



**AKADEMİK VE İDARİ PERSONELİN TÜKENMİŞLİK
DÜZEYİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ:
AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

Edibe BİLİCİ
Yüksek Lisans Tezi

İşletme Anabilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı

Tez Yöneticisi Yrd. Doç. Dr. Esra KADANALI

AĞRI - 2017
(Her Hakkı Saklıdır)

T.C
AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı

Edibe BİLİCİ

**AKADEMİK VE İDARİ PERSONELİN TÜKENMİŞLİK
DÜZEYİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ: AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Yöneticisi
Yrd. Doç. Dr. Esra KADANALI

AĞRI - 2017



T.C.
AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ KABUL VE ONAY TUTANAĞI
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yrd. Doç. Dr. Esra KADANALI danışmanlığında, **Edibe BİLİCİ** tarafından hazırlanan bu çalışma **09.11.2017** tarihinde aşağıdaki jüri tarafından. **İşletme** Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR

İmza:

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Esra KADANALI

İmza:

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Ercan KESER

İmza:

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine ait olup;

Enstitü Yönetim Kurulunun 10.11.2017 tarih ve 2017-Ç.2-01 nolu kararı ile onaylanmıştır.

10.11.2017

Doç. Dr. Faruk KAYA

Enstitü Müdürü

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “*Akademik ve İdari Personelin Tükenmişlik Düzeyinin İş Doyumuna Etkisi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği*” adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

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

Δ Tezimin 3 ay süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

08.12.2017

Edibe BİLİCİ

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

AKADEMİK VE İDARİ PERSONELİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ: AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Edibe Bilici

Tez Yöneticisi: Yrd. Doç. Dr. Esra KADANALI

2017, 84 sayfa + x

Jüri: Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR

Yrd. Doç. Dr. Ercan KESER

Yrd. Doç. Dr. Esra KADANALI

Bu araştırmanın amacı; Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personelin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumuna etkisini incelemektir. Araştırmanın örneklemini, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde görev yapan 198 akademik personel ve 131 idari personel olmak üzere toplam 329 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyumu Ölçeği olmak üzere iki ayrı ölçek kullanılmıştır. Kullanılan ölçeklerin uygulanması sonucunda elde edilen veriler SPSS Paket Programı kullanılarak analiz edilmiştir. İstatistiksel analizlerde frekans ve yüzde analizleri, t testi, tek yönlü varyans analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre; hem akademik hem de idari personel için tükenmişlik alt boyutlarının; iş doyumunu ifade eden içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel tatmin üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, akademik ve idari personelin tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte akademik ve idari personel iş doyum ortalamaları arasında ise anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Tükenmişlik, İş Doyumu, Üniversite

ABSTRACT

Master's Thesis

THE EFFECT OF BURNOUT LEVEL ON JOB SATISFACTION IN ACADEMIC AND ADMINISTRATIVE STAFF'S: THE CASE OF AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ

Edibe Bilici

Thesis Advisor: Assist. Assoc. Dr. Esra KADANALI

2017, 84 pages + x

Jüri: Assist. Assoc. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR

Assist. Assoc. Dr. Ercan KESER

Assist. Assoc. Dr. Esra KADANALI

The purpose of this study is to analyse the influence of exhaustion level of academic and administrative staff working at Ağrı İbrahim Çeçen University on job satisfaction. Sampling in the research includes 329 at tendants, 198 of whom are academicians and the others are administrative staff. Two distinct scale, Maslach Burnout Inventory and Minnesota Satisfaction Questionnaire, have been used in gathering research data. The data obtained as a result of the application of the scales used have been analysed with SBSS Package Program. Frequency and percentage analysis, T test, one direction variation analysis and regresyon analysis have been used in statistical analysis.

According to research results it's proved that lower dimension of fatigue either for academic staff and administrative staff are effective on internal satisfaction which express job satisfaction, external satisfaction and general satisfaction. More over it's specified that there is no meaningful difference between the average dimension of fatigue of academic and administrative staff. For all that it has been seen that there is a meaningful difference between the average job satisfaction of academic staff and administrative staff.

Key words: Exhaustion, Job satisfaction, University

ÖNSÖZ

Bu çalışmada Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde çalışan akademik ve idari personelin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumuna etkisi incelenmiştir. Çalışma konusunun belirlenmesinde, çalışmanın hazırlanma sürecinin her aşamasında, bilgi , tecrübe ve zamanını esirgemeyerek bana her fırsatta yardımcı olan değerli danışmanım Yrd. Doç. Dr. Esra KADANALI'ya, çalışmama olan katkılarından dolayı sayın Yrd. Doç. Dr.Ercan KESER'e;

Tercihlerimin peşinden giderken beni destekleyen, yanımda olduğunu hissettirerek bana dualarıyla güç veren, hayattaki en büyük şansım olan sevgili anneme, babama ve ablalarım, sabrını ve sevgisini tüm zor şartlara rağmen esirgemeyen yolumu ve yolculuğumu güzelleştiren yol arkadaşım sevgili Metin KARA'ya ve çalışmamın uygulama aşamasında verdiği destek ve gösterdiği dostluk için kuzenim Sema BİLİCİ'ye sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

TEZ KABUL VE ONAY TUTANAĞI.....	i
TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
ÖN SÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar DİZİNİ	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
1. GİRİŞ	1
1.1. Problem	1
1.2. Amaç	2
1.3. Önem.....	2
1.4. Varsayımlar	3
1.5. Sınırlılıklar	3
1.6. Literatür Özetleri.....	3
2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMININ TEORİK ÇERÇEVESİ.....	8
2.1. Tükenmişlik Kavramı	8
2.2. Tükenmişliğin Boyutları	12
2.2.1. Duygusal Tükenme Boyutu	13
2.2.2. Duyarsızlaşma Boyutu	14
2.2.3. Kişisel Başarı Boyutu.....	15
2.3. Tükenmişliğin Belirti ve Etkileri	16
2.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	19
2.4.1. Bireysel Faktörler.....	19
2.4.2. Çevresel ve Toplumsal Faktörler	21
2.4.3. Örgütsel Faktörler	22
3. İŞ DOYUMU KAVRAMININ TEORİK ÇERÇEVESİ.....	25
3.1. İş Doyumu.....	25
3.2. İş Doyumunun Önemi	26
3.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	27
4. YÖNTEM.....	30
4.1. Araştırmanın Modeli.....	30
4.2. Evren ve Örneklem.....	31
4.3. Verilerin Toplanması.....	31
4.4. Verilerin Analizi.....	32
4.5. Araştırmanın Hipotezleri	34

5. BULGULAR VE YORUM.....	35
5.1. Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular.....	35
5.2. Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi.....	37
5.3. Akademik ve İdari Kadronun Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu Düzeyinin Genel Ortalamaları.....	38
5.4. Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu Ölçeklerinin Regresyon Modeli Sonuçları.....	41
5.5. Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu Açısından Akademik ve İdari Personel Arasındaki Farklılığın İncelenmesi.....	61
5.6. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Cinsiyete Göre Değişimi.....	62
5.7. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Yaşa Göre Değişimi.....	63
5.8. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Medeni Duruma Göre Değişimi.....	65
5.9. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Gelire Göre Değişimi.....	67
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	70
KAYNAKÇA	73
EKLER.....	81
ÖZGEÇMİŞ.....	84

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Demografik Bilgilerin Dağılımı.....	35
Tablo 2. Akademik ve İdari Kadronun Tükenmişlik Düzeyi.....	38
Tablo 3. Akademik ve İdari Kadronun İş Doyumu Düzeyi.....	39
Tablo 4. Akademik Kadroda Duygusal Tükenme Alt Boyutunun İçsel Tatmine Etkisi.....	41
Tablo 5. Akademik Kadroda Duygusal Tükenme Alt Boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi.....	42
Tablo 6. Akademik Kadroda Duygusal Tükenme Alt Boyutunun Genel Tatmine Etkisi.....	43
Tablo 7. Akademik Kadroda Duyarsızlaşma Alt Boyutunun İçsel Tatmine Etkisi.....	44
Tablo 8. Akademik Kadroda Duyarsızlaşma Alt Boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi.....	45
Tablo 9. Akademik Kadroda Duyarsızlaşma Alt Boyutunun Genel Tatmine Etkisi.....	46
Tablo 10. Akademik Kadroda Kişisel Başarı Alt Boyutunun İçsel Tatmine Etkisi.....	47
Tablo 11. Akademik Kadroda Kişisel Başarı Alt Boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi.....	48
Tablo 12. Akademik Kadroda Kişisel Başarı Alt Boyutunun Genel Tatmine Etkisi.....	49
Tablo 13. Akademik Kadroda Tükenmişliğin İş Doyumuna Etkisi.....	50
Tablo 14. İdari Kadroda Duygusal Tükenme Alt Boyutunun İçsel Tatmine Etkisi.....	51
Tablo 15. İdari Kadroda Duygusal Tükenme Alt Boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi.....	52
Tablo 16. İdari Kadroda Duygusal Tükenme Alt Boyutunun Genel Tatmine Etkisi.....	53
Tablo 17. İdari Kadroda Duyarsızlaşma Alt Boyutunun İçsel Tatmine Etkisi.....	54
Tablo 18. İdari Kadroda Duyarsızlaşma Alt Boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi.....	55
Tablo 19. İdari Kadroda Duyarsızlaşma Alt Boyutunun Genel Tatmine Etkisi.....	56
Tablo 20. İdari Kadroda Kişisel Başarı Alt Boyutunun İçsel Tatmine Etkisi.....	57
Tablo 21. İdari Kadroda Kişisel Başarı Alt Boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi.....	58
Tablo 22. İdari Kadroda Kişisel Başarı Alt Boyutunun Genel Tatmine Etkisi.....	59
Tablo 23. İdari Kadroda Tükenmişliğin İş Doyumuna Etkisi.....	60
Tablo 24. Tükenmişlik Düzeyinin Akademik ve İdari Personel Açısından T Testi Sonuçları.....	61

Tablo 25. İş Doyumu Düzeyinin Akademik ve İdari Personel Açısından T Testi Sonuçları.....	61
Tablo 26. Akademik Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Cinsiyete Göre Değişimi.....	62
Tablo 27. İdari Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Cinsiyete Göre Değişimi.....	62
Tablo 28. Akademik Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Yaşa Göre Değişimi.....	63
Tablo 29. İdari Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Yaşa Göre Değişimi.....	64
Tablo 30. Akademik Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Medeni Duruma Göre Değişimi.....	65
Tablo 31. İdari Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Medeni Duruma Göre Değişimi.....	66
Tablo 32. Akademik Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Gelire Göre Değişimi.....	67
Tablo 33. İdari Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Gelire Göre Değişimi.....	68

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Araştırma Modeli.....	30
--------------------------------	----



1.GİRİŞ

1.1. Problem

Günümüzde küreselleşme ile çalışma hayatında yaşanan değişimler, çalışanların iş motivasyonunu da etkilemektedir. Dolayısıyla değişen sosyal yapı ile birlikte ekonomik koşulların ve iş yaşamı koşullarının değişmesi hem yöneticilerde hem çalışanlarda stresle başlayan ve zaman içerisinde artış gösteren bir baskıya yol açmaktadır. Bu baskının ilerlemesi ile birlikte çalışanlarda bir tükenme gerçekleşmekte ve çalışanların iş verimliliğini düşürürken işten ayrılmasına da yol açmaktadır (Gürdoğan ve Atabey, 2014: 19).

