



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 7 Sayı: 35 Volume: 7 Issue: 35

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

İDARİ PERSONELİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN SOSYO-DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ: MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

EXAMINING THE BURNOUT LEVELS OF ADMINISTRATIVE STAFF IN TERMS OF SOCIO-DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS: SAMPLE OF MUĞLA SITKI KOÇMAN UNIVERSITY

Hakan BAKAN*

Nurdoğan TOMBAK**

Öz

Bu araştırmada Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesinde görev yapan idari personelin tükenmişlik düzeyleri bazı demografik değişkenler açısından ele alınıp, incelenmiştir. Maslach Tükenmişlik Envanteri ve kişisel bilgi formu kullanılarak oluşturulan anket 279 idari personele uygulanmıştır. Maslach tükenmişlik envanteri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyuta ayrılmıştır. Bu üç alt boyut için demografik değişkenler arasında fark olup olmadığı incelenmiştir. Yapılan çalışma sonucunda, idari personelin duygusal tükenme düzeyinin yaş, medeni durum, mezuniyet durumu, mesleki kıdem, başka işe geçme isteği, birim yeri ve sosyal etkinliklere katılma değişkenlerine göre değişiklik gösterdiği, duyarsızlaşma düzeyinin sadece başka işe geçme isteği değişkenine göre farklılık gösterdiği ve kişisel başarı düzeyinin ise mesleki kıdem, başka işe geçme isteği ve sosyal etkinliklere katılma değişkenlerine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı, İdari Personel.

Abstract

In this study burnout levels of administrative staff at Mugla Sıtkı Kocman University was examined in terms of some socio-demographic characteristics. The questionnaire which consists of Maslach Burnout Inventory and a personal information form was applied to 279 administrative staff. Maslach Burnout Inventory was divided into three sub-dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. It was examined to determine if there is any differentiation among these sub-dimensions in terms of socio-demographic characteristics. Results shows that the emotional exhaustion level of administrative staff differentiate according to variables of age, marital status, education, working years, desire for changing occupation, working unit and attending social activities; and as for depersonalization sub-dimension, it only differentiate in terms of desire for changing occupation. And for personal accomplishment, it differentiate in terms of working years, desire for changing occupation and attending social activities.

Keywords: Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment, Administrative Staff.

Giriş

Toplumsal hayatta yüz yüze olduğumuz karmaşıklık iş hayatımızda sıkıntılara neden olmaktadır. Özellikle sosyal etkileşimin yoğunlukta olduğu öğretmenlik gibi eğitimle ilgili meslek alanlarında kafa karışıklığı ve ruhsal sıkıntılar daha çok yaşanabilmektedir. Bu durum

* Arş. Gör., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

** Okt., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sıtkı Koçman Yabancı Diller Yüksekokulu

basit gibi görünse de insan hayatına önemli etkileri olmaktadır. Bunların başında da genelde hayata özelde ise işe karşı takınılan tükenmişlik duygusu gelmektedir.

Günümüzde bireyler, hayatın her alanında kendini hissettiren zorlamalarla dolu bir yaşamla karşı karşıyadır. Bu zorlamalar bireyin psikolojik dengesini bozarak, bir taraftan yaşamın devamı için gerekli olan enerjiyi açığa çıkarmakta, diğer taraftan tüm enerjisini yok edebilecek bir paradoksla bireyi çaresiz, savunmasız ve zayıf bırakabilmektedir (Avşaroğlu vd., 2005: 116). Hizmet sektörü çalışanları, zamanlarının büyük bir bölümünü toplumdaki diğer insanlara hizmet vererek geçirmek durumundadırlar. İşgören ile hizmet verdiği birey arasında oluşan ilişkide, hizmet verilen bireyin psikolojik, sosyal veya fiziksel problemleri dikkate alınmak durumundadır. Bu durum işgörenin sinir, sıkıntı, şaşkınlık, korku ve umutsuzluk gibi duygularla yüklenmesine yol açmaktadır. Bu koşullar altında çalışmaya devam etmek zorunda kalan işgören, kronik stres ve tükenmişlik riskiyle karşı karşıya kalmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Yapılan literatür taramasında tükenmişliğin daha çok eğitim ve hizmet sektörü çalışanları üzerinde çalışılmış olması (Ergin, 1995; Tümkaya, 1996; Baysal, 1995; Çokluk, 1999; Özdemir vd., 1999; Dolunay, 2001; Özmen, 2001; Kırılma vd., 2003; Murat, 2003; Sarı, 2004; Budak ve Sürgevil, 2005) bu görüşü destekler niteliktedir. Çünkü bu meslekler, insanlarla sürekli olarak etkileşimi gerektirmektedir.

Bu çalışma ile bir hizmet sektörü olan üniversitelerde çalışan idari personelin tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Tükenmişlik (Burnout) Kavramı, Nedenleri ve Sonuçları

Tükenmişlik, ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974: 159). Günümüzde en yaygın tanımın sahibi Maslach’a göre tükenmişlik “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom”dur (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Her iki tanımda da çalışanların mutsuzluğuna neden olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sendromuna vurgu yapıldığı görülmektedir.

Maslach ve Jackson (1986) tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşmeden oluşan, “üç bileşenli bir psikolojik sendrom” şeklinde ifade etmişlerdir. Tükenmişlik öncelikle bireyin duygusal kaynaklarını tüketmesi ile ortaya çıkmakta ve kişinin duygusal anlamda tükenmesi ile sonuçlanmaktadır. Duygusal anlamda tükenen birey bir sonraki aşamada çevresindeki insanlarla olan ilişkisini sınırlandırarak psikolojik olarak insanlardan uzaklaşır. Bu şekilde duyarsızlaşma boyutu kendisini gösterir. Son aşamada ise birey daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark eder ve bunun sonucunda mesafeli tutumlarının, çalıştığı kuruma ve topluma katkılarını sınırladığını düşünür. Böylece birey iş ve insan ilişkileri konusunda bir yetersizlik duygusu içerisine girmekte, kısacası işini yapma ve müşterilerine hizmet sunma konusunda, kendisini yetersiz görmeye başlamaktadır. Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimi içerisinde olması kişisel başarı boyutu içerisinde tanımlanmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 71; Cordes ve Dougherty, 1993: 624; Maslach vd., 2001: 403; Maslach ve Zimbardo, 1982).

Duygusal tükenme kişinin duygusal kaynaklarının tüketilmiş ve kişiye fazla yüklenilmiş olma duygularını anlatırken, duyarsızlaşma kişinin bakım, hizmet ve eğitim verdiği diğer insanlara karşı olumsuz, katı ve duygudan yoksun davranışlarını içerir. Kişisel başarı ise kişinin işinde kendini yeterli ve başarılı hissetmesi duygularını tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 101). Tükenmişlik içindeki bir insan, yaşamının anlamını yitirdiğini ve tüm isteklerinin kaybolduğunu düşünür. Daha önce kendisi için çok anlamlı olan uğraşları, artık sıkıcı gelmekte ve hiçbir ödül vaat etmemektedir. Bu insanlar garip, eleştirici, kızgın, katı, önerilere kapalı ve insanları iten davranışlar içinde görülürler. Tükenmiş kişi, bağlandığı bir

yaşam tarzı ya da ilişkiden beklediklerini elde edememesine bağlı bir yorgunluk ve hayal kırıklığı içindedir (Freudenberger, 1974).

