Maslach ve Jackson (1981) literatürde tükenmişlik kavramı ile alakalı olarak sözü edilen üç boyutunu da dile getiren teorisyenler olarak bilinmektedir. Şimdi tükenmişliğin alt boyutlarını oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi kavramlarını detaylı olarak ele almak gerekirse:



Şekil 2.1:Tükenmişliğin alt boyutları.

Tükenmişliğin alt boyutlarıyla ilgili olarak literatürde iki görüşün bulunduğu görülmektedir. Bunlar: Maslach Modeli ve Golembiewski Modelidir (Lewin ve Sager, 2007: 2). Maslach ve Jackson tükenmişlik boyutlarını ayrı olarak tanımlamış olsalar bile, birbirleri ile bağlı olduğunu ifade etmektedirler (Maslach ve Jackson,1981: 48). Maslach'a göre tükenmişlik kavramı bireyin iş hayatına ilişkin stres kaynaklarına gösterdiği bir tepki olarak duygusal tükenme ile başlar. Duygusal tükenmişlik karşısında bir baş etme stratejisi olarak birey diğer bireyler ile olan tutumlarında duyarsızlaşmaya ve onlar ile arasına ruhsal anlamda bir bir sınır koymaya başlar. Duyarsızlaşma ile birlikte kişi, faaliyette bulunduğu bireyler ve işverenin kendisinden mevcut beklentileriyle, içinde var olduğu konum arasındaki çelişkiyi görür. Bu durum bireyin kendisini eksik görme duygusuna kapılmasına sebep olur ve kendi başarılarını ele alırken kendisini başarısız olarak görmeye başlar. Maslach Modeli'ne göre duygusal tükenmişlik kavramı duyarsızlaşmanın, duyarsızlaşma ise bireysel başarı içerisinde düşme hissinin bir sebebi olarak ele alınmaktadır. Golembiewski Modeline bakıldığında ise basamaklar duyarsızlaşma ile başlar. Duyarsızlaşma bireyin işe dönük faaliyetlerine yansır ve başarıya dönük hislerine etki ederek bireysel başarıda azalma duygusuna sebep olur. Akabinde yer alan basamakta ise kişinin duygusal tükenme yaşamasıyla sonuçlanır. Golembiewski Modeli'ne göre duyarsızlaşma bireysel başarıda düşme duygusunun, bireysel başarıda düşme duygusu da duygusal tükenmenin sebebidir (Lewin ve Sager,2007: 2; Maslach ve diğ., 2001: 405-703; Cordes, ve diğ., 1997: 687). Araştırmalar hem Maslach hem Golembiewski modeline katkı sunan neticeler sunmaktadır. Rehabilitasyon merkezi işgörenleri ve hemşireler arasında yapılmış olan deneyler Maslach modelini haklı çıkarmaktadır. Polisler, öğretmenler, farklı mesleklerdeki alt, orta ve üst seviyedeki idareciler üzerinde yapılan araştırmalar ise Golembiewski Modeli'ne katkı sunmaktadır (Cordes ve Dougherty,1993: 624-625; Lieter ve Maslach,1988: 303; Lewin ve Sager,2007: 2). Cordes ve diğ.'nin (1997) 'de yapmış olduğu araştırma da Maslach'ın modeline katkı sunmaktadır. Her ne kadar (Cordes ve diğ. 1997: 686)'nin Maslach Modeli'ni destekler şekilde neticelere erişse bile, bireysel başarıda düşme duygusunun tükenmişliğin bir boyutu mu yoksa diğer iki boyutun bir neticesi mi olduğunu tartışılmaktadır. Tükenmişliğin tanımlanmasının akabinde bu hususa dönük makaleler yayınlanmasına karşın, yeterli bir ölçme vasıtasının mevcut olmaması sebebiyle ampirik araştırmalar yapılamamıştır. Bu

halde Maslach ve Jackson'un 1981 senesinde ilerlettiği ölçek ile farklılık göstermiş, ampirik araştırmalar artma eğilimine girmiştir (Schaufeli ve Van Dierendonck,1993: 631). Maslach ve Jackson (1981) eliyle yapılan ve kişilerde tükenmişlik seviyesinin ölçülmesinde kullanılan ölçek "Maslach Tükenmişlik Envanteri-Maslach Burnout Inventory- MBI" ismi ile adlandırılmaktadır. Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Türkçede farklı meslek organizasyonlerinde geçerlilik ve güvenilirlik tespitini gerçekleştiren araştırmalar bulunmaktadır (Çam, 1993: 155-160; Ergin, 1993: 143). Tükenmişlik ile alakalı araştırmalar ilk olarak bireyler ile birebir ve sıkı bir bağ ile kurulan hekimlik, hemşirelik, öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı gibi mesleklerde faaliyet gösteren kişiler üzerinde uygulanmıştır. Akabinde oluşturulan araştırmalarda bunun birçok farklı meslekte görüldüğü ve problemin günümüz hayatında neredeyse bütün alanlarda ve meslek organizasyonlerinde görüldüğü saptanmıştır. Bu çerçevede polislik, gardiyanlık, subaylık, öğretmenlik, seyyar satıcılık, idarecilik, turizmcilik, akademisyenlik, muhasebecilik gibi mesleki gruplarda da tükenmişliğe dair araştırmalar yürütülmüştür. Son zamanlarda tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde sözcüğün, devam eden iş stresine ve birey ile iş uyumsuzluğuna verilen bir çeşit ruhsal tepki olarak tanımlandırıldığı ve buna yönelik birçok meslek organizasyonünde görülebilecek sosyal bir sorun olarak ele alındığı görülmektedir (Friesen ve Saros, 1989; Ergin, 1993: 143; Lee ve Ashforth,1993; Ergin,1995: 37;Fogarty ve diğ.,2000; Tümkaya, 2000, Almer ve Kaplan, 2002; Sweeney ve Summers, 2002; Özdemir ve diğ., 2003: 14;Torun,1997: 49).

2.10.4.1 Duygusal tükenme

Tükenmişliğin üç alt boyuttundan ilki olan duygusal tükenme kavramı genellikle bireyler ile yüzyüze ilişkinin sıkı olduğu mesleklerde faaliyet gösteren kişilerde görülmektedir. Duygusal tükenme, bireye yaptığı işi sebebiyle aşırı yüklenilmesi sonucunda duygularının tüketilmiş olması olarak ele alınmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981b: 99-113). Tükenmişliğin bu bileşini incelendiğinde genellikle işiyle alakalı olduğu görülmektedir. Sıkı bir çalışma hayatı içinde olan kişi kendisini zorlamakta ve diğer bireylerin istekleri karşısında ezilmekte ve neticede duygusal tükenme yaşamaktadır. Duygusal tükenme bireyin içinde bulunduğu psikolojik hale bir tepki mahiyetinde görülür ve çalışan bunu bir kaçış olarak görür (Maslach ve Jackson, 1981b s.99-113;Yıldırım, 1996: 9). Duygusal tükenme,

bireylere yardım ederken duygusal ve psikolojik isteklerin fazlalığı sebebiyle görülen enerji eksikliğinin ve kişinin duygusal kaynaklarının tükendiği düşüncesine girmesiyle görülür (Selçukoğlu, 2001: 13; Maraşlı, 2003: 17). Bu duygusal tükenmeye giren birey hizmet verdiği bireylere evvel ki kadar sorumlu davranmadığını ve hizmeti sunmakta atıl kaldığını düşünür. Endişelidir ve engellenmişlik duygularını hisseder. Bir sonraki gün işi gitme mecburiyeti bireyde büyük huzursuzluklar doğurur (Maraşlı, 2003: 17). Bu durumda çalışanların yoğunluk ve duygusal açıdan kendilerini bezmiş görmelerindeki artış, halsizlik, yorgunluk ve enerji kaybı olarak görülür. Bu evrede, birey duygusal ve fiziksel halsizlik hallerini ifade ettiği için tükenmişliğin başlangıç noktasındaki duygusal tükenme aşamasında bulunur (Çokluk, 2000: 112; Baysal, 1995: 32; Maslach ve Jackson, 1981a: 73-81).

2.10.4.2 Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin üç alt boyuttundan ikincisi olan duyarsızlaşma, kişinin hizmet arz ettiği bireylere karşı birer kişi olduklarını önemsemeksizin duygudan yoksun tutum göstermesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Birey insanlıktan ıraklaşmış, küçümseyen, katı, alaycı, kayıtsız ve duygusuz bir davranış içerisine girmiştir (Leiter ve Maslach, 1988: 297; Singh ve diğ., 1994: 559; Maslach ve diğ., 2001: 403; Kaçmaz, 2005: 29). İşgörenler, hem hizmet arz ettikleri bireylere hemde faaliyet gösterdikleri kurumlara karşı seviyeli, kaygısız, kayıtsız ve kinayeli bir tutum içerisine girebildikleri gibi aynı zamanda bu tutumlarından rahatsızlık duymazlar (Çimen, 2000: 6). Alaycı bir biçimde konuşma, bireyleri sınıflandırma, katı kurallar etrafında iş görme boyutun emareleri olarak gösterilebilmektedir (Torun, 1997: 47). Duyarsızlaşma, tükenmişliğin bireylerarası boyutunu oluşturmaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Duyarsızlaşan kişiler, hizmet ettikleri bireyler ile kendi özel hayatları arasına sert bir sınır koymakta, mesela evinde işleri ile alakalı asla konuşma geçmemekte ve yine hizmet ettikleri bireyler ile aralarına fiziksel anlamda bir sınır koymakta ve bu bireyler ile olabildiğince muhatap olmaktan çekinmektedirler. Aynı zamanda tükenmişlik duygusu içerisinde bulunan bireyler, bürokratik gruplardakine benzer bir şekilde, hizmet verilen bireylere katı bir şekilde tutum sergiler, bireylerin problemlerini çözmektense “kitaba göre” davranmayı tercih ettiklerini ifade etmektedir (Daley, 1979: 375).

2.10.4.3 Kişisel başarıda düşme hissi

Kişisel başarıda düşme hissi, bireyin kendisini negatif olarak ele alma durumunda olmasını ifade etmektedir (Maslach,2003: 190). Bu modele göre birey kendisini eksik hisseder, yetkin bir kişi olmadığı duygusuna kapılır, iş motivasyonunda da azalma görülür. Bu modelde kişi kendisine dair düşüncelerinde genel bir negatiflik hissine kapılır, işinde gelişme sağlayamadığını, bununlada kalmayarak gerileme olduğunu hisseder, sergilemiş olduğu çabanın anlamsız olduğunu ve etrafında bir farklılık oluşturmadığını düşünür (Leiter ve Maslach,1988: 297-298; Singh ve diğ,1994: 559; Çimen, 2000: 6; Maslach ve diğ., 2001: 403). Netice itibariyle kişi işinde veya ilişki içerisinde bulunduğu bireylere karşı genel bir başarısızlık duygusuna kapılmaya başlamıştır (Cordes ve Dougherty,1993: 623-624). Tükenmişlik, belirli bir dinlenme sürecinin akabinde, yok olan geçici bir yorgunluk durumundan farklı bir durum olup, iş hayatının farklı basamaklarında görülebilmektedir (Çimen, 2000: 6). Ayrıca tükenmişliğin üç boyutu farklı iş hallerine kıyasla farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Mesela, bir iş veya iş durumu çalışma arkadaşları ile çetin koşullarda iş bağları içerebilir. Ancak bu iş, başarı hususunda çok önemli şanslar arz edebildiği gibi iş koşulları zahmetli ve zarar verici olabilmektedir. Açık ve net hedefler bulunmaz ise duygusal tükenmeye sebep olabilmektedir. Aynı zamanda bu durum kişisel başarıda düşme duygusuna sebebiyet verir (Maslach, 2003: 190).

2.11 Stres, Kaygı ve Tükenmişlik Kavramlar Arasındaki İlişki

2.11.1 Stres ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Literatürde stres ve tükenmişlik sözcükleri birbirlerinden oldukça farklı kavramlar olmakla beraber tükenmişliğin ortaya çıkmasında ve ilerlemesinde stresin de etkili rol aldığı hususu bilim adamlarının çoğunluğunca kabul edilen bir görüştür (Hsu K., Marshall,1980: 1563). Uzun süreli stres yaşayan kişi de kaygı, depresyon ve tükenmişlik gibi bazı psikolojik durumlar görülmeye başlar (Baysal, 1995: 8-9). Milne, Burdet ve Beckett (1986) stres kişinin baş etme kaynaklarını harcadığından, devamlı görülmesi halinde kaygı, depresyon ve tükenmişlik görüleceğini ifade etmişlerdir.

Uzun süreli iş stresinin tükenmişlik olgusuna neden olduğunu ifade eden Maslach, profesyonel bireyi mesleğinin manası ve hedefinden saptırır, hizmet verdiği bireylerle artık gerçekten ilgili olamamak gibi durumları ortaya çıkardığını ifade etmiştir (Erol vd. 2007: 241-247, Kaçmaz, 2005: 29-32, Havle vd., 2008: 4-13, Barutçu ve Serinkan, 2008: 541-561).

Tükenmişlik modellerinden Cherniss modelinde tükenmişlik işle alakalı stres kaynaklarına bir reaksiyon olarak ortaya çıkan, başa çıkma tutumlarını kapsayan ve iş ile psikolojik bağı kesme ile sonlanan bir evre olarak ifade edilmiştir (Yıldırım, 1996: 4).

Selye'nin Genel Adaptasyon Sendromuna göre birey kendisini zorlayan fiziksel veya psikolojik uyarıcılara vermiş olduğu tepkilerle uyum sağlamayamazsa ve stresörün etkisi devam ederse tükenme başlar (Torun, 1997: 43-53).

Literatürde tükenmişlik işgörenin bireylerle iş gereği sık ve yoğun iletişim kurduğu mesleklerde görülmekte olup, işle alakalı stresörlerin bir neticesi olarak ortaya çıkan, bireyde duygusal anlamda kendisini bitmiş görme, iş gereği iletişim kurduğu bireylere duyarsızlaşma ve yeterlilik duygusunda azalma olarak görülen bir sendromdur. Çalışmalarda tükenmişliğin neticeleri üzerinde yoğunlaşmış ve en çok bireyin iş hayatı üzerinde var olan olumsuz neticelerine, akabinde de bireyin sağlığı üzerinde mevcut olumsuz neticelerine odaklanılmıştır. Tükenmişliğin 3 boyutundan, duygusal tükenme boyutunun diğer boyutlara göre, psikosomatik diye adlandırılan, strese bağlı sağlık sorunları ile daha ilişkili olduğu görülmektedir (Ergin, 1993). Ganster ve Schaubroeck'e göre tükenmişlik de aslında, özellikle bireyler arası etkileşimin fazla olduğu stresli iş koşullarına tepki olarak meydana gelen bir tür strestir (Ganster, D.C. Schaubroeck, 1991: 235-271).

Tüm bu açıklamalardan her stresin de tükenmişlik doğurmayacağı, ancak "Johnson ve Stonen'in, tükenme strese olumsuz uyum sağlama" (Işıkhani, 2017:93), ifadesiyle Selye'nin Genel Adaptasyon Sendromu birlikte değerlendirildiğinde birey kendisini zorlayan fiziksel veya psikolojik uyarıcılara vermiş olduğu tepkilerle iç ve dış dengesini tekrardan sağlayamaması ve uzun süre stresörün/strese neden olan uyarıcının etkisinin devam etmesi durumunda stresin tükenmişliğe neden olmaktadır. Yani tükenmişlik olumsuz uyarıcıların etkisinin devamında yaşanan bir duygudur.

2.11.2 Kaygı ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Tükenmişlik ve kaygı birbirini etkileyebilen olumsuz duygu durumlarıdır. Tükenmişlik, kaygı ve depresyon gibi psikolojik yönlerden tehlikeli durumlara sebebiyet verebilmektedir (Sürgevil, 2014: 33-34).

Tükenmişlikle kaygı birlikte yaşanabilmekte olup, kaygı düzeyi artmış ve tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturan duygusal tükenme bireyde fiziksel yorgunluk, alkol ve ilaç kullanımı, uykusuzluk, sosyal ilişkilerden uzaklaşma görülebilir (Gaines ve Jermier, 1983). Kaygının tetikleyici rol üstlendiği tükenmişlikte, duygusal tükenme yaşayan birey sıklıkla “artık aldırmiyorum” ve “hiçbir duygum kalmadı” gibi ifadeler kullanabilmektedir. Duyarsızlama alt boyutunu yaşayan bireyde müşterilere karşı belli bir sınıflama, dil ve entelektüellik yöntemlerini kapsayan alaycı ve olumsuz yaklaşımlar benimseyebilirken bireysel başarıda azalma hissi yaşayanlarsa iş hayatında doyumsuzluk, güvensizlik ve mutsuzluk yaşar (Maslach ve Pines, 1978 akt. Rutledge ve Francis, 2004).

ABD’de okul yöneticilerine uygulanan bir araştırmada denetmenlerin kaygı ve tükenmişlik düzeyleri incelenmiş şunlar tespit edilmiştir. Artan kaygı düzeyi, duygusal kontrolü kaybetme, öncelikleri oluşturmada ve karar vermede yetersizlik, hayal kırıklığı duyguları ve enerji düzeyinde azalma, yabancılaşma duygusu, kızgınlık ve güceniklik duygusu, fiziksel belirtiler, iş için düşük düzeyde heyecan duyma, değişime karşı katılık, bir başka işe geçme veya erken emeklilik isteği, okul yönetimi ve toplumdaki gereksiz baskılar, çok özel iş becerilerinin azlığı ya da azalması görülmüştür (Unger, 1980).

McCranie ve Brandsma (McCranie, 1988: 30-36), 440 doktora MMPI uygulamış ve yaptıkları araştırma neticesinde, düşük benlik kaygısı, yetersizlik fikri, sosyal tasa ve sosyal çekilme alt ölçek puanları yüksek bireylerin daha fazla tükenmişlik hissettiklerini gözlemişlerdir. Aynı zamanda yapılan araştırmalar neticesinde tükenmişlik ve depresyon arasında anlamlı seviyede bir bağ bulunduğu ve sıkça bir arada görülebildikleri kabul edilebilmektedir (Torral vd. 2009: 8-13) (Maslach, 2001: 52). Yapılan birçok araştırma, tükenmişliğin yalnızca depresyon ile ilgili olmadığı, kaygı, somatizasyon ve diğer psikiyatrik hastalıklarla bağlantılı olduğunu ortaya koymaktadır (Schaufeli, 2001: 51; Al-Dubai, 2010: 58-65). Ülkemizde yapılan araştırmalarda da aynı neticeler ortaya çıkmıştır (Erol vd., 2007: 241, Bakır, 2010: 160). Öz yeterlilik ve benlik kaygısının hem tükenmişlikte hem de

sosyal kaygıdaki önemine değinen birçok yazın bulunmaktadır (Schaufeli, 2001: 51-37; Mccranie, 1988: 30-36; Mccranie, 2010: 192; Bolat, 2011: 255-266).

Kaygı düzeyi fazla olan bireylerin tükenmişlik seviyeleri de yüksek düzeyde olduğu neticesine varılmıştır. Bu yönde gerçekleştirilen araştırmalarda benzer neticelerin edildiği ve stresli bireylerin depresyon ve kaygı emarelerinin fazla olduğu tespit edilmiştir (Bumin ve ark., 2008). Bireylerin yakınlarının türlü problemlerinden dolayı sonraki dönemlerde maruz kaldıkları travmanın psikolojik ve duygusal sorunlara neden olabileceği ve yaşam kalitelerine etki edebileceği ve bireyin tükenmişlik düzeyini de etileyeceği varsayılmaktadır. Aynı zamanda, geleceğe ilişkin olarak bireylerin kaygı yaşamasının kuvvetle muhtemel bir durum olduğu bu hususta kaygı düzeylerinin daha fazla olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca duygusal reaksiyon, enerji seviyesi, uyku, fiziksel kabiliyetler ve sosyal izolasyon düzeylerinin depresyon seviyesiyle anlamlı ilişkisi bulunduğu, kaygı belirtilerinin ise sağlık profili ile anlamlı seviyee ilişkisi olduğu tespit edilmiştir (Valman, 1981).

Çin’de 52 sağlık kuruluşunda çalışan 1.752 sağlık çalışanıyla yapılan bir araştırmada; sağlık çalışanlarının kaygı, iş kaynaklı stres ve tükenmişlik seviyeleri ele alınmıştır. Çalışanların kaygı ve tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu, kaygı düzeylerinin tükenmişliklerini etkilediği ve kaygının tükenmişliğe yol açtığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik düzeylerinin mesleki kıdem, yaş, öğrenim durumuna göre farklılık gösterdiği, kaygı yoğunluğuna bağlı tükenmişlik yaşayan sağlık çalışanlarının verimlerinin düştüğü, çalışmak istemedikleri, fiziksel yorgunluk gibi huzursuzluk belirtileri gösterdiği neticesine varılmıştır. (Ding ve ark, 2014).

Uzun süreli strese maruz kalan bireylerin psikolojik rahatsızlıklar için risk altında olduğundan kaygı vb. gibi psikolojik rahatsızlıklara zemin hazırlayabileceği akabinde bireyin mesleğinde tükenmişlik yaşayabileceği düşünülmektedir.

Kaygı duygusu yaptığı faaliyetlerde kontrol hissini kaybettiği ve iş çevresinin belirsiz olduğu hallerde de çalışanın hem tükenmişliğini körükleyen hem de tükenmişliğini hızlandıran ve bireyi daha zayıf kılan olumsuz duyguların içerisinde yer almaktadır. Ayrıca günümüzde birçok birey bu durum ile karşı karşıya kalabilmektedir.

2.11.3 İlgili Araştırmalar

Bu başlık içerisinde stres, kaygı ve mesleki tükenmişlik ile alakalı yurt içi ve dışında gerçekleştirilmiş olan araştırmalar ayrı ayrı ele alınacaktır.

2.11.3.1 Stres, kaygı ve mesleki tükenmişlik ile ilgili yurt içinde yapılmış araştırmalar

Ülkemizde tükenmişlik ile ilgili olarak başta eğitimciler, sağlık çalışanları ve idareciler olmak üzere birçok alanda araştırmalar yapıldığı görülmektedir.

Başer ve Çobanoğlu (2011), Denizli kentinde görevde bulunan 40 ilköğretim müfettişinin tükenmişlik seviyeleri ve sebepleri üzerine gerçekleştirdikleri çalışma neticesinde edinilen veriler müfettişlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında genellikle “nadiren” seviyesinde tükenmişlik hissettikleri, bireysel başarıda düşme hissindeyse “çoğu zaman” seviyesinde kendilerini başarılı gördükleri, yaşa göre bir farklılık tespit edilmediği, stres kaygı ve tükenmişlik düzeylerinin genel olarak normal düzeyde seyrettiği, kaygı düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin arttığı neticesine varmışlardır (s.1). Kaygı, stres ve tükenmişlik düzeyleri yüksek olan çalışanların verimliliklerinin düştüğü gözlenmiştir.

Aküzüm ve Özmen (2014), Eğitim Müfettişlerinin Mesleki Gelişim, Tükenmişlik ve İş Tatminine İlişkin gerçekleştirilen sekiz yüksek lisans ve doktora araştırmaları neticesinde elde edilen veriler, meta-sentez çalışma metodunun kapsadığı basamaklar etrafında analiz ve sentez evrelerinden geçirildiği ve genel olarak “düşük” veya “orta” seviyelerde bir mesleki tükenmişlik hissettiklerini gözlemlemişlerdir(s.1). Yaşa, mesleki kıdem ve öğrenim durumuna göre anlamlı farklılığın tespit edilmediği stres, kaygı ve tükenmişlik düzeylerinde, tükenmişliğin kaygıyı arttırdığı, birbirlerini etkiledikleri, başarıyı düşürdükleri gözlenmiştir.

Tanrıverdi (2008), 149 Maarif denetmeninin İş Tatmini değişkenlerinden terfi, ücret, başarıma, sorumluluk ve iş şartları ile tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi üzerine gerçekleştirmiş bulunduğu çalışma neticesinde maarif müfettişlerinin duygusal tükenmişlik seviyeleriyle haftalık iş süresi ve verim seviyeleri; duyarsızlaşma seviyeleriyle haftalık iş süreleri; bireysel başarı seviyeleriyle de haftalık çalışma süresi ve verim seviyeleri arasında bağ bulunduğu neticesine

varmıştır (s.115-117). Haftalık iş süresi arttıķķa tükenmişlik ve stresin arttıķı, yaşa ve kıdeme göre anlamlı bir farklılık olmadığı, çalışma koşulları zorlandıkça verimin dřtķ gözlenmiştir.