İlk olarak Herbert Freudenberger'in 1970'li yıllardaki klinik çalışmalarının bulgularına dayanarak, sosyal bir problem olarak tespit edilen tükenmişlik, insandaki ruhsal ve fiziksel enerjinin tükenişi anlamında ele alınmaktadır (Anvari, 2011: 115; Budak ve Sürvegil, 2005: 96; Kılıç ve Seymen, 2011: 49; Sowmya ve Panchanatham, 2011: 51). Tükenmişlik sendromu; kişilere, kurumlara, ilişkilere nihayetinde toplumun tümüne zarar veren bir olgu olarak dikkat çekmesi nedeniyle birçok araştırmada farklı boyutlarıyla ele alınmıştır (Kızıldere ve Kalay, 2015: 33).

Tükenmişlik, çalışanların profesyonel amaçlarına ulaşmasını önleyen önemli bir sorun olarak ifade edilebilmektedir. Çünkü tükenmişlik, bireylerin güç kaynaklarını tüketirken zaman içerisinde çalışanın işiyle olan bağı koparmaktadır. Çalışanlarda ortaya çıkan tükenmişlik bir duyarsızlaşmaya yol açmakta ve kişisel başarıyı olumsuz etkilemektedir. Bu durumda iş hayatındaki başarıyı ve verimliliği olumsuz etkilemektedir. Tükenmişlik, çeşitli meslek grupları açısından dünyanın birçok ülkesinde incelenmektedir. Özellikle yüz yüze ilişkilerin yoğun olduğu mesleklerde çalışanların tükenmişlik sorununu daha fazla yaşadığı görülebilmektedir. Bununla birlikte çalışma ortamındaki ilişkiler, iş yükü, rol çatışması, kişisel özellikler, gibi diğer faktörlerde tükenmişliğin yaşanmasında etkili olabilmektedir (Süren vd., 2016: 248). Ayrıca bireylerin psiko-sosyal özellikleri olarak ifade edilen dışa dönüklük vicdanlılık gibi özelliklerin yanında hoş görülme bir yapıya sahip olmak, nevrotik bir ruh yapısına sahip olma da tükenmişlik düzeyini etkileyebilmektedir (Anvari vd., 2011: 118).

Birçok faktöre bağılı olarak ortaya çıkan tükenmişlik, çalışanların enerjisini ve motivasyonunu düşürürken çalışanların yaşadığı iş doyumuna (tatminine) da etki etmektedir. Çalışanların işe karşı olan olumlu tutumları olarak tanımlanan iş doyumunu (Örücü vd.,2010: 2), bir çalışanın işinden memnun olma düzeyini ifade etmektedir (Naktiyok, 2002: 179). İş doyumunun büyük ölçüde stresle ilgili olması nedeniyle tükenmişlik ile aralarında bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir (Güner vd., 2014: 74). İş doyumuna etki eden önemli faktörlerin, çalışanların işten beklentileri ve gelecekle ilgili kaygı düzeyleridir (Yıldırım, 2007: 270). Bunların yanında örgütsel adalet, çalışanların iş yerindeki görev ve sorumlulukları ile iş yükleri, çalışanın kadro ve unvan durumu, işletmenin çalışana sağladığı özlük hakları, demografik özellikler gibi faktörlerin de yapılan çalışmalarda (Yıldırım, 2007; Yelboğa, 2012; Tanhan vd., 2012; Özdemir ve Ozan, 2013; Güner, 2014) etkili olduğu belirtilmektedir.

1.2. Amaç

Bu araştırmada, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personelin tükenmişlik düzeyinin iş doyumuna etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca demografik faktörlere dayalı olarak bu ilişkinin değişkenlik gösterip göstermediği de incelenmiştir.

1.3. Önem

Eğitim öğretim hizmetlerinin nitelikli bireyler yetiştirme konusunda son basamağını oluşturan, yüz yüze ilişkilerin önemli olduğu yüksek öğretim seviyesinde çalışan akademisyen ve idari personel için de tükenmişliğin önemli bir sorun olduğu düşünülmektedir

Tükenmişlik sorununa etki eden faktörlerin tespit edilmesi, üretilen hizmetin eğitim politikalarında konulan hedef ve amaçlara uygun olabilmesi için büyük bir önem taşımaktadır. Ayrıca akademik ve idari personelin yaşadığı tükenmişlik ile iş doyumları arasındaki ilişkinin de tespit edilerek muhtemel önlemlerin tartışılması sorunun çözümü konusunda çaba harcayan kurumlar açısından bir kaynak niteliği taşıyacağı düşünülmektedir.

1.4. Varsayımlar

Araştırma verileri iki ayrı ölçekle toplanmıştır. Ölçekle daha önce çeşitli araştırmalarda kullanılmış, geçerlik ve güvenilirliği olan ölçeklerdir. Bu çerçevede;

- ✓ Ölçeklerin araştırmanın amaçlarına uygun ölçme yeterliliğinde olduğu varsayılmıştır.
- ✓ Bütün katılımcıların ölçeklerde yer alan sorulara en doğru cevapları verdiği kabul edilmiştir.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırma, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde çalışmakta olan akademik ve idari personelden elde edilen verilerle hazırlanmıştır. Tek bir üniversitedeki çalışanlardan elde edilecek verilerle ortaya çıkacak bulguların Türkiye'deki bütün akademisyenler için genelleştirilmesi yanlış sonuçlara ulaşılmasına yol açabilecektir. Bu nedenle bu araştırmanın ulaşacağı sonuçların geçerliliği söz konusu evrendeki çalışanlar ile sınırlıdır.

1.6. Literatür Özetleri

Literatürde farklı meslek grupları açısından tükenmişlik, iş doyumu ve tükenmişliğin iş doyumu üzerine etkisinin belirlenmesine yönelik araştırmaların özetleri aşağıda sunulmuştur.

Kızıldere ve Kalay (2015)'ın konuya ilişkin çalışmalara yönelik yaptıkları çalışmada, eğitim öğretim hizmetleri sektörü, sağlık sektörü, muhasebe finans sektörü gibi sektörlerin tükenmişlik sorunun en fazla yaşandığı sektörler olarak ön plana çıktığını ve sektörel bazlı çok sayıda araştırmanın yapıldığını ortaya koymuşlardır.

Süren (2015), 'Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki' adlı araştırmasında, beş faktör kişilik modelinden faydalananarak çalışanların kişilik özelliklerinin tükenmişlikle ilişkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, hizmet süresi, statü gibi değişkenlere göre tükenmişlik seviyesi önemli bir farklılaşma gösterdiğini belirtmiştir.

Yücebalkan ve Karasakal (2016), yaptıkları araştırmada çalışanların duyguları ve duygusal emekleri ile tükenmişlik arasında bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Akademisyenlerdeki duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi inceledikleri bu araştırmada duygusal emek ile tükenmişlik arasında zayıf düzeyde de olsa anlamlı bir ilişki olduğunu aktarmışlardır. Araştırmaya göre çalışanlar öğrenciler ve işle ilgili boyutlarda tükenme yaşarken kadınlarla erkeklerdeki duygu durumu, rol yapma davranışları arasında farklılık vardır. Bunun yanında kişisel tükenmişliğin erkek çalışanlarda daha fazla olduğunu gözlemlemişlerdir.

Shahid et al. (2012), bankacılık sektöründe yaptıkları araştırmalarına göre bankacılar iş yükünün yarattığı stresin yanında zaman baskısı yaşamaktalar ve bu yüzden iş memnuniyetsizlikleri artarken performansları da düşmekte, bunun yanında sektörde çalışanlar iş yaşamının yanında aile ve sosyal yaşamlarında da sorun yaşamaktadırlar şeklinde çıkarımlara varmışlardır. Araştırmalarının sonucunda çalışanların yaşadığı stresin, çalışan performansını düşürürken çözüm bulunamadığı zaman çalışanlarda tükenmişliğe yol açtığını ifade etmişlerdir.

Khattak et al. (2011), bankacılık sektöründeki tükenmişliği ele alan çalışmalarında iş yükü ve çalışma saatlerinin yanında iş yerindeki teknolojik problemler, maaşların yetersizliği, aile ile geçirilen zaman, iş kaygısı gibi faktörlerin birer stres kaynağı olduğunu ve tükenmişliğe yol açtığını belirtmişlerdir. Araştırmanın sonucunda çalışanlarda tükenmişlik sonucunda sırt ağrısı, aşırı yorgunluk, baş ağrısı, uyku bozukluğu gibi fiziksel semptomların da ortaya çıktığını belirtmişlerdir.

Başol ve Altay (2009), 'Maslach Tükenmişlik Ölçeği' kullanarak yapmış oldukları araştırmalarında öğretmenlere ait çeşitli demografik özelliklerin tükenmişliğe farklı düzeylerde etki ettiği bulgusuna ulaşmışlardır. Yönetici öğretmenler daha fazla tükenmişlik yaşarken erkek öğretmenlerde duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin kadın öğretmenlere göre daha fazla olduğunu da ifade etmişlerdir. Bunun yanında öğretmenlerin kıdemlerinin ve medeni durumlarının da tükenmişliğe farklı düzeylerde etki ettiğini araştırma sonucunda ortaya koymuşlardır.

Süren vd. (2016), yaptıkları araştırmada araştırma değişkeni olarak seçilen kişilik özelliklerinin çalışanlardaki tükenmişliğin % 37'den fazlasını açıklamakta

olduğunu tespit etmişlerdir. Bu da tükenmişliğin dikkate değer bir kısmının esasen bireyin kişilik özelliklerinden etkilendiğini göstermiştir. Araştırmanın bulgularına göre çalışanların dışa dönük ve sorumluluk alan bir kişilik özelliğine sahip olması tükenmişliği azaltırken, nevrotik bir kişilik özelliğine sahip olması ise tükenmişliği önemli ölçüde artırmakta olduğu görülmüştür.

Budak ve Sürvegil (2005),“Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama” adlı çalışmalarında akademisyenlerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olduğunu ifade etmişlerdir. Tükenme seviyesinin az olması dolayısıyla kişisel başarı düzeylerinin de yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Çalışmanın sonucuna göre çalışanların cinsiyeti ve görev unvanları tükenmişlik düzeyini önemli ölçüde etkilemiştir. Elde edilen bulgulara göre kadın akademisyenlerin tükenmişlik seviyesi daha yüksek çıkmış olup profesörlerin tükenmişlik seviyesi düşük çıkarken kişisel başarı hissi düzeyinin yüksek çıktığını görmüşlerdir.

Bilge vd. (2007), “Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi” adlı araştırmalarında, akademisyenlerin iş tatminine etki eden faktörleri Herzberg’in Çift Faktör Kuramı çerçevesinde ele almışlardır. Araştırma bulgularında çalışanların yaşı, unvanı, kıdemi, hizmet süresi gibi faktörlerin iş doyumuna etki ettiğini tespit etmişleridir.

Dost ve Cenkseven (2008), “Öğretim Elemanları İş Doyumu Ölçeği”ni kullanarak yaptıkları araştırmada akademisyenlerin öğretim kurumunun uygulamalarını objektif bulup bulmamasına yönelik algısı, teknik imkanlarla ilgili algısı, değerlilik hissi ve algısı, medeni durum gibi faktörlerin iş doyumuna etki ettiğini göstermişlerdir.