Yapılan literatür taramasında tükenmişliğin bireysel nedenleri arasında yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe bağlılık, kişisel beklentiler, güdülenme, profesyonel olmayan bir yönetimin varlığına inanma, sorumluluk ve yetki arasındaki dengesizlik, bireysel yaşantıda karşılaşılan stresler, yetersiz ücret düşüncesi, iş doyumsuzluğu, fiziki çalışma koşullarının olumsuzluğu, üstlerinden destek görmeme, inisiyatif kullanamama, güvensizlik ve grup içi çatışmalar yer aldığı görülmektedir. Diğer taraftan tükenmişliğin örgütsel nedenleri arasında ise örgütün yapısı, yapılan işin niteliği ve yapılan meslek tipi, çalışma saatleri, nöbet, fazla mesai, işyerinin fiziksel özellikleri, işyerindeki aşırı yasaklar, iş yükünün yoğunluğu, alınan kararlarda etki derecesi, çalışma arkadaşlarının ve amirlerin desteği, iş gerilimi, düşük ücret, rol belirsizliği, eğitim durumu, karara katılmama, yeterli takdir görememe düşüncesi, örgüt içi ilişkiler gibi etmenlerin ortaya çıktığı görülmektedir (Basım vd., 2006: 17, Özınar, 2005: 7, Avşaroğlu vd., 2005: 117, Yıldırım vd., 2007: 457).

Tükenmişliğin sonucu olarak kişilerde yorgunluk, uykusuzluk, bazı psikosomatik hastalıklar, işten soğuma, işten ayrılma, evlilik yaşantısında sorunlar, alkol ve sigara kullanımında artış (Özer, 1998; Aktuğ vd., 2006; Aytac vd., 2001; Barnett vd., 1999) işe katılım ve iş doyumunun düşmesi, işten ayrılmaların artması, performansın düşmesi, grup bağlılığının azalması, fiziksel ve duygusal semptomların artması, sağlık harcamalarının artması, aile hayatının çökmesi (Basım vd., 2006; Golembievski vd., 1998) şeklinde son derece önemli değişikliklere neden olabilmektedir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlerle ilişkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Ayrıca araştırmadan elde edilen veriler ışığında idari personelin tükenmişliğini önleyici çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır.

2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesinde görev yapan idari personel oluşturmaktadır. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi personel daire başkanlığından alınan bilgilere göre 2013 yılında ilçelerdeki yüksekokullarda görev yapanlar dahil 825 idari personel bulunmaktadır. %95 güven aralığında evreni temsil edecek örneklem büyüklüğü 263'tür. Bu doğrultuda idari personele toplam 310 anket dağıtılmış ve idari personelce doldurulan anketlerden 31 tanesinde eksik veri olduğundan çalışmaya dahil edilmemiştir, geriye kalan 279 anket üzerinde analizler yapıp sonuçlar elde edilmiştir.

3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada idari personelin sahip olduğu tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve tükenmeye neden olan değişkenleri belirlemek amacıyla 10 maddeden oluşan "Kişisel Bilgi Formu" ve idari personelin tükenmişliğini ölçmek için 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ve 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Toplam 22 ifadeden oluşan bu ölçek, tükenmişliği üç farklı boyut üzerinden ölçmektedir. Bunlardan birincisi 9 ifadeden oluşan duygusal tükenme (DT) (emotional exhaustion), ikincisi 5 ifadeden oluşan duyarsızlaşma (DA) (depersonalization) ve sonuncusu 8 ifadeden oluşan kişisel başarı (KB) (personal accomplishment) alt boyutudur. Ankette yer alan kişisel başarı ifadeleri diğerlerinin aksine olumlu ifadelerdir ve bu ifadelerden alınan yüksek puan yüksek kişisel başarıyı ifade etmekte, diğer taraftan tükenmişliğin düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Buna göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ve kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan yüksek düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir. Veri toplama aracı olarak kullanılan ankette 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır.

4. Verilerin Analizi

Belirlenen örneklemeden anket yolu ile elde edilen verilerin analizi SPSS 15.0 Windows paket programı ile yapılmıştır. Çalışmada; güvenilirlik analizi, bağımsız örneklem için t testi (independent samples t-test), tek yönlü varyans analizi (one way anova) ve gruplar arası farklılıkları belirlemek amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi gibi analizler kullanılmıştır. Sonuçların tamamı $p < .05$ düzeyinde teste tabi tutulmuştur.

5. Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarının güvenilirlik analizleri, Cronbach Alpha katsayılarının hesaplanmasıyla yapılmıştır. Hesaplama sonucunda anketin ve ankete ait alt boyutların güvenilirliği ile ilgili sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Tablo 1: Anket ve Alt Boyutların Güvenilirliği

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Duygusal Tükenme	9	0,883
Duyarsızlaşma	5	0,708
Kişisel Başarı	8	0,715
Toplam	22	0,744

Çalışmada kullanılan Maslach Tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinin güvenilirlik analizleri, iç tutarlılık Cronbach Alpha katsayılarının hesaplanmasıyla yapılmıştır. Uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda, 22 ifadeden oluşan tükenmişlik ölçeğinin Cronbach Alpha değerinin 0,744, duygusal tükenme alt boyutunun 0,883, duyarsızlaşma alt boyutunun 0,708 ve kişisel başarı alt boyutunun ise 0,715 olduğu görülmektedir. Sosyal bilimlerde Cronbach Alpha değerinin 0,6'dan büyük olması o ölçümün güvenilir ve tutarlı olması için yeterli düzeyde sayıldığından dolayı elde edilen sonuçlar çalışmanın güvenilirliği açısından önemlidir.

Tablo 2: Alt Boyutlara İlişkin Tükenmişlik Düzeyleri

Boyutlar	N	Ort	Ss	Min	Max
Duygusal Tükenme	279	2,54	0,793	1	4,89
Duyarsızlaşma	279	1,89	0,708	1	4,80
Kişisel Başarı	279	3,73	0,581	1,13	5,00

Duygusal tükenme alt boyutunun ortalaması 2,54, duyarsızlaşma alt boyutunun ortalaması 1,89, kişisel başarı alt boyutunun ortalaması 3,73 olarak hesaplanmıştır. Duygusal tükenme düzeyinin orta seviyede olması idari personelin duygusal kaynaklarının tükenme ve kişiye fazla yüklenilme duygusunu bazen yaşadığını, duyarsızlaşma düzeyinin düşük olması personelin insanlara karşı olumsuz davranışı çok nadir sergilediklerini ve kişisel başarı düzeyinin yüksek olması da personelin kendini işinde yeterli ve başarılı olarak gördüğünü göstermektedir.

