

ÇANKAYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜKENMİŞLİK İLE ÖZ YETERLİLİK İNANCI ARASINDAKİ İLİŞKİDE
SOSYAL DESTEK ALGISININ ARACI ROLÜ: AKADEMİK PERSONEL
ÖRNEĞİNDE KUŞAKLAR ARASI FARKLILIK

ERCAN ARSLAN

NİSAN 2019

Tez Başlığı: Tükenmişlik ve Öz yeterlilik İnancı Arasındaki İlişkide Sosyal Destek Algısının Aracı Rolü: Akademik Personel Örneğinde Kuşaklar Arası Farklılık

Tezi Hazırlayan: **ERCAN ARSLAN**

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı


Prof. Dr. Mehmet YAZICI
Enstitü Müdürü

Bu tezin yüksek lisans derecesi elde etmek için gerekli koşulları sağladığımı onaylarım.


Doç. Dr. Ayşegül TAŞ
Anabilim Dalı Başkanı

Bu tez, tarafımdan incelenmiş olup yüksek lisans tezi olarak uygun bulunmuştur.


Doç. Dr. R. Arzu Kalemci
Tez Danışmanı

Tez Jüri Tarihi: 15.04.2019

Tez Jüri Üyeleri

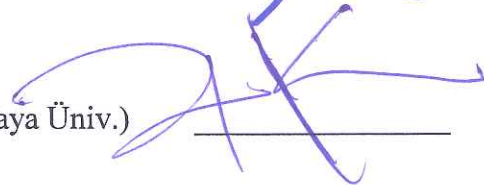
Prof. Dr. Alaeddin TİLEYLİOĞLU (Çankaya Üniv.)



Prof. Dr. İpek KALEMCI TÜZÜN (Başkent Üniv.)



Doç. Dr. RABİA ARZU KALEMCI (Çankaya Üniv.)



**ÇANKAYA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Bu belge ile bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, tez çalışmamda bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları bilimsel etik kurallar gözeterek ifade ettiğimi ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim.

Adı Soyadı: ERCAN ARSLAN

İmza: 

Tarih: 13.05.2019

ÖZET
TÜKENMİŞLİK İLE ÖZ YETERLİLİK İNANCI ARASINDAKİ İLİŞKİDE
SOSYAL DESTEK ALGISININ ARACI ROLÜ: AKADEMİK PERSONEL
ÖRNEĞİNDE KUŞAKLAR ARASI FARKLILIK

ARSLAN, Ercan

Yüksek Lisans Tezi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

MSc, İnsan Kaynakları Yönetimi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. R. Arzu KALEMCİ

Nisan 2019, 142 sayfa

Günümüzde küreselleşme ve farklılaşan çalışma koşulları sonucu işgörenlerin tutum ve eylemlerinde değişiklikler görülmektedir. Bireyin motivasyonunun azalması, kendini işine verememesi, kendine ve etrafındakilere çeşitli zararlar vermesi belli nedenlerle açıklanabilir. Bu nedenler arasında Tükenmişlik öz yeterlilik inancını düşük olması ve sosyal destek algısının farklı olması gösterilebilir. Tükenmişliğe neden olan, yapılan işin özellikleri, mesleğin nitelikleri, örgütsel özellikler, demografik özellikler, kişilik özellikleri ve iş tutumları gibi pek çok değişken araştırmaya konu olmuştur. İş görenlerin öz yeterlilik inançları ve sosyal destek algıları, tükenmişliğin ana nedenleri arasında olan kişilik özellikleri ve örgütsel özellikler kapsamında değerlendirilebilir. İş görenlerin farklı kuşaklardan olması, tükenmişlik belirtilerini, öz yeterlilik inançlarını ve sosyal destek algılarını farklı düzeylerde etkiler. Bu farklılık Bireyin tükenmişlik yaşamasına öz yeterlilik inancının negatif etkilenmesine sosyal destek algısının düşük olmasına sebep olabilir. Bu bağlamda, bu tez çalışmasının temel amacı; bir vakıf üniversitesinde görev yapan

akademik personelin tükenmişlik, öz yeterlilik inancı ve sosyal destek algısını düzeylerini belirleyerek, tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasındaki ilişkide sosyal destek algısının aracılık rolünün etkisini belirlemek ve kuşaklara göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmaktır.

Çalışmanın örnekleme bir vakıf üniversitesinde çalışan 211 akademik personelden oluşmaktadır. Araştırma için hazırlanan anket, “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”, “Genel Öz Yeterlilik Ölçeği ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinden Oluşmaktadır. Araştırma örneklemeden elde edilen bilgiler, SPSS 22.0 programı ile ortalama, standart sapma, frekans, yüzde dağılımı, ANOVA, Pearson korelasyon ve YEM üzerinden yapılan regresyon analizi ile veriler değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, Tükenmişlik ve Öz Yeterlilik İnancı birbiri ile negatif ilişkili olduğu ve bu ilişki Tükenmişliğin alt boyutlarında da görüldüğü belirlenmiştir ($p<0,05$). Yapısal eşitlik modeli üzerinden yapılan hiyerarşik regresyon modeline göre; duygusal tükenme ve öz yeterlilik arasında anlamlı negatif bir etkinin olduğu, sosyal destek algısı ile öz yeterlilik arasında anlamlı ve pozitif bir etkinin olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Ayrıca öz yeterlilik inancı ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide sosyal destek algısının alt boyutlarından, aile alt boyutunun kısmi aracılık ettiği görülmüştür. Son olarak kuşaklar arası farklılığı ölçmek için yapılan ANOVA testine göre, Y kuşağında olanların duygusal tükenmişlik puanı en fazla iken patlama kuşağının duygusal tükenme puanının en az olduğu belirlenmiştir. Sosyal destek algısı alt boyutlarından, özel bir insan ve arkadaş alt boyutu ile kuşaklar arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0,05$). Y kuşağı sosyal desteği en fazla özel bir insan alt boyutundan alırken, Patlama kuşağının en az aldığı belirlenmiştir. Öte yandan Y kuşağının sosyal desteği en fazla arkadaş alt boyutundan aldığı belirlenmiştir. Patlama kuşağının ise sosyal desteği en az arkadaş alt boyutundan aldığı görülmüştür ($p<0,05$).

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Öz yeterlilik İnancı, Sosyal destek algısı, Kuşaklar.

ABSTRACT

THE MEDIATORY ROLE OF SOCIAL SUPPORT PERCEPTION IN THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND SELF EFFICACY BELIEF: INTERGENERATIONAL DIFFERENCES IN THE CASE OF ACADEMIC STAFF

ARSLAN, Ercan

M.Sc. Department of Business Administration

Supervisor: Rabia Arzu KALEMCI, Assoc. Prof. Dr.

April 2019, 142 pages

Today, as a consequence of globalization and diversified working conditions, various types of employee's attitudes and responses are observed. Motivation decay, lack of concentration at work and demonstration of harmful behavior to oneself or others can be analyzed based on some causes. Burnout, low level of self-efficacy and the perception of social support are some of these causes. Work, profession, organization and demography related many parameters, that cause burnout, have been the subject of different researches. Self-efficacy and social support perception of the employees can be considered within the context of personal traits and organizational characteristics. They are the main causes of burnout. The Generation differences of employees influence the indications of burnout, self-efficacy and social support perceptions in different levels. These differences may cause burnout, lack of self-efficacy and a low level of social support perception. In this context the aim of my thesis is to identify the level of burnout, self-efficacy conviction and social support perceptions of academic staff in a foundation university of Turkey, and, by this way specify the influence intermediary role of social support perception in the relation between burnout and self-efficacy, and deduce the impact of generation differences for these results.

The sampling of this study considers 211 academic staffs of a foundation university. The research is based on “Maslach Burnout” and “General Self-efficacy and Multi Dimensional Social Support” scales.

The data obtained from the sampling has been analyzed by SPSS 22.0 program from standard variation, frequency, percentage distribution ANOVA, Pearson Correlation Analysis and SEM perspectives. According to the results, burnout and self-efficacy conviction has a negative inter-relation and this inter-relation can be observe in the sub-dimensions of burnout ($p < 0,05$). According to the hierarchical regression model which is based on structural equality model, it was found that there was a significant negative effect between emotional burnout and self-efficacy, and there was a significant and positive effect between social support perception and self-efficacy ($p < 0,05$). Additionally, it is observed that the family subdimension of social support perception has a partial mediation role in the relationship between self-efficacy belief and emotional exhaustion. Finally, according to the ANOVA test which measures the intergenerational differences, it was seen that the emotional exhaustion score of the Y generation was the highest while the emotional burnout score of the baby boomers generation has the lowest value. The Special person and friend sub-dimension of social support perception demonstrate significant differences between generations ($p < 0,05$). While Y Generation is receiving highest support from special person sub-dimension, baby boomers generation is receiving the least. Furthermore it is observed that the Y generation receives the highest social support from the friend sub-dimension. Baby boomers generation receives the lowest social support from the friend sub-dimension ($p < 0.05$).

Keywords: Burnout, Self-efficacy, Social support perception, Generations

TEŞEKKÜR

Bu tezin oluşmasında ve gelişiminde birçok insanın katkısı olmuştur. Şüphesiz en önemli katkıyı sunan tecrübesi ile yol gösteren, değerli hocam ve tez danışmanım sayın Doç. Dr. Rabia Arzu Kalemci 'ye; çalışmamın başından sonuna kadar, bütün aşamalarında kendisiyle rahatça iletişim kurabildiğim ve her görüşmemizde bana tatmin edici cevaplar verip sıkılmadan yanımda olan tezimi baştan sona okuyup önemli katkılar sunan değerli hocam Dr. Tülin Tunç'a; ihtiyacım olduğu zamanlarda bana gerekli motivasyonu sağlayan, tezime yöneltmiş olduğu eleştiri ve önerilerinden dolayı sevgili arkadaşım Erkan Özmacun'a; en içten teşekkürlerimi sunarım.

Bu tezi hazırlama sürecinde hissetmiş olduğum tüm negatif ve pozitif duygularda, sosyal desteğe ihtiyaç duyduğum her anda benden desteklerini esirgemeyen yanımda olduklarını hep hissettiğim aileme en önemlisi en küçüğümüz olan ama müthiş bir motivasyon kaynağı olan canım kardeşim Hatice Arslan'a sonsuz minnetlerimi sunarım.

İsimlerini tek tek vermek istediğim ama birini yazıp diğerini unutacağım endişesiyle tüm tez sürecinde yanımda olan bütün arkadaşlarıma ve veri toplama sürecinde çalışmama katkı sunan tüm gönüllü katılımcılara teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
TEŞEKKÜR	viii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR.....	xiv
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	5
TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) SEDROMU	5
1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	5
1.2 TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ KAVRAMLAR.....	8
1.3 TÜKENMİŞLİK MODELLERİ	11
1.3.1 Maslach Tükenmişlik Modeli	11
1.3.1.1 Duygusal Tükenme	12
1.3.1.2 Duyarsızlaşma.....	12
1.3.1.3 Kişisel Başarıda Düşme Hissi.....	13
1.4 TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER.....	14
1.4.1 Bireysel Faktörler	14
1.4.2 Örgütsel Faktörler	15
1.5 TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ	16
1.5.1 Fiziksel Belirtiler	16
1.5.2 Psikolojik / Ruhsal Belirtiler	17
1.5.3 Davranışsal Belirtiler	17
1.6. TÜKENMİŞLİĞİN BİREYSEL VE KURUMSAL SONUÇLARI ..	18
1.6.1 Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları	18

1.6.2 Tükenmişliğin Kurumsal Sonuçları	20
1.6.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerindeki Sonuçları	21
1.7 TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI	21
1.7.1 Bireysel Mücadele Teknikleri.....	22
1.7.2 Örgütsel Mücadele Teknikleri	24
1.8 TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR	25
1.8.1 Yurt Dışında Tükenmişlikle ilgili Yapılmış Çalışmalar	25
1.8.2. Türkiye’de Tükenmişlikle ilgili Yapılmış Çalışmalar	26
İKİNCİ BÖLÜM	29
ÖZ YETERLİLİK İNANCI.....	29
2.1 ÖZ YETERLİLİK KAVRAMI	30
2.2 ÖZ YETERLİLİK İNANCI KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI.....	31
2.3 SOSYAL BİLİŞSEL TEORİ	32
2.4 ÖZ YETERLİLİK İNANCININ KAYNAKLARI	33
2.4.1 Tam ve Doğru Deneyimler (Ustalık Tecrübesi)	34
2.4.2 Dolaylı Yaşantılar (Temsili Deneyim)	34
2.4.3 Sözel İkna	35
2.4.4 Fizyolojik ve Duygusal Durumlar	36
2.5 ÖZ YETERLİLİK TİPLERİ	37
2.5.1 Akademik Öz Yeterlilik.....	37
2.5.2 Mücadeleci Öz Yeterlilik.....	37
2.5.3 Kolektif Yeterlilik.....	38
2.6 ÖZ YETERLİLİK İNANCININ SONUÇLARI.....	38
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	40
SOSYAL DESTEK ALGISI	40
3.1 SOSYAL DESTEK KAVRAMI VE TANIMI	40
3.2 SOSYAL DESTEK TÜRLERİ.....	41
3.3 SOSYAL DESTEK KAYNAKLARI	42
3.4 SOSYAL DESTEĞİN ÖNEMİ VE YAPISAL İŞLEVSEL ÖZELİKLERİ	42
3.5 SOSYAL DESTEK MODELLERİ	44
3.5.1 Tampon Etkisi Modeli	44
3.5.2 Temel Etki Modeli	44
3.6 ALGILANAN SOSYAL DESTEK VE SOSYAL AĞ.....	45
3.6.1 Algılanan Sosyal Destek.....	45

3.6.2 Sosyal Ağ.....	46
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	48
KUŞAK KAVRAMI.....	48
4.1 KUŞAKLAR.....	49
4.1.1 Geleneksel Kuşak.....	50
4.1.2 Patlama Kuşağı.....	51
4.1.3 X Kuşağı.....	52
4.1.4 Y Kuşağı.....	53
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	56
ARAŞTIRMA.....	56
5.1 ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	56
5.2 ARAŞTIRMA SORULARI.....	58
5.4 ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	59
5.5 VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	60
5.5.1 Kişisel Veri Formu.....	63
5.5.2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)	65
5.5.3 Genel Öz Yeterlilik Ölçeği (General Self-Efficacy Scale (GSES))	68
5.5.4 Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (Multidimensional Scale of Perceived Social Support)	70
ALTINCI BÖLÜM.....	74
6.1 BULGULAR.....	74
6.1.1 Çalışmanın Değişkenleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	74
6.1.2 Çalışmanın Değişkenleri Arasındaki Etkinin İncelenmesi.....	77
6.1.2.1 Yapısal Eşitlik Modellemesi.....	79
6.1.3 Öz Yeterlilik İnancı Tükenmişlik ve Sosyal Destek Algısı Boyutlarının Kuşaklara Göre Karşılaştırılması.....	86
YEDİNCİ BÖLÜM.....	89
7.1 SONUÇ VE ÖNERİLER.....	89
KAYNAKÇA.....	98
EKLER.....	125

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1 : Tükenmişlikle ilgili Yurtdışında Yapılan Çalışmalar.....	27
Tablo 2 : Türkiye’de Tükenmişlikle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	29
Tablo 3 : Çalışmaya Ait Betimleyici İstatistikler.....	64
Tablo 4 : Tükenmişlik Ölçeğinin Puanlama Tablosu.....	65
Tablo 5 : Çalışmaya Ait Demografik Bilgiler.....	66
Tablo 6 : Tükenmişlik Ölçeğinin Alt boyutları, İç Güvenirlik Kat Sayıları.....	67
Tablo 7 : Tükenmişlik İçin Uyum İndeksleri.....	68
Tablo 8: Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri.....	69
Tablo 9 : Genel Öz Yeterlilik Ölçeğinin İç Güvenirlik Kat Sayısı.....	71
Tablo 10 : Öz Yeterlilik İçin Uyum İndeksleri.....	71
Tablo 11: Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin İç Güvenirlik Kat Sayısı	73
Tablo 12: Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek İçin Uyum İndeksleri	74
Tablo 13 : Değişkenler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	77
Tablo 14 : YEM İçin Uyum İndeksleri.....	82
Tablo 15 : Öz Yeterlilik İnancının Tükenmişliğe Etkisinde Sosyal Destek Algısının Aracılığının İncelenmesine Yönelik Regresyon Analizi (YEM).....	84
Tablo 16 : Öz Yeterlilik İnancı, Tükenmişlik ve Sosyal Destek Algısının Kuşak Açısından İncelenmesi (ANOVA).....	89

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Doğrulatoryıcı Faktör Analizi Yol Haritası.....	70
Şekil 2: Genel Öz yeterlilik Ölçeği Doğrulatoryıcı Faktör Analizi Yol Haritası.....	72
Şekil 3: Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Doğrulatoryıcı Faktör Analizi Yol Haritası.....	75
Şekil 4: Aracı Etki Modeli.....	79
Şekil 5: Öz yeterlilik İnancının Duygusal Tükenmeye Etkisinde Sosyal Destek Algısının Aracılık Etkisi Ölçeklere Ait Maddeler ve Alt Boyutları Yapısal Eşitlik Modeli Yol Haritası.....	82

KISALTMALAR

DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
GSES	: General Self – Efficacy Scale
KFA	: Keşfedici Faktör Analizi
MBI	: Maslach Burnout Inventory
MSPSS	: Multidimensioanal Scale of Perceived Social Support
TDK	: Türk Dil Kurumu
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

GİRİŞ

Günümüz örgütlerinde, mutlu insan örgütsel yaşamının en önemli unsurlarındandır. Bireyin mutluluğu örgüt içerisinde nasıl sürdürülebilir, bireyin ihtiyaçlarına nasıl cevap verilir gibi sorulara psikoloji, sosyoloji ve örgütsel davranış gibi disiplinler cevap bulmaya çalışır. Birey mutlu olursa örgütte mutlu olur örgütün mutlu olması toplumun da mutlu olmasına anlamına gelir. İyi yetişmiş mutlu insan kaynağı bir örgütün en büyük zenginliği sayılır. Bu insan kaynağını da ancak bilime, teknolojiye, sanata, edebiyata, bireyin kişisel gelişimine önem veren ülkelerde bulunabilir. Bir ülkenin gelişmişlik seviyesi üniversitelerde elde edilen Akademik başarılar, üretilen teknolojiler, yetişen kalifiye insan kaynağı ile ilgilidir. Kalifiye insan kaynağı da üniversitelerdeki kalifiye bilim insanları ile ilgilidir. Kalifiye bilim insanı ve akademisyen yetiştirmek oldukça zor ve fazlasıyla emek isteyen bir süreçtir. Gelişmiş ülkelerde nitelikli akademisyen yetiştirmek en önemli konuların başında gelmektedir. Akademisyenler kendi ülkelerinin geleceği, gelişmişliği için çok önemlidir.

Akademisyenlerin hem iş hem de sosyal hayatlarında tatmin düzeyleri üzerinde oldukça etkili olan bir takım negatif unsurlar vardır. Bilim üretmek, öğrenci yetiştirmek, idari işlere bakmak akademisyenlerin iş yükü faktörlerindedir. Bağlı buldukları örgüt içerisinde bu olguları yerine getirirken bir takım sorunlar yaşamaları kaçınılmazdır (Kutunis ve Karakiraz, 2013). Üretim kaybı, mesleki işlevselliğin azalması, kişiler arası ve finansal ilişkilerin bozulması gibi sorunlar yaşayabilirler. Bu gibi sorunlar akademisyenlerin stresli bir ruh haline girmesine sebep olabilir. Önlem alınmadığı takdirde tükenmişliğe kadar götürebilir. Uygun stratejiler ile tükenmişliğin etkileri yok edilebilir. Birey tam bu noktada öz yeterlilik inancına ve sosyal destek algısına ihtiyaç duyar. Bireyin sahip olduğu yüksek öz yeterlilik inancı, karşısına ne tür bir zorluk çıkarsa çıksın etkili bir şekilde çözebileceğine inanması tükenmişliğe yakalanma risklerini azaltacaktır. Yüksek bir öz yeterlilik inancı

bireyin ailesinden ve sosyal çevresinden almış olduğu sosyal destek ile ilgilidir. Bireyi yapabilecekleri konusunda destekleyen ona güç veren herhangi bir sorununda yanından olan birilerinin olması bireye öz güven verecek yapabilecekleri hakkında yeterliliğine güvenmesine yardımcı olacaktır (Doğan, Demir ve Türkmen, 2016).

Psiko sosyal bir varlık olan insan, gündelik hayatta karşılaşmış olduğu sorunlar karşısında strese girecektir. Yaşamış olduğu bu stres yaptığı işe, hizmet verdiği insanlara, sosyal hayatına yansiyacaktır. Bu durumun etkilerini azalmak için içsel ve dışsal motivasyon kaynaklarına, uygun başa çıkma stillerine, bilişsel, duyuşsal ve de davranışsal kaynaklara ihtiyaç duyacaktır. Bu kaynakların başında bireyin öz yeterlilik inancı ve sosyal destek algısı gelmektedir.

Öz yeterlilik inancı son zamanlarda üzerinde sıkça durulan birçok araştırmaya konu olan bireyin gündelik hayatında yapabilecekleri konusunda kendine olan inancını ifade eder. Bu araştırmada akademisyenlerin öz yeterlilik inancının üzerinde durulmasının nedeni öz yeterlilik inancı ile tükenmişlik şiddetinin ilişkili olabileceği düşüncesidir. Öte yandan öz yeterlilik inancı tam ve doğru olan akademisyenlerin öz yeterlilik inancı yüksek bireyler yetiştirebileceği düşünülmektedir. Akademisyenlerin stresli dönemlerinde baş etmek için belli davranışlar geliştirir bunlardan biri de öz yeterliliklerine inanmaları sayılabilir. Öz yeterlilik inancının psikolojik temelli birçok sorunun çözülmesine yardımcı olduğu öne sürülmüştür(Bandura,1997). Öz yeterlilik inancı bireyi strese sokacak olan durumu algılamasına ve uygun çözümü bulmasına yardımcı olur. Öz yeterlilik inancının ne yönde olduğunu bireyin algılamış olduğu sosyal destek belirler.

Sosyal destek, bireyin stresli zamanlarında ona destek veren, güç durumlar karşısında yanından olan bireyin çevresindekilerden görmüş olduğu yardımı tanımlar. Sosyal destek algısı bireyin çevresindekilerden görmüş olduğu sosyal desteği kavrayış biçimidir. Sosyal destek algısı bireyin stresli durumlarına doğrudan etkide bulunmaz. Birey ona stres veren bir olaya maruz kaldığında tampon görevi görerek stresin birey üzerindeki etkilerini azaltmaya yardımcı olur. Böylelikle bireyin tükenmişlik yaşama riski azalmış olur (Doğan, Demir ve Türkmen, 2016).

Tükenmişlik öz yeterlilik inancı sosyal destek algısı gibi kavramlar yıllardır farklı disiplinler tarafından kullanılmıştır. Bu kavramların toplumun farklı kesimleri üzerinde farklı etkilerinin olması kuşak farklılıklarından kaynaklandığı söylenebilir.

Kuşak kavramı, yaklaşık olarak aynı yıllarda doğmuş, aynı sosyal kültürel ve de ekonomik süreçlerden geçmiş, bu süreçlerin etkilerini benzer olarak yaşamış bireyler topluluğu olarak ifade edilebilir. Bir Üniversitede farklı kuşaklardan bireylerin aynı andan aynı örgüt çatısı altında beraber çalışması olaylar ve olayları algılayış biçimlerini farklı kılacaktır. Bu farklılığın kaynağını öğrenmek kuşaklar üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmak önemlidir (Yastıoğlu, Barutçu ve Taş, 2017).

Tükenmişlik, öz yeterlilik inancı, sosyal destek algısı ve kuşak kavramları eğitim, psikoloji, sağlık, sosyoloji ve de yönetim alanında yer alan ilgili alana ilişkin belli başlı konulardandır. Bu olguların birbiri ile olan ilişkisini ortaya çıkaran çalışmalara rastlamak mümkündür. Ancak bu dört kavramın birbiri ile ilişkisinin uyarlanması disiplinler arası çalışmalarda pek görülen bir durum değildir.

Araştırmanın Önemi

Yapılan çalışmalar incelendiğinde, akademik personelin çeşitli nedenlerden dolayı işinden soğuduğu, çalışma alanında onlardan beklenen rolleri yerine getirirken çeşitli sorunlar yaşadığı belirlenmiştir. Akademisyenleri iş ve özel hayatlarındaki uyumsuzluğun nelere mal olduğuna dair yapılan çalışmalarda genel olarak, rol çatışması, rol belirsizliği, iş tatmini, stres, işkoliklik, bazı demografik değişkenlikler, gibi örgütsel ve bireysel faktörlere dayandırılmıştır. Akademik personelin tükenmişlik yaşamasına sebep olacak kişisel ve örgütsel sebepler çokça araştırılmış fakat akademik personelin öz yeterlilik inancı ve sosyal destek algısı hangi kuşağa ait olduğu gibi psikolojik ve sosyolojik etmenlerle ilişkisi yeteri kadar incelenmemiştir. Akademik personelin tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasındaki ilişkinin belirlenmesi, sosyal destek algısının bu ilişkiye ne yönde etki ettiğinin ortaya konması, akademik personelin farklı kuşaklardan olması bu ilişkiye ne yönde etki ettiğini ortaya çıkarmak önemlidir. Akademik personelin bağlı bulunduğu kurumda yasabileceği herhangi bir negatif durum karşısında, hissetmiş olduğu tükenmişliği, öz yeterlilik inancının eksik olmasını, sosyal destek algısının düşük olmasını ve kuşak farklılığını göz önünde bulundurularak sorunu belirlemek akademik personele ve bağlı bulunduğu kuruma karşı çözüm önerisinde bulunmak önemlidir. Ayrıca çalışmanın, akademik personelin bağlı bulunduğu üniversiteye, eğitim kalitesinin iyileşmesi açısından katkı sunacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; son yıllarda bireyler açısından çok önemli bir stres kaynağı olan tükenmişlik ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi belirleyerek, bu ilişkide önemli olduğu düşünülen sosyal destek algısının aracı rolünü ortaya çıkarmaktır. Buna ek olarak belirtilen ilişkide, kuşaklar arası farklılık gösterebileceği araştırmanın diğer bir sorunsalıdır. Bireyin (çalışan) tükenmişlik ve onun alt boyutlarının öz yeterlilik ile ilişkisini, sosyal destek algısının aracı rolünün ve alt boyutlarının bu ilişki üzerindeki etkisini, hangi kuşağın bu ilişkiyi ne ölçüde hissettiğini, bunun bireyin iş ve özel yaşamını nasıl etkilediğini ortaya çıkarmaktır. Bireyin (çalışanın) sahip olduğu öz yeterlilik tükenmişlikle baş etmede ne ölçüde faydalı bunu sosyal destek algısının aracılık rolünün etkisinde incelemek diğer bir amaçtır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın örneklemini bir vakıf üniversitesinde görev yapan akademik personel oluşturmaktadır. Bu çalışmada niceliksel veri toplama yöntemi benimsenmektedir. Bu bağlamda anket yöntemi kullanılacaktır. Araştırma örnekleminin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ; öz yeterlilik inancı düzeyini ölçmek için “Genel Öz Yeterlilik Ölçeği” ; sosyal destek algısı düzeyini ölçmek için “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” uygulanarak belirlenmiştir. Ayrıca kuşaklar için farklılıklar analizi yapılmıştır.

Araştırmanın örneklemini sadece bir vakıf üniversitesinde görev yapan 211 akademik personelden oluşmaktadır. Anket yöntemi ile elde edilen veriler SPSS 22.0 programı ile ortalama, standart sapma, frekans, yüzde dağılımı, One Way ANOVA, Pearson korelasyon analizi ve YEM üzerinden yapılan regresyon analizi ile veriler değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular konu ile diğer araştırmaların sonuçları karşılaştırılarak sonuç ve öneriler kısmında detaylı olarak yorumlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) SENDROMU

1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Günümüzde iş hayatında karşılaşılan en önemli olgulardan birisi tükenmişliktir (*burnout*). Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970'lerde Amerika'da hizmet sektöründe çalışan insanların iş hayatında yaşamış olduğu ruhsal bunalımı tanımlamak için kullanılmıştır. İş hayatında çalışanlar birçok zorlukla karşılaşmakta çoğu zaman bu zorluklarla nasıl başa çıkılacağı konusunda çözüm bulamamaktadır. Tükenmişliğin çalışma hayatındaki önemi, ilgili araştırmacılar tarafından konu edilmeden önce, bu kavram sosyal bilimciler tarafından bir toplumsal problem olarak fark edilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1974 yılında Herbert J. Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır. Freudenberger uzun seneler örgütsel stres konusuyla ilgilenmiştir. Örgüt içindeki çalışanların stres reaksiyonlarına yönelik yapmış olduğu çalışmaları ile tanınmış bir klinik psikologdur (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986). Tükenmişliğin iş hayatındaki bir tehlike olarak ilk klinik tanımlamalarından biri Freudenberger (1974,1975) tarafından yapılmıştır.

Freudenberger (1974;159) tükenmişliği; “ Başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu şeklinde ifade etmiştir” (Sılığ, 2003;10). Tükenmişlik hizmet sektöründe yüz yüze iletişim kurmayı gerektiren işlerde daha çok karşılaşılan bir olgudur. Hizmet sektöründeki örgütler, hizmet verdikleri kişilerin psikolojik, sosyal ve fiziksel ihtiyaçlarının birçoğunun hizmeti sunan tarafından karşılanmasını, işgörenlerin bu konuda fedakâr davranmalarını ve daha çok zaman ayırmaları beklenmektedir. Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı sınırlı olan insan enerjisinin gücünün ya da içsel kaynaklarının karşılanamayacak kadar çok olan istekler sonucu azalması

tükenmesi anlamını taşır (Glasse, 1986, 167). Tükenmişlik çoğu zaman fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklarla tanımlanan, devamlı aynı kalan, işe ve kişilere karşı devam eden stres kaynaklı gelişen ruhsal ve psikolojik enerjinin tükendiği durumlar için kullanılan bir terimdir. Storlie'ye göre (1979); tükenmişlik halinde birey çoğu zaman içinde bulunmuş olduğu duruma karşı koymaz, bazen kabul eder. Birey yapması gereken işlere odaklanmaz yaratıcı düşünemez ve daha iyisi için uğraş göstermeyi göze alamaz. Birey tükenmişlik durumunda gücünü yine kendi içinden gelen güçsüzlüğe karşı kaybetmiştir (Çam, 1992;155). Tükenmişlik hali insan ruhunu ele geçiren onun gündün güne çökmesine neden olan ruhsal bir durumdur.

Freudenberger ve Richelson'a göre (1981; 6); tükenmişlik uzun vadede, yavaş yavaş ve fark edilmeden ortaya çıkan bir durumdur. Tükenmişlik 21. Yüzyılda iletişim çağının sonucu olarak gelişen bir olgudur. Bu olgu, toplumsal hayatta yüz yüze kurulan ilişkiler sonucu var olan ve toplumdaki bireylerin hayatlarına bir anlam kazandırma çabası sonucu oluşan bir durumdur. Çalışanın (işgörenin) enerji kaynağının strese bağlı olarak azalması şeklinde tanımlanan tükenmişlik olgusu, çalışanın iş hayatının farklı dönemlerinde ortaya çıkabilen bir unsurdur (Torun, 1997;47). Edelwich (1980;14) tükenmişliği: "Başkalarında yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp" olarak tanımlamıştır. Tanımdan yola çıkarsak tükenmişliğin nedenlerini şöyle sıralayabiliriz. Çalışma saatlerinin yoğun olması, eksik eğitim planlaması, hizmet verilen müşterilerin çok olması, maaşların yetersizliği, tatmin edilemeyen müşteri istekleri, birtakım zorlamalar, kısıtlamalar, kişisel hedefler ve beklentiler ile varılan nokta arasındaki büyük farkların olması gibi nedenlerden kaynaklı olduğu söylenebilir. Başka bir açıdan ele alacak olursak işgörenlerin beklenti ve istekleri, çalışma şeklinin negatif yönde değişmesi ve bunların birbirini etkilemesi, tükenmişliğe sebep olan olaylardır (Suran ve Sheridan, 1985;742). Maher'e (1983) göre tükenmişlik," Psikosomatik hastalığı, uykusuzluğu, iş ve müşterilere karşı negatif tutumu, işe gelmemeyi, alkol ya da ilaç kullanımını, suçluluğu, kötümserliği, ilgisizliği ve depresyonu içeren kompleks bir sendromdur." Tükenmişlik, enerjinin çok fazla kullanımı ile beraber enerjinin önemli bir miktarda azalması sonucunda kendini gösterir (Kırlangıç, 1995;24).

Son zamanlarda yapılan çalışmalar sonucunda toplum içindeki bireylerin kendilerine varoluş biçimi olarak yapmış oldukları işleri seçtikleri sonucu ortaya

çıkıştır. Yapmış oldukları işle var olan insanlar yine yapmış oldukları işle bütün hayatlarına ilişkin bir anlam çıkartmaya çalışırlar. Bunun sonucu olarak çalışanların işlerine büyük beklentiler yükledikleri, fazla idealist davrandıkları, büyük bir motivasyon ile işe başladıkları görülmüş. Bu kişiler yapmış oldukları işlerde başarısız olduklarında, işlerinin onlar için artık önemsiz olduğunu kendilerine ve çevrelerine bir katkı sunmadıklarını düşündüklerinde; kendilerini çıkmaza girmiş umudunu yitirmiş ve tükenmiş olarak hissetmeye başlar. Freudenberger 'in söylemiş olduğu gibi (1981), işgörenlerin kendilerini bütünüyle işlerine adadıkları ve yapmış oldukları işi sosyal yaşamlarının önüne geçirdikleri andan itibaren bireylerin tükenmişliğe yakalanmaları an meselesi haline gelir (Pines, 2002;103-113: Pines ve Aronson, 1988). Tükenmişlik kendisini işine adanmış ve büyük bir motivasyona sahip işgörenlerde, işe yönelik istek ve arzularını kaybetmeleri ile başlayan bir süreçtir. (Pines, 2002; 103-113: Pines, 2003;97). Hayatlarının bir bölümünü sürekli çalışarak (İşkolik) geçiren ve yoğun bir iş yüküne maruz kalan bireyler tükenmişlik yaşayabilir, (Naktiyok ve Karabey, 2005) ve uzun süre hayatın anlamsız olduğu üzerine kafa yorup negatif duygular hissedebilirler. Bu tarz duygular çoğunlukla sürekli başarılı olma isteği yoğun olan çalışanlarda ve yapmış oldukları işlerde mükemmeliyetçi olan kişilerde sıklıkla görülmektedir.(Baltaş ve Baltaş, 2002). Tükenmişliğin örgütlere vermiş olduğu ve karşılanması en zor olan maddi zarar örgütün çıkarları için en fazla çalışan, başarılı, geleceği parlak işgörenlerin örgütten ayrılmasıdır. Örgütün kaybettiği bu elemanın yerini doldurması uzun zaman alacaktır.(Maslach, Leiter; 1997; 25-26: Pines ve Aranson, 1988;10).

Pines tükenmişlik olgusunu psikanalitik ve varoluşçu bir bakış açısı ile ele almıştır (Pines, 2002;103-109: Pines ve Aranson, 1989;11). Pines'e göre varoluşçu açıdan tükenmişliğin temelinde insanların gündelik hayatta yapmış olduğu eylemlerin hayati önem taşıdığına dair olan inançları yatmaktadır. Psikanalitik yaklaşıma göre çalışanların iş algıları ve olası bir tükenmişlik durumu, geçmişte yaşamış olduğu duygusal travmalarla ilgilidir. Bu yaklaşıma göre, birey (çalışan) çocukluk dönemindeki yaşamış olduğu travmaların üstesinden gelmek için sürekli çalışmak ister. Birey ancak işinde başarılı olursa çocuklukta yaşamış olduğu incinmeler iyileşecek, fakat olası bir başarısızlık çocukluk döneminde yaşamış olduğu negatif olayları hatırlatacak tükenmişliğe neden olacaktır. Yapılan klinik çalışmalar bireylerin kariyer algılarının onların çocukluk dönemi zorlu deneyimlerinden etkilendiğini

ortaya çıkarmıştır. Bireyin çalışma hayatındaki amaç ve beklentileri çocukluk dönemindeki zorlu sürecin etkisinde devam etmekte ve hem iş hem de özel hayatlarının önemli bir bölümünü etkilemektedir. Bu hedef ve beklentilere ulaşılmadığı takdirde yaşanan tükenmişlik en önemli kanıttır. (Pines, 2002;104-109).