Engin (2006), MEB Maarif müfettişlerinin Tükenmişlik Duygusu zerine 197 ilköğretim denetmeniyle cinsiyet, branş, kıdem, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, denetmenlikten önceki iş hayatında var olan yöneticilik görevi, beraber etkinlikte bulunan ilköğretim müfettiş sayısı, faaliyette bulunulan kent, aynı kentte iş yapma süresi, temin edilen doyum alanı ve stres yapan görev çeşidi gibi kişisel ve mesleki değişikliklere göre durumlarını belirlemek amacıyla toplam 12 soruda yapmış olduğu araştırmada orta düzeyde duygusal tükenme, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve orta düzey ile düşük düzey arasında sınırda kişisel başarı ölçeğinde tükenmişlik hissettiklerini görmüşlerdir (s.90). Yaş, kıdem ve mesleki duruma göre stres, kaygı ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmediği, kaygının stres ve tükenmişliğe yol atıķı, verim ve başarıyı dřrdķ gözlenmiştir.

Sezgin, Kavgacı, Kılınç, ve Aslan (2012) Eğitim müfettişlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi zerine 187 eğitim denetmeni ile gerçekleştirilen araştırmada 107 eğitim müfettişi için herhangi bir tükenmişlik durumunun bulunmadıķı, 45 eğitim müfettişinin tükenmişliğin kıyısında olduğu, 27 eğitim denetmeninin tükenmişlik içerisinde bulunduğu ve 8 eğitim denetmeninin ise tükenmişlikleri hususunda destek görmesi gerektiği neticesine varmışlardır (Sezgin, Kavgacı, Kılınç, ve Aslan, 2012: 7). Tükenmişliğin verimi azalttıķı, kaygıyı arttırdıķı sonucuna ulaşılmıştır.

Girgin (1995), yaptıķı çalışmada ilkokul eğitimcilerinde mesleki tükenmişliğin gelişmesine etki eden değişkenleri inceleyerek bir model nerisi ele almıştır. Çalışma İzmirlili genelinde, metropol alanda toplam 38 okulda, 401 birey ile gerçekleştirilmiştir. Metropol alanda faaliyet gösteren eğitimcilerin tükenmişlik oranları ile bu alanın dışında faaliyet gösterenlerin oranları arasında önemli bir fark gözlenmemiştir. Yaş arttıķķa tükenmişliğin azaldıķı, mesleki yükselme arttıķķa duyarsızlaşmanın ise azaldıķı, erkek eğitimcilerin tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşmayı daha fazla hissettiği, idareci olarak faaliyet gösterenlerin eğitmenlerin daha az duygusal tükenme hissettikleri ve mesleki başarılarının daha fazla olduğu, öğretmenlik mesleğinin toplum içerisinde hak ettiği değeri bulamadıķı fikrinde olanların duyarsızlaşma ve duygusal tükenme oranlarının yüksek olduğu, alt

sosyo-ekonomik seviyedeki mekteplerde çalışan eğitimcilerin duyarsızlaşma oranlarının, üst sosyo-ekonomik seviyedeki mekteplerde çalışanlara nazaran yüksek olduğu, eğitim sistemini doğru bulanların duygusal tükenme oranlarının, doğru bulmayanlara oranlar daha düşük olduğunu, mesleğini isteyerek yapan eğitimciler ile idarecilerce takdir edilen eğitimcilerde mesleki başarının yüksek, duygusal tükenmenin düşük seviyelerde olduğu tespitine varılmıştır.

Tümekaya (1996), 720 eğitimci ile gerçekleştirdiği ‘Öğretmenlerde Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Tutumları’ isimli çalışmada, eğitimcilerde tükenmişlikle türlü değişkenler arasında mantıklı bir bağın olup olmadığı incelenmiştir. Çalışma neticesinde, ilköğretim okullarında faaliyet gösteren eğitimcilerin yeterli idari destek almadıklarını daha fazla tükenmişlik hissettikleri, liselerde çalışan eğitimcilerin de öğrencilere dönük davranışlar boyutunda daha fazla tükenmişlik hissettikleri saptanmıştır. Faaliyet gösterdikleri sınıfların kalabalık olması, faaliyetlerinde yükselme imkânlarının kısıtlı olması, alınan maaşların yetersiz olmasının tükenmişlik kavramını arttırdığını, medeni durum ve branşlar açısından ise mantıklı bir fark bulunmadığı, eğitim seviyesi ile algılanan stres miktarının ters ilişki içerisinde olduğu, yani eğitim seviyesi arttıkça algılanan stres miktarının ters ilişki halinde olduğu, hizmet süresi az olan eğitimcilerde iş doyumunun ve öğrencilere dönük davranışların daha olumsuz olduğu anlaşılmıştır.

Çam (1991), hemşirelerde tükenmişlik sendromunu türlü değişkenler yönünden ele almıştır. Çalışmada, tükenmişlik hissinin duygusal tükenme, bireysel başarı boyutları ve duyarsızlaşma ile anlamlı bağlar içinde olan değişkenler hizmet süresi, yaş, faaliyet gösterilen hastane, çalışma biçimi, hastalara uygulanan destek durumu, iş verimi ve mesleki gelecek algısı oluşurken, ilişki bulunmayan değişkenler ise; medeni hal, eğitim durumu, faaliyet gösterilen departman, hastanede yapılan görev ve meslektaşların katkıları biçimindeki değişkenlerdir. Aynı zamanda hizmet zamanlarının artması ile hemşirelerde duygusal anlamda tükenme ve duyarsızlaşma oranının düştüğü, faaliyet gösterdiği yerden memnun olan hemşirelerde tükenmişlik seviyelerinin düşük seviyeye kaldığı görülmüştür. Çocuk sahibi olan bireyler ise duygusal anlamda tükenmelerinin yüksek düzeyde olduğu, devamlı olarak gündüz çalışıp gece süren ve nöbet tutarak faaliyet gösteren bireylerde duygusal tükenmenin, devamlı gündüz faaliyet gösteren bireylerden yüksek olduğu, bireysel başarının ise

Çalışma biçiminin yoğunlaştığı sürece azaldığı, üstlerinden destek gören bireylerde duygusal tükenmenin azaldığı çalışma ortamından mutlu olan hemşirelerde tükenmişliğin düşük seviyede kaldığı saptanmıştır.

Örmen (1993), 113 banka idarecisi ile gerçekleştirdiği "Tükenmişlik Duygusu ve İdareciler zerinde Bir Uygulama" adlı araştırması neticesinde, tükenmişliğin hem bireysel hem de grupsal bir bütün şeklinde grldğ; tecrübesi az, aile bağları zayıf ve gayeleri tam olarak bilinmeyen kişilerde tükenmişlik hissetme olasılığının daha çok olduğu, tükenmişlik hisseden kişide hastalık, halsizlik, bunalma ve ruhsal sorunlar gibi birtakım neticelerin grldğ; yaşanan sorunlar, iş yükünün fazlalığı ve yönetim hatalarının tükenmişliğe sebep olan organizasyonsel etmenler olduğu, duygusal tükenmenin idareciler açısından en önemli problemi meydana getirdiği, ilk idarecilik aşamalarında bulunan bireylerde tükenmişlik puanlarının yüksek olmasına rağmen, st seviyedeki idarecilerde önemli miktarda azaldığı, tükenmişlik meselelerinin birey üzerindeki etkilerinin bireyden bireye önemli değişiklikler sergilediği anlaşılmıştır.

Torun (1995), yaptığı araştırmada satış personelleri, laborantlar, eğitmenler ve trafik polislerini tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek durumlarını ele almıştır. Çalışmada duygusal tükenme, canlılık ve katılığın bütün aile yapısı boyutlarıyla diğer bireyler olan alakanın da uyumlu aile bağlarıyla bağlantılı olduğunu, katılık ve duygusal tükenmişliğin arttıķa ailede negatif durumların fazlalaştığını, tükenmişlik ile en az veri ve maddi destek miktarının alakalı olduğunu, en çok ilgili boyutun ise duygusal destek boyutunun olduğu anlaşılmıştır. Yaşa, eğitim durumuna göre tükenmişlik, kaygı ve stres düzeylerinin değişmediği, kaygının stres ve tükenmişliği tetiklediği sonucuna ulaşılmıştır.

Baysal (1995), Maslach Tükenmişlik leği kullanılarak lise öğretmenleri üzerinde mesleki tükenmişliğe etki eden unsurları ele aldığı çalışmada, bayan eğitimcilerinde duygusal tükenmenin, erkeke eğitimcilerden daha çok olduğunu, medeni durum ile tükenmişlik arasında mantıklı bir bağın olmadığını, ocuk sayısının fazla olması durumunun duyarsızlaşma ve duygusal tükenme oranlarında tükenmişliği yükselttiğini, 20-30 yaş aralığında çalışan eğitimcilerin tükenmişlik yönünden daha riskli kesimler olduğunu mesleğini mutlu bir biçimde yapanların, zorunlu olarak yapanlara nazaran daha az tükenmişlik yaşadıklarını gözlemlemiştir.

Stresin tükenmişliği tetiklediği, verim düşüşüne, güvensizliğe, motivasyon eksikliğine neden olduğu sonucuna varılmıştır.

Demir (1995), hemşirelerin tükenmişlik seviyelerini ve tükenmişliklerine etki eden birtakım etmenleri ele aldığı ve 131 hemşire ile gerçekleştirdiği çalışma neticesinde; hizmet süresi fazla olan hemşirelerde tükenmişlik oranlarının azaldığı, evli ve çocuklu olan hemşirelerde tükenmişliğin daha çok görüldüğü, mesleğini sevmeden yapanların daha fazla duygusal tükenme hissettikleri, faaliyet gösterdikleri ortamlarda sayılarının yeterli olması durumunda tükenme oranının azaldığı, tükenme oranlarının kişisel ve ailesel ve ortamsal nitelikler eliyle etkilendiği, iletişimin ve desteğin yettiği hallerde tükenmenin azaldığı gözlemlenmiştir. Yaş ilerledikçe tükenmişliğin azaldığı, gençlerde ve hizmet süresi kısa olanlarda tükenmişliğin fazla olduğu, stres ve tükenmişliğin iş yaşamını oldukça olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Özdemir ve diğerleri (1999), yaptıkları çalışmada, dış hekimliği fakültesinde bulunan öğretim üyelerinde tükenmişlik boyutunun incelenmesini ele almışlardır. Çalışmalarında bireyler ile ilişkileri klinik araştırmaları sebebiyle daha fazla olan dış hekimliği fakültesi öğretim üyeleri ile bu bağların yalnızca öğretim etkinliklerinde mevcut olmaları sebebiyle daha az olduğu varsayılan iktisadi ve idari bilimler fakültesindeki öğretim üyeleri tükenmişliği ölçmek maksadıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeğini kullanmışlardır. Çalışma neticeleri, işini zor olarak ifade edenler ile duygusal tükenme seviyelerinin bariz seviyede yüksek olduğu, mesleğini değiştirmek arzusu olan bireylerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma oranlarının mantıklı olarak yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada cinsiyet, evlilik, akademik nam ve meslek çalışma süreleri değişkenleri, tükenmişlik ölçekleri yönünden mantıklı farklılıklar arz etmektedir. Yaş ilerledikçe tükenmişlik ve stresin azaldığı, tükenmişlik ve stres düzeyi yüksek olanların iş değiştirme eğiliminde oldukları gözlenmiştir.

Izgar (2001), 'Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik' isimli doktora çalışmasını, 420 ilk ve orta düzeyli okul müdürü ile gerçekleştirerek, okul idarecilerinin tükenme seviyelerinin türlü değişkenler ile bağlantısını ele almıştır. Maslach tükenmişli ölçeği ve araştırmacı eliyle oluşturulan bireysel veri formundan yararlanılan çalışmada, idarecilerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve bireysel başarı düzeylerinde orta seviyede tükenmişlik hissettikleri, bayan idarecilerin daha yüksek seviyede duygusal

tükenme ve duyarsızlaşma gördükleri, çalışma süresi 0-5 sene olanların tükenmişlik seviyelerinin öteki gruplara nazaran daha fazla olduğu, faaliyet gösterdikleri okul çeşidine göre idarecilerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın çeşitlilik arz etmediği, bireysel başarı ölçeğinde ise, devlet okullarında faaliyet gösteren idarecilerin özel liselerde faaliyet gösteren idarecilerden 62 kat daha çok tükenmişlik yaşadıkları, kasaba-köy-belde'lerde bulunan okullarda faaliyette bulunan idarecilerin şehir merkezlerinde faaliyet gösteren idarecilerden daha fazla tükenmişlik hissettikleri, faaliyetten iktisadi doyum kazanmayı öncelikli gören idarecilerde tükenmişliğin bireysel başarının düşmesi ve duyarsızlaşma ölçeklerinde ilkin sosyal doyum ya da ruhsal doyumunu amaçlayanlardan fazla olduğu tespit edilmiştir.

Aydın'ın (2002), ilköğretim okulu idarecilerinin kişisel tükenmişlik seviyelerinin saptanması gayesi ile gerçekleştirmiş olduğu çalışma Adapazarı şehrinde faaliyette bulunan 143 müdür ve yardımcısıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma verilerine göre; iktisadi hallerini iyi görmeyen idarecilerin daha çok duygusal tükenme hissettikleri, idarecilikteki süresi 6-10 sene olan idarecilerin bireysel başarısızlık ölçeğinde tükenmişliği daha çok hissettikleri, aynı zamanda tükenmişlik boyutlarının bayan idarecilerde bay idarecilerden, bekar idarecilerde ise evli idarecilerden daha fazla olduğu, mesleki anlamda kendilerini hazır hisseden ve işgörenler ile daha sağlıklı ilişkiler geliştiren idarecilerin tükenmişlik seviyelerinin düştüğü saptanmıştır. İdarecilerin duyarsızlaşma ölçeğinde, tükenmişlik seviyeleri yönünden mesleki yetkinliklerinin kavrama ve üstlerinden beğeni görme değişkeni açısından önemli farkların olduğu görülmüştür. Duygusal anlamda tükenme ölçeğinde, öğretmenler ile ilişki kurma ve iktisadi hallerini ele alma değişkenleri açısından rakamsal anlamda önemli farklılıklar bulunduğu gözlemlenmiştir. İdarecilerin mesleki kıdemleri, okulda mevcut talebe sayısı, mesleki yetkinlik düzeyini kavrama ve öğretmenler ile ilişki kurma değişkenleriyle bireysel başarısızlık ölçeğinde tükenmişlik arasında rakamsal açıdan önemli farklılıklar belirlenmiştir.

Aysan ve Bozkurt'un (2004) okulda psikolojik danışmanlık yapanların yaşam doyumunu, stres ile mücadele etme stratejileri ve olumsuz otomatik fikirlerinin birtakım değişkenler yönünden ele alınmasını hedefleyen araştırmasında, örneklemi 2002-2003 öğretim döneminde İzmir ili ve ilçelerinde bulunan ilköğretim ve ortaöğretim okulları içerisinde faaliyet gösteren 141 okul psikolojik danışmanı oluşturmuştur. Çalışmada ölçme araçları olarak Stresle Başa Çıkma

Ölçeği (SBÖ), Yaşam Doyumu Ölçeği (YDÖ) ve Geliştirilmiş Otomatik Düşünceler Ölçeği (ODÖ-G)’nden yararlanılmıştır. Araştırmada toplanan verilere göre, olumsuz otomatik fikirlere sahip olmayla stres ile mücadele yöntemi olarak kaçınma tutumundan faydalanma arasında olumlu açıdan bir ilişki, yine negatif otomatik fikirlere sahip olmayla sorun çözme arasındaysa olumsuz açıdan bir bağ mevcuttur. Aynı zamanda bu çalışmada, mesleğini arzulayarak devam ettirmediği söyleyen bireylerin negatif otomatik fikirlerinin, mesleğini arzulayarak devam ettirdiğini söyleyenlere nazaran daha çok olduğunu gözlemlemiştir. Çalışmadan sağlanan bulgulara göre ayrıca, faaliyette bulunulan ortamdan mutlu olan bireylerin yaşam doyumlarının daha fazla olması, ancak bu mutluluğun bu bireylerin stres ile mücadele yöntemlerine etki etmemesidir. Aynı zamanda çalışma verilerine göre çalışanların işlerinde bulunan başarı ağları onların yaşam doyumlarına etki etmekte, ancak stres ile mücadele yöntemlerine yine etki etmemektedir.

Bulut (2005) eliyle gerçekleştirilen ve eğitimcilerde stres oluşturan vakalarıyla stres ile mücadele yöntemleri arasında mevcut bağları değerlendirmeye hedefleyen çalışmanın örnekleme 2003-2004 öğretim senesinde İzmir ilinde 8 ilköğretim mektebinde faaliyette bulunan 123 sınıf öğretmeninden oluşturulmuştur. Çalışmada ölçme araçları olarak Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, çalışmacı eliyle oluşturulan Kişisel Bilgi Formu ve Yaşam Olayları Ölçeğinden faydalanılmıştır. Çalışmanın verileri, düşük stres seviyesine sahip eğitimcilerde stres oluşturan yaşam vakalarıyla stres ile mücadele yöntemleri arasında mantıklı bir bağ olmadığını, yüksek stres seviyesindeki eğitimcilerde ise stres veren vakalarla sosyal destek alt ölçeği arasında negatif yönlü bir bağ bulunduğu tespit edilmiştir. İşgören gençlerin benlik saygıları, iletişim kabiliyetleri ve baş etme tutumlarını saptamak gayesiyle tanımlayıcı olarak gerçekleştirilen bir çalışmanın örnekleme 2004-2005 eğitim-öğretim dönemi bahar yarıyılında, Zonguldak Mesleki Eğitim Merkezi’ne devam eden 15-24 yaş grubunda bulunan 79 kalfa ve usta talebeden oluşturulmuştur. Veriler, “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)”, “Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği (BSÖ)”, “Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği (SBETÖ)” ve çalışmacılarca oluşturulan “Kişisel Bilgi Formu”ndan yararlanılarak değerlendirilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler neticesinde, yaşla iletişim hünnerleri, kararlara katılmayla benlik saygıları, haftalık iş saatleriyle benlik saygıları, stres ile mücadele şekillerinden kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşımla

parasını değerlendirme arasında mantıklı ve pozitif bağlar tespit edilmiştir (Razı, Kuzu, Yıldız, Ocakcı ve Arifoğlu, 2009).

Tekinsav-Sütçü, Aydın ve Sorias (2010) eliyle oluşturulan deneysel çalışmanın gayesi, sosyal kaygı belirtileri olan ergen bireylerde bilişsel-davranışçı grup terapisinin etkinliğini saptamaktır. Çalışmacılar ilkin sosyal kaygı seviyesini düşürmek gayesiyle bilişsel-davranışçı grup terapisi planı oluşturmuşlardır. Akabinde, bu planın eksiklikleri ve aksak yanlarının saptanması amacıyla bir pilot araştırma uygulanmış ve bu araştırmanın akabinde plana son hali verilmiştir. 13 seanstan oluşan bu program gevşeme eğitimi, bilişsel yeniden yapılandırma ve maruz bırakma bileşenlerini içerisine almaktadır. Terapi programınadâhil olacakları saptamak gayesiyle İzmir’de 3 ayrı okuldan 711 talebeye tarama testleri yapılmıştır. Katılım ölçütlerini karşılayan 7. ve 8. sınıflardan 44 öğrenci esas çalışmaya dahil olmuştur. Terapi programını incelemek amacıyla ön test ve son testlerde Çocuklar İçin Olumsuz Bilişsel Hatalar Ölçeği (ÇOBHÖ), Çapa Çocuk ve Ergenler için Sosyal Fobi Ölçeği (ÇÇESFÖ), Ergenler için Sosyal Anksiyete Ölçeği (ESKÖ) ve Ebeveynler için Sosyal Anksiyete Ölçeği (ESKÖ-E)nden faydalanılmıştır. Tekrarlı ölçümler için varyans analizi neticeleri, grup - zaman etkileşim etkisinin mantıklı olduğunu ortaya koymuştur. Neticeler, tedavi grubunda ebeveynler eliyle ifade edilen sosyal kaygı seviyesinde de düşme bulunduğunu ifade etmiştir.

Dinçerol (2013) Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama İncelenmesi neticesinde; eğitmenlerin iş yaşamında tükenmişlik seviyeleriyle mesleki tükenmişlik seviyeleri arasında mantıklı bir farklılaşma görülmüştür (Dinçerol, 2013: 63-89). Mesleki tükenmişlik seviyeleri arttıkça tükenmişlik, kaygı ve stres düzeyleri artmakta, hizmet süresi arttıkça tükenmişliğin azaldığı sonucuna ulaşılmakta, tükenmişlik yaşayanların başarılarının azaldığı gözlenmiştir.

Gezer, E. (2008), “Stres Veren Yaşam Olayları”nın, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi üzerine gerçekleştirdiği araştırmada; stres yaratan vakaların, BESYO öğretim elemanlarında “orta düzeyde stres” meydana getirdiği, BESYO öğretim elemanlarının tükenmişlik ve depresyon seviyelerinin, başlarından geçen vakaların doğurduğu stresle doğru orantılı olduğunu gözlemlemişlerdir (Gezer, E. 2008: 113-116). Mesleki kıdem ve yaş arttıkça tükenmişliğin azaldığı gözlenmiştir.

Atameriç, A. (2012), İşyerindeki Stres Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Algıları Üzerindeki Etkileri ile alakalı olarak; İstanbul Bahçelievler ilçesinde bulunan ilköğretim okullarında işgören öğretmenlerin organizasyonsel stres seviyelerini, organizasyonsel stres seviyelerinin tükenmişliğe etkisini, öğretmenlerin iş ile alakalı ve demografik niteliklerinin organizasyonsel stres ve tükenmişliğe etkisini değerlendirmek üzere yapmış olduğu çalışmada, organizasyonsel stres ve tükenmişlik arasında olumsuz bir bağ bulunduğu neticesine varılmıştır (Atameriç, A. 2012: 141). Yaş ve hizmet süresi arttıkça tükenmişliğin azaldığı, tükenmişlik yaşayanların stres ve kaygı düzeylerinin yüksek, başarılarının düşük olduğu gözlenmiştir.

Gerçekleştirilen tüm bu araştırmalar Stres ve Kaygı Düzeyi ile Mesleki Tükenmişlik arasında bir ilişki olduğunu kanıtlamaktadır. Literatürde Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişlerinin stres ve kaygının düzeylerinin mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisini inceleyen araştırmaların yeterli olmaması nedeni ile çalışmanın Bakanlığa ve alana fayda sağlayacağı öngörülmektedir.

2.11.3.2 Stres, kaygı ve mesleki tükenmişlik ile ilgili yurt dışında yapılmış araştırmalar

Tükenmişlik ile alakalı yurt dışında gerçekleştirilen birçok çalışma bulunmaktadır. Bunların başında tükenmişlik alanında önemli olan isimlerden Christina Maslach ve Susan Jackson'ın yaptıkları çalışmalar gelmektedir.

Randall (1993), gerçekleştirdiği çalışmada eğitimcilerde tükenmişlik, depresyon emareleri ve başa çıkma yöntemleri ele alınmıştır. Çalışmayı iki türlü okul alanında bulunan, ilk, orta ve lise düzeylerinde 11 okul ve 300 öğretmen ile beraber gerçekleştirmiş, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve CES-D Depresyon Belirtileri Ölçeğinden faydalanmıştır. İl merkezinde faaliyet gösteren öğretmenlerin duygusal tükenme ve bireysel başarı ölçeklerinde daha çok tükendikleri görülmüştür. Kent merkezi dışında faaliyet gösteren öğretmenlere kıyasla merkez bölgelerde faaliyet gösterenlerin daha çok depresyon emareleri hissettikleri gözlenmiştir. Hem merkez hem kırsal bölgelerde faaliyette bulunan öğretmenlerin, okul dışı kişisel sorunların ve atıl idari desteğin stres doğuran unsurlar olduğu saptamışlardır. Aynı zamanda merkez bölgelerde faaliyet gösterenler okul çevrelerinden ve aşırı yoğunluktan muzdarip olmuşlardır. Kırsal bölgelerde çalışanların stres, kaygı ve tükenmişlik

düzeylerinin kentte faaliyet gösterenlerden daha düşük olduğu, eğitimcilerin yaşları ilerledikçe tükenmişlik, kaygı ve stres düzeylerinin düştüğü, stresin iş verimini azalttığı, kaygının stres ve tükenmişliği artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Shapiro (1987), eğitimci tükenmişliğinin bireysel ve çevresel etmenler ile bağlantısını ele aldığı çalışmada, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden faydalanmıştır. Bireysel ve mesleki veriler yazar eliyle hazırlanan formda değerlendirilmiştir. Anketler Pensilvanya’da genellikle metropol okul meskenlerinde bulunan 42 okuldan 464 eğitimciye dağıtılmıştır. İlk hipotez araştırmaların birçoğu sayısal veriler ile güçlendirilmiştir. Eğitimcilerin, tükenmişliği belirli bir düzeyde hissettikleri görülmüştür. Kadınlar ile erkekler arasında, özel eğitim öğretmenleri ile öteki eğitimciler arasında hissedilen tükenmişlik düzeyinde önemli bir fark görülmemiş, yaş, mesleki kıdem, öğretim görevi ile tükenmişlik arasında önemli bir bağlantı gözlenmemiştir. Kadınlarda tükenmişlik düzeyinin daha fazla olduğu, yaş ilerledikçe tükenmişliğin arttığı, mesleki kıdem arttıkça tükenmişlik ve stresin azaldığı, kaygının tükenmişlik ve stresi tetiklediği, başarıyı düşürdüğü gözlenmiştir.