Tablo 3: Cinsiyet Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	% Oranı
Erkek	161	57,7
Kadın	118	42,3
Toplam	279	100

Tablo 3 incelendiğinde araştırmaya katılan 279 kişinin yarısından fazlası yani 161 kişi erkek (%57,7), yarısından azının ise 118 kişi ile kadın (%42,3) olduğu görülmektedir.

Personelin cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılan analizi sonuçları aşağıdadır:

Tablo 4: Cinsiyet Değişkenine Göre Bağımsız t-Testi Sonuçları

Boyutlar	Cinsiyet	N	\bar{X}	S.S.	Sd	t	p
Duygusal	Erkek	161	2,491	0,823	277	-1,254	.211

Tükenme	Kadın	118	2,611	0,747			
Duyarsızlaşma	Erkek	161	1,912	0,706	277	0,453	.651
	Kadın	118	1,873	0,712			
Kişisel Başarı	Erkek	161	3,747	0,637	277	0,662	.508
	Kadın	118	3,700	0,495			

Tablo 4 incelendiğinde, Duygusal Tükenme (DT) alt boyutu düzeyi erkeklerde (\bar{X} = 2,491) kadınlara (\bar{X} = 2,611) göre daha düşük olarak kalmaktadır. Duyarsızlaşma (DA) alt boyutu düzeyinde ise erkekler (\bar{X} = 1,912) kadınlara (\bar{X} = 1,873) göre yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamaktadırlar. Kişisel Başarı (KB) alt boyutu düzeyinde ise erkeklerin (\bar{X} = 3,747) kadınlara (\bar{X} = 3,700) göre başarılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu alt boyutlarda erkekler ve kadınlar arasındaki bu farkın anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan “t” testi sonuçlarına göre her üç alt boyut içinde cinsiyetler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur ($DT_t = -1,254$; $p > .05$; $DA_t = 0,453$; $p > .05$; $KB_t = 0,662$; $p > .05$). Bu sonuca göre, tükenmişlik düzeyleri erkek veya kadın personel arasında farklılık göstermemektedir. Kadın ve erkekler her üç alt boyutta da aynı düzeyde tükenmişlik eğilimi göstermektedirler.

Boyutlar düzeyinde cinsiyetler arasında farklılık olmamasına rağmen, erkeklerin duyarsızlaşma düzeyi ve kişisel başarı düzeyinin kadınlardan fazla olması erkeklerin işlerinde kendilerini daha başarılı gördüğünü ve insanlara karşı davranışlarının daha olumsuz düzeyde olduğunu göstermektedir. Kadınlar ise yaptıkları işlerde daha hassas olduklarından ve duygusal davrandıklarından dolayı erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar.

Tablo 5: Yaş Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Yaş	Frekans	% Oranı
21-30	71	25,5
31-40	98	35,1
41-50	101	36,2
51 ve üstü	9	3,2
Toplam	279	100

Tablo 5 incelendiğinde araştırmaya katılan 101 kişinin (%36,2) 41-50 yaş arasında olduğu, geriye kalanlardan 98 kişinin (%35,1) 31-40 yaş arası, 71 kişinin (%25,5) 21-30 yaş arası ve 9 kişinin de (%3,2) 51 yaş ve üstünde olduğu görülmektedir.

Araştırmacıların yaşlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçları Tablo 6’ da verilmiştir.

Tablo 6: Yaş Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Yaş	N	\bar{X}	S.S.	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	21-30	71	2,714	0,752	7,47	.000*	4 - 1 4 - 2
	31-40	98	2,695	0,829			
	41-50	101	2,334	0,733			
	51 ve üstü	9	1,839	0,448			
Duyarsızlaşma	21-30	71	1,938	0,584	0,439	.726	Yok
	31-40	98	1,928	0,802			
	41-50	101	1,845	0,696			

	51 ve üstü	9	1,755	0,691			
	21-30	71	3,644	0,521			
Kişisel Başarı	31-40	98	3,663	0,683	2,408	.067	Yok
	41-50	101	3,825	0,500			
	51 ve üstü	9	3,972	0,514			

Tablo 6 incelendiğinde, DT düzeyi en az 51 ve üzeri yaş grubunda (\bar{X} =1,839) iken, en fazla 21-30 yaş grubu arasında (\bar{X} =2,714) görülmektedir. Duygusal Tükenme düzeyi ile yaş grupları arasında yapılan varyans analizi sonuçlarına göre ise yaş grupları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($DT_F=7,47$; $p<.05$). Yapılan Tukey testi sonucunda bu fark 51 yaş ve üstü grup ile 21-30 yaş arası ve 31-40 yaş arası gruplardan kaynaklanmaktadır. Yani 51 yaş ve üstü personel 21 ile 40 yaş arasındaki personele göre daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar. Dolayısıyla genç ve orta yaş grubundaki personelin yerine getirmesi gereken iş yükünün daha fazla olduğu ve bununda personelde duygusal tükenmeye daha çok yol açtığı söylenebilir.

DA düzeyinde ise en fazla tükenme 21-30 yaş arası grupta (\bar{X} =1,938) iken, en az tükenme 51 ve üzeri yaş grubunda (\bar{X} =1,755) olmaktadır. KB düzeyinde ise en fazla başarı 51 ve üzeri yaş grubunda (\bar{X} =3,972) iken, en düşük başarı 21-30 yaş arasında (\bar{X} =3,644) olduğu görülmüştür. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile yaş grupları arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($DA_F= 0,439$; $p>.05$; $KB_F= 2,408$; $p>.05$). Yani yaş grupları arasında duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına göre fark yoktur. Fark olmamasına rağmen, genç personelin yaptıkları işte memnuniyetsizlik yaşadığı ve kendilerine verilen iş yoğunluğundan dolayı da duyarsızlaşma düzeyinin yüksek, kişisel başarı boyutunun düşük olduğu ifade edilebilir.

Tablo 7: Medeni Durum Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	% Oranı
Evli	184	65,9
Bekar	85	30,5
Dul/Boşanmış	10	3,6
Toplam	279	100

Tablo 7 incelendiğinde araştırmaya katılan 184 kişinin (%65,9) evli, 85 kişinin (%30,5) bekar ve 10 kişinin de (%3,6) dul veya boşanmış olduğu görülmektedir.