Günümüzde Tükenmişlik olgusu için kabul gören ve yaygın olarak bilinen tanımı Christina Maslach (1981) yapmıştır. Bu tanıma göre tükenmişlik; işinden dolayı devamlı yüz yüze iletişim kurmaya maruz kalan kişilerde görülen ve yoğun olarak hissedilen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olmak üzere üç alt boyuttan oluşan bireyde negatif duyguların oluşmasına sebep olan bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981). Christina Maslach aynı zamanda, Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni (Maslach Burnout Inventory- MBI) geliştirmiştir.

Tükenmişlik olgusu değişik kişiler tarafından tanımlanmıştır. Bu tanımların analizi yapıldığı zaman önemli ortak noktaların ortaya çıktığı belirlenmiştir.

1. Bireyin işinde başarısız olması, kronik yorgunluk ve duygusal olarak çökmesi,
2. Kişinin kendisine ve işine olan inancının kaybolması,
3. Bireyin hizmet verdiği kişilere, iş arkadaşlarına, iş yerine karşı yabancılaşma hissi duyması,
4. Tükenmişliğin temelinde bireyin iş yerinde yaşamış olduğu stres, yoğun iş gücü ve iş doyumunun olmaması,
5. Tükenmişliğin genel olarak işle alakalı olması,
6. Karşılanamayan istekler hedef ve beklentilerin olması,
7. Yoğunlukla bireyin çevresindeki insanları rahatsız edici fiziksel ve duygusal belirtilerle ortaya çıkan ve bireyin çevresindekileri rahatsız edici davranışlar göstermesine neden olan bir olgudur.

1.2 TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Hem gündelik hayatta hem de iş hayatında bireylerin kurmuş oldukları pozitif iletişimlerin var olması, bireylerin işlerine ve bağlı oldukları örgüte karşı olumlu duygular geliştirimlerine neden olmaktadır. Bireyler bu duygular sayesinde iş tatmini yaşar ve örgüte olan bağlılıkları artar. Tükenmişlik kavramı çalışma hayatı ile ilgili bir kavramdır. Tükenmişlik yapılan işin kalitesini bozacak, hizmet verilen ve iş yerinde

beraber çalışılan kişilerle olan iletişimi zayıflatacak bir olgudur. İş hayatında tükenmişlik; stres, iş doyumu, iş doyumsuzluğu, depresyon gibi birbirlerinin hem nedeni hem de sonucu olabilecek kavramlarla ilişkilidir. Bunlardan ilki stres konusuna değinecek olursak, gündelik hayatta yaşamış olduğumuz birçok sorunun temelinde stres vardır, birbiriyle etkileşim halinde olan canlıların stresten kaçmaları neredeyse imkânsızdır. Günümüz toplumlarında stresi yönetmek ve onunla başa çıkmak çok zordur. İnsan varoluşunun ilk gününden bugüne kadar varlığı devam eden stres için “ yüz yılın hastalığı” ifadesi kullanılmaktadır. Stres; etkileri psikolojik ve sosyolojik düzeyde ortaya çıkan canlı organizmayı fiziksel ve ruhsal açıdan negatif yönde etkileyen bir durumdur (Baltaş ve Baltaş, 1993;23). Stres; bireyi rahatsız eden tedirginlik yaratan birey üzerinde tahribat bırakan dış çevreden gelen uyarılara denir (Maslach, 1986;53). Stres ile ilgili yapılan diğer bir tanıma göre: stres “ Bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyokimyasal salgıların oluşması ile söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesi durumudur” (Eren, 2000;276).

Çalışma yaşamında stresin sebeplerini, bireyin aşırı iş yüküne, işini kaybetme korkusuna, bireyin çalıştığı örgütteki fiziki mekân ve çevre şartlarına ve iş yerindeki bir takım tehlike unsurlarına bağlayabiliriz. Kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres ve sebepleri ise; değerlendirme ya da terfi mekanizmalarının yanlış çalışmasına, örgüt içerisindeki üstlenilen rollerin belirsizliğine, ast- üst ilişkisinin katı olmasına, sorumluluklarının fazla olmasına, etkin bir yönetime katılma mekanizmasının olmamasına ve kişiler arasında yoğun rekabetin olmasına bağlayabiliriz (Sürgevil, 2014).

Çoğu zaman birbirinin yerine kullanılan stres ve tükenmişlik aynı anlama gelmemektedir. Stres birey üzerinde olumlu etkiler bırakacağı gibi olumsuz etkilere de sahip olabilir fakat tükenmişlik için aynı şeyi söylemek doğru olmayacaktır (Sürgevil,2014;18-20). Güdülenmenin gerçekleşebilmesi için, birey belirli bir oranda strese ihtiyaç duyar. Milne, Burdet ve Beckett'e göre (1986) stres kişinin olaylar karşısındaki baş etme kaynaklarını tüketen bir olgudur ve uzun zaman devam eden stresin sonucunda anksiyete/kaygı bozukluğu depresyon artar ve tükenmişlik meydana gelir (Baysal, 1995;8-9).

İkinci olarak iş doyumunu ve doyumsuzluğu tükenmişlikle olduğu düşünülen diğer kavramlardandır (Sürgevil, 2014). İş doyumunu ve tükenmişlik incelendiğinde işgörenin işe başladığı ilk yıllarda sahip olduğu örgütsel bağlılık, iş tatmini, çalışma isteği aşırı stres ve bu stresle başa çıkamama yüzünden zamanla ortadan kalmaktadır (Otacıoğlu, 2008;103-116). İş doyumunu çalışan bireylerin işlerinden duymuş oldukları memnuniyeti ve memnuniyetsizliği tanımlamaktadır. İş tatmini yaşayan çalışanların iş doyumları yüksek iş tatmini yaşamayan çalışanların ise iş doyumları düşüktür. Miner (1992)'a göre iş doyumunu çalışanın işi ve iş yeri hakkındaki genel düşünce biçimi hakkında fikir veren, tutumlarını ifade eden bir olgudur. Bireyin yaptığı işten haz alması, işini sevmesi, işini sahiplenmesi, işiyle arasında olumlu bir ilişkinin olduğuna inanması, almış olduğu ücreti hak ettiğini düşünmesi ve almış olduğu ücreti yeterli bulması, vs. gibi sıralanabilecek birçok olumlu faktörün işgörenin iş doyumunu düzeyini artırıcı etkilere sahip olduğu söylenebilir. Bu olumlu etkilerin ortadan kalması ya da yokluğu çalışanlar üzerinde doyumsuzluk yaratabilir (Çelikkol, 2001;130). Tükenmişlik ve iş doyumunu olguları arasındaki farklılık göz önüne alındığında, bu iki olgu arasında bir negatif ilişkinin olduğu göze çarpmıştır (Hock, 1988;184). Tükenmişliğe neden olan olay işgörenin işten yeteri kadar verim almamasından mı kaynaklıdır? Ya da iş doyumunun yeteri kadar olmaması tükenmişliğe neden olan bir faktör müdür? (Kümbül, Kapız ve Pazarlıoğlu, 2001;172-182).

Tükenmişlikle ilgili olduğu düşünülen diğer bir kavram ise depresyondur (Sürgevil, 2014). Depresyonun tanımı çok eskilere dayanmaktadır. Depresyonun temelinde daha önce seyerek yapmış olduğu ve zevk aldığı işlere karşı oluşan isteksizlik, günlük etkinliklerine karşı oluşan negatif tutumlar vardır. Psikologlar ve doktorlara göre tedavi edilmesi gereken bir durum olarak tanımlanan depresyon, gündelik hayatta üzüntü, hayal kırıklığı, karamsarlık gibi negatif duyguları ifade etmektedir. Depresyon bireyde belli bir süre devam eden iştahsızlık karamsarlık, stres, üzüntü gibi bireyin gündelik hayatını etkileyen duygulara neden olmaktadır (Çam, 1991).

Tükenmişlik ve depresyonun her ne kadar benzer olduğu düşünülse de, bu iki olgu birbirinden oldukça farklı anlamlar taşımaktadır. Freudenberger (1983) ve War'a (1987) göre tükenmişlik, depresyona nazaran daha çok işe ve duruma bağlı ortaya çıkar (Maslach, Shaufeli ve Leiter, 2001;404). Depresyon genel olarak klinik bir sendromdur. Tükenmişlik ise bireyin hizmet verdiği kişiler ve yapmış olduğu işle

alakalı krizi ifade etmektedir. Depresyon bireyin hayatı üzerinde geniş etkilere sahiptir. Tükenmişlik ise bireyin çalışma ortamındaki iş ve kişilerle olan iletişimini etkileyen bir unsurdur. Bu tarz bulguları destekleyen ampirik deneyler ortaya atılmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;403-404). Depresyon ve tükenmişlik olguları birbirinden farklı olmakla beraber aralarında bir ilişkinin olduğunu söylemek doğru olacaktır. Yapılan bazı çalışmalar sonucunda bu iki kavram arasında zayıf ama anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır (Taycan, 2006;106-108).

1.3 TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Tükenmişlik ile ilgili yapılan farklı literatür taramalarında araştırmacılar tarafından çeşitli modellerin ortaya atıldığı görülmektedir.

1.3.1 Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik sendromu birçok yazar tarafından araştırılmış ve çeşitli kuramlar geliştirilmiştir. Bu kuramlar arasındaki literatürde en yaygın kabul edileni Maslach Tükenmişlik Envanteridir (MBI). Tükenmişlik kavramına en büyük katkıyı alanda yapmış olduğu birçok çalışma ile Christina Maslach sağlamıştır. Alanda en çok kabul gören model Maslach modelidir. Maslach tükenmişliği üç boyut altında incelemiş, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme hissi olarak bu boyutları tanımlamıştır (Çağlıyan, 2007;13). Maslach'ın araştırmalarının çıkış noktası işi nedeniyle sürekli insanlarla yüz yüze iletişim kurmak durumunda kalan hizmet sektörü çalışanları olmuştur. Tükenmişlik genel olarak sosyal hizmetler, sağlık hizmetleri ve eğitim hizmetleri gibi alanlarda görülür. Maslach tükenmişlik envanterinin üç boyutu diğer insanlarla kurulan bire bir ilişkiden kaynaklanmaktadır. Enerji, aidiyet ve yeterlilik kavramları tükenmişliğin üç boyutunun zıttı kavramlarıdır. Bireyde tükenmişlik başladığında pozitif duygular yerini negatif duygulara bırakır. Enerji yerine duygusal tükenme, aidiyet yerine duyarsızlaşma, yeterlilik yerine de yetersizlik meydana gelir (Maslach ve Leiter, 1997;24).

1.3.1.1 Duygusal Tükenme

Maslach'ın tükenmişlik modeline göre duygusal tükenme (*emotional exhaustion*) tükenmişliğin stres boyutunu belirtmekte ve “Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı” ifade etmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;402: Wright ve Bonett, 1997;492). Genel olarak tükenmişlik yaşayan birey yapmış olduğu işe karşı duygusal bir bıkkınlık hisseder. Bu durumdaki birey kendisini aşırı yorgun ve yıpranmış hisseder bununla beraber gücünün tükendiğini, kendini eskisi kadar işe veremediğini de hisseder, hizmet verdiği kişilere ve beraber çalıştığı kişilere karşı önceden olduğu gibi sorumlu hissedemez. Duygusal tükenmişlik yaşayan birey bu gibi sonuçlara maruz kalabilir (Cordes ve Dougherty, 1993;620-625). Genellikle hizmet sektöründe çalışan bireylerde “İşte aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi durumu” (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986;630) olarak tanımlanan duygusal tükenme, tükenmişliğin en belirgin özelliği ve en temel bileşenidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;402).

1.3.1.2 Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma (*cynicism / dehumanization / depersonalization*) tükenmişliğin kişiler arasındaki durumunu ifade etmektedir. Tükenmişliğin bu boyutunda birey hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilemekte, işe karşı da ilgisiz ve isteksizdir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;403: Wright ve Bonett, 1997;492). Bireyin işi gereği “hizmet verdiği kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi” şeklinde ifade edilen duyarsızlaşma işe yönelik idealizmde git gide azalan bir durumu da tanımlamaktadır. Bu boyutta, bireyin işyerinde hizmet verdiği kişilere karşı tutum ve davranışlarında göz ardı edilmeyecek kadar negatif davranışlar görülmektedir (Hock, 1988;168). Bu negatif tepkilerin etkisi farklılaşabilir ve değişik şekillerde ortaya çıkabilir: birey hem iş arkadaşlarına hem de hizmet verdiği kişilere karşı kaba, aşağılayıcı, davranışlar gösterebilir, onların beklentilerine cevap vermeyebilir, örgüt içinde onları yok sayabilir (Wright ve Bonett, 1997;491-499). Bireyin işe ve işteki insanlara karşı soğuk bir tavır almasındaki temel sebep, duyarsız hissetmesidir. Duyarsızlaşmaya farklı bir açıdan bakıldığında zaman zaman bireyin kendini tükenmeden ve olası hayal kırıklıklarından

koruma biçimi olarak da düşünülebilir. Duyarsızlaşma yaşayan birey hizmet verdiği kişileri bir nesneymiş gibi algılar ve onları özelliklerinden soyutlayarak arasına mesafe koyar (Sürgevil, 2014;66-68).

1.3.1.3 Kişisel Başarıda Düşme Hissi

Maslach tükenmişlik modelinin üçüncü ve son boyutu kişisel başarıda düşme hissi boyutudur. Bu boyut kişinin yapmış olduğu işe karşı yeterliliğini ve başarı algısını ifade eder. Maslach tükenmişliğin bu boyutunun “öz yeterlilik” ve “öğrenilmiş çaresizlik” gibi olgularla ilişkili olduğunu düşünür. Tükenmişliğin bu boyutu aynı zamanda kişisel gelişme boyutunu da tanımlamaktadır (Densten, 2001;834: Lee ve Ashforth, 1990;744). İnsanın kendini yetersiz hissettiği zamanlarda aynı zamanda bir eksiklik duygusu da geliştirir. Olaylar karşısında birey kendini güçsüz, enerjisinin düşük olduğunu hisseder. Böyle hisseden insanlar için başarı bir şey ifade etmez, kendilerine olan inançlarını çoktan yitirmişlerdir. Kendilerini işe yaramaz güvensiz ve de çaresiz hissederler, böyle zamanlarda bireyler kendilerine olan güvenlerini yitirir hatta çalışma arkadaşları da onlara olan güvenlerini yitirir (Maslach ve Leiter;1997;18). Birey bu boyutta üstesinden gelinmesi zor bir sürece girer çünkü bireyin başkaları hakkında geliştirmiş olduğu olumsuz düşünceler, bir zaman sonra kendisi için de olumsuz birtakım düşünceler geliştirmesine neden olur. Birey artık kimse tarafından önemsenmediğini, iş ve işin gereklerine uyum sağlayamadığını, hizmet verdiği kişilere karşı yetersiz olduğunu, yaşamış olduğu sorunları çözmede yeteri kadar gücünün olmadığını hisseder (Örmen, 1993;3: Yıldırım, 1996;10). Byrne (1994), Lee ve Ashforth (1996) yapmış oldukları çalışmalarda kişisel başarıda düşme hissini duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın bir birleşimi olarak ele almışlardır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;403). Yapılan bazı çalışmalarda bu boyut tükenmişliğin bir bileşeni olarak değil de bir sonucu olarak değerlendirilmiştir (Lee, Ashforth, 1990;743-747). Maslach tükenmişlik modeli dışında diğer tükenmişlik modelleri aşağıdaki gibidir ancak: bu tez Maslach tükenmişlik modeline göre ele alındığından diğer modellere ilişkin detaylar bu tez içerisinde yer almamış sadece başlık olarak sıralanmıştır. Cherniss Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Pearlman ve Hartman Tükenmişlik

Modeli, Meier Tükenmişlik Modeli, Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli (Sürgevil, 2014;37-70).

1.4 TÜKENİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Tükenmişliğe etki eden faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki ana başlık altında toplayabiliriz. Yapılan çalışmalar ve gözlemler sonucunda içinde bulunmuş olduğumuz çağda sıklıkla karşımıza çıkabilecek bir olgu haline gelen tükenmişliğe etki eden birden fazla faktör sıralanabilir. Bireyin kendisinden kaynaklanan faktörlere bireysel faktörler, bireyin kendisi dışında gelişen faktörlere ise örgütsel (çevresel) faktörler denir (Sürgevil, 2014;75-76). Maslach ve Leiter (1997) yapmış oldukları çalışmalarda, tükenmişlik üzerinde etkili olan etmenlerden örgütle alakalı olanların, bireysel etmenlere oranla daha önemli olduğu sonucuna varmışlardır. Çalışan bir bireyin tükenmişlik yaşamasında tek bir neden yoktur. Beemsterboer ve Baum'un yapmış oldukları çalışmalarda tükenmişlik üzerinde en etkili faktörleri şöyle belirtmişlerdir. “Yetersiz ücret, aşırı çalışma, kariyerin sona ermesi, meslektaşlarla çatışma, uzun süre yaşanan iş stresi, yönetimin gerçekçi olmayan beklentileri, iş yükü, takdir edilmeme, örgütsel desteğin eksik ya da olmaması, iş güvenliğinin az olması ya da hiç olmaması, zayıf olan örgütsel yapıyı düzenlemedeki bazı boşluklar, amirlerle çatışma.” (Işıkhan, 2010;39-40).

1.4.1 Bireysel Faktörler

Bireyin sahip olduğu bireysel faktörlerin kişinin yaşamış olduğu tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörlerin etkisini hem azaltıcı hem de artırıcı bir etkiye sahip olduğu söylenebilir (Örmen, 1993;18-20). Yapılan araştırmalara dayanarak denebilir ki, bireyin sahip olduğu özelliklerden bazıları tükenmişlikle alakalı olmakla birlikte aralarındaki bu ilişki tükenmişlik ve örgütsel (çevresel) faktörlerin ilişkisi kadar önemli değildir. Buradan anlaşılacağı üzere tükenmişlik bireysel olmaktan çok sosyal bir olgudur (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; 403). Aynı çalışma ortamında beraber çalışan bireylerin sahip oldukları bireysel farklılıklardan dolayı çalışma ortamından

kaynaklı yaşanan tükenmişlikte bazı çalışanların tükendiğini bazılarının ise tükenmediği gözlenebilir (Lee, vd, 2003;535). Tükenmişlik ile ilgili yapılan bazı çalışmalardan elde edilen sonuçlara göre kişiliğin tükenmişlik üzerinde önemli bir etkisi vardır. Bu bağlamda iş hayatında işe ve çalışma arkadaşlarına karşı pasif, sürekli gergin, kontrolsüz, kendine karşı güveni az olan, bir iş karşısında sabırsız davranan, kaba ve tutarsız, ileriye dönük hedefleri belirsiz, karar vermede güçlük çeken vb. özelliklere sahip bireylerin tükenmişliğe yakalanma ihtimallerinin daha yüksek olduğu söylenebilir (Örmen, 1993;22). Tüm bunların yanında bireyin içinde bulunmuş olduğu tükenmişliğe etki eden bireysel özelliklerin yanında sosyal koşulların göz önünde bulundurulması gerekir. Bazı belirli özellikteki bireylerin tükenmişlik yaşama riskleri bu özelliğe sahip olmayan bireylere oranla daha fazladır. “A tipi kişilik yapısında olma, dış kontrol odaklı olma, kendine yeterlilikten, empati yeteneğinden ve duygusal kontrolden yoksun olma, gerçekçi olmayan beklenti düzeyine sahip olma” gibi özellikler söylenebilir (Örmen, 1993).

1.4.2 Örgütsel Faktörler

Sanayi devrimi ile beraber çeşitliliği artan işletmelerin sürdürülebilir bir ekonomi için rekabet etmesi ve fark yaratması gerekti. Bu noktada ekonominin öne çıkmasıyla beraber işgörene verilen değerlerin ekonomin çok gerisinde kaldığı çalışma ortamları tükenmişliğin yaşanmasına zemin hazırladı. Sanayileşme ve küreselleşme ile beraber tükenmişliğin büyük örgütlerde geliştiğini söylemek doğru olacaktır. Yoğun işgücü, rekabetin artması, örgütün işgörenden beklentisinin artması çalışanı duygusal ve fiziksel tükenmişliğe götüren örgütsel faktörlerden sadece birkaçıdır. Artan iş yükü ile beraber işgörenlere bakış açısında değişimler meydana gelmiştir. İşgören artık bir makine olarak görülmekte, çalışanın iş tatmini yok olmakta, işe ve işin gereklerine karşı, örgütün adalet sistemine karşı, güvenilir bir örgüt anlayışına karşı birtakım negatif duygular geliştirmektedir. İş ve işgören arasında meydana gelen uyumsuzluk tükenmişliğin yaşanmasında çok daha olası bir hal alır (Maslach ve Leiter, 1997;1-10). Bireyin fiziksel, psikolojik ve de sosyolojik olarak tükenmişlik yaşamasındaki sebep, çalışanın tükenmişlik ile savaşıma yeteneğinin stresli çalışma ortamının yarattığı olumsuz etkiler sonucu zarar görmesi ve tükenmişlikle baş edememesi olarak söylenebilir (Çam, 2001;201). Tükenmişlik, çalışanın ihtiyaç ve beklentileri ile işin

gereklere arasındaki uyumsuzluğun zamanla büyümesi ile beraber; yavaş yavaş ve fark ettirmeden oluşan bir süreçtir. (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;414) tükenmişlik ile ilgili yapmış oldukları ortak çalışma sonucunda şu faktörlerin; ***aşırı iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler*** gibi örgütsel faktörlerin işgören üzerinde tükenmişliğe neden olduğu ortaya çıkarılmıştır.

1.5 TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ

Tükenmişliğin birey üzerindeki etkisi yavaş yavaş ve sinsiye ortaya çıkan, temelinde birçok olayın etkisinin olduğu kronik bir durumdur. Hiç beklenmedik bir zamanda aniden yaşanan bir olay tükenmişliğin belirtisi olabilir. Birey tükenme yaşamadan önce genel olarak birtakım çevresel olaylara maruz kalır (iş, okul, aile gibi). Bazen de tükenmişlik aniden gelişen bireyi ele geçiren bir durum haline gelir. Birey, ilk zamanlar yaşamış olduğu stres verici olaylar karşısında güçlü bir tavır sergilediği için genel olarak başlarda nasıl bir durumla karşılandığının pek farkında değildir (Freudenberger ve Richelson, 1981; 13-14). Tükenmişlik çoğu zaman negatif duyguların varlığından kaynaklı olsa da pozitif duyguların yokluğu ile de alakalıdır (Sürgevil ve Dalkılıç, 2014;28). Çoğu zaman bireyin elde ettiği başarılar başarısızlıklarını tolere edecek güçtedir. Hatta başarıların çok büyük olmasına da gerek yoktur, gündelik hayatta başkalarından kabul gören küçük başarılar bile bazen aradaki dengeyi sağlamak için yeterli olabilir. Ancak, ne zaman pozitif duygular bu dengeyi sağlayacak güçlerini kaybeder ve negatif duyguları tolere edecek gücü yakalayamaz ise işte o zaman duyarsızlaşma başlar. Birey artık her şeyi yargılamaya düşmanca bir tavır göstermeye, eleştirel bir bakış açısı ile olayları değerlendirmeye başlar. Bu noktadan sonra durumları ve olayları hep farklı yorumlamaya başlarlar (Maslach ve Leiter, 1997;28). Genel olarak tükenmişlik; duygusal, fiziksel ve davranışsal belirtileri olan bir olgu olarak tanımlanmıştır (Baysal, 1995;25).

1.5.1 Fiziksel Belirtiler

Freudenberger ve Richelson'a (1981;40-43) göre genel olarak tükenmişlik yaşayan insanlar mesleklerinin ilk yıllarında idealist, kendine güveni tam olan, işe ve

iş arkadaşlarına karşı pozitif olan, kendini enerjik hisseden, iş yükü fazla olmasına rağmen motivasyonu yüksek olan bireylerdir. Zaman içerisinde gerek örgütsel gerekse bireysel sebeplerden dolayı bireyin motivasyonu bozulur. Birey artık eskisi gibi hissedememekte, bireyin enerjisi her geçen gün azalmaktadır. Enerjinin tükenmesi iş, iş arkadaşları ve çevreleri ile olan iletişimini bozar bu da bireyin ciddi manada sorunlar yaşamasına sebep olur. Tükenmişlik yaşayan birey fiziksel olarak birtakım belirtiler gösterir: Sürekli yorgunluk hissi, bağışıklık sisteminin zayıflaması ile beraber uzun süren soğuk algınlıkları ve gribal enfeksiyonlar, sürekli baş ağrısı atakları, mide rahatsızlıkları, kalp ve solunum rahatsızlıkları, sürekli yorgun hissetmek ve uyku bozukluğu çekmek, kilo alıp vermek gibi problemler tükenmişliğin fiziksel belirtileri arasındadır (Maslach ve Leiter, 1997;19: Freudenberger, 1974;159-165).

1.5.2 Psikolojik / Ruhsal Belirtiler

Psikolojik belirtiler tükenmişliğin diğer belirtilerine göre daha az belirgindir, fakat hem birey hem de çevresi tarafından bu belirtiler dikkat edildiğinde fark edilebilir. Bu belirtiler; bireyin kendini engellenmiş hissetmesi ve sinirlilik hali, kaynağı belli olmayan huzursuzluk, tedirginlik, olaylara karşı sabırsız davranma, saldırgan ve düşmanca tavırlar, korku ve kaygı, bireyin kendisini güçsüz hissetmesi, işine ve ailesine karşı sorumluluklarını yerine getirmemesi hatta sorumluluklarından kaçması, geleceğine dair ümitsiz olması, motivasyon eksikliği, odaklanamama, depresyon gibi ruhsal açıdan bireyi zorlayan belirtilerdir (Maslach ve Leiter, 1997;19: Freudenberger ve Richelson, 1981;62-69).

1.5.3 Davranışsal Belirtiler

Tükenmişlik yaşayan bireyin davranışsal belirtileri başkaları tarafından daha kolay fark edilir. Başkaları tarafından kolayca fark ediliyor olması bireyin aslında ciddi bir sorunla karşı karşıya kaldığını gösterir. Bu evrede artık birey içinde yaşamış olduğu tükenmişliği dışarı yansıtmakta, bu durum ona ve çevresindekilere rahatsızlık vermektedir (Sürgevil ve Dalkılıç, 2014;34-36). Tükenmişliğin davranışsal belirtileri ise; işten soğuma ve işe gitmeme isteği, hizmet verdiği kişilere karşı ilgisiz davranma ve yüzeysel iletişim kurma, sık sık tutan ağlama nöbetleri, çabuk sinirlenme, yerli yersiz öfkelenme, gereğinden fazla alınganlık gibi belirtilerdir. İş yerinde sapık

davranışlarda eğilim gösterme, bağlı bulunduğu kuruma ve işe karşı ilginin azalması, insanlarla iletişime geçmekten kaçma yalnız kalma isteği, sinik davranışlar sergileme gibi davranışsal belirtiler de iş yerindeki davranışsal belirtilere örnek olabilir (Freudenberger, 1981; 62-69; Maslach ve Leiter, 1997;19; Potter, 1995;2). Birey kendinde bu belirtilerin biri veya birkaçı olduğunu hissettiği anda huzur bulamaz ve mutlu olamaz hale gelir. Bunun sonucunda sürekli mutsuzluk hali, sürekli iş değiştirme, insanlardan kaçma gibi davranışlar gösterir. Ayrıca alkol ve tütün ürünlerinde fazla tüketme eğilimi gösterme, fazla yemek yeme, sağlığını önemsememe gibi bireyin hayatını riske atacağı davranışlar da görülür. Bu belirtilerin biri ya da birkaçı görüldüğünde eğer zamanından önlem alınmazsa belirtilerin şiddeti artacak birey kendisine yardımcı olamayacaktır. Hafif belirtiler ile kendini gösteren tükenmişlik bireyi intihara kadar sürükleyebilecek ciddi sonuçlara neden olabilir (Koyuncu, 2001;349-360).

1.6. TÜKENMİŞLİĞİN BİREYSEL VE KURUMSAL SONUÇLARI

Hem bireysel hem de örgütsel açıdan iş hayatını ciddi anlamda tehdit eden tükenmişlik olgusu büyük sorunları beraberinde getirmektedir. Bu sorunların önemi yaratmış olduğu ciddi sonuçlardan kaynaklanmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;406). Tükenmişliğin sonuçları hem örgütü hem de bireyi fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak etkileyen etkilere sahiptir. Tükenmişliğin sonuçları belli bir standartta değildir, kişiden kişiye farklı etkileri olan ve zamandan etkilenen bir olgu olduğundan kaynaklı tükenmişlik her bireyde farklı hissedilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005). Yapılan çalışmalar sonucunda tükenmişliğin etkilerinin geçici mi yoksa kalıcı mı olduğu ispatlanmış ve böylelikle tedavisi uzun mu yoksa kısa mı olduğu tahmin edilebilir hale gelmiştir. Ayrıca tükenmişliğin belirtileri olan durumları aynı zamanda tükenmişliğin sonuçları olarak da ele almak yanlış olmayacaktır (Ardıç ve Polatçı, 2008;69-96).

1.6.1 Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

Tükenmişlik sosyolojik ve psikolojik etkileri olan birey üzerinde stres yaratan birçok bakımdan bireyi etkileyen bir sendromdur (Maslach, Zimbardo, 1982). Asıl

kaynağı bireyin iş yerinde yaşamış olduğu stres olan ve iş yerinde fiziksel yorgunluğa ve yıpranmaya neden olan tükenmişlik bireyi her geçen gün işinden soğutmakta, yapacaklarından alıkoymaktadır. Bireyin iş ortamında yaşamış olduğu gerginlikten dolayı uykuları kaçmakta, huzursuzluk yaşamaktadır. Birey bir şeylerin iyi olacağına dair inancını yitirmekte, duygusal yorgunluk yaşamaktadır. Gitgide kronik bir yorgunluk haline gelen bu durum bireyde gergin davranışlara, sürekli grip ve soğuk algınlığı gibi bağışıklık sisteminin zayıflamasından kaynaklı rahatsızlıklara yakalanmaya sebep olur. (Maslach ve Zimbardo, 1982; 73-74). Tükenmişlik ile beraber psikosomatik şikâyetler artmaktadır. Bu şikâyetlerin artması ise bireyde hem fiziksel hem de psikolojik birtakım sorunlar ortaya çıktığını göstermektedir. Bu durum çoğu zaman birey tarafından önemsenmez ve birey içinde bulunmuş olduğu durumla yüzleşmekten kaçır. Birey için fiziksel bir rahatsızlığın kabul ediliş daha rahattır (Freudenberger, 1981; 43-67). Tükenmişliğin en önemli belirtisi hatta sonucu bireyin yaşamış olduğu enerji düşüklüğüdür (Freudenberger ve Richelson, 1981;443). Eğer birey daha önce yapmış olduğu şeylere karşı bir isteksizlik duyarsa, enerjisinin olmadığını hissederse birey için bir şeyler ters gitmektedir (Freudenberger, 1981;443). Bireyin enerjisinin düşme sebepleri: yeme alışkanlığının değişmesi, kronik ağrıların oluşması, mide rahatsızlıklarının oluşması gibi sebepler olabilir. Birey bu problemlerle savaşmak için ilaç kullanımını artırmak isteyecek, daha fazla alkol almak isteyecek, bu durum ise onu ilaç bağımlılığına yöneltecek ve alkolik biri olmasına sebebiyet verecektir (Maslach ve Zimbardo, 1982;73). Birey fizyolojik olarak onu etkileyen bazı durumlara karşı savunma mekanizması geliştirecek ve kendini koruyama çalışacaktır. Bireyin yaşamış olduğu fizyolojik sorunlar onun psikolojik sorunlar yaşamasına sebep olur. Tükenmişlik bireyin fiziksel sağlığının yanında onu psikolojik/ ruh sağlığını da etkileyen bir olgudur. Bireyin kişisel başarı duygusunda bir azalma hissi meydana getirir. Birey tükenmişlik yaşadığı dönemlerde kendisine, iş arkadaşlarına ve işine karşı kötü düşünceler hissetmektedir. Kişinin kötü düşünceler hissetmesi kendini kötü hissetmesine ve işini kötü yapmasına neden olur. Bireyin kişisel başarı duygusunun azalmasının nedeni de budur (Maslach ve Zimbardo, 1982;73-74: Freudenberger, 1981;62-66). Tükenmişlik birey üzerinde negatif etkileri olan bireyi depresyona, anksiyeteye ve bireyin öz saygısını kaybetmesine neden olan bireyin ruh sağlığını kötü etkileyen bir durumdur (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;406).

1.6.2 Tükenmişliğin Kurumsal Sonuçları

Tükenmişlik her ne kadar bireysel etkileri olan bir sendrom olsa da zamanla örgütsel sonuçları olan bir durum haline gelir. Bireyin fiziksel ve ruh sağlığı üzerindeki negatif etkileri zamanla bireyin çalışma hayatını da etkilemektedir. Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki etkileri, bireyin hizmet verdiği kişilere karşı sinik davranışlar sergilemesi, işini ve etrafındakileri önemsememesi, onları bir nesne gibi görmesi beklenti ve isteklerine cevap vermemesi gibi etkilere sahiptir. Öte yandan bireyin meslek hayatının kötüye gitmesi ve bununla beraber iş değiştirme isteği ve devamsızlık yapma isteğinin artması gibi etkilerden de söz etmek mümkündür (Izgar, 2001;15). Tükenmişliğin iş hayatındaki en önemli etkisi, bireyin iş performansında meydana gelen değişimdir. Tükenmişlik yaşayan bireyler işlerini önemsemez, işlerinin gereklerini yerine getirmez, motivasyonları azaldığı için işlerini de genel olarak umursamazlar. Yaratıcılık ve başarı onlar için bir şey ifade etmiyordur. Böyle hisseden birey daha az çalışır ve işin gerekleri için daha az çaba sarf eder (Maslach ve Zimbardo, 1982;77). Bu durum sonucu da; bireyin mesleki başarısının yok olmasıdır. Kişisel başarıda yaşanan düşüş örgütün de başarısını etkileyecektir. Tükenmişlik yaşayan birey örgüte uyum sağlayamaz. Bu olgu bireyin yaratıcılığını etkiler ve verimini düşürür (Maslach ve Leiter, 1997;73-74). Tükenmişlik yaşayan bireyin diğer bir sorunu da dikkat dağınıklığının olmasıdır. Dikkatlerini yaptıkları işe veremeyen birey o işin kalitesinin düşmesine neden olur. Bazen dikkat dağınıklığı örgüt içinde beklenmeyen kaza ve yaralanmalara neden olur (Izgar, 2001). İş yerinde tükenmişliğin neden olduğu bireysel çatışmalar işlerin doğru yapılmasını engeller. Bireyin çalışma arkadaşları ile arasının açılmasına neden olur. Bireyin çalışma arkadaşları üzerinde olumsuz bir etki yaratabilir. Bu özeliğinden dolayı tükenmişliğin bulaşıcı olduğunu söylemek doğru olacaktır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001;406). Tükenmişlik örgüt içerisinde bireyin işten kaytarmasına, mesai saatlerine uymamalarına, iş yerinde kişiler arasındaki iletişim zayıf olmasına, bireyin etkililiğinin ve verimliliğinin zayıf olmasına etki eden bir olgudur. Ayrıca işgören devir hızının artmasına sebep olur ve işe ve örgüte olan bağlılığı azaltır. Tükenmişliğin en önemli olumsuz yanlarından biri de organizasyona yararı dokunacak, işinde başarılı

olan idealist kişilerin erken emekli olmak istemesidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; 406).

1.6.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerindeki Sonuçları

Tükenmişlik, bireyin kendisini ve iş hayatını etkilemenin yanında bireyin aile hayatını ve gündelik hayattaki diğer insanlarla olan iletişimini de olumsuz yönde etkileyen bir olgudur. Bireyin iş yerinde yaşamış olduğu sıkıntı ve stresi eve taşıması sonucu, bireyin ailesi bu stresten direkt olarak etkilenir. Böylelikle bireyin hem iş hayatı hem de aile hayatı zarar görmeye başlar. Bireyin hissetmiş olduğu duygusal ve fiziksel tükenmenin sonucu olan duyarsızlaşma bireyin hayatındakileri olumsuz olarak etkilemektedir. Duygusal açıdan kendini yorgun hisseden bir kişi evine stresli ve de gergin olarak gider. Evde iş yerindeki yaşanan olumsuz olaylardan söz edilecektir. Bu durum bireyin ailesinin bireyden beklediği ilgi, alaka ve zamanın azalmasına neden olacaktır. Bazen bireyler iş yerindeki olaylardan evde söz etmemeyi tercih ederler. Bu durum bireyin iş yerindeki olumsuzluklardan ailesini uzak tutmak istemesinden kaynaklıdır. Bu durum aile ilişkisi bakımından olumlu gibi görünse de bir yanıla aile içinde güven sorunu da çıkarabilir niteliktedir (Maslach ve Zimbardo, 1982;80-82). Son zamanlarda boşanma oranlarının artmasına, çalışanların daha fazla kariyer beklentisine sahip olması, iş yerinde daha fazla başarı elde etme hırsı gibi nedenler gösterilebilir. Bu nedenler yüzünden birey iş ve aile arasındaki dengeyi kaybeder. Bunun sonucu olarak da birey iş hayatında başarılı olur fakat ailesini kaybedebilir. Hatta birey başarı için aile huzurunu bozmayı göze alabilmektedir (Örmen, 1993;32).