Manlove (1992), öğretmenlerin maaşlarının farklı olmasının kadroların farklılaşmasına sebep olduğunu, fakat bunun yanı sıra öğretmenlerin kalitesine etki edecek olan etmenlerden birinin de tükenmişlikleri olduğunun altını çizerek tükenmişlik sebeplerini ele almıştır. Çalışmasını, faaliyet gösteren kişilerin faaliyet ortamı düşüncesini ve kişisel özelliklerini ele alarak gerçekleştirmiştir. Pensilvanya’da bulunan 188 çocuk öğretmeni arasında yapılan anket neticeleri, mesleki bağlılık, eğitim seviyeleri ve tecrübe gibi bireysel değişkenlerin tükenmişliğe mühim katkılarda bulunduğunu ifade etmiştir. Aynı zamanda, mesleki tatmin ve sosyal destek değişkenlerinin tükenmişliğe az miktarda etki ettiği gözlenmiştir. Maaşı düşük olanların tükenmişlik, stres ve kaygı düzeylerinin yüksek olduğu, başarı ve verimlerinin azaldığı, hizmet süresi uzun olanların tükenmişlik, kaygı ve stres seviyelerinin düşük olduğu gözlenmiştir.

Daly (1992), gerçekleştirdiği çalışmada resmi okul idarecilerinin tükenmişlik seviyelerini incelemiştir. Çalışmada tükenmişlik emarelerini, negatif benlik sözcüğü, düşmanlık hissine düşme, yabancılaşma, geri çekilme ve içine kapanma yönünden ele almıştır. 450 idareci arasında gerçekleştirdiği çalışmada, idarecilerin tükenmişlik boyutlarında önceki çalışmalara göre artış yaşandığı, faaliyet gösterilen okul türü ve boyutuyla tükenmişlik arasında yüksek bir bağlantı olmadığı

gözlenmiştir. İdarecilerin, başarısızlık yaşama, suçluluk, şüphelenme ve tahammül edememe gibi tükenmişlik emarelerini yüksek seviyede hissetmelerinin sebebinin, son zamanlarda eğitim kurumlarında bulunan negatif baskıların artması, okul merkezli idarenin idareciye yüklediği ek yükümlülükler ve otoritenin azalması olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik, kaygı ve stres düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilen bu çalışmada, negatif baskıların verimsizliğe neden olduğu, kıdem, yaş gibi faktörlerin tükenmişlik, stres ve kaygı arasında anlamlı bir farklılığa neden olmadığı gözlenmiştir.

Walter ve Gates (1998), bireysel, grupsal, mesleki niteliklerin eğitim denetmenleri ve idareci tükenmişliği üzerinde bulunan etkilerini ele almışlardır. Çalışmalarını tükenmişliğe destek sağlayan en bariz bireysel, mesleki ve idaresi niteliklerini incelemek, bağlantılarını saptamak ve iş tahmininin tükenmişlikle performans üzerinde bulunan etkisini incelemek gayesiyle uygulamışlardır. Toplam da 100 okul idarecisi ve denetmene yapılan ankette 656 anket değerlendirilmiştir. Ölçüm için kullanılan ‘Yönetici İş Envanteri’ (Administrator Work Inventory-AWI), Yönetici Stres indeksi ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğini içeren toplam 6 bölümden meydana gelmektedir. Çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde bulunan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük bireysel başarı hissi bağımlı değişkenler şeklinde incelenmiştir. Yaş idarecilik yapılan süre, iş doyumu, performans, rol belirsizliği ve çatışması vb. etmenler bağımsız değişkenler olarak ele alınmıştır. Katılan kişiler genel olarak yeniden fırsat verilse yeniden idareciliği tercih edecekleri ve idarecilikten memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Neticeler, mesleğinden mutlu olanlarda tükenme hissinin bilhassa duygusal tükenme anlamında az olduğu, aynı zamanda yeniden iş memnuniyeti ile görevden kaynaklanan stres arasında ters bir bağ olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca tükenme ölçülerinden olan duyarsızlaşma ve düşük bireysel başarı duygusunun en fazla rol çatışmasından etki gördüğü, rekabetçi yaklaşımı tercih eden idarecilerin, daha yüksek stres hissetmeye meyilli oldukları gözlenmiştir. Çalışma neticeleri çalışanlarda bulunan iş tatmininde, denetleyicilerden alınan katkının, iş arkadaşlarından ve aileden alınan katkıdan daha mühim olduğu görülmüştür. Stres, kaygı ve tükenmişlik düzeylerinin normal seviyede olduğu bu çalışmada yaş, mesleki kıdem arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Garcia (2004), eğitimcilerin tükenmişliklerini etkileyen bireysel ve çevresel etmenleri ele almışlardır. Çalışmalarını, eğitimcilerin tükenmişlik düzeyiyle temel

kişilik özellikleri ve bazı çevresel unsurlar arasında bulunan bağı ifade etmek ve her iki etmen için en önemli tahminleri ifade etmek gayesiyle gerçekleştirmişlerdir. Çalışmaya İspanda'da devlet ve özel ilköğretim mekteplerinde faaliyet gösteren eğitimciler katılmışlardır. Çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve NEO-FFI kişilik testinden faydalanılmıştır. Çalışmada, dışa dönük olan eğitimcilerin daha fazla tükenmişlik hissettiklerini, agresif yapıya sahip olan eğitimcilerin daha olumsuz hisler, psikolojik dengesizlikler ve katı tepkiler verdikleri, aynı zamanda eğitimcilerin bu eğitimcilerin hem tükenmişlik hem de kişilik bozuklukları sergilemeye daha meyilli olduklarını ifade etmektedir. Fakat dışa dönük olgusu öğretim etkinliklerine pozitif etki sunmaktadır. Düşük düzeyde bulunan hoşgörünün orta düzeyde bireysel bozukluğuyla bağlantılı olduğu görülmüştür. Kırsal alanda bulunan devlet okullarında faaliyet gösteren eğitimcilerin, mesleğin düşük prestiji ve öğrenciler ile olan iletişimlerinde meydana gelen problemler sebebiyle daha fazla tükenmişlik hissettikleri tespit edilmiştir. Duygusal tükenmeyi etkileyen etmenlerin, idare ile olan ilişkinin atıl kalması, ruhsal problemlerin fazla olması, terfi imkânlarının yetersiz kalması, mesleki saygınlık olgusunun yetersizliği ve öğrenci sayısının yetersizliği gibi unsurlar olduğu görülmüştür. Çalışmada, özel okullarda faaliyette bulunan ve öğrenciler ile verimli iletişim kurulmasını düşünen olumlu eğitimcilerin bireysel başarılarının fazla olduğu saptanmıştır.

Japonya'da görev yapan öğretmenlerin stres ile mücadele hünerlerini arttırmayı hedefleyen beş oturumluk bilişsel davranışçı yaklaşıma dayalı bir eğitim planının etkinliğini sınamayı hedefleyen ve Shimazui, Okada, Sakamoto¹ ve Mura² (2003) eliyle sağlanan çalışmanın verilerine göre eğitim planı, eğitimcilerin sosyal destek seviyelerini yükseltmede etkin olmuş, ancak stres ile mücadele hünerlerini artırma hususunda etkin olmamıştır.

Holcomb (1986), akut stres ve kaygı bozuklukları olan 26 psikiyatri hastasının depresyon, kaygı ve subjektif stres seviyelerini düşürmek amacıyla bir stres aşılama eğitimi planı oluşturulmuştur. Deney grupları, yalnızca stres aşılama eğitimi gören, hem stres aşılama eğitimi hem de ilaç tedavisi gören ve sadece ilaç tedavisi gören üç gruptan meydana gelmiştir. Son testlerden sağlanan puanlar baz alınarak stres aşılama eğitimine katılan kişilerin depresyon, kaygı ve stres seviyelerinde var olan düşüş, öteki gruplarda mevcut kişilerininkine nazaran daha çok görülmüştür. Gerçekleştirilen çalışmada, stres aşılama eğitiminin psikiyatri hastalarının kaygı,

stres ve depresyon seviyelerini düşürmede etkin olduğu ve birtakım hallerde ilaç tedavisinin psikoterapiyle sağlanacak faydaları durdurabileceği neticesine ulaşılmıştır. Yaş, kıdem ve cinsiyete göre anlamlı bir farklılığın bulunmadığı bu araştırmada stres düzeyinin tükenmişliği etkilediği, başarıyı düşürdüğü, depresyonu tetiklediği gözlenmiştir.

Maslach ve Jackson (1981), kamu hizmeti personellerinde hissedilmiş olan tükenmişliğin saptanması gayesi ile gerçekleştirdikleri çalışmada, tükenmişliğin ele alınması gayesiyle bir ölçek değerlendirilmiştir. Kullanılan ilk Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI) 47 maddeden meydana gelmiş ve 605 bireyde denenmiştir. Akabinde birtakım maddeler çıkarılarak düzenlenen veri analizinde duygusal tükenme ölçeğinde 9, duyarsızlaşma ölçeğinde 5 ve bireysel başarı ölçeğinde 8 olmak üzere üç alt boyut görülmüş ve yeni envanter bu defa 420 farklı birey üzerinde denenmiştir. Uygulanan bireyler; öğretmenler, avukatlar, polisler ve hemşireler bulunmaktadır. Çalışma neticesinde, MBI alt ölçeklerine göre bay ve bayan cinsiyetinde değişik neticeler görülmüştür. Bayanlar erkeklere nazaran daha duygusal tükenme hissettikleri anlaşılmıştır. Yaş durumu ele alındığında, genç yaşta olan bireylerin daha çok duyarsızlaşma ve duygusal tükenme hissettikleri görülmüştür.

Duygusal tükenme ölçeğiyle direk alakalı olan evlilik duruma yönünden ele alındığında, bekar ya da boşanmış bireylerin evli bireylere nazaran duygusal tükenme seviyelerinin fazla olduğu görülmüştür. Yüksekokul mezunlarının duygusal tükenme ve bireysel başarı ölçeklerinde tükenmişlik seviyelerinin fazla olduğu görülmüştür.

Sheehy ve Horan (2000), stres aşılama eğitiminin hukuk fakültesi talebelerinin kaygı, stres ve akademik başarıları üzerinde bulunan etki düzeyini incelemişlerdir. Hazırlanan eğitim plan, bilişsel yeniden yapılandırma, zaman idaresi ve gevşeme yöntemleri gibi hususlara yoğunlaşmış ve üniversite talebelerinin yüzleştikleri stres veren vakalar hesaba katılarak oluşturulmuştur. Çalışmanın kontrol grubunda olan kişiler herhangi bir müdahaleye maruz bırakılmamışlardır. Çalışmadan edinilen veriler, stres aşılama eğitiminin talebelerden bireysel, duygusal ve genel stres seviyelerini düşürdüğünü ifade etmiştir. Yaş ilerledikçe tükenmişlik, stres ve kaygının arttığı, başarısızlığa yol açtığı gözlenmiştir.

Bolton, Lambert, Wolf, Raja, Varra ve Fisher (2004,) 12 oturumluk bir dizi bilişsel davranışçı grup terapisinin, travmanın akabinde stres bozukluğu akabinde stres bozukluğu tanısı gören Vietnam ve Kore gazilerinin iyilik durumu

seviyerindeki etkisini değerlendiren deneysel bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma üç gruba içine almıştır. İlk grupta bulunan deneklerin uygulama evresinde güven duygusu, güvenlik gereksinimleri, kendine bakma, travmanın etkileri ve mücadele yöntemleri hususları ele alınmıştır. İkinci grupta bulunan deneklerin uygulama evresinde bilişsel yeniden yapılandırma, gevşeme yöntemleri, kendi kendine konuşma yöntemi, bilişsel mücadele yöntemleri ve sorun çözme hünerleri eğitimi sağlanmıştır. Üçüncü grupta bulunan deneklerin uygulama evresindeyse bilişsel yeniden yapılanma, öfke reaksiyonlarının farkına varma, işlevsel olmayan reaksiyonların işlevselleştirilmesi gibi hususlar ele alınmıştır. Sağlanan verilere göre ilk grupta bulunan deneklerin iyilik hali seviyeleri biraz artarken, 2. ve 3. grupta bulunan deneklerin iyilik hali seviyeleri ciddi oranda artış sunmuştur. 6 hafta devam eden bir stres ile mücadele yöntemleri eğitim planının yetişkin kişiler üzerinde mevcut etkilerini denemeyi hedefleyen bir deneysel araştırmada, bağımlı değişkenler olarak stres düzeyleri ve özyeterlilik hünerleri alınmıştır. Yaşa göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği, yaş ilerledikçe stres, kaygı ve tükenmişliğin arttığı, başarının düştüğü gözlenmiştir.

Iglesias, Azzara, Squillace, Jeifetz, Arnais ve arkadaşlarının (2005) bir stres ile mücadele eğitim planının genç bireylerin umutsuzluk, kaygı ve stres seviyeleri üzerinde bulunan etkilerini denemek gayesiyle gerçekleştirdikleri deneysel çalışmaya, denek olarak 10 genç yetişkin dâhil edilmiştir. Eğitim planı, mücadele kabiliyetleriyle alakalı uygulamalar, gevşeme ve nefes alma yöntemleri, klavuzlu imgelemeye uygulamaları, bilişsel yeniden yapılandırma ve zaman idaresi gibi hususları içine almıştır. Ölçme vasıtaları olarak Beck Umutsuzluk Ölçeği, Stres Belirtileri Ölçeği ve Spielberger Durumluk- Sürekli Kaygı Envanteri'nden yararlanılan çalışmanın verileri, stres ile mücadele eğitim programının genç yetişkinlerin stres ve kaygı seviyelerini düşürmede etkin olduğunu; deneklerin umutsuzluk seviyelerini düşürmedeyse etkin olmadığını gözlemlemiştir.

Michalsen, Grossman, Lehmann, Knoblauch, Paul ve arkadaşları (2005), koroner damar hastalığı bulunan yetişkinlerin stres, kaygı ve öfke seviyelerini düşürmek gayesiyle oluşturdukları stresi düşürme ve yaşam tarzını değiştirme eğitim planının etkinliğini denemek amacıyla deneysel bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmanın deney grubunu meydana getiren 48 kişiye 10 oturum süresince meditasyon yöntemlerinin, klavuzlu simgelemenin, yoga nefes alma yöntemlerinin

benimsetildiği ve bilişsel yeniden yapılandırma metotlarını kapsayan bir eğitim planı yürütülmüştür. Çalışmanın kontrol grubunu meydana getiren 53 bireye ise gruplar oluşturulduktan sonra stres ile alakalı kurumsal bilgileri ve birtakım beslenme yöntemlerini içine alan bir kitapçık sunulmuştur. Akabinde bunları çalışmaları söylenmiştir. Oluşturulan son testler neticesinde sağlanan veriler, iki grupta bulunan kişilerin öfke, stres ve kaygı seviyelerinin de aynı düzeyde bir düşüş sergilediğini tespit etmiştir. Bu çalışma stresi düşürme ve hayat tarzını değiştirme eğitim planının kişilerin öfke, depresyon ve kaygı seviyelerini düşürmede etkin olmadığını kanıtlamıştır. Bilişsel davranış yaklaşımına dayalı terapinin kardiyovasküler problemleri olan hastaların kaygı seviyelerini düşürme ve hayat kalitelerini arttırmada etkili olup olmadığının denendiği deneysel bir araştırmada, denekler İsfahan Kardiyovasküler Araştırma Merkezi'nde tedavi alan 56 bireyden meydana gelmiştir. Çalışma iki gruptan meydana gelmiştir. İlk grupta bulunan denekler, 8 oturumdan oluşan bilişsel davranışçı terapi uygulamasına maruz bırakılırken, kontrol grubunda bulunan denekler belirli bir müdahaleyle yüzyüze kalmamışlardır. Çalışmadan edinilen veriler, yürütülen bilişsel davranışçı terapinin hastaların kaygı seviyelerini düşürmede ve onların hayat kalitelerini yükseltmede büyük oranda etkin olduğunu kanıtlamıştır (Yusefi, Khayyam-Nekouei, Sadeghi, Ahmadi, Ruhafza, Rabiei ve Khayyam-Nekouei, 2006).

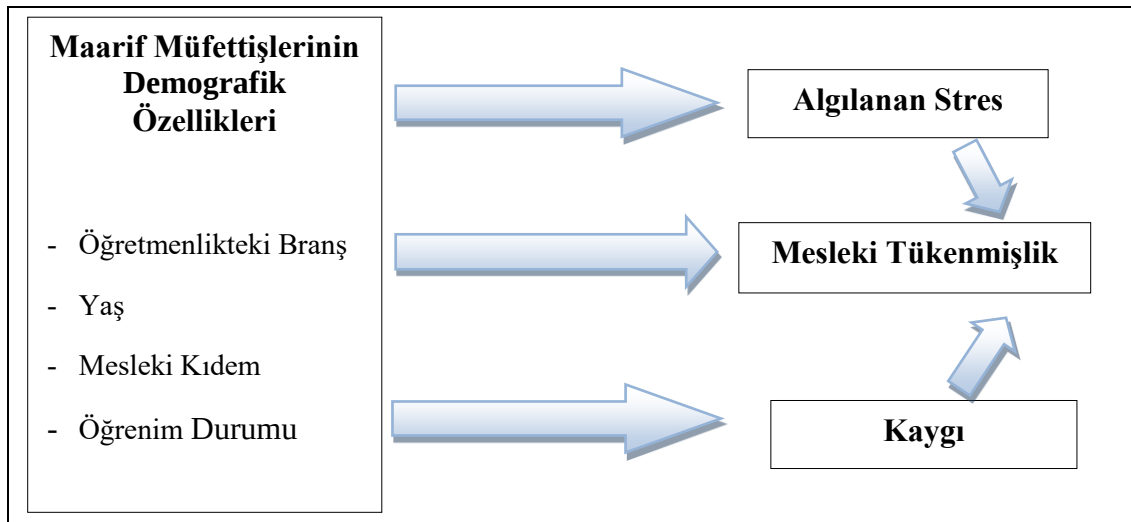
Mino, Babazono, Tsuda ve Yasuda'nın (2006) gerçekleştirdikleri stres ile mücadele kabiliyetleri eğitim programının çalışanlar üzerinde oluşan etkisini ölçmeyi hedefleyen deneysel çalışmada, 58 çalışan, seçkisiz bir şekilde deney veya kontrol grubuna alınmıştır. Eğitim planının kapsamında, stres ile alakalı psikoeğitim yöntemleri bilişsel davranışçı yöntemler, e-posta vasıtasıyla kişilerin psikolojik danışma ve grup ile psikolojik danışma görülmüştür. Üç ay devam eden müdahale programının akabinde çalışmanın verileri kanıtlamıştır ki, eğitim programı, çalışanların depresyon seviyelerini düşürmede etkin olurken stres seviyelerini düşürmede etkin olmamıştır. Yaş ve kıdem arttıkça tükenmişlik, kaygı ve stres düzeylerinin azaldığı, cinsiyete göre bir farklılığın tespit edilmediği bu araştırmada stresin iş yaşamını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1 Araştırmanın Modeli

Milli Eğitim Bakanlığı maarif müfettişlerinin stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisini ortaya çıkarmak ve müfettişlerin demografik özelliklerine göre stres, kaygı ve tükenmişlikleri arasındaki farklılığı tespit etmek amaçlanmıştır. Aynı zamanda stres, kaygı ve tükenmişlik alt faktörleri arasındaki ilişkileri tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaç bağlamında yapılan araştırma ilişkisel tarama modeli niteliğindedir. İlişkisel Tarama modelinde, birden fazla değişken arasındaki birlikte değişimin varlığını, derecesini belirlemek amaçlanmaktadır (Karasar, 2009). Araştırma amacı bağlamında belirlenen hipotezlere ilişkin model taslağı Şekil-4'te görülmektedir.



Şekil 3.1: Araştırmanın hipotezlerine ilişkin model.

3.2 Evren ve Örneklem

Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak Konya, Kahramanmaraş, Mersin, Adana, Bursa, Zonguldak illerinde görev yapan 307 maarif müfettişi araştırmanın çalışmanın evrenini oluşturmuştur. Belirlenen illerde görev yapan müfettişlerin tamamına maddi imkanlar ve zaman sınırı dolayısıyla ulaşamadığından araştırmanın çalışma evreni içerisinde %95 güven aralığında 0.05 hata miktarı göz önünde bulundurularak kolayda örneklem yöntemi ile 171 müfettiş çalışmaya katılmıştır. Kolayda örneklem, bir bölge söz konusu değilse, yakın çevrede bulunan ve ulaşılması kolay, elde mevcut ve araştırmaya katılmak isteyen (gönüllü) bireyler üzerinde yapılan örneklemidir (Erkuş, 2013: 122). “Bir evrenden amaca uygun örneklem seçme işine örneklem denir. Örneklemden edinilen bilgilere dayanarak evren hakkında vardamalar da bulunuruz. Çünkü pek çok durumda, asıl amacımız örneklem grubunu tanımak değil, evreni tanımak, onunla ilgili sonuçlar çıkararak kararlar vermektir” (Arıcı, 1991: 10). Çalışma örnekleminin hesaplanmasında ulaşılması gereken örneklem büyüklüğü Büyüköztürk ve diğerleri (2012) tarafından önerilen eşitlik ile hesaplanmıştır.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad (\text{Denklem 3.1})$$

Eşitlik 3.1. Sürekli değişkenlerde örneklem büyüklüğü tahmini

Eşitlik 3.1’de yer alan $n_0 = (t^2PQ)/d^2$ eşitliği ile hesaplanmakta ve p anlamlılık değeri 0,05 alındığında, $pq=0,25$ olacağından ve tabloda karşılık gelen t değeri 1,96 olduğundan 0,05 anlamlılık düzeyinde $n_0=384,16$ olarak hesaplanmaktadır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz, Demirel, 2012: 93). Formülde n_0 yerine konulduğunda;

$$n = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16}{307}} = 170,64 = 171 \quad (\text{Denklem 3.2})$$

olarak hesaplanmıştır.

Araştırmaya katılan müfettişlerin demografik özelliklerine ilişkin dağılım Tablo 3.1’de görülmektedir.

Tablo 3.1: Maarif müfettişlerinin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları.

	Kategoriler	<i>f</i>	%
Öğretmenlikteki Branş	Sınıf Öğretmeni	109	63,7
	Alan Öğretmeni	62	36,3
Yaş	31-50	93	54,4
	51 ve Üstü	78	45,6
Mesleki Kıdem	11-15 Yıl	67	39,2
	16-20 Yıl	36	21,1
	21 Yıl ve Üstü	68	39,8
Öğrenim Durumu	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	17,0
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	48,5
	Lisansüstü	59	34,5
Cinsiyet	Erkek	164	95,6
	Kadın	7	4,1
Medeni Durum	Evli	164	95,6
	Bekar	7	4,1
Toplam		171	100,0

Tablo 3.1'e bakıldığında Konya, Maraş, Mersin, Adana, Bursa, Zonguldakillerinde görev yapan 307 Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişinin demografik özelliklerine ilişkin dağılımları görülmektedir. Müfettişlerin öğretmenlikteki branşlarına göre dağılımları incelendiğinde, sınıf öğretmeni branşına sahip 109 (%63,7) müfettiş ve alan öğretmeni branşına sahip 62 (%36,3) müfettiş bulunmaktadır. Maarif müfettişlerinin yaş düzeylerine göre dağılımlarına bakıldığında, “31-50” yaş düzeyine sahi olan 93 (%54,4) müfettiş ve “51 ve Üstü” yaş düzeyine sahip olan 78 (%45,6) müfettiş bulunmaktadır. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre dağılımlarına bakıldığında, “11-15 Yıl” mesleki kідeme sahip 67 (%39,2) müfettiş, “16-20 Yıl” mesleki kідeme sahip 36 (%21,1) müfettiş ve “21 Yıl ve Üstü” mesleki kідeme sahip 68 (%39,8) müfettiş bulunmaktadır. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında, “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” mezunu olan 29 (%17,0) müfettiş, “EYD veya Normal Lisans Programı” mezunu olan 83 (%48,5) müfettiş ve “Lisansüstü” mezunu olan 59 (%34,5) müfettiş bulunmaktadır. Müfettişlerin cinsiyetlerine göre dağılımlarına bakıldığında 164 (%95,9) erkek ve 7 (%4,1) kadın müfettişlerden oluşmaktadır. Müfettişlerin medeni durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında 164 (%95,9) evli

ve 7 (%4,1) bekar müfettişlerden oluşmaktadır. Genel itibari ile araştırmaya katılan 171 (%100,0) maarif müfettişi bulunmaktadır.