Tablo 8: Medeni Durum Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Medeni Durum	N	\bar{X}	S.S.	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	Evli	184	2,502	0,782	4,269	.015*	2 - 3
	Bekar	85	2,691	0,814			
	Dul/Boşanmış	10	1,989	0,463			
Duyarsızlaşma	Evli	184	1,884	0,718	0,508	.602	Yok
	Bekar	85	1,941	0,713			
	Dul/Boşanmış	10	1,720	0,423			
Kişisel Başarı	Evli	184	3,747	0,567	0,451	.637	Yok
	Bekar	85	3,698	0,610			
	Dul/Boşanmış	10	3,600	0,620			

Tablo 8 incelendiğinde, DT düzeyi en az dul veya boşanmış (\bar{x} =1,989) olan grupta iken, en fazla bekar (\bar{x} =2,691) olanlarda görülmektedir. Duygusal Tükenme düzeyi ile medeni durum arasında yapılan varyans analizine göre ise medeni durumlar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($DT_F=4,269$; $p<.05$). Bu fark bekarlar ile dul/boşanmış olan gruplardan kaynaklanmaktadır. Bekar olan personel, dul/boşanmış olan personele göre duygusal tükenme düzeyi olarak daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

DA düzeyinde ise en fazla tükenme bekarlarda (\bar{x} =1,941) iken, en az tükenme dul/boşanmış (\bar{x} =1,720) olanlarda görülmektedir. KB düzeyinde ise en fazla başarı evlilerde (\bar{x} =3,747) iken, en düşük başarı dul/boşanmış (\bar{x} =3,600) grupta görülmüştür. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile medeni durumlar arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($DA_F= 0,508$; $p>.05$; $KB_F= 0,451$; $p>.05$). Medeni durumlara açısından duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında fark yoktur. Personel hangi medeni durumda olursa olsun, aynı düzeyde tükenmişlik eğilimi göstermektedirler.

Sonuçta, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında gruplar arasında fark olmamasına rağmen, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında bekarların tükenmişlik düzeyinin diğer personele göre yüksek çıkması onların düzenli bir aile yaşamına sahip olmalarını dolayısıyla yaptıkları işlere duygusal anlamda kendilerini verememeleri ve başkalarına karşı olumsuz davranış sergilemeleri şeklinde, kişisel başarı yönünden ise evli personelin kendini daha yeterli ve başarılı görmesi, evlilik hayatının vermiş olduğu düzen ve huzurun iş performanslarını olumlu yönde etkilediği şeklinde açıklanabilir.

Tablo 9: Mezuniyet Durumu Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Mezuniyet Durumu	Frekans	% Oranı
Lise	46	16,5
Önlisans	57	20,4
Lisans	161	57,7
Lisansüstü	15	5,4
Toplam	279	100

Tablo 9 incelendiğinde araştırmaya katılan 161 kişinin (%57,7) lisans, 57 kişinin (%20,4) ön lisans, 46 kişinin (%16,5) lise ve 15 kişinin de (%5,4) lisansüstü eğitimi almış olduğu görülmektedir.

Tablo 10: Mezuniyet Durumu Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Mezuniyet	N	\bar{x}	S.S.	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	Lise	46	2,077	0,625	9,807	.000*	1 - 3 2 - 3
	Ön Lisans	57	2,380	0,850			
	Lisans	161	2,725	0,765			
	Lisansüstü	15	2,607	0,662			
Duyarsızlaşma	Lise	46	1,696	0,563	2,178	.091	Yok
	Ön Lisans	57	1,846	0,775			
	Lisans	161	1,979	0,721			
	Lisansüstü	15	1,800	0,590			
Kişisel Başarı	Lise	46	3,818	0,620	1,418	.238	Yok
	Ön Lisans	57	3,811	0,574			
	Lisans	161	3,666	0,590			
	Lisansüstü	15	3,783	0,252			

Tablo 10 incelendiğinde, DT düzeyi en az lise mezunlarında ($\bar{D}=2,077$) iken, en fazla lisans mezunlarında ($\bar{D}=2,725$) görülmektedir. Duygusal Tükenme düzeyi ile mezuniyet durumları arasında yapılan varyans analizine göre ise mezuniyet durumları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($DT_F=9,807$; $p<.05$). Bu fark lisans mezunları ile ön lisans ve lise mezunları arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. Lisans mezunu olan personel, lise ve ön lisans mezunu olan personele göre duygusal tükenme alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Lisans mezunu olan personelin yaptıkları işi kendileri açısından düşük düzeyde gördükleri ve zorunlu olarak bir işe yerleşme algılarının bulunmasından dolayı bu işi tercih ettikleri söylenebilir.

DA düzeyinde ise en fazla tükenme lisans mezunlarında ($\bar{D}=1,979$) iken, en az tükenme lise mezunlarında ($\bar{D}=1,696$) olmaktadır. KB düzeyinde ise en fazla başarı lise mezunlarında ($\bar{K}=3,818$) iken, en düşük başarı lisans mezunlarında ($\bar{K}=3,666$) görülmüştür. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile mezuniyet durumları arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($DA_F= 2,178$; $p>.05$; $KB_F= 1,418$; $p>.05$). Mezuniyet durumlarına göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında fark yoktur. Yani hangi eğitim seviyesine sahip olursa olsun personel, birbirine yakın seviyede tükenmişlik yaşamaktadırlar. Burada da gruplar arasında fark olmamasına rağmen lisans mezunu olan personelin seçmiş olduğu mesleği kendileri için yeterli görmemesinden dolayı duyarsızlaşma boyutunun yüksek, kişisel başarı boyutunun düşük çıktığı ifade edilebilir.

Tablo 11: Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Mesleki Kıdem	Frekans	% Oranı
0-5 arası	93	33,3
6-10 arası	31	11,1
11-15 arası	47	16,9
16-20 arası	72	25,8
21 ve üstü	36	12,9
Toplam	279	100

Tablo 11 incelendiğinde araştırmaya katılan 93 kişinin (%33,3) 5 yıl ve altında, 72 kişinin (%25,8) 16-20 yıl arası, 47 kişinin (%16,9) 11-15 yıl arası, 36 kişinin (%12,9) 21 yıl ve üstü, 31 kişinin de (%11,1) 6-10 yıl arası çalışanlar olduğu görülmektedir.

Tablo 12: Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Mesleki Kıdem	N	\bar{D}	S.S.	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	0-5 arası	93	2,694	0,779	3,64	.007*	5 - 1
	6-10 arası	31	2,606	0,942			
	11-15 arası	47	2,558	0,8387			
	16-20 arası	72	2,518	0,737			
	21 ve üstü	36	2,117	0,598			
Duyarsızlaşma	0-5 arası	93	1,950	0,642	1,438	.222	Yok
	6-10 arası	31	2,013	0,874			
	11-15 arası	47	1,796	0,707			
	16-20 arası	72	1,942	0,775			
	21 ve üstü	36	1,689	0,533			
Kişisel Başarı	0-5 arası	93	3,641	0,565	2,645	.034*	5 - 1
	6-10 arası	31	3,714	0,847			
	11-15 arası	47	3,763	0,560			
	16-20 arası	72	3,686	0,510			

Tablo 12 incelendiğinde, DT düzeyi en az 21 yıl ve üstü kıdeme sahip olanlarda (\bar{X} =2,117) iken, en fazla 5 yıl ve daha aşağısında kıdeme sahip olanlarda (\bar{X} =2,694) görülmektedir. Duygusal Tükenme düzeyi ile mesleki kıdem arasında yapılan varyans analizine göre ise mesleki kıdemler arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($DT_F=3,64$; $p<.05$). Bu durum, 21 yıl ve üzeri çalışanlar ile 5 yıl ve daha aşağısında çalışanlar arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. Mesleğe yeni başlayan personel, 21 yıl ve üzeri çalışan personele göre duygusal tükenme alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

DA düzeyinde ise en fazla tükenme 6-10 yıl arası kıdeme sahip olanlarda (\bar{X} =2,013) iken, en az 21 yıl ve üstü kıdeme sahip olanlarda (\bar{X} =1,689) olmaktadır. Duyarsızlaşma düzeyleri ile mesleki kıdem arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($DA_F=1,438$; $p>.05$). Kıdemi ne olursa olsun personel, duyarsızlaşma alt boyutunda birbirine yakın seviyede tükenmişlik yaşamaktadırlar.