1.7 TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Tükenmişlik olgusu, hem bireysel hem de örgütsel manada büyük etkileri olan negatif bir durumdur. Bu olgu hem bireyler için hem de örgüt için büyük maliyetlere sebebiyet vermektedir. Tükenmişliğin etkilerinden kurtulmak için çeşitli stratejiler geliştirilmiştir. Bu stratejiler genel olarak tükenmişliğin oluşumunu önlemek ve tükenmişlik oluştuktan sonra nasıl başa çıkılacağına dair stratejileri içermektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; 418). Tükenmişlik ilerledikçe mücadele etmek daha da zorlaşacak, bu noktada önemli olan bu sendroma sebep olan etmenlerin baştan belirlenip çözülmesidir (Özgüven ve Haran, 2000; 207). Tükenmişlik ile mücadele

hem birey hem de örgüt tarafından başlatılabilir. Birey bu süreci başlatan taraf ise tükenmişlik bu süreçte hem bireye hem de bireyin iş arkadaşlarına zarar vermeye başlamıştır. Bu süreçte bireyin adım atmasındaki sebep, tükenmişlik olgusunun bireyi ve bireyin arkadaşlarını önemli ölçüde etkilemeye başlamış olmasıdır. Bu durum karşısında örgütün kayıtsız kalması bireyin önlem almasına neden olmuştur. Örgütün bu süreci başlatması ise tükenmişliğin gelecekte ne tür sorunlara neden olacağı görülmüş olup ve olası maliyetini en aza indirmek, onu kontrol altında tutmak istemesiyle alakalıdır (Maslach ve Leiter, 1997;81). Tükenmişlik ile mücadelenin ilk aşaması tükenmişliğe neden olan problemin varlığını ve önemini kavramaktır. Tükenmişlik ile mücadelede problemin varlığını ve önemini kavramak, bireysel ve örgütsel düzeyde hangi mücadele tekniğinin uygulanması konusunda yardımcı olacaktır (Baysal, 1995;48). Tükenmişlikle mücadele etmek aslında hiç de zor değildir. Bazı yöntemlerle tükenmişlikle elbette başa çıkılabilir. Stres ile mücadele etmek aslında bir yerde tükenmişlikle mücadele etmek anlamına gelir. Örgütsel düzeyde stresle mücadele etmek yeterli değildir, bireysel kontrol teknikleri ile tükenmişlikle başa çıkılabilir (Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001;46). Tükenmişlikle mücadelede bireysel ve örgütsel mücadele teknikleri geliştirilmiş, bu mücadele teknikleri iki ayrı başlık altında incelenmiştir.

1.7.1 Bireysel Mücadele Teknikleri

Bireyin işe başlamadan önce işin zorluklarını, olası tehlikelerini bilmesi, tükenme belirtilerini önceden tahmin edebilmesi, oluşabilecek bir tükenme durumunda kendi önlemini almasını sağlar. Bu durum bireyin ileride olabilecek problemi erkenden tanımasını ve bu probleme çözüm bulmasını sağlar. Bireysel bir problem olarak ele alınan tükenmişlik, örgüt mücadele etmede yetersiz ise eğer o noktada bireysel mücadele tekniği geliştirmek en doğrusu olacaktır. Bireyin tükenmişlikle mücadelede kendi kendine geliştirmiş olduğu çözümler genel olarak; dinlenmek, sosyal destek almak ya da profesyonel destek almak ve son çare olarak da işten ayrılmak oluyor (Maslach ve Leiter, 1997; 762-63). Birey gerek fiziksel gerek psikolojik olarak bir takım motivasyon kaynaklarına sahiptir. Bu kaynaklar bireyin güçlenmesini sağlar. Bu durum tükenmişliği durdurmak için bireyi harekete geçirir. Birey bu süreçte birinin varlığına ihtiyaç duyabilir, sosyal bir varlık olmanın gereği olarak, tükenmişlikle baş

edebilmek için birey yakın bir arkadaşının, iş arkadaşının ya da aile üyelerinden birinin yardımına ihtiyaç duyar (Maslach, Leiter, 1997; 79-82).

Tükenmişlik üzerinde bireysel mücadele etmede bazı teknikler, davranış ve yöntemler şunlardır; Bireyin kendini tanıması, tükenmişlik ile mücadelede ilk koşul bireyin kendini tanımasıdır denebilir. Bireyin kendinde gerçekleşen değişimlerin farkında olması ve bu değişimlerin nelerden kaynaklandığına dair bir fikrinin olması gerekir. Birey her zaman için kendi potansiyeline uygun gerçekçi hedefler belirlemelidir. Gerçekçi bir hedef bireyin hayal kırıklığı yaşamasına engel olur. Bu noktada bireyin sahip olduğu yeteneklerin farkında olması ve zayıf yönlerinin de bilincinde olması gerekir. İşin yapılış tarzını değiştirme, birey hep aynı tarzda yaptığı işinden bir süre sonra sıkılacaktır. Bireyin işini yaparken farklı yöntemler denemesi tükenmişlikle mücadele etmede bireye katkı sağlayacaktır. Psikolojik geri çekilme, bireyin iş arkadaşlarına ve hizmet verdiği kişilere karşı iletişimini azaltmasını ifade eder. Birey etkileşim kurmaktan, göz teması kurmaktan kaçır. Duygusal tükenme genel olarak insanlarla yakın ilişkiler kurularak ortaya çıkar, psikolojik olarak geri çekilme de bir mücadele yöntemi olarak düşünülebilir. Kendi kendine diyalog kurma, birey üzerinde stres yaratan bir durum karşısında kendi kendini dinlemesi bireyin stresli ruh halinden en sağlıklı şekilde çıkmasını sağlar. Olumlu yanlarını görme, insanlar iş hayatının stresli durumlarından ziyade olumlu yanlarını görerek tükenmişliğe karşı mücadele edebilir. Sorunları içselleştirmeme, bireyin işi gereği karşılaşmış olduğu sorunları kendi sorunuymuş gibi içselleştirmemesi bireyin daha az tükenmişlik yaşamasına yardımcı olur. Zaman yönetimi, bireyin zamanı yanlış kullanması stres yaratan bir durumdur. Birey zamanı iyi kullanarak stres yaşama durumunun önüne geçebilir. Zamanın etkin kullanılması tükenmişlikle mücadelede önemlidir. Stres yönetimi, tükenmişlikle bireysel mücadelede belki de en etkili olan teknik stres yönetimidir. Birey stresle başa çıkma yollarını kendi kendine çözdüğü zaman, bireyin tükenmişlikle mücadelesi kolaylaşacaktır.

Yukarıda bahsedilen tükenmişlikle mücadele tekniklerinin hiç biri sonuç vermediyse eğer birey son çare olarak iş değiştirebilir. Bireyin tükenmişlik yaşaması ve bu tükenmişlik ile baş etmeye çalışması bireyi daha kötü durumlara sokabilir. Birey için artık tek çare işten ayrılmak kalmışsa eğer birey maddi ve manevi sonuçlarını düşünmeden işinden ayrılmalıdır (Sürgevil, 2014;183).

1.7.2 Örgütsel Mücadele Teknikleri

Tükenmişlik her ne kadar bireysel bir problem olarak görünse de örgütçe alınacak bazı tedbirler, örgüt içerisindeki şartların iyileştirilmesi tükenmişliği önlemek ve tükenmişlikle baş etmek için oldukça önemlidir. Örgütsel düzeyde tükenmişlikle başa çıkmanın ilk koşulu örgüt olarak tükenmişliği kabul etmekten geçer (Rogers, 1984;3-7; Izgar, 2001;15-17). Genel olarak örgüt yöneticileri tükenmişliği görmezden gelir. Onlar için tükenmişlik bireysel bir problemdir ve kişi bu problemi kendi çabaları ile halletmelidir. Yöneticilerin, çalışanların yaşamış olduğu tükenmişlikle uğraşmaları durumunda, işgörenin örgüt içerisinde yaşamış olduğu maddi ve manevi problemleri iyileştirmek zorunda kalacaklardır. Bu nedenle onlara göre, örgüt içerisindeki tükenmişlik yöneticilerin sorumluluğunda değildir. Onlar, örgüt içerisindeki tükenmişlikle mücadele için birçok imkâna sahip olsalar da mücadele etmekten kaçınabilirler. Çünkü onlara göre tükenmişlik bir bireysel problemdir. Bu varsayım, hem birey hem de örgüt için ciddi bir problemi yadsımdan başka bir şeyi ifade etmemektedir. Bu bakış açısı hem birey hem de örgüt için büyük zararlara neden olabilir. Çünkü tükenmişlik bireysel olmanın çok ötesinde bir durumdur. Tükenmişlik ile başa çıkmak hem bireyin hem de örgütün görevidir (Maslach, Leiter, 1997;62-65-79).

Tükenmişlikle mücadele teknikleri değerlendirildiğinde, bireysel mücadele tekniklerini uygulamak her zaman için daha kolaydır. Ancak örgütsel düzeyde atılan adımların daha kalıcı sonuçlar vereceği düşünülmektedir. Eğer örgüt birtakım değişikliklere gitmez ise tükenmişlik durumunda örgüt içerisindeki bireyler birbirlerini suçlayacaklardır. Tükenmişlik karşısında örgüt olarak mücadele etmek onun meşru bir problem olduğunu kanıtlar. Tükenmişlik için örgüt olarak kalıcı çözüm üretmek daha etkili olacaktır (Örmen, 1993;35). Rogers'a göre (1984:3) örgüt içerisinde tükenmişliğin etkilerini yok etmek için, "işin yoğunlaştığı dönemlerde yardımcı personel ve ek donanım sağlamak, serbest karar verme imkânlarını ve kararlara katılımı artırmak, başarıları takdir etmek, ödül dağıtımını gözden geçirmek vb. uygulamalar ile yönetsel adımlar atılabilir." Ayrıca kişisel gelişme ve dinlenme için tanınan süreleri çoğaltmak, üst yönetimin desteğini sağlamak, kişiler arası temasların düzenini değiştirmek, iletişim miktarını azaltıp kalitesini yükseltmek, işin gerektirdiği sorumluluk miktarını ayarlamak, kişileri yeni görevlere atamak gibi

yönetmel değişiklikler yapılabilir (Glogow,1986;79-83: Torun,1997;43-47). Örgütsel düzeyde tükenmişlik ile mücadele etmede çalışma ortamının fiziki durumunun iyileştirilmesi, işgörenin iş yükünün azaltılması, iş tanımlarının yeniden düzenlenmesi gibi yöntemlerden de söz etmek mümkündür (Girgin, 1995;21).

1.8 TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

1.8.1 Yurt Dışında Tükenmişlikle ilgili Yapılmış Çalışmalar

Yapılan literatür taramasında yurt dışında tükenmişlik olgusu ile ilgili bir çok çalışmanın olduğu ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik çalışmaları başladığı ilk günden günümüze kadar önemi giderek artan ve sürekli çalışılan bir konu haline gelmiştir. Çalışmanın bu bölümünde yurt dışında akademisyenler üzerinde yapılan tükenmişlik çalışmalarına yer verilmiştir

Tablo 1: Tükenmişlikle ilgili Yurtdışında Yapılan Çalışmalar

Yazarın Adı ve Yayın yılı	Örneklem ve Yöntem	Sonuçlar
C. Maslach ve S.E. Jackson(1981)	Bu örneklem 1025 kişiden oluşmuştur. MBI ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliği bu çalışmada ilk kez test edilmiştir.	Yapılan testler sonucundan MBI ölçeğinin geçerliliği ve güvenilirliği onaylanmış. Tükenmişlik ve onun alt boyutlarının akademisyenler üzerindeki; cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim ile olan ilişkisi incelenmiştir.
S.E. Ellis (1983)	Bu çalışma Amerika'nın Dallas eyaletindeki devlet okullarında görev yapan 183 okul yöneticisi üzerinde yapılmıştır. MBI kullanılmış.	Bu araştırmada yöneticilerin tükenmişliklerinin nedenleri sıklığı ve tükenmişliğin yoğunluğu ölçülmüştür. Bu araştırmada tükenmişlik o dönem için resmi okullarda çok da önemli bulunmamıştır. Demografik değişkenler ve tükenmişlik ilişkisi araştırılmış.
I. A Friedman (1991)	Bu çalışma özel okullarda ve devlet okullarında görev yapan 1597 ilköğretmeni ve yöneticileri üzerinde yapılmıştır. Araştırmada MBI kullanılmıştır.	Araştırmanın sonucunda, demografik ve örgütsel faktörlerin, araştırmaya konu olan ilköğretmenlerinin tükenmişlik yaşamadaki başlıca etkenler olduğu ortaya çıkmıştır.
S. Dinham ve C. Scott (1996)	Araştırmanın örneklemini devlet okullarında görev yapan 529 öğretmen ve yönetici konumundaki kişiler. Araştırmada MBI kullanılmıştır.	Bu çalışmanın sonuçları yapılan diğer çalışmalarla benzerlik göstermiş. Orta yaş ve yönetici konumundaki öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır.

Tablo 1:

Devamı

S. Rothmann ve N.Barkhuizen (2004)	Araştırmanın örneklemini Güney Afrika'daki yükseköğrenim kurumlarında çalışan 595 akademisyenden oluşmaktadır. Araştırmada MBI-GS kullanılmıştır. MBI Afrika kültürüne uyarlanmıştır. Çalışmada örneklem üzerinde ayrıca ANOVA Testi uygulanmıştır.	Bu çalışmanın sonucunda demografik değişkenlerden "yaşın" örneklem üzerindeki etkileri anlamlıdır. Yaşlı akademisyenlerin genç akademisyenlere göre tükenmişliğin etkilerini daha az hissettiği gençlerin özellikle 25- 35 yaş aralığındaki akademisyenlerin daha fazla tükendikleri araştırmanın sonucunda bulunmuştur.
Marann Byrne, Aamir Chughtai, Barbara Flood, Evelyn Murphy ve Pauline Willis, (2013)	Bu çalışmanın amacı İrlanda'da muhasebe ve finans alanında çalışan akademisyenlerin tükenmişliği hangi oranda yaşadıklarına ulaşmaktır. Bu araştırmanın örneklemini 100 muhasebe 100 de finans alanında çalışan akademisyenden oluşmaktadır. Bu çalışmada anket yönetimi uygulanmıştır. Bu çalışmada t-test, tek yönlü ANOVA ve regresyon metotları kullanılmıştır.	Bu çalışmanın sonucunda akademisyenlerin, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı düşük ve orta derecede hissettiği, kişisel başarıda azalma boyutunu ise yüksek derecede hissettiği ortaya çıkmıştır. Akademisyenlerin hissetmiş olduğu tükenmişliğin derecelerinin farklı olmasının sebebiyle ilgili somut bir veriye ulaşılammıştır. Bu çalışma için iş tatminin tükenmişliğin alt boyutları üzerinde önemli bir etken olduğu saptanmıştır.

1.8.2. Türkiye'de Tükenmişlikle İlgili Yapılmış Çalışmalar

Türkiye'de tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, bu konunun ülkemizde de tıpkı dünyada olduğu gibi öneminin giderek arttığı görülmektedir. İlgili literatür tarandığı zaman başta sağlık olmak üzere, hizmet sektörü, eğitim sektörü vb. birçok alanda çeşitli çalışmaların yapıldığı görülmüştür. Çalışmanın bu kısmında Türkiye'de akademisyenler üzerinde yapılan araştırmalara yer verilmiştir.

Tablo 2: Türkiye’de Tükenmişlikle İlgili Yapılan Çalışmalar

Yazarın Adı ve Yayın yılı	Örneklem ve Yöntem	Sonuçlar
Olca Çam (2001)	Araştırmanın örneklemini akademik alanda görev yapan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmada anket yöntemi kullanılmış. MBI kullanılmış.	Bu çalışmada elde edilen bulgulara göre araştırma görevlilerinin daha fazla duygusal tükenme yaşadığı. Hemşire akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin, görev yapmış oldukları okullara göre değiştiği sonucuna varılmış. Akademik unvan ile kişisel başarı arasında olumlu bir ilişkinin olduğu bulunmuş
Gülay Budak ve Olca Sürgevil (2005)	Bu çalışmada akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin farklılaşma sebebi araştırılmış. Bu çalışmanın örneklemi 185 kişidir. MBI kullanılmış.	Bu çalışmada elde edilen bulgulara göre; akademisyenlerin tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu saptanmış. Demografik değişkenlerden cinsiyet ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmış bu çalışmada kadınların daha fazla tükenmişlik yaşadığı ortaya çıkmıştır. Genç akademisyenlerin yaşlı akademisyenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı ortaya çıkmıştır.
Kadir Ardiç ve Sema Polatçı (2008)	Bu çalışmanın örneklemi Gaziosmanpaşa Üniversitesinde görev yapan 200 akademisyenden oluşmuştur. Araştırmada kişisel bilgi formu ve MBI kullanılmıştır.	Sonuç olarak Gülay Budak ve Olca Sürgevil ’in 2005 yılında yapmış oldukları çalışma ile benzerlik gösterdiği tespit edilmiş. Yani duygusal tükenme ve duyarsızlaşma akademisyenler arasında orta derecede hissedilirken, kişisel başarıda düşme hissi akademisyenler arasında yüksektir. Bu çalışmada cinsiyet farkının tükenmişlik üzerinde etkili olmadığı ortaya çıkmıştır.
Engin Gezer Fatih Yenel ve Hasan Şahan (2009)	Bu çalışmada tabakalı örneklem kullanılmış 15 Üniversiteden BESYO’da görev yapan 365 öğretim görevlisi üzerinde araştırma yapılmış. Araştırmada kişisel bilgi formu ve MBI kullanılmıştır.	Bu çalışmada akademisyenlerin tükenmişlikleri Sosyo Demografik özelliklere ve yönetsel ve akademik unvana göre yapılmış. Sonuç olarak yaş cinsiyet faktörü diğer çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmada da tükenmişlik üzerinde önemli bir etken olmadığı, akademik unvan ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Öte yandan bölgeler ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığı olduğu göze çarpmış bu çalışmada. Marmara bölgesinde görev yapan akademisyenlerin duygusal tükenmişliği daha fazla hissederken, Ak deniz bölgesinde görev yapan akademisyenlerin tükenmişliğin kişisel başarıda düşme oranının yüksek olduğu göze çarpmış. Yapılan alan araştırmasında bölgeler ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişkinin olduğuna dair şeye rastlanılmamıştır.

Tablo 2:
Devamı

Rana Özen Kutunis Ve Ahmet Karakiraz (2013)	Bu çalışmada Kopenhag Tükenmişlik Envanteri kullanılmış. Çalışmadaki örneklem sayısı 119 akademisyendir.	Bu çalışmanın sonucunda akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin çalışılan alan ile sahip olunan unvan arasında anlamlı bir ilişkinin oluşu tespit edilememiş. İdareci konumunda olup ders yükü fazla olan akademisyenlerin ise daha fazla tükenmişlik hissettiği ortaya çıkmıştır. İkinci öğretimde görev yapan öğretim görevlilerinin daha fazla tükenmişlik hissettiği çalışmada elde edilmiş. Ayrıca bu çalışmada demografik değişkenler ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna rastlanılmamıştır.
Ufuk Cem Komşu Ve Ufuk Orhan (2016)	Bu çalışmanın örneklemi üç üniversiteden toplamda 107 akademisyenden oluşmaktadır. Anket yöntemi ile veriler toplanmıştır.	Bu çalışma sonucunda bireyin yaşamış olduğu tükenmişlik onun öğrenme isteğini etkilediği ortaya çıkmış. Birey tükenmişlik ile beraber depresyon halini hissettiği için öğrenme ve üretme isteğinin azaldığı görülmüş. Kadın öğretim görevlilerinin tükenmişliği daha az hissettiği bu çalışmada ortaya çıkmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖZ YETERLİLİK İNANCI

Son zamanlarda öz yeterlilik psikoloji, eğitim ve örgütsel davranış gibi alanlarda yaygın olarak araştırılan konular arasına girmiştir (Scherbaum, vd, 2006; 1047-1063). Bu kavrama ilk olarak Albert Bandura (1977) tarafından sosyal öğrenme kuramı içerisinde yer verilmiştir. Bu kurama göre insan eylemleri ve motivasyonu büyük bir sağduyu ile şekillenmekte, bunun sonucu olarak da öz yeterlilik insan davranışlarını düzenleyen en önemli faktörlerden biri olarak belirtilmektedir (Luszczynska, Scholz ve Schwarzer, 2005;439-457). Bireylerin üstlendikleri görevleri yerine getirme konusunda, ihtiyaç duydukları becerilere ne ölçüde sahip olduğuna dair kişinin kendine olan inancını tanımlayan kavram, bireylerin eğitimleri, sağlık durumları, duyu durumları, kişisel hayatları ve iş tutumları üzerinde etkili olan önemli olgulardan biridir (Bandura, 2002; 2-16). Öz yeterlilik inancının ne olduğunu, bireyin bu inancını nasıl geliştirebileceğini, belirleyicilerinin neler olduğunu ve çıktılarını anlamak büyük önem taşımaktadır.

“Self” İngilizcede ben anlamına gelmekte ve bireyin kendisini yönelik davranışlarını tanımlamaktadır (Baumeister, 1999;1-21). Self, Türk dil kurumunun ruh bilimi terimleri sözlüğünde bireyi meydana getiren tüm özelliklerin komplike yapısı olarak ifade edilmiştir (Enç, TDK,1974). Bu kelimenin dilimizdeki karşılığı ise “öz” ve “nefs” kelimeleridir. Alan araştırması sonucunda benlik olarak da ifade edildiği ortaya çıkmıştır. Bu kavram özellikle felsefe ve psikoloji alanında çokça ele alınmıştır. Kavramın ilk ortaya çıkışı ise eski Yunan felsefecisi Aristo’ya uzanır. Aristo bu kavramın temelini; insan davranışlarının gözle görülebilen ve görülemeyen yönünü ayırt etmeye dayandırır (Cevher ve Buluş, 2007;32-64). Rogers’a göre benlik ise; bireyin farklı kişisel birtakım özelliklerinin kendisinde var olup olmaması ile ilgili kendi öz değerlendirmesidir (Meyvacıoğlu, 1983;1-10). Rogers’ın kavrama bakış açısı öz yeterlilikle yakın ilişki içerisinde (Buluş, 2007;48). Eğer ortak bir tanım yapmak

gerekirse tüm bu tanımlardan yola çıkarak benlik; temelinde hem fizyolojik hem de fizyolojik olmayan, bir düzen barındırır. Bünyesinde farklı bakış açılarını barındıran benlik, bireyin deneyimlerini ve sosyal etkileşimle beraber meydana gelen bir takım unsurla biçime giren, bireyin kendisine karşı bütün algısını ifade edilmesidir (Epstein, 1973;404-416).

2.1 ÖZ YETERLİLİK KAVRAMI

Öz yeterlilik, Bandura tarafından ortaya atılan ve bireylerin bilgi ve becerilerini en etkili biçimde kullanıp ondan fayda sağlayabilmeleri için sahip olunan güveni tanımlar. Öz yeterlilik inancı, öncelikle ilgilenmiş oldukları ya da kendilerini ispatlamak istedikleri alanda kendi yeterliliklerine olan inancı ve bu inanca güven duymaları gerektiğini belirten sosyal biliş kuramına dayanır (Gist ve Mitchell, 1992;183-211; Özerkan, 2007). Öz yeterlilik sosyal bilişsel kuramın temelini oluşturur (Morgil vd, 2004; Gürol vd, 2010;569-573).

Bandura 'ya göre öz yeterlilik kavramı; bireylere başkaları tarafından verilen görevleri gerçekleştirmek için ihtiyaçları olan davranışları örgütleme, bir araya getirme ve yapabilecekleri konusunda kendileri hakkındaki inançlarını ifade eder. Bireyden beklenen durumları yönetmek için ihtiyacı olan yeteneği geliştirmesidir (Bandura, 1997). Öz yeterlilik, bireyin içinde bulunmuş olduğu çevrede ona verilen görevi en iyi şekilde yapabilmesi için bireyin iç motivasyonunu, bilişsel yeteneklerini, ihtiyacı olan zamanı bir araya getiren, onu planlayan ve organize etme konusundaki kendine olan inancını tanımlar (Bandura, 1997). Öz yeterlilik, bireylerin hayatları boyunca edinmiş oldukları deneyimlerden yola çıkarak, kendilerinde keşfetmiş oldukları yeteneklere dair inançlarını ifade eder. Bu inanç zamanla arttıkça bireylerin davranışlarında değişimler meydana gelir (Bandura, 1997).

Luszczynska ve arkadaşlarına göre (2005) ise öz yeterlilik kavramı; bireylerin onlardan beklenen ve kolay olmayan görevleri yerine getirebilme ve görev sürecinde yaşanan zorluklar üzerinde kontrol sahibi olmalarını, zorluğun üstesinden gelebilme konusunda kapasitelerine duymuş oldukları inancı ifade eder (Luszczynska vd, 2005; 365-375).

Yapılan tanımlar göz önüne alındığı zaman, öz yeterlilik kavramının üç temel özelliğinin olduğundan söz edilebilir.

1. Öncelikle öz yeterlilik, bireylerin görevlerini başarılı bir şekilde yerine getirmek için ihtiyaçları olan kapasiteleri ile ilgili değerlendirmelerini ifade eder.

2. Bireyin öz yeterlilik konusundaki yargısı, edinmiş olduğu tecrübeler ve bilgiler doğrultusunda değişime uğrayabilir. Öz yeterlilik dinamik yapıdadır, değişim gösterebilir.

3. Öz yeterlilik kavramı, bireyin harekete geçmesini sağlar. Yani öz yeterlilik harekete geçirme unsurudur denebilir. Bireyler benzer yeteneklere sahip olsalar bile öz yeterlilik inançlarından kaynaklı farklı performanslar gösterebilirler (Gist ve Mitchell, 1992; 183-211).

2.2 ÖZ YETERLİLİK İNANCI KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI

Kavramın ortaya çıkışı Albert Bandura tarafından ortaya atılan sosyal-bilişsel kurama dayanmaktadır. Kuram karşılıklı etkileycilik ilkesine dayanmaktadır. Bu ilkeye göre, bireyin içinde bulunduğu çevre ve bireyin sergilemiş olduğu davranışlar karşılıklı olarak birbirini etkiler, bu da bireyin bir sonraki davranışının nasıl olacağını belirler (Bandura, 1986). Karşılıklı etkileycilik ilkesinin en önemli faktörü öz yeterliliktir (Bandura, 1997). Öz yeterlilik ile ilgili çalışmalar Albert Bandura'nın 1970'li yıllarda bir takım fobilere sahip kişilerle yapmış olduğu görüşmeler doğrultusunda Amerika'da başlamıştır. Bandura bu görüşmeler sonrasında insanların sahip oldukları fobileri ne yaparlarsa yapsınlar, ne kadar istekli olurlarsa olsunlar yenemediklerini keşfetmiştir. Birtakım gözlemler neticesinde farklı terapi sonuçları ortaya çıkmıştır. Bunun sebebi ise başarılı olma konusunda bireylerin sahip olduğu farklı algılardır. (Luszczynska, Scholz ve Schwarzer, 2005;439-457). Fobisi olan kişilerin ortak özellikleri olsa da aynı beklentiye ve hedefe sahip olsalar bile bireysel yeterlilik konusunda sahip oldukları farklı algılar onların farklı sonuçlar göstermelerine sebep olmuştur (Bandura, 1977). Bu çalışmalar değerlendirildiğinde öz yeterlilik kavramının psikoloji bilimi içerisindeki birtakım yaklaşımlarla aynı doğrultuda gelişme gösterdiği gerçeğine varıldığı söylenebilir. Psikolojiye yön veren en önemli iki yaklaşımdan **psikolanalitik yaklaşım**; bireyin davranışının bilinç

dışından gelen birtakım unsurlar çerçevesinde şekil aldığını belirtir. Diğer yaklaşıma göre yani **davranışçı yaklaşıma** göre ise; bireyin davranışının nedeni etkileşim halinde olduğu çevreden gelen uyarılara karşı ortaya çıktığı yönündedir. Son zamanlarda yapılan çalışmalarda **bilişsel yaklaşım teorisi** ortaya atılmıştır. Bu teoriye göre öne sürülen düşünce, insan davranışları, insanların sahip olduğu ve sürekli çevreden aldıkları bilgilerin işlenmesi ile meydana geldiği ve bu bilgilerin zihinde işlendiği yönündedir (Huffman vd, 1994;32). Sonraki yıllarda insancıl yaklaşım teorisiyle beraber insanın kendisi kavramı tekrar gündeme gelmiş ve insanın sahip olduğu potansiyel ve kendini gerçekleştirme kavramları da psikoloji literatüründeki yerini almıştır (Bandura, 1997;191-215).

2.3 SOSYAL BİLİŞSEL TEORİ

Sosyal bilişsel teori, davranışçı kuramların çok katı kurallarının olduğunu, temel prensiplerinin ise insan davranışlarını tam olarak açıklayamadığını ortaya atmıştır. Bu kuram insanların nasıl öğrendiklerini açıklamaya çalışan bir kuramdır. Davranışçı yaklaşım insan ve hayvan davranışlarının hangi uyarıcılara tepki verdiğini araştıran bir bilim dalıdır (Erden ve Akman, 1998;26-32). Toplum içerisinde birbiriyle etkileşim halinde olan bireyler birbirlerini gözlemleyerek, birtakım davranışları pekiştirebilir ya da bazı davranışları yapmaktan kaçınabilir. Böylelikle birey sosyal öğrenme yoluyla davranış geliştirir. İşte bu yüzden sosyal öğrenme; başkalarını gözlemleyerek öğrenme ya da toplum içinde toplum için öğrenme olarak ifade edilebilir (Ültanır, 1997; Korkamaz, 2003).

Sosyal bilişsel teoriye göre; insanlar çevrelerinde olup biten olayları gözlemleyip bu gözlemler sonucunda ise kendilerine faydalı olabileceğine inandıkları davranışları edinirler. Model alınan davranış bireyin davranışlarını değiştirebilir, birey model aldığı davranışı hafızasına kaydedebilir ve gerektiği zaman ise onu kullanabilir (Erden ve Akman, 1998). Bu özelliklerden dolayı sosyal bilişsel teori; insan davranışlarının, çevreyle etkileşim halinde olduğundan çevresel, çevreden öğrenildiği için bilişsel, gözlemlenerek öğrenildiği ve davranışa dönüştüğü için davranışsal, faktörlerin birbirini karşılıklı etkilemesi sonucu gerçekleştiğini savunmaktadır (Ergün, 2004). Sosyal bilişsel teori ortaya atılmadan önce, insanların etkileşimlerinden meydana gelen öğrenme olgusundan ilk söz eden John Dewey 'dir. Dewey'e göre

insan zihninin oluşumu toplumsal bir süreçtir (Field, 2001). Sosyal bilişsel teori ilk olarak 1950'lerin ortasında Rotter tarafından oluşturulmuş, daha sonra kurama asıl büyük katkıları sunan Bandura ve Mischel tarafından geliştirilmiştir. Sosyal Bilişsel Teori'nin temelinde davranışçı kuramlar bulunmaktadır (Hogben ve Byrne, 1998;58-71).

Günümüzde sosyal bilişsel teori dendiği zaman akla ilk gelen Albert Bandura'dır. Bandura'nın bu teoriye getirmiş olduğu ilk yaklaşım sosyal davranışçılık yaklaşımıdır. Bandura insanların nasıl öğrendikleri üzerinde durmuş, çalışmalarını bu doğrultuda yapmıştır. Bu teori Bandura tarafından bireylerin nasıl öğrendiklerini tanımlamak üzere ortaya atılmıştır. Bireyin çevresindeki olayları gözlemleyerek onları taklit etmesinin davranışa dönüştürmesinin insanın öğrenme biçimini açıklamada yetersiz olduğunu öne sürmüştür. Bandura öğrenme sürecinin sadece gözlem ve taklitten meydana gelmediğini, göstererek öğrenme süreci içerisinde bireyin olayları düşünmesi, hafızasını kullanması, dili, olayların sonucunu tahmin etmesi gibi bilişsel süreçleri öğrenme sürecinin içine katarak teoriyi genişletmiştir. İnsanlar hayatları üzerinde dinamik bir role sahiptirler. Hayatlarının gidişatını kontrol edebilmektedirler. İnsanoğlu çevresinde olup bitenlere karşı kayıtsız kalmayan, çevreyi etkileyen ve ondan etkilenen bir varlıktır. İnsanın sahip olduğu duyu organları onun motor öğrenmesini, beyin ise bireyin hayatına yön vermesini sağlayan, olayları anlayıp yorumlamasını sağlayan bir araçtır (Bandura, 1999: aktaran: Buluş ve Cevher, 2007;32-64).

2.4 ÖZ YETERLİLİK İNANCININ KAYNAKLARI

Öz yeterlik algısı dört önemli kaynağa göre şekillenmektedir. Bunlar; ilk olarak öz yeterlilik algısının temel belirleyici unsuru olan geçmişte yaşantı sonucu meydana gelmiş olan başarılı deneyimler, ikinci olarak, sosyal bir varlık olmanın getirisi olan gözlemlene ve karşılaştırma yapma sonucu elde edilen dolaylı yaşantı gözleme dayalı yaşantıdır. Ayrıca üçüncü olarak sözel ikna ve son olarak, sosyal iletişimler, bireylerin yapabilecekleri hakkında yeteneklerine olan inançlarını ifade eden fizyolojik ve duygusal durumlardır (Bandura, 1994;72).

2.4.1 Tam ve Doğru Deneyimler (Ustalık Tecrübesi)

Bireyin öz yeterliliği konusunda inancını ifade eden temel unsur, başarı konusunda bireyin algısını ifade eden, geçmişte yaşamış olduğu ve bu yaşantılar sonucu edinmiş olduğu başarı deneyimleridir. Öz yeterlilik algısı bir yerde tecrübe ile sabitleşen yeteneklerin tam ve doğru kullanılmasını ifade eder. Başarı, belli yenilgileri tecrübe ettikten sonra gerçekleşebilir (Bandura, 1995: Bandura, 1997). İnsanlar yapmış oldukları davranışların etkilerini ölçerler ve bu ölçüm doğrultusunda yeteneklerine olan inançlarını yorumlarlar. Bu inanç pozitif yönde yorumlanırsa öz yeterlilik artar, negatif yönde yorumlanırsa öz yeterlilik azalır (Israel, 2007;35). Bu noktada şu sonuca varılabilir, kişinin başarılı olarak yorumladığı bir işten elde ettiği başarı birey üzerinde ödül etkisi yaratmaktadır. Bu durum birey üzerinde pozitif bir etki bırakmakta daha sonra benzer durumda başarının tekrar edeceğini göstermektedir.

Tecrübe, iyi bir öz yeterlilik inancı için en önemli etkidir. Başarı, kişinin yeteneklerinin farkına varmasını ve bireysel yeterlilikte sağlam bir inanç oluşturmasını sağlar. Bu inanç oturduğu andan itibaren oluşan başarısızlıklar kişisel yeterlilikteki inanca zarar verebilir. Başarı birtakım zorlukların ve de başarısızlıkların ardından elde edilir. Elde edilen bu başarı uzun bir çabanın ve edinilen farklı tecrübelerin bir sonucudur. Birey başarıya giden yolun ne olduğunu bulduktan sonra, karşılaşmış olduğu her türlü olayı tecrübeden sayacaktır. Birey zorlukları ve negatif durumları dikkate alarak uygun çözüm yollarını üretir, aynı zamanda kalıcı çözümler bulmaya çalışır (Bandura, 2004;622).