İnandı vd. (2013),kariyer engellerinin iş doyumuna etkisini inceledikleri çalışmalarında beş boyut ve 19 maddeli “Kariyer Engelleri Ölçeği”, iş doyum düzeylerini belirlemek üzere ise “İş Doyum Ölçeği” kullanılmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda akademisyenlerin karşılaştığı kariyer engellerinin iş doyumuna etki ettiğini belirtmişlerdir.

Güner vd., (2014)'nin yapmış oldukları “Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi” araştırmaları sonucunda yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan departman gibi faktörlerin çalışanların iş doyumunu etkilediğini ifade etmişlerdir .

Akademisyenlerin iş doyumunu inceleyen Bilge vd. (2007) araştırmalarında “Öğretim Elemanları İş Doyumu Ölçeği” (ÖİDÖ) ve kişisel bilgi formu uygulanmışlardır. Araştırmalarında çıkan sonuca göre yaş ve medeni durum değişkenleri iş doyumunu üzerinde belirgin bir etkiye neden olmuştur. Araştırmacılar gerek kadın ve erkek akademisyenlerin avantaj ve dezavantajlara gerekse evli ve bekar akademisyenlerin benzer şekilde avantaj ve dezavantajlara sahip olmasının bir denge yaratmasının buna yol açtığını düşünmektedirler.

Tükenmişlik ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar da söz konusudur. Bu araştırmalardan birisi olan Sat (2011) yaptığı çalışmada “Minnesota İş Doyum Ölçeği” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” gibi ölçekler kullanarak araştırmasında tükenmişlik ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığından söz etmiştir. Bankacılık sektörü çalışanlarından elde edilen verilerle yapılan bu araştırmanın sonuçlarına göre, çalışanlardaki iş doyumunun düşmesinin, tükenmişliğin tüm alt boyutlarına ters yönlü bir etki yaptığını belirtmiştir. Bunun yanında çalışanlardaki iş doyumunu ve tükenmişlik seviyesinin demografik değişkenlere göre farklılaşma gösterdiğini saptamıştır.

Tükenmişlik ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalardan bir diğeri olan İçigen ve Uzut (2012)'un yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre iş doyumunu, çalışanlardaki tükenmişlik düzeyinden etkilenmektedir. Bunun yanında çalışanların iş doyumunu artarken tükenmişliği azalmakta ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutunda olumlu gelişmeler olmakta, çalışanın işteki performansı ve başarısı artmaktadır şeklinde sonuçlar elde etmişlerdir.

Gürdoğan ve Atabey (2014)' çalışmalarında, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile iş doyumları arasındaki ilişki incelemiştir. Çalışma sonuçlarına göre çalışanların iş doyumunu ile tükenmişliği arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Özellikle kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşmanın içsel iş doyumunu

üzerinde yüksek seviyede etkisinin olduğunu görmüşlerdir. Bunların yanında çalışanların içsel iş doyumlarının dışsal iş doyumundan yüksek olduğunu, yaş, cinsiyet ve medeni durum gibi değişkenlere göre belirgin bir farklılaşmanın olmadığını görmüşlerdir.

Akademisyenlerdeki tükenmişlik ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalardan birisi olan Arslan ve Acar (2013)'ın "Tükenmişlik Envanteri", "Yaşam Doyumu" ve "İş Doyumu" olmak üzere üç farklı ölçek kullanarak yaptıkları araştırmanın bulgularına göre; akademisyenlerin yaşam doyumuna iş doyumuna etki etmekte ve yaşam doyumunun yüksek olması iş doyumunun da yüksek olmasını sağlamakta olduğunu belirlemişlerdir. İş doyumundaki artış, tükenmişliğin azalmasını sağlarken artan iş doyumunu ile birlikte çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma boyutlarındaki tükenmişliği azalmakta, kişisel başarılarının ise artmakta olduğunu ifade etmişlerdir.

Akademik personelin iş doyumunu ve tükenmişliği hakkında yapılan bir başka çalışma ise Naktiyok ve Kaygın (2012) tarafından yapılan "Tükenmişlik Ve İş Tatmini Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama" başlıklı çalışma olmuştur. Araştırma sonuçlarına göre akademik personelde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun düşük, kişisel başarı düzeyinin ise yüksek olduğunu görmüşlerdir. İş doyumunu açısından ise çalışanların işin niteliği ve iş güvenliği konularında tatminlerinin yüksek olduğunu, ücret, sosyal ilişkiler, çalışma koşulları gibi faktörler bakımından ise kısmen memnuniyet yaşadıklarını belirtmişlerdir. Tükenmişlik ile iş doyumunu arasındaki ilişki negatif yönlü olup, iş doyumunu arttıkça tükenmişlik seviyesinin azaldığı sonucuna ulaşmışlardır.

Öz yeterlik algısı ve tükenmişliğin iş doyumunu ve kişisel başarı üzerindeki etkisini inceleyen Orhan ve Komşu (2016)'nın yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre akademisyenlerdeki öz yeterlik inancı, öğrenmeye yönelik tutumları ve iş doyumunu pozitif yönde etkilerken tükenmişlik ise öğrenmeye yönelik tutumları ve iş doyumunu olumsuz olarak etkilemiştir. Ayrıca cinsiyet, yaş, medeni durum değişkenlerinin akademisyenlerin tükenmişliği ve iş doyumunu üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir.

2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMININ TEORİK ÇERÇEVESİ

Tükenmişlik kavramı, literatürde psikolojik durumun erozyonunu ifade eden bir fenomen olarak ele alınsa da farklı ülkelerde farklı şekilde ele alınabilmektedir. Bazı ülkeler tükenmişliğe çalışanların karşı karşıya olduğu bir sosyal sorun olarak bakarken bazı ülkelerde ise tükenmişlik olgusu klinik bir olgu olarak ele alınmaktadır. Bu yaklaşımda tükenmişlik, tıbbi olmayan psikiyatrik bir sorun olarak kabul edilmektedir (Schaufeli vd., 2009: 204).

2.1. Tükenmişlik Kavramı

İlk olarak “A Burnt-out Case” isimli bir romanda kullanılan tükenmişlik, romandaki anlatımla, yorgun ve kendini çevreden soyutlamış bir mimarın işini bırakmasını ifade eden bir kavram olarak kullanılmıştır (Kurtoğlu, 2011: 7).Günümüzdeki çalışmalara öncülük eden tanımlama ise Freudenberg (1974)’e ait olup enerji, güç ve kaynakları aşırı kullanmaktan dolayı yaşanan düşüş, tükeniş ve yorulma şeklindedir (Süren vd., 2016). Bir metafor olarak enerji boşalması anlamında kullanılan tükenmişlik, yakılan bir ateşin belirli bir süre yeterli kaynak kalmadığı için sönmeyi anlatmaktadır. Çalışanlar için kullanımı ise çalışanların işe anlamlı düzeyde katılmasını sağlayan kaynaklardaki azalma nedeniyle çalışanın işe katılımının düşmesi anlamındadır (Schaufeli vd., 2009).

Tükenmişlik, aşırı ve uzun süreli stresin sonucu olarak ortaya çıkan ve çalışanlarda duygusal, zihinsel ve fiziksel olarak yorgunluğa yol açan bir olgudur. Çalışanlarda stresin yoğun olduğu ve çalışan taleplerinin karşılanamadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Stresin baş göstermesi ile birlikte çalışanın enerjisi tükenmekte ve işle ilgili rollerinden uzaklaşmaya başlamaktadır. Tükenmişlik, çalışanlarda üretkenliği düşüren ve zaman içerisinde umutsuzluğa sürükleyen bir olgudur. Bu nedenle duygusal ve zihinsel yönü ağır basmaktadır (Sowmya ve Panhanatham, 2011).

İş yaşamında tükenmişlik kavramı, bilim dünyasında ilk olarak Herbert Freudenberg tarafından 1974’te bir klinikte çalışan gönüllü genç işçilerde görülen duygusal tükenmeyi tanımlamak için kullanılmıştır. Freudenberg’in tespitlerine göre çalışanlarda bir süre sonra bir motivasyon azalması ve kademeli bir duygusal tükenme

görülmektedir. Daha sonra 1976'da Maslach, sosyal hizmet personelleri üzerinde yaptığı çalışmalarda çalışanların müşterilere karşı bir süre sonra kayıtsız kalmaya başladığını ve saygısızca davrandığını tespit etmiştir. Ayrıca Maslach, bu çalışmalarda çalışanların yüksek stresli işlerde çalışanların bir tepki olarak işten ayrıldığını ve işin doğası ile çalışanın doğası arasındaki yüksek düzeyli uyumsuzluğun bir tükenmeye yol açtığını tespit etmiştir (Anvari vd., 2011: 115)¹.

Tükenmişlik kavramının 1970'lerde çalışanlarla ilgili bir sendrom olarak tanınmasından sonra 1980'li yıllarda tükenmişliğin bütün çalışanlar açısından değil de yöneticiler, girişimciler, beyaz yakalı çalışanlar gibi belli kategorideki kişiler için ele alındığı görülmektedir. Bu yıllarda tükenmişlik, müşterilerden kaynaklanan sorunların çözümü, yaratıcılık, problem çözme gibi kavramlarla bir arada anılmıştır. Ancak daha sonra tükenmişlik kavramı bütün çalışanlarla ilgili bir problem olarak görülmeye başlanmış ve özellikle ABD'de popüler bir tartışma alanı haline gelmiştir (Schaufeli vd., 2009: 206). Dimitrios ve Konstantion (2014: 46-47) da tükenmişliğin bir kavram olarak ele alınmasında bu dönüşüme dikkat çekmektedir. İlk başlarda sınırlı sayıda meslekle ilgili bir kavram olarak ele alınan tükenmişlik özellikle 1990'lardan itibaren birçok meslek açısından ele alındığı ve ampirik çalışmaların yaygınlaştığı görülmektedir.

Güncel çalışmalarda da tükenmişliğin örgütsel bağlılığa ve işten ayrılma düşüncesine etkisi incelenmiştir. Örneğin Üstün ve Doğan (2014: 574, 583-585)'a göre tükenmişlik, çalışanların işe ve çalışanlara yönelik tutumlarını önemli ölçüde etkilemektedir. Tükenmişliğe eşlik eden stres, çalışanın enerjisinin tükenmesine yol açmakta ve zamanla çalışanın işten soğuyarak işten ayrılmasına neden olmaktadır. Buna karşın tükenmişlik duygusu az olan çalışanlar örgüte daha fazla bağlanmakta ve işine daha sıkı sarılırken işletmenin amaçlarına daha uygun davranışlar sergilemektedir. Araştırmanın istatistiksel bulgularına göre çalışanlardaki tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları çalışandaki örgütsel bağlılığı etkilemektedir. Tükenmişlik azaldıkça çalışanın duygusal, normatif bağlılık, devam

¹ Schaufeli vd. (2009: 206-207)'ye göre tükenmişlik bir olgu olarak ilk önce ABD'de 1960'larda uygulamaya konulan ve insanların gönüllü katılım gösterdiği yoksulluğu ortadan kaldırma programlarında çalışan insanlarda tespit edilmiştir. Bu tarihlerde başlatılan yoksullukla savaş programlarında çalışan insanların çok geçmeden eski heveslerini kaybederek bir hayal kırıklığı içine düştükleri ve yoksullukla mücadele çabalarının anlamsızlığına inanmaya başladığı görülmüştür.

bağlılığı arasında belirgin bir korelasyon görülmektedir. Tükenmişlik arttıkça çalışanın devam bağlılığı azalmakta ve işten ayrılma düşüncesi kuvvetlenmektedir.