KB düzeyinde ise en fazla başarı 21 yıl ve üstü kıdeme sahip olanlarda (\bar{X} =3,996) iken, en düşük başarı 5 yıl ve daha aşağısında kıdeme sahip olanlarda (\bar{X} =3,641) görülmüştür. Kişisel başarı düzeyleri ile mesleki kıdem arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($KB_F=2,645$; $p<.05$). Bu fark 21 yıl ve üzeri çalışanlar ile 5 yıl ve daha aşağısında çalışanlar arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. Mesleğe yeni başlayan personel, 21 yıl ve üzeri çalışan personele göre kişisel başarı alt boyutunda daha düşük başarı sergilemektedirler. Sonuç olarak, mesleğe yeni başlayan personelde mesleğin vermiş olduğu tecrübesizlik, mesleğe alışma durumu ve kendilerine yüklenmiş olan iş yükü nedeniyle diğer personele göre duygusal tükenme düzeyinin fazla olduğu ve aynı zamanda kişisel başarı düzeyinin de düşük çıktığı söylenebilir.

Tablo 13: Yöneticilik Durumu Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Yöneticilik Durumu	Frekans	% Oranı
Evet	38	13,6
Hayır	241	86,4
Toplam	279	100

Tablo 13 incelendiğinde araştırmaya katılan 241 kişinin (%86,4) yönetici pozisyonunda çalışmadığı, geriye kalan 38 kişinin (%13,6) yönetici statüsünde görev aldığı görülmektedir.

Tablo 14: Yöneticilik Durumuna Değişkenine Göre Bağımsız t-Testi Sonuçları

Boyutlar	Yöneticilik Pozisyonu	N	\bar{X}	S.S.	Df	t	P
Duygusal Tükenme	Evet	38	2,626	0,803	277	0,696	.490
	Hayır	241	2,528	0,792			
Duyarsızlaşma	Evet	38	1,853	0,654	277	-0,427	.671
	Hayır	241	1,902	0,717			
Kişisel Başarı	Evet	38	3,845	0,535	277	1,447	.154
	Hayır	241	3,708	0,587			

Tablo 14 incelendiğinde, Duygusal Tükenme (DT) alt boyutu düzeyinin yönetici pozisyonunda çalışanlarda (\bar{X} = 2,626) daha yüksek olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma (DA) alt boyutu düzeyinde ise yönetici pozisyonunda çalışmayanlarda (\bar{X} = 1,902) yüksek düzeydedir. Kişisel Başarı (KB) alt boyutu düzeyinde ise yönetici pozisyonunda çalışanlarda (\bar{X} = 3,845) yüksek olduğu görülmektedir.

3 alt boyuta ait tükenmişlik düzeyi ile yöneticilik pozisyonu arasındaki anlamlı farklılık olup olmadığının belirlenmesi amacı ile yapılan "t" testi sonuçlarına göre her üç alt boyut içinde yöneticilik durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur ($DT_t=0,696$, $p>.05$; $DA_t=-0,427$, $p>.05$; $KB_t=1,447$, $p>.05$). Bu sonuca göre tükenmişlik düzeyleri yöneticilik pozisyonu açısından personel arasında farklılık göstermemektedir. Yani personel

yönetici olsun veya olmasın her üç alt boyutta da aynı düzeyde tükenmişlik eğilimi göstermektedir.

Tablo 15: Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Çalıştığı Birim	Frekans	% Oranı
Enstitü	13	4,7
Fakülte	65	23,3
Yüksekokul	41	14,7
Meslek Y.Okulu	35	12,5
Diğer Birimler	125	44,8
Toplam	279	100

Tablo 15 incelendiğinde araştırmaya katılan 13 personelin (%4,7) enstitülerde, 65 personelin (%23,3) fakültelerde, 41 personelin (%14,7) yüksekokullarda, 35 personelin (%12,5) meslek yüksek okullarında ve geriye kalan 125 personelinde (44,8) bunlar dışında kalan rektörlüğe bağlı diğer birimlerde görev aldığı görülmektedir.

Tablo 16: Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Çalıştığı Birim	N	\bar{X}	S.S.	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	Enstitü	13	2,872	0,965	1,377	.242	Yok
	Fakülte	65	2,610	0,817			
	Yüksekokul	41	2,390	0,737			
	M. Yüksekokulu	35	2,397	0,682			
	Diğer	125	2,562	0,802			
Duyarsızlaşma	Enstitü	13	1,985	0,785	0,269	.897	Yok
	Fakülte	65	1,895	0,720			
	Yüksekokul	41	1,902	0,682			
	M. Yüksekokulu	35	1,789	0,599			
	Diğer	125	1,914	0,737			
Kişisel Başarı	Enstitü	13	3,740	0,376	0,214	.931	Yok
	Fakülte	65	3,717	0,601			
	Yüksekokul	41	3,719	0,585			
	M. Yüksekokulu	35	3,811	0,528			
	Diğer	125	3,710	0,605			

Tablo 16 incelendiğinde, DT düzeyi yüksekokullarda görev alanlarda düşük seviyede (\bar{X} =2,390) iken, en fazla enstitüde görev alanlarda (\bar{X} =2,872) olduğu görülmektedir. DA düzeyinde ise en fazla tükenme enstitüde görev alanlarda (\bar{X} =1,985) iken, en az tükenme meslek yüksekokullarında görev alanlarda (\bar{X} =1,789) olmaktadır. KB düzeyinde ise en fazla başarı meslek yüksekokullarında görev alanlarda (\bar{X} =3,811), en düşük başarı rektörlüğe bağlı diğer birimlerde (\bar{X} =3,71) görülmüştür.

DT, DA ve KB düzeyleri ile çalışılan birim arasında yapılan varyans analizine göre ise çalıştıkları birim arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($DT_F= 1,377$; $p>.05$; $DA_F= 0,269$; $p>.05$; $KB_F= 0,214$; $p>.05$). Çalışılan birim açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına göre fark yoktur. Hangi birimde çalışılırsa çalışılırsa, personel birbirine yakın seviyede tükenmişlik yaşamaktadır.

Tablo 17: Başka İşe Geçmeyi İsteme Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

İş Değiştirmek	Frekans	% Oranı
Evet	141	50,5
Hayır	138	49,5
Toplam	279	100

Tablo 17 incelendiğinde araştırmaya katılan 141 kişinin (%50,5) çalıştığı işten memnun olmayıp fırsat olsa başka işe geçmek istediği, 138 kişinin (49,5) işlerinden memnun olup başka işe geçmeyi düşünmedikleri görülmektedir.