2.4.2 Dolaylı Yaşantılar (Temsili Deneyim)

Öz yeterlilik inancını oluşturmak ve geliştirmek için ihtiyaç duyulan diğer kaynak ise gözlem yapmayı, başkalarının davranışlarının, tecrübelerinin, becerilerinin ve başarılarının karşılaştırılması ve gözlemlenmesini ifade eden dolaylı tecrübelerdir (Bandura, 1994;72: McCabe, 2003; 12-20). Başka bir ifadeyle kişilerin başkalarının tecrübelerini kendisiyle özdeşleştirdiği ya da kendi özelliklerine yakın buldukları kişilerin başarılarını kendi öz yeterlilik inancının oluşmasına yardımcı olan unsurdur (Ordun, 2005;63). İnsanların kendileri ile ortak yanlarının olduğunu düşündüğü

insanların başarılarını gözlemlemesi, kendilerinin de benzer başarıya ulaşma konusundaki inançlarının gelişmesini sağlar (Bandura, 1994;72). Gözlem yapan birey, gözlemlediği kişi ile kendisi arasında bir benzerlik olduğunu fark ederse bu durum, bireyin ilgilendiği konuyla alakalı bilgisine katkı sağlar. Gözlem yolu ile elde edilen bilgilerin güçlü olması bireyin öz yeterlilik inancına katkı sunar. Birey ile karşı taraf arasındaki benzerliğin derecesi model alan bireyin başarı ve başarısızlıkları üzerinde etkilidir. İnsanlar onlara farklı bir bakış açısı sunacak kişilerde profesyonellik ararlar. Davranışları tutarlı olan, düşünceleri yeterli olan modeller, sahip oldukları bilgiyi dışarıya geçirebilir, çevreye cevap verebilir, bireye etkili olmayı ve stratejik davranmayı öğretebilir. Doğru ve kullanışlı bilgi bireyin öz yeterlilik inancını güçlendirir (Bandura, 1994;72).

2.4.3 Sözel İkna

Bandura'nın öz yeterlilik inancının kaynakları olarak tanımlamış olduğu unsurlardan biri de sözel iknadır. Sözel ikna, kişilerin amaçladıkları hedeflere ulaşmak için ihtiyaç duydukları kabiliyete sahip oldukları yönünde onlara telkinde bulunulması, inançlarını kuvvetlendirecek cesaretin verilmesi ya da ikna edilmesi olarak tanımlanabilir (Bandura, 1997). Başka bir şekilde ifade edecek olursak, bireyin gerçekleştirmesi gereken işlerle ilgili dış dünyadan ya da çevresinden alacağı olumlu yaklaşım, telkin ve tepkiler, yakın çevresinden gelen sözlü destekler olarak tanımlanabilir. Sözel ikna ile bireyin öz yeterlilik inancı artabilir, öz yeterlilik inancı artan birey daha fazla gayret göstererek yüksek performans elde edebilir (Ordun, 2005;65: Bandura, 1997).

Öz yeterlilik inancının oluşması için sözel ikna tek başına yeterli bir kaynak değildir. Sadece sözel ikna ile oluşmuş olan öz yeterlilik inancı herhangi bir olumsuzlukla beraber ortadan kolayca kaybolabilecek bireyin inancını düşürecektir (Bandura, 1997). Öz yeterlilik inancının oluşması aşamasında ikna sürecinin sağlıklı yaşanması önemlidir. İkna edenin güvenilirliği konuya hâkim olması çok büyük önem taşır (Baltacı, 2008). Bireyin fiziksel ve ruhsal durumu bireyin sahip olduğu yetenekleri eleştirmede ve bireyin kendini ikna etmesinde önemli rol oynar. Fiziksel ve ruhsal rahatsızlığı olan bireyin öz yeterliliği de bu durumdan etkilenecektir (Grimes, 2011;11).

2.4.4 Fizyolojik ve Duygusal Durumlar

Öz yeterlilik inancının oluşumunda etkili olan ve kaynakları arasında gösterilen diğer faktör ise fizyolojik ve duygusal durumlardır. Birey belli bir görevi yerine getirirken kapasitesi hakkındaki inancını ve görevi yerine getirirken edinmiş olduğu deneyimi fizyolojik ve duygusal reaksiyonlarla da ölçüp değerlendirebilir (Kurbanoglu, 2004;141). Kaygı düzeyi, bir iş yaparken hissetmiş olduğu stres, işin bitiminde ya da iş sırasında hissetmiş olduğu zorluklarla beraber bitkinlik, içinde bulunmuş olduğu ruh hali bireyin öz yeterlilik inancını etkileyen fizyolojik ve duygusal durumlardır (Pajares, 2002). İnsanlar gergin olduklarında, kuruntu yaptıklarında ve bunalım zamanlarında bu durumları bireysel yetersizlik belirtisi olarak görürler. Bedensel olarak güç isteyen işlerde bireyin yorgun olması ağrı ve acı hissetmesi gibi durumlarda birey kendisinin düşük fiziksel yeterliliğe sahip olduğunu düşünür. Bu durumla başa çıkmak için, bireyin kendisi hakkındaki fikrini değiştirmek, bireyin fiziksel olarak daha iyi hissetmesini sağlamak, duygu durumunu iyileştirmek, fiziksel olarak edinmiş olduğu yanlış kanaatleri değiştirmek gerekir (Bandura, 1986;401: 1995;4). Bir insan eğer güçlü bir öz yeterlilik inancına sahip ise, başarı onlar için kolay bir olgu haline gelir, etkileşim halinde oldukları insanlara pozitif enerji verirler (Bandura, 1994). Kişiler kendi öz yeterlilik inançlarını zedeleyecek bir tehdit ile karşılaştıklarında stres hormonları hareketlenir, kan basınçları yükselir, kalp çarpıntıları artar, bağışıklık sistemlerinde geçici ya da kalıcı hasarlar meydana gelir (Bandura, 1998; 76).

Birey sahip olduğu zihinsel ve fiziksel olumsuz düşünceleri değiştirip kendini bir süre gözlemledikten sonra uygun davranışı geliştirebilir. Öz yeterlilik sadece bireyin cesaretlenmesini sağlamaz, aynı zamanda bireyin kendine güvenmesini sağlar. Birey eğer başarı konusunda tam bir inanca sahipse bireyin hem isteği hem de çabası artacaktır. Yapabilecekleri konusunda kendisinden şüphe duyan bireyin ise çabası ve isteği düşebilir öte yandan birey eğer çok fazla öz yeterlilik inancına sahipse bu durum bireyin yeteri kadar çaba göstermesini engelleyebilir ve sonuç olarak da başarısızlığı getirebilir (Bandura ve Cervone, 1986;101).

2.5 ÖZ YETERLİLİK TİPLERİ

2.5.1 Akademik Öz Yeterlilik

Akademik öz yeterlilik belli bir alanda hedeflenen davranışı ortaya koymak için kişinin o hedefe dair algısını, yapabilme becerisini tanımlamaktadır (Kirsch, 1986;343). Önceden hedef konulan bir akademik performansa erişebilmek için, stratejileri belirlemek, stratejileri yürütmek, başarılı bir sonuç elde etmek için bireyin yeteneklerine olan kendi kişisel algısını ifade etmektedir (Zimmerman, 1995;220).

Akademik öz yeterliliğin özelliklerini şöyle sıralayabiliriz; Akademik öz yeterlilik, kişinin psikolojik ya da fiziksel durumundan ziyade, bireyin bir işi yaparken ihtiyacı olan yeteneğine dair algısını ifade eder. Akademik öz yeterlilik inancının birçok boyutu vardır ve farklı bağlantılara sahiptir. Akademik öz yeterlilik inancı alana özgü bir özellik taşır. Akademik öz yeterliliğin ölçümü performansa dayalı yapılır. Bireylerin akademik yeteneklerine dair geliştirmiş oldukları inançlar, onların edinmiş oldukları bilgi ve beceriler ile ilerde neler başarabilecekleri konusunda onlara yardımcı olur. Aynı akademik yeteneğe sahip bireyler, birbirinden farklı akademik başarılar elde eder (Zimmerman, 1995;220: Bıkmaz, 2004;301). Yüksek akademik öz yeterliliğe sahip bireylerin diğer düzeydeki bireylere kıyasla daha yüksek düzeyde başarı gösterirler (Bandura, 1986).

2.5.2 Mücadeleci Öz Yeterlilik

Mücadeleci öz yeterlilik kişinin dış dünyasından ya da iç dünyasından kaynaklı karşılaşmış olduğu zorluklarla mücadele etmek için göstermiş olduğu performansı tanımlar (Kirsch, 1986;345). Eğer bireyin mücadeleci öz yeterlilik algısı gelişmişse gündelik hayatta karşılaştığı sorunları etkin bir şekilde çözüme kavuşturur ve zorlu durumların üstesinden gelir. Mücadeleci öz yeterlilik algısı düşük ise bireyin karşılaştığı zorlu durumlar karşısında stres düzeyi artar, stresini yönetmek için daha fazla enerji harcaması gerekir. Bireyin bir alandaki mücadeleci öz yeterlilik algısı yüksek olabilir fakat bu demek değildir ki bütün alanlarda yüksek mücadeleci öz yeterlilik algısı vardır (Pisanti, 2012;12). İnsanların öz yeterliliklerine olan inancı

artıkça, beklentileri ve hedefleri değişim gösterir. Artan hedef ve beklentilere ulaşmak için daha fazla çaba gösterirler. Birey zorlu hedefler için daha fazla çabaya ihtiyaç duyar, hedefe ulaşmak için daha fazla enerji harcar, bu da yüksek mücadelecî öz yeterlilik algısı ile olur (Sallabaş, 2012;274).

2.5.3 Kolektif Yeterlilik

Bandura öz yeterlilik olgusunu grup düzeyine indirgeyerek kolektif yeterlilik kavramını oluşturmuştur (Bandura, 1993;126). Kolektif yeterlilik, grup içerisindeki dinamiklerin farklı durumlar altında grubun hayatta kalabilme kabiliyeti üzerine birtakım çalışmalar yürütmesidir (Bandura, 1997). Bandura'nın geliştirmiş olduğu sosyal öğrenme kuramına göre, tıpkı bireyler gibi gruplar da onları ilgilendiren birtakım seçimler yaparken kendi öz yeterlilik inançlarından etkilenmektedirler (Goddard, vd, 2004;8). Kolektif yeterlilik, belli bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen grup üyelerinin, belli bir düzeyde beceri üretmek için ihtiyaç duydukları davranış aşamalarını planlama, örgütleme ve yönetme kabiliyetlerine dair grubun paylaşmış olduğu inançtır (Bandura, 1997). Kolektif yeterlilik bireysel öz yeterlilikten farklı bir işleyiş tarzına sahiptir. Kolektif yeterlilik birbiriyle etkileşim halinde olmayı, eşzamanlı hareket etmeyi, sinerjik olmak gibi sosyal birtakım dinamikleri kapsar. Bandura'ya göre, öz yeterlilik ve kolektif yeterlilik olguları birbirinden farklı fakat birbiriyle ilişkili kavramlardır (Bandura, 1997). Bu iki olgu da ayrı yapılara sahip olmalarına rağmen her ikisi de ortak bir temele dayanır. Sebebi ise insanlar belli performansları yerine getirirken başka birinin varlığına ihtiyaç duymalarıdır. Aynı zamanda farklılıklarının olduğu söylemek gerekir. Öz yeterlilik bireyin bir iş karşısındaki işi yapabilme yeteneğine olan inancı olarak tanımlanırken, kolektif yeterlilik, örgüt üyelerinin bir özelliğidir (Bandura, 1995). Öz yeterlilik bireyin kendi performansına dair algısını ifade ederken, kolektif yeterlilik bir örgüt etrafında çalışan bütün herkesin yeteneğine dair algıdır (Bandura, 1997).

2.6 ÖZ YETERLİLİK İNANCININ SONUÇLARI

Literatür taraması yapıldığı zaman öz yeterliliğin birçok örgütsel süreci etkilediğine dair bulgulara ulaşılmıştır (Basım, vd., 2008;122). Yapılan alan araştırması sonucunda öz yeterliliğin performans üzerinde etkili olduğu ve bu

bağlamda birçok çalışmanın yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Öz yeterliliğin bireysel performansı artırdığına dair sonuçlara ulaşılmıştır (Chen, vd, 2002;208). Öz yeterlilik ve iş tatmini ilişkisine bakıldığı zaman öz yeterliliğin iş tatminini olumlu yönde etkilediğini ortaya koyan birçok çalışma vardır (Gist, vd, 1989;887). Öz yeterlilik inancının kariyer tatmini üzerinde önemli, olumlu etkilerinin olduğu bulunmuştur (Baggerly ve Osborn, 2006;200). Öz yeterliliğin stres ve çatışma ile ilişkisini ortaya koyan çalışmalar yapılmıştır. Yeterli düzeyde öz yeterlilik inancına sahip bireylerin streslerini kontrol altına alabildikleri ve çatışmaları iyi yönettikleri sonucuna ulaşılmış (Siu, vd, 2005;282: Çimen, 2007: Telef, 2011;97). Öz yeterlilik inancı yüksek olan bireylerin girişimcilik konusunda daha cesaretli olduklarını ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır. Öz yeterlilik inancı girişimci olmayı, girişimciliği etkilemektedir (Mair, 2002;1). Mesleki öz yeterliliği tam olan bireylerin örgütsel bağlılıkları tam olur (Schyns ve Collani, 2002;226). Öz yeterlilik inancı tam olan birey örgüte duygusal bağlılık ve normatif bağlılık hisseder (Vuuren, vd, 2008;148). Öz yeterliliği tam olan birey, fırsatları değerlendirir azimlidir (Bandura, 1982;132). Öz yeterlilik inancı tam olan bireylerin, kendi yapabilecekleri konusunda yetenekleri ve inançları tam olduğundan öz güvenleri artar ve amaçları için çok çaba harcarlar (Çetin ve Basım,2010). Öz yeterlilik bireyin daha fazla azimli olmasını sağlar (Çetin ve Basım,2010). Öz yeterliliği tam olan birey daha fazla risk almakta, yeniliklere açık olmakta ve yenilikçi davranmaktadır (Tokat, vd, 2008;126).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SOSYAL DESTEK ALGISI

3.1 SOSYAL DESTEK KAVRAMI VE TANIMI

Son zamanlarda davranış bilimlerinde (psikoloji, psikiyatri), sosyal bilimlerde, sağlık alanında, akademide, aile ve tüketici bilimleri gibi alanlarda sosyal desteğin önemi artmıştır. Bunu nedeni olarak ise, sosyal desteğin bireyin başarısını etkilemesi, bireyi hem fizyolojik hem de psikolojik olarak etkilemesi gösterilebilir (Thoits, 1995;65: Uchino ve Garvey, 1997;21). Hayata geldiğimiz andan yaşamımızın sonuna kadar, hayata dair başımıza gelen birçok değişiklikte, bireye bu değişiklikler karşısında yardım eden ve ona destek olan tüm kişiler arası ilişkilere sosyal destek denir (Stromborg ve Olsen, 1997: Hurdle, 2001). Sosyal destek, ihtiyaç anında bireyin yanında olan ve ona destek olan kişi sayısını tanımlar. Başka bir tanıma göre ise sosyal destek, bireyin kurmuş olduğu sosyal ilişkilerin niceliğinden ziyade niteliğini tanımlamaktadır. Bireyin iletişim halinde olduğu kişilerin sayısından çok, sırlarını paylaşabildiği, yanındayken iyi hissettiği, güven duyduğu, paylaşım yapabildiği ve kendisi için önemli olarak tanımlamış olduğu kişilerle kurmuş olduğu yakın bağ sosyal desteği tanımlamaktadır (Yıldırım, 1997). Sosyal desteğin teorik temeli ilk olarak Kurt Lewin'in “ Alan Kuramı ve Davranış Tanımına” dayanır (Yıldırım, 1997;171-184).

Sosyal destek, bireyin kurmuş olduğu iletişimlerde ilişkilerin niteliği ya da niceliğinden çok, ihtiyaç anında ona yardım edecek ve onun yanında olacak kişilerin var olmasını ifade eder. Sosyal destek ile ilgili tek bir tanım yapmak oldukça zordur. Genel olarak bireyin stresli dönemlerinde kendini güçsüz enerjisini yitirmiş hissettiği anlarda bireye yardımcı olan ve bireyin iyi hissetmesini sağlayan desteğe sosyal destek denir (Banaz, 1992: Gabay, 1992: Jung, 1997).

Cohen'e göre sosyal desteğin, koruyucu bir yanı vardır ve bireyin hayatı üzerinde olumlu etkiler bırakarak, bireyin kendisini özel ve önemli hissetmesini sağlar. Öte yandan bireyin sosyal bir varlık olmasından kaynaklı başına gelebilecek olumsuz durumların etkisinden kurtulmak, bireyin psikolojik ve fizyolojik olarak sorun

yaşamını engellemek için ihtiyaç duyduğu desteği tanımlar (Cohen ve Wills, 1985;312). Sosyal destek, bireyin sevdiği, hayatında önemli olduğunu düşündüğü, değer verdiği ve değer gördüğü insanların olması, bireye güven veren insanların bireyin hayatında olması ve bireyin yanında olması olarak ifade edilir (Sarason, vd, 1983).

Sosyal destek, bireyin iletişim kurmuş olduğu kişilerin neden olduğu ya da olabileceği olumsuz birtakım etkileri azaltmada, bireyin iyileşmesini ve iyi hissetmesini sağlamak için, bu zor dönemdeki sürecin birey üzerindeki etkilerini azaltmak için bireyin ihtiyacı olan desteğe ve birilerinin yanında olması durumuna sosyal destek denir (Huurre, vd, 1999). Son olarak sosyal destek, bireyin stresli durumlarında stresle başa çıkmak için kullanmış olduğu sosyal sermaye olarak tanımlanabilir (Thoits, 1995;65).

3.2 SOSYAL DESTEK TÜRLERİ

Yapılan literatür taraması sonucunda sosyal desteği 5 türe ayırmanın mümkün olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal Destek, Takdir Desteği, Maddi (araçsal) Destek, Bilgisel Destek, Beraberlik Desteği (Caplan, 1974).

Duygusal Destek: bireyin kişisel bir problemi olduğu zaman sorunlarını paylaşabileceği, özel konularını konuşup duygusal olarak rahatlayacağı, hayatındaki özel ve önemli kişilerle kurmuş olduğu iletişimidir. Duygusal desteğin temelini karşılıklı sevgi, güven, ilgi gibi temel duygular oluşturur. Duygusal destek, bireye güç olaylar karşısında direnme gücü verir, bireyin rahatlamasını sağlar. Duygusal destek stresle başa çıkmada bireye yardımcı olur (Caplan, 1974; Kaner, 2002).

Takdir Desteği: bireyin iş ortamında yapmış olduğu şeylerin fark edildiği, çabalarının karşılığını aldığını üstleri tarafından onaylandığını ve ödülünü algılamasıdır (Richman ve Rosenfeld, 1988). Takdir desteği bireyin iş ortamında ya da gündelik hayatta yapmış olduğu doğru ya da yanlış eylemlere saygı duyulmasını ifade eder. Bireye gösterilen saygı onun doğruları ve yanlışlarıyla kabul edildiği anlamını taşır (Caplan, 1974).

Maddi (araçsal) Destek: bireyin bağlı bulunduğu örgüt tarafından almış olduğu maddi yardımı, araç gereç yardımı, gerekli olan materyal kaynağı gibi somut yardımları kapsayan sosyal destek türüdür (Cohen ve Wills, 1985;321).

Bilgisel Destek: bireye karşılaşılmış olduğu sorunları çözebilmesi için verilen bilgi desteğini ifade eder. Bireye verilen bu destek sorunları çözmeye yardımcı olmanın yanında bilginin nasıl doğru kullanılacağına dair bilgileri de içerir (Caplan, 1974).

Berberlik Desteği: bireyin çalışma hayatının dışındaki boş vakitlerini etrafındaki diğer insanlarla geçirmesini, onlarla beraber sosyalleşmesini, eğlenip enerji toplamasını ifade eder (Caplan, 1974). Birey için sosyalleşmek bir ihtiyaçtır, birey sosyalleştiği gruba aidiyet hisseder. Birey beraberlik desteği ile beraber sorunlarından uzaklaşıp daha pozitif düşünmeye başlar (Cohen ve Wills, 1985;322).

3.3 SOSYAL DESTEK KAYNAKLARI

Bireyler, çevrelerinde güvenilir, kendilerine değer veren, olası sorunlarda kendileri ile ilgilenen ve kendilerini seven insanların var olduğunu bilmeleri bireylere güven verir. Bu güven bireylere onların sosyal destek sistemi içinde olduklarını hissettirir (Sarason, vd, 1983;131). Algılanan sosyal desteğin bireyin psikolojik sağlığı üzerindeki etkisinin alınan sosyal destekten daha önemli olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur. Çok boyutlu algılanan sosyal destek başlıca üç kaynaktan **aile** (anne, baba, çocuk, eş kardeş,) **arkadaş** (sosyal hayatta birey için önemli olan kişiler, okul arkadaşı, iş arkadaşı vb.) son olarak da birey için önemli olan **özel bir insandan** elde edilir (Çeçen, 2008;420). Sosyal bir varlık olan insan sosyal desteği birçok kaynaktan alabilir. Sosyal desteği birey formal ve informal olarak aile, arkadaş, özel bir insan, öğretmenler, uzmanlar, sivil toplum kuruluşları, resmi kurum ve kuruluşlar ve gönüllü kuruluşlar tarafından alabilir (Özbesler, 2001; Yıldırım, 2004).

3.4 SOSYAL DESTEĞİN ÖNEMİ VE YAPISAL İŞLEVSEL ÖZELİKLERİ

Sosyal destek, birey üzerinde psikolojik ve fizyolojik açıdan önemli etkileri olan bir olgudur, bireyin ruh ve beden sağlığını doğrudan etkiler (Cohen ve Wills, 1985;336). Sosyal destek bireylerin öz güvenlerini olumlu veya olumsuz yönden etkiler. Sosyal destek, kişinin hayatını zorlayan, ona stres veren olaylarla başa çıkmasını stresin birey üzerindeki olumsuz etkilerine karşı bireyin direnç göstermesini sağlar (Özgür, 1993). Sosyal desteğin, sağlığı koruyucu etkilerinin olduğunu, bireyin tüm hayatı boyunca ruh sağlığı üzerinde pozitif etkilerinin olduğunu ortaya koyan çalışmalar yapılmıştır. Sosyal destek bireyin performansını artırarak pozitif geri

bildirimler almasını sağlar ve bireyin kişisel gelişimine katkı sağlar (Beresford, 1994: Doğan, 2001: Harris ve McHale, 1989: Krause, 1986). Sosyal destek yapısal ve işlevsel özelliklere sahiptir (Kazak ve Wilcox, 1984).

Sosyal desteğin yapısal özelliklerini ortaya koyan ve bireyin hayatı üzerindeki etkilerini tanımlamaya çalışan önemli çalışmalar yapılmıştır (Kazak ve Marwin, 1984). Sosyal desteğin yapısal (nicel)özellikleri; ağ büyüklüğü, ağ yoğunluğu ve sınır yoğunluğu olmak üzere üç boyuttan oluşan özelliklerden oluşmaktadır (Kazak ve Marwin, 1984: Kazak ve Wilcox,1984).

Ağ büyüklüğü, bireyin çevresinde doğrudan iletişim halinde olduğu kişi sayısını ifade eder. Bireyin sosyal ağı ne kadar büyük olursa bireyin herhangi bir sorun ile başa çıkma olasılığı artar. Yani ağın geniş olmasının bireyin problemlerini çözmesine yardımcı bir etkisi vardır. Burada belirleyici olan aslında ağın büyüklüğünden ziyade sahip olduğu niteliğidir (Kazak ve Wilcox,1984).

Ağ yoğunluğu, sosyal destek ağı içinde olan kişilerin kurmuş oldukları gerçek ilişkiyi, birbirlerini tanıma derecelerini ifade eder. Bireyler arasındaki ağ yoğunluğunun fazla olması, bireylerin birbirlerini iyi tanıdıklarının göstergesidir (Kazak ve Wilcox,1984).

Sınır yoğunluğu, bir sosyal sitemin içindeki iki veya daha fazla kişinin aynı sosyal destek ağını kullanmasını, paylaşım içinde bulunmasını ifade eder (Kazak ve Wilcox,1984).

Sosyal desteğin işlevsel (nitel) özelliği ise, bireyin çevresinden almış olduğu sosyal desteğin bireyin hayatı üzerinde ne kadar yararlı ve tatmin edici özellikte olduğunu ifade eder. Sosyal desteğin işlevsel özelliklerini, bireyin kurmuş olduğu iletişimin niteliği belirler. Bireyin sınırlarını paylaşması, kendini açması, güven temelli ilişkiler kurması sosyal desteğin işlevsel özelliği ile ilgilidir (Kazak ve Wilcox,1984).

3.5 SOSYAL DESTEK MODELLERİ

Sosyal desteğin etkili olduğu durumlara göre iki temel model ne sürülmüştür. Bunlar, tampon etki (*buffering*) ve temel etki (*main effect*) modelleridir (Cohen ve Wills,1985;337).

3.5.1 Tampon Etkisi Modeli

Tampon etkisi modelinin temel amacı, bireyin stresli bir durum karşısında stresini azaltarak bireyin ruh sağlığını korumak ve stresin etkilerini yok etmektir. Bireye gerekli kaynağı sosyal ağı içerisindeki kişiler sağlar (Krespi, 1993). Bu modelde amaç bireyin psikolojik ve fiziksel sağlığını korumaktır (Cohen ve Wills, 1985;337). Bireyin çok fazla sosyal desteğe sahip olması onun stresin olumsuz etkilerinden daha çabuk kurtulabileceği anlamı taşır. Düşük düzeyde sosyal desteğe sahip bireyler stres ile başa çıkmada daha başarısızdırlar (Cohen ve Wills, 1985). Sosyal destek bireyin kendi kendisini gdlemesini olaylar karşısında direnç kazanmasını sağlar. Bu modele göre birey stres karşısında gerekli sosyal destek ağı ile kendi kendini güdüleyebilir (Lehman, Ellard ve Worthman, 1986;440). Tampon etki modeline göre, eğer ortada stres yapıcı bir durum yoksa bireyin sosyal desteğe de ihtiyaı yoktur, aksi bir durumda sosyal destek tampon görevi görür (Cohen ve Wills,1985).

3.5.2 Temel Etki Modeli

Bu modele göre sosyal destek bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerinde olumlu etkilere sahiptir. Bu model sosyal desteğin bireyin ruhsal ve bedensel sağlığı üzerindeki etkisinin öneminden söz ederek, sosyal desteğin olmamasının ne tür olumsuz sonuçlara neden olabileceğini ifade eder (Cohen ve Wills,1985). Birey stres yaşıyor olsun ya da olmasın sosyal destek bireyin hayatı üzerinde her zaman önemli rol oynar (Cohen ve Wills,1985).

3.6 ALGILANAN SOSYAL DESTEK VE SOSYAL AĞ

3.6.1 Algılanan Sosyal Destek

Her birey için sosyal desteğin önemi ve birey üzerindeki etkisi aynı olabilir fakat hissedilen sosyal destek farklı algılanır. Sosyal destek algısı ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında zaman bireylerin sosyal desteği farklı şekillerde algıladıkları ortaya çıkmıştır (Nelson ve Jones, 1982).

Sarason (1985) yapmış olduğu çalışmalardan yola çıkarak, algılanan sosyal desteği, sosyal destek kavramından ayırmak gerektiğini dile getirmiştir. Algı, bireyin sahip olduğu eğitime, içinde bulunmuş olduğu çevreye, yer ve zamana, psikolojik duruma göre değişebilen bir olgudur. Algının bu değişkenlere göre şekillenmesi bireyin sosyal destek algısının da değişkenlik göstermesini kaçınılmaz kılacaktır (Sarason, 1986). Sarason'a göre sosyal destek alınan sosyal destek algısı ve algılanan sosyal destek algısı olmak üzere iki başlık altında incelenmelidir. Alınan sosyal destek algısı bireyin çevresinde yaşamış olduğu anlamlı olaylar üzerinde dururken, algılanan sosyal destek algısı ise bireyin ruhsal sağlığı ile alakalıdır (Sarason, 1986; Sarason, Pierce, 1985).

Bireyin çevresinde olup biten olaylar, dış dünyaya olan algısı, inançları onun davranışlarını etkilemektedir. Çevreyi algılayış şeklimize göre biliş oluştururuz. Bu bilişler bireyin hayatını kolaylaştırmakta, yeni durumlara uyum sağlaması için yardımcı olmakta, bireyin öğrenmesini hızlandırmaktadır (Senemoğlu, 2004). Bruhnn ve Philips'e (1984) göre bireyin sosyal destek ihtiyacı ve o ihtiyacı karşılama isteği, bireyin sosyal hayatı boyunca çeşitli değişimlere uğramakta, önemi giderek artmakta ve birtakım olaylar tarafından şekillenmektedir. Sosyal desteğin birey üzerinde olumlu bir etki bırakması ve sağlıklı olarak kullanılması için birtakım belli şeylerin olması gerekir. Birey için sosyal desteğin olması için bir ihtiyacın olması gerekir, bu desteğin erişilebilir olması gerekir ve bireyin bu desteği nasıl kullanması gerektiğini bilmesi gerekir. Bireyin sosyal destek ihtiyacı, bu ihtiyacı istemesi ona erişmesi ve kullanması bireyin sosyal destek algısını etkiler (Karadağ, 2007).

Algılanan sosyal destek, bireyin dış dünyasındaki kişilerle güvenilir bağlarla kurmuş olduğu ilişkiyi, ihtiyacı olduğu zaman alacağı gerekli desteği bilişsel olarak algılamasıdır (Yamaç, 2009). Algılanan sosyal destek, bireyin çevresinden almış olduğu sevginin, saygının, güvenin, psikolojik ve fizyolojik desteğin öznel algılanmasını ifade eder. Algılanan sosyal destek bireyin kendisine değer verildiğini, kendisinin sevildiğini, önemsendiğini ve başkaları ile sağlam ilişkiler içerisinde olduğunu hissettirir (Yamaç, 2009). Algılanan sosyal destek, insanların hayatlarını çeşitli alanlarda değiştirip onların farklı hissetmesini sağlar. Algılanan destek, insanların kendilerine değer verildiğine, önemsendiklerine, ihtiyaç halinde yanlarında birilerinin olabileceğine, samimi iletişim kurduklarına dair inançlarını tanımlar (Karadağ, 2007). Algılanan sosyal destek algısının iki önemli bileşeni vardır. Bu bileşenler; bireyin ihtiyacı olduğu zaman yanında olacak kişilerin varlığı algısı ve bireyin algılamış olduğu destekten memnun olma derecesidir (Yamaç, 2009). Bireyin almış olduğu sosyal desteğin işlevlerinin birey için yeterli olup olmadığına dair bireyin kendi yargısına algılanan sosyal destek algısı denir (Dülger, 2009). Algılanan destek bireyin çevresinden gelen desteğin birey tarafından anlamlandırılıp, bireyin ihtiyaçlarına cevap verip vermediğini bilişsel olarak değerlendirilmesini ifade eder (Park, 2010). Son zamanlarda sosyal destek ile ilgili yapılan çalışmalarda kişinin sosyal desteğe olan algısını tanımlayan algılanan sosyal destek kavramına çok fazla yer verildiği görülmüştür (Eker, vd, 2001).

3.6.2 Sosyal Ağ

Algılanan sosyal destek kavramı ile ilgili en önemli kavramlardan biri de sosyal ağ kavramıdır. Sosyal ağ, bireyler arası iletişimde sosyal desteği karşı tarafa geçirmede temel araç olarak kullanılır. Sosyal ağın bireyler arası iletişimde yeteri kadar etkili olup olmadığına dair izlenimi bireylerin algılamış oldukları desteğin etkililiği belirler (Sorias, 1998). Sosyal destek ağını genel olarak bireye destek olan formal ve informal gruplar oluşturur (Özbesler, 2001: Yıldırım, 2004). Sosyal ağ, genel olarak bireyin bir grup insanla olan iletişimini, grupla olan bağlarını, grubu meydana getiren hedefi ve grup içindeki bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerini ve bu ilişkinin boyutunu tanımlayan kavramdır. Sosyal ağ büyüklüğü (grup içindeki insan sayısı), grup üyeleri arasındaki bağın gücü, kişilerin görüşme sıklığına, grup üyelerini bir araya getiren

kişilerin özelliklerine ve niceliksel özelliklerine göre değerlendirilir (Cohen ve Wills, 1985). Sosyal destek, sosyal ağ akışı içinde işler. Sosyal desteğin, sosyal ağın akışı içinde işlerlik kazanması için sosyal ağı oluşturan grup üyeleri arasında bir kaynaşmanın olması gerekir. Bir sosyal ağın içinde kaynaşmanın olması grup üyeleri arasında sağlıklı bir iletişimin olduğunu gösterir (Gökler, 2007;93). Sosyal ağı genel olarak bireyin etkileşim halinde olduğu aile, arkadaş, iş arkadaşları ve hayatında birey için önemli olan kişiler oluşturur. Sosyal desteğin yapısal özellikleri büyüklük, yoğunluk, sıklık, grup üyelerinin özellikleri gibi kriterlerden oluşur (Kozaklı, 2006).

Sosyal ağ içinde bulunan birey, çeşitli roller üstlenir (anne, baba, eş, komşu, arkadaş, evlat). Birey bu rolleri yerine getirirken etkileşim halinde olduğu insanlar tarafından seviliyor, değer görüldüğüne inanıyorsa, ihtiyaç anında yanında birilerini buluyorsa kendini mutlu ve güvende hisseder. Aksi bir durumda ise, kendini değersiz, önemsiz ve kimsesiz hisseder. Buradan yola çıkarsak şunu diyebiliriz ki sosyal destek bir yanı sıra sosyal ilişkilerin algılanma şeklidir (Sorias, 1988;354). Yapılan birtakım çalışmalar sonucunda, sosyal ağı geniş olan bireylerin, sosyal ağı geniş olmayan bireylere göre daha uzun süre yaşadıkları tespit edilmiştir. Sosyal ağı geniş olan bireyler psikolojik olarak daha sağlıklı oldukları yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Okuyuz, 1999).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KUŞAK KAVRAMI

Kuşak kavramı inceleme altında alındığı zaman, çıkış noktasının bazı kaynaklara göre Antik Yunan Uygarlığına bazı kaynaklara göre ise Eski Mısır Uygarlığı'na dayandığı öne sürülmektedir (Joshi, vd, 2011). Kuşak; ortalama aynı yaş gruplarını ifade eden bireylerden meydana gelen kümeleri tanımlayan, toplum bilimleri sözlüğünde nesil, kuşak ve jenerasyon olarak tanımlanmaktadır. Türk dil kurumuna göre kuşak kavramı; “ yaklaşık olarak aynı yıllarda doğmuş, aynı çağın şartlarından etkilenen, benzer sıkıntıları yaşamış, ortak kaderi paylaşan, aynı ödevlerle yükümlü olmuş bireyler topluluğu” olarak ifade edilmektedir (www.tdkterim.gov.tr). Aynı kuşakta yaşayan bireylerin, olaylar karşısında göstermiş oldukları tutum ve davranışlar benzerlik gösterebilmektedir (Aydın ve Başol, 2014;8). Farklı dönemlerde yaşamış, dönemin etkilerini üzerinde taşıyan kuşakların yetişme tarzları, olaylar karşısındaki davranışları ve içinde bulunmuş oldukları ortamın etkilerini hissetme biçimleri farklıdır. Bu farklılıklar kuşaklar arasında belirgin olarak karakter, hayat tarzı, iş ve sosyal hayatta çeşitli farklılıklara neden olmaktadır (Yüksekbilgili ve Akduman, 2015;346). Sosyolojik olarak Mannheim kuşakları analiz ederken kuşak kavramını; aynı tarihte doğmuş dönemin sosyal olaylarından etkilenmiş, dönemin koşullarından dolayı ortak sorumluluklar edinmiş, ortak değerleri olan, inançları aynı ve bulunmuş oldukları çevrede ortak davranışları olan gruplar olarak tanımlamıştır (Mannheim, 1952). Aynı kuşaktan bireyler, edinmiş oldukları yaşam deneyimleri nedeniyle birbirlerine bağlılık hissederler. Buldukları çevrede onları etkileyen, hayatlarını şekillendiren olaylardan ortak bir şekilde etkilenirler (Zemke, vd, 2000).

Kuşaklar, kendilerine özgü davranışlar sergilerler. Deneyimleri, hayata dair beklentileri, umutları her kuşak için farklılık gösterir. Aynı kuşakta olan bireylerin tutum ve davranışları farklılık gösterebilir. Bazen aynı kuşaktan olan kişilerin, değer algıları, tercihleri aynı olabildiği gibi farklılık da gösterebilmektedir (Zemke, vd, 2000). Karl Mannheim'e göre toplumsal kuşağın aynı toplum içindeki bireylerin ortak sorunlarından, ortak değerlerinden ve ortak deneyimlerinden meydana geldiğini

söyler. Bu tanımı dikkate alan araştırmacılar kuşak kavramını iki temel unsur üzerinden açıklamaya çalışmışlardır. Bu araştırmacılar kuşağı, belli bir dönem içinde aynı yerde olan insanları ve bu zaman sürecinde meydana gelen olaylar ve değerlere göre şekillenen bilinç olarak tanımlamışlardır (Gilleard, 2004). Bazı ulusal ve uluslararası olaylar bireyler üzerinde ortak bir bilinç ve algının oluşmasına neden olmaktadır. Oluşan bu algı ve bilinç ilerde bireylerin ortak davranışlar sergilemelerine, tutumlarının oluşmasına, bireylerin tercihlerinin şekillenmesine neden olur (Schuman ve Scott, 1989;362). Tüm bu tanımlar göz önüne alındığı zaman kuşak kavramını; dönemin sosyal, tarihsel, olaylarından etkilendiklerinden dolayı aynı karakteristik özellikleri gösteren, bir nesil ile diğer nesil arasındaki dönemi ifade eden ortak özelliklere sahip bireylerden meydana gelen topluluk olarak tanımlamak mümkündür (Lower, 2008: Anıl, 2011).