3.3 Sınırlılıklar

Bu çalışma Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak çalışan maarif müfettişleri üzerinde yürütülmüştür. Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak çalışan toplam 2500 maarif müfettişi bulunmakta olup çeşitli kısıtlardan (mali, zaman) dolayı evrenin tümüne ulaşılamayacağından örneklem grubu belirlenmiştir.

Türkiye'nin genelindeki 81 ilde görev yapan maarif müfettişlerine maddi imkânlar ve zaman sınırından dolayı ulaşılamayacağı için Konya, Kahramanmaraş, Mersin, Adana, Bursa, Zonguldak da görev yapan 307 kişi araştırmanın çalışma evrenini oluşturmuştur. Çalışma evrenini temsilen 171 maarif müfettişi araştırma örneklemini oluşturmuştur. Örnekleme grubunun bilgileri kendilerine gönderilen anket formları aracılığıyla elde edilmiştir.

Anket formu; Maarif müfettişlerinin demografik bilgileri ile Cohen, Kamarck & Mermelste tarafından geliştirilmiş olan Algılanan Stres Ölçeği, Beck Kaygı Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği olmak üzere 4 bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölüm de demografik bilgilere yönelik sorular, ikinci bölümde Algılanan Stres Ölçeği ilişkin, üçüncü bölümde Kaygı Ölçeği ilişkin, dördüncü bölümde Tükenmişlik Ölçeğine ilişkin ifadeler yer almıştır. Toplanan verilerin analizinde ilişki belirlemeye yönelik olarak korelasyon testi, etki düzeyini belirlemeye yönelik olarak ise regreasyon testi kullanılmıştır. Müfettişlerin demografik değişkenler açısından farklılığı belirlemeye yönelik Anova ve t testleri kullanılmıştır. Uygulamada kullanılan ölçekler ve güvenirlikleri ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir:

Algılanan Stres Ölçeği 1983 yılında Cohen, Kamarck & Mermelste tarafından geliştirilmiş, güvenirlik çalışmasında Cronbach Alpha değeri 0.86 bulunmuştur. Bu çalışmada Bilge, Ögce, Genç ve Oran (2007) tarafından Türkçe'ye uyarlanması yapılan ölçek kullanılmış, güvenirlik çalışmasında Cronbach Alpha değeri 0.81 bulunmuştur.

Beck Anksiyete (Kaygı) Ölçeği Beck, Epstein, Brown ve Steer (1988) tarafından geliştirilen bireylerin yaşadığı anksiyete belirtilerinin sıklığının belirlenmesi amacıyla kullanılan kendini değerlendirme ölçeğidir. 21 maddeden

oluşan, 0-3 arası puanlanan 4'lülükert tipi bir ölçektir. Türkiye'de geçerlik ve güvenirliği Ulusoy, Şahin ve Erkmen (1998) tarafından yapılmıştır.

Toplam varyansın birinci ve ikinci faktörleri sırasıyla %42.1 (Özdeğer 8,91) ve %7,7 (Özdeğer 1,64) oluşturmaktadır. İki faktör arasındaki korelasyon 0,73 olarak hesaplanmıştır. İki faktör arasındaki ilişki çok yüksek olduğundan tek bir faktör olarak analizlerde değerlendirme yapılmıştır. 21 maddenin Cronbach Alpha güvenirliği 0,92 ve test tekrar test güvenirliği 0,75 olarak hesaplanmıştır. Yakınsak ve ayırt edici geçerliğine bağlı kanonik korelasyon değeri ise 0,69 olarak hesaplanmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olup, toplam 22 maddeden oluşmaktadır. 22 maddenin Cronbach Alpha güvenirlik değeri 0,88 olarak hesaplanmıştır.

3.4 Veri Toplama Araçları

Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişlerine uygulanan veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formuysa kişisel bilgiler, algılanan stres ölçeği, beck anksiyete ölçeği ve maslach tükenmişlik ölçeğinden oluşturulmuştur.

3.4.1 Kişisel Bilgi Formu

Müfettişlerin öğretmenlikteki branşı, yaşı, mesleki kıdemi, öğrenim durumu, cinsiyeti ve medeni durumlarını ifade edebileceği seçeneklerden oluşan maddeler yer almaktadır.

3.4.2 Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ)

Algılanan Stres Ölçeği, kişinin içinde bulunduğu ortamı ve hayatını ne kadar yordanamaz, müdahale edilemezliğini nasıl izlediğini ölçmek üzere geliştirilmiş, kişinin kendi kendisini değerlendirmesine dayanan bir ölçektir. Algılanan stres uyaranların kişisel yorumlanması dayanır. Algılanan Stres Ölçeği 1983 yılında Cohen, Kamarck & Mermelste tarafından geliştirilmiş, güvenirlik çalışmasında Cronbach Alpha değeri 0.86 bulunmuştur. Bu çalışmada Bilge, Ögce, Genç ve Oran (2007) tarafından Türkçe'ye uyarlanması yapılan ölçek kullanılmış, güvenirlik çalışmasında Cronbach Alpha değeri 0.81 bulunmuştur. 5'li likert tipinde (0 hiç, 4

çok sık) hazırlanan ölçeğin üç maddesi ters (4.,5.,6. maddeler), beş maddesi düz ifadelidir (1.,2.,3.,7.,8. maddeler). Ölçekten toplam 0-32 arasında puan alınmaktadır. Algılanan stres (1.,2.,3.,7., 8. maddeler) ve algılanan stresle baş etme (4.,5.,6. maddeler) olmak üzere iki alt ölçeği bulunmaktadır. Ölçek hem toplam puan hem de alt ölçek puanları üzerinden değerlendirilmektedir. Toplam puanın yüksek olması algılanan stres düzeyinin yüksek olması anlamındadır. Alt ölçeklerden alınan puanların yüksekliği ise olumsuz bir durumdur.

3.4.3 Beck Anksiyete (Kaygı) Ölçeği

Beck, Epstein, Brown ve Steer (1988) tarafından geliştirilen bireylerin yaşadığı anksiyete belirtilerinin sıklığının belirlenmesi amacıyla kullanılan kendini değerlendirme ölçeğidir. 21 maddeden oluşan, 0-3 arası puanlanan 4'lülükert tipi bir ölçektir. Türkiye'de geçerlik ve güvenirliği Ulusoy, Şahin ve Erkmen (1998) tarafından yapılmıştır. Skor aralığı 0-63 arasında puanlanmaktadır. Puan düzeyi yükseldikçe anksiyete düzeyinde yükseldiğini göstermektedir. Ulusoy ve arkadaşları (1998) tarafından geçerlik aşamasında Üç bağımsız psikolog tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve Bilkent Üniversitesi İngilizce bölümünden 3 farklı eğitmen tarafından tercüme edilmiş. Çeviri İngilizce form ile eşleştirildiğinde son derece benzer olduğu görülmüştür. Ölçeğin yapı geçerliği bağlamında 21 maddelik Beck Anksiyete Ölçeği temel bileşenler analizine tabi tutulmuştur. Ölçeğin iki faktörlü yapıda olduğu ve birinci faktörde "Öznel Anksiyete" başlığı altında (Madde 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 19) ve "Somatik Belirtiler" başlığı altında (Madde 2, 3, 6, 12, 13, 18, 20, 21) ele alınmıştır. Toplam varyansın birinci ve ikinci faktörleri sırasıyla %42.1 (Özdeğer 8,91) ve %7,7 (Özdeğer 1,64) oluşturmaktadır. İki faktör arasındaki korelasyon 0,73 olarak hesaplanmıştır. İki faktör arasındaki ilişki çok yüksek olduğundan tek bir faktör olarak analizlerde değerlendirme yapılmıştır. 21 maddenin Cronbach Alpha güvenirliği 0,92 ve test tekrar test güvenirliği 0,75 olarak hesaplanmıştır. Yakınsak ve ayırt edici geçerliğine bağlı kanonik korelasyon değeri ise 0,69 olarak hesaplanmıştır.

3.4.4 Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olup, toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Envanterdeki maddeler

tükenmişlik sendromunun varsayılan boyutlarını ölçmek için oluşturulmuştur. 47 maddeden oluşan ilk MBI formu, içlerinde polis, öğretmen, hemşire, avukat vb. olan 605 kişiye uygulanmıştır. Daha sonra yapılan düzenlemeler ile bazı maddeler elenmiş ve sayısı düşürülmüştür. İkinci uygulama 420 değişik kişiye uygulanmış, ortaya çıkan faktörler frekans ve yoğunluk bakımından tükenmişlik, üç boyutta değerlendirilmiştir. Bu boyutlardan “Duygusal Tükenme” (Emotional Exhaustion-EE), 9 maddeden, “Duyarsızlaşma” (Depersonalization-DP) ölçeği 5 maddeden, “Kişisel Başarıda Düşme Hissi” (Personal Accomplishment-PA) ölçeği 8 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler 5’li likert şeklinde düzenlenmiştir. (1=“Hiçbir zaman”, 2= “çok nadir”, 3= bazen”, 4= “çoğu zaman”, 5= “her zaman”) Duygusal tükenme boyutunda, puanların fazlalığı duygusal tükenme yaşandığını göstermektedir. Duyarsızlaşma boyutunda, puanların fazlalığı duyarsızlaşma yaşandığını göstermektedir. Kişisel Başarıda Düşme Hissi Boyutunda puanların fazlalığı kişisel başarıda düşme hissinin yüksek olduğunu göstermektedir. 22 maddenin Cronbach Alpha güvenirlik değeri 0,88 olarak hesaplanmıştır.

3.5 Verilerin Analizi

Yapılan araştırmada, Maarif müfettişlerinden toplanan veriler istatistik paket programına işlenmiştir. Ölçeklere ve alt faktörlerine ait puan dağılımlarının çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 3.2’de görülmektedir.

Tablo 3.2: Araştırmada kullanılan ölçeklere ait çarpıklık ve basıklık değerleri.

	N	Çarpıklık	Basıklık
Beck Kaygı Ölçeği	171	,958	-,153
Algılanan Stres	171	,582	,766
Algılanan Stresle Baş etme	171	,640	,489
Algılanan Stres Ölçeği	171	,323	,533
Duygusal Tükenme	171	,670	-,014
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	171	-,171	-,313
Duyarsızlaşma	171	,918	,291
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	171	,605	,897

Tablo 3.2 incelendiğinde maarif müfettişlerine uygulanan ölçeklerden elde edilen puanların çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 aralığında değiştiği sonucuna ulaşılmıştır. Normallik varsayımının bir ölçüsü olarak çarpıklık ve basıklık katsayılarının -1 ile +1 aralığında olmasının kabul edilebileceği ifade edilmektedir (Morgan, Leech, Gloeckner ve Barrett, 2004: 50). Verilere ait histogram, box plot, Q-Q ve P-P grafikleri incelendiğinde aykırı gözlem değerlerinin bulunmadığı ve dağılımın normal olduğu ortaya çıkmıştır. Test varyanslarının homojenliği için Levene istatistiğine bağlı p değerlerinin ,05'den büyük olmasından dolayı test varyanslarının homojen dağıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeklere ait elde edilen puan dağılımının sürekli veri olduğu ve eşit aralıklı ölçek düzeyinde olduğu görülmektedir. İki örneklemin (grup) birbirinden bağımsız olması, bağımlı değişkenlerin aralık veya oran ölçek düzeyinde ölçülmüş olması, normallik ve homojenlik varsayımlarının sağlanması parametrik test varsayımlarını karşılamaktadır. (Köklü, Büyüköztürk ve Bökeoğlu, 2007: 152-161). Araştırmada kullanılan ölçeklerin dağılımlarına ilişkin betimsel istatistiklere (ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değer) bakılmıştır. Ölçekler arasındaki ilişkiye Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon analizi ile bakılmıştır. Müfettişlerin branşları ve yaş düzeylerine göre ölçeklerden aldıkları puanlar arasındaki farklılığa Independent-Sample (Bağımsız Örneklem) T-Testi analizi ile bakılmıştır. Müfettişlerin mesleki kıdemleri ve öğrenim durumlarına göre ölçeklerden aldıkları puanlar arasındaki farklılığa One-Way Anova (Tek Yönlü Varyans Analizi) ile bakılmıştır. Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile algıladıkları stres düzeylerinin, mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisine çoklu regresyon analizi ile bakılmıştır. Cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre ölçeklerden alınan puanlar arasında farklılığa bakılmamasının sebebi değişkenlerde yer alan değişkenlerden birinin diğerine göre 23 kat daha yüksek olmasından dolayı istatistiklerin anlam olarak temsil edilebilirliğinin çok düşük olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Değişkenlerde yer alan kategorilerden birinin çalışma evrenine ilişkin temsil edilebilirliği çok düşük olduğundan herhangi bir karşılaştırma yapılarak genelleme yoluna gidilmemiştir.

3.6 Araştırmanın Bulguları

Birinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin kaygı ölçümleri düzeyleri düşüktür.

H_1 = Maarif müfettişlerinin kaygı ölçümleri düzeyleri düşük değildir.

Tablo 3.3: Müfettişlerin kaygı düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler.

	N	Minimum	Maximum	$\bar{X}$ (Ortalama)	S (Standart Sapma)
Beck Kaygı Ölçeği	171	,00	11,00	3,26	3,20

Kriterler: 21 Madde 0 ile 3 aralığında puanlanmakta: Minimum 0 ve Maksimum 63 Kaygı Düzeyi

Tablo 3.3'e bakıldığında maarif müfettişlerinin yaşadıkları kaygı belirtilerinin düzeylerini ölçüldüğü görülmektedir. Müfettişlerinin minimum puanın 0 olduğu ve maksimum puanın 11 olduğu görülmektedir. Ölçeğin puanlama biçimi ile karşılaştırıldığında müfettişleri maksimum olarak düşük düzeyde kaygı seviyesine sahip oldukları görülmektedir. Maarif müfettişlerinin ortalama kaygı puanları $\bar{X}$ =3,26 (S=3,20) ortalama ile çok düşük düzeyde kaygı seviyesine sahip olduğu görülmektedir.

İkinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri düşüktür.

H_1 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri düşük değildir.

Tablo 3.4: Müfettişlerin algılanan stres ölçeğinin geneline ve alt faktörlerine ilişkin stres düzeylerine ait betimsel istatistik sonuçları.

	N	Minimum	Maximum	$\bar{X}$ (Ortalama)	S (Standart Sapma)
Algılanan Stres (5 Madde)	171	,00	20,00	5,78	3,49
Algılanan Stresle Baş Etme (3 Madde)	171	,00	8,00	2,56	1,61
Algılanan Stres Ölçeğinin Geneli	171	,00	24,00	8,34	4,36

Tablo 3.4'e bakıldığında Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişlerinin Algılanan stres düzeylerini ortaya çıkarabilecek ölçeğe vermiş oldukları cevaplardan

betimsel istatistiklerinin incelendiği görülmektedir. Müfettişlerin algılanan stres ölçeğinin alt faktörlerinden “Algılanan Stres” alt faktörüne ait stres düzeylerinin dağılımları incelendiğinde, minimum puanın 0 ve maksimum puanın 20 olduğu görülmektedir. Bu faktörde alınabilecek en yüksek puanın 20 (5X4) olduğu fakat müfettişlerin ortalama stres düzeylerinin $\bar{X}=5,78$ (S=3,49) olduğu ve bu değerin çok düşük olduğu görülmektedir. Düşük olmasının sebebi ortalamanın 0 puana daha yakın olmasından kaynaklanmaktadır.

“Algılanan Stresle Baş Etme” alt faktörüne ait stres düzeylerinin dağılımları incelendiğinde, minimum puanın 0 ve maksimum puanın 8 olduğu görülmektedir. Bu faktörde alınabilecek en yüksek puanın 12 (3X4) olduğu fakat müfettişlerin ortalama stres düzeylerinin $\bar{X}=2,56$ (S=1,61) olduğu ve bu değerin çok düşük olduğu görülmektedir.

Algılanan Stres Ölçeğinin geneline bakıldığında müfettişlerin stres düzeylerinin minimum puanı 0 ve maksimum puanın 24 olduğu görülmektedir. Ölçeğin geneline ilişkin alınabilecek en yüksek puanın 32 (8X4) olduğu fakat müfettişlerin ortalama stres düzeylerinin $\bar{X}=8,34$ (S=4,36) olduğu görülmektedir. Puan dağılımlarına bakıldığında müfettişlerin stres düzeylerinin çok düşük olduğu görülmektedir. Algılanan stres ölçeğinin genelinde ve alt faktörlerinde maarif müfettişlerinin stres düzeylerinin dağılımları incelendiğinde ortalamaların düşük düzeyi stres bandında olduğu yani stres düzeylerinin çok düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Üçüncü Hipotez:

H₀= Maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri düşüktür.

H₁= Maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri düşük değildir.

Tablo 3.5: Müfettişlerin maslach tükenmişlik ölçeğinin geneline ve alt faktörlerine ilişkin tükenmişlik düzeylerine ait betimsel istatistik sonuçları.

	N	Minimum	Maximum	$\bar{X}$ (Ortalama)	S (Standart Sapma)
Duygusal Tükenme	171	,00	25,00	8,45	5,80
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	171	,00	17,00	7,52	3,83
Duyarsızlaşma	171	,00	11,00	2,69	2,44
Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Geneli	171	,00	44,00	18,66	9,47

Tablo 3.5'e bakıldığında maarif müfettişlerinin Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline ve alt faktörlerine ilişkin mesleki tükenmişlik düzeylerinin betimsel istatistiklerinin incelendiği görülmektedir. “Duygusal Tükenme” alt faktöründe maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerine ait minimum puanın 0 ve maksimum puanın 25 olduğu görülmektedir. Müfettişlerin duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri $\bar{X}=8,45$ ($S=5,80$) ortalamaya sahip olduğu ve çarpıklık değeri de dikkate alındığında müfettişlerin ortalamanın altında dağılım gösterdiği biraz düşük düzeyde duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişliğe sahip olduğu görülmektedir.

“Kişisel Başarıda Düşme Hissi” alt faktöründe maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerine ait minimum puanın 0 ve maksimum puanın 17 olduğu görülmektedir. Müfettişlerin Kişisel başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri $\bar{X}=7,52$ ($S=3,83$) ortalamaya sahip olduğu ve çarpıklık değeri de dikkate alındığında müfettişlerin ortalamanın üstünde dağılım gösterdiği biraz yüksek düzeyde Kişisel başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişliğe sahip olduğu görülmektedir.

“Duyarsızlaşma” alt faktöründe maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerine ait minimum puanın 0 ve maksimum puanın 11 olduğu görülmektedir. Müfettişlerin duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri $\bar{X}=2,69$ ($S=2,44$) ortalamaya sahip olduğu ve çarpıklık değeri de dikkate alındığında müfettişlerin ortalamanın altında dağılım gösterdiği biraz düşük düzeyde duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişliğe sahip olduğu görülmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline ilişkin maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerine ait minimum puanın 0 ve maksimum puanın 44 olduğu görülmektedir. Müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri $\bar{X}=18,66$ ($S=9,47$) ortalamaya sahip olduğu ve çarpıklık değeri de dikkate alındığında müfettişlerin ortalamanın altında dağılım gösterdiği biraz düşük düzeyde mesleki tükenmişliğe sahip olduğu görülmektedir.

Dördüncü Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.6: Müfettişlerin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.

	Branş	N	$\bar{X}$	S	t	sd	p
Beck Kaygı Ölçeği	Sınıf Öğretmeni	109	3,86	3,34	3,37	169	,001*
	Alan Öğretmeni	62	2,19	2,66			

*p<,05

Tablo 3.6’da maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. Maarif müfettişlerinin branşlarına göre kaygı düzeyleri arasında $t_{(169)}=3,37$, $p=,001<,05$ ’e bakıldığında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, öğretmenlikteki branşı sınıf öğretmenliği olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin ($\bar{X}=3,86$), branşı alan öğretmenliği olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin ($\bar{X}=2,19$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin kaygı belirtilerinin sıklığının, alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin kaygı belirtileri sıklığından daha yüksek olduğu yani kaygı düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Beşinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.7: Müfettişlerin öğretmenlikteki branşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.

	Branş	N	$\bar{X}$	S	t	sd	p
Algılanan Stres	Sınıf Öğretmeni	109	6,28	3,57	2,53	169	,012*
	Alan Öğretmeni	62	4,90	3,19			
Algılanan Stresle Baş Etme	Sınıf Öğretmeni	109	2,82	1,57	2,87	169	,005*
	Alan Öğretmeni	62	2,10	1,60			
Algılanan Stres Ölçeği	Sınıf Öğretmeni	109	9,10	4,31	3,11	169	,002*
	Alan Öğretmeni	62	7,00	4,14			

*p<,05

Tablo 3.7'ye bakıldığında maarif müfettişlerinin öğretmenlik branşlarına göre algılanan stres düzeylerinin geneli ve alt faktörlerine ilişki stres düzeyleri arasında anlamlı farklılığın incelendiği görülmektedir. “Algılanan Stres” alt faktöründe maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre stres düzeyleri arasında $t_{(169)}=2,53$, $p=,012<,05$ 'e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, öğretmenlikteki branşı sınıf öğretmenliği olan müfettişlerin algılanan stres düzeylerinin ($\bar{X}=6,28$), öğretmenlikteki branşı alan öğretmenliği olan müfettişlerin algılanan stres düzeylerinin ($\bar{X}=4,90$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin algılanan streslerinin, alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin algılanan streslerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Algılanan Stresle Baş Etme” alt faktöründe maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre stres düzeyleri arasında $t_{(169)}=2,87$, $p=,005<,05$ 'e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, öğretmenlikteki branşı sınıf öğretmenliği olan müfettişlerin algılanan stresle baş etme düzeylerinin ($\bar{X}=2,82$), öğretmenlikteki branşı alan öğretmenliği olan müfettişlerin algılanan baş etme düzeylerinden ($\bar{X}=2,10$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin algılanan baş etme düzeylerinin, alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin algılanan stresle baş etme düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Algılanan stres ölçeğinin geneline ilişkin maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre stres düzeyleri arasında $t_{(169)}=3,11$, $p=,002<,05$ 'e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, öğretmenlikteki branşı sınıf öğretmenliği olan müfettişlerin stres düzeylerinin ($\bar{X}=9,10$), öğretmenlikteki branşı alan öğretmenliği olan müfettişlerin stres düzeylerinden ($\bar{X}=7,00$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin stres düzeylerinin, alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin stres düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Altıncı Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.8: Müfettişlerin öğretmenlikteki branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.