Tükenmişlik ile ilgili olarak en fazla başvurulmuş kaynakların başında Christina Maslach'ın öncülük ettiği çalışmalar gelmektedir. Tükenmişliğin tanımında da Maslach'ın tanımı genel kabul gören bir tanımdır. Maslach'a göre tükenmişlik duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç boyutlu bir kavram olup, çalışanın iş yoğunluğu nedeniyle duygusal olarak tükenmesi, duyarsızlaşması ve kişisel başarı hissini azalmasıdır (Budak ve Sürvegil, 2005: 96).

Tükenmişlik kavramı birçok yazar tarafından ele alınıp modellenmeye çalışılmıştır. Literatürde üç model öne çıkmaktadır. Bunlar Cherniss (1980), Maslach Jackson (1981) ve Pines (1988) tarafından geliştirilen modellerdir. Dimitrios ve Konstantinos (2014: 48-49) literatürdeki bu modelleri aşağıdaki şekilde aktarmaktadır;

Cherniss (1980) Modeli:

- ✓ **İş Stresi Evresi:** Çalışanların enerji kaynaklarının tükenmeye başladığı ve iş stresinin ortaya çıktığı aşamadır. Kaynakların tükenmesi iş içi ve iş dışı nedenlerden kaynaklanabilmekte ve çalışanın beklentileri ile işletmenin beklentileri arasında bir dengesizlik ortaya çıkmaktadır. Bu dengesizliğin büyümesi halinde çalışan işi bırakabilmektedir.
- ✓ **Tükenme Evresi:** Çalışanın bir önceki aşamada ortaya çıkan dengesizliğe karşılık olarak verdiği duygusal tepkidir. Bu aşamada stresle birlikte yorgunluk, can sıkıntısı, ilgi eksikliği ortaya çıkmakta çalışandaki gerginlik artmaktadır. Ayrıca bu aşamada hayal kırıklığı da ortaya çıkmakta ve süreç iyi yönetilemediğinde çalışan işten ayrılabilir.
- ✓ **Savunmaya Geçme Evresi:** Çalışanın işle ilgili tutum ve davranışlarında önemli değişikliklerin olduğu, işe karşı olan ilginin azaldığı, diğer çalışanlar ve müşterilerle ilgili olarak bir kinizmin geliştiği evredir.

Maslach (1982) Modeli:

Bu model literatürde sıklıkla atıf yapılan ve tükenmişliği, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olarak ele alan modeldir. Çalışmanın genelinde bu modele sık sık değinildiği için ve her üç boyutta bir alt başlıkta daha geniş olarak ele alındığı için ayrıca açıklanmamıştır.

Pines (1988) Modeli

Bu modelde tükenmişlik işle ilgili bir kavram olmanın yanında aile ilişkileri, politik çatışmalar gibi kavramların da dahil edildiği daha geniş bir perspektiften ele alınmaktadır. Tükenmişlik üç boyutlu bir olgu olarak aşağıdaki gibi ele alınmaktadır.

- ✓ Fiziksel Tükenme,
- ✓ Duygusal Tükenme,
- ✓ Zihinsel Tükenme.

Tükenmişlik, bir duygu durumu ve davranış değişikliği sürecidir. Bu nedenle kişilerde tükenmişlik evreler halinde ortaya çıkmaktadır. Bu evreleri aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür (Kızıldere ve Kalay, 33);

- ✓ **İlk Evre:** Tükenmişliğin ilk evresinde kişide bir tükenmişlik durumu yoktur ve motivasyonu yerindedir. İstekli ve heyecanlı olan kişi hayatı ve kariyeri ile çok sayıda plan yaparken yaptığı işten zevk almaktadır ve kendini var gücüyle işine vermektedir.
- ✓ **İkinci Evre:** Tükenmişliğin ikinci evresinde çalışanın işinden aldığı tatmin azalmaya başlamakta ve çalışma istek ve şevki düşmektedir. Küçük sorunlardan bile rahatsız olmaya başlamaktadır.
- ✓ **Üçüncü Evre:** Bu evrede işletmede var olan problemlerin düzeltilemeyeceği inancı gelişmektedir.
- ✓ **Dördüncü Evre:** Çalışanda yoğun bir karamsarlık ortaya çıkarken işletmeye ve mesleğe olan ilgi en alt düzeye inmektedir. Çalışanın işine devam etmesinin tek nedeni maddi zorunluluklardır. Bunun yanında kişisel ve sosyal başarıda önemli bir düşüş ortaya çıkmaktadır.

2.2. Tükenmişliğin Boyutları

İlk olarak gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı, işi bırakma gibi bulgularla tanımlanan tükenmişliğin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, bireysel becerilerin azalması olmak üzere üç temel biçimi vardır. Ancak tükenmişlikle birlikte aşağıdaki bulguların da sıklıkla ortaya çıktığı görülmektedir (Ersoy vd, 2001);

- ✓ Bireysel ya da kurumsal olarak ortaya çıkabilmektedir,
- ✓ İnsanların iç dünyasını, duygularını, amaç, istek ve beklentilerini etkileyen psikolojik bir deneyim olarak kendini göstermektedir,
- ✓ Olumsuz bir deneyim olması nedeniyle başka sorunlara yol açmakta, bireyde baskı, huzursuzluk ve işlev bozukluğuna yol açmaktadır.

Tükenmişlik üzerine çalışan başta Maslach olmak üzere pek çok araştırmacı, tükenmişliği üç ana boyutta ele almaktadır. Bu araştırmacıların tanımlarından hareketle tükenmişliğin üç boyutunu aşağıdaki şekilde tanımlamak mümkündür (Anvari vd., 2011: 117);

- ✓ **Duygusal Tükenme:** Bireydeki duygusal kaynakların tükenmesi sonucu bireyde bir enerji boşaltımının gerçekleşmesidir. İşten ayrılmalara yol açan asıl boyut duygusal tükenme boyutudur.
- ✓ **Duyarsızlaşma:** Çalışanların karamsar ve kötümserleşmesi, işe ve kişilere karşı duyarsız kalmaya başlamasıdır.
- ✓ **Kişisel Başarı Azalması:** Çalışanın kişisel başarısında düşmenin gerçekleşmesi ve buna bağlı olarak kendi ile ilgili öz değerlendirmesinin negatif bir hal almasıdır.

Çalışanlarda tükenmişliğin alt boyutları birbirinden bağımsız olmayıp birbirini etkilemektedir. Özellikle duygusal tükenme diğer boyutları da etkilemektedir. Duygusal tükenmişliğin artması ile birlikte çalışanların kişisel başarı hissi düşmektedir. Aynı zamanda duygusal tükenmedeki artışla birlikte çalışanların duyarsızlaştığı da görülmektedir. Bunun yanında duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında da bir ilişki söz konusudur (Gürdoğan ve Atabey, 2014: 30). Dolayısı bu üç boyutu birbirinden bağımsız

boyutlar olarak değil birbirini etkileyen boyutlar olarak ele almak daha doğru bir yaklaşım olacaktır.

2.2.1. Duygusal Tükenme Boyutu

Duygusal tükenme, çalışanların karşı karşıya olduğu baskılar karşısında kendisini duygusal olarak bitmiş olarak hissetmesi ve bu bitkinlik duygusu içerisinde hareket etmeye başlamasıdır (Arı ve Tunçay, 2010: 115). Duygusal tükenmişlik, tükenmişliğin en önemli boyutu olarak kabul edilmektedir. Hatta kişilerin kendilerini ya da bir başkasını tükenmiş olarak ifade ettiğinde duygusal açıdan tükenmiş olmayı kastettikleri belirtilmektedir. Duygusal tükenme, kişilerin yeni bir güne ya da işe başlamak için kendisini gerekli enerjiden yoksun hissetmesi, duygusal kaynaklarının harekete geçmek için yetersizleşmesidir (Okutan vd., 2013: 2-3).

Duygusal tükenmeyle birlikte kişi, yaptığı işi eskisi kadar iyi yapamadığını ve insanlara eskisi gibi hizmet veremediğini düşünmeye başlamaktadır. Yetersizleştiğine inanmaya başlayan çalışanların ise zamanla kendisini işine yeterince veremediği görülmektedir. Ayrıca duygusal tükenme ile birlikte kişiler hizmet verdikleri kişilere karşı duygudan yoksun davranışlar sergilemeye de başlamakta ve kırılcı olabilmektedirler (Kılıç ve Seymen, 2011: 49). Dolayısıyla duygusal tükenme sırasında kişinin duygu dünyasında başlayan karmaşıklığın zamanla konsantrasyon bozukluğuna ve işte başarısızlığa yol açtığını söylemek mümkündür.

İnsanlar doğası gereği duyguları olan varlıklardır ve duyguları çeşitli yaşam olaylarından etkilenirken tepkilerini de duygularının yardımıyla ortaya koyarlar. İş ortamında çalışanlar duygularını duruma göre saklayabildiği gibi bazen de olmayan duyguları varmış gibi göstermeye çalışabilirler. Literatürde duyguların işe yansıtılması, duygusal emek kavramı çerçevesinde ele alınmaktadır. Çalışanların duygusal emeği işletmeler için yararlı sonuçlara yol açabilirken bireyin kendisinde ise tükenmişliğe yol açabilmektedir. Çünkü işe yönelik duygusal bir çaba gerektirmektedir ve bu çaba çalışanda kronikleşen bir strese yol açarak tükenmişliği de artırabilmektedir (Yücebalkan ve Karasakal, 2016: 76).

Kişilerin duygusal tükenme düzeyi ile duygusal zeka seviyesi arasında önemli bir ilişki olduğu görülmektedir. Duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık ve duyguların olumlu kullanımı olarak dört boyutlu olarak ele alınan duygusal zeka ile tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu arasında yüksek düzeyde negatif korelasyon olduğu görülmektedir. Bu da duygusal zeka seviyesi arttıkça bireylerin duygusal tükenme seviyesi önemli bir düşüş göstermektedir (Aslan ve Özata, 2008: 89-90).

2.2.2. Duyarsızlaşma Boyutu

Duyarsızlaşma, çalışanların hizmetin gereklerinden uzaklaşarak işine ve insanlara karşı duyarsız davranması olarak tanımlanabilir. Duyarsızlaşma, esasında duygusal tükenmişliğin bir uzantısı şeklindedir ve çalışanın duygudan yoksun hareket ederek gittikçe katılaşması ve kırıncılaşmasıdır. Duyarsızlaşmadaki artışa bağlı olarak çalışanlar, gerek işlerine gerekse insanlara karşı önemsemeyen bir tutum sergilemeye başlamakta, saygılı ve nazik davranış tavırlar sergilemekten uzaklaşmaktadır (Kılıç ve Seymen, 2011: 50). Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu, kişilerin çevresindeki kişilere karşı kabalaştığı hatta aşağılayıcı davrandığı davranışsal boyutu ifade etmektedir. Duyarsızlaşma yaşayanlar kendisine yöneltilen talepleri görmezden gelebilir, insanları sınıflandırırken kendisine karşı kötü davranıldığını düşünebilir (Kutanis ve Karakuzu, 2013: 15).