Kuşakları etkileyen temel değişimler aşağıdaki gibidir (Zemke, vd.,2000).

Sosyo-Kültürel Değişimler, Ekonomik Değişimler, Örgütsel Değişimler, Siyasal Değişimler.

4.1 KUŞAKLAR

Kuşak gruplamalarını, belli bir dönem içinde ortaya çıkan ya da tarihsel bir süreç içinde meydana gelen olay ve bu olayların sonuçları kuşaklar arası farklılıkların oluşmasına zemin oluşturmaktadır. Kuşak kuramı ilk olarak Karl Mannheim (1928) tarafından ortaya atılmıştır (Taylor, 2008). Kuşakları sadece kişilerin doğdukları zaman aralığı dikkate alınarak oluşturmak doğru bir sınıflandırma olmayacaktır. Kuşakları oluşturan topluluğun edinmiş olduğu deneyimler, bu deneyimlerle beraber gelişen düşünceler ve hissettiklerini tanımlamak kuşakları gruplandırmak için kullanılmalıdır (Zemke, vd, 2013). Kuşaklararası farklılıklar, kuşak etkisi ve dönem etkisi olmak üzere iki önemli boyutta incelenmektedir. Aynı dönemde doğmuş kişilerin öğrencilik yılları, mezuniyetleri, evlilikleri gibi olayları aynı zaman diliminde yaşamış olmaları kuşak etkisi olarak tanımlanmaktadır. Dönem etkisi ise; bir kuşağın yaşamış olduğu dönem içerisinde meydana gelen önemli olaylar savaşlar, krizler, salgın hastalıklar gibi sosyokültürel, siyasi ve ekonomik olayların bireyler üzerinde

benzer etkilere sahiptir. Bu durumun kuşaklar üzerindeki etkisine dönem etkisi olarak tanımlanmaktadır (Newman, 2013).

Yaygın tanıma göre kuşak; “ bir ebeveynin doğumu ile kendi çocuğunun doğumu arasındaki zaman” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan yola çıkarsak kuşakların biyolojik olarak ele alındığını ve yaklaşık 20-25 yıl içerisinde değiştiğini söylemek doğru olacaktır. Fakat teknolojinin baş döndüren hızı, iş ve kariyer anlayışının değişmesi, değişen değer anlayışları gibi faktörler kuşakların değişim sürecini de etkilemiştir. Bu faktörlerin etkisi ile kuşakların değişimi 20-25 yıldan kısa bir dönem içerisinde gerçekleşmeye başlamıştır (McCrindle ve Wolfinger, 2011).

Kuşak çalışmaları genel olarak Neil Howe ve William Strauss tarafından yapılan sınıflandırmalara dayanmaktadır (Kupperschmidt, 2000). Yapılan çalışmalardan yola çıkarak bir kuşağın hangi noktada bittiğini ve diğer kuşağın hangi noktada başladığını belirten kesin bir bilgiye ulaşmak söz konusu değildir. Kuşaklara yüklenen özellikler sadece genel eğilimlerden söz etmektedir. Kuşaklar ait olduğu tarih aralığının dışında diğer kuşakların özelliklerini de gösterebilmektedir (Zemke, vd, 2013).

Bu tezde dikkate aldığımız kuşak aralığı şunlardır;

- Geleneksel Kuşak: 1923-1945
- Patlama Kuşağı: 1946-1959
- X Kuşağı: 1960-1980
- Y Kuşağı: 1980-2000 (Lancaster ve Stillman, 2002).

4.1.1 Geleneksel Kuşak

Yüzyıllar içerisinde gelişen olaylarla beraber toplumları yaşadıkları döneme ve bu dönemin özelliklerine göre kuşaklara ayırma ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Geleneksel kuşak bu ihtiyaçtan ortaya çıkan ilk kuşak olmuştur. Geleneksel kuşak (Traditionalists), alanyazında bebek patlaması öncesi kuşak, depresyon kuşağı, uyumlu kuşak, olgun kuşak, radyo kuşağı olarak da yer almaktadır. Geleneksel kuşak için başlangıç tarihi olarak farklı görüşler ortaya atılsa da genel olarak 1920’li yıllarda başladığı kabul edilir. Bitiş tarihi olarak da 1945 gösterilir. 1920 ve 1945 yılları

arasında yaşayan grupları temsil etmektedir. Geleneksel kuşak bitiş tarihi 1945 olarak göz önüne alındığı zaman bu tarihte doğan bireylerin aşağı yukarı 80'li yaşlarında olduklarını ve geleneksel kuşağı temsil ettiklerini söylemek doğru olur (Timmerman, 2007; Vasanthi, 2012;51).

Geleneksel kuşağın karakteristik özelliklerinin şekillenmesinde; Birinci Dünya Savaşı, Büyük Ekonomik Buhran, İkinci Dünya Savaşı gibi sosyokültürel, ekonomik, siyasi olayların etkileri olduğu söylenebilir (Keskindemir; 2016).

Yapılan bir araştırmaya göre geleneksel kuşağı farklı kılan unsurlar şu şekilde sıralanmıştır; İkinci Dünya Savaşı, Büyük Ekonomik Buhran, İş Etiği, Dürüstlük Değerler (Vasanthi, 2012).

Geleneksel kuşağın temsilcileri; genel olarak yokluk içinde büyümüş, ikinci dünya savaşının en acı yüzüne şahitlik etmiş ve en genç anne baba unvanına sahip bireylerden oluşmuştur (Toruntay, 2011). Geleneksel kuşağın karakteristik özellikleri genel olarak dönemlerinde tanıklık etmiş oldukları İkinci Dünya Savaşı ve Büyük Ekonomik Buhrandan etkilenmiştir. Gelenekselciler, tutumlu olmalarıyla, paralarını tasarruflu kullanmaları ile bilinirler (Timmerman, 2007). Geleneksel kuşağın temsilcileri; yaşamak için çok çalışmanın gerekliliğine inanarak büyümüşlerdir. Tutarlı bireylerden meydana gelirler, tutarlı olmalarından kaynaklı ömür boyu bir işte çalışma kapasitesine sahip bireylerdir. Genel olarak uyumlu bireylerdir. Otoriteye ve güce karşı uyum gösterirler (Harrison, 2007).

4.1.2 Patlama Kuşağı

Bu kuşak büyük oranda demografik bir değişim dikkate alınarak, İkinci Dünya Savaşı'ndan sonraki yıllarda yaşanan büyük orandaki doğumlardan adını almaktadır (Ayhün, 2013). 1946 ve 1964 yılları arasında doğanlar bu kuşağın temsilcileri olarak kabul edilmektedir. Patlama kuşağı için Bebek Patlaması Kuşağı ve Vietnam Kuşağı gibi kavramlar kullanılmıştır (Srinivasan, 2012). Patlama Kuşağının sayısının fazla olması toplumu yeniden şekillendirmiş, Geleneksel kuşağa göre pek çok açıdan farklılık göstermiştir (Levickaite, 2010). Patlama kuşağı kararlarında uyumlu, iş etiği olan, idealist, saygılı, aynı zamanda otoriteye karşı çıkan, bencil ve sadakatten yoksun olma gibi olumlu ve olumsuz özelliklere sahip bireylerden oluşur (Srinivasan, 2012).

İkinci Dünya Savaşı'nın etkilerinin azalmasının ardından refah düzeyi artmış, Sosyoekonomik, siyasi alanlarda yeni gelişmeler meydana gelmiştir. Bu dönem kültürel büyüme ile beraber kuşak temsilcilerinin düşünce yapısı değişmiş özgürlüklerine düşkün, ırkçılığa karşı çıkan, eşitliği savunan bireyler olarak adlandırılmışlardır (Strauss ve Howe, 1991). Bebek patlaması kuşağının bilinen en önemli özelliği gelenekselcilerin, yani anne ve babalarının aksine ben merkezli olmalarıdır. Bu kuşak temsilcileri anne ve babaları gibi otoriteye saygı duyan, devleti her şeyin üzerinde tutan, paylaşmayı seven bireylerden oluşmamaktadır. Patlama kuşağı temsilcileri sadece kendilerini düşünür, geleceklerini garanti altına almaya çalışırlar (Lancaster ve Stillman,2010). Türkiye'de patlama kuşağı 1946-1959 yılları arasında denk gelmektedir. Patlama kuşağı temsilcilerinin genel özelliklerini sıralarsak eğer şunları söyleyebiliriz:

- Güçlü bir iş ettiği anlayışına sahiptirler ve bundan gurur duyarlar
- Başarı odaklıdır, başarı için özveri göstermek gerektiğine inanırlar
- İş değiştirmek onlara göre değildir. İş değiştirmenin onları geride bırakacağı inancı hâkimdir.
- Çalıştıkları kuruma karşı bir adanmışlık vardır, sadakat içerisinde çalışırlar. Bu durum onların işkolik olmalarına neden olmuştur.
- Bu kuşak temsilcileri için takım çalışması önemlidir. Grup olarak çalışmanın onları daha güçlü kılacağı inancı vardır (Keleş, 2011: İşçimen, 2012: Strauss ve Howe, 1991).

4.1.3 X Kuşağı

1965 ve 1979 yılları arasında doğan kişiler X kuşağının temsilcileri sayılmaktadır (Kupperschmidt, 2000). X kuşağı için, Lost Generation, Baby Busters, f-you Generation gibi ifadeler de kullanılmıştır (Srinivasan, 2012;5: Kupperschmidt, 2000). X kuşağı kavramı ilk olarak 1964 yılında Jane Deverson tarafından yazılan bir makalede ele alınmıştır (Sujansky ve Reed, 2009;62). Patlama kuşağından sonra gelen X kuşağı çalışmaya 1980'li yıllarda başlamış ve Patlama kuşağının yerini almıştır. X kuşağı Y kuşağının gölgesinde kalmış bu yüzden “ Unutulmuş Kuşak” olarak anılmıştır (Sujansky ve Reed, 2009). Patlama kuşağının miras bıraktığı sosyal çöküntü X kuşağı üzerinde önemli etkilere sahiptir. Bu kuşağın temsilcileri anne ve babalarının

boşanmalarına maruz kalmış, ülke borçlanmasına ve krizlere tanıklık etmiş, yetersiz eğitim sistemi gibi unsurlar X kuşağını etkilemiştir (Kupperschmidt, 2000). X kuşağı, globalleşen dünyada belli dinamiklerden etkilenmiş, sadık, kanaatkâr, idealist bir kuşaktır (Şenbir, 2004). X kuşağı temsilcileri tüm dünyada birden bire değişen dinamiklerin etkisi altında büyümüş, siyasi, Sosyokültürel, ekonomik alanlarda yaşanan radikal değişimlerden etkilenmişlerdir (Lancaster ve Stillman, 2003).

Patlama kuşağına nazaran grup desteğine ihtiyaçları daha azdır. Genel olarak kendi sorunlarını kendileri çözerler, kendilerine güvenleri tamdır (Tulgan, 2001). X kuşağı temsilcileri kendilerinden önceki kuşaklara nazaran teknolojiyi zorunlu olarak kullanmıştır. Kişisel bilgisayar kullanımı artmış, televizyon ile tanışmış, telefonu kullanmış ve e posta ile iletişim kurmuştur (Karaaslan, 2014). X kuşağı temsilcileri genel olarak; çok çalışıp çok para kazanma beklentisi içerisinde olan, geribildirim önemseyen, çok uluslu ortamlarda çalışmaktan korkmayan, terfi beklentisi olan, iş değiştirmekten kaçınmayan, takım çalışmasına önem veren bireylerdir (Smola ve Sutton, 2002).

Türkiye’de X kuşağı, Geleneksel kuşağın çocukları olup, çalışkan, realist ve kanaatkârdırlar. Darbeler, sağ- sol çatışmaları, artan üniversite olayları gibi dikkat çekici olayların yaşandığı bir döneme tanıklık etmişlerdir (www.dijitalajanslar.com/y-kuşagi/, erişim tarihi 08.04.2018).

4.1.4 Y Kuşağı

1980 ve 2000 yılları arasında doğan ve dünyadaki en fazla nüfusa sahip olan kuşak Y kuşağıdır (McCrindle ve Wolfinger, 2011). Y kuşağı Milenyum Kuşağı, İnternet Kuşağı, Dijital Kuşak olarak da tanımlanmaktadır (Lower, 2008;83). Türkiye için Y kuşağı tanımlaması 1980-1999 yılları arasında doğan bireylerin temsil ettiği kuşak olarak adlandırılmaktadır (Kuran, 2012). Y kuşağı teknolojiyle büyüyen, teknolojiyi ilk olarak en fazla kullanan ve küresel kuşak olarak bilinen ilk jenerasyondur. Y kuşağı X kuşağından sonra geldiği için Y kuşağı diye anılmıştır. Ayrıca “y” harfi İngilizcede “Why” olarak okunduğundan bu kuşağa “neden” kuşağı denmiştir. Bazı araştırmacılara göre Y Kuşağı’nın diğer bir adı da Neden Kuşağı olarak kullanılmıştır (Şenturan, vd, 2016). Bu kuşak için özgürlük her şeyden

önemlidir, kuşak temsilcilerinin içsel motivasyonları tamdır ve bu nedenle kariyer odaklı yaşarlar (Twenge, vd, 2010).

Y kuşağı temsilcileri, genel olarak iyimser düşünen, vatanını önemseyen, başarı odaklı, kendine güveni tam olan, ahlaklı bireylerdir. Ayrıca özel hayatlarında aktif, gece gezmesini seven, kendini önemseyen, genel olarak kaliteli yaşamayı tercih eden, rahatlarına düşkün, kalabalıkları tercih etmeyen, tez canlı bireyler olarak bilinirler. Kendinden önceki kuşaklarla kıyaslandığı zaman Y kuşağı temsilcileri için bencil tanımlaması yapmak doğru olacaktır (Çelik, 2014).

Yapılan çalışmalarla beraber Y kuşağı temsilcileri için 8 temel özellik belirlenmiştir.

Bunlar şu şekildedir;

Dürüstlük: Y kuşağı temsilcileri hem iş hayatlarında hem de özel hayatlarında dürüst olmayı şeffaf davranmayı tercih ederler.

Özgürlük: Y kuşağı üyeleri hayatlarının her alanında özgür olmayı, özgürce davranıp kararlar almayı isterler.

Araştırmacı Ruh: Genel olarak karar alırken, bir eylem hazırlığında oldukları zaman, satın alma eylemi gerçekleştirirken, hayatları için önemli kararlar almadan önce detaylı olarak düşünür ve de konu ile alakalı bilgi toplarlar.

Eğlence: Y kuşağı gündelik hayatın stresinden kurtulmak enerji toplamak için eğlenceye önem verir.

İşbirliği: Bu kuşak temsilcileri, özel hayatlarında ve iş hayatlarında bir iş yaparken işbirliği yapmayı fikir alışverişinde bulunmayı ve paylaşmayı önemser.

Özelleştirmek: Y kuşağı üyeleri belli beğenilere sahiptir. Sosyal hayatlarında beğendikleri şeyleri sahiplenmeyi severler.

Hız: Teknoloji ile iç içe oldukları için hız hayatlarının bir parçası haline gelmiştir. Teknolojiyi hayatlarının her alanında kullandıkları için hızlı hareket eder, hızlı konuşur, bilgileri hızlıca paylaşır, durumlar karşısında hızlıca cevap bekler.

İnovasyon/ Yenilik: Y kuşağı temsilcileri için son derece önemli olan diğer bir kavram ise “inovasyon”dur. Yenilik bu kuşak için hedeflerine ulaşmada önemli bir

kavramdır. Bir işe başlamadan önce inovasyona önem veren yerleri tercih ederler (Tapscott, 2009).

Türkiye’de doğan Y kuşağı temsilcileri, kendilerinden önceki kuşaklara göre daha fazla dünya ile iletişim halindedirler. İnternet sayesinde dünya ile bağlantıları son derece hızlıdır. Bu kuşak üyeleri kullanmış oldukları sosyal ağlar sayesinde dünyada olup bitenlerden haberdar olmakta, dünyaya açık bir kuşak haline gelmektedirler. Türkiye’deki Y kuşağı üyeleri de değişimi seven, sabırsız, birçok işi aynı anda yapabilecek gücü kendinde bulan, birinin emri altında çalışmayı sevmeyen, sadakat duyguları eksik bireylerden oluşur (Toruntay, 2011: Cögin, 2012). Y kuşağı üyeleri iş hayatında, ön planda olmayı, başkaları tarafından takdir edilmeyi seven, otoriteye karşı çıkan, grup halinde hareket etmekten hoşlanmayan, bireysel ihtiyaçları önde gelen, amaçladıkları kariyer hedefine ulaşmak için çaba gösteren ve bu hedefin çabuk gerçekleşmesini isteyen özelliklere sahiptir (Arslan ve Staub, 2015). Son zamanlarda Türkiye’de iyileşen eğitim ve sağlık alanları, nüfusun eskiye nazaran azalmasının sonucu olarak da Y kuşağı üyelerinin kendinden önceki kuşaklara göre sosyal hayatta daha aktif olmayı, eğlenceye daha düşkün, gezmeyi eğlenmeyi seven, üretmekten çok tüketmeyi seven bireyler olmaya başladıkları söylenebilir (Ayhün, 2013).

BEŞİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA

5.1 ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmanın temel amacı Ankara’da buluna bir vakıf üniversitesinde görev yapan akademik personelden oluşan bir örnekleme sosyal destek algısı ve öz yeterlilik inancının tükenmişlik üzerindeki etkilerini ve sosyal destek algısının tükenmişlik ve öz yeterlilik arasında aracılık rolünün olup olmadığını ve kuşaklar açısından nasıl bir farklılık gösterdiğini ortaya koymaktır. Sosyo demografik değişkenler açısından örneklemin tükenmişlik, öz yeterlilik inancı, sosyal destek algısı ve kuşaklar düzeyinde farklılıklarını ortaya koymak da alt amaçtır.

Gerek iş hayatında gerek sosyal hayatta başarı elde etmek bireylerin neredeyse temel hedefi haline gelmiştir. Bireyler başarı elde etmek için çeşitli girişimlerde bulunmakta ve bu girişimler birtakım kısıtlanmalar ile karşılaşmaktadır. Örgütsel düzeyde meydana gelen engellenmeler, bireyde tükenmişliğe neden olur. Birey, hedeflerine ulaşamayınca zamanla kendini çaresiz, engellenmiş, mutsuz hisseder. Bu durum bireyin kendine karşı öz güvenini kaybetmesine neden olur. Daha sonra bu kişiler kendilerini fiziksel ve duygusal ve olarak tükenmiş hissederler (Işıkhana, 2004).

Genel olarak fiziksel ve duygusal olarak tükenmişlik hisseden bireyin sosyal desteğe ihtiyacı vardır. Bireyin etrafındaki insanlardan (aile, arkadaş ve özel bir insan) bireye sağlanan maddi ve manevi desteklere sosyal destek denir (Yıldırım, 1997; Eker, Arkar ve Yıldız, 2001). Sosyal destek algısı, bireyin ihtiyacı olduğu zaman gerekli desteği öznel olarak algılaması ve onu yorumlamasıdır (Yamaç, 2009). Bireyin algılamış olduğu bu sosyal desteğin işlevlerinin birey için ne ölçüde yeterli olduğuna dair bireyin öz yargısına, algılanan sosyal destek algısı denir (Dülger, 2009).

Sosyal bir varlık olan bireyin, hayatını tek başına sürdürmesi çok zordur. Bulunduğu çevrede varlığını sürdürmek, varoluşsal sorunları ile başa çıkmak, kendini kanıtlamak için başka insanlarla etkili bir iletişim içinde olmaya ihtiyaç duyar. Bu etkili iletişimin sağlıklı bir şekilde gelişmesi de öz yeterlilik inancının tam olmasına bağlıdır. Bireyin öz yeterlilik inancı da ne kadar güçlü bir sosyal ağa sahip olduğu ile ilgilidir (Bandura,1977; Tate, 2005;23).

Sosyal destek, bireyde öz yeterliliği ve bireysel kontrol mekanizmalarını geliştirerek negatif durumlar karşısında bireyin daha esnek ve sağlam durmasına yardımcı olur. Stres, fazla çalışma süresi, iş yükü, motivasyon eksikliği gibi negatif olgular bireyin öz yeterliliğini ve sosyal destek algısını azaltarak depresyon ve tükenmişliğe neden olur. Öyle ki bu durum bireyin fiziksel rahatsızlıklara karşı savunmasını da negatif yönde etkiler (Chung, 1995).

Akademisyenlerin örneklem olarak seçilmesinde birtakım etmenler söz konusudur. Ders yüklerinin fazla olması, akademik yeterliliklerinin sorgulanması, yaptıkları işe karşı yetersiz ücret almaları, kariyer planlamasında karşılaştıkları sorunlardır. Ayrıca akademik faaliyetleri için yeterli kaynağı bulamamaları, hem idari işlerden dolayı hem de yoğun ders programlarından dolayı kendilerine ve çalışmalarına yeteri kadar zaman ayıramamaları gibi bireysel ve örgütsel nedenlerden dolayı mesleki stresin en yoğun yaşadığı meslek gruplarından birisidir. Bu tür nedenlerden dolayı akademisyenlerin mesleklerinden dolayı stresle başa çıkmak tükenmişliğin etkilerini aza indirmek için sosyal desteğe ihtiyaçları vardır. Almış oldukları sosyal desteği etkili bir sosyal ağa çevirirler, öz yeterliliğin güçlü olması da sosyal ağın büyüklüğü ve etkililiği ile ilgilidir (Chung,1995).

Düşük öz yeterlilik inancı, sosyal desteğin yeterli olmaması, tükenmişlik hissinin yoğun olması akademisyenler üzerinde birtakım negatif etkilere sebep olmaktadır. Bu negatif etkileri üzerinde hisseden akademisyenler; yaptıkları işe, öğrenciye, girmiş oldukları derslere, öğrencilere karşı duyarsızlaşmaya başlamaktadır. Bu negatif etkiler de beraberinde bozuk bir iletişim ağı bir işi bitirebileceğine dair öz inancı yitirmeye sebebiyet vermektedir. Bu nedenle kaliteli bir eğitim hayatının devam etmesi için, bilimsel çalışmalara ağırlık vermek için, öğrencileri ile iletişimlerini etkili ve verimli devam ettirebilmek için akademisyenler üzerindeki bu negatif etkilerin teşhis edilmesi ve çözüm bulunması son derece önemlidir.

5.2 ARAŞTIRMA SORULARI

Akademisyenlerin tükenmişlik, öz yeterlilik inançları ve sosyal destek algılarını ölçmeye yönelik yapılan literatür taraması sonucunda oluşturulan anket soruları ile akademisyenlerde tükenmişlik ve öz yeterlilik arasındaki etki ve bu etkideki sosyal destek algısının aracılık rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Tükenmişlik üç boyut (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi), öz yeterlilik inancı tek boyut, sosyal destek algısı üç boyut (aile, arkadaş, özel bir insan) olarak ele alınmıştır. Bu değişkenlerin birbirlerine olan etkilerini kuşaklar açısından bakmak da diğer bir amaçtır. Tüm bunlar göz önüne alındığı zaman araştırma için betimleyici (açıklayıcı) araştırma modellerinden genel tarama ve ilişkisel tarama yöntemleri kullanılarak araştırmaya açıklık getirilmeye çalışılmıştır.

Genel tarama yöntemi, çok sayıda örneklemden oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir tanımlama yapmak ve kanıya varmak amacıyla araştırmaya konu olan deneklerin belli konulardaki özellik ve tutumlarının tespit edildiği araştırmalara denir (Karasar, 2017;79). Genel tarama yöntemi ile genel olarak örneklemin demografik özellikleri, bir konu hakkındaki tercihleri ve görüşleri, bir davranışı tekrar etme sıklıkları ve bir değişkene ilişkin algıları ölçülmeye çalışılır. Genel tarama araştırmaları bir olgu ya da durumu farklı yönleri ile tanımlamaya yönelik olup toplanan analizler genel olarak oran, yüzde, frekans ve ortalama gibi açıklayıcı istatistikler kullanılarak rapor haline getirilir (Gürbüz, Şahin, 2016;109).

İlişkisel tarama yöntemi, genel olarak iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaya yarayan çalışmalara denir. İlişkisel tarama yöntemi ile beraber örneklemin değişiminin derecesini ve düzeyini belli değişkenler açısından karşılaştırarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak hedeflenir (Karasar, 2017;79).

Bu çalışmada yapılan literatür araştırması kapsamında bir vakıf üniversitesinde görev yapan akademik personelin tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasındaki ilişkide sosyal destek algısının aracılık rolünü belirlemeye yönelik şu araştırma sorularına cevap aranmıştır.

1. Öz yeterlilik inancının tükenmişlik üzerinde bir etkisi var mıdır? Buna ek olarak öz yeterlilik inancının tükenmişliğin alt boyutları üzerindeki etkisi nedir?

2. Tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasındaki etkide sosyal destek algısının aracılık rolü nedir?

3. Sosyal destek algısının tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasındaki etkide aracılık rolü kuşaklar açısından farklılık göstermekte midir?

5.4 ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Çalışmanın evreni Ankara’da bulunan bir vakıf üniversitesinde 2018- 2019 yılı ders döneminde görev yapan akademik personel oluşturmaktadır. Anketler araştırmacının kendisi tarafından gönüllü olarak araştırmaya katkı sunmak isteyen katılımcılara dağıtılmıştır. Araştırmanın yapıldığı üniversitenin personel daire başkanlığından alınan bilgiye göre üniversite bünyesinde 2018- 2019 yılı ders döneminde görev yapan 340 akademik personel vardır. %95 güven aralığında evreni temsil edecek örneklem büyüklüğü basit tesadüfi örnekleme yöntemine göre 180 olarak hesaplanmıştır. Başlangıçta araştırma evreninin tümüne anket uygulanması planlanmış fakat bazı akademik personelin odasında olmaması ve gönüllülük esasından dolayı bazısının anketi doldurmamasından kaynaklı 221 kişi anketleri cevaplamıştır. Analiz için uygun görülmeyen anketler çalışmadan çıkarıldıktan sonra geriye 211 anket analiz için uygun görülmüştür.

Sosyal bilimler alanında örneklem büyüklüğünü hesaplamak için farklı formüller kullanılır. Bunlardan bir ve en önemlisi Cochran tekniğidir (Gürbüz, Şahin,2016;130-131). Bu çalışmada ve birçok araştırmada kullanılan Cochran hesaplama tekniği araştırmamız için uygun bulunmuştur.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad n_0 = \frac{t^2 \times s^2}{d^2}$$

N: Evren büyüklüğü.

n: Örneklemin büyüklüğü.

t: Güven düzeyine denk gelen, z tablosuna göre bulunan değer (0.05 için 1.96, 0.01 için 2.58 ve 0.001 için 3.28)

s: Evren için tahmin edilen standart sapma.

d: Kabul edilebilir sapma toleransı.

Bu çalışmada beşli likert ölçeği kullanılacağı için $d= 0,05$ 'tir.

$s = 0.5$ ve %95 güven düzeyi için z tablosundaki $(t) = 1,96$ alınmıştır (Gürbüz, Şahin,2016;131).

$$n_0 = \frac{t^2 \times s^2}{d^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5^2}{0,05^2} = 384,16 \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16}{340}} = 180$$

5.5 VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırma sonucunda elde edilen veriler IBM SPSS 22 programı ile yapılmış ve % 95 güven aralığında çalışılmıştır. Gönüllü katılımcılardan elde edilen demografik özelliklere frekans analizi uygulanmıştır. Tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasındaki ilişkiyi ölçmek için Pearson Korelasyon yöntemi ile ölçekler ve alt boyutları test edilmiştir. Ölçek değişkenlerinden elde edilen değerlerin kuşaklara göre farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için ANOVA testi ile analizler yapılmıştır. One - way ANOVA testinde çıkan farkları ölçmek ve farkı yaratan değişkenin belirlenmesi amacıyla Tukey testi kullanılmıştır. Tükenmişlik ve öz yeterlilik ilişkisinde sosyal destek algısının aracılık etkisini belirlemek için yapısal eşitlik modeli üzerinden regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyonda aracılığın incelenmesi ve dolaylı etkinin anlamlılığını ölçmek ve yapısal eşitlik modelinde aracılığın etkililiğini hesaplamak için Sobel testi uygulanmıştır. Araştırmanın ölçeklerinin faktör yapısının belirlenmesi ve uyum değerlerinin hesaplanması amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Çalışmada DFA analizi AMOS 21,0 Programı ile yapılmıştır.

Araştırmada, “Kişisel Veri Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Genel Öz yeterlilik Ölçeği ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek” olmak üzere dört bölümden oluşan soru formu kullanılmıştır. Çalışmanın genel durumunu görmek için yapılan tanımlayıcı istatistik sonuçları Tablo 3’te verilmiştir. Tanımlayıcı istatistik genel hatları ile normal dağılımın nasıl olduğunu görmek, basıklık çarpıklık değerlerine ulaşmak, standart sapma ve ortalamanın ne kadar olduğunu görmek, değişkenlerin almış olduğu değerlerin minimum ve maximum puanlarına ulaşmak için verileri daha net anlamak için bize imkân sağlamıştır (bkz. Tablo 3).

Verilerin normal bir dağılım gösterip göstermediğini test etmek için basıklık arpıklık kat sayılarına bakılır. Basıklık ve arpıklık katsayısı normal dağılımda 0'dır. Dağılımın normal dağılımını ihlal etmemesi için değerlerin +1 ile -1 arasında kalması beklenir (Gürbüz, Şahin, 2016; 218-219).

Tablo 3: Çalışmaya Ait Betimleyici İstatistikler

	n	Minimum	Maximum	Ortalama	ss	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal	211	10,00	39,00	20,51	5,70	,619	,357
Tükenme							
Duyarsızlaşma	211	5,00	17,00	8,10	2,70	,965	,462
Kişisel Başarıda							
Düşme	211	8,00	32,00	17,43	4,08	,702	1,216
Tükenmişlik	211	28,00	76,00	46,05	9,79	,594	,145
Öz Yeterlilik	211	22,00	50,00	39,27	4,48	-,263	1,308
Özel Bir İnsan	211	4,00	28,00	20,92	7,64	-,832	-,602
Aile	211	13,00	28,00	25,82	3,21	-1,725	2,673
Arkadaş	211	9,00	28,00	23,46	4,42	-1,064	,669
Sosyal Destek							
Algısı	211	32,00	84,00	70,20	12,29	-,768	-,108

Bu çalışmada, duygusal tükenme duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi alt boyutlarından elde edilen ortalama puanlar değerlendirilmiştir. Ölçeklerden elde edilen toplam puanlar ölçekteki madde sayısına bölünerek ortalama puanlar hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutları için puanlama tablosu Tablo 4'te verilmiştir. Tablo 3'te ifade edilen sonuçlara göre; araştırmaya katılan örneklemin tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puanı ($20,51\pm 5,70$); duyarsızlaşmanın puanı ($8,10\pm 2,70$); kişisel başarıda düşme hissi puan ortalaması ise ($17,43\pm 4,08$) olarak belirlenmiştir.

Tablo: 4 Tükenmişlik Ölçeğinin Puanlama Tablosu

TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ			
	DÜŞÜK	ORTA	YÜKSEK
DUYGUSAL TÜKENME	0-16	17-26	27 ve Üzeri
DUYARSIZLAŞMA	0-6	7-12	13 ve Üzeri
KİŞİSEL BAŞARIDA DÜŞME HİSSİ	39 ve Üzeri	32-28	0-31

Kaynak: IZGAR, 2001: 91

Araştırmaya katılan örneklemin öz yeterlilik inancı puan ortalaması $39,27 \pm 4,48$ 'dir. Tablo 3'te ifade edilen sonuçlara göre; araştırmaya katılan örneklemin sosyal destek algısı alt boyutlarından aile alt boyutu puanı ($25,82 \pm 3,21$); arkadaş alt boyutu puanı ($23,46 \pm 4,42$); son olarak özel bir insan alt boyutu puanı ise ($20,92 \pm 7,64$) olarak hesaplanmıştır.

5.5.1 Kişisel Veri Formu

Araştırmada katılımcıların genel durumunu görmek amacıyla kişisel veri formu oluşturulmuştur. Bu form toplamda yedi sorudan oluşmaktadır. Cinsiyet, medeni hal, yaş, unvan, kurumda öğretim elemanı olarak çalışılan süre ve aylık gelir gibi değişkenlere yer verilmiştir.

Tablo 5: Çalışmaya Ait Demografik Bilgiler

N=211		n	%
Cinsiyet	Kadın	124	58,8
	Erkek	87	41,2
Medeni durum	Evli	131	62,1
	Bekâr	80	37,9
Yaş	18-24 yaş	3	1,4
	25-34 yaş	90	42,7
	35-39 yaş	23	10,9
	40-44 yaş	47	22,3
	45-54 yaş	26	12,3
	55-64 yaş	12	5,7
	65+	10	4,7
Kuşak	Y Kuşağı	116	55,0
	X Kuşağı	73	34,6
	Patlama Kuşağı	22	10,4
Unvan	Uzman	1	,5
	Araştırma Görevlisi	36	17,1
	Öğretim Görevlisi	78	37,0
	Doktor Öğretim Üyesi	55	26,1
	Doçent	20	9,5
	Profesör	21	10,0
Kurumdaki çalışma süresi	1 yıldan az	21	10,0
	1-5 yıl	83	39,5
	6-10 yıl	56	26,7
	11 yıl ve üzeri	50	23,8
Gelir	1600 TL ve daha az	2	1,0
	1601-3200 TL	2	1,0
	3201-4800 TL	5	2,5
	4801-6400 TL	32	15,8
	6401-8000 TL	111	54,7
	8001-9600 TL	26	12,8
	9601 TL ve üstü	25	12,3

Tablo 5'te araştırmaya katılan örneklemin; %58,8'i kadın, % 62,21'i evli, %42,7'si 25-34 yaş grubunda, %55'i Y kuşağı, %34,6'sı X kuşağı, %10,4'ü Patlama kuşağı

%37'si öğretim görevlisi, %39,5'i 1-5 yıl çalışma süresine sahip, %54,7'si 6401-8000 TL gelir grubuna dâhildir.

5.5.2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)

Tükenmişlik ölçeği, 1981 yılında Christina Maslach ve Susan Jackson tarafından geliştirilmiştir. 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan ölçeğin, geçerlilik güvenirlik çalışması yine Canan Ergin tarafından yapılmıştır. Tükenmişlik ölçeği toplamda 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçek üç alt boyuttan oluşmaktadır. Tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme (emotional exhaustion) 9 maddeden (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), duyarsızlaşma (depersonalization), 5 maddeden (5, 10, 11, 15, 22), son olarak kişisel başarıda düşme hissi (personal accomplishment) alt boyutu ise 8 maddeden (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) oluşmaktadır (Ergin,1992).

Ölçeğin orijinal hali 7'li likert tipi ile hazırlanmıştır. Canan Ergin yapmış olduğu çalışmalar sonucunda Türk kültürüne uygunluğu açısından ölçeği Türkçeye uyarlarken 5'li likert tipi ile derecelendirilmiştir (Ergin, 1992). 1= hiçbir zaman, 2= çok nadir, 3= bazen, 4= çoğu zaman, 5= her zaman şeklinde derecelendirilmiştir.

Tablo 6: Tükenmişlik Ölçeğinin Alt boyutları, İç Güvenirlik Kat Sayıları,

	Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
Duygusal Tükenme	,864	9
Duyarsızlaşma	,715	5
Kişisel Başarıda Düşme	,760	8
Tükenmişlik	,870	22

Bu çalışma için tükenmişlik ve alt boyutlarının Cronbach's alpha iç güvenirlik kat sayılarına bakılmıştır. Cronbach's alpha katsayısı ölçeğin güvenirlik düzeyini vermektedir. Katsayı 0 ile 1 arasında farklı değerlere sahiptir. Alpha (α) katsayısına göre ölçeğin güvenilirliği şöyle yorumlanmaktadır (Nunnally, 1967; 248).

- $.00 \leq \alpha < .40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $.40 \leq \alpha < .60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $.60 \leq \alpha < .80$ ise ölçek oldukça güvenilir,
- $.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Özdamar, 2004).

Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik analizi için cronbach alpha katsayısının puan değerleri göz önüne alındığı zaman tükenmişliğin toplam güvenilirliği 0,870 olarak bulunmuş ve puan tablosuna göre bu ölçeğin güvenilirliği çok yüksektir. Duygusal tükenme alt boyutunun güvenilirlik analizi sonucu elde edilen güvenilirlik kat sayısı 0,864 olarak bulunmuş ölçeğin bu boyutunun güvenilirliğinin çok yüksek olduğunu saptanmıştır. Duyarsızlaşma alt boyutu için yapılan güvenilirlik analizi sonucu güvenilirlik kat sayısı 0,715 oldukça yüksek olarak bulunmuştur. Son olarak kişisel başarıda düşme hissi alt boyutu için yapılan güvenilirlik analizi için elde edilen sonuç 0,760 olarak hesaplanmış ölçeğin bu boyutunun da güvenilirliği oldukça yüksek bulunmuştur.

Tablo 7: Tükenmişlik İçin Uyum İndeksleri

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri	Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd < 5$	1,749
GFI > 0.90	0,880
AGFI > 0.90	0,847
CFI > 0.90	0,904
RMSEA < 0.08	0,059
RMR < 0.08	0,052

Yapılan doğrulayıcı faktör analizine göre χ^2/sd , CFI, RMSEA ve RMR değerleri kabul edilebilir uyum indekslerini sağlarken GFI ve AGFI indekslerinin kabul edilebilir uyum indeksine yakın olduğu ve sağladığı görülmektedir.

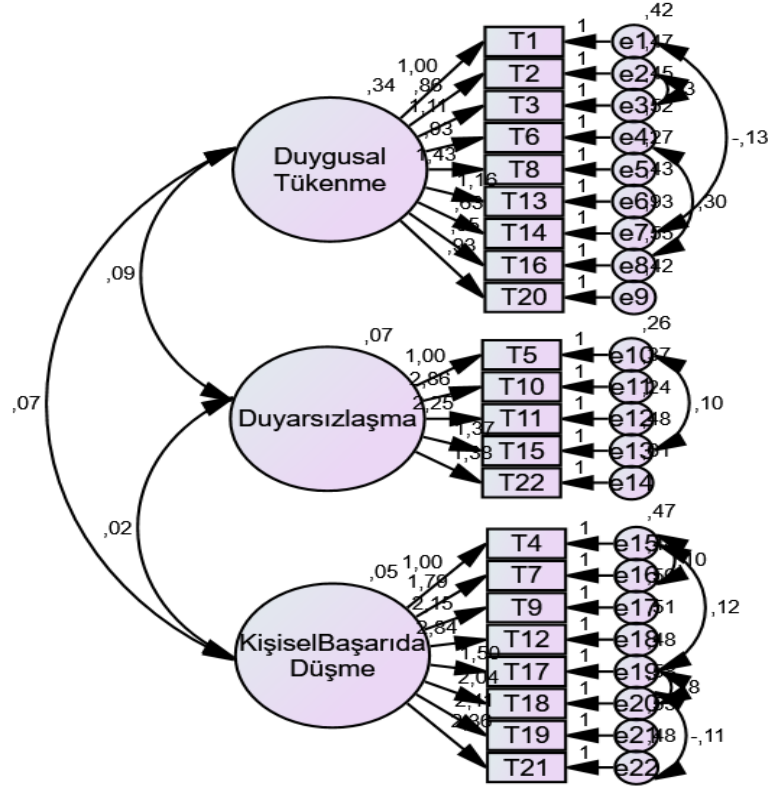
Tablo 8: Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri

Model Uyum İyilik İndeksleri	Kabul Edilebilir Sınır
χ^2/sd	< 3 iyi uyum < 5 orta uyum
GFI	>0,90
AGFI	>0,90
CFI	>0,90
RMSEA	<0,80
RMR	<0,80

χ^2 : Ki kare (Chi-Square Goodness) GFI (Goodness of Fit Index), AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index), RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), CFI (Comparative Fit Index),RMR (Root Mean Square Residual) (Gürbüz, Şahin, 2016;337).

Şekil 2’de Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin doğrulayıcı faktör analizinin yol haritası verilmiştir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin 3 alt boyuttan oluştuğu doğrulanmıştır.

Şekil 1: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Haritası



5.5.3 Genel Öz Yeterlilik Ölçeği (General Self-Efficacy Scale (GSES))

Genel Öz Yeterlilik ölçeği 1979 yılında Schwarzer ve Jarusalem tarafından geliştirilmiştir. Ölçek ilk olarak 20 maddeden oluşmaktaydı. 1981 yılında aynı araştırmacılar tarafından yapılan düzenleme ile 10 madde olarak belirlenmiştir. Ölçek 1995 yılında son halini almıştır. Ölçeğin birçok araştırmacı tarafından kullanılmıştır. Genel Öz Yeterlilik ölçeği dünyada İngilizce dâhil toplamda 28 dile çevrili yapılmıştır (Scholz, vd, 2002). Ölçeğin tamamı 10 pozitif maddeden oluşturulmuştur. Başta 4'ü likert tipi ile hazırlanan ölçek sonra 5'li likert tipine dönüştürülmüş ve kullanılmıştır (Meydan, 2011;31).

Genel Öz Yeterlilik ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizi Ayşe Aypay tarafından yapılarak Türk kültürüne uyarlanmıştır. Ölçekten elde edilen yüksek değerler, öz yeterliliğin yüksek olduğunu göstermektedir (Aypay, 2010). Ölçek farklı

bireylerin yeni ve zor durum ve görevlerle başa çıkabilme yeterliliğini ve bireyin kendine olan inancını test etmektedir. Yapılan iç tutarlılık çalışmaları sonucunda ölçeğin tüm ülkeler için Cronbach Alpha kat sayısı $\alpha=.86$ olarak belirlenmiştir. Kaiser-Guttman'ın yapmış oldukları analizler sonucunda öz değer ölçütü ve çizgi grafiği birçok ülkede tek faktör olarak kabul edilmiş, yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin tek faktör olduğu saptanmıştır (Aypay, 2010: Scherbaum, vd, 2006: Scholz, vd, 2002).

Tablo: 9 Genel Öz Yeterlilik Ölçeğinin İç Güvenirlik Kat Sayısı

Ölçek	Cronbach'sAlpha	Soru Sayısı
Öz Yeterlilik	,877	10

Genel Öz Yeterlilik Ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda cronbach alpha katsayısının puan değerleri temel alındığı zaman öz yeterlilik toplam güvenilirlik kat sayısı 0,877 olarak bulunmuştur. Puan tablosuna göre bu ölçeğin güvenilirliğinin çok yüksek olduğu saptanmıştır.

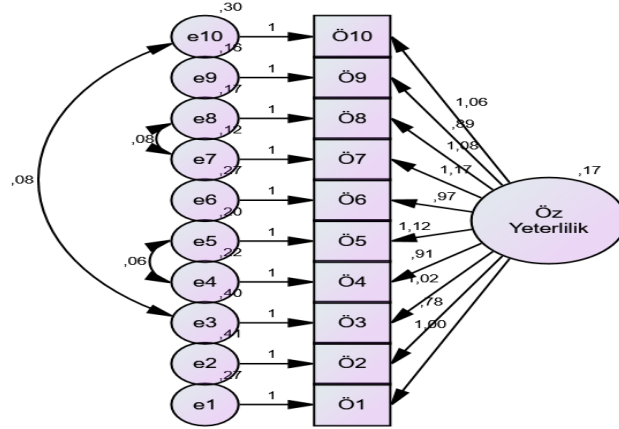
Tablo 10: Öz Yeterlilik İçin Uyum İndeksleri

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri	Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd <5$	1,838
GFI >0.90	0,949
AGFI >0.90	0,912
CFI >0.90	0,971
RMSEA <0.08	0,062
RMR <0.08	0,018

N=211

Yapılan doğrulayıcı faktör analizine göre tüm değerlerin kabul edilebilir uyum indekslerini sağladığı görülmektedir. Analizde oluşturulan yol haritası aşağıda verilmiştir.

Şekil 2: Genel Öz yeterlilik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Haritası



5.5.4 Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (Multidimensional Scale of Perceived Social Support)

(Zimet, vd, 1988), tarafından bireylerin algılamış oldukları sosyal destek kaynaklarını belirlemek için geliştirilen 12 maddelik bir ölçektir. Ölçek üç farklı kaynaktan alınmış olup algılanan sosyal desteğin yeterli olup olmadığını öznel olarak değerlendiren kullanımı oldukça basit bir ölçektir (Zimet, vd, 1988). Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeği, her biri 4 maddeden oluşan toplamda 3 alt boyuta sahiptir. Ölçeğin alt boyutları; Aile (3, 4, 8, 11), Arkadaş (6, 7, 9, 12) ve Özel bir insan (1, 2, 5, 10) (Zimet, vd, 1988).

“Kesinlikle hayır” 1 ve “kesinlikle evet” 7 arasında değişen 7’li likert tipi ile derecelendirilmiş bir ölçektir. Ölçeğin Türkçeye uyarlaması Doğan Eker ve Haluk Arkar (1995) tarafından yapılmıştır. Güvenirliği, geçerliliği, faktör yapısı genel olarak Türkçe olarak kullanılan hali araştırmacılar açısından tatmin edicidir (Eker ve Arkar, 1995). Alt ölçeklerden elde edilen puanların toplamı ile ölçeğin puanı elde edilir. Her alt ölçeğin kendi içindeki puanlarının toplamı ile de alt ölçek puanı hesaplanır.

Puanların toplanmasından sonra elde edilen puanın yüksek çıkması algılanan sosyal desteğin tam olduğu anlamına gelir. (Eker ve Arkar, 1995).

Tablo 11: Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin İç Güvenirlik Kat Sayısı

Ölçek	Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
Özel Bir İnsan	,937	4
Aile	,843	4
Arkadaş	,882	4
Sosyal Destek Algısı	,890	12

Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin Cronbach Alpha kat sayısının puan değerleri göz önüne alındığı zaman ölçeğin toplam güvenirligi 0,890 olarak hesaplanmış bu durum puan tablosuna göre bu ölçeğin iç güvenirlilik kat sayısının çok yüksek olduğunu gösterir.

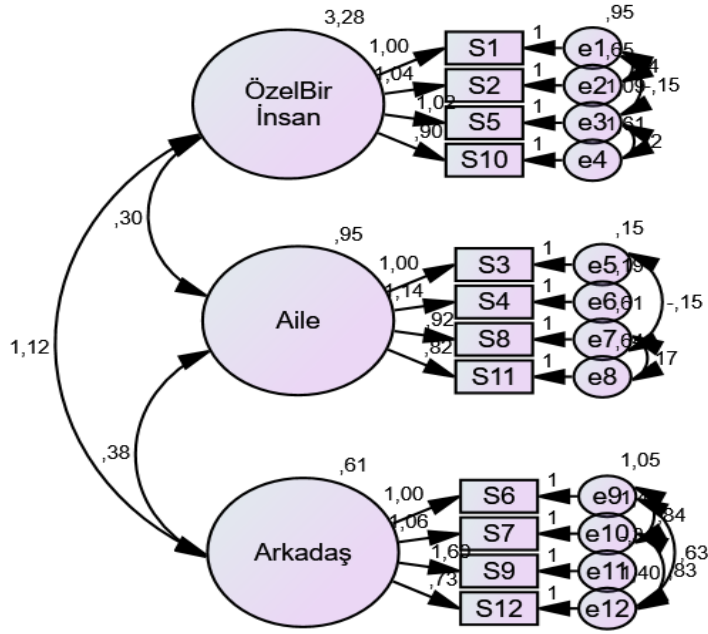
Ölçeğin, özel bir insan alt boyutu için yapılan iç güvenirlilik kat sayısı analizi için elde edilen puan 0,937 olarak bulunmuştur. Bu da iç güvenirlilik kat sayısının çok yüksek olduğunu gösterir. Aile alt boyutunun güvenirlilik kat sayısı 843 olarak bulunmuştur. Aile alt boyutunun iç güvenirlilik kat sayısı puanı göz önüne alındığı zaman bu boyutun güvenirliliğinin çok yüksek olduğu görülmektedir. Son olarak ölçeğin arkadaş alt boyutu için yapılan iç güvenirlilik analizi sonucunda elde edilen puan 0,882 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin bu boyutunun da iç güvenirlilik kat sayısının çok yüksek olduğu bulunmuştur.

Tablo 12: Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek İçin Uyum İndeksleri

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri	Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd < 5$	1,841
GFI > 0.90	0,945
AGFI > 0.90	0,901
CFI > 0.90	0,986
RMSEA < 0.08	0,062
RMR < 0.08	0,100

Yapılan doğrulayıcı faktör analizine göre χ^2/sd , GFI, AGFI CFI ve RMSEA değerleri kabul edilebilir uyum indekslerini sağlarken sadece RMR indeksinin kabul edilebilir uyum indeksine yakın olduğu görülmektedir. Analizde oluşturulan yol haritası aşağıda verilmiştir.

Şekil 3: Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Haritası



ALTINCI BÖLÜM

6.1 BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden, Genel Öz yeterlilik Ölçeğinden, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Algısı Ölçeğinden ve örneklemin demografik bilgilerinden elde edilen bulguların yorumlanmasına yer verilmiştir. Araştırmaya Ankara’da bulunan bir vakıf üniversitesinde görev yapan akademik personel katılmıştır. Örnekleme ilişkin frekans analizi, anket içerisinde bulunan demografik özellikleri ölçmeye yönelik oluşturulan sorulardan elde edilmiştir.

Araştırmanın nicel verilerine ilişkin bulgular araştırmacı tarafından dağıtılan, anketlerin 211 katılımcı tarafından cevaplanması ile elde edilmiştir. Elde edilen verilere ilişkin yapılan korelasyon, çok değişkenli regresyon, yapısal eşitlik modeline ilişkin analiz sonuçları yorumları ile beraber bu bölümde yer almaktadır. Ayrıca bu bölümde bağımsız örneklemler için One Way ANOVA ve Tukey testi yapılmış olup bulgular yorumları ile beraber yer almıştır. Son olarak araştırma sorularına ilişkin bulgular yine bu bölümde cevaplandırılmıştır.

6.1.1 Çalışmanın Değişkenleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Çalışmanın bu bölümünde, tükenmişlik ve alt boyutları, öz yeterlilik, sosyal destek algısı ve alt boyutlarının birbirleri ile ilişkisini incelemeye yönelik Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 12’de sunulmuştur.

Tablo13: Değişkenler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

		Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarıda Düşme	Tükenmişlik	Öz Yeterlilik	Özel Bir İnsan	Aile	Arkadaş	Sosyal Destek Algısı
Duygusal Tükenme	r	1	,498**	,411**	,891**	-,372**	-,076	-,191**	-,074	-,124
	p		,000	,000	,000	,000	,274	,005	,283	,073
Duyarsızlaşma	r		1	,226**	,660**	-,131	,030	-,137*	-,078	-,045
	p			,001	,000	,058	,666	,048	,256	,512
Kişisel Başarıda Düşme	r			1	,718**	-,496**	-,188**	-,181**	-,160*	-,222**
	p				,000	,000	,006	,009	,020	,001
Tükenmişlik	r				1	-,459**	-,114	-,224**	-,132	-,177*
	p					,000	,099	,001	,056	,010
Öz Yeterlilik	r					1	,306**	,225**	,262**	,344**
	p						,000	,001	,000	,000
Özel Bir İnsan	r						1	,211**	,575**	,885**
	p							,002	,000	,000
Aile	r							1	,470**	,562**
	p								,000	,000
Arkadaş	r								1	,841**
	p									,000
Sosyal Destek Algısı	r									1
	p									

N= 211 (P* < 0,05; p** < 0,01)

< 0,300 = zayıf; 0,300-0,599 = orta; 0,600-0,799 = güçlü; > 0,799 = çok güçlü

a. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler

Maslach tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarının birbiri ile olan (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi) ilişkilerini belirlemek için yapılan korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre (Tablo 12); ölçeğin alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunduğu belirlenmiştir ($P^* < 0,05$; $p^{**} < 0,01$).

Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki ($r=,498$), kişisel başarıda düşme hissi ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki ($r=,411$) vardır. Duygusal tükenme ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki vardır ($r=,891$). Duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki ($r=,226$) tükenmişlik ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($r=,660$) bulunmaktadır. Kişisel başarıda düşme hissi ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($r=,718$) vardır.

b. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler

Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin alt boyutlarının birbiri ile olan (Aile, arkadaş ve özel bir insan) ilişkilerini belirlemek için yapılan korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre (Tablo 12); ölçeğin alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir ($P^* < 0,05$; $p^{**} < 0,01$).

Özel bir insan alt boyutu ile aile alt boyutu arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki ($r=,211$), özel bir insan alt boyutu ve arkadaş alt boyutu arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir ($r=,575$). Özel bir insan alt boyutu ve sosyal destek algısı arasında pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki ($r=,885$) olduğu belirlenmiştir. Aile alt boyutu ve arkadaş alt boyutu arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişki ($r=,470$), sosyal destek algısı ve aile alt boyutu arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişki ($r=,562$) olduğu belirlenmiştir. Arkadaş alt boyutu ile sosyal destek algısı arasında pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki ($r=,841$) bulunmaktadır.

- *Tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*
Şeklindeki araştırma sorusuna cevap bulmak için korelasyon analizi (Tablo 12)

sonuçlarından elde edilen bilgiler doğrultusunda şu yorumu yapmak mümkündür. Analiz sonuçlarına göre tükenmişlik ve öz yeterlilik arasında negatif yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır ($r=-,459$).

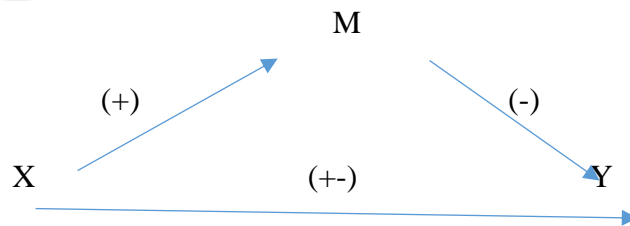
- **Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutları ile öz yeterlilik arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?** Şeklindeki araştırma sorusuna cevaben korelasyon analizi incelendiğinde (Tablo 12); Tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutu ile öz yeterlilik arasında negatif yönlü orta düzey bir ilişki ($r=-,372$) olduğu belirlenmiştir.

Duyarsızlaşma alt boyutu ile öz yeterlilik arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki ($r=-,131$) ortaya çıkmıştır. Son olarak kişisel başarıda düşme hissi alt boyutu ile öz yeterlilik arasında negatif yönlü orta düzey bir ilişki ($r=-,496$) olduğu belirlenmiştir

6.1.2 Çalışmanın Değişkenleri Arasındaki Etkinin İncelenmesi

Çalışmanın bu bölümünde tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasındaki ilişkide sosyal destek algısının aracılık etkisine hiyerarşik regresyon analizi yapılarak bakılmıştır. Regresyon analizi yapısal eşitlik modeli (YEM) üzerinden yapılmıştır. Aracı (mediator) değişken, iki değişken arasında neden sonuç ilişkisi kurulmaya çalışılırken bağımsız değişkenin etkilerinin bağımlı değişkene olan etkilerinin belirlenmesinde aracılık eden değişkenler olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz, Şahin,2016;286).

Şekil 4: Aracı Etki Modeli



Modele göre, X değişkeni (bağımsız değişkeni), Y değişkeni (bağımlı değişkeni) ve M değişkeni ise (aracı değişkeni) tanımlamaktadır. Aracı etkiden söz edebilmek için bazı koşulların sağlanması gerekir (Baron, Kenny,1986;1116- 1117; Gürbüz, Şahin, 2016;287).

Bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmalıdır.

Bağımsız değişkenin, aracı değişken üzerinde istatistiksel olarak bir etkisinin olması gerekir.

Aracı değişken bağımlı değişken ile (bağımsız değişken ile model içerisinde birlikte kullanıldığında) istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmalıdır.

Sosyal destek algısının tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı üzerinde aracılık etkisinin olup olmadığını belirlemek için dört aşamalı hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir. Bu çalışmada öncelikle bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisine bakılmıştır. Daha sonra bağımsız değişkenin ara değişkenle ilişkisi incelenmiştir. Üçüncü adımda ise, aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki etkiye bakılmıştır. Son olarak yapılan analiz sonucunda anlamlı çıkan ilişkiler doğrultusunda bağımsız değişken ile aracı değişken birlikte analiz edilerek bağımlı değişkenler üzerindeki etkisine bakılmıştır.

Aracı değişken ve bağımsız değişken, regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında anlamlı olmayan bir ilişki ortaya çıkarsa tam aracılık etkisinin olduğunu söylemek mümkündür. Öte yandan, bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkide herhangi bir azalma meydana gelirse kısmi aracılık etkisinin olduğundan söz edilebilir (Burmaoğlu, Polat ve Meydan, 2013; 17).

6.1.2.1 Yapısal Eşitlik Modellemesi

Yapısal eşitlik modellemesi, gözlenen ve örtük değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin belirlenmesinde kullanılan, faktör analizi, varyans, kovaryans analizleri ve regresyon analizlerinin birleşmesi ile oluşan ve bu modellerin test edilmesinde kullanılan, istatistiksel bir tekniktir. Modelin temel amacı birden fazla bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkileri test etmektir. Yapısal eşitlik modellemesi ile örneklemden elde edilen veriler doğrulanmaya çalışılır ve ölçüm hataları dikkate alınarak model test edilmeye çalışılır. YEM tamamen teorik bir özelliğe sahiptir. Oluşturulan modelin çok sağlam bir teorik alt yapısının olması gerekir. Birden fazla bağımlı değişkenin olduğu modellerde analiz yapılırken bütün değişkenler arasındaki ilişki bir analizle ortaya konulmakta ve oluşturulan yol haritası ile hata payının devre dışı bırakılmaktadır, bu da YEM 'in en önemli özelliğidir (Tüfekçi ve Tüfekçi, 2006; Yener, 2007).

a. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Sosyal bilimlerde genel olarak araştırmacılar, zamandan kazanmak, araştırma sonuçlarının karşılaştırmasını yapmak için daha önce geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçekleri kullanmayı tercih ederler. DFA, daha önce kullanılmış olan ölçeklerin araştırma için uygun olup olmadığını kontrol eden bir analiz türüdür. DFA YEM 'in bir çeşidi olduğunu ve doğrulayıcı bir mantıkla çalıştığını söylemek mümkündür (Şimşek,2007).

Bu araştırmada daha önce birçok kez farklı alanlarda ve farklı araştırmacılar tarafından kullanılmış olan ölçekler kullandığı için yeni bir ölçek geliştirilmediğinden dolayı Keşfedici Faktör Analizi (KFA) yöntemini kullanılmamıştır. Araştırma ölçeklerinin DFA ile doğrulanması ölçeklerin geçerli oldukları kabul edilmiştir. Bu çalışmada, verilerin DFA analizi AMOS 21.0 programı ile yapılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin daha güvenilir olması açısından ölçüm modeli ve yapısal model ile verilerin analizi yapılmıştır. Katılımcılardan elde edilen verilerin normal dağılım göstermesiyle kovaryans matrisi oluşturulmuştur. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 22 madde, 3 alt boyut, Genel Öz yeterlilik Ölçeği 10 madde, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği 12 madde, 3 alt boyut değişkenlerinden oluşan ölçekler ölçüm

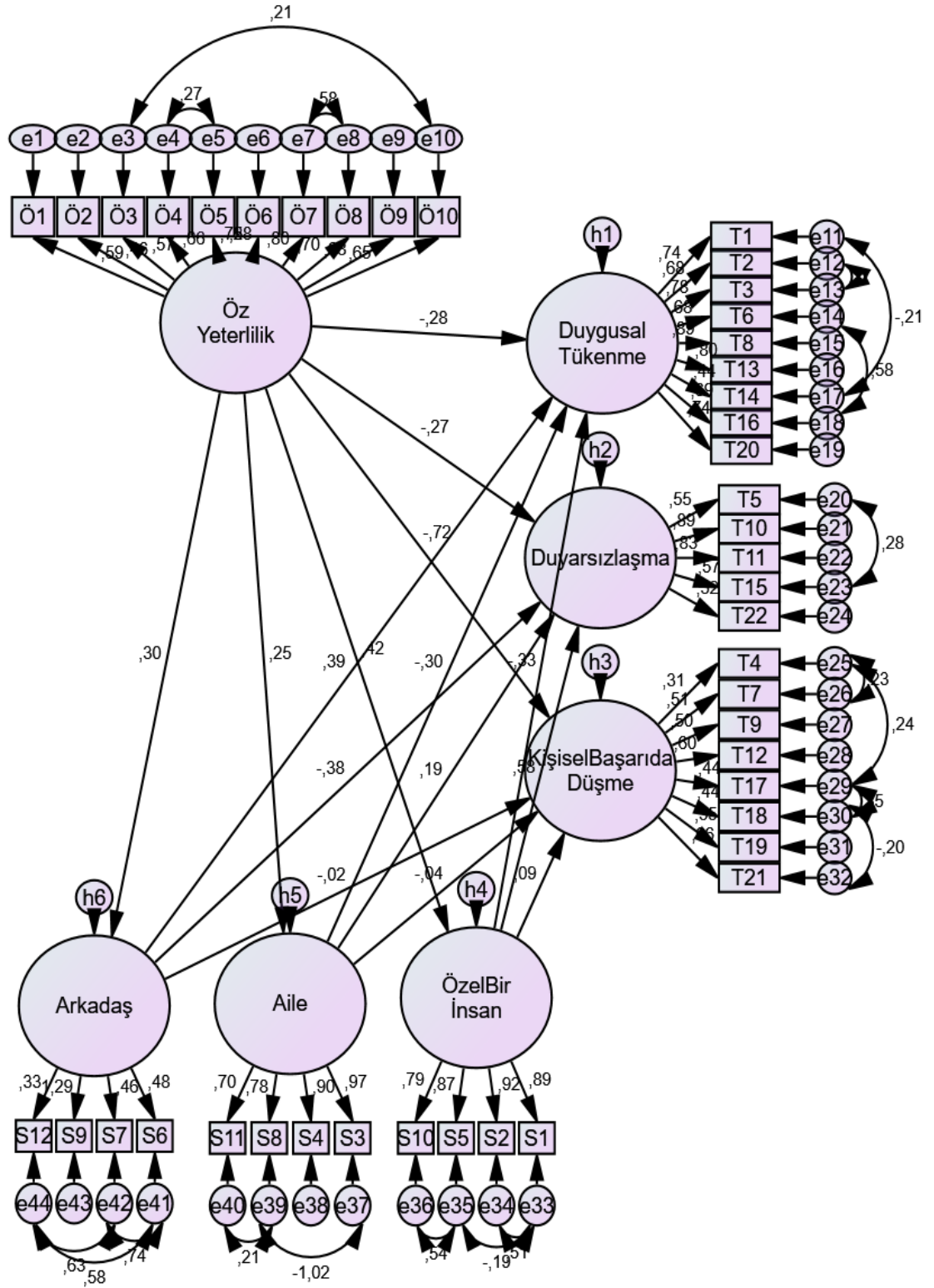
modeli ile analizleri yapılmıştır. Yapılan yol analizi sonucunda elde edilen uyum indeksleri şöyledir (Tablo 14).

Tablo 14: YEM İçin Uyum İndeksleri

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri	Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd < 5$	2,204
GFI >0.90	0,764
AGFI >0.90	0,731
CFI >0.90	0,808
RMSEA <0.08	0,074
RMR <0.08	0,229

Yapılan doğrulayıcı faktör analizine göre, χ^2/sd ve RMR değerleri kabul edilebilir uyum indekslerini sağlarken sadece GFI, AGFI CFI RMSEA indeksinin kabul edilebilir uyum indeksine yakın olduğu ve sağladığı görülmektedir. Analizde oluşturulan yol haritası aşağıda verilmiştir (Şekil 6). Uyum indeksleri yeteri kadar iyi bulunmuş ve modelin doğruluğunu kanıtlamak için yeterli bulunmuştur. Ölçme modelinin doğrulanmasının ardından aracılık modelinin testi uygulanmıştır. Hem yapısal modelin parametrik değerlerinin kullanılması için hem de ölçme modelinin oluşturulması için kovaryans matrisi kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modelindeki örtük değişkenler arasındaki yol kat sayıları, açıklanan varyans değerleri ve aracılık koşulları aşağıdaki yol haritasında gösterilmiştir (Şekil 6). Yol analizi sonucunda elde edilen parametrik değerler YEM analiz sonucunda verilmiştir (Tablo 15).

Şekil 5: Öz yeterlilik İnancının Duygusal Tükenmeye Etkisinde Sosyal Destek Algısının Aracılık Etkisi Ölçeklere Ait Maddeler ve Alt Boyutları Yapısal Eşitlik Modeli Yol Haritası



Şekil 6’da AMOS 21.0 programı ile kullanılarak oluşturulan DFA yol haritasında Tükenmişlik ölçeğinin 3 alt boyut ve toplam 22 madde ’den oluştuğu, duygusal tükenme 9 madde, duyarsızlaşma 5 madde ve kişisel başarıda düşme hissini 8 madde ‘den meydana geldiği doğrulanmıştır. Öz yeterlilik inancının tek boyut ve 10 maddeden meydana geldiği doğrulanmıştır. Son olarak çok boyutlu algılanan sosyal

destek ölçeğinin 3 alt boyuttan oluştuğu aile alt boyutunun 4 maddeden, arkadaş alt boyutunun 4 maddeden ve özel bir insan alt boyutunun 4 maddeden oluştuğu yapılan test ile kanıtlanmıştır.

Tükenmişlik ve Öz yeterlilik İnancı arasındaki ilişkide Sosyal Destek Algısının Aracılık Rolü'nün etkisine ait yol analizinin parametrik tahmini değerleri aşağıda gösterilmiştir (Tablo 15).

Tablo 15: Öz Yeterlilik İnancının Tükenmişliğe Etkisinde Sosyal Destek Algısının Aracılığının İncelenmesine Yönelik Regresyon Analizi (YEM)

Etkilenen	Etkileyen	Tahmin (B)	sh	t	p
Arkadaş	<--- Öz Yeterlilik	,483	,131	3,699	***
Aile	<--- Öz Yeterlilik	,638	,194	3,294	***
Özel Bir İnsan	<--- Öz Yeterlilik	1,959	,390	5,028	***
Duygusal Tükenme	<--- Öz Yeterlilik	-,515	,142	-3,620	***
Duyarsızlaşma	<--- Öz Yeterlilik	-,240	,072	-3,321	***
Kişisel Başarıda Düşme	<--- Öz Yeterlilik	-,408	,114	-3,568	***
Kişisel Başarıda Düşme	<--- Özel Bir İnsan	,010	,009	1,096	,273
Duyarsızlaşma	<--- Özel Bir İnsan	,108	,017	6,370	***
Duygusal Tükenme	<--- Özel Bir İnsan	-,133	,025	-5,291	***
Kişisel Başarıda Düşme	<--- Aile	-,008	,015	-,547	,584
Duyarsızlaşma	<--- Aile	,064	,019	3,271	,001
Duygusal Tükenme	<--- Aile	-,217	,040	-5,432	***
Kişisel Başarıda Düşme	<--- Arkadaş	-,007	,015	-,475	,635
Duyarsızlaşma	<--- Arkadaş	-,211	,038	-5,479	***
Duygusal Tükenme	<--- Arkadaş	,461	,071	6,500	***

N= 211

Tükenmişlik ve öz yeterlilik inancı arasındaki etkide sosyal destek algısının aracılık rolü nedir? Şeklindeki araştırma sorusuna cevap bulmak için YEM sonuçları incelendiğinde (Tablo 15) bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı, aracı değişken olan Arkadaşı pozitif yönde etkilemektedir ($p<0,05$ $B=,483$). Öz yeterlilik inancındaki bir birimlik artış Arkadaş aracı değişkeninin ,483 birimlik bir artışına sebep olmuştur.

Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı, bağımlı değişken olan Duygusal Tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir ($p<0,05$ $B=-,515$). Öz yeterlilik inancındaki bir birimlik azalış bağımlı değişken olan duygusal tükenmenin -,515 birimlik azalışına sebep olmuştur. Aracı değişken olan Arkadaş alt boyutu da bağımlı değişken olan Duygusal Tükenmeyi pozitif yönde etkilemektedir ($p<0,05$ $B=,461$). Arkadaş aracı değişkenindeki bir birimlik artış bağımlı değişken olan Duygusal Tükenmenin ,461 birimlik artışına sebep olmaktadır. Bu üç etkide söz konusu olan artış ve azalışın sebebinin aracı değişken olduğundan emin olmak için sobel testi uygulanmıştır. Bu üç etki için aracılık etkisini ölçmeye yönelik yapılan sobel testi anlamlı bulunmuştur (sobel=3,21 $p=0,001<0,05$). Yapılan sobel testi ile beraber Öz yeterlilik inancının Duygusal Tükenme alt boyutu üzerine etkisinde Arkadaş alt boyutu aracılık **etmektedir.**

Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik İnancı aracı değişken olan Arkadaş alt boyutunu pozitif yönde etkilemektedir ($p<0,05$ $B=,483$). Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı bağımlı değişken olan Duyarsızlaşmayı negatif yönde etkilemektedir ($p<0,05$ $B=-,240$). Öz yeterlilik inancındaki bir birimlik azalış bağımlı değişken olan Duyarsızlaşma alt boyutunda -,240 birimlik bir azalışa sebep olmuştur. Aracı değişken olan Arkadaş alt boyutu da bağımlı değişken olan Duyarsızlaşmayı negatif yönde etkilemektedir ($p<0,05$ $B=-,211$). Arkadaş aracı değişkenindeki bir birimlik azalış bağımlı değişken olan Duyarsızlaşmanın -,211 birimlik azalmasına neden olmaktadır. Bu üç etki için yapılan sobel testi anlamlı bulunmuştur (sobel= -3,07 $p=0,002<0,05$). Anlamlı çıkan sobel testi sonucuna göre bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancının Duyarsızlaşma al boyutu üzerine etkisine Arkadaş alt boyutu aracılık **etmektedir.**

Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı, aracı değişken olan Aile alt boyutunu pozitif yönde etkilemektedir ($p<0,05$ $B=,628$). Öz yeterlilik inancındaki bir birimlik artış aracı değişken olan Aile alt boyutunda ,628 birimlik bir artışa neden olmaktadır. Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı, bağımlı değişken olan

Duygusal Tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = -,515$). Aracı değişken olan Aile alt boyutu da bağımlı değişken olan Duygusal Tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = -,217$). Aracı değişken olan Aile alt boyutundaki bir birimlik azalış, bağımlı değişken olan Duygusal Tükenmede $-,217$ birimlik azalışa sebep olmaktadır. Değişkenler arasındaki etkilerin sağlanmasından dolayı yapılan sobel testi anlamlı bulunmuştur. (sobel= $-2,81$ $p = 0,004 < 0,05$). Aracılık etkisini ölçmeye yönelik yapılan sobel testine göre, Öz yeterlilik inancının Duygusal tükenme alt boyutunun üzerine etkisine Aile alt boyutu aracılık **etmektedir**.

Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı, aracı değişken olan Aile alt boyutunu pozitif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = ,628$). Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı bağımlı değişken olan Duyarsızlaşmayı negatif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = -,240$). Aracı değişken olan Aile alt boyutu da bağımlı değişken olan Duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = ,064$). Aracı değişken olan Aile alt boyutundaki bir birimlik artış bağımlı değişken olan duyarsızlaşma üzerinde $,064$ birimlik bir artışa sebep olmaktadır. Aracılık etkisini ölçmeye yönelik yapılan sobel testi anlamlı bulunmuştur (sobel= $2,35$ $p = 0,018 < 0,05$). Anlamlı çıkan sobel testine göre, Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancının bağımlı değişken olan Duyarsızlaşma alt boyutu üzerindeki etkisine aracı değişken olan Aile alt boyutu aracılık **etmektedir**.

Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı, aracı değişken olan Özel bir insan alt boyutunu pozitif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = 1,959$). Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancındaki bir birimlik artış, aracı değişken olan Özel bir insan alt boyutunda $1,959$ 'luk bir artışa sebep olmaktadır. Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı, bağımlı değişken olan Duygusal Tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = -,515$). Aracı değişken olan Özel bir insan alt boyutu da bağımlı değişken olan Duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = -,133$). Değişkenler arasında sağlanan bu üç etkiden dolayı yapılan sobel testi anlamlıdır (sobel= $-3,65$ $p = 0,000 < 0,05$). Anlamlı çıkan sobel testine göre Öz yeterlilik inancının Duygusal tükenme üzerine etkisinde aracı etki olan Özel bir insan alt boyutu aracılık **etmektedir**.

Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancı, aracı değişken olan Özel bir insanı alt boyutunu pozitif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = 1,959$). Bağımsız değişken olan

Öz yeterlilik inancı bağımlı değişken olan Duyarsızlaşmayı negatif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = -240$). Aracı değişken olan Özel bir insan alt boyutu, bağımlı değişken olan Duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir ($p < 0,05$ $B = ,108$). Aracı değişken olan Özel bir insan alt boyutundaki bir birimlik artış, bağımlı değişken olan Duyarsızlaşma üzerinde ,108 birimlik bir artışa neden olur. Bu üç etkideki artış ve azalışın sebebinin öğrenmek için yapılan sobel testi anlamlı bulunmuştur (sobel=3,94). Anlamlı çıkan sobel testine göre, Bağımsız değişken olan Öz yeterlilik inancının Duyarsızlaşma üzerine etkisinde aracı etki olan Özel bir insan alt boyutu aracılık **etmektedir**. Değişkenler arasındaki etkiyi belirlemeye yönelik yapılan Korelasyon ve DFA analizleri ile şu sonuçlara ulaşmak mümkündür (Tablo 15).

- Öz yeterlilik ve Tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.
- Öz yeterlilik ve aracı değişken olan Sosyal destek algısı alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.
- Sosyal destek algısının alt boyutları ve tükenmişlik alt boyutları arasında; Duygusal tükenme alt boyutu ile Arkadaş alt boyutu arasında pozitif, Duyarsızlaşma alt boyutu ve Arkadaş alt boyutu arasında negatif, Aile alt boyutu ve Duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif, Duyarsızlaşma alt boyutu ve Aile alt boyutu arasında pozitif Özel bir insan alt boyutu ile Duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif, Özel bir insan alt boyutu ile Duyarsızlaşma alt boyutu arasında pozitif yönde bir etkileşimin oluştuğunu saptanmıştır.

Araştırma sorusuna cevap olarak şu yorumu yapmak mümkündür. Öz yeterlilik inancı ve Tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir etki vardır. Yani Öz yeterlilik inancı yüksek olan akademik personelin daha az tükenmişlik yaşamaktadır. Öte yandan Öz yeterlilik inancı düşük olan akademik personele göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Öz yeterlilik inancı ve Sosyal Destek Algısı arasında anlamlı ve pozitif bir etkinin olduğu bulunmuştur. Çıkan sonuca göre şu yorumu yapmak mümkündür. Öz yeterlilik inancı yüksek olan akademik personelin Sosyal destek algısı da yüksektir.

6.1.3 Öz Yeterlilik İnancı Tükenmişlik ve Sosyal Destek Algısı Boyutlarının Kuşaklara Göre Karşılaştırılması

Araştırmanın bu bölümünde akademik personelin öz yeterlilik inancı, tükenmişliği ve sosyal destek algısının kuşaklara göre farklılık gösterip göstermediğini 211 kişiden elde edilen veri üzerinden yapılan varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir (Tablo 16).

Tablo 16: Öz Yeterlilik İnancı, Tükenmişlik ve Sosyal Destek Algısının Kuşak Açısından İncelenmesi (ANOVA)

		n(211)	Ortalama	ss	F	p	İkili Fark
Duygusal Tükenme	Y Kuşağı	116	20,80	5,42	2,996	,052	
	X Kuşağı	73	20,89	6,37			
	Patlama Kuşağı	22	17,73	3,93			
Duyarsızlaşma	Y Kuşağı	116	8,32	2,62	1,107	,332	
	X Kuşağı	73	7,96	2,99			
	Patlama Kuşağı	22	7,45	2,04			
Kişisel Başarıda Düşme	Y Kuşağı	116	17,75	3,95	1,498	,226	
	X Kuşağı	73	17,32	4,15			
	Patlama Kuşağı	22	16,14	4,45			
Tükenmişlik	Y Kuşağı	116	46,87	9,24	3,041	,050*	1-3
	X Kuşağı	73	46,16	11,14			
	Patlama Kuşağı	22	41,32	6,12			
Öz Yeterlilik	Y Kuşağı	116	39,64	4,52	1,294	,276	
	X Kuşağı	73	38,59	4,62			
	Patlama Kuşağı	22	39,59	3,59			
Özel Bir İnsan	Y Kuşağı	116	21,82	7,44	6,180	,002*	1-3 2-3
	X Kuşağı	73	21,05	7,42			
	Patlama Kuşağı	22	15,73	7,77			
Aile	Y Kuşağı	116	25,77	3,37	0,301	,740	
	X Kuşağı	73	25,74	3,27			
	Patlama Kuşağı	22	26,32	1,99			
Arkadaş	Y Kuşağı	116	23,94	4,21	5,079	,007*	1-3 2-3
	X Kuşağı	73	23,53	4,46			
	Patlama Kuşağı	22	20,73	4,60			
Sosyal Destek Algısı	Y Kuşağı	116	71,53	11,84	4,873	,009*	1-3 2-3
	X Kuşağı	73	70,33	12,69			
	Patlama Kuşağı	22	62,77	11,06			

p* < 0,05

Sosyal destek algısının tükenmişlik ve öz yeterlilik arasındaki etkide aracılık rolü kuşaklar açısından farklılık göstermekte midir? Şeklindeki araştırma sorusuna cevaben ölçekte yer alan faktörler için kuşaklar arasında fark olup olmadığını ölçmek için uygulanan varyans analizinin (ANOVA) sonuçlarının bulunduğu (Tablo 16) incelendiğinde; $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde tüm faktörler göz önüne alındığında çok büyük farklılıkların olmağı görülmektedir.

Araştırma değişkenlerinin kuşaklara göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde Tükenmişlik değişkeninin kuşaklara göre anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır ($p < 0,05$). Y kuşağında olanların ortalaması $46,87 \pm 9,24$; X kuşağında olanların ortalaması $46,16 \pm 11,14$; Patlama kuşağında olanların ortalaması $41,32 \pm 6,12$; dir. Elde edilen bu sonuca göre, Y kuşağında olanların Tükenmişlik puan ortalaması büyük iken patlama kuşağında olanların puan ortalaması en küçüktür. Farklılıkların hangi kuşaktan kaynaklandığını gösteren Tukey testine göre, Y kuşağı ile Patlama kuşağı arasında Tükenmişlik bakımından fark vardır. Y kuşağında olanların ortalaması daha büyüktür.

Sosyal destek algısı değişkeninin kuşaklara göre farklılık gösterip göstermediğini elde edilen veriler kapsamında incelendiğinde Sosyal destek algısının kuşaklara göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur ($p < 0,05$). Y kuşağında olanların ortalaması $71,53 \pm 11,84$; X kuşağında olanların ortalaması $70,33 \pm 12,69$; Patlama kuşağında olanların puan ortalaması $62,77 \pm 7,06$; dir. Sonuçlar göz önünde bulundurulduğunda, Y kuşağı olanların Sosyal destek algısı puan ortalaması en yüksek iken, Patlama kuşağında olanların ortalaması en düşüktür. Son olarak yapılan Tukey testine göre Patlama kuşağı ile X kuşağı ve Y kuşağı arasında Sosyal destek algısı açısından fark vardır ve Patlama kuşağı olanların ortalaması daha küçüktür.

YEDİNCİ BÖLÜM

7.1 SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde, bir vakıf üniversitesinde görev yapan 211 akademik personele Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI), Genel Öz Yeterlilik Ölçeği, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği ve Demografik değişkenlerden oluşan bir anket uygulanmıştır. Akademik personelden elde edilen veriler analiz edilmiş araştırma soruları göz önünde bulundurularak tartışılarak elde edilen bilgiler doğrultusunda yorumlar yapılmıştır. Araştırmanın bir vakıf üniversitesinde sadece akademik personele yapılmış olması, genelleme kaygısının olmamasını, sınırlılığını belirtmek için önemlidir.

Çalışmada akademik personelin tükenmişliğini ölçmek için Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Örneklem bir bütün olarak değerlendirildiğinde genel olarak akademik personelin (46,05±9,79) puan aralığında bir tükenmişlik yaşadığını söylemek mümkündür (Bkz. Tablo 3). Tükenmişlik boyut bazında ele alındığında duygusal tükenmişliğin puan aralığı (20,51±5,70); duyarsızlaşma boyutunun puan aralığı (8,10±2,70); kişisel başarıda düşme hissi boyutunun puan aralığının ise (17,43±4,08) olduğu belirlenmiştir. Yapılmış benzer çalışmalar incelendiğinde araştırmada elde edilen bulguların literatür ile uyumlu olduğu görülmüştür (Özdemir, 2001: Ergin, 1995:Maslach ve Jackson, 1981: Lee ve Ashforth, 1993: Tümkaya, 1996: Izgar, 2001). Kişisel başarıda düşme hissi alt boyutu puanın diğer iki alt boyuta göre yüksek olması akademik personelin, gerek fiziksel gerekse duygusal olarak yıpranmış olduğu, işinden dolayı yorgun, halsiz ve de stresli hissettiğini söylemek mümkündür. Düşük kişisel başarı hissi bireyin kendisini eksik ve yetersiz hissetmesine sebep olur. Böyle hisseden birey için başarı, yaratıcılık, hiçbir şey ifade etmez. Birey kendine olan güveni kalmadığı için bir iş karşısındaki öz yeterlilik inancı da negatif etkilenecektir. Akademik personelin zaman zaman yaşamış olduğu bu durumun yetiştirmiş oldukları öğrencileri etkileyebilir, iş arkadaşları ve sosyal çevresindeki insanlara karşı negatif davranışlar gösterebilir. Düşük kişisel

başarı hissi, gerçekleşmeyecek hedefler ve beklentiler ile bir takım organizasyonel nedenlerden kaynaklanabilir. Bu durum literatürdeki diğer çalışmalarla paralellik göstermektedir (Akman, vd, 2010; Akkurt, 2008; Harmanda, 2011; Yıldırım, 2007)

Akademik personelin öz yeterlilik inancını ölçmek için uygulanan Genel Öz Yeterlilik Ölçeğinden elde edilen puanlara göre örneklemin genel olarak öz yeterlilik inancının (Bkz. Tablo3) puan aralığı (39,27±4,48) olarak bulunmuştur. Örneklemin genel öz yeterlilik puanlarının sonuçları incelendiğinde 22,00 ile 50,00 puan aralığında olduğu ve ortalamanın da $\bar{x} = 39,27$ olarak belirlendiği görülmüştür. Bu çalışma için ölçekten alınan maximum değer 50,00, minimum değer ise 22,00 olarak bulunmuştur. Akademik personelin öz yeterliliğinin yüksek olması daha önce yapılan çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Okutan ve Kahveci, 2012). Akademik personelin öz yeterlilik inancının yüksek olması iş doyumunu ile de alakalı olabilir (Sağnak, 2005; Dorsan, 2007). Akademi dinamik bir süreçtir bunu iş olarak yapmak yaşam boyu öğrenmeyi, üretmeyi ve paylaşmayı gerektirir bu da yeterli bir öz yeterlilik inancı ile gerçekleştirilebilir çünkü öz yeterlilik inancı bireyin kendini öznel olarak değerlendirmesini ifade eder (Schwarzer vd, 1997; 72-74; Aypay, 2010; 118). Birey kendini biliyor kapasitesine güveniyorsa öğrenecek öğrendiğini bilgiye çevirecek son olarak onu aktaracak. Literatürde öz yeterlilik inancının öğretme kapasitesini arttırdığına dair benzer çalışmalar mevcuttur (Ashton ve Webb, 1986; Brouwers ve Tomic, 1998). Yüksek bir öz yeterlilik inancına sahip olmak, bireyin akademik başarısına katkı sunacak ve negatif durumlarla başa çıkmasına yardımcı olacaktır. Öz yeterlilik inancı yüksek olan akademik personel, işini çok iyi yapan, ilgili alanda tanınmış olan, kendilerine örnek olarak seçecekleri kişilerle kıyas yapıp onları örnek alır. Bu durum onların akademik gelişmelerine yardımcı olur (Festinger, 1954).

Araştırma örnekleminin Sosyal Destek Algısını ölçmek için Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Algısı Ölçeği kullanılmıştır. Örneklemden alınan istatistikî veriler değerlendirildiğinde akademik personelin genel olarak yüksek sosyal destek algısına sahip olduğunu belirlenmiştir (Bkz. Tablo 3) (70,20±12,29). Sosyal destek algısını boyut bazında ele aldığımızda genel olarak her üç boyutunda yüksek bir ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. En yüksek ortalama aile alt boyutuna aittir (25,92±3,21). Elde edilen bu bulgular bazı çalışmaların bulguları ile uyumludur (Haddad, 1998). Araştırma örneklemini oluşturan akademik personelin sosyal desteği en fazla aileden aldığını söylemek mümkündür. Aile insan hayatının önemli

olgularından biridir. Bireyin etrafındakilerden anne, baba, eş, çocuk ve kardeşlerinden almış olduğu sosyal destek, bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığı açısından son derece önemlidir. Bu durum bazı çalışmalarla uyumluluk göstermektedir (Kağıtçıbaşı, 1990). Alınan sosyal destek bireye başarı, saygınlık, yaşam enerjisi, hayattan memnun olma, zorlukları aşma, stresle baş etme, kendine güven gibi bir takım pozitif duygular geliştirmesine yardımcı olacaktır (Kara vd, 2009). Birey için aile, en önemli duygusal ve sosyal destek sistemidir. Bu durum kültürel yapımızla uyumlu olup, akademisyenlerin de en fazla desteği aileden aldığını, gündelik hayatın problemlerini çözmek için, karar verme sürecinde ve duygusal yardım için aileden destek aldığını araştırma örneklemimiz için söylemek mümkündür. Akademik personelin sosyal destek algısını en fazla aile alt boyutundan almış olması daha önce yapılan çalışmalar daha önce yapılan çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Robertson, 1988; Yıldırım, 1998).

Küreselleşen gittikçe daha yoğun bir rekabet ortamının var olduğu iş dünyasında, birey üzerinde etkili olan ve yaptıkları işe yansıyan negatif durumlar, yavaş yavaş ilerleyen bireyin tüm hayatına yansıyan bazen kronik bir hal alan bireyin yeterliliklerini sorgulamasına ve bir destek arayışına girmesine neden olan bir olgudur. Her hangi bir örgütsel ya da sosyal destek göremeyen birey tekrar bu negatif duyguları yaşayacak öz yeterlilik inancını yitirecek ve tükenmişlik yaşayacaktır. Bu bağlamda bu tez çalışması ile öz yeterlilik inancının tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülmüş ve sosyal destek algısının da bu etki üzerinde nasıl bir rol üstlendiği kuşaklara göre nasıl bir farklılık gösterdiğini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre Freudenberg (1974) tarafından ortaya atılan tükenmişlik olgusu ile Bandura tarafından ortaya atılan, temeli sosyal bilişsel kurama dayanan öz yeterlilik olgusu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu durum daha önce yapılan çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Evers, vd,2001; 447-448: Salanova vd, 2002; 11: Skaalvik ve Skaalvik, 2010). Öz yeterlilik inancı yüksek olan akademik personelin daha az tükenmişlik yaşayacağı öte yandan öz yeterlilik inancı düşük olan bireyin daha fazla tükenmişlik yaşayacağı söylenebilir. Elde edilen bu sonuç doğrultusunda, akademik personelin öncelikle öz yeterlilik inancının yükseltilmesi, yeterliliklerinin farkına varmaları, kültürümüzde yapmış oldukları mesleğin kutsallığının bilincinde olmaları tükenmişliği azarlatmada etkili olacağı söylenebilir.

Çalışma sonucuna göre örnekleme, öz yeterlilik inancı ve tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıda düşme hissi ve duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Araştırmanın bu sonucu daha önce yapılan çalışmalarla benzerlik gösterdiği belirlenmiştir (Evers, vd., 2001). Öz yeterlilik inancı yüksek olan akademik personelin kişisel başarısı artacaktır. Bilgisine becerisine kapasitesine güvenen bireyin kendine karşı öz yeterliliği artacak, üstlenmiş olduğu rolleri başarıyla yerine getirecektir. Ters durumda öz yeterlilik inancı düşük olan akademik personel, yapmış olduğu işler konusunda, bilgi beceri ve yetenekleri konusunda kendisini yetersiz görecektir. Bu durumda kendilerinden beklenen rolleri yerine getiremezler. Öz yeterlilik inancını düşük olan bireyin başarılı olma ihtimali de düşük olabileceği düşünülebilir. Bir iş karşısındaki yetersizlik birey üzerinde stres yaratacak, strese giren bireyin huzursuz hissedeceği bilinmektedir. Huzursuz olan birey sürekli kaygı, endişe halinde olacaktır. Bu durum bireyin duygusal olarak yıpranmasına sebep olacaktır. Duygusal olarak yıprana birey kendine güvenini yitirecek başarabileceği durumlar hakkında endişe duyacaktır. Süreç kişisel başarıda düşme hissi ile başlayıp duygusal tükenme ile sonlanacaktır. Literatürde, yapabilecekleri konusunda kişisel şüpheleri olan bireylerin, stresli bir durum karşısında stresi yönetemeyerek ve tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koyan çalışmalar vardır (Chwalisz, Altmaier ve Russell, 1992)

Araştırma kapsamında öz yeterlilik inancının tükenmişlik üzerindeki etkisine sosyal destek algısının aracılık rolü ile bakılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre öz yeterlilik inancı tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşme hissini negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Öz yeterlilik inancı düşük olan bireyin duygusal tükenme yaşar. Duygusal tükenmişlik de beraberinde düşük kişisel başarıyı getirmektedir. Bu durum literatürde yapılan benzer çalışmalarla uyumluluk göstermiştir (Brouwers ve Tomic, 1998) Bu bağlamda sosyal destek algısının aracılık etkisinin ne yönde olduğunu belirlemek için tükenmişlik ve sosyal destek algısı arasındaki etkiye boyut bazında bakılmış ve sosyal destek algısının duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Buna göre sosyal destek algısı yüksek olan akademik personelin duygusal tükenmeyi daha az hissettiği belirlenmiştir. Öte yandan sosyal destek algısı düşük olan akademik personel duygusal tükenmeyi daha fazla hissettiği belirlenmiştir. Bu durum bazı çalışmaların bulguları ile uyumludur (Doğan, Demir ve Türkmen, 2016). Sosyal destek ve tükenmişlikle ilgili

yapılan birçok araştırmada, sosyal desteğe sahip kişilerde tükemişlik düzeyinin düşük olduğu bulunmuştur (Baruch, Feldman vd, 2002: Buick ve Thomas, 2001: Davis-Sacks vd, 1985: Eriksson, vd, 2009: Galek, vd, 2011: Halbesleben ve Buckley, 2006: Jenkins ve Elliott, 2004: Kinman vd, 2011: Lloyd, vd, 2002: Pozo ve Muńoz, vd, 2008: Prins, vd, 2007: Salami, 2011: Vanheule, vd, 2008: Yıldırım, 2008). Öz yeterlilik inancı ile sosyal destek algısı alt boyutları arasındaki etkiye bakıldığında anlamlı ilişkilerin olduğu ve birbirlerini pozitif yönde etkiledikleri belirlenmiştir. Bu durumda öz yeterlilik ile sosyal destek algısı birlikte artıp azalmaktadır. Yapılan literatür taramasında elde edilen bulguları destekler nitelikte çalışmalara rastlanmıştır (Luszczynska, vd, 2005: Pakenham ve Bursnall, 2006: Pakenham, vd, 2004: Shen, 2008). Boyut bazında incelendiği zaman öz yeterlilik inancı ile özel bir insan alt boyutu arasındaki etki pozitif ve de anlamlıdır. Araştırma örneklemini oluşturan akademik personelin, hayatındaki özel bir insan almış olduğu sosyal destek, öz yeterliliğini pozitif yönde etkilemektedir. Aile ya da arkadaş alt boyutu ile değil de özel bir insan alt boyutu ile daha anlamlı bir etkinin olması araştırmanın ilgi çeken bulgularındandır. Sosyal bir varlık olan birey sosyal desteği formal ya da formal olmayan kişilerden, gruplardan alabilir. Akademik personelin hayatındaki özel bir insandan almış olduğu desteğin daha yüksek çıkması yapmış olduğu mesleğe bağlanabilir. Mesleęi gereği farklı gruplar içinde olan ve iletişim kuran akademisyenlerin sosyal desteği tek bir kaynaktan aldığını düşünmek doğru olmayacaktır.

Araştırmaya konu olan tüm değişkenler üzerindeki doğrudan etkiye bakıldıktan oluşan ilişkiler üzerinden aracılık etkisine bakılmıştır. Bu bağlamda öz yeterlilik inancı ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide aile alt boyutunun aracılık ettiği belirlenmiştir. Bu sonuca göre, aileden alınan sosyal desteğin duygusal tükenmeyi olumlu yönde etkilediği ve bu durumun da bireyin öz yeterliliğine yansıdığını göstermektedir. Aileden alınan sosyal destek bireyin öz yeterlilik inancını güçlendirecektir bu durumun bireyin akademik başarısına pozitif yönde etki edecektir. Araştırma sonucuna göre, direkt etki ve aracılık incelediğinde bağımsız değişken olan öz yeterlilik inancı bağımlı değişken olan duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemekteydi. Direkt etkinin söz konusu olan bu modele aracı değişken olan aile alt boyutu eklendiğinde bağımsız değişken olan öz yeterlilik bağımlı değişken olan kişisel başarıda düşmeyi negatif yönde etkilemektedir. Direkt etki modeli oluşturulurken

aradaki kat sayıların düştüğü gözlemlenmiştir. Bu nedenle öz yeterlilik inancının duygusal tükenmeye etkisinde aile alt boyutunun kısmi aracılık ettiği belirlenmiştir. Kollektivist bir kültürün hâkim olduğu akademide insan ilişkilerinin ne kadar önemli olduğu birey üzerindeki etkilerinin nelere mal olacağı görülmüştür. İçinde yaşamış olduğumuz kültürün de bu duruma büyük ölçüde ayna tutmaktadır. İnsanın hayata bağlılığını kurmuş olduğu sağlıklı iletişimler belirler. Birey yaşam doyumunun tam olması iş doyumuna da yansır. Sağlıklı bir yaşam doyumu bir takım etmenlerden meydana gelir. Bireyin iş hayatı ve kendi hayatı üzerinde, bulunduğu sosyal çevrede son derece önemli rol oynayan bu etmeler çeşitli kaynaklardan beslenmektedir. İnsanın kendi içindeki öz kaynaklar, sosyal bir varlık olmasından kaynaklı sosyal çevresinden almış olduğu kaynaklar bireyin yapabilecekleri konusunda bireye yardımcı olmaktadır. Bu kaynakların var olması kadar algılama biçimimiz de son derece önemlidir. Aynı dönemde yaşayan hayatın farklı dinamiklerinden geçen insanların olayları algılayış biçimi, tepkileri, farklı olacaktır. Bu farklılığın kaynaklarından bir tanesi de farklı kuşaklardan insanların aynı anda aynı örgüt içerisinde, aynı sosyal hayatın içinde beraber yaşıyor olmalarından kaynaklanmaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde, araştırmaya konu olan değişkenlerin kuşaklar açısından incelenmesi araştırmanın diğer bir amacıdır. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan araştırma sorusuna cevap aranmıştır. Literatürde yer alan Patlama kuşağı, X kuşağı ve Y Kuşağı üyelerinin tükenmişlik, öz yeterlilik inancı ve sosyal destek algısı kaynaklarına ilişkin farklılık ve benzerliklerinin bir vakıf üniversitesinde görev yapan akademik personele uygulanan anket yöntemi ile cevaplandırılmıştır.

Araştırma örnekleminin kuşaklar arası farklılıkları incelendiğinde çok büyük anlamlı farklılıkların olmadığı ortaya çıkmıştır. Tükenmişliğin alt boyutları açısından incelendiğinde anlamlı bir farklılığın olmadığı ancak toplam tükenmişlik puanına bakıldığı zaman Y kuşağı ile Patlama Kuşağı arasında anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır. Y kuşağında olanların daha fazla tükenmişlik yaşadığını söylemek mümkündür. Kuşak farklılıklarına sosyal destek açısından baktığımızda, özel bir insan ve arkadaş boyutlarında anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Y Kuşağı sosyal desteği en fazla özel bir insandan alırken, patlama kuşağının en az aldığı görülmektedir. Arkadaş boyutunda farklılıkları incelediğimizde, Y kuşağı en fazla sosyal desteği arkadaş boyutundan almaktadır. Arkadaş boyutundan sosyal desteği en az alan kuşak ise Patlama kuşağıdır. Toplam sosyal destek algısı kuşaklar açısından

incelendiğinde, kuşaklara göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Sosyal destek algısı en fazla olan Y kuşağıdır, en az olan ise Patlama kuşağıdır.

Kuşaklar arasındaki bu farklılıkların sebepleri incelendiğinde, çok büyük ayrımlara gitmek zor olsa da araştırmaya konu olan örneklemin farklı dönemlerde yaşamış olması cevap olabilir (Kılınç, 2017). Y kuşağının tükenmişliği diğer iki kuşağa göre daha fazla yaşamasının diğer bir sebebi de sosyal çevreye odaklı olmaları söylenebilir. Y kuşağının ortaya çıktığı dönemde yaşanan değişimlerin kuşak üzerinde negatif etkileri olmuştur. Y kuşağı diğer iki kuşağa göre daha kaygılı ve de bağımlıdır. Geri bildirim ihtiyacı diğer iki kuşağa göre daha fazladır. Çevreye odaklı olmaları çevreden gelen negatif etkilerin onlar üzerindeki etkileri yıpratıcı olduğu söylenebilir. Aynı zamanda sosyal çevre odaklı olmaları hayatlarında aileleri dışında özel bir insanın olması ihtiyacını doğurmuş olabilir. İnternet çağında yetiştikleri için sosyal ilişkileri çok kuvvetlidir. Kullanmış oldukları sosyal ağlarla beraber oldukça geniş bir sosyal çevreye sahiptirler. Y kuşağının diğer iki kuşağa göre daha sosyal olması, sosyal destek kaynağına sahip olmalarını açıklar. Tükenmişliği diğer iki kuşağa göre daha fazla hissetmesi bu kuşağın, sosyal ağın çok geniş olmasına, her şeyi çok çabuk tüketmesine, örgütsel bağlılığının zayıf olmasına bağlanabilmektedir.

Araştırmada elde edilen bulguların literatür ile uygunluğu incelendiği zaman, Akademisyenlerin tükenmişliğini ölçen, çalışmalar genel olarak, iş tatmini, motivasyon, tükenmişlik ve iş koliklik, örgütsel bağlılık, rol çatışması, rol belirsizliği tükenmişliği etkileyen örgütsel nedenler, demografik değişkenler gibi konular başlığında ele alınmıştır (Çam, 1992, 2001: Ergin, 1992: Sebastiaan ve Barkhuizen, 2004: Naktiyok ve Karabey,2005: Çağlayan, 2007: Akkurt, 2008: Demir, Türkmen ve Doğan, 2016: Naktiyok ve Kaygın, 2012: Budak ve Sürgevil, 2005: Bulut, 2017). Tükenmişlik ve Öz yeterlilik inancı arası arasındaki ilişkiyi birlikte ele alıp akademisyenler üzerinde inceleyen çalışmalar yok denecek kadar azdır (Orhan ve Komşu, 2016: Brouwers ve Tomic, 1998: Skaalvik ve Skaalvik, 2010: Telef, 2011). Öz yeterlilik inancı konusu daha çok, risk alma, eğitim bilimlerinde okuyan öğrencilerin ve öğretmenlerin öz yeterlilik inançları, yenilikçilik, kişisel özellikler ve çeşitli değişkenler açısından (Yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir düzeyi) ele alınmıştır (Strauser, Ketz ve Keim, 2002: Basım, Korkmazyürek ve Tokat, 2008: Azar, 2010: Okutan ve Kahveci, 2012) ele alınmıştır. Tükenmişlik ve Sosyal destek algısının birlikte ele alındığı ve akademisyenler üzerinde çalışıldığı araştırmaların sayısının

neredeyse hiç olmadığını vurgulamakta fayda vardır (Sarros ve Sarros, 1992). Sosyal destek algısı genel olarak; sağlık, eğitim, psikoloji, yaşlı bakımı gibi konularda ele alınmıştır (Cohen ve Wills, 1985: Sorias, 1988: Sarros ve Sarros, 1992: Thoits, 1995: Özbesler, 2001: Luszczynska, Mohamed ve Schwarzer, 2005: Kozaklı, 2006: Karadağ, 2007: Ayaz, Efe ve Korukoğlu, 2008: Yamaç, 2009: Park, Glidden ve Shin, 2010). Öz yeterlilik inancı ve sosyal destek algısını birlikte ele alıp inceleyen konular genel olarak öğrenci ve öğretmenlerin, hasta yakınlarının ya da hastaların bir iş, bir durum karşısındaki algısını ve yeterliliğini ölçmeye yönelik yapılmış çalışmalardır (Holahan ve Holahan, 1987: Cheung ve Sun, 2000: Shen, 2008: Luszczynska, Mohamed ve Schwarzer, 2008: Okçin ve Gerçeklioğlu, 2013: Dirik, Sertel ve Kartal, 2010: Albal, 2009). Literatürde kuşaklar ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; Kuşaklar ile ilgili çalışmalar genel olarak, X ve Y kuşağı çalışanlarının ve yöneticilerinin iş değerleri ile ilgili çalışmalar, ayrıca kuşaklar arası çatışma, girişimcilik, kuşakların iş hayatından beklentileri, kuşakların motivasyon kaynakları gibi başlıklar altında ele alınmıştır (Şenturan, vd, 2016: Anıl, 2011: Arslan ve Staub, 2013: Aydın ve Başol, 2014: Çelik, 2014: Kayacan, 2016: Twenge, Campell ve Hofman, 2010).

Sonuç olarak bu araştırmanın ilgili yazına birçok yönden katkı sunacağı düşünülmektedir. Bu noktada araştırma için ve sonrasında yapılacak çalışmalar için şu öneriler getirilebilir. Sadece bir örgüt içerisindeki örnekleme uygulan ölçek farklı örgütlerde ve farklı gruplara uygulanarak karşılaştırılmalı bir çalışma yapılabilir. Akademisyenler için yapılan bu uygulama sağlık sektörü, bankacılık sektörü gibi diğer hizmet sektörlerinde de uygulanabilir. Genç ve mesleki deneyimi daha az olan akademisyenlerin öz yeterlilik inancının düşük tükenmişliğinin ise yüksek olması nedeniyle, psiko eğitim programları hazırlanıp uygulanabilir. Araştırma sadece bir ilde yapılmıştır, araştırma başka illerde ve örgütlerde yapılabilir.

Akademik personelin psikolojik sağlığının kötü olması hem örgüte hem de yetiştirmiş oldukları öğrencilere çok boyutlu etkilerinin olabileceği kaçınılmaz bir gerçektir. Bu durumda akademik personelin bağlı bulunduğu kuruma akademik personel üzerindeki negatif etkileri yok etmede çeşitli görevler düşmektedir. Akademik personelin, öz yeterlilik inancı, tükenmişlik ve sosyal destek algısı demografik değişkenler (Yaş, unvan, medeni hal, maaş vb.) göz önüne alınarak araştırma genişletebilir.

Genel olarak akademik personelin mesleğini sevmesine rağmen duygusal tükenmişlik yaşamalarına etki eden bir takım sebeplerin var olduğu bir gerçektir. Bu sebepler arasında fazla ders yükü, idari işlerden dolayı bilimsel çalışmalarına vakit ayırmamaları, kariyer planlamalarının yeteri kadar yapılmaması gibi nedenler gösterilebilir. Bu nedenler göz önüne alınıp durumu iyileştirme çalışmaları yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Adams, J. S. (1965).“Inequity in Social Exchange. In L. Berkowitz (Ed.),
Advances in Experimental Social Psychology,2: 267-299. Academi, New York
- Adıgüzel, O., Batur, Z., Ekşili, N. (2014). “Kuşakların Değişen Yüzü ve Y Kuşağı
İle Ortaya Çıkan Yeni Çalışma Tarzı: Mobil Yakalılar”, Süleyman Demirel
Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19, 165-182.
- Akkurt, Z. (2008). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik
Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul- Pendik örneği). Yayımlanmamış yüksek
Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Türkiye.
- Albal. E. (2009). Depresyonla Başa Çıkmada Öz Yeterlilik ile Algılanan Sosyal
Destek Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık
Bilimleri Enstitüsü.
- Anıl, H. A. (2011). Kültürel Değişme Açısından Kuşaklar Arası Çatışma,
Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal
Bilimler Enstitüsü.
- Ardıç, K. ve Polat, S., (2008). “ Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde
Bir Uygulama”, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F., Dergisi, 10/2, 69-96.
- Arslan, A., Staub S., (2015). Kuşak Teorisi ve İç Girişimcilik Üzerine Bir
Araştırma, KAÜ İİBF Dergisi, 6,11.
- Ashton, P. T., Webb, R. B. (1986). Making a difference: Teachers' sense of
efficacy and student achievement. New York: Longman.

- Ayaz, S., Efe, Ş. ve Korukluoğlu, S. (2008). Jinekolojik Kanserli Hastaların Algıladıkları Sosyal Destek Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Türkiye Klinikleri J Med Sci, 28/6, 881.
- Aydın, Ç.G. ve Başol, O. (2014). “X ve Y Kuşağı: Çalışmanın Anlamında Bir Değişme Var Mı?”, Electronic Journal of Vocational Colleges, 1-16.
- Ayhün, S. E., (2013). “Kuşaklar Arasındaki Farklılıklar ve Örgütsel Yansımaları”, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2/1, 93-112.
- Aytaç, M., Aytaç, S., Fırat, Z., Bayram N. ve Keser, Aşkın, (2001). Akademisyenlerin Çalışma Yaşamı ve Kariyer Sorunları, Uludağ Üniversitesi Araştırma Fonu İşletmesi, Bursa.
- Baltacı, H., (2008). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Yöneticilerin Bilgisayar Tutumları ile Öz-yeterlilikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (2002). Stres ve Başa Çıkma Yolları Remzi Kitapevi.
- Bandura, A., (1982), “Self-Efficacy Mechanism in Human Agency”, Reprinted from American Psychologist, 37/ 2, 122-147.
- Bandura, A., ve Cervone, D., (1986) “Differential Engagement of Self-Reactive Influences in Cognitive Motivation”, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 38/ 1, 92-113.
- Bandura, A., (1989). Social Cognitive Theory in Annuals of Child Development, 6, 1-60.
- Bandura, A., (1994). Self Efficacy. Encyclopedia of Human Behavior, 4, 71-81. New York: Academic Press.
- Bandura, A., (1994). “Self-efficacy”, V. S. Ramachaudran (Der.). Encyclopedia of Human Behavior, 4, 71-81. New York: Academic Press.

- Bandura, A., (1995). Self-Efficacy in changing societies. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bandura, A., (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York Freeman.
- Bandura, A., (1997). Self-Efficacy the Exercise of Control. New York: W. H. Freeman and Company.
- Bandura, A., (2002). Growing Primacy of Human Agency in Adaptation and Change in the Electronic Era, *European Psychologist*, 7/1, 2-16.
- Bandura, A. (2004). "Swimming Against the Mainstream: The Early Years from Chilly Tributary to Transformative Mainstream", *Behavior Research and Therapy*, 42, 613-630.
- Banaz, M., (1992). Lise Öğrencilerinde Sosyal Destek Kaynakları ve Stres ile Ruh Sağlığı Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A., (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinctionin Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, 51/6, 1173-1182 .
- Baruch-F., C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D. ve Schwarz, J. (2002). "Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction and Productivity", *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 84-93
- Basım, H.N., H. Korkmazıyürek ve H.O. Tokat, (2008). Çalışanların Öz Yeterlilik Algılamasının Yenilikçilik ve Risk Alma Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Baumeister, R., F., (1999). The Nature and Structure of the Self: An Overview, ed. *The Self in Social Psychology*, Psychology Press, 1-21.

- Baysal, A., (1995). Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Beresford, B.A. (1994). Resources and Strategies: How Parents Cope with the Care of a Disabled Child. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35 /1, 171-209.
- Bıkmaz, F.H., (2004). Öz yeterlik inançları. *Eğitimde Bireysel Farklılıklar* 289-308), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bilgin, N., (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü*.
- Brouwers, A., Tomic, W., (1998). Student Disruptive Behavior, Perceived Self-Efficacy and Burnout Among Teachers. *Nederlands Tijdschrijf Voor de Psychologie*, 54, 173-183
- Budak, G. ve Gönül B., (2004). *İşletme yönetimi*, Barış yayınları, Fakülteler Kitapevi, İzmir.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. *DEÜ İİBF Dergisi*, 20/2, 95-108.
- Burmaoğlu, S., Polat, M., Meydan, C. H., (2013). Örgütsel Davranış Alanında İlişkisel Analiz Yöntemleri ve Türkçe Yazında Aracılık Modeli Kullanımı Üzerine Bir İnceleme *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* cilt 13 /1, 17.
- BYRNE, M., Chughtai A., Flood B., Murphy E., Willis P., (2013). "Burnout among accounting and finance academics in Ireland", *International Journal of Educational Management*", 27 / 127-142.