	Branş	N	$\bar{X}$	S	t	sd	p
Duygusal Tükenme	Sınıf Öğretmeni	109	9,24	5,94	2,39	169	,018*
	Alan Öğretmeni	62	7,06	5,30			
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	Sınıf Öğretmeni	109	7,86	3,86	1,58	169	,116
	Alan Öğretmeni	62	6,90	3,73			
Duyarsızlaşma	Sınıf Öğretmeni	109	2,82	2,49	,90	169	,370
	Alan Öğretmeni	62	2,47	2,34			
Tükenmişlik Ölçeğinin Geneli	Sınıf Öğretmeni	109	19,92	9,76	2,34	169	,020*
	Alan Öğretmeni	62	16,44	8,56			

*p<,05

Tablo 3.8'e bakıldığında maarif müfettişlerinin branşlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. “Duygusal Tükenme” alt faktöründe müfettişlerin branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $t_{(169)}=2,39$, $p=,018<,05$ 'e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, öğretmenlik branşı sınıf öğretmeni olan müfettişlerin duygusal tükenme alt faktöründe mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=9,24$), öğretmenlik branşı alan öğretmeni olan müfettişlerin duygusal tükenme alt faktöründe mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=7,06$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Branşı sınıf öğretmeni olan müfettişlerin duygusal tükenmeye ilişkin tükenmişlik düzeylerinin, branşı alan öğretmeni olan müfettişlerin duygusal tükenmeye ilişkin tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Kişisel Başarıda Düşme Hissi” alt faktöründe müfettişlerin branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $t_{(169)}=1,58$, $p=,116>,05$ 'e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, öğretmenlik branşı sınıf öğretmeni olan müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik tükenmişlik düzeylerinin, öğretmenlik branşı alan öğretmeni olan müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Duyarsızlaşma” alt faktöründe müfettişlerin branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $t_{(169)}=,90$, $p=,370>,05$ 'e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, öğretmenlik branşı

sınıf öğretmeni olan müfettişlerin duyarsızlaşmaya yönelik tükenmişlik düzeylerinin, öğretmenlik branşı alan öğretmeni olan müfettişlerin duyarsızlaşmaya yönelik tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin geneline ilişkin maarif müfettişlerinin branşlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında $t_{(169)}=2,34$, $p=,020<,05$ 'e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, öğretmenlik branşı sınıf öğretmeni olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=19,92$), öğretmenlik branşı alan öğretmeni olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=16,44$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip olan müfettişlerinin tükenmişlik düzeylerinin, alan öğretmenliği branşına sahip olan müfettişlerinin tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Yedinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.9: Müfettişlerin yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.

	Yaş	N	$\bar{X}$	S	t	sd	p
Beck Kaygı Ölçeği	31-50	93	3,33	3,11	,34	169	,736
	51 ve Üzeri	78	3,16	3,32			

Tablo 3.9'a bakıldığında maarif müfettişlerinin yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılık incelendiği görülmektedir. Müfettişlerin yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasında $t_{(169)}=,34$, $p=,736>,05$ 'e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, "31-50" yaş düzeyine sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinin, "51 ve üzeri" yaş düzeyine sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sekizinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.10: Müfettişlerin yaşlarına göre algılanan stres düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.

	Yaş	N	$\bar{X}$	S	t	sd	p
Algılanan Stres	31-50	93	6,03	3,08	1,02	169	,311
	51 ve Üzeri	78	5,49	3,92			
Algılanan Stresle Baş Etme	31-50	93	2,66	1,52	,89	169	,375
	51 ve Üzeri	78	2,44	1,71			
Algılanan Stres Ölçeği	31-50	93	8,69	3,76	1,15	169	,254
	51 ve Üzeri	78	7,92	4,97			

Tablo 3.10’a bakıldığında maarif müfettişlerinin yaşlarına göre algılanan stres ölçeğinin geneline ve alt faktörlerine ilişkin stres düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. “Algılanan Stres” alt faktöründe müfettişlerinin yaşlarına göre stres düzeyleri arasında $t_{(169)}=1,02$, $p=,311>,05$ ’e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, “31-50” yaş düzeyine sahip olan müfettişlerinin algılanan stres düzeylerinin, “51 ve Üzeri” yaş düzeyine sahip olan müfettişlerinin algılanan stres düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Algılanan Stresle Baş Etme” alt faktöründe müfettişlerinin yaşlarına göre stres düzeyleri arasında $t_{(169)}=,89$, $p=,375>,05$ ’e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, “31-50” yaş düzeyine sahip olan müfettişlerinin algılanan stresle baş etme düzeylerinin, “51 ve Üzeri” yaş düzeyine sahip olan müfettişlerinin algılanan stresle baş etme düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Algılanan stres ölçeğinin geneline ilişkin müfettişlerin yaşlarına göre stres düzeyleri arasında $t_{(169)}=1,15$, $p=,254>,05$ ’e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, “31-50” yaş düzeyine sahip olan müfettişlerinin stres düzeylerinin, “51 ve Üzeri” yaş düzeyine sahip olan müfettişlerinin stres düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Dokuzuncu Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.11: Müfettişlerin yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin independent-sample (bağımsız örneklem) T-testi sonuçları.

	Yaş	N	$\bar{X}$	S	t	sd	p
Duygusal Tükenme	31-50	93	8,89	5,49	1,09	169	,277
	51 ve Üzeri	78	7,92	6,14			
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	31-50	93	7,99	3,68	1,78	169	,077
	51 ve Üzeri	78	6,95	3,95			
Duyarsızlaşma	31-50	93	2,96	2,28	1,57	169	,118
	51 ve Üzeri	78	2,37	2,58			
Tükenmişlik Ölçeğinin Geneli	31-50	93	19,84	9,10	1,80	169	,074
	51 ve Üzeri	78	17,24	9,76			

Tablo 3.11'e bakıldığında maarif müfettişlerinin yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. “Duygusal Tükenme” alt faktöründe müfettişlerin yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $t_{(169)}=1,09$, $p=,277>,05$ 'e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, “31-50” yaş düzeyine sahip müfettişlerinin duygusal tükenmeye yönelik tükenmişlik düzeylerinin, “51 ve Üzeri” yaş düzeyine sahip müfettişlerinin duygusal tükenmeye yönelik tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Başarıda Düşme Hissi” alt faktöründe müfettişlerin yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $t_{(169)}=1,78$, $p=,077>,05$ 'e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, “31-50” yaş düzeyine sahip müfettişlerinin başarıda düşme hissine yönelik tükenmişlik düzeylerinin, “51 ve Üzeri” yaş düzeyine sahip müfettişlerinin başarıda düşme hissine yönelik tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Duyarsızlaşma” alt faktöründe müfettişlerin yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $t_{(169)}=1,57$, $p=,118>,05$ 'e göre anlamlı farklılık

olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, “31-50” yaş düzeyine sahip müfettişlerinin duyarsızlaşmaya yönelik tükenmişlik düzeylerinin, “51 ve Üzeri” yaş düzeyine sahip müfettişlerinin duyarsızlaşmaya yönelik tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline ilişkin maarif müfettişlerinin yaşlarına göre göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $t_{(169)}=1,80$, $p=,074>,05$ ’e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, “31-50” yaş düzeyine sahip müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin, “51 ve Üzeri” yaş düzeyine sahip müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Onuncu Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdem göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdem göre kaygı düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.12: Müfettişlerin mesleki kıdem göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way anova (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.

	Mesleki Kıdem	N	$\bar{X}$	S	F(2-168)	p	Gruplar	Post Hoc
Beck Kaygı Ölçeği	11-15 Yıl	67	4,00	3,48	3,75	,026*	3<1	Tukey
	16-20 Yıl	36	3,28	3,35				
	21 Yıl ve Üstü	68	2,52	2,67				

* $p<,05$ Kriterler: “11-15 Yıl=1”; “16-20 Yıl=2”; “21 Yıl ve Üstü=3”

Tablo3.12’ye bakıldığında maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. Müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre kaygı düzeyleri arasında $t_{(169)}=3,75$, $p=,026<,05$ ’e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “11-15 Yıl” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin ($\bar{X}=4,00$), “16-20 Yıl” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin ($\bar{X}=3,28$) ve “21 Yıl ve Üstü” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinden ($\bar{X}=2,52$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdemleri yükseldikçe kaygı düzeylerinde düşüş meydana gelmektedir.

On Birinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdem göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdem göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.13: Müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre algılanan stres düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.

	Mesleki Kıdem	N	$\bar{X}$	S	F(2-168)	p
Algılanan Stres	11-15 Yıl	67	6,52	3,10	2,86	,060
	16-20 Yıl	36	5,69	2,88		
	21 Yıl ve Üstü	68	5,10	4,02		
Algılanan Baş Etme	11-15 Yıl	67	2,64	1,39	1,15	,318
	16-20 Yıl	36	2,81	1,77		
	21 Yıl ve Üstü	68	2,34	1,72		
Algılanan Stres Ölçeği	11-15 Yıl	67	9,16	3,78	2,72	,069
	16-20 Yıl	36	8,50	3,97		
	21 Yıl ve Üstü	68	7,44	4,94		

* $p < ,05$ Kriterler: “11-15 Yıl=1”; “16-20 Yıl=2”; “21 Yıl ve Üstü=3”

Tablo 3.13’e bakıldığında maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre algılanan stres ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin stres düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. “Algılanan Stres” alt faktöründe müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre algılanan stres alt faktörüne ilişkin stres düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=2,86$, $p=,060>,05$ ’e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, algılanan stres alt faktöründe müfettişlerin mesleki kıdemleri yükseldikçe stres düzeylerinin düştüğü görülmektedir.

“Algılanan Baş Etme” alt faktöründe müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre stres düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=1,15$, $p=,318>,05$ ’e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, algılanan baş etme alt faktöründe müfettişlerin mesleki kıdemleri yükseldikçe stres düzeylerinin düştüğü görülmektedir.

Algılanan stres ölçeğinin geneline ilişkin maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre stres düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=2,72$, $p=,069>,05$ ’e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, müfettişlerin

algılanan stres ölçeğinin geneline ilişkin stres düzeyleri mesleki kıdemleri artıkcı düşmektedir. Müfettişlerin mesleki kıdemleri yükseldikçe stres düzeyleri düşmektedir.

On İkinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdem göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdem göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.14: Müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way anova (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.

	Mesleki Kıdem	N	$\bar{X}$	S	F(2-168)	p	Gruplar	Post Hoc
Duygusal Tükenme	11-15 Yıl	67	9,28	5,39	6,96	,001*	1>3, 2>3	Tukey
	16-20 Yıl	36	10,47	5,91				
	21 Yıl ve Üstü	68	6,56	5,65				
Başarıda Düşme Hissi	11-15 Yıl	67	8,85	3,20	12,49	,000*	1>3, 2>3	Tukey
	16-20 Yıl	36	8,17	3,49				
	21 Yıl ve Üstü	68	5,85	3,99				
Duyarsızlaşma	11-15 Yıl	67	3,07	2,25	1,44	,240		Tukey
	16-20 Yıl	36	2,56	2,25				
	21 Yıl ve Üstü	68	2,38	2,68				
Tükenmişlik Ölçeğinin Geneli	11-15 Yıl	67	21,21	8,41	10,43	,000*	1>3, 2>3	Tukey
	16-20 Yıl	36	21,19	9,66				
	21 Yıl ve Üstü	68	14,79	9,16				

* $p<,05$ Kriterler: “11-15 Yıl=1”; “16-20 Yıl=2”; “21 Yıl ve Üstü=3”

Tablo 3.14’e bakıldığında maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline ve alt faktörlerine ilişkin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. “Duygusal Tükenme” alt faktöründe maarif müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=6,96$, $p=,001<,05$ ’e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “11-15 Yıl” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=9,28$) ve “16-20 Yıl” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin duygusal tükenmeye

yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=10,47$), “21 Yıl ve Üstü” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=6,56$) daha yüksek olmasında kaynaklanmaktadır. Duygusal tükenme alt faktöründe mesleki kıdemi düşük olan müfettişlerin, mesleki kıdemi 21 yıl ve üstü olan müfettişlerin mesleki kıdemlerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Başarıda Düşme Hissi” alt faktöründe maarif müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=12,49$, $p=,000<,05$ ’e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “11-15 Yıl” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=8,85$) ve “16-20 Yıl” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=8,17$), “21 yıl ve Üstü” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=5,85$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdemleri yükseldikçe başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin düştüğü görülmektedir.

“Duyarsızlaşma” alt faktöründe maarif müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=1,44$, $p=,240>,05$ ’e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, duyarsızlaşma alt faktöründe maarif müfettişlerinin mesleki kıdemleri yükseldikçe mesleki tükenmişlik düzeyleri düşmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline ilişkin maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=10,43$, $p=,000<,05$ ’e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “11-15 Yıl” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=21,21$) ve “16-20 Yıl” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=21,19$), “21 Yıl ve Üstü” mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=14,79$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdemleri yükseldikçe mesleki tükenmişlik düzeylerinin düştüğü görülmektedir. Daha çok tecrübesi olan müfettişlerin tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

On Üçüncü Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.15: Müfettişlerin öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.

	Öğrenim Durumu	N	$\bar{X}$	S	F(2-168)	p	Gruplar	Post Hoc
Beck Kaygı Ölçeği	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	4,83	3,46	9,73	,000*	1>3, 2>3	Tukey
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	3,63	3,43				
	Lisansüstü	59	1,97	2,13				

* $p<,05$ Kriterler: “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama=1”; “EYD veya Normal Lisans Programı=2”; “Lisansüstü=3”

Tablo 3.15’e bakıldığında maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=9,73$, $p=,000<,05$ ’e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin ($\bar{X}=4,83$) ve “EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin ($\bar{X}=3,63$), “Lisansüstü” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinden ($\bar{X}=1,97$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumları yükseldikçe kaygı düzeylerinde düşüş meydana gelmektedir.

On Dördüncü Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre algılanan stres düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.16: Müfettişlerin öğrenim durumlarına göre algılanan stres düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.

	Öğrenim Durumu	N	$\bar{X}$	S	F(2-168)	p	Gruplar	Post Hoc
Algılanan Stres	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	6,55	3,97	3,12	,047*	1>3,	Tukey
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	6,14	3,48				
	Lisansüstü	59	4,90	3,13				
Algılanan Stresle Baş Etme	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	2,72	1,56	3,74	,026*	1>3, 2>3	Tukey
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	2,82	1,70				
	Lisansüstü	59	2,10	1,41				
Algılanan Stres Ölçeği	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	9,28	4,74	4,49	,013*	1>3, 2>3	Tukey
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	8,96	4,24				
	Lisansüstü	59	7,00	4,08				

*p<,05 Kriterler: “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama =1”; “EYD veya Normal Lisans Programı =2”; “Lisansüstü =3”

Tablo 3.16’ya bakıldığında maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre Algılanan Stres Ölçeğinin geneli ve alt faktörlerine ilişkin stres düzeyleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. “Algılanan Stres” alt faktöründe müfettişlerin öğrenim durumlarına göre stres düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=3,12$, $p=,047<,05$ ’e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin algılanan stres alt faktörüne ilişkin stres düzeylerinin ($\bar{X}=6,55$), “Lisansüstü” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin algılanan stres alt faktörüne ilişkin stres düzeylerinden ($\bar{X}=4,90$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumları yükseldikçe algılanan stres düzeyleri düşmektedir.

“Algılanan Stresle Baş Etme” alt faktöründe müfettişlerin öğrenim durumlarına göre stres düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=3,74$, $p=,026<,05$ ’e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin algılanan baş etmeye yönelik stres düzeylerinin ($\bar{X}=2,72$) ve “EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin algılanan baş etmeye yönelik stres düzeylerinin ($\bar{X}=2,82$),

“Lisansüstü” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin algılanan baş etmeye yönelik stres düzeylerinden ($\bar{X}=2,10$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Algılanan Stres Ölçeğini geneline ilişkin müfettişlerin öğrenim durumlarına göre stres düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=4,49$, $p=.013<.05$ ’e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, 2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin genel stres düzeylerinin ($\bar{X}=9,28$) ve “EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin genel stres düzeylerinin ($\bar{X}=8,96$), “Lisansüstü” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin genel stres düzeylerinden ($\bar{X}=7,00$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Müfettişlerin öğrenim durumları yükseldikçe algılanan stres ölçeğinin geneline ilişkin stres düzeylerinin düştüğü görülmektedir.

On Beşinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.17: Müfettişlerin öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin one-way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) sonuçları.

	Öğrenim Durumu	N	$\bar{X}$	S	F(2-168)	p	Gruplar	Post Hoc
Duygusal Tükenme	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	9,48	5,79	4,56	,012*	1>3,	Tukey
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	9,37	5,94				
	Lisansüstü	59	6,64	5,24				
Başarıda Düşme Hissi	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	8,34	2,99	5,59	,004*	1>3, 2>3	Tukey
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	8,16	3,98				
	Lisansüstü	59	6,20	3,68				
Duyarsızlaşma	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	3,41	2,47	1,71	,184		
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	2,64	2,34				
	Lisansüstü	59	2,41	2,52				
Tükenmişlik Ölçeğinin Geneli	2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama	29	21,24	8,18	6,33	,002*	1>3, 2>3	Tukey
	EYD veya Normal Lisans Programı	83	20,17	9,20				
	Lisansüstü	59	15,25	9,61				

* $p<.05$ Kriterler: “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama =1”; “EYD veya Normal Lisans Programı =2”; “Lisansüstü =3”

Tablo 3.17'ye bakıldığında maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneli ve alt faktörlerine ait mesleki tükenmişlikleri arasındaki farklılığın incelendiği görülmektedir. “Duygusal Tükenme” alt faktöründen müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=4,56$, $p=,012<,05$ 'e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=9,48$), “EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=9,37$) ve “Lisansüstü” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=6,64$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumları yükseldikçe duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri düşmektedir.

“Başarıda Düşme Hissi” alt faktöründen müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=5,59$, $p=,004<,05$ 'e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=8,34$) ve “EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=8,16$), “Lisansüstü” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=6,20$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumları yükseldikçe başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri düşmektedir.

“Duyarsızlaşma” alt faktöründen müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=1,71$, $p=,184>,05$ 'e göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=3,41$), ve “EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=2,64$), “Lisansüstü” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=2,41$) olduğundan, müfettişlerin

öğrenim durumları yükseldikçe duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri düşmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline ilişkin maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $F_{(2-168)}=6,33$, $p=,002<,05$ 'e göre anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu anlamlı farklılık, “2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=21,24$) ve “EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=20,17$), “Lisansüstü” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinden ($\bar{X}=15,25$) daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumları yükseldikçe mesleki tükenmişlik düzeyleri düşmektedir.

On Altıncı Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki vardır.

Tablo 3.18: Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye ait pearson momentler çarpımı korelasyon analizi sonuçları.

N=171		Duygusal Tükenme	Başarıda Düşme Hissi	Duyarsızlaşma	Tükenmişlik Ölçeğinin Geneli
Beck Kaygı Ölçeği	r	,38*	,34*	,36*	,46*
	p	,000	,000	,000	,000

* $p<,05$ Kriter: 0-0,30= Düşük; 0,40-0,60=orta; 0,70-1,00=yüksek

Tablo 3.18'e bakıldığında maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelendiği görülmektedir. Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin “Duygusal Tükenme” alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=,38$, $p=,000<,05$ 'e göre pozitif yönde orta düzeye yakın anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin kaygı düzeyleri, duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %14'ünü ($r^2=0,38 \times 0,38=0,14$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin “Kişisel Başarıda Düşme Hissi” alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.34$, $p=.000<.05$ ’e göre pozitif yönde düşük düzeyin biraz üzerinde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin kaygı düzeyleri, başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %12’sini ($r^2=0,34 \times 0,34=0,115$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin “Duyarsızlaşma” alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.36$, $p=.000<.05$ ’e göre pozitif yönde orta düzeye yakın anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin kaygı düzeyleri, duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %13’ünü ($r^2=0,36 \times 0,36=0,129$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.46$, $p=.000<.05$ ’e göre pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin kaygı düzeyleri, mesleki tükenmişlik düzeylerinin %21’ini ($r^2=0,46 \times 0,46=0,211$) açıkladığı görülmektedir.

On Yedinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki vardır.

Tablo 3.19: Müfettişlerin algılanan stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye ait pearson momentler çarpımı korelasyon analizi sonuçları.

N=171		Duygusal Tükenme	Başarıda Düşme Hissi	Duyarsızlaşma	Tükenmişlik Ölçeğinin Geneli
Algılanan Stres	r	,51*	,22*	,35*	,49*
	p	,000	,002	,000	,000
Algılanan Baş Etme	r	,24*	,22*	,15*	,28*
	p	,001	,002	,027	,000
Algılanan Stres Ölçeği	r	,50*	,26*	,34*	,49*
	p	,000	,000	,000	,000

* $p<.05$ Kriter: 0-0,30= Düşük; 0,40-0,60=orta; 0,70-1,00=yüksek

Tablo 3.19'a bakıldığında maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelendiği görülmektedir. Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin "Algılanan Stres" alt faktörüne yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin "Duygusal Tükenme" alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.51$, $p=.000<.05$ 'e göre pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin algılanan stres düzeyleri, duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %26'sını ($r^2=.51 \times .51 = .260$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin "Algılanan Stres" alt faktörüne yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin "Kişisel Başarıda Düşme Hissi" alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.22$, $p=.002<.05$ 'e göre pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin algılanan stres düzeyleri, başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %5'ini ($r^2=.22 \times .22 = .048$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin "Algılanan Stres" alt faktörüne yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin "Duyarsızlaşma" alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.35$, $p=.000<.05$ 'e göre pozitif yönde orta düzeye yakın anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin algılanan stres düzeyleri, duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %12'sini ($r^2=.35 \times .35 = .123$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin "Algılanan Stres" alt faktörüne yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.49$, $p=.000<.05$ 'e göre pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin algılanan stres düzeyleri, mesleki tükenmişlik düzeylerinin %24'ünü ($r^2=.49 \times .49 = .24$) açıkladığı görülmektedir. Genel düzeyler alt faktörlere ait maddelerin birleşiminden oluştuğu için alt faktörlerin karıştırılmasında elde edilen korelasyon değerlerinden daha yüksek dağıldığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin "Algılanan Stresle Baş Etme" alt faktörüne yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin "Duygusal Tükenme" alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.24$, $p=.000<.05$ 'e göre pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin algılanan baş etmeye yönelik stres düzeyleri, duygusal

tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %6'sını ($r^2=0,24 \times 0,24=0,058$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin “Algılanan Stresle Baş Etme” alt faktörüne yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin “Kişisel Başarıda Düşme Hissi” alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.22$, $p=.002<.05$ 'e göre pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin algılanan stresle baş etmeye yönelik stres düzeyleri, kişisel başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %5'ini ($r^2=0,22 \times 0,22=0,048$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin “Algılanan Stresle Baş Etme” alt faktörüne yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin “Duyarsızlaşma” alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.15$, $p=.027<.05$ 'e göre pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin algılanan baş etmeye yönelik stres düzeyleri, duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %2'sini ($r^2=0,15 \times 0,15=0,023$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin “Algılanan Stresle Baş Etme” alt faktörüne yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.28$, $p=.000<.05$ 'e göre pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin algılanan baş etmeye yönelik stres düzeyleri, mesleki tükenmişlik düzeylerinin %8'ini ($r^2=0,28 \times 0,28=0,078$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin geneline yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin “Duygusal Tükenme” alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.50$, $p=.000<.05$ 'e göre pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin stres düzeyleri, duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %25'ini ($r^2=0,50 \times 0,50=0,25$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin geneline yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin “Kişisel Başarıda Düşme Hissi” alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.26$, $p=.002<.05$ 'e göre pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin stres

düzeyleri, başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %7'sini ($r^2=0,26 \times 0,26=0,067$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin geneline yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin “Duyarsızlaşma” alt faktörüne yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.34$, $p=.000<.05$ 'e göre pozitif yönde düşük düzeyin biraz üzerinde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin stres düzeyleri, duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeylerinin %12'sini ($r^2=0,34 \times 0,34=0,115$) açıkladığı görülmektedir.

Müfettişlerin Algılanan Stres Ölçeğinin geneline yönelik stres düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneline yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında $r_{(171)}=.49$, $p=.000<.05$ 'e göre pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Müfettişlerin stres düzeyleri, mesleki tükenmişlik düzeylerinin %24'ünü ($r^2=0,49 \times 0,49=0,24$) açıkladığı görülmektedir.

On sekizinci Hipotez:

H_0 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisi yoktur.

H_1 = Maarif müfettişlerinin algılanan stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisi vardır.

Tablo 3.20: Müfettişlerin algılanan stres düzeyleri ve kaygı düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları.

Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	p	İkili r	Kısmi r
Sabit	8,79	1,30		6,76	,000*		
Kaygı	,96	,20	,32	4,78	,000*	0,46	0,30
Stres	,81	,15	,37	5,48	,000*	0,49	0,35
R=,579; $R^2=.335$ $F_{(2-168)}=42,27$, $p=.000<.05$							

* $p<.05$

Tablo 3.20'ye bakıldığında maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile stres düzeylerinin, mesleki tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisinin incelendiği görülmektedir. Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile algıladıkları stres düzeylerinin, mesleki tükenmişlikleri üzerinde $R^2=.34$ 'lük bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile stres düzeyleri, mesleki tükenmişliklerinin %34'ünü

açıkladığı görülmektedir. Tablo-20’de kurulan regresyon denkleminin $F_{(2-168)}=42,27$, $p=,000<,05$ ’e göre anlamlı farklılık gösterdiği yani doğrulandığı görülmektedir. Müfettişlerin mesleki tükenmişlikleri üzerinde hangi değişkenin anlamlı etkisinin olduğunu incelemek için bakılan t istatistikleri sonuçlarında ele alınan her iki değişkeninde anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına (Beta) göre, müfettişlerin algıladıkları stres düzeyi, mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde daha önemli bir etkiye sahiptir. Değişkenlerin mesleki tükenmişlik ile ikili ve kısmi korelasyon değerleri incelendiğinde, müfettişlerin stres düzeyleri ile mesleki tükenmişlik arasında daha yüksek ilişkinin olduğu görülmektedir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ, DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

4.1 Sonuç

Araştırmanın amacına uygun olarak belirlenen alt problemlere ilişkin bulgulardan elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibi ifade edilmiştir.