Özellikle insanlarla yüz yüze çalışılan sektörlerde önemli bir sorun olan duyarsızlaşma, çalışanın muhataplarına karşı ilgisizleşmesine yol açarken işin gereklerinden uzaklaşarak negatif tutum ve davranışlar sergilemesine yol açmaktadır. Siniklik olarak da adlandırılan duyarsızlaşma, çalışanların genel olarak işe ve diğer kişilere karşı olumsuz bir tutum içerisine girmesini ifade etmektedir. Tükenmişliğin geneli için söz konusu olan etken faktörlerin birçoğu duyarsızlaşma boyutu için de geçerlidir. Örgütsel faktörlerden birisi olan iş yükündeki artışların bu faktörler içerisinde öne çıktığı görülmektedir. Çalışanın iş yükü arttıkça iş-aile dengesini kurmakta zorlandığı ve zaman içerisinde işe karşı bir duyarsızlaşmanın geliştiği görülmektedir (Tayfur ve Arslan, 2012: 153-154, 163-164).

Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunu önemli kılan temel faktör, bir çalışandaki duyarsızlaşmanın artması ile birlikte işe ve diğer insanlara karşı ilgisinin azalmasıdır. Buna bağlı olarak çalışanlar, hizmet sunduğu kişilere olumsuz davranışlar sergileyebilmektedir. Duygusal zeka gibi kişilik özelliklerinin tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı etkilediği, çalışanların müşterilerle olan ilişkilerine etki ettiği görülmektedir (Aslan ve Özata, 2008: 90-91). Çalışanların değer algısı, iş yükü, kontrol düzeyi gibi değişkenler, çalışanlardaki duyarsızlaşmaya etki etmektedir.

2.2.3. Kişisel Başarı Boyutu

Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu, bireyin kişisel yetenekler ve kişisel başarı konusunda kendisine yönelik olumsuz düşünceler geliştirerek başarının azalmaya yüz tutmasıdır (Arı ve Tunçay, 2010: 115). Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu, kişinin kendisini olumsuz bir şekilde değerlendirme moduna girmesi ve buna bağlı olarak da yetkinlik hissinin düşmesini ifade etmektedir. Çalışanlar tükenmişliğin bu boyutunda kendisini işinde yetersiz görmeye başlarken başarısının azaldığını hatta artık işe yaramadığını düşünmeye başlamaktadır. Bunun sonucunda kişiler başkaları ile olan iletişim ve ilişkilerinde de bu yetersizlik duygusunun etkisi altında hareket etmeye başlamaktadırlar (Kılıç ve Seymen, 2011: 50).

Kişisel başarısızlık duygusu, çalışanın kendisini sık sık sorgulamasına ve kendini düşük profilli birisi olarak değerlendirmesine yol açmaktadır (Kutunis ve Karakuzu, 2013: 15-16). İşletmelerdeki ödüller ve çalışanın kontrol algısı, tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna etki eden faktörlerdendir. İşyerindeki ödüllendirme arttıkça çalışanların motivasyonu ve kişisel başarı düzeyi artmaktadır. Ayrıca kontrol algısındaki artış da çalışanın kişisel başarısının artmasını sağlamaktadır (Okutan vd., 2013: 103).

Çalışanlardaki tükenmişliğin artması ile birlikte genellikle tükenmişliğin alt boyutlarının tamamında değişim gözlenmektedir. Duygusal tükenmenin artması ile birlikte kişisel başarının düşmesini buna örnek göstermek mümkündür. Tükenmişliği ve tükenmişliğin alt boyutlarını etkileyen çok sayıda faktör vardır. Yaşam ve iş tatmini de bunlardan birisidir. Çünkü çalışanların yaşam tatmini, iş tatminini ve dolayısıyla tükenmişliğini etkilemektedir. Yaşam doyumunun azalması ile birlikte özellikle

duygusal tükenmişlik artmaktadır. Bunun yanında çalışanlardaki duygusal tükenmişliğin yanında kişisel başarısızlık da artmaktadır (Arslan ve Acar, 2013: 293).

2.3. Tükenmişliğin Belirti ve Etkileri

Tükenmişliği bireydeki enerji azalması olarak gören Freudenberg'in belirttiği gibi bireyde tükenmişliğin ortaya çıkması ile duygusal ve fiziksel olarak enerji azalması olmakta ve çalışanın verimi düşmektedir. Tükenmişlik, çalışanların hem mental hem fiziksel olarak yorgunluk yaşamasına ve bu yorgunluğun zaman içerisinde kronikleşmesine yol açmaktadır. Kronikleşen yorgunlukla birlikte birey direncini kaybederken birçok hastalığın fiziksel ve ruhsal belirtileri ortaya çıkmakta, çalışanın bu rahatsızlıklardan uzun süre muzdarip olmasına yol açmaktadır. Daha ileri seviyelerde ise çalışanlar uyku ilacı, uyuşturucu gibi daha ciddi zararları olan alışkanlıklara yönelmektedir (Ceylan, 2013: 20-21).

Tükenmişlik sendromu, bir anda ortaya çıkan bir olgu olmayıp belirli bir süreç halinde ilerlemektedir. Figley (1997)'den Dimitrios ve Konstantinos (2014: 47)'un aktardığına göre tükenmişlik sendromu aşağıdaki şekilde kendini göstermektedir;

- ✓ **Bilişsel Alanda Tükenme:** Tükenmişlik sendromu yaşamaya başlayan kişide öncelikle bilişsel alanda bir gerileme görülmektedir. Kişide konsantrasyon azalması, benlik saygısının azalması, kayıtsızlık, katılaşma, yönelim bozukluğu, her şeyin mükemmel olmasını isteme gibi düşünceler gelişmekte ve fikirlerde bir bulanıklaşma ortaya çıkmaktadır.
- ✓ **Duygusal Alanda Tükenme:** Kişi zayıflık ve suçluluk hissi yaşamaya başlamakta, öfke, üzüntü, korku gibi duyguları güçlenmektedir. Ruh halinde bir bozulma ortaya çıkarken duygularında da uyuşma görülmektedir.
- ✓ **Davranışlarda Değişme:** Tükenmişliğin davranış değişikliği aşamasında kişide sabırsızlık görülmeye başlanmakta ve bir geri çekilme yaşanmaktadır. Ayrıca uyku bozukluğu, yeme bozuklukları, dikkatsizlik görülmektedir.
- ✓ **Ruhsal ve Dini Alanda Değişimler:** Yorgunluk ve tükenmişlik duygusu artan birey, yaşamın değerini sorgulamaya başlamakta ve yaşamın anlamına olan inancı zayıflarken yaşamak için geçmişte koyduğu amaçlardan sapmaktadır. Bunun yanında umutsuzluk,

şüphencilik ve kendine güvensizlik ortaya çıkarken, dini inançlarını kaybetme gibi temel inançlarda da aşınma meydana gelmektedir.

- ✓ **İlişkilerde Değişim:** Tükenmişlikle birlikte bireylerin karşı cinse olan ilgisini kaybetmeye başladığı, aşırı şüpheli ve korumacı bir ebeveyn duygusuna sahip olmaya başladığı görülmektedir. Dolayısı ile başkalarına karşı olan bakış açısı değişmekte ve öfkeli, sinirli, kırıncı biri haline gelmektedir. Sabırsızlık ve yalnızlık duygusu da gelişmekte ve çatışmacı bir kişilik ortaya çıkmaktadır.
- ✓ **Psikosomatik Değişim:** Tükenmişlik yaşayan kişide aşırı terleme, solunumun hızlanması, nabız hızının artması, şok gibi semptomlar görülebilmektedir. Ayrıca nefes darlığı, kas ve baş ağrısı gibi tıbbi semptomlar da görülmektedir. Tükenmişlik bu yönüyle psikolojik bir sorunun ötesinde tıbbi bir vaka niteliğindedir.
- ✓ **İşe Yönelik Tutum ve Davranışlarda Değişme:** Çalışan kişiler tükenmişlikle birlikte moral kaybı yaşamakta, gereksiz ayrıntılara daha fazla zaman ayırırken işin kendisinden uzaklaşarak bir yabancılaşma yaşamaktadır. Tükenmişlikle birlikte çalışanın iş ortamında sinirli, kavgacı biri haline geldiği görülürken motivasyonunun da önemli ölçüde düştüğü ve performansının azaldığı görülmektedir.

Figley (1997)'in ortaya koyduğu bu tablo, tükenmişliğin çok boyutlu bir sorun olarak birçok alana yansımalarının olduğunu göstermektedir. Birey bir yandan psikolojik olarak gerilerken diğer yandan ruhsal çöküntü de yaşamakta ve enerji kaybına yol açan bu gelişimin bir sonucu olarak birey geçimsiz ve sorunlu birisi haline dönüşmektedir. Ayrıca tükenmişlik ile ortaya çıkan fiziksel değişimlerin bir kısmı tıbbi müdahaleyi gerektirecek semptomlardır ve bu yönüyle tükenmişlik tıbbi bir sorun haline gelebilen bir süreci de ifade etmektedir. Bütün bu olumsuzlukların yanında kişinin ruhsal çöküntü içine girmesi ile birlikte inanç gibi en temel değerlerini reddedecek aşamaya gelmesi ve yaşamla olan bağının zayıflaması, var olmanın genel amacı ile de çelişen bir durumun ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Tükenmişlik, bu sorunu yaşayan insanlarda önemli davranışsal değişikliklere yol açarak hem işletmeye hem kişinin yaşamına ve sosyal statüsüne zarar verebilmektedir. Araştırmalarda tükenmişliğin neden olduğu davranışsal değişimler incelenmiş ve fiziksel, duygusal ve davranışsal nitelikte birçok bulguya ulaşılmıştır. Araştırmaların

bulgularından da hareketle tükenmişlik sorunu yaşayan çalışanlarda sıklıkla görülen davranışsal sorunlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Gürdoğan ve Atabey, 2014: 20-21);

Fiziksel belirtiler:

- ✓ Güçsüzlük, yorgunluk ve bitkinlik,
- ✓ Bulantı, kusma, uyku bozuklukları, enerji ve kilo kayıpları,
- ✓ Kronikleşen soğuk algınlığı ve grip, baş ağrısı, bel ağrısı, solunum güçlükleri, kas krampları, deri şikayetleri, çeşitli vücut ağrıları,
- ✓ Yüksek kolesterol ve kronik kalp sorunları.

Duygusal belirtiler:

- ✓ Süreklilik arz eden sinir hali,
- ✓ Kolaylıkla öfkelenme,
- ✓ Suçluluk duygusu,
- ✓ Hayal kırıklığı,
- ✓ Kızgınlık, sabırsızlık,
- ✓ Ankisite ve huzursuzluk.