- Caplan G., (1974). Support Systems and Community Mental Health: Lectures on Conceptual Development. Behav Public, New York.
- Cevher, F., N., Buluş, M., (2007). Benlik Kavramı ve Benlik Saygısı Önemi ve Geliştirilmesi, Akademik Dizayn, 2 /32-64.
- Cevher, F. N., Buluş M. (2007). “Benlik Kavramı ve Benlik Saygısı: Önemi ve Geliştirilmesi”, Akademik Dizayn, 2/ 32- 64.
- Chen, G., S.S. Weber, P.D. Blise, J.E. Mathieu, S.C. Payne, D.H. Born ve S.J. Zaccaro (2002). Simultaneous Examination of the Antecedents and Consequences of Efficacy Beliefs at Multiple Levels of Analysis, Human Performance 15/ 381-409.
- Churchill, L. (2004). Six Areas in Which to Improve Workplace Stress.
- Chung, E. (1995). Social Support and Self Efficacy as Mediators Between Stress and Depressive Symptoms in Older Adults. Doctoral Dissertation, University of Michigan, Michigan USA.
- Cheung, S. ve Sun, S. (2000). Effects of Self-Efficacy and Social Support on the Mental Health Conditions of Mutual- Aid Organization Members. Social Behavior and Personality, 28/5, 413.414.
- Chwalisz, K., Altmaier, E. M., and Russell, D. W. (1992). Causal Attributions, Selfefficacy Cognitions, and Coping With Stress. Journal of Social and Clinical Psychology, 11, 377-400.
- Cogin, J. (2012). Are Generational Differences in Work Values Fact or Fiction? Multi-Country Evidence and implications. The International Journal of Human Resource Management, 23/11, 2268-2294.
- Cohen, S. and Wills, T.A. (1985). Stress, Social Support and The Buffering Hypothesis, Psychological Bulletin, 98/2, 310-357.

- Cordes, C. L. and Dougherty T.W., (1993). “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, *The Academy of Management Review*, 18/4, 621-656.
- Çağlayan, Y. (2007). *Tükenmişlik Sendromu Ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çam O. (1991). *Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir, Ege Üniversitesi.
- Çam, O. (1992). “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, VII Ulusal psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları 22-25 Eylül 1992.
- Çam O. (2001). “The Burnout in Nursing Academicians in Turkey”, *International Journal of Nursing Studies*, 38, 201-207.
- Çeçen, A.R. (2008). Öğrencilerin cinsiyetlerine ve ana baba tutum algılarına göre yalnızlık ve sosyal destek düzeylerinin incelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*.6 /3, 415–431.
- Çelik, M. (2014). *Hizmet Sektöründeki Y Kuşağı Çalışanlarının İş Hayatındaki Beklentileri (İstanbul Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler
- Çelikkol, A. (2001). *Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı*, Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., İstanbul.
- Çetin, F. ve Basım, H.N. (2010). “İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Öz Yeterlilik Algısının Rolü”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35, 255-269.

- Çimen, S. (2007). İlköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik yaşantıları ve yeterlilik algıları, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Densten, I. L. (2001). Re- Thinking Burnout Journal of Organizational Behavior.
- Dinham, S. and Scot C. (1996). Teacher Satisfaction, Motivation and Health: Phase One of the Teacher 2000 Project, The Annual Meeting of the American Educational Research Association, New York.
- Dirik, G., Sertel, P. ve Kartal, M. (2011). Fibromyalji Sendromlu Hastaların Yaşadıkları Psikolojik Sıkıntılar ile Sosyal Destek, Öz Yeterlik ve Yeti Yitimi İlişkisi, 13/1, 45-52.
- Doğan, A., Demir, R., Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması.
- Doğan, M. (2001). İşitme Engelli Çocuğa Sahip Ebeveynlerin Çeşitli Psikolojik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara
- Dökmen, Ü. (2003). İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık.
- Dülger Ö. (2009). “Ergenlerde Algılanan Sosyal Destek ile Karar Verme Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Dworkin, G. A. (1986). Teacher Burnout in the Public School: Structural Causes and Consequences for Children, State University of New York Press, Albany.
- Ellis, S. E. (1983). “A Study of Burnout Levels among Community College Administrators”, Dissertation Abstract International, 44/11, 3298.

- Eker, D. ve H. Arkar, Yıldız, H. (2001). Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin gözden geçirilmiş formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenilirliği, Türk Psikiyatri Dergisi, 12/1, 17-25.
- Epstein, Seymour, (1973), The Self Concept Revisited Or a Theory of a Theory, American psychologist, cilt 28, s. 404-416.
- Erden, M. Akman, Y. (1998). Gelişim-Öğrenme-Öğretme, Eğitim Psikolojisi.
- Eren, E. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Ergin, C. (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması”, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, 143-154.
- Ergin, C. (1995). “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 37- 50.
- Ergün, M. (2004). Sınıfta Motivasyon ve Sınıf Yönetimi.
- Enç, M. (1974). Türk Dil Kurumu Ruh Bilim Terimleri Sözlüğü.
- Ersoy, F. Yıldırım, C. Edirne T. (2001). Tükenmişlik Sendromu, Sürekli Tıp Eğitim Dergisi, 10/ 2.
- Evers, W., Tomic, W. and Brouwers, A. (2001). “Effects of Aggressive Behavior and Perceived Self-Efficacy on Burnout Among Staff of Homes for the Elderly” Issues in Mental Health Nursing, 22, 439-454.
- Field, R. (2001). “John Dewey”. The Internet Encyclopedia of Philosophy. ,25 Mayıs 2018'de indirildi
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout, Journal of Social Issue, 30, 159-165
- Freudenberger, H. J. Richelson, G. (1981). Burnout; How to Beat The High Cost of Success.

- Freudenberger, H. J. ve Richelson G. (1981). “ Tükenmeye Rağmen İnsan Nasıl Yaşanabilir?” Türk Psikologlar Derneği Yayınları, No:2, 3. Basım, Ankara,63-66.
- Friedman, I. A. (1991). High and Low Burnout Schools: School Culture Aspects of Teacher Burnout. *Journal of Educational Research*, 84/6, 325-333.
- Friedman, I. A. and Farber, B. A. (1992), “Professional Self-Concept as a Predictor of Teacher Burnout”, *Journal of Educational Research*, 86/1, 28-35.
- Gabay, R.R. (1992). *Annelerde Sosyal Destek, Çocuk Yetiştirme Stresi ve Çocukla ilgili Sorunlarla Başa Çıkma Biçimlerinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Galek, K., Flannelly, K. J., Greene, P. B. ve Kudler, T. (2011). "Burnout, Secondary Traumatic Stress, and Social Support", *Pastoral Psychol*, 60, 633–649
- Gezer, E., Yenel F., Şahan H. (2009). “ Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri Sosyo demografik Değişkenleri Arasındaki İlişki”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 243-250.
- Gist, M.E., C. Schwoerer and Rosen, B. (1989). Effects of Alternative Training Methods on Self-Efficacy and Performance in Computer Software Training, *Journal of of Applied Psychology*, 74/6, 884-891
- Gist, M.E., Mitchell,T.R. (1992). Self-efficacy a Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability, *Academy of Management Review* 17, 183-211
- Glance, W.D. (1986). *Mosby’s Medical and Nursing Dictionary*, Second Ed., St. Louis, Missouri, Mosby Comp., 167.

- Goddard, R. G., Hoy, W. K., Woolfolk Hoy, A. (2004). Collective efficacy: Theoretical Development, Empirical Evidence, and Future Directions. *Educational Researcher*, 33/3, 3–13.
- Gökler, I. (2007). Çocuk ve Ergenler İçin Sosyal Destek Değerlendirme Ölçeği Türkçe Formunun Uyarlama Çalışması: Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenirliği. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*.14/2, 90-99.
- Grimes, D. (2011), “An Analysis of How Self-Efficacy Relates to The Driver’s of The Active Sport Tourist”, Master of Hospitality Administration, University of Nevada, Las Vegas.
- Gürol, A., Altunbaş, S. ve Karaaslan, N. (2010). Öğretmen adaylarının öz yeterlilik inançları ve epistemolojik inançları üzerine bir çalışma. 9. Ulusal Sınıf Öğretmenliği Eğitimi Sempozyumu (20- 22 Mayıs 2010), Elazığ, S. 569-573.
- Gürbüz, S., Şahin F. (2016), Sosyal Bilimlerinde Araştırma Yöntemleri (3.baskı) Seçkin yayıncılık, Ankara
- Gürşimşek, I., Girgin G. (2000). Okul Öncesi Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okullarda Hizmet Veren Öğretmenlerde Görülen Tükenmişlik Düzeyi, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Eğitim Fakültesi, II. Ulus Öğretmen Yetiştirme Sempozyumu.
- Haddad, A. (1998). Source Sources of social support among school counsellors in Jordan and its relationship to burnout *International Journal for the Advancement of Counseling*, 20, 113-121.
- Halbesleben, J. R. B. ve Buckley, M. R. (2006). "Social Comparison and Burnout: The Role of Relative Burnout and Received Social Support", *Anxiety, Stress and Coping*, 19/3, 259-278.

- Harmanda, E. D. (2011). Ankara il Merkezinde Görev Yapan Okul Öncesi Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile Çocuklarda Görülen İstenmeyen Davranışları Değerlendirmeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Harris, V.S. and McHale, S.M. (1989). Family Life Problems, Daily Caregiving Activities and The Psychological Well-Being of Mothers of Mentally Retarded Children. *American Journal on Mental Retardation*, 94/3, 231-239.
- Harrison L. H. (2007). *Managing Today's Multigenerational Workforce*, 2007
- Hogben, M., Byrne, D. (1998). Using Social Learning Theory To Explain Individual Differences In Human Sexuality. *Journal of Sex Research*.
- Holahan, C. K. ve Holahan, C. J. (1987). Self-efficacy, social support, and depression in aging: A longitudinal analysis. *Journal of Gerontology*, 42/1, 67.
- House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, M.A: AddisonWelsey.
- Huffman, K., Vernoy M., Vernoy, J. (1994), *Psychology in Action*.
- Huurre, T.M., Komulainen, E.J. and Aro, H.M. (1999). Social Support and Self-Esteem Among Adolescents with Visual Impairments. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 93/3, 26-37
- Işıkhan V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Işıkhan, V. (2010). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlik, Vizyon Kırtasiye-Ofset Matbaa-Yayınevi, Ankara*.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- İsrael, E. (2007). Öz Düzenleme Eğitimi, Fen Başarısı ve Öz yeterlilik. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- İşçimen S. D. (2012). Bahçeşehir Üniversitesi, Y Kuşağı Çalışanlarının İş Yaşamından Beklentilerinin Karşılama Düzeyi İle Kurumsal Bağlılık Arasındaki İlişki ve Bir Örnek Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Jackson, S.E., Richard, L. S., Schuler, S.R. (1986). “ Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon” , Journal of Applied Psychology,71/4, 630-640
- Jenkins, R. and Elliott, P. (2004). "Stressors, Burnout and Social Support: Nurses in Acute Mental Health Settings", Journal of Advanced Nursing, 48/ 6, 622-631
- Jerusalem, M., Schwarzer, R. (1981). Self-Efficacy as Resource Theory in Stress Appraisal Process. (Ed.) R. Schwarzer, Self-Efficacy: Thought Control of a Action, 195-213 Washington DC: Hemisphere.
- Joshi A., DENCKER J. C., FRANZ G. (2011). Generations in Organizations, Research in Organizational Behavior, 31,177-205.
- Jung, J.(1997). Balance and Source of Social Support in Relation to Well-being. Journal of General Psychology 1-3.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1990). Continuity and Change in the Family in Turkey, 151-160.
- Karadağ, İ. (2007). İlköğretim Beşinci Sınıf Öğrencilerinin Akademik Başarılarının Sosyal Destek Kaynakları Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Kaner, S. (2002). Aile Destek Ölçeği: Faktör Yapısı, Güvenirlik Ve Geçerlik Çalışması, XI. Ulusal Özel Eğitim Kongresi Bildirileri, Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Kaplan, B.H., Cassel, J.C. and Gore, S.S. (1997). Social Support and Health. Medical Care, 15, 47-58.
- Kara B., Yıldırım Y., Genç A. ve ark. (2009). Geriatriklerde Ev Ortamı ve Yaşam Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve Düşme Korkusu ile İlişkisinin İncelenmesi. Fizyoterapi Rehabilitasyon, 20/3, 190-200.
- Karaaslan, Serpil (2014), Kuşaklararası Farklılıkları Örgütler Üzerinden Anlamak: Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karadağ İ. (2007). “İlköğretim beşinci sınıf öğrencilerinin akademik başarılarının sosyal destek kaynakları açısından incelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Karasar, N. (2017). Bilimsel araştırma yöntemi (31. Baskı), Ankara Nobel yayın dağıtımı.
- Kayacan, E. (2016), X ve Y Kuşaklarının Motivasyon Kaynakları: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Kazak, A. and Marvin, R.S. (1984). Differences, Difficulties and Adaptation: Stress and Social Networks in Families with a Handicapped Child. Family Relations, 33, 67-77.
- Kazak, A. and Wilcox, B.L. (1984). The Structure and Function of Social Support Networks in Families with Handicapped Children. American Journal of Community Psychology, 12/6 , 645-661.

- Keleş, H. N. (2011). “Y Kuşağı Çalışanlarının Motivasyon Profillerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3/2 1309-8039.Enstitüsü.
- Keskindemir, S. T. (2016). İş Sağlığı ve Güvenliği Düzenleme ve Uygulamalarına İlişkin Kuşaklar Arası Farklılıklara Dair Mavi Yakalı Çalışanlar Özelinde Manisa İlinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Kılınç, H. (2017). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Öğrenenlerinin Anadolom ekampüs Öğrenme Yönetim Sistemine İlişkin Görüşlerinin Kuşaklar Bağlamında İncelenmesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3/3, 104–124.
- Kırlangıç, Ç., Olcay M. (1995). *Tükenmişlik*, Saray Medikal Yayıncılık San. Ve Tic. Ltd. Şti. 1. Baskı, İzmir.
- Kinman, G., Wray, S. and Strange, C. (2011). "Emotional Labour, Burnout and Job Satisfaction in UK Teachers: The Role of Workplace Social Support", *Educational Psychology*, 31/7, 843-856.
- Kirsch, I. (1986). “Early Research on Self-Efficacy: What We Already Know Without Knowing We Wnew”, *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4/3, 339–358.
- Kristensen, S.T., Borritz, M., Villadsen, E., and Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool For the Assessment of Burnout. *Work&Stress*, July-September, 19/3 192-207
- Krause, N. (1986). Social Support Stres and Well-Being among Older Adults. *Journal of Gerontology*, 41/4, 512-519.

- Krespi, M. (1993). An Investigation of the Relationship of Life Events and Social Support with Depression in Dialysis Patients. Unpublished Master's Thesis, Boğaziçi University, İstanbul.
- Korkmaz, İ. (2003). Sosyal Öğrenme Kuramı. Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi.
- Koyuncu, M. (2001). "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Kurumdan Ayrılma İsteğine Etkisi." 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 349-360.
- Kozaklı, H. (2006). Üniversite öğrencilerinde yalnızlık ve sosyal destek düzeyleri arasındaki ilişkilerin karşılaştırılması, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Kupperschmidt, B. (2000). "Multigeneration Employees: Strategies for Effective Management" Health Care Management.
- Kurbanoglu, S.(2004), "Öz Yeterlilik İnancı ve Bilgi Profesyonelleri İçin Önemi", Bilgi Dünyası, 5/2, 137-152.
- Kutanis, Ö.R., Karakiraz, A.(2013). "Akademisyenlerde Tükenmişliğin Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) İle Ölçülmesi: Bir Devlet Üniversitesi örneği", İşletme Bilimi Dergisi.
- Kümbül, B. S., Özen , M., Pazarlıoğlu, V. (2001). Birey-İş Uyumu Açısından İş Doyumu ve Tükenmişlik Etkileşimi, Hemşireler ve Bayan Polisler Üzerinde Yapılan Karşılaştırmalı Bir Uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 8.Ulusal Ergonomi Kongresi, 172-182.
- Lancaster, L., Stillman, D. (2002). Clashing Generaitons, Futurist, Volmua:36/2, 59.

- Lancaster, L. and Stillman, D. (2003). *When Generation Collide: Who They Are, Why They Clash, How to Solve the Generational Puzzle at Work*. New York: Harper Collins.
- Lee, R. T., Ashforth, E, B. (1990). On the Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75, 743-747.
- Leiter, M. P. (2003). *Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition)*.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (2004). *Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout, Emotional and Physiological Process and Positive Intervention Strategies* *Research in Occupational Stress and Well Being*.
- Leiter, M. P., Maslach, C (1999). *Six Areas of Worklife: A Model of The Organizational Context of Burnout*.
- Leiter, M. P., Robichaud, L. (1997). *Relationship Assessment of Measures and Model*. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Lehman, D.R., Ellard, J.H. and Worthman, C.B. (1986). *Social Support for the Bereaved: Recipients and Providers Perspectives on What is Helpful*. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 438-446.
- Lloyd, C., King, R. ve Chenowith, L. (2002). "Social Work, Stress, and Burnout: A Review", *Journal of Mental Health*, 11, 255-266.
- Lower, J. (2008). *Brace Yourself Here Comes Generation Y, Critical Care Nurse*, 28/5, 80-85.
- Luszczynska, A. Gutierrez- Dona, B., ve Schwarzer, R. (2005). "General Self – Efficacy in Various Domains of Human Functioning: Evidence From Five Countries", *International Journal of Psychology*, 40/ 2, 80-89.

- Luszczynska, A. Scholz, U. and Schwarzer, R. (2005). The General Self-Efficacy Scale: Multicultural Validation Studies. *The Journal of Psychology*, 139/5, 439-457.
- Luszczynska, A. Mohamed, N.E. and Schwarzer, R. (2005). Self-Efficacy and Social Support Predict Benefit Finding 12 months After Cancer Surgery: The Mediating role of Coping Strategies. *Psychology, Health & Medicine*, 10/4, 365-375.
- Mair, J. (2002). *Entrepreneurial Behaviour in a Large Traditional Firm: Exploring Key Drivers*, Research Paper.
- Malone, Y. (2002). Social Cognitive Theory and Choice Theory: A Compatibility Analysis. *International Journal of Reality Therapy*, 22 /1, 10-13.
- Mannheim, K. (1952). *Essay on The Sociology Knowledge*. London: Routledge&Kegan Paul Ltd.
- Mccabe, P., P.(2003). "Enhancing Self Efficacy for High Stakes Reading Tests", *The Reading Teacher*, .57/ 1, 12-20.
- McCrinkle, M., Wolfinger, E. (2011). *The ABC of XYZ: Understanding the Global Generations*.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99 -113.
- Maslach, C., Leiter M., P. (1997). *The Truth About Burnout*. (Jossey Bass, San Francisco, CA).
- Maslach C., Göleler, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63–74.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B, Leiter M.,P. (2001). "job burnout" *Annual Review of Psycholog*, Volume: 52,397-422

- Maslach, C. (2004). Different Perspectives on Job Burnout
- Mearns, J. (2004). The Social Learning Theory of Julian B. Rotter.
- Meyvacıoğlu, Yıldız K. (1983). Benlik ve İdeal Benlik Kavramlarının Tercih Edilen Meslek Kavramı ile İlişkisi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, c16/1-10.
- Miner. J.B. (1992) Industrial/Organizational Psychology, New York,
- Morgil, İ., Seçken, N., Yücel, S. (2004). Kimya öğretmen adaylarının öz-yeterlik inançlarının bazı değişkenler açısından incelenmesi. Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 6.1.
- Naktiyok, A., Karabey C.,N. (2005). “İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19/1.
- Nelson-J., R. (1982). “Danışma Psikolojisi Kuramları” (Çeviri: Füsün Akaya). Casbell Educational Limited.
- Newman, D., M. (2013). Sosyoloji, Ankara Nobel Akademik Yayıncılık
- Okçin, G. ve Gerçeklioğlu, A., F. (2013). Öğrencilerin Öz yeterlilik Algıları ve Sosyal Destek Düzeylerinin İncelenmesi, 2/1, 40-51.
- Okutan, M. ve Kahveci, A. (2012). İlköğretim Okul Müdürlerinin Genel Öz Yeterlik İnançlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi (Rize Örneği). Kastamonu Eğitim Dergisi, 20/1 27-42.
- Okyayuz, Ü.H. (1999). Sağlık psikolojisi, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Nu:19, Ankara
- Ordun, Güven. (2005). Kişilik Faktörleri ve Satış Temsilcilerinin Performansları Üzerinde Bir Araştırma Yönetim, 51, 56-68.

- Orhan, U., Komşu C., U. (2016). “Akademisyenlerde Öz yeterlilik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin, Öğrenmeye Yönelik Tutuma ve İş Tatminine Etkisi”, 16/3, 1-18.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). “Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler” İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9/15, 103-116.
- Örmen, U. (1993); Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi SBE İngilizce İşletme Anabilim Dalı yayınlanmamış yüksek Lisans Tezi.
- Özgüven D., Haran, H., S. (2000). “ Tükenme, Kriz ve Krize Müdahale” Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları, 6, 199-214.
- Özgür G. (1993). “Sosyal destek ve sağlık”, Türk Hemşireler Dergisi, 43/2, 25-27.
- Özbesler, C. (2001). “Çocukluk Çağı Lösemileri ve Sosyal Destek Sistemlerinin Aile İşlevlerine Etkisi”. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 7- 12.
- Pajares, F. (1997). “Current Directions in Self Efficacy Research 10, 1-49.
- Pakenham, K.I., and Bursnall, S. (2006). Relations between Social Support, Appraisal and Coping and Both Positive and Negative Outcomes for Children of a Parent with Multiple Sclerosis and Comparisons with Children of Healthy Parents. *Clinical Rehabilitation*, 20, 709–723.
- Park, S-Y., Glidden, L.M and Shin, J.Y. (2010). “Structural and Functional Aspects of Social Support for Mothers of Children With and Without Cognitive

- Delays in Vietnam. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23, 38–51.
- Pisantri R. (2012). Coping Self-efficacy and Psychological Distress: Results from an Italian Study on Nurses, *European Health psychologist*, 11-14.
- Pines, A., M. (1997). “Gender Differences in Burnout: Israelis’ Responses to the Intifada”, *European Psychologist*, 2/1, 28-34.
- Pines, A., Aronson, E. (1988). *Career Burnout; Causes&Cures*, The Free Press, a Division of Macmillan, Inc, New York.
- Pines, A., M. (2002). “ A Psychoanalytic-Existential Approach to Burnout: Demonstrated in the Cases of a Nurse, Teacher and a Manager”, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39/1, 103-113.
- Potter, B. A. (1995). *Preventing Job Burnout Transforming Work Pressures into Productivity*, Thomson Crisp Learning, California.
- Potter, B. A. (1998). *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*, Ronin Publishing, California.
- Pozo-Muñoz, C., Mendez, M. J. M, Morillejo, E. A. and Ferrer, C. S. (2008). "Social Support, Burnout and Well-being in Teaching Professionals. Contrast of a Direct and Buffer Effect Model", *Ansiedad y Estrés*, 14/ 2-3, 127-141.
- Prins, J. T., Hoekstra-Weebers, J. E., Gazendam-Donofrio, S. M., Van de Wiel, H. B., Sprangers, F., Jaspers, F. C. and Van der Heijden, F. M. (2007). "The Role of Social Support in Burnout Among Dutch Medical Residents", *Psychology, Health & Medicine*, 12/1, 1-6.
- Rogers, C. R. (1983). “Empatik Olmak Değeri Anlaşılmamış bir Varoluş Şeklidir.” *Çev. Akkoyun, F. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 16, 103-124.

Rotter, J. B. (1966). Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1–28.

Sabuncuoğlu, Z. (1996). *Örgütsel Psikoloji*, Ezgi Kitabevi Yayınları, 2. Baskı. Bursa

Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yayın, Bursa.

Sallabaş, M.E. (2012). “Türkçeyi Yabancı Dil Olarak Öğrenenlerin Konuşma Öz Yeterliliklerinin Değerlendirilmesi”, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 16/ 2, 269-290

Salami, S. O. (2011). "Job Stress and Burnout among Lecturers: Personality and Social Support as Moderators", *Asian Social Science*, 7/ 5, 110-121.

Salanova, M., Peiró, J.M. and Schaufeli, W., B. (2002). “Self Efficacy Specificity and Burnout among Information Technology Workers: An Extension of the Job Demand-Control Model” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11/1 1-25

Sarason, B.R., Pierce, G.R. and Sarason, I.G. (1985). Experimentally Provided Social Support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 1222-1225.

Sarason, I.G., Levine, H.M., Basham, R.B. and Sarason, B.R. (1983). Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44/1, 127-139.

Sarros, J., C. and A. M. Sarros, A.,M (1992). “Social Support and Teacher Burnout”, *Journal of Educational Administration*, 30/1, 55 -70

- Schaufeli, W., B, Bakker A., B. Salanova M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Brief Questionnaire: a Cross-National Study. *Education Psychol Meas* 66,701-16.
- schuman, H., Scott, J. (1989). *American Sociological Review*, 54/ 3, 359-381.
- Schyns, B., Collani, G.V. (2002). A New Occupational self- efficacy Scale and its Relation to Personality Constructs and Organizational Variables, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 219-241.
- Sebastiaan, R., Barkhuizen, N. (2004). Burnout of Academic Staff in South African Higher Education Institutions, 439-456.
- Selye, H. (1976). *The Stres of Life*, Revised Edition, McGraw- Hill Book Company, New York.
- Senemoğlu, N (2004). "Gelişim Öğrenme ve Öğretim". Ankara: Gazi Kitabevi.
- Schwarzer, R., Bassler, J., Kwiatek, P., Schröder, K., Jian X. Z. (1997). The Assessment of Optimistic Selfbeliefs: Comparison of The German, Spanish and Chinese Versions of The General Self-Efficacy Scale. *Applied Psychology: An International Review*, 46/1, 69-88.
- Shen, Y., E. (2008). Relationships between self- Efficacy, Social Support and Sress Copping Strategies in Chinese Primary and Secondary School Teachers, 25, 129-138.
- Sılığ, A. (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açışından İncelenmesi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Siu, O.L., P.E. Spector, C.L. Cooper and Lu, C. (2005). Work Stress, Self Efficacy, Chinese Work Values and Work Well-Being in Hong Kong and Beijing, *International Journal of Stress Management*, 274-288.

- Silah, M. (2001). Endüstride Çalışma Psikolojisi, Seçkin Yayıncılık.
- Skaalvik, E. M., Skaalvik, S. (2010). Teacher Self-efficacy and Teacher Burnout: A study of relations. *Teaching and Teacher Education*, 26/4, 1059-1069.
- Smola, K. W., Sutton, C.,D. (2002). Generational Differences: Revisiting Generational Work Values For the New Millennium, *Journal of Organizational Behavior*, .23, 365
- Solmuş, T. (2004). İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler “Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi”.
- Sorias, O. (1988). Sosyal Destek Kavramı, *Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 27/1, 353-357.
- Strauss, W. and Howe, N. (1991). *Generations: The History of American’s future*. New York.
- Strauser, D. R., Ketz, K., Keim, J. (2002). “The Relationship Between Self-Efficacy, Locus of Control and Work Personality,” *Journal of Rehabilitation*, 68, 20-26.
- Strauss, W. and Howe, N., (1991). *Generations: The History of America’s Future*. New York.
- Stromborg, M.f., Olsen, S.J. (1997). *Instruments for Clinical Health Care Research*. Second Edition, USA.
- Sujansky, G.J., Reed, J., F. (2009). *Keeping The Millenials: Why Companies Are Losing Billions in Turnover to This Generation and What to Do About It*, 62.
- Suran, B. G., Sheridan, E.P. (1985). “ Management of Burnout: Training Psychologist in Professional life Span Perspectives” *Professional Psychology: Research&Practice*, 16/6, 741-752.

- Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon, Yüksek Lisans Tezi, Tez Danışmanı: Prof. Dr. Gülay Budak, İzmir.
- Sürgevil, O. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu- Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayın, Ankara
- Sağnak, M. (2005). İlköğretim Okullarında Görevli Yönetici ve Öğretmenlerin Örgütsel Etik İklim Türlerine İlişkin Algı ve Doyum Düzeyleri. Eurasian Journal of Educational Research, 20, 203-211
- Şahin, N., H. (1998). Stresle Başa Çıkma, Olumlu Bir Yaklaşım İçinde; İş Yerinizdeki Kronik Stres Kaynakları, Türk Psikoloji Derneği Yayınları.
- Şenbir, H. (2004). "Z Son İnsan Mı?", Okuyan Us Yayınları, İstanbul.
- Şenturan, Ş., Köse, Dertli, E.M., Başak, S., Şentürk, N. (2016). X ve Y Kuşağı Yöneticilerinin İş Değerleri Üzerine Algısı ve Farklılıkları Üzerine Bir İnceleme.
- Şimşek Ö., F. (2007). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, Temel İlkeler ve LİSREL Uygulamaları. Ankara: Ekinoks, 4-22.
- Tate, C. M. (2005). Revision of the Self-Efficacy Questionnaire of Social Skills for Use With Deaf College Students. Doctoral Dissertation, Gallaudet University, Washington
- Taylor, P. (2014). The Next America: Boomers, Millennials, and The Looming Generational Showdown. Public Affairs Books,
- Tapscot, Don. (2009). Grown Up Digital: How the Net Generation is Changing Your World, New York, McGraw-Hill.

TDK, Kuşak Kavramı (Çevrimiçi), www.tdkterim.gov.tr 7 Nisan 2018. TDK

Büyük

Türkçe

Sözlük

(http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts) Erişim Tarihi:

07.04.2018.

Telef, B., B. (2011). The Study of Teachers Self-Efficacy, job Satisfaction, Life Satisfaction and Burnout, *Elementary Education Online*, 91-108.

Thoits, P.A. (1995). "Stress, Coping, and Social Support Processes: Where Are We? What Next?" *Journal of Health and Social Behavior*, Extra Issue, 53-79.

Timmermann, S. (2007). What a Difference a Generation Makes: How Our Life Experiences Shape Our Viewpoints and Behaviors, *Journal of Financial Service Professionals*.

Tokat, A.O., Korkmazyürek, H. ve Basım, H.,N. (2008). "Çalışanların Öz Yeterlilik Algılamasının Yenilikçilik ve Risk Alma Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 121-130.

Torun, A. (1997). *Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi-2*. Baskı, Editör: Suna Tevrüz, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, İstanbul.

Toruntay, H. (2011). *Takım Rollerini Çalışması: X ve Y Kuşağı Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Tulgan, B. (2001). *The Manager's Pocket Guide to Generation X*,

Twenge, J.M., Campell, S.M., Hoffman, B.J., Lance, C.E. (2010), *Generational Differences in Work Values: Leisure and Extrinsic Values Increasing Social and Intrinsic Values Decreasing*. *Journal of Management*.

- Uchino, B. N. ve Garvey, T. S. (1997). The availability of social support reduces cardiovascular reactivity to acute psychological stress. *Journal of Behavioral Medicine*, 20, 15-27.
- Ültanır, Y. G. (1997). *Öğrenme Kuramları*. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi
- Vanheule, S., Declercq, F., Meganck, R. ve Desmet, M. (2008). "Burnout, Critical Incidents and Social Support in Security Guards", *Stress and Health*, 24, 137–141.
- Vasanthi, S. (2012). "Multi Generations in The Workface: Building Collaboration", *IIMB Management Review*, 24,51.
- Vuuren, M.V., M. D. Jong and Seydel, E.R.(2008). Contributions of Self and Organisational to Commitment Employee Relations, 142-155.
- Wright, T., A., Bonett D.G. (1997). The Contributions of Burnout to Work Performance.
- Yamaç, Ö. (2009). *Üniversite Öğrencilerinin Algıladıkları Sosyal Destek İle Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka çalışanlarında İş doyumunu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*, Hacettepe Üniversitesi SBE Psikoloji Anabilim Dalı yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara.
- Yıldırım, İ. (1997). Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Güvenirliği ve Geçerliliği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 13, 81-87.
- Yıldırım, S. (2007). *Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeyi ve Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.

- Yüksekbilgili, Z. (2013). Türk Tipi Y Kuşağı, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 12/45, 342-353
- Zemke, R., Raines, C., and Filipczak, B. (2000). Generations at work. New York: AMACOM.
- Zemke, R., Raines, C., and Filipczak, B., (2013). Generations at Work: Managing the Clash of Boomers, Gen Xers, and Gen Years in the Workplace (2nd Ed. b.). USA: AMACOM.
- Zimmerman, B. J. (1995). Self-Efficacy and Educational Development. In A. Bandura (Ed) Self-efficacy in Changing Societies Cambridge UK: Cambridge University Press, 202-231.
- Zheng, A. Y., Kleiner, B., H. (2001). Development Concerning Career Development and Transition
- Zulkosky, K. (2009). Self-Efficacy: A Concept Analysis. Journal Compilation, Wiley Periodicals.

EKLER

EK- 1 ANKET FORMU

1.

Değerli Katılımcı,
Aşağıda Çankaya Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi master programı çerçevesinde gerçekleştirilen bir Yüksek Lisans tezinin soru formu bulunmaktadır. Çalışmamız için oldukça değerli olan samimi cevaplarınız, kesinlikle gizli tutulacak ve hiçbir kişi veya kurum ile paylaşılmayacaktır. Göstermiş olduğunuz ilgi ve anlayış için şimdiden teşekkür eder çalışma yaşamınızda başarılar dilerim.

Ercan Arslan
Çankaya Üniversitesi Sosyalbilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Yüksek Lisans Programı

* 1. Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak bu duygu durumlarını hangi sıklıkta hissettiğinizi belirtiniz.

	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabah kalkıp yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir stres kaynağıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok ypratıcı.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı serleştim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bu işin beni giderek kabılaştırmasından korkuyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umrumda değil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende strese neden oluyor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerinin nedeni sanki benim gibi davrandıklarını hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 2. Lütfen aşağıda verilen ifadeleri dikkatle okuyarak kendinize yakın bulduğunuz ifadeyi işaretleyiniz.

	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Kabulüyorum
Yeterince çaba harcarsam, zor sorunları çözümlerin bir yolunu daima bulabilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bana karşı çıktığımda, istediğimi elde etmemi sağlayacak bir yol ve yöntem bulabilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amaçlanma bağı kalmak ve bunları gerçekleştirmek benim için kolaydır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beklenmedik olaylarla etkili bir biçimde başa çıkabileceğime inanıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yeteneklerim sayesinde beklenmedik durumlara nasıl baş edebileceğimi biliyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gerekli çabayı gösterirsem birçok sorunu çözebilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baş etme gücümün güvendiğim için zorluklarla karşılaştığımda, genellikle birkaç çözüm yolu bulabilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bir sorunla karşılaştığımda, genellikle birkaç çözüm yolu bulabilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başım derste olduğunda, genellikle bir çözüm düşünebilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Önüme çıkan zorluk ne olursa olsun, üstesinden gelebilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 3.

Aşağıda 12 cümle ve her bir cümle altında da cevaplarınızı işaretlemeniz için 1'den 7'ye kadar rakamlar verilmiştir.

Her cümlede söylenenin sizin için ne kadar çok doğru olduğunu veya olmadığını belirtmek için o cümle altındaki rakamlardan yalnız bir tanesini daire içine alarak işaretleyiniz. Bu şekilde 12 cümlenin her birine bir işaret koyarak cevaplarınızı veriniz. Lütfen hiçbir cümleyi cevapsız bırakmayınız. Size göre doğruya en yakın olan rakamı işaretleyiniz.

	Kesinlikle hayır 1	2	3	4	5	6	Kesinlikle evet 7
Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sorunlarımı ailemle (örneğin, annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kararlarımı vermede ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 4. Lütfen cinsiyetinizi belirtiniz.

Kadın

Erkek

* 5. Lütfen medeni halinizi belirtiniz.

Evli

Bekar

Boşanmış/ Dul

* 6. Lütfen yaşınızı belirtiniz.

18-24

35-44

55-64

25-34

45-54

65+

* 7. Lütfen ünvanınızı belirtiniz.

Uzman

Öğretim Görevlisi

Doçent

Araştırma Görevlisi

Doktor Öğretim Üyesi

Profesör

* 8. Bağılı bulunduğunuz kurumda kaç yıldır çalışmaktasınız?

1 yıldan az

6-10 yıl

1-5 yıl

11 yıl ve üzeri

* 9. Çalışmakta olduğunuz Yükseköğretim kurumunun türünü seçiniz.

Devlet Üniversitesi

Vakıf Üniversitesi

* 10. Lütfen aylık gelirinizi belirtiniz.

0TL- 1600TL

4801TL-6400TL

9601TL ve üstü

1601TL- 3200TL

6401TL-8000TL

3201TL-4800TL

8001TL-9600TL