1. Maarif müfettişlerinin yaşadıkları kaygı belirtilerinin düzeylerinin ölçüldüğü görülmektedir. Hesaplanan ortalama ile çok düşük düzeyde kaygıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin öznel kaygı ve somatik belirtilerden oluşan kaygı düzeylerinin düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç incelendiğinde maarif müfettişlerinin kaygı ölçüm düzeyleri düşüktür hipotezi kabul edilmiştir.

2. Müfettişlerin algılanan stres düzeylerinin dağılımlarının nasıl olduğuna ilişkin elde edilen sonuçlara bakılacak olunursa, Müfettişlerin algılanan stres alt faktöründe stres düzeylerinin ortalamanın altında dağılım sergilediği yani düşük strese sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin algılanan stresle baş etme alt faktöründe stres düzeylerinin ortalamanın altında dağılım sergilediği yani düşük stres düzeyine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerle ilgili; algılanan stres ölçeğinin geneline bakıldığında stres düzeylerinin çok düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç incelendiğinde maarif müfettişlerinin stres düzeyleri düşüktür hipotezi kabul edilmiştir.

3. Müfettişlerin mesleki tükenmişlerinin ne düzeyde olduğuna ilişkin sonuçlar incelendiğinde, duygusal tükenmeye ilişkin müfettişlerin biraz düşük düzeyde duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişliğe sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Bu boyut

literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir. Bu boyutta müfettişlerin duygusal yönden kendilerini daha az yıpranmış hissettiği sonucuna ulaşılmaktadır.

4. Müfettişlerin biraz yüksek düzeyde kişisel başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişliğe sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir sorunun çözümünde yetersiz kaldığı duygusu gelişir ve kendisi hakkında ‘başarısız’ hükmü verir. Morali bozulur, diğer bireylerle anlaşmazlıklar yaşar, çalışma isteği sorunlarla başa çıkmada azalır, yetersiz kalır. Müfettişlerin kendisini olumsuz değerlendirme hislerinin biraz yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5. Müfettişlerin biraz düşük düzeyde duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişliğe sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu dönemde artık yüksek düzeyde umutsuzluk, ilgisizlik ve doyumsuzluk yaşamaya başlayarak mesleği ile ilgili inançlarını yitirmiştir. Tükenmişlik zirveye ulaştığından, bu dönem, onunla baş etme dönemi olarak ortaya çıkar. İşgören mesleğini sadece işsiz kalmamak için, rutin düzeyde sürdürür. Riske girmek istemez. İşe geç gelmeler, izin ve sağlık raporu kullanmalar artar. Yukarıda duyarsızlaşmaya yönelik özelliklerin çok az rastlandığı bir döneme girer. Maarif müfettişlerinin genel itibari ile tükenmişlikleri incelendiğinde biraz düşük düzeyde mesleki tükenmişliğe sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç incelendiğinde maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri düşüktür hipotezi kabul edilmiştir.

6. Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinin, alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip olan müfettişlerin öznel kaygı ve somatik belirtilerden oluşan kaygı düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan farklılık vardır hipotezi kabul edilmiştir.

7. Maarif müfettişlerinin öğretmenlik branşlarına göre algılanan stres düzeylerinin geneli ve alt faktörlerine ilişki stres düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin algılanan stresler düzeylerinin, algılanan stresle baş etme düzeylerinin ve stres

düzeylerinin genelinin, alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin algılanan stres düzeylerinden, algılanan baş etme düzeylerinden ve stres düzeylerinin genelinden daha yüksek olmasından dolayı anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin daha stresli bir yapıda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre stres düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan farklılık vardır hipotezi kabul edilmiştir.

8. Maarif müfettişlerinin branşlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt faktörlerinden duygusal tükenme ve geneline ilişkin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenme boyutundaki anlamlı farklılığın, sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişler duygusal yönden kendilerini alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlere göre daha fazla yıpranmış hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin branşlarına göre başarıda düşme hissine yönelik tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik tükenmişlikleri yani kendilerini başarısız hissetme duygusuna yönelik tükenmişlikleri alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin tükenmişliklerine göre daha yüksek olduğu fakat anlamlı farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin branşlarına göre duyarsızlaşmaya yönelik mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin yüksek düzeyde umutsuzluk, ilgisizlik ve doyumsuzluk yaşamaya başlayarak mesleği ile ilgili inançlarına ait tükenmişliklerinin alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin tükenmişliklerinden daha yüksek olduğu fakat anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin geneline ilişkin maarif müfettişlerinin branşlarına göre anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip olan müfettişlerin tükenmişlik düzeylerinin, alan öğretmenliği branşına sahip olan müfettişlerinin tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan farklılık vardır hipotezi kabul edilmiştir.

9. Maarif müfettişlerinin yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. 31-50 yaş düzeyine sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinin, 51 ve üstü yaş düzeyine sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha yüksek olduğu fakat anlamlı farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin yaş düzeyi kaygı düzeyleri üzerinden anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi kabul edilmiştir.

10. Maarif müfettişlerinin yaşlarına göre algılanan stres ölçeğinin geneline ve alt faktörlerine ilişkin stres düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Algılanan stres ve algılanan baş etme alt faktörlerine ilişkin stres düzeyleri ve algılanan stres ölçeğinin genelinde 31-50 yaş düzeyine sahip olan müfettişlerin stres düzeyleri, 51 ve üstü yaş düzeyine sahip müfettişlerin stres düzeylerinden daha yüksek olduğu fakat anlamlı farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin sahip oldukları yaş düzeyi algılanan stres düzeyleri üzerinde anlamlı farklılık yaratacak düzeyde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre stres düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi kabul edilmiştir.

11. Maarif müfettişlerinin yaşlarına göre Maslach tükenmişlik ölçeğinin geneli ve alt faktörlerine ilişkin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal Tükenme, başarıda düşme hissi ve duyarsızlaşma alt faktörleri ve tükenmişlik ölçeğinin genelinde anlamlı farklılık olmamasına rağmen 31-50 yaş düzeyine sahip olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin 51 ve üstü yaş düzeyine sahip olan müfettişlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin yaş düzeyleri mesleki tükenmişlik düzeylerini anlamlı farklılık yaratacak düzeyde etkilememektedir. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi kabul edilmiştir.

12. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre kaygı düzeyleri arasında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 21 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin, 11-15 yıl mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdem düzeyleri yükseldikçe kaygı düzeylerinin düştüğü sonucuna

ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan farklılık vardır hipotezi kabul edilmiştir.

13. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre algılanan stres ölçeğinin alt faktörleri ve geneline ilişkin stres düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Algılanan stres alt faktörü ve algılanan stres ölçeğinin geneline anlamlı farklılık olmamasına rağmen müfettişlerin mesleki kıdemleri yükseldikçe stres düzeyleri düşmektedir. Müfettişlerin mesleki kıdemleri stres düzeyleri üzerinde anlamlı farklılık yaratacak düzeyde etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmamıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre stres düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi kabul edilmiştir.

14. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme, başarıda düşme hissi ve geneline ilişkin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenme alt faktöründe mesleki kıdemi düşük olan müfettişlerin, mesleki kıdemi 21 yıl ve üstü olan müfettişlerin mesleki kıdemlerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre başarıda düşme hissine yönelik mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. 11-15 yıl ve 16-20 yıl mesleki kıdeme sahip müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik tükenmişlikleri, 21 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahip müfettişlerin başarıda düşme hissine yönelik tükenmişliklerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin mesleki kıdemleri yükseldikçe başarıda düşme hissine yönelik tükenmişliklerinin düştüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Müfettişlerin mesleki kıdemlerine göre mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. 11-15 yıl ve 16-20 yıl mesleki kıdeme sahip müfettişlerin tükenmişlikleri, 21 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahip müfettişlerin tükenmişliklerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin mesleki kıdemleri yükseldikçe mesleki tükenmişliklerinin düştüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki mesleki kıdeme göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan farklılık vardır hipotezi kabul edilmiştir.

15. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin ve EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin, lisansüstü öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumları yükseldikçe Müfettişlerin öznel kaygı ve somatik belirtilerden oluşan kaygı düzeylerinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan farklılık vardır hipotezi kabul edilmiştir.

16. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre algılanan stres ölçeğinin geneli ve alt faktörlerine ilişkin stres düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Algılanan stres alt faktöründe lisansüstü öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin stres düzeylerinin, 2+2 veya 3+1 lisans tamamlama öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin stres düzeylerinden daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Algılanan baş etme alt faktöründe lisansüstü öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin stres düzeylerinin, 2+2 veya 3+1 lisans tamamlama öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin ve EYD veya normal lisans programı öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin stres düzeylerinden daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Algılanan stres ölçeğinin genelinde lisansüstü öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin stres düzeylerinin, 2+2 veya 3+1 lisans tamamlama öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin ve EYD veya normal lisans programı öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin stres düzeylerinden daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maarif müfettişlerinin öğrenim düzeyleri yükseldikçe stres düzeylerinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre stres düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan farklılık vardır hipotezi kabul edilmiştir.

17. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneli, duygusal tükenme ve başarıda düşme hissi alt faktörlerine ilişkin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenme alt faktöründe 2+2 veya 3+1 lisans tamamlama öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin tükenmişliklerinin, lisansüstü öğrenim düzeyine sahip

müfettişlerin tükenmişliklerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başarıda düşme hissi alt faktöründe 2+2 veya 3+1 lisans tamamlama öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin tükenmişliklerinin ve EYD veya normal lisans programı öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin tükenmişliklerinin, lisansüstü öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin tükenmişliklerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin geneline ilişkin 2+2 veya 3+1 lisans tamamlama öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin tükenmişliklerinin ve EYD veya normal lisans programı öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin tükenmişliklerinin, lisansüstü öğrenim düzeyine sahip müfettişlerin tükenmişliklerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maarif müfettişlerinin öğrenim düzeyi yükseldikçe mesleki tükenmişliklerinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan farklılık vardır hipotezi kabul edilmiştir.

18. Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlik ölçeğinin alt faktörlerinden duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt faktörlerine ilişkin tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde orta düzeye yakın anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin kaygı düzeyleri ile başarıda düşme hissi alt faktörüne ilişkin tükenmişlikleri arasında pozitif yönde düşük düzeyin biraz üzerinde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlikleri arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir.

19. Maarif müfettişlerinin algılanan stres ölçeğine ait algılanan stres alt faktörüne ait stres düzeyleri ile duygusal tükenme ve tükenmişlik ölçeğinin geneline ilişkin mesleki tükenmişlikleri arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin algılanan baş etme alt faktörüne ait stres düzeyleri ile Maslach tükenmişlik ölçeğinin geneli ve alt faktörlerine ilişkin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maarif müfettişlerinin algılanan stres ölçeğinin geneline ilişkin stres düzeyleri ile duygusal tükenme ve tükenmişlik ölçeğinin geneline ilişkin mesleki tükenmişlikleri arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu

sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde maarif müfettişlerinin algılanan stres düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir.

20. Maarif müfettişlerinin kaygı düzeyleri ile stres düzeylerinin, mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin kaygı ve stres düzeyleri mesleki tükenmişliklerinin %34'n açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Her iki özellikte mesleki tükenmişlik üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu ve en önemli etkiye sahip olan değişkenin stres değişkeni olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin stres düzeylerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi, müfettişlerin kaygı düzeylerinin tükenmişlik üzerindeki etkisinden daha önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin mesleki tükenmişliklerini etkileyen iki değişkenler korelasyon değerlerine ait bulgular ele alındığında, müfettişlerin stres düzeyleri ile mesleki tükenmişlikleri arasında, kaygılarına göre daha yüksek düzeyde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde Maarif müfettişlerinin algılanan stres ve kaygı düzeylerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisi yoktur hipotezi reddedilmiştir. Alternatif hipotez olan etkisi vardır hipotezi kabul edilmiştir.

4.2 Değerlendirme

Sonuçların diğer araştırmalar ile kıyaslanması:

Strese İlişkin Sonuçlar

Aysan ve Bozkurt'un (2004) okulda psikolojik danışmanlık yapanların yaşam doyumunu, stres ile mücadele etme stratejileri ve olumsuz otomatik fikirlerinin birtakım değişkenler yönünden ele alınmasını hedefleyen araştırmasında, örneklemini 2002-2003 ğretim döneminde İzmir ili ve ilçelerinde bulunan ilköğretim ve ortaöğretim okulları içerisinde faaliyet gösteren 141 okul psikolojik danışmanı oluşturmuştur. Bu çalışmada, mesleğini arzulayarak devam ettirmediği söyleyen bireylerin negatif otomatik fikirlerinin, mesleğini arzulayarak devam ettirdiğini söyleyenlere nazaran daha çok olduğunu gözlemlemiştir. Çalışmamızda da hizmet süresi fazla olanların daha az tükenmişliğe maruz kalması işlerini severek devam ettirdikleri için stres düzeylerinin de düşük olduğu sonucu ile ilişkilendirilebilir.

Bulut (2005) eliyle gerçekleştirilen ve eğitimcilerde stres oluşturan vakalarıyla stres ile mücadele yöntemleri arasında mevcut bağları değerlendirmeye hedefleyen çalışmanın örnekleme 2003-2004 öğretim senesinde İzmir ilinde 8 ilköğretim mektebinde faaliyette bulunan 123 sınıf öğretmeninden oluşturulmuştur. Çalışmadan elde edilen veriler neticesinde, yaşla benlik saygılarının, stresle mücadelenin arttığı tespit edilmiştir (Razı, Kuzu, Yıldız, Ocakçı ve Arifoğlu, 2009). Çalışmamızda da mesleki kıdem ve yaş ilerledikçe stresin düştüğü gözlenmiştir.

Mino, Babazono, Tsuda ve Yasuda'nın (2006) gerçekleştirdikleri stres ile mücadele kabiliyetleri eğitim programının çalışanlar üzerinde oluşan etkisini ölçmeyi hedefleyen deneysel çalışmada, 58 çalışan, seçkisiz bir şekilde deney veya kontrol grubuna alınmıştır. Yaş ve kıdem arttıkça tükenmişlik, kaygı ve stres düzeylerinin azaldığı, cinsiyete göre bir farklılığın tespit edilmediği bu çalışmada stresin iş yaşamını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Çalışmamızda da yaş ve kıdem arttıkça stresin azaldığı gözlenmiştir.

Kaygıya İlişkin Sonuçlar:

Müfettişlerin mesleki kıdemlerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, bu çalışmada Maarif müfettişlerinin mesleki kıdemlerine göre kaygı düzeyleri arasında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 21 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin, 11-15 yıl mesleki kıdeme sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maarif müfettişlerinin mesleki kıdem düzeyleri yükseldikçe kaygı düzeylerinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Shapiro (1987)'e göre öğretmen tükenmişliğinin bireysel ve çevresel etmenler ile bağlantısını ele aldığı çalışmada, yaş, mesleki kıdem, öğretim görevi ile tükenmişlik arasında önemli bir bağlantı gözlenmemiştir. Dolayısıyla yapılan araştırma ile paralellik göstermemektedir.

Müfettişlerin öğrenim durumlarına göre kaygı düzeylerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, bu çalışmada Maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 2+2 veya 3+1 Lisans Tamamlama” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin ve EYD veya Normal Lisans Programı” öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinin, lisansüstü öğrenim durumuna sahip olan müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maarif müfettişlerinin öğrenim durumları yükseldikçe Müfettişlerin öznel kaygı ve somatik

belirtilerden oluşan kaygı düzeylerinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Maslach ve Jackson (1981) öğrenim durumlarına göre kaygı düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu, yüksekokul mezunlarının duygusal tükenme ve bireysel başarı ölçeklerinde tükenmişlik seviyelerinin fazla olduğu neticesine varmıştır. Dolayısıyla yapılan araştırma ile paralellik göstermektedir.

Müffettişlerin kaygı düzeylerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, bu araştırmada Müfettişlerin öznel kaygı ve somatik belirtilerden oluşan kaygı düzeylerinin düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Doğan ve Çoban (2009)'ın eğitim fakültesi öğrencilerinin öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmada Beck kaygı düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla yapılan araştırma ile paralellik göstermektedir.

Müffettişlerin yaşlarına göre kaygı düzeylerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, bu araştırmada Maarif müfettişlerinin yaşlarına göre kaygı düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. 31-50 yaş düzeyine sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinin, 51 ve üstü yaş düzeyine sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha yüksek olduğu fakat anlamlı farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Müfettişlerin yaş düzeyi kaygı düzeyleri üzerinden anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır. Girgin (1995), yaptığı çalışmada yaş arttıkça kaygı düzeylerinin azaldığı, kıdem arttıkça başarının arttığı ve kaygı düzeyinin azaldığı gözlenmiştir. Dolayısıyla yapılan araştırma ile paralellik göstermemektedir.

Tükenmişlikle ilgili sonuçlar

Aküzüm ve Özmen (2014), Eğitim Müfettişlerinin Mesleki Gelişim, Tükenmişlik ve İş Tatminine İlişkin gerçekleştirilen sekiz yüksek lisans ve doktora araştırmaları neticesinde elde edilen veriler, meta-sentez çalışma metodunun kapsadığı basamaklar etrafında analiz ve sentez evrelerinden geçirildiği ve genel olarak “düşük” veya “orta” seviyelerde bir mesleki tükenmişlik hissettiklerini gözlemlemişlerdir (s.1). Yaşa, mesleki kıdem ve öğrenim durumuna göre anlamlı farklılığın tespit edilmediği tükenmişlik düzeylerinde, tükenmişliğin kaygıyı arttırdığı, birbirlerini etkiledikleri, başarıyı düşürdükleri gözlenmiştir. Mesleki tükenmişliğin az olduğu tespit edilen çalışmamızla paralellik göstermektedir.

Müffettişlerin öğrenim durumlarına ilişkin sonuçlar incelendiğinde, bu araştırmada maarif müfettişlerinin öğrenim durumlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geneli, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi

alt faktörlerine ilişkin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı, sonucuna ulaşılmıştır. Anlamlı farklılık olmamasına rağmen, duygusal tükenme, duyarsızlaşma biraz düşük düzeyde, kişisel başarıda düşme hissinde ise biraz yüksek düzeyde tükenmişliğe sahip oldukları ve Başer ve Çobanoğlu (2011)'nın yaptığı araştırma ile paralellik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu araştırmada Müfettişlerin mesleki tükenmişlerinin ne düzeyde olduğuna ilişkin sonuçlar incelendiğinde, duygusal tükenmeye ilişkin müfettişlerin biraz düşük düzeyde duygusal tükenmeye yönelik mesleki tükenmişliğe sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dinçerol (2013) müfettişlerin duygusal tükenmişliklerinin araştırma sonucuna ilişkin ulaşılan sonuçlara paralel olarak yapılan araştırmalar incelendiğinde, öğretmenlerin iş yaşamında tükenmişlik seviyeleriyle mesleki tükenmişlik seviyeleri arasında mantıklı bir farklılaşma görülmüştür (s.63-89). Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Dolayısıyla yapılan araştırma ile paralellik göstermektedir.

Tanrıverdi (2008), 149 Maarif denetmeninin İş Tatmini değişkenlerinden terfi, ücret, başarı, sorumluluk ve iş şartları ile tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi üzerine gerçekleştirmiş bulunduğu çalışma neticisinde maarif müfettişlerinin duygusal tükenmişlik seviyeleriyle haftalık iş süresi ve verim seviyeleri; duyarsızlaşma seviyeleriyle haftalık iş süreleri; bireysel başarı seviyeleriyle de haftalık çalışma süresi ve verim seviyeleri arasında bağ bulunduğu neticesine varmıştır (s.115-117). Haftalık iş süresi arttıkça tükenmişlik ve stresin arttığı, yaşa ve kıdeme göre anlamlı bir farklılık olmadığı, çalışma koşulları zorlandıkça verimin düştüğü gözlenmiştir. Bulunan bu sonuçlar yaptığımız çalışmayla paralellik göstermemektedir. Çalışmamızda mesleki tükenmişliklerin az olduğu, mesleki kıdeme göre anlamlı farklılıkların tespit edildiği gözlenmiştir.

Demir (1995), hemşirelerin tükenmişlik seviyelerini ve tükenmişliklerine etki eden birtakım etmenleri ele aldığı ve 131 hemşire ile gerçekleştirdiği çalışma neticesinde; hizmet süresi fazla olan hemşirelerde tükenmişlik oranlarının azaldığı gözlemlenmiştir. Yaş ilerledikçe tükenmişliğin azaldığı, gençlerde ve hizmet süresi kısa olanlarda tükenmişliğin fazla olduğu, stres ve tükenmişliğin iş yaşamını oldukça olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmamızda da mesleki kıdem düzeyi arttıkça tükenmişliğin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Engin (2006), MEB Maarif müfettişlerinin Tükenmişlik Duygusu Üzerine 197 ilköğretim denetmeniyle cinsiyet, branş, kıdem, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, denetmenlikten önceki iş hayatında var olan yöneticilik görevi, beraber etkinlikte bulunan ilköğretim müfettiş sayısı, faaliyette bulunulan kent, aynı kentte iş yapma süresi, temin edilen doyum alanı ve stres yapan görev çeşidi gibi kişisel ve mesleki değişikliklere göre durumlarını belirlemek amacıyla toplam 12 soruda yapmış olduğu araştırmada orta düzeyde duygusal tükenme, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve orta düzey ile düşük düzey arasında sınırdaki kişisel başarı ölçeğinde tükenmişlik hissettiklerini görmüşlerdir (s.90). Yaş, kıdem ve mesleki duruma göre stres, kaygı ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmediği, kaygının stres ve tükenmişliğe yol açtığı, verim ve başarıyı düşürdüğü gözlenmiştir. Çalışmamızda da düşük düzeyde mesleki tükenmişlik gözlenmiştir.

Sezgin, Kavgacı, Kılınç ve Aslan (2012) Eğitim müfettişlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi üzerine 187 eğitim denetmeni ile gerçekleştirilen araştırmada 107 eğitim müfettişi için herhangi bir tükenmişlik durumunun bulunmadığı, 45 eğitim müfettişinin tükenmişliğin kıyısında olduğu, 27 eğitim denetmeninin tükenmişlik içerisinde bulunduğu ve 8 eğitim denetmeninin ise tükenmişlikleri hususunda destek görmesi gerektiği neticesine varmışlardır (Sezgin, Kavgacı, Kılınç, ve Aslan, 2012: 7). Tükenmişliğin verimi azalttığı, kaygıyı arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmaya göre genel olarak tükenmişliğin bulunmadığı görülmektedir. Çalışmamızda da tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4.3 Öneriler

4.3.1 Yapılan Araştırma Sonucuna İlişkin Öneriler

1) Maarif müfettişlerinin öğretmenlikteki branşlarına göre kaygı düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinin, alan öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin kaygı düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani sınıf öğretmenliği branşına sahip müfettişlerin daha stresli/kaygılı bir yapıda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda mevcut farklılıkların sebepleri iyi araştırılmalı ve sınıf öğretmenlerinin yaşadıkları bu stresin/kaygının önüne geçilmeye çalışılmalıdır.

2) Maarif müfettişlerinin mesleki kıdem düzeyleri yükseldikçe kaygı düzeylerinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum müfettişlerin mesleğe başladıkları ilk yıllarda daha kaygılı olduklarını kanıtlamaktadır. Nitekim bu noktada müfettişler ile detaylı görüşmeler yapılarak bu fark araştırılmalı ve mesleğe yeni başlayan genç müfettişlerin bu noktada sorunları çözülerek mesleğinin başlangıç döneminde tecrübe eksikliği sonucunda yaşamış oldukları kaygıları nedeniyle bu dönemde tükenmişlik yaşamalarının önüne geçilmelidir.

3) Her ne kadar yaş düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmasa bile müfettişlerin erken yaşlarda daha kaygılı oldukları göze çarpmaktadır. Bir önceki öneride de sözünü ettiğimiz gibi genç ve mesleğe yeni başlayan müfettişlerin sorunları iyi irdelenmeli ve bilhassa bu yaşta yaşamış oldukları kaygıların nedenleri araştırılarak, çözüm önerileri geliştirilmelidir.