Davranışsal Belirtiler:

- ✓ Sık sık hatalar yapma,
- ✓ İşe geç gelme, işe gelmeme,
- ✓ İşten erken ayrılma, işe ilgi göstermeme,
- ✓ İşten erken ayrılma, sık sık rapor alma,
- ✓ İşi bırakma,
- ✓ İşle ilgili önerilere ve yeniliklere karşı ilgisiz ya da olumsuz yaklaşma, eleştirilere açık olmama.

Bunların yanı sıra tükenmişliğin kısa ve uzun dönemli olmak üzere benzer belirtilerinden bahsedilirken depresyona yatkınlık, güvensiz hissetme, iş yaşamının yanında ev hayatında da gerilim ve tartışma, nezaket ve saygıda azalma, arkadaşlık ilişkilerinde bozulma, genel olarak negatif bir tutum içerisinde olma gibi etkilerden de bahsedilmektedir (Ersoy vd., 2001).

Tükenmişliğin yol açtığı belirtiler içerisinde öncelikle psikolojik belirtiler kendini göstermektedir. Çalışanlarda yalnızlık duygusu, engellenmişlik hissi gibi duyguları yaşamaya başlamakta ve uyku bozukluğu, huzursuzluk, tedirginlik gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır. Çalışanlarda tükenmişlik adım adım ilerleyen bir sorundur ve psikolojik tepkilerle başlayan bu sürecin ilerleyen aşamalarında fiziksel belirtiler ortaya çıkmakta ve kişinin davranışlarında değişimler ortaya çıkmaktadır. Bu belirtiler içerisinde özellikle davranışsal belirtiler çevre tarafından kolaylıkla gözlemlenebilmektedir (Artar, 2015).

Tükenmişlik, çalışanlarında psikolojik etkilerle ortaya çıkmasına karşın İsveç, Hollanda gibi gelişmiş sosyal güvenlik sistemlerine sahip ülkelerde tıbbi bir tanı olarak ele alınmaktadır. Bu ülkelerde tükenmişlik, çalışanın yaşadığı geçici bir sorun olarak değil tıbbi sonuçlara yol açabilecek bir vaka olarak değerlendirilmekte ve sorunun çözümü psikologlar, sosyal hizmet uzmanları, psikiyatrlar, danışmanlar gibi geniş bir uzman desteği ile ele alınıp çözümlenmeye çalışılmaktadır. Ayrıca sorunun çözümü için bireysel tedavi yöntemlerinden örgütsel danışmanlığa kadar uzanan geniş bir müdahale yelpazesi içerisinde soruna çözüm aranmaktadır (Schaufeli vd., 2009: 205).

Tükenmişliğin çalışan üzerindeki bir diğer etkisi ise ılımlı düzeydeki mesleki strese bağlı tükenmişliğin performans üzerindeki olumlu etkisidir. Tükenmişliğin artması çalışanın performansını düşürürken ılımlı seviyedeki mesleki stres ve tükenmişlik ise aksine çalışanı daha verimli çalışmaya teşvik ederek performansı olumlu yönde etkileyebilmektedir (Franklin, 2014: 73). Bu bilgiden hareketle genellikle olumsuz etkileri ile öne çıkan tükenmişlik, ılımlı seviyede kalması halinde pozitif etkileri olan bir olgu olarak ele alınabilir.

2.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

2.4.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler içerisinde kişilik özellikleri, tükenmişliği önemli düzeyde etkilemektedir. Kişinin dirençli ya da zayıf olması, sorumluluk hissine sahip olması ya da sorumluluktan kaçınması gibi özellikler tükenmişliği etkilemektedir.

İnsanlarda zeka kavramı akademik zeka (IQ) ve duygusal zeka (EQ) olmak üzere iki boyutlu olarak ele alınmakta ve duygusal zeka, bireylerin duygu temelli davranış ve tutumlarının şekillenmesinde önemli bir kavram olarak kabul edilmektedir. İnsan duyguları üzerinde önemli bir etkisi olan duygusal zekanın tükenmişliğe etki eden önemli bir bireysel faktör olduğu görülmektedir. Duygusal zeka ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen Aslan ve Özata (2008: 89-91)'nın araştırmasına göre duygusal zeka, tükenmişliğin her üç boyutuna da etki etmektedir. Araştırmanın bulgularına göre kişilerin duygusal zekasındaki artış, tükenmişliğin duygusal boyutunda birey lehine önemli bir etki göstermektedir. Bunun yanında duygusal zekası yüksek kişilerin kişisel başarısında artış görülürken duyarsızlaşmada ise azalma görülmektedir.

Kişilik özelliklerinin tükenmişlikle ilişkisine vurgu yapan araştırmalarda kişilik özellikleri A tipi ve B tipi olmak üzere iki kategoride ele alınmakta ve A tipi kişilerin tükenmişliğe daha yatkın olduğu vurgulanmaktadır. Literatürde A tipi kişilik; içe dönük, zamanı boşa harcamayı sevmeyen, birçok işi aynı anda yapma çabasında olan, diğer insanlara karşı öfke, huzursuzluk ve sabırsızlık gibi olumsuz bakış açılarıyla yaklaşan bir kişiliktir. Bunun yanında bu tipteki kişiliklerin aşırı titizlik, yarışmacılık, her şeyi kontrol etme gibi özellikleri de vardır. B tipi kişilikler ise A tipi kişilik özelliklerinin aksine yakınmayan, başarılarını öne çıkarma ihtiyacı hissetmeyen, özgüvenli ve başkalarına karşı saldırganlık, üstünlük gibi duyguları olmayan kişiliklerdir. Bu özellikleri dolayısı ile B tipi kişiliklerde tükenmişliğin daha az görüldüğü belirtilmektedir (Artar, 2015).

Nevrotiklik, gerçek dışı hedeflere sahip olma, öz saygının azalması gibi kişilik hallerinin tükenmişliğe yakınlığa yol açtığı belirtilmektedir. Bunların yanında çalışanın işle ilgili algısının da tükenmişlikle ilişkisinin olduğu belirtilmektedir (Ersoy vd., 2001).

Uluslar arası çalışmalar, çalışanların cinsiyet, yaş, statü gibi demografik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde bir etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır (Gorji, 2011; Dimitrios ve Konstantinos, 2014; Al-Kahtani ve Allam, 2013; Belias vd., 2013). Bunların yanında işletmedeki çalışma süresi, sektördeki çalışma süresi, çalışanın işyerindeki pozisyonu, bu pozisyondaki çalışma süresi gibi demografik değişkenler de çalışanlardaki tükenmişliğe etki etmektedir ((İçigen ve Uzut, 2012: 114-115).

Cinsiyet etkisi, sosyal bilimlerin birçok alanında sonuca etki eden bir faktör olarak tartışılmaktadır. İşletme bilimi alanında yapılan çalışmalarda da kadın ya da erkek olmanın sonuca bir etkisinin olup olmadığı sık sık sorgulanmaktadır. Bunun temel nedeni, bütün toplumlarda cinsiyete dayalı bir ayrımın olması ve kadına ev ve ev işine dayalı bir statünün uygun görülmesidir. Ayrımcılık temelindeki bu iş bölümü ve statü verme, doğal olarak kadınların yaşamlarını ve duygularını etkilemektedir. Son yıllarda kadınların iş yaşamına katılımında önemli bir artış olmuştur. Ancak iş bölüşümü, sosyal rollerin bölüşümü, eğitim gibi birçok alanda olduğu gibi iş yaşamında da cinsiyete dayalı ayrımların olduğu ve bu durumun kadınların yaşadığı sorunları artırdığı görülmektedir.

2.4.2. Çevresel ve Toplumsal Faktörler

Bireysel ve işle ilgili faktörlerin dışında çalışanlarda tükenmişliğe etki eden çevresel nitelikli başka faktörlerin olduğu da görülmektedir. Aile yapısı, aile içi ilişkiler, ailedeki çocuk sayısı ve ailenin kalabalıklığı gibi faktörleri bunlar arasında sıralamak mümkündür. Aile içi ilişkiler tükenmişliğe yol açabileceği gibi bireyde ortaya çıkabilecek tükenmişlik belirtilerinin yönünü de etkilemektedir. Çünkü aile içinde bireyin sorunlarını paylaşabileceği, çözüm üretebileceği bir ortamın olması, aile içi dayanışmanın olması gibi özelliklere sahip aile ortamında, tükenmişlik duygusu yaşayan kişi kendini yalnız hissetmeyerek sorunlar karşısında daha güçlü olmaktadır (Artar, 2015).

Toplumlarda görülen sosyal değişimin tükenmişlik üzerinde önemli bir etkisinin olduğu görülmektedir. Hatta tükenmişlik olgusunun ortaya çıkmasının temelinde sosyo-kültürel değişimler vardır. II. Dünya Savaşı sonrası yıllarda ABD’de ortaya çıkan kültürel değişimle birlikte geleneksel aile ve toplum yapısı aşınırken kilise, mahalle, aile gibi sosyal yapılarda aşınma görülmüş ve bunların yerini daha esnek ve sürekli değişen sosyal kurumlar almıştır. Bu dönemde güçlenen narsizm, stres ve hayal kırıklığı üretirken tükenmişliği güçlenen bir olgu haline getirmiştir (Schaufeli vd.; 2009: 207-208).

Ülke ekonomisinin gidişatı bütün vatandaşların refah durumuna etki eden önemli bir değişkendir. Çünkü ekonomik yapının istikrarı ya da kriz içerisinde olması

insanların iş bulma, işine devam edebilme, işten ayrılma gibi hayati nitelikli durumlarına birinci dereceden etki etmekte ve insanlar üzerinde güçlü bir baskı yaratarak strese yol açmaktadır. Bunun yanında işletmelerde geçerli olan örgüt kültürü de çalışanların üzerindeki baskıyı ve stresi etkileyerek zaman içerisinde bir tükenmişliğin ortaya çıkmasına yol açabilmektedir (Dimitrios ve Konstantinos, 2014: 43).

2.4.3. Örgütsel Faktörler

Endüstri Devrimi'nden günümüze gelinen süreçte, uzmanlaşma artarken çalışanların iş saatlerinde azalma olmuş, yaptıkları işlerin tanımında belirgin bir netleşme olmuştur. Ancak çalışanların iş saatlerinin ve iş çeşitliliğinin azalmasına karşın iş yükü önemli bir stres kaynağı oluşturmakta ve tükenmişlik duygusunun artmasına yol açmaktadır. Çünkü değişen piyasa koşullarında işletmelerin teslimat süreleri kısaltmakta ve her ne kadar çalışma saatleri azalmış olsa bile çalışanlar üzerindeki işi zamanında teslim etme baskısı artmaktadır. Rekabete dayalı olarak ortaya çıkan zaman baskısı çalışanların iş yükünü ve işten kaynaklanan stresini artırmaktadır. İş yükünün bu şekilde artması ile birlikte çalışanların iş ile özel yaşam arasındaki dengeyi koruması zorlaşmakta ve diğer örgütsel faktörlerin de etkisiyle çalışanların tükenmişliği artmaktadır (Tayfur ve Arslan, 2012: 148-149).