Tablo 18: Başka İşe Geçmeyi İsteme Değişkenine Göre Bağımsız t-Testi Sonuçları

Boyutlar	Başka İş İsteme	N	\bar{X}	S.S.	Df	t	P
Duygusal Tükenme	Evet	141	2,878	0,779	277	7,926	.000*
	Hayır	138	2,198	0,648			
Duyarsızlaşma	Evet	141	2,133	0,777	277	6,023	.000*
	Hayır	138	1,652	0,530			
Kişisel Başarı	Evet	141	3,639	0,598	277	-2,584	.001*
	Hayır	138	3,817	0,550			

Tablo 18 incelendiğinde, Duygusal Tükenme (DT) ve Duyarsızlaşma (DA) alt boyutu düzeylerinde tükenmişlik seviyesinin, başka işe geçme isteği olanlarda daha yüksek olduğu görülmektedir. Kişisel Başarı (KB) alt boyutu düzeyinde ise başka işe geçme isteği olmayanlarda başarının daha yüksek olduğu yani tükenmişlik seviyesinin düşük olduğu görülmektedir.

3 alt boyuta ait tükenmişlik düzeyi ile başka iş isteme arasındaki anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan "t" testi sonuçlarına göre her üç alt boyut içinde başka işe geçme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($DT_t = 7,926$; $p < .05$; $DA_t = 6,023$; $p > .05$; $KB_t = -2,584$; $p < .05$). Bu fark, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında başka işe geçmeyi isteyenlerin tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olmasından kaynaklanmaktadır. Sonuçlara bakıldığında, başka bir işe geçmeyi düşünen personelin yaptığı işten memnun olmamasından dolayı duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyinin fazla, kişisel başarı düzeyinin ise düşük çıktığı söylenebilir.

Tablo 19: Birim Yeri Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Birim Yeri	Frekans	% Oranı
Merkez	229	82,1
İlçe	50	17,9
Toplam	279	100

Tablo 19 incelendiğinde araştırmaya katılan 229 kişi (%82,1) il merkezinde üniversiteye bağlı birimlerde, 50 kişinin (%17,9) ise ilçelerde çalıştığı görülmektedir.

Tablo 20: Çalıştıkları Birim Yerine Göre Bağımsız t-Testi Sonuçları

Boyutlar	Birim Yeri	N	\bar{X}	S.S.	Df	t	P
Duygusal Tükenme	Merkez	229	2,594	0,795	277	2,511	.014*
	İlçe	50	2,300	0,740			
Duyarsızlaşma	Merkez	229	1,913	0,716	277	0,959	.340
	İlçe	50	1,812	0,669			
Kişisel Başarı	Merkez	229	3,706	0,587	277	-1,342	.184
	İlçe	50	3,822	0,546			

Tablo 20 incelendiğinde, Duygusal Tükenme (DT) ve Duyarsızlaşma (DA) alt boyutu düzeylerinde tükenmişlik, merkezde çalışan personelde daha yüksek olduğu görülmektedir. Kişisel Başarı (KB) alt boyutu düzeyinde ise ilçelerde görev alan personelde başarının yüksek olduğu görülmektedir.

DT düzeyi ile çalışılan birim yeri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre ise birim yerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($DT_t = 2,511$; $p < .05$). Merkez birimlerde çalışan personelin, ilçedeki birimlerde çalışan personele göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı söylenebilir. Merkezdeki birimlerde çalışan personelin iş yükünün ilçedeki birimlerde çalışan personele nazaran daha fazla olmasından dolayı duygusal tükenmişlik düzeyinin fazla olduğu söylenebilir.

DA ve KB düzeyleri ile birim yerleri arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($DA_t = 0,959$; $p > .05$; $KB_t = -1,342$; $p > .05$). Çalışılan birim yeri açısından duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına göre fark yoktur. Yani merkez veya ilçede çalışan tüm personel birbirine yakın seviyede tükenmişlik yaşamaktadır.

Tablo 21: Sosyal Etkinliklere Katılma Değişkenine Göre Frekans Dağılımı

Sosyal Etkinlik	Frekans	% Oranı
Hiç	29	10,4
Nadiren	187	67
Sık Sık	59	21,2
Çok sık	4	1,4
Toplam	279	100

Tablo 21’de personelin sosyal etkinliklere katılma durumları incelendiğinde, 187 kişi (%67) nadiren, 59 kişi (21,2) sık sık, 4 kişi (%1,4) çok sık olarak etkinliklere katılırken, 29 kişi (%10,4) hiç etkinliklere katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 22: Sosyal Etkinliklere Katılma Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Sosyal Etkinlik Katılma	N	\bar{X}	S.S.	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	Hiç	29	2,939	0,984	4,935	.002*	1 - 3 1 - 4
	Nadiren	187	2,542	0,739			
	Sık Sık	59	2,405	0,788			
	Çok Sık	4	1,639	0,569			
Duyarsızlaşma	Hiç	29	2,097	1,053	1,645	.179	Yok
	Nadiren	187	1,888	0,648			
	Sık Sık	59	1,858	0,687			
	Çok Sık	4	1,350	0,191			
Kişisel Başarı	Hiç	29	3,621	0,864	4,251	.006*	4 - 1 4 - 2 4 - 3
	Nadiren	187	3,697	0,547			
	Sık Sık	59	3,814	0,470			
	Çok Sık	4	4,625	0,288			

Tablo 22 incelendiğinde, DT düzeyi en az sosyal faaliyetlere çok sık katılanlarda ($\bar{X}=1,639$), en fazla hiç katılmayanlarda ($\bar{X}=2,939$) görülmektedir. Duygusal Tükenme düzeyi ile sosyal etkinliklere katılma durumu arasında yapılan varyans analizine göre ise sosyal etkinliklere katılma durumları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($DT_F=4,935$; $p < .05$). Bu sosyal etkinliklere çok sık veya sık sık katılanlar ile hiç katılmayanlar arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. Yani hiç sosyal etkinliklere katılmayan personel duygusal tükenme alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. DA düzeyinde ise en fazla tükenme hiç katılmayanlarda ($\bar{X}=2,097$) iken, en az tükenme çok sık katılanlarda ($\bar{X}=1,350$) olmaktadır. Duyarsızlaşma düzeyleri ile mesleki kıdem arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($DA_F= 1,645$; $p > .05$).

KB düzeyinde ise en fazla başarı çok sık katılanlarda ($\bar{X}=4,625$) iken, en düşük başarı hiç katılmayanlarda ($\bar{X}=3,621$) görülmüştür. Kişisel başarı düzeyleri ile sosyal etkinliklere katılma durumu arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($KB_F= 24,251$; $p<.05$). Bu durum etkinliklere çok sık katılanlar ile diğer gruplar arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. Yani çok sık sosyal etkinlik faaliyetlerine katılım gösterenler, diğer gruplara göre yaptıkları işlerde daha fazla kişisel başarı göstermektedirler. Sonuçta, duygusal tükenme düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olması personelin çok sık sosyal etkinliklere katılması sonucunda iş yükünün stresini diğer personele göre daha rahat atmalarından ve dolayısıyla işlerine kolay adapte olmalarından kaynaklanmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesinde çalışan idari personelin bazı değişkenler açısından tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada, idari personelin duygusal tükenme düzeyinin orta seviyede, duyarsızlaşma düzeyinin düşük ve kişisel başarı düzeyinin yüksek yani bu boyuttaki tükenmişlik düzeyinin de düşük olduğu görülmüştür.