4) Maarif müfettişlerinin öğrenim durumları yükseldikçe kaygı düzeylerinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim düzeyinin kaygıyı düşürmesi bu alanda birtakım kriterler konulması açısından önem arz etmektedir. Müfettişlerin yüksek lisans ve doktora yapmaları teşvik edilebilir. Ayrıca mesleğe alınmada öncelikli tercih sebebi haline getirilebilir. Nitekim bu sayede müfettişlerin kaygılarının önüne geçilme imkânı sağlanmış olacaktır.

5) Müfettişlerin stres düzeylerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi, müfettişlerin kaygı düzeylerinin tükenmişlik üzerindeki etkisinden daha önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmamızın birçok noktasında bahsettiğimiz tükenmişlik, müfettiş açısından oldukça önemli bir sorundur. Bu veri bize stres düzeyinin, kaygı düzeyine oranla bireyi daha çabuk tükenmeye ittiğini göstermektedir. Bu noktada kaygıyı hafife almamak şartıyla, stresin daha tehlikeli olduğu gerçeğini mutlaka bilerek davranmalı ve önlemleri bu çerçevede yoğunlaştırmak yerinde olacaktır.

6) Müfettişlere kaygı, stres ve mesleki tükenmişliğin nedenleri, belirtileri ve sonuçları konusunda bilgilendirme seminerleri veya hizmetiçi eğitimler verilmelidir.

7) Müfettişlerin kaygı, stres ve mesleki tükenmişlik seviyesinin tespitine yönelik çalışmalar yapılmalı ve belirtileri yüksek çıkanlara bireysel destek alması sağlanmalıdır, Ayrıca bu kişilere organizasyonsel destekler de sağlanmalıdır.

8) Müfettişlerin kaygı, stres ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin seviyesini yükselten iş yükü uyumsuzluğu ve sayı yetersizliğini gidermek amacıyla yeterli sayıda müfettiş istihdam edilmelidir.

9) Maarif müfettişlerinin eğitim seviyeleri yükseldikçe kaygı, stres ve tkenmişleri düşmektedir. Maarif müfettişlerinin eğitim seviyeleri yükselmeleri için yüksek lisans ve doktora yapmaları teşvik edilmelidir.

10) Maarif müfettişlerinin bayan müfettiş sayısının artırılması için çalışmalar yapılmalıdır.

4.3.2 Gelecekte Yapılacak alışmalara İlişkin neriler

1) Sınıf ğretmenliği branşından maarif müfettişlerin, alan/mesleki branşından olan müfettişlerden daha yüksek düzeyde kaygı, stres ve mesleki tükenmişlik yaşamalarının nedenlerinin tespiti yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

2) Maarif müfettişlerinin kaygı, stres ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin tespitine yönelik araştırmalarda kişinin ve organizasyonün belirtilen alanlarda ne gibi destek aldığına/sağladığına yönelik bilgiler/veriler de toplanmalıdır.

3) Maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerini etkileyen diğer faktörler(kişilik, motivasyon, iş doyumunu vb. gibi) zerine ilişkisel araştırma yapılmalıdır.

4) Maarif müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin tespitine yönelik bilgiler/veriler fenomenolojik(olgu bilim) yaklaşımla da toplanabilir.

KAYNAKÇA

- Aktaş, E. (2013). Anestezi ve Dâhili Klinik Çalışanlarında Depresyon ve Tükenmişlik Sendromu Açısından Karşılaştırılması (Uzmanlık tezi). Dicle Üniversitesi/Anestezi ve Reanimasyon Anabilimdalı, Diyarbakır.
- Aktuğ İ.Y. & Susur A. & Keskin S. & Balcı Y. & Seber G. (2006). Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerde tükenmişlik düzeyleri. *Osmangazi Tıp Dergisi* 28(2): 91-101.
- Aküzüm, C. & Özmen, F. (2014) Eğitim Denetmenlerinin Mesleki Gelişim, Tükenmişlik ve İş Tatminine İlişkin Bir Meta-Sentez Çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(49):31-54
- Altay B. & Gönener D. & Demirkıran C. (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fırat Tıp Dergisi*. 15(1):10-16.
- Arabacı, İ. B. & Akar, H. (2010). Eğitim denetmenlerinin bazı sosyal, demografik ve mesleki özelliklerine göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 78-91.
- Arıcı, H. (1991). *İstatistik yöntemler ve uygulamalar*. Ankara: Meteksan.
- Arslan H. & Unal M. & Aslan O. & Gürkan S.B. & Alparslan, Z. N. (1996). Pratisyen Hekimlerde Tükenme Düzeyi, Düşünen Adam Dergisi, 9(3) 48–49
- Aslan, D. & Kiper, N. & Karaağaoğlu, E.(2005). *Türkiye’de tabip odalarına kayıtlı olan bir grup hekimde tükenmişlik sendromu ve etkileyen faktörler*. Ankara: Türk Tabipleri Birliği.
- Atameriç, A. (2012). İşyerindeki Stres Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Algıları Üzerindeki Etkileri (Yüksek lisans tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, L. (2002). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Bireysel Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aydın, M. (1993). *Çağdaş Eğitim Denetimi*. Ankara: Pegem.

Aydın, Ş. (2004). Otel işletmelerinde organizasyonsel stres faktörleri: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (4), 1-21.

Aysan, F. & Bozkurt, N. (2004). *Okul psikolojik danışmanlarının yaşam doyumu, stresle başa çıkma stratejileri ile olumsuz otomatik düşünceleri: İzmir ili örnekleme*. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayında sunulmuş bildiri. İnönü Üniversitesi. Malatya.

Aysan, F. & Özben, Ş. (2004). Huzurevinde yaşayan bir grup yaşlının kullandığı başa çıkma stratejileri. *Ege Eğitim Dergisi*, 5 (2), 1-12.

Bakır B. & Özer M. & Özcan C. & Çetin M. & Fedai T. (2010) The association between burnout, and depressive symptoms in a Turkish military nurse sample. *Bulletin of Clinical Psychopharmacolog*, 20(2):160-3.

Balay, R. & Engin, A. (2007). GAP bölgesinde görev yapan ilköğretim denetmenlerinin tükenmişlik düzeyi üzerine bir araştırma. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 40(2), 205-232.

Balcı, A. (2000). *Organizasyonsel sosyalleşme, kuram, strateji ve taktikler*. Ankara: Pegem.

Balcı, A.(2000). *Organizasyonsel gelişme*. Ankara: Pegem.

Baltaş A. & Baltaş Z.(2002). *Stres ve başa çıkma yolları*, İstanbul: Remzi.

Baltaş, A. & Baltaş, Z. (2004). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi.

Baltaş, Z. & Atakuman, Y. & Duman, Y. (1998). *Standardization of the perceived stress scale: perceived stress in turkish middle managers*, Stress and Anxiety Research Society, 19th International Conference: İstanbul.

Baltaş, Z. & Baltaş, A. (2008). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi.

Baltaş, Z. & Baltaş, A. (2011). *Stres ve Başa çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi.

Baltaş, Z. (2011). *Verimli iş hayatının sırrı: Stres*. İstanbul, Remzi.

- Barut, Y. & M. Kalkan (2002), On dokuz Mayıs Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *On Dokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 24(1), 102-109.
- Barutçu E. & Serinkan C. (2008) Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli’de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2) 541-561.
- Başaran, İ. E.(2000). *Eğitim yönetimi, nitelikli okul*, Ankara: Feryal.
- Başaran, İ. E.(1994). *Eğitim yönetimi*. Ankara: Kadioğlu.
- Başaran, İ. E.(2000). *Organizasyonel davranış, insanın üretim gücü*, Ankara: Feryal.
- Başer Uras, M. & Çobanoğlu, F. (2011). İlköğretim denetmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ve nedenleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(1), 125-136
- Başer, U. M. & Çobanoğlu, F. (2011). İlköğretim denetmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ve nedenleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(1), 125-136
- Baysal, A. (1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Baytar, Ö., (2010). İş Yaşamında Stresin İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Beck, A. & Gary E. (2006). *Anksiyete bozuklukları ve fobiler*, İstanbul: Litera.
- Beck, A. T. & Epstein, N. & Brown, G. & Steer, R. A. (1988). An inventory for measuring clinical anxiety: Psychometric properties. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 56(6), 893-897.
- Bilge, A. & Ögce, F. & Genç, R. E., & Oran, N. T. (2009). Algılanan stres ölçeği (ASÖ)’nin Türkçe versiyonunun psikometrik uygunluğu. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 25(2), 61-72.
- Bilgen, N. (2004). *Teftişin işlevi*, Ankara: Panel.

- Bilgin, K. U. (1997) *Kamu personel yönetimi*. Ankara: İmaj.
- Bingöl, D.; & Atılhan, N. (2001). Yönetici akademisyenlerin temel stres kaynakları ve stresle mücadele teknikleri, 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul
- Blumberg, A. (1980). *Supervisors teachers: a private cold war*. California.
- Bolat O.İ. (2011). Öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisi: lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(2):255-66.
- Bolton, E. & E., Lambert, J. F. & Wolf, E. J.& Raja, S. & Varra, A. A. & Fisher, L. M. (2004). Evaluating a cognitive-behavioral group treatment program for veterans with posttraumatic stress disorder. *Psychological Services*, 1 (2), 140–146.
- Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Heath and Company, p.23.
- Budak, G. & Süregevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen organizasyonsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama, *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Bumin, G. T. & Günal, A. T. & Tükel, Ş. T. (2008). Anxiety, depression and quality of life in mothers of disabled children. *Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 15(1), 6-22.
- Burnak, O. (2007). Organizasyonsel Tükenmişlik: Kamu ve Özel İşletmelerdeki Çalışanlara Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Univ. Sosyal Bilimler Enstitüsü), Kütahya
- Bursalıoğlu, Z. (1982). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Bursalıoğlu, Z. (1994). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Ankara: Pegem.
- Bushy, A. & Stanton, M. P. & Freeman, H. K. (2004). The effects of stress management program on knowledge and perceived self-efficacy among participants from a faith community: A pilot study. *Online Journal of Rural Nursing and Health Care*, 4 (2), 52-60.
- Büyüköztürk, Ş. & Çakmak, E.K. & Akgün, Ö.E. & Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem

- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde çalışan kadınlar. *Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi*. 22(2), 15-27.
- Canman, D. (1995). *Çağdaş personel yönetimi*. Ankara: TODAİ.
- Cerniss, C. (1980). *Staff burnout: job stres in the human services*. Beverly Hills,CA:Sage Publication.
- Charlesworth, E. A. & Williams, B. J. (1984). Stress management at the worksite for hypertension: Compliance, cost-Benefit, health care and hypertension-related variables. *Psychosomatic Medicine*, 46 (5),387-397.
- Charuvastra A. & Cloitre M. (2008). Social bonds and posttraumatic stress disorder. *Annual Review of Psychology*; 59: 301-328.
- Climov, D. (2008). Results of a stress management program for graduate students based on relaxation associated with HRV biofeedback. Pedagogical and Statistical Unit, Institut d'Enseignement Supérieur (IES) ParnasseDeux Alice, Haute Ecole Léonard de Vinci.
- Cohen S. & Kamarck T. & Mermelstein R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*; 24: 385-396.
- Cohen S. & Kessler R. (1995). *Measuring stress: A guide for health and social scientists*. New York: Oxford Univeristy Press Inc.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. & Michael Blum (1997). Pattens of burnout among managers and professionals: a comparison of models, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18:685-701.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and in integration of research on job burnout, *Academy of Management Review*, (18)4, 621-656.
- Cüceloğlu, D. (1999). *İnsan ve davranışı*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2014). *İnsan ve davranışı*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakır, İ. (2006). Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana

- Çam, O. (1991). Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ege Üniversitesi, İzmir.
- Çam, O. (1993). *Tükenmişlik envanterinin geçerlilik ve güvenilirliğinin araştırılması*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Çan E. & Yılmaz A. & Çan G. & Özgün İ.(2006). Karadeniz Teknik Üniversitesi tıp fakültesi'ndeki araştırma görevlisi hekimlerin tükenmişlik sendromu ile iş doyumu düzeyleri ve ilişkili faktörler. *O.M.Ü. Tıp Dergisi*, 23(1):17-24.
- Çapri, B. (2006).Tükenmişlik ölçeğinin türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77
- Çarıkçı, İ. (2002). *Üniversite öğretim elemanlarının iş ve aile rolleri arasında yaşadıkları çatışmaların şiddeti ve çatışmaları belirleyen iş ve aile alanı değişkenleri üniversite hastanesi çalışanları örneği*, 10. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Antalya.
- Çelik, N. (2009). Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İl Örneği, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin
- Çetinkanat, A. (2000). *Organizasyonlerde güdülenme ve iş doyumu*. Ankara: Anı.
- Çevik, A. & Şentürk V. (2008) Tarihsel süreçte psikosomatik tıp ve psikosomatik bozukluklara genel bir bakış. *Türkiye Klinikleri Psikiyatri Dergisi*, 1: 1-11.
- Çimen, M. (2000). Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, iş doyumu, Kuruma Bağlılık ve işten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı.
- Çokluk, O. (2003). *Organizasyonlerde tükenmişlik, yönetimde çağdaş yaklaşımlar: uygulamalar ve sorunlar*. Ankara: Anı.
- Çokluk, Ö. (2000). *Organizasyonlerde tükenmişlik, yönetimde çağdaş yaklaşımlar*. Ankara: Anı.
- Daley, M. R. (1979). Burnout: Smoldering Problem in Protective Services, Social Work, September, 375-379.

- Daly, S. (1992). Principal burnout in the public scholls, *Dissertation Abstract International*, 53, (7), 2177.
- Demir, A. (1995). Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Dereli N. (1992). İlk kez kalıcı pacemaker yerleştirilen hastalara uygulanan programlanmış eğitimin hastanın Kaygı düzeyine olan etkisinin incelenmesi. Doktora tezi. İzmir. Ege Üniv.
- Dincerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. (Yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı-Büro Yönetimi Eğitimi Bilim Dalı, Ankara.
- Ding, Y. & Qu, J. & Yu, X. & Wang, S., (2014). *The mediating effects of burnout on the relationship between anxiety symptoms and occupational stress among community healthcare workers in china: A Cross-Sectional Study*.
- Doğan O.(1995) *Ruhsal bozuklukların epidemiyolojisi*. Sivas: Dilek.
- Doğan, T.,& Çoban, A. E. (2009). Eğitim fakültesi öğrencilerinin öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 34(153), 45-48.
- Dolan, N. (1987). The relationship between burnout and satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*,12(1),3–12.
- Durak B. & Şahin, A. & Karslı, E. (2011). Bedensel hastalıkları olan bireylerde stres, kendilik algısı kişilerarası tarz ve öfke ilişkisi, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22 (1-10).
- Durna (2004). Stres, A ve B tipi kişilik yapısı ve bunlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11 (1), 191-206.
- Ekinci, Yusuf, (2006). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Sosyal Beceri Düzeylerine Göre Öğretmenlerin İş Doyumu ve İş stresinin Karşılaştırılması, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep
- Emlek, S. (2005). “İlköğretim Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin İş Doyum ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki”

(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü) İzmir.

Engin, A. (2006). Milli Eğitim Bakanlığı İlköğretim müfettişlerinin Tükenmişlik Duygusu Üzerine Bir Araştırma.(Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Harran Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.

Eren, E. (2006). *Organizasyonsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta.

Eren, E. (1993). *Yönetim psikolojisi*, İstanbul: Beta.

Ergin, C. (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara

Ergin, C. (1993). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde tükenmişlik ve çeşitli stres kaynaklarının incelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12 (1-2), 37-50.

Erkuş, A. (2013). *Davranış bilimleri için bilimsel araştırma süreci*. Ankara: Seçkin.

Eroğlu, F.(2006), *Davranış bilimleri*, İstanbul: Seçkin.

Erol, A. & Sarıçiçek, A. & Gülseren Ş.(2007) Asistan hekimlerde tükenmişlik: İş doyumu ve depresyonla ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 8(12), 17-24.

Eskin, M. & Akoğlu, A. & Uygur, B. (2006). Ayaktan tedavi edilen psikiyatri hastalarında travmatik hayat olayları ve sorun çözme becerileri: intihar davranışıyla ilişkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*; 17: 266-275.

Everson-R. SA, Lewis T.T. (2005). psychosocial factors and cardiovascular diseases. *Annual Review of Public Health*; 26: 469-500.

Fındıkçı, İ. (2001). *İnsan kaynakları yönetimi*, İstanbul: Alfa.

Fidan, N. (2012). *Okulda öğrenme ve öğretme*. Ankara:Seçkin

- Fogarty, T. & Gary K. & Ronald K.M. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model, *Behavioral Research in Accounting*, Vol.12, 32-67.
- Freeman, J.B. vd. (2002)., Child and adolescent psychiatry: A Comprehensive Textbook, *Lippincott Williams & Wilkins*. S: 821-834. Philadelphia.
- Freidman, A. İ. (1991). High And Low Burnout Schools: Schools Culture Aspects of Teacher Burnout, *Journal of Educational Research*. 84(6), 325-333.
- Freudenberger, H. J. (1974), Staff Burn-Out, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Friesen, D. & Sarros, J. C. (1989). Sources of burnout among educators, *Journal of Organizational Behavior*, 10 (2), April, 179-188.
- Funk & Wagnalls (1963). *Funk and wagnall's new encyclopedia*, New York.
- Gaines J. & Jermier J. (1983). Emotional Exhaustion In A High Stress Organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Ganster, D.C. & Schaubroeck (1991). Work, stress and employee health. *Journal of Management*, 17:235-271.
- Garcia, F.J. & Munoz, E.M. & Ortiz, M.A. (2004). *Personality and contextual variables in teacher burnout*.
- Gençtan, E. (1981). *Psikanaliz ve sonrası*, İstanbul: Hür.
- Gezer, E. (2008). Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Girgin, G. (1995). “İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi İzmir İli Kırsal ve Kentsel Yöre Karşılaştırması” (Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir
- Goldstein, K. (1940). *Human nature*. Cambridge, Mass: Harvard.

- Gökçe, B. (1993). Üniversite öğrencilerinde psikolojik güçlülük ile ruh sağlığı arasındaki ilişki. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Gunnar M, Quevedo, K. (2007) The neurobiology of stress and development. *Annual Review of Psychology*; 58: 145-173.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 5-7.
- Güneş, F. (2014). *Öğretim ilke ve yöntemleri*. Ankara
- Güney, S. (2011). *Organizasyonsel davranış*, Ankara: Nobel.
- Güney, S.(2007). *Yönetim ve organizasyon*, Ankara: Nobel.
- Gürsel, M. (1997). *Okul yönetimi*. Konya: Mikro.
- Gürşimsek I. & Girgin G. (2000). *İzmir örnekleminden okul öncesi milli eğitim bakanlığına bağlı okullarda hizmet veren öğretmenlerde görülen tükenmişlik düzeyi*. II. Ulusal Öğretmen Yetiştirme Sempozyumu, s.314–320. Çanakkale.
- Gürültünün Etkileri. (1993/Eylül). *Cumhuriyet Gazetesi*.
- Hammen C. (2005). Stress and depression. *Annual Review of Clinical Psychology*; 1: 293-319.
- Havle N. & İnlem MC. & Yener F. & Gümüş H. (2008). İstanbul’da çalışan psikiyatristler de tükenmişlik, iş doyumu ve bunların çeşitli değişkenlerle ilişkisi. *Düşünen Adam Dergisi*, 21(1-4):4-13.
- Hellesoy, O. & Gronhaug, K. & Kvitastein. & O. Burnout. (2000). Conceptual Issues and Empirical Findings from a New Research Setting. *Scandinavian Journal of Management*, 16: 233-47.
- Holcomb, W. (1986). Stres inoculation therapy with anxiety and stres disorders of acute psychiatric inpatients. *Journal of Clinical Psychology*, 42 (6),864-872.
- Holmes TH, Rahe RH (1967) Social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*; 11: 213-218.

Hsu K., Marshall V., (1980). Prevalance of depression and distress on a large sample of Canadian residents, interns and fellows. *Ann, J., Psychiatry*, 14(4).1561-1566.

[Http://docs.neu.edu.tr/staff/fatmagul.cirhinlioglu](http://docs.neu.edu.tr/staff/fatmagul.cirhinlioglu). 28.05.2017 tarihinde alınmıştır.

<http://therapiamag.com/?p=479> adresinden 28.05.2017 tarihinde alınmıştır.

<Http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/09/20110914-1.htm> adresinden 07.03.2017 tarihinde alınmıştır

<Http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140524-18.htm> adresinden 07.03.2017 tarihde alınmıştır

Iglesias, S. L. & Azara, S. & Squillace, M. & Jeifetz, M., Arnais, M. R. (2005). A study on the effectiveness of a stress management programme for college students. *Pharmacy Education*, 5 (1), 27-31.

Işıksan, V. (2017). *Stres Yönetimi Tükenmişlikten Mutluluğa*. Ankara: Nika

Izgar, H. (2000). “Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel.

Izgar, H. (2002). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001. Gençler, A, Öğretmenlerin iş Doyumu ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Jaremko, M. E. (1980). The use of stress inoculation training in the reduction of public speaking anxiety. *Journal of Clinical Psychology*, 36 (3), 735-738.

Joshi, V. (2005). *StressFromBurnoutToBalance*. ResponseBooks, Sage Publications, IndiaPvtLtd, B-42 PanchsheelEnclave, New Delhi.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1),29-32.

Karasar, N. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel.

Karip, E. (1999). Çatışma yönetimi. Ankara: Pegem.

Karlıdağ vd. (2001). Hekimlerde tükenmişlik düzeylerinin aleksitimi düzeyleriyle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 2(3):153-160.

Kaya, Y.K. (1993). *Eğitim yönetimi*, Ankara: Set Ofset.

Kayıkçı, K. (2005) *Milli Eğitim Bakanlığı denetmenlerinin denetim alt sisteminin yapısal sorunlarına ilişkin algıları ve iş doyum düzeyleri*. Ankara: Tem-Sen Yayınları

Keane TM, Marshall AD, Taft CT (2006) Posttraumatic stress disorder: etiology, epidemiology, and treatment outcome. *Annual Review of Clinical Psychology*; 2: 161-197.

Keel P. (1993). Psychological stress caused by work: burnout syndrome. *SozPraventivmed*, 2: 131-132.

Khsu, V. Marshall. (1987). Prevalence of depression and distress in a large sample o Canadian residents, interns, and fellows. *Am J Psychiatry*, 144: 1561-1566.

Kırılmaz, A. Y. & Çelen, Ü. & Sarp, N. (2003). İlköğretimde çalışan bir öğretmen grubunda tükenmişlik durumu araştırması, *İlköğretim-Online*, 2, (1), s.2-9.

Kirkegaard, S.(2003). *Kaygı kavramı*. Ankara: İş Bankası.

Koç, H. &Topaloğlu, M., (2010). *Yönetim bilimi*. Ankara: Seçkin.

Koç, Ş. R. (2009). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği), (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Koçel T. &Mustafa A. & I. Pakdemir(1991). *Kamu İktisadi Teşebbüslerinde yönetim kurulu üyeliği el kitabı*. Ankara: DPT.

Kozier, B. vd. (2000). Development from conception through adolescence, *Fundamentals of nursing*, Sixth Edition, Upper Saddle River,379-396.

Köklü, N. & Büyükoztürk, Ş. & Bökeoğlu, Ç. Ö. (2007). *Sosyal bilimler için istatistik*. Ankara: Pegem

- Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3),10-15.
- Lee RT. (1990). Ashforth BE. On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *J ApplPsychol*. p.75:743.
- Lee, Raymond T. & Ashforth, Blake E. (1993), A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model, *Journal of Organizational Behavior*, 14, (1), 3-20.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988), "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308 İstanbul.
- Levinson, H. (1996). Burnout. *Harvard Business Review*.153-161.
- Lewin, Jeffrey E. & Sager, Jeffrey K. (2007), A Process Model of Burnout among Salespeople: Some New Thoughts, *Journal of Business Research*. 162-171.
- Malanowski, R. & James M. & Peter H. Wood. (1984). Burnout and Self Actualization in Public School Teachers. *The Journal of Psychology*, 117, 1984, pp.23-26.
- Manlove, E. (1992). Multiple Predictors Of Burnout In Child Care Workers, *Dissertation Abstracts International*, 53, (7).
- Mannig, M.R. & Motowidlo, S.J. & Packard, J.S., (1986). Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 618-629.
- Maraşlı, M. (2003). "Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri". Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Martinussen, M. & Richardsen, A.M. & R.J.Burke (2007). Job Demands, Job Resources, and Burnout Among Police Officers, *Journal of Criminal Justice*, 35, 239- 249.
- Maslach C. & Goldberg J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives, Applied and Preventive Psychology, 7, *Cambridge University Press*, s.63-64.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal Of Occupational Behaviour*, (2), s.99-113.

- Maslach, C. & S. E Jackson. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Job of Occupational Behavior*, 45 (1), 73-81.
- Maslach, C. (1982), Burnout The Cost Of Caring. New Jersey: *Prentice- Hall, Inc.*, Englewood Cliffs. 53, 36-45.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B. ve Leiter, Michael P. (2001), “Job Burnout”, *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- McCranie EW. & Brandsma JM. (1988) Personality antecedents of burnout among middle-aged physicians. *Behav Med*, 14 (1):30-6.
- McKenzie, F.& White C.A. & Kendall S. & Finlayson A. & Urquhart M. & Williams I.(2006). *Psychological İmpact of Colostomy Pouch Change and Disposal*. Br. J. Nurs, 15:308-316.
- Metin Ö. & Özer F. (2007). Hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10(1), 58-66.
- Michalsen, A.& Grossman, P.& Lehmann, N. & Knoblauch, N. M. & Paul, A. & diğ(2005). Psychological and quality of life outcomes from a comprehensive stressreduction and life style program in patients with coronary artery disease: Results of a randomized trial. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 74, 344-352.
- Milli Eğitim Bakanlığı (1999). *Maarif müfettişleri Başkanlıkları Yönetmeliği*, 19.08.1999 tarih ve 23785 sayılı Resmi Gazete, Ankara
- Milli Eğitim Bakanlığı (2015). *Maarif Müfettişleri Görev Standartları*, Ocak, Ankara
- Milli Eğitim Bakanlığı. (2005). *İlköğretim Müfettişleri Başkanlıkları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*. Resmi Gazete, 25882.
- Mino, Y.& Babazono, A. & Tsuda, T. & Yasuda, N. (2006). Can stress management at the workplace prevent depression? A randomized controlled trial. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 75 (3), 177-182.
- Monroe, SM. (2008). Modern approaches to conceptualizing and measuring human stress *Annual Review of Clinical Psychology*; 4: 33-52.

Morgan, G. A.& Leech, N. L.& Gloeckner, G. W., & Barrett, K. C. (2004).*SPSS for introductory statistics: Use and interpretation*. Psychology Press.Lee.

Morgan, T. C. (2000). *Psikolojiye giriş*. Ankara: Meteksan.

Murat, M. (2000).“Sınıf Öğretmenlerinde 10 yıllık Meslek Surecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Gore İncelenmesi” (Yayınlanmamış Doktora Tezi Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü). Trabzon

Murphy, M.J. (2004).*Blueprints psychiatry*, Blackwell Publishing Massachusetts.

Ok, İ. (2006); İş Stresinin İlköğretim Okullarında Okul Yöneticileri Üzerindeki Etkisi (Konya Örneği), (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya

Okutan, M. & Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 10-12

Öner, N.(1977). Durumluluk, Sürekli Kaygı Envanterinin Türk Toplumunda Geçerliliği, Doç. Tezi, Ankara,

Örmen, U. (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Öz, F.,(2004). *Kaygı ve korku*, Ankara: İç ve Dış Ticaret.

Öz, M.F. (2003). *Türkiye Cumhuriyeti milli eğitim sisteminde teftiş*, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi.

Özdemir, A. & Kılıç, K. & Özdemir, E. & Öztürk, D. & Sümer, H. M. (2003). Cumhuriyet Üniversitesi dış hekimliği fakültesi akademik personelinde tükenmişlik ölçeğinin üç yıllık arayla değerlendirilmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 6(1), 14-18.

Özdemir, A.K. & Özdemir, H,D, Coşkun, A, Çınar, Z. (1999). Dış hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi Dış hekimliği Fakültesi Dergisi*, 2, (2), Sivas.

Özdemir, S.& H. İ. Yalın & F. Sezgin. (2005). *Öğretmenlik mesleğine giriş*. Ankara: Nobel.

Özdemir, T. (2001). *Çağdaş ve demokratik eğitimde teftiş*. Doktora Tezi. Bolu.

Özden, Y. (1999). *Eğitimde dönüşüm eğitimde yeni değerler*. Ankara: Pegem.

Özdevecioğlu, M., (2003). Kadın ve erkek yöneticilerin yönetimi altındaki personelin motivasyon, stres ve iş tatmini farklılıklarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 10 (2), 125-138.

Özek, M. (2011). Çalışan Annelerin İş Stresiyle Başa Çıkma Becerisi İle Tükenmişlik Düzeylerinin Aile Değerlendirmesine ve Çocukların Davranışlarına Etkisi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Özer, K. (2008). *Kaygı: Sinanma Duygusuyla Baş Edebilme*. (Dördüncü basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Özipek, A. (2006). "Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi Ve Nedenleri" (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Univ. Sosyal Bilimler Enstitüsü). Edirne

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

Öztürk O. (1992). *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*. Ankara: Hekimler.

Öztürk O.(1989). *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*. İstanbul: Bayrak.

Öztürk, N. (2008). Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Öztürk, O.(1997), *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*, Ankara: HYB

Pıçakçıfe M. (2010). *Çalışma Yaşamı ve Kaygı*. Ankara: TEF.

Pilowsky DJ. & Keyes KM. & Hasin DS. (2008) Adverse childhood events and lifetime alcohol dependence. *American Journal of Public Health*; 99: 258-263.

- Pines, A. & E. Aranson (1983). *Combatting Burnout U.S.A.: Children and Youth*
- Torun, A. (1995) “Tükenmişlik, Aile Yapısı Sosyal Destek ilişkileri üzerine bir inceleme” (Yayınlanmamış Doktora Tezi Marmara Üniversitesi). İstanbul
- Pines, A., Aronson, E. (1988). *Career Burnout; Causes & Cures*, Free Press, New York, s. 9-33
- Pines, Ayala Malasch (2003). *Occupational Burnout: a Cross Cultural Israeli Jewish-Arab Perspective and its Implications for Career Counselling*, Career Development International, 8/2, 97-106.
- Polat, S. ve Uğurlu, C. T. (2009). İlköğretim Müfettişlerinin Organizasyonsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 4(3), 1136-1149.
- Potter BA. (1995). *Preventing Job Burnout Transforming Work Pressures into Productivity*.
- Randall, S.C.(1993). *Teacher Burnout, Depressive Symptoms and Coping Strategies: Their relationship in Two Samples of Teachers*, Dissertation Abstracts International, 55, (9), 763 A.
- Razı, G. S.& Kuzu, A.& Yıldız, A. N.& Ocakcı, A. F. & Arifoğlu, B. Ç. (2009). Çalışan gençlerde benlik saygısı, iletişim becerileri ve stresle baş etme. *TAF Prev Med Bulletin*, 8(1),17-26.
- Rodgers, T.E., (1994). *The Relation of Situation, Personality, and Religious Problem- Solving in the Prediction of Burnout Among American Baptist Clergy*.
- Rutledge, C.F. & Francis L. (2004). *Burnout Among Male Anglican Parochial Clergy in England: Testing A Modified Form Of The Maslach Burnout Inventory*. Research in the Social Scientific Study of Religion. 15(44)-10-17.
- Sabuncuoğlu, Z. & Tüz, M. (2008). *Organizasyonsel Psikoloji*, Bursa: Alfa
- Sadock BJ & Sadock VA & Kaplan & Saddock's Comprehensive Textbook of Psychiatry İstanbul: Güneş.
- Sağlam Arı, G. & Çına Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Organizasyonlar Açısından Önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.

- Sandıkçı, E. (2010). Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Saruhan, S. C. & Yıldız, M. L. (2009). *Çağdaş yönetim bilimi*, İstanbul, Beta.
- Schaufeli WB & Greenglass RE.(2001). Introduction to special issue on burnout and health.*Psychology and Health*. 16: 501-51.
- Schaufeli, W. B. & Van Dierendonck, Dirk (1993). The Construct Validity of Two Burnout Measures, *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647
- Schneiderman N. & Ironson G. & Siegel SD. (2005) Stress and health: psychological, behavioral, and biological determinants. *Annual Review of Clinical Psychology*; 1: 607-628.
- Selçukoğlu, Z. (2001). “Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi İle Yalnızlık Düzeyi ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Selye, H. (1976). *The Stres of Life, Revised Edition*, McGraw-Hill Book Company, NewYork.
- Sezgin, F. & Kavgacı, H. & Kılınç, A.Ç. & Aslan, H. (2012). Eğitim Denetmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9),175-191.
- Shanafelt TD. & Bradley KA. & Wipf JE. & Back AC.(2002) Burnout and self-reported patient care in internal medicine residency programs. *Ann Intern Med* 136: 358-367.
- Shapiro, B.(1987). The Relationship of Teacher Burnout to individual and Environmental Variables, *Dissertation Abstracts International*, 48, (5), 1157.
- Sheehy, R.,& Horan, J. J. (2000). Effects of stress inoculation training for first year law students.*Journal of Stress Management*, 11, 41-55.
- Shimazui, A. & Okadai, Y. & Sakamoto1, M. & Murat, M. (2003). Effects of stress management program for teachers in Japan: A pilot study. *Journal of Occupational Health*, 45 (4), 202-208.

- Shoemaker N. (2001). Clients with psychosocial and mental health concerns: promoting positive outcomes, Medical-Surgical Nursing (Edited by: Black J.M., Hawks J.H. ve Keene A.M.), Sixth Edition, W.B. Saunders Company, Philadelphia.
- Shors TJ. (2006). Stressful experience and learning across the lifespan. *Annual Review of Psychology*; 57: 55-85
- Sığırcı, M. (1999). Endüstri meslek liselerinde çalışanların müfettişlerden beklentileri ve bunları gerçekleştirme düzeyi. Yüksek Lisans Tezi İstanbul
- Sılığ, A. (2003). “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü). Eskişehir.
- Silverman, W. K.& Kurtines, W. M.& Ginsburg, G. S.& Weems, C. W.& Lumpkin,P. W., & Carmichael, D. H. (1999). Treating anxiety disorders in children with group cognitive-behavioural therapy: a randomized clinical trial.*Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 67, 6, 995-1003.
- Sims, A. (1995) Anxiety, panic, irritability, phobia and obsession, Symptoms in the mind: an introduction to descriptive psychopathology, W.B. Saunders Company, 299-319, London.
- Singh, Jagdip, Goolsby, Jerry R., & Gary R. Rhoads. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives, *Journal of Marketing Research*, 558-569.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 1-27
- Steensma, H.& Den Heijer, M. & Stallen, V. (2007). Research note: Effects of resilience training on the reduction of stress and depression among Dutch workers. *Quarterly of Community Health Education*, 27(2), 145-159.
- Sullivan, H.S. (1946). *Conceptions of Modern Psychiatry*, Washington: William Alonson White Psychiatric Foundation
- Sürgevil, O. (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Organizasyonsel Faktörler: Akademisyen Personel Üzerine Bir Uygulama”(Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir

Sürgevil, O. (2006) *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel.

Sürgevil, O. (2014). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu*. İstanbul: Nobel.

Sweeney, John T. & Summers, Scott L. (2002). The Effect of the Busy Season Workload On Public Accountants' Job Burnout", *Behavioral Research In Accounting*, 14, 223-245.

Şahin, N.H. (1998). *Tükenmeye rağmen nasıl yaşanabilir? stresle basa çıkma/olumlu bir yaklaşım*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği.

Şimşek, Ş. & Said, K. (2006). *Çağdaş yönetim araçlarından seçmeler*, Ankara: Nobel.

Tanrıverdi, L. (2008). İlköğretim Müfettişlerinin İş Tatmini İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi.(Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Taylor AH & Dorn L. (2006) Stress, fatigue, health, and risk of road traffic accidents among professional drivers: the contribution of physical inactivity. *Annual Review of Public Health*; 27: 371-391.

Taymaz, A. H. (1997). *Eğitim sisteminde teftiş*. Ankara: Tapu ve Kadastro Vakfı.

Teague, J.,B. (1992). The Relationship Between Varios Coping Styles and Burnout Among Nurses, *Dissertation Abstracts International*, 53, (7), 3797.

Tekinsav S. & Aydın, A. & Sorias, O. (2010). Ergenlerde sosyal anksiyete belirtilerini azaltmaya yönelik bilişsel-davranışçı bir grup terapisi programının etkililiğinin değerlendirilmesi. *Türk Psikiyatri dergisi*, 1 (1), 25-36.

Tel, H. & Karadağ, M. & Tel, H. & Aydın, Ş. (2003). Sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki stres yaşantıları ile baş etme durumlarının belirlenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 3(1), 13-23.

Tepeci, M., & B_RD_R, Kemal (2005). *Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu*, 11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, 22 Mayıs, Afyon, 958–972.

Toral-Villanueva R. & Aguilar-Madrid G. & Juarez-Perez CA. (2009) *Burnout and patient care in junior doctors in Mexico City*. *Occup Med* 2009; 59(1):8-13.

- Torun, A. (1995). Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Torun, A. (1997). *Stres ve tükenmişlik*, İstanbul: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını.
- Townsend, M.C. (2002) Essential of psychiatric mental health nursing, *Second Edition*, Davis Company, Philadelphia, 569-600.
- Treatment of PTSD. (2001) Stress inoculation training with prolonged exposure compared to EMDR. *Journal of Clinical Psychology*, 58 (9), 1071-1089.
- Tulunay, Ö. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve OrganizasyonselBağıllık ve Organizasyonsel iletişim ilişkisi (Sivas il Örneği), (Yayınlanmamış YüksekLisansTezi), Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale
- Tutar, H., (2011). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara:Seçkin.
- Tükel, H. (1997). İlköğretim Müfettişlerinin iş Doyumu, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tümkaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Basa Çıkma Davranışları, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tümkaya, S. (2000). Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(1) 128-133.
- Tümkaya, S.(1997)IV. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi,1–3 Eylül; Ankara: Ankara Üniversitesi
- Türkçapar, H.(2004). Anksiyete Bozukluğu ve Depresyonun Tanısal İlişkileri, *Klinik Psikiyatri* 4:12-16.
- Tzioti MC& Mantelou E. & Degleris N. & Solias A. & Karamberi M. & Romanou N. (2010). Job burnout and self-efficacy survey among elementary school teachers in Greece. *Annals of General Psychiatry Annals of General Psychiatry* 1:192.

- Ulusoy, M., Sahin, N. H., & Erkmen, H. (1998). Turkish version of the Beck Anxiety inventory: Psychometric properties. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 12(2), 163-172.
- Unger, D.E.(1980). “Superintendent Burn-out: Myth or reality”. Makale internetten proquest veritabanından [http:// proquest.umi.com/pqdweb?index=8&did=749726941&SrchMod= 2&sid=4&F...](http://proquest.umi.com/pqdweb?index=8&did=749726941&SrchMod=2&sid=4&F...) adresinden alınmıştır.
- Üstünbaş, G. (2011); Türkiye’de Fizyoterapistlerde Tükenmişlik, iş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Araştırılması, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bolu
- Valman, H. B., (1981). ABC of 1 to 7. The Handicapped Child British Medical Journal (Clinical Research Ed.), 283(6300), 1166–1169.
- Varol, Ş. (1990). *Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Kaygılarını Etkileyen Etmenler*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Samsun: 19 Mayıs Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Walter, H.,G., Gates, G., The Impact of Personal, *Professional and Organizational Characteristics On Administrator Burnout*, *Journal of Educational Administration*, 36, (2), s.146-153, 1998.
- Weisberg, J. (1994). Measuring Workers’ Burnout and Intention to Leave”, *International Journal of Manpower*, 15. (1), 4-14.
- Weiskopf, P. E. (1980). Burnout Among Teachers Of Exceptional Children. *Exceptional Children*, 47, 18-23.
- Westen, D. & Psychology. Brain & Behavior, & Culture. (2002) Third Edition, John Wiley & Sons, Inc., s: 537-549, New York.
- Wikipedi, (2012). *Özgür Ansiklopedi*. Türk Dil Kurumu, Güncel, tr.wikipedia.org (10.10.2012).
- Yaşan A. & Eşsizoglu A. & Yalçın M. & Özkan M. (2008) Bir üniversite hastanesinde çalışan araştırma görevlilerinde iş memnuniyeti, Kaygı düzeyi ve ilişkili etmenler. *Dicle Tıp Dergisi*, 35(4):228-233.
- Yerlikaya, A. (2000). “Köy ve Şehirlerde Çalışan Sınıf Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” (Atatürk Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum

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

Yıldırım, Y. (2010); Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarındaki Görevli Akademisyen Personelin Organizasyonsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), On dokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun

Yılmaz, A. (2007). İlköğretim Müfettişlerinin Mesleki Görevlerini Yerine Getirme Durumları ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Yusefi, A. & Khayyam-Nekouei, Z.& Sadeghi, M., Ahmadi, S. A., Ruhafza,H., Rabiei,K., ve Khayyam-Nekouei, S. A. (2006). The effect of cognitive-behavioral therapy in reducing anxiety in heart disease patients. *ARYA Journal*, 2 (2), 84-88.

Zonana, M. (2011) İş Stresinin İş görenlerin Organizasyonsel Sosyalleşme Düzeylerine Etkileri ve Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

EKLER

1. EK-A: Anket İzin Yazısı	153
2. EK-B: Anket.....	154



EK-A: Anket İzin Yazısı



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Rehberlik ve Denetim Başkanlığı

Sayı : 63055260-622.01-E.9079606
Konu : Anket Çalışması Talebi

25.08.2016

Sn. İlker KARATAŞ
Maarif Müfettişi

İlgi : a) 08/08/2016 tarihli dilekçe.
b) Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü çıkışlı 07/03/2012 tarihli ve B.08.0.YET.00.20.00.0/3616 (2012/13) sayılı Genelge.

İlgi (a) dilekçede belirtilen “Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişlerinin Stres, Kaygı ve Tükenmişlik Duygusunun Ölçülmesi” konulu yüksek lisans tez konusu kapsamında anket çalışması uygulama izin talebiniz tarafımızca incelenmiş olup; onaylı bir örneği Bakanlığımızda muhafaza edilen ve uygulama sırasında da mühürlü ve imzalı örnekten çoğaltılmış veri toplama aracının gönüllülük esasına dayalı olarak; Maarif Müfettişlerine ilgi (b) de kayıtlı genelge doğrultusunda uygulanması Başkanlığımızca uygun görülmüş olup; anket formu ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.

Atif ALA
Rehberlik ve Denetim Başkanı

Ek : Anket Formu (2 sayfa)

Güvenli Elektronik İmza:
Aslı İla Aynıdır.
25/08/2016

M.E.B. Rehberlik ve Denetim Başkanlığı
Atatürk Blv. No.98 06648 Bakanlıklar/ANKARA
Elektronik Ağ: www.meb.gov.tr
e-posta: rdb@meb.gov.tr

Tel: (0 312) 413 16 56
Faks: (0 312) 419 13 24

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 31df-1d13-3f7a-8522-f9fb kodu ile teyit edilebilir.

Şekil A.1: Anket izin yazısı.

EK-B: Anket

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

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

MAARİF MÜFETTİŞLERİNİN STRES, KAYGI ve TÜKENMİŞ DUYGUSUNUN ÖLÇÜLMESİNE İLİŞKİN ANKET FORMU

Sayın Maarif Müfettişi,

Bu anket formu, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Ana Bilim Dalında çalışmakta olan "Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişlerinin Stres, Kaygı ve Tükenmişlik Duygusunun Ölçülmesi" adlı yüksek lisans tezi ile ilgilidir. Anketi yanıtlayarak katkıda bulunacağınız bu araştırmanın, Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişlerinin Stres, Kaygı ve Tükenmişlik düzeylerini saptayarak eğitim sistemindeki denetim sürecinin geliştirilmesine katkıda bulunacağı umulmaktadır. Vereceğiniz bilgiler sadece araştırma için kullanılacaktır. Dört bölümden oluşan anket sorularına vereceğiniz yanıtların doğruluğu, araştırmanın niteliği açısından çok önemlidir. Değerli yardım ve katkılarınız için teşekkür eder, saygılar sunarım.

İlker KARATAŞ
(Maarif Müfettişi) Yüksek Lisans Öğrencisi

Kişisel Bilgiler

Bu bölümde kişisel bilgiler bulunmaktadır. Cevaplarınızı istatistiksel olarak değerlendirenken karşılaştırmaya yapabilmek için bazı kişisel bilgilere ihtiyaç duyulacaktır. Lütfen size uygun gelen seçeneğin karşısındaki ayraç () içine, "X" işareti koyunuz.

1) Cinsiyetiniz a- () Erkek b- () Kadın

2) Öğretmenlikteki branşınız. a- () Sınıf Öğretmeni b- () Alan Öğrt.

3) Yaşınız. a- () 30 ve altı b- () 31- 50 c- () 51 ve üstü

4) Müfettişlikteki kademiniz. a- () 5 yıl ve altı b- () 6-10 yıl
c- () 11-15 yıl d- () 16-20 yıl e- () 21 yıl üstü

5) Medeni Durumunuz. a- () Evli b- () Bekar c- () Boşanmış

6) Öğrenim durumunuz. a- () 2+2 veya 3+1 Lisans tamamlama
b- () EYD veya Normal Lisans programı c- () Lisans Üstü

Şekil B.1: Anket.

Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ)

Aşağıda geçen ay boyunca yaşamış olabileceğiniz duygu ve düşüncelerinizi içeren bazı durumlar verilmiştir. Lütfen her maddeyi dikkatle okuyunuz. Daha sonra, her maddedeki durumu geçen ay boyunca ne kadar yaşadığınızı aşağıdaki ölçekten yararlanarak maddelerdeki uygun bölüme X işareti koyarak belirleyiniz.

		Hic (0)	Nadiren (1)	Bazen (2)	Sık (3)	Çok Sık (4)
1	Beklemediğim bir olaya karşı sıkıntı yaşadım.					
2	Önemli olayları kontrol edemedim.					
3	Kendimi stresli hissettim.					
4	Kişisel problemlerimi çöme konusunda kendime güvendim.					
5	Yaşamımda her şey yolunda gitti.					
6	Yaşamımdaki öfkemi kontrol ettim.					
7	Kontrolüm dışındaki olaylar beni öfkeliendirdi.					
8	Üstesinden gelemediğim zorluklar yaşadım.					
9	Beklemediğim bir olaya karşı sıkıntı yaşadım.					

Beck Anksiyete Ölçeği

Aşağıda insanların kaygılı ya da endişeli oldukları zamanlarda yaşadıkları bazı belirtiler verilmiştir. Lütfen her maddeyi dikkatle okuyunuz. Daha sonra, her maddedeki belirtinin **Bugün dahil son bir (1) haftadır** sizi ne kadar rahatsız ettiğini yandakine uygun yere (x) işareti koyarak belirleyiniz.

		Hic	Hafif düzeyde, Ben pek etkilenmedim.	Orta düzeyde, Hoş değildi ama katlanabildim.	Ciddi düzeyde, Dayanamakta çok zorlandım.
1	Bedeninizin herhangi bir yerinde uyuşma veya karıncalanma				
2	Sıcak/ ateş basmaları				
3	Bacaklarda halsizlik, titreme				
4	Gevşeyememe				
5	Çok kötü şeyler olacak korkusu				
6	Baş dönmesi veya sersemlik				
7	Kalp çarpıntısı				
8	Dengeyi kaybetme duygusu				
9	Dehşete kapılma				
10	Sinirlilik				
11	Boğuluyormuş gibi olma duygusu				
12	Ellerde titreme				
13	Titreklilik				
14	Kontrolü kaybetme korkusu				
15	Nefes almada güçlük				
16	Ölüm korkusu				
17	Korkuya kapılma				
18	Midede hazımsızlık ya da rahatsızlık hissi				
19	Baygınlık				
20	Yüzün kızarması				
21	Terleme (sıcaklığa bağlı olmayan)				

Şekil B.1 (Devam): Anket.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : İlker KARATAŞ
Sürekli Adres : Milli Eğitim Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı
Tel : 0 (505) 923 4948
e-posta : ilkerkaratas77@gmail.com
Doğum Yeri ve Yılı : Feke-01.12.1977

EĞİTİM

Orta Öğrenimi : Kozan Ticaret Meslek Lisesi
Lisans : Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, 2000

ÇALIŞMA HAYATI

2000-2006 Adıyaman ve Osmaniye’de Muhasebe ve Finansman Öğretmeni
2007-2010 Kadirli HEM ’de Müdür Yardımcılığı
2011- Milli Eğitim Bakanlığında müfettiş olarak görev yapmaktadır.

YABANCI DİLİ

İngilizce