Bir işletmedeki örgüt kültürü, işletme içindeki ilişkilerin ve davranışların genel çerçevesini çizerken çalışanların da işletme içinde ne şekilde hareket etmeleri gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu açıdan örgüt kültürü çalışanların performansını olumlu yönde etkileyebildiği gibi olumsuz olarak etkileyerek çalışanların verimsizliğine de yol açabilmektedir. Örgüt kültürü, çalışanların iş doyumu, bireysel etkinlik düzeyi, yöneticilerden destek görme, çalışanlarla ilişkisi gibi durumlarını etkilediği için çalışanın örgüt içerisinde yaşayabileceği stresin de temel kaynaklarından birisi olabilmektedir. (Dimitrios ve Konstantinos, 2014: 54-56).

İşletmelerdeki etik iklim, işletmenin çalışanlara yaklaşımını şekillendirmesi ve çalışanın işletmeye yaklaşımını etkilemesi açısından önem taşımaktadır. Bir işletmedeki etik iklimin olumsuz olması çalışanlarda tükenmişliği artırırken işten ayrılma niyetinin güçlenmesine yol açmaktadır. Etik iklim, araştırmalarda egoist iklim, ilkelilik iklimi,

yardımseverlik iklimi gibi alt boyutlarda incelenmektedir. Etik iklimin sayılan ilk iki boyutu tükenmişliğe ve işten ayrılma niyetine fazla etki etmezken yardımseverlik ikliminin güçlü olması, çalışanların işten ayrılma düşüncesinin azalmasını sağlamaktadır (Çetin vd. 2015: 28-29).

Çalışanlar, işlerini yürütürken yöneticilerin kontrol ve direktifi altında çalışmakta ve onlarla ast-üst ilişkisi içerisinde hareket etmektedir. Dolayısı ile yöneticilerle olan ilişkileri duruma göre çalışanlar üzerinde bir baskı yaratarak tükenmişliğe yol açabilmektedir. Bununla birlikte yöneticilerin çalışanlara sağladığı destek, çalışan üzerinde uyandırdığı güven duygusu gibi faktörler de tükenmişlik duygusuna etki etmektedir (Arı ve Tunçay, 2010: 129).

Ödüller, çalışanlar için önemlidir. Ödül kavramı sadece maddi nitelikli olmayıp manevi bir karaktere de sahiptir. Çalışanın maddi değerlerle ödüllendirilmesinin yanında yaptığı işin övülmesi, işinden memnun kalınması, işletme içinde itibar ve şöhretinin artması da bir ödüldür. İşletmelerde çalışanların ödüllendirilmesi, ona saygı gösterilmesi, benlik duygusunun okşanması gibi faktörler çalışanın kendine olan öz saygısını artırmakta ve tükenmişliği azaltmaktadır (Sowmya ve Panchanatham, 2011: 51-52).

Mesleki tükenmişlik, çalışanların iş yerinden kaynaklanabileceği gibi kendisi ile ilgili faktörlerden ve çevresel faktörlerden de kaynaklanabilmektedir. İş koşulları, sürekli aynı kişilerle iç içe olma, iş yerinde geçirilen sürenin uzaması gibi sebepler çalışanda yılgınlığa yol açabilirken muhatap olunan kişilerin tutum ve davranışları da tükenmişliği etkilemektedir. (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 467-468).

Esasında çevresel nitelikli olan örgütsel faktörler, çalışanın iş çevresi ile ilgili olup işin niteliği, iş ortamı, iş memnuniyeti, yöneticiler ve iş arkadaşları ile olan ilişkiler, örgüt iklimi ve kültürü gibi birçok faktörden oluşmaktadır (Artar, 2015). Mesleğe özgü tükenmişliğin ortaya çıkmasında stresin anahtar bir rol oynadığı ve çalışma ortamının bu stresin oluşmasının başta gelen faktörlerinden birisi olduğu belirtilmektedir. Çalışanlarda tükenmişliği yol açan çalışma ortamına özgü faktörleri aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Ersoy vd., 2001);

- ✓ İş yükü fazlalığı ve çalışanın dinlenme imkanlarının kısıtlı olması,
- ✓ Tüketici ve müşteri gereksinimlerinin yeterince karşılanamamasının yarattığı baskı,
- ✓ Yöneticilerin eksiklikleri, denetimle ilgili eksiklikler,
- ✓ Uzman eğitimi ve yönlendirme eksikliği,
- ✓ Çalışanın işini kontrol altında tutma ve işin sonucuna etki etme duygusundan yoksun olması,
- ✓ Çalışanlar arası dayanışmanın olmaması, iş ilişkilerinin olumsuz bir zeminde yürümesi,
- ✓ İşin zor ve yoğun bir iş olması,
- ✓ İşin yürütülmesinde çok sayıda bürokratik işlemin olması.

Tükenmişlikle örgütsel faktörlerin ilişkisine değinen araştırmalarda iş ortamı, çalışanlar arası ilişkiler, çalışan yönetici ilişkileri, yönetim politikaları gibi bir çok faktör öne çıkmakta ve ampirik araştırmalar da bu yönde bulgular ortaya koymaktadır. Mestçi (2012: 2'den aktaran Ceylan, 2013: 19-20), çalışanlarda tükenmişliğe yol açan örgütsel faktörleri aşağıdaki şekilde sıralamaktadır;

- ✓ Çalışana yüklenen sorumluluk ile verilen yetki arasındaki dengesizlik,
- ✓ Yönetimin profesyonellikten uzak bir anlayışta olması,
- ✓ Yönetimin çalışanlardan gerçekçi olmayan beklentiler taşıması,
- ✓ İşletme içi denetimin etkisiz kalması ve faaliyetlere yönelik geri bildirimin zayıf kalması,
- ✓ İşletmedeki iş arkadaşlığının olağan arkadaşlık duygusundan uzak ve rekabetçi bir yapıda olması,
- ✓ Mola ve dinlenme imkanlarının kısıtlı olması,
- ✓ İş ortamında güvenlik ve güvenilirliğin az olması,
- ✓ Çalışanlar arası ayrım yapılması ve eşitsizliğin yaygın olması,
- ✓ İş arkadaşları arası paylaşım olmaması,
- ✓ Çalışanların kararlara katılımına yeterince izin verilmemesi,
- ✓ Çalışanların inisiyatif kullanmasına yeterince izin verilmemesi.

3. İŞ DOYUMU KAVRAMININ TEORİK ÇERÇEVESİ

3.1. İş Doyumu

İş doyumu ya da tatmini, çalışanların yaptığı işi, iş çevresini ve iş yerindeki çalışma koşullarını değerlendirmesine bağlı gelişen duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır (İçigen ve Uzut, 2012: 109). Endüstriyel alanda çalışanların güdülenmesi ve motivasyonu ile ilgili bir kavram olarak ele alınan iş doyumu, çalışanın özellikleri ile işin özelliklerinin birbirine uygun olmasının çalışanda sağladığı duygusal tatmin olarak tanımlanmaktadır. İş doyumu, çalışanın hem motivasyonunu hem de performansını etkilemektedir. Çalışanın artan doyuma bağlı olarak motivasyonu artmakta ve performansı yükselmektedir (Bilge vd., 2007: 32-33).

İş doyumu, işletme bilimi alanında sık çalışılan konulardan birisidir. Çünkü değişen iş ve yaşam koşulları ile birlikte çalışanların üzerindeki sosyal ve mesleki baskılar artmış bu da çalışanların iş doyumu sorunu yaşamasına yol açmıştır. İş doyumu, çalışanların işi ve örgüt ile olan bağına yön veren önemli kavramlardan birisidir. Çünkü iş doyumu, çalışanların işe ve işletmeye olan inançların, işletmeye duydukları güven, deneyimler ve sahip olunan bilgi ile şekillenmektedir. İş doyumu literatürde olumlu anlamıyla ve çalışanların işine karşı takındığı olumlu tutumlar olarak tanımlanmaktadır (Örücü vd., 2010: 1-2).

Naktiyok, (2002: 179) tarafından yapılan tanımda ise iş doyumunu bir çalışanın yaptığı işten memnun olma düzeyidir. Bir başka çalışmada ise çalışanın işinden elde ettiği faydalar karşılığında yaşadığı hazzla ilgili olarak işini severek yapması, işinden hoşnut olması, ihtiyaçların karşılanma düzeyine karşı ortaya konulan tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Erdoğan, 1999: 299). Özgen (2003: 107) de benzer şekilde iş doyumunu çalışanların ihtiyaçlarının karşılanma düzeyine bağlı olarak yaşadığı tatmin olarak tanımlamaktadır.

İş doyumunun biçimlenmesinde etkili olan bir kavram olarak beklentiler, insanların ulaşmak istedikleri hedefleri ifade etmektedir. Dolayısı ile her insanın ve çalışanın beklentisi farklıdır. Son yıllardaki sosyal, kültürel ve teknolojik değişim bu

farklılaşmayı daha da artırmakta, özellikle teknik bilgi ve donanımı yüksek çalışanların, beklentilerinin daha fazla olmasına yol açmaktadır (Özer vd., 2004: 265).

İş doyumunu çalışanların beklentisi ve bu beklentilerin karşılanmasıyla yarattığı memnuniyet ve haz ile ilgili bir kavramdır. Bu açıdan iş doyumunu çalışanların beklentilerinin karşılanma düzeyine bağlı olarak ortaya çıkan olumlu duygular olarak tanımlamak mümkündür (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 15-126).

3.2. İş Doyumunun Önemi

İşletmeler arası rekabetin arttığı günümüz işletmeciliğinde nitelikli çalışanlara sahip olmak ve mevcut çalışanların motivasyonunu yüksek seviyede tutmak büyük bir önem taşımaktadır. Çalışanları motive edebilmek için çalışandaki memnuniyet duygusunu yaratmak, çalışanların beklentilerini karşılamak ve onların iş doyumunu sağlamak gerekmektedir (Akgeyik, 2007: 100). İş doyumunu, beklentileri karşılanan çalışanın duygu durumunun olumlu yönde değişmesini sağladığı için grup ve örgüt faaliyetlerinin başarılmasında çalışanın etkinliğini artırmaktadır (İnandı vd., 2013: 222).

Küreselleşme ile birlikte değişen iş ve yaşam koşulları, işletmelerin iş doyum kavramına önem vermelerine yol açmıştır. Son yıllarda işletmeler açısından önemi artan iş doyumunu ile ilgili ilk çalışmaların 1930'lu yıllarda Elton Mayo tarafından yapılan "Hawthorne Çalışmaları" olduğu kabul edilmektedir (Taş ve Önder, 2010: 18). Değişen toplum ve kültür yapısı ile birlikte çalışanların işlerinden ve genel olarak yaşamlarından beklentilerinin çeşitlenmesi ve değişmesi buna ek olarak işletmelerin rekabet koşullarının değişmesi, işletmelerin iş doyumuna önem vermesine neden olmaktadır (Baysal, 1997: 2).

İş doyumunu, çalışanların duygu durumunu etkilediği için davranışlarını da etkilemektedir. Özellikle çalışanların tüketicilerle yoğun olarak yüzyüze geldiği hizmet sektörlerinde iş doyumunun önemi daha da artmaktadır. Çünkü çalışanların yaşadığı iş doyumuna göre davranışlarında farklılaşma olmakta ve bu duygu durumu sıklıkla müşteriye yansıtılmaktadır. İş doyumunu yetersiz çalışanların verimli ve uyumlu olmadığı gibi müşterilere yaklaşımlarında da istenmeyen durumlar ortaya çıkabilmektedir (İçigen ve Uzut, 2012: 110).