Duygusal Tükenme alt boyutu düzeyi incelendiğinde; cinsiyet değişkenine göre kadınların tükenmişlik düzeyi erkeklere göre biraz fazla olmasına rağmen, tükenmişlik düzeyleri erkek veya kadın personel arasında farklılık göstermemektedir. Her iki cinsiyet grubu birbirine yakın seviyede tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yaş değişkenine göre gruplar arasında farklılıklar bulunmaktadır. 51 yaş ve üstü personel, 21 ile 40 yaş arasındaki personele göre daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yani genç olan personelin daha fazla tükenmişlik yaşadığı anlaşılmaktadır. Medeni durum değişkenine göre, gruplar arasında olan fark, bekar olan personelin, dul/boşanmış olan personele göre daha fazla tükenmişlik yaşamasından kaynaklanmaktadır. Mezuniyet durumu değişkenine göre, gruplar arasındaki fark, lisans mezunu olan personelin, lise ve ön lisans mezunu olan personele göre daha fazla tükenmişlik yaşamasından kaynaklanmaktadır. Mesleki kıdem değişkenine göre, mesleğe yeni başlayan personel, 21 yıl ve üzeri çalışan personele göre duygusal tükenme alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yönetici pozisyonu değişkenine göre, yönetici pozisyonunda olup olmama personelin tükenmişlik seviyesini etkilememektedir, sadece yönetici pozisyonunda olan personel biraz daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Çalıştığı birim değişkenine göre gruplar arası farkın olmadığı söylenebilir. Yani personel, hangi birimde çalışırsa çalışsın, birbirine yakın seviyede tükenmişlik yaşamaktadır. Ancak enstitüde görev alanların, diğer birimlerde görev alanlara göre yüksek seviyede tükenmişlik yaşadığı söylenebilir. Başka işe geçmeyi isteme değişkenine göre, gruplar arasında anlamlı fark bulunmaktadır ve başka işe geçmeyi isteyenlerin tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu söylenebilir. Birim yeri değişkenine göre, gruplar arasındaki anlamlı farkın merkez birimlerde çalışan personelin, ilçedeki birimlerde çalışan personele göre daha fazla tükenmişlik yaşamasından kaynaklandığı söylenebilir. Sosyal etkinliklere katılma değişkenine göre, gruplar arasındaki fark hiç sosyal etkinliklere katılmayan personelin duygusal tükenme alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamasından kaynaklanmaktadır.

Duyarsızlaşma alt boyutu düzeyi incelendiğinde; cinsiyet değişkenine göre erkeklerin tükenmişlik düzeyi kadınlara göre biraz fazla olmasına rağmen, tükenmişlik düzeyleri erkek veya kadın personel açısından farklılık göstermemektedir. Yaş değişkenine göre gruplar arasında farklılık bulunmamasına rağmen tükenme en fazla 21-30 yaş arası grupta iken en az tükenme 51 ve üzeri yaş grubunda olmaktadır. Medeni durum değişkenine göre, gruplar arasında fark bulunmamıştır ancak en fazla tükenme bekarlarda, en az tükenme dul/boşanmış olanlarda görülmektedir. Mezuniyet durumu değişkenine göre, duyarsızlaşma boyutuna göre gruplar arasında fark yoktur fakat en fazla tükenme lisans mezunlarında iken, en az tükenme lise mezunlarında olmaktadır. Mesleki kıdem değişkenine göre, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamasına rağmen en fazla tükenme 6-10 yıl arası kıdeme sahip olanlarda, en az tükenme 21 yıl ve üstü kıdeme sahip olanlarda olmaktadır. Kıdemi ne olursa olsun personel, duyarsızlaşma alt boyutunda birbirine yakın seviyede tükenmişlik yaşamaktadır. Yönetici pozisyonu değişkenine göre gruplar arasında fark bulunmamıştır fakat tükenmişlik yönetici pozisyonunda çalışmayanlarda yüksek düzeydedir. Çalıştığı birim değişkenine göre gruplar arası fark anlamlı bulunmamıştır. En fazla tükenme enstitüde görev alanlarda, en az tükenme

meslek yüksekokullarında görev alanlarda olmaktadır. Başka işe geçmeyi isteme değişkenine göre, tükenmişlik seviyesinin başka işe geçme isteği olanlarda daha yüksek olduğu görülmektedir. Birim yeri değişkenine göre, tükenmişlik, merkezde çalışan personelde daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak gruplar arasında fark olmadığından dolayı merkezde ve ilçede yaşayanlar birbirine yakın seviyede tükenmişlik yaşamaktadırlar. Sosyal etkinliklere katılma değişkenine göre, gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. En fazla tükenme hiç katılmayanlarda, en az tükenme çok sık katılanlarda olmaktadır.

Kişisel Başarı alt boyutu düzeyi incelendiğinde; cinsiyet değişkenine göre, cinsiyetler arasında fark olmamasına rağmen erkeklerin kadınlara göre başarılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Yaş değişkenine göre gruplar arasında farklılıklar bulunmamasına rağmen, en fazla başarı 51 ve üzeri yaş grubunda, en düşük başarı 21-30 yaş arasında olduğu görülmüştür. Medeni durum değişkenine göre, gruplar arasındaki fark anlamlı değildir ancak en fazla başarı evlilerde, en düşük başarı dul/boşanmış grupta görülmüştür. Mezuniyet durumu değişkeni açısından da fark anlamlı bulunmamıştır fakat en fazla başarı lise mezunlarında, en düşük başarı lisans mezunlarında görülmüştür. Mesleki kıdem değişkenine göre, gruplar arasında fark saptanmıştır. En fazla başarı 21 yıl ve üstü kıdeme sahip olanlarda, en düşük başarı 5 yıl ve daha aşağısında kıdeme sahip olanlarda görülmüştür. Mesleğe yeni başlayan personel, 21 yıl ve üzeri çalışan personele göre kişisel başarı alt boyutunda daha düşük başarı sergilemektedir. Yönetici pozisyonu değişkeni açısından, yöneticilik yapan ile yapmayanlar arasında fark bulunmamıştır fakat kişisel başarının yönetici pozisyonunda olanlarda yüksek olduğu görülmüştür. Çalıştığı birim değişkenine göre gruplar arası farkın olmadığı söylenebilir. En fazla başarı meslek yüksekokullarında görev alanlarda, en düşük başarı rektörlüğe bağlı diğer birimlerde görülmüştür. Başka işe geçmeyi isteme değişkenine göre, gruplar arasında farkın olduğu belirlenmiştir ve bu farkın başka işe geçme isteği olmayanlarda başarının daha yüksek yani tükenmişlik seviyesinin düşük olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Birim yeri değişkeni açısından gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ancak ilçelerde görev alan personelde başarının yüksek olduğu görülmektedir. Sosyal etkinliklere katılma değişkenine göre, gruplar arasında fark anlamlı bulunmuştur ve en fazla başarı çok sık katılanlarda, en düşük başarı hiç katılmayanlarda görülmüştür. Çok sık sosyal etkinlik faaliyetlerine katılım gösterenler, diğer gruplara göre yaptıkları işlerde daha fazla kişisel başarı gösterdiklerini düşünmektedirler.