Çalışan duygu ve düşüncelerinin negatif yönde gelişmesine yol açan iş doyumu, çalışanların işini ve iş arkadaşlarını benimseme düzeyine de yön vermektedir. Çalışanlarda iş doyumu sağlandığında işini ve iş arkadaşlarını benimseyerek olumlu bir etkileşim içerisine girmekte, iş doyumu düştüğünde ise negatif bir tutum içerisine girmektedir (Eğimli, 2009: 37). İş doyumu, çalışanların performansı üzerindeki etkisi nedeniyle büyük bir öneme sahiptir. İşinden ve genel olarak yaşamdan beklentilerini elde edemeyen insanlarda bir hoşnutsuzluk ortaya çıkmakta ve iş doyumunda azalma görülmektedir. Çalışanın iş doyumundaki bu azalma ise işe ilgisini ve çalışma performansını azaltmaktadır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 128). Bunun sonucunda da işletmenin verimi düşmektedir.

İş doyumu, çalışanların yaşadığı doyumun verdiği rahatlıkla çalışanların kişisel beceri ve yeteneklerini sergilemesine imkan vermektedir. Çünkü iş doyumu ile birlikte çalışanlar psikolojik olgunluğa erişirken olası hayal kırıklıklarının olumsuzluklarından uzaklaşmakta ve daha yüksek bir moral seviyesinde çalışmaktadır. Ruhsal doyumun sağlanması ile birlikte çalışanlar becerilerini daha iyi sergilerken işe geç gelme, iş devamsızlığı, işten ayrılma gibi olumsuz tutum ve davranışlardan uzaklaşmaktadır. Çalışanın moral ve motivasyonunun yüksek olması, işletme içi uyumsuzlukları arttırırken şikayet ve geçimsizlikleri de azaltmaktadır (Güner vd., 2014: 61). Örgüt içi uyumu ve işbirliğine önemli etkileri olan iş doyumu, çalışanların çalıştıkları iş yeri ile olan ilişkisine de yön veren bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü çalışandaki iş doyumundaki azalma ya da artmaya göre çalışanın örgütsel bağlılığı da artmakta ya da azalmakta, iş doyumundaki azalmayla birlikte çalışanın örgütsel bağlılığı azalırken işten ayrılma düşüncesi de kuvvetlenmektedir (Çetin vd., 2013: 158).

3.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Çalışan motivasyonunun iş doyumu ile ilişkisine vurgu yapan kuramlardan birisi olan Herzberg'in Çift Faktör Kuramı'na göre çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörler iki grupta toplanmaktadır. Güdüleyici faktörler olarak da ifade edilen ilk gruptaki faktörler işin kendisi ile ilgili olan faktörlerdir. Bu faktörler doğrudan işin kendisi ile ilgili olup çalışanın işten sağladığı doyumunu etkilemektedir. Literatürde içsel faktörler olarak da adlandırılan işin kendisi ile ilgili faktörleri iş başarısı, işyerinde

tanınma (yapılan işe bağlı olarak görülüp kabul edilme), takdir edilme, sorumluluk alma, ilerleme ve gelişme olanakları şeklinde sıralamak mümkündür (Bilge vd., 2007: 33).

Çift Faktör Kuramı'nda hijyen faktörleri olarak belirtilen ikinci gruptaki faktörler ise çalışanın dışsal motivasyonunu da etkileyen faktörleri oluşturmaktadır. Çalışanın iş doyumuna etki eden bu faktörler durum koruyucular olarak da adlandırılmaktadır. İşyerindeki çalışma koşulları, işletmenin politikaları, yöneticilerin tutum ve davranışları, kişiler arası ilişkiler gibi faktörler çalışanın iş doyumuna etki eden hijyen faktörleridir. Ancak bu faktörler çalışanın güdülenmesi ve motivasyonundan ziyade mevcut durumun korunması ve sürdürülmesinde etkili olan faktörlerdir. Bu faktörlerin olumsuzlaşması çalışanın işten aldığı doyumun azalmasına yol açmaktadır (Bilge vd., 2007: 33).

Akademisyenlerin iş doyumunu açısından kariyer engelleri büyük bir önem taşımaktadır. Çünkü kariyer yapmak ve kariyer engelleri akademisyenler için en önemli konulardan birisi olup kendi aralarındaki sohbetlerin de en önemli konularından birisidir. Bu nedenle akademisyenlerin iş doyumunu ile kariyer engelleri arasında güçlü bir ilişki söz konusudur. Kariyer engelleri, çalışanların gelecek kaygılarını artırmakta ve çalışanın iş doyumunu azaltmaktadır. Çalışanın iş ve dil bilgisi, yapılan yayın sayısı vb. faktörler çalışanlar için bir kariyer engeline dönüşürken iş doyumunu da düşürmektedir (İnandı vd., 2013: 229-230).

Demografik değişkenlerden yaş, medeni durum gibi değişkenler iş doyumuna etkileri bakımından bazı çalışmalarda öne çıkmaktadır. Güner vd. (2014: 65)'in araştırmasına göre 18-25 yaş arası daha yüksek düzeyde iş doyumunu yaşarken üst yaş grubunda yer alan çalışanlar daha az iş doyumunu yaşamaktadır. Araştırmaya göre kadın çalışanların iş doyumunu erkek çalışanlara göre daha az iken bekar çalışanların iş doyumunu daha yüksek çıkmaktadır. Ayrıca eğitim düzeyi yükseldikçe iş doyumunu azalmaktadır. Bunlara ek olarak pazarlama departmanında çalışanların iş doyumunun daha az olduğu da görülmektedir.

Gelecek kaygısı, çalışanların iş doyumuna önemli ölçüde etki etmektedir. Öğretmenlerin geleceğe yönelik olarak taşıdıkları güven duygusunun artması iş

doyumunu artırırken bu duygunun zayıflaması ise iş doyumunun düşmesine neden olmaktadır. Bunun yanında başarı, başkaları için bir şeyler yapabilme imkanı, terfi imkanları da iş doyumuna önemli ölçüde etki etmektedir (Karataş ve Güleş, 2010: 81).

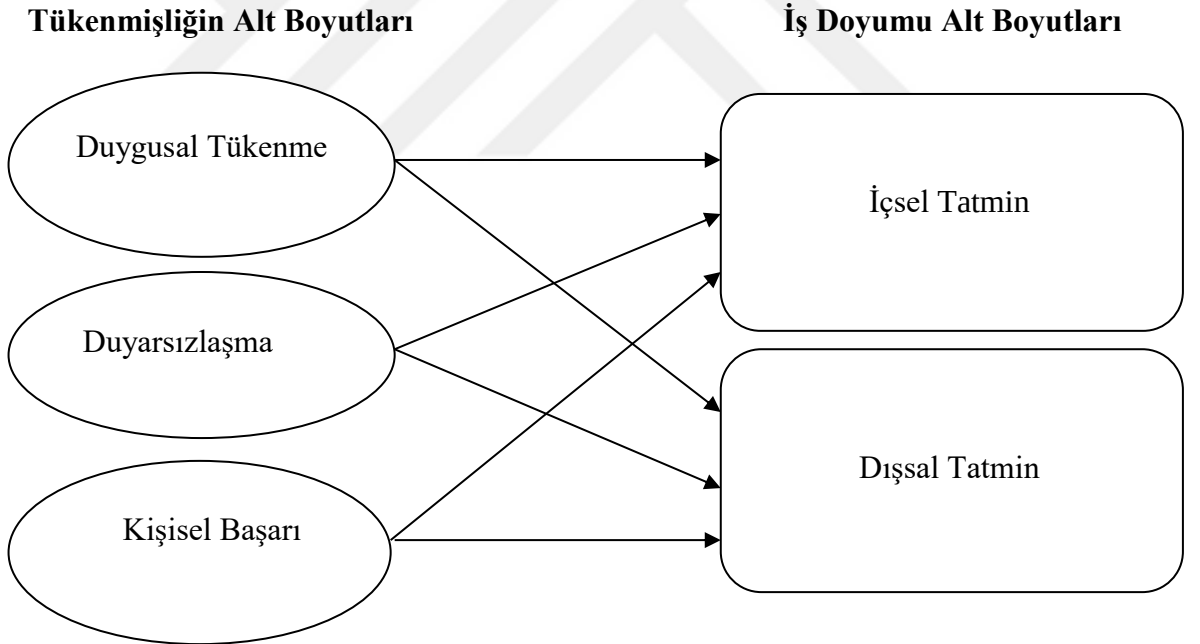


4. YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, betimsel tarama yöntemiyle hazırlanmış bir araştırmadır. Araştırmalar amacına, odaklandığı konu ya da zaman dilimine, sonuçların kullanılma amacına göre farklı şekilde sınıflandırılabilir. Amaçlarına göre yapılan sınıflandırmada araştırmalar keşfedici, betimleyici ve açıklayıcı araştırmalar olarak gruplandırılmaktadır (Gülbüz ve Şahin, 2014, 99-100). Bu araştırma iş doyumu, tükenmişlik gibi temel kavramları betimleyerek aralarındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla olduğu için betimleyici araştırma türündedir. Araştırmanın temelini oluşturan bilgi ve veriler çok sayıda kaynağın ve verinin taranması yoluyla elde edilmiş olup bu bakımdan araştırma tarama araştırmasıdır.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Şekil 1’de görüldüğü gibi araştırma modeli iki temel değişkenden oluşmaktadır. Bu değişkenlerden tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt değişkenden oluşurken, iş doyumu ise içsel tatmin ve dışsal olarak iki değişkenden oluşur.

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evreni, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personellerden oluşmaktadır. Araştırma örneklemini ise 198 akademik çalışan 131 idari çalışan olmak üzere toplam 329 çalışan oluşturmaktadır. Bu araştırmada Ağrı İbrahim Çeçen üniversitesinde görev yapan akademik ve idari personel ile yüz yüze yapılan anket sonuçları çalışmanın birincil verilerini oluşturmaktadır. İkincil veriler ise konu ile ilgili önceden yapılan çalışmalardan elde edilmiştir. Araştırmada örnek hacmi oransal örnekleme formülünden (Newbold, 1995) yararlanarak belirlenmiştir (Formül 1). Örneklem elde etmek için Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi 2016 yılı itibarı ile görev yapan 378 akademik ve 198 idari personel sayıları dikkate alınmıştır. Bu araştırmada akademisyenler için p ve q değerleri 0,50 olarak kabul edilmiş, %5 hata payı %95 güven aralığında örnek hacmi 191 olarak hesaplanmıştır. İdari personel için ise yine %5 hata payı %95 güven aralığında 131 olarak belirlenmiştir.

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)\sigma_{p_x}^2 + p(1-p)} \quad (1)$$

n : Örnek hacmi

N : Akademik/idari personel sayısı

$\sigma_{p_x}^2$: Varyans

p : Katılımcıların seçilme olasılığı

4.3. Verilerin Toplanması

Araştırma verileri iki ayrı ölçekle toplanmıştır. Araştırmada kullanılan birinci ölçek çalışanların iş doyumuna ilişkin veri elde etmek için kullanılan Minnesota İş Doyumu Ölçeği'dir. Minnesota İş Doyum Ölçeği, Weiss vd. (1967), tarafından geliştirilmiş olup sonraki yıllarda birçok araştırmada kullanılmıştır