Özetleyecek olursak, idari personelin duygusal tükenme düzeyi yaş, medeni durum, mezuniyet durumu, mesleki kıdem, başka işe geçme isteği, birim yeri ve sosyal etkinliklere katılma değişkenlerine göre değişiklik göstermektedir. Duyarsızlaşma düzeyi sadece başka işe geçme isteği değişkene göre farklılık göstermektedir. Kişisel başarı düzeyi ise mesleki kıdem, başka işe geçme isteği ve sosyal etkinliklere katılma değişkenlerine göre farklılık göstermektedir.

Sonuç olarak, tükenmişlik düzeyleri her bir alt boyutta farklı gruplar arasında meydana gelmesinden dolayı, tükenmişlikle başa çıkabilmek için personelin öncelikle bu konuda bilgilendirilmesi faydalı olacaktır. Tükenmişlik yaşayan personel için kurum tarafından sosyal etkinlikler düzenlenip katılımları sağlanmalı ve tükenmişlik düzeyleri azaltılmaya çalışılmalıdır. Mesleki kıdemi yüksek olan personelin, mesleğe yeni başlayan personele örnek olup, yol gösterici ve yaptıkları işlerde yardım edici konumda olmaları genç personelin işe alışma ve benimseme aşamasını hızla aşmasına ve tükenmişlik seviyelerinin azalmasına neden olabilir. Ayrıca genç ve lisans mezunu personelin, mezun olur olmaz herhangi bir işe başlamayı istemeleri, yanlış iş seçimi yapmalarına ve bu işi beğenmemelerine neden olabilir. Bu durum zamanla bu kişilerde bir tükenmişlik duygusu meydana getirebilir, dolayısıyla yaşadıkları tükenmişliği azaltmak için yapacakları işle ilgili bilgilendirme yapılmalı ve kabiliyetlerine uygun işlerde ve birimlerde çalıştırılmalıdır.

Bu çalışma yönetim bazında daha derinlemesine ele alınarak, kurumda çalışan tüm personel araştırmaya dahil edilebilirse, kurum bazında oluşan tükenmişlik düzeyi detaylı bir şekilde ortaya çıkarılabilir ve yönetim elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda gerekli önlemleri alabilir ve idari personelin daha başarılı duruma gelmesi için gerekli yapılanmayı gerçekleştirebilir.

KAYNAKÇA

- ARDIÇ, Kadir ve POLATÇI, Sema (2008). "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 10, S. 2, s. 69-96.
- AVŞAROĞLU, Selahattin, DENİZ, M. Engin ve KAHRAMAN, Ali (2005). "Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 14, s. 115-129.
- AYTAÇ, Mustafa, AYTAÇ, Serpil, FIRAT, Zerrin, BAYRAM, Nuran ve KESER, Aşkın (2001). *Akademisyenlerin Çalışma Yaşamı ve Kariyer Sorunları*, Uludağ Üniversitesi Araştırma Fonu İşletme Müdürlüğü, Proje No: 99/29.
- AKTUÇ, İ. Yavuz, SUSUR, Alev, KESKİN, Selda, BALCI, Yasemin ve SEBER, Gülten (2006). "Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri", *Osmangazi Tıp Dergisi*, C. 28, S. 2, s. 91-101.
- BASIM, H. Nejat ve ŞEŞEN, Harun (2006). "Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma", *Ege Üniversitesi Akademik Bakış Ekonomi İşletme Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi*, C. 6, S. 2, s. 15-23.
- BARNETT, Rosalind C., BRENNAN Robert T. ve GAREIS, Karen C. (1999). "A Closer Look at The Measurement of Burnout", *Journal of Applied Biobehavioral Research*, V. 4, I. 2, p. 65-78.
- BAYSAL, Asuman (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BUDAK, Gülay ve SÜRGEVİL, Olca (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama", *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, C. 20, S. 2, s. 95-108.
- CORDES, Cynthia L. ve DOUGHERTY, Thomas W. (1993). "A Review and Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, V. 18, I. 4, p. 621-658.
- ÇOKLUK, Ömay (1999). *Zihinsel ve İşitme Engelliler Okulunda Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DOLUNAY, Ayşe Birsen (2001). *Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ERGİN, Canan (1995). "Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, C. 12, S. 1-2, s. 37-50.
- FREUDENBERGER, Herbert J. (1974). "Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, V. 30, I. 1, p. 159-165.
- GOLEMBIEWSKI, Robert T., BOUDREAU, Robert A., SUN, Ben-Chu ve LUO, Huaping (1998). "Estimates of Burnout in Public Agencies: Worldwide, How Many Employees Have Which Degrees of Burnout and With What Consequences?", *Public Administration Review*, V. 58, I. 1, p. 59-65.
- KIRILMAZ, A. Yıldız, ÇELEN, Ümit ve SARP, Nilgün (2003). "İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması", *İlköğretim Online*, C. 2, S. 1, s. 2-9.
- MASLACH, Christina ve ZIMBARDO, Philip G. (1982). *Burnout The Cost of Caring*, New Jersey: Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs.
- MASLACH, Christina ve JACKSON, Susan E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, V. 2, I. 2, p. 99-113.
- MASLACH, Christina ve JACKSON, Susan E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 2nd Edition, Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- MASLACH, Christina, SCHAUFELI, Wilmar B. ve LEITER, Michael P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, V. 52, p. 397-422.
- MURAT, Mehmet (2003). "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik", *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, C. 19, S. 2, s. 25-34.
- ÖZÇINAR, Mustafa (2005). *Asistan Doktorlarda Burnout Sendromu*, Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, İstanbul: Sağlık Bakanlığı Dr. Lütfü Kırdar Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği.
- ÖZDEMİR, Kemal, ÖZDEMİR, H. Deniz, COŞKUN, Akın ve ÇINAR, Ziyet (1999). "Diş Hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi", *Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi*, C. 2, S. 2, s. 98-104.
- ÖZER, Recep (1998). *Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: K.T.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZMEN, Hicran (2001). *Görme Engelliler Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- SARI, Hakan (2004). "An Analysis of Burnout and Job Satisfaction Among Turkish Special School Headteachers and Teachers, and the Factors Effecting Their Burnout and Job Satisfaction", *Educational Studies*, V. 30, I. 3, p. 291-306.
- TÜMKAYA, Songül (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- YILDIRIM, Okutan Elvan ve BALABAN, Özlem (2007). "Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: SAÜ İİBF Örneği", *VI. Anadolu İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı*, 31 Mayıs-2 Haziran 2007, Kırıkkale, s. 455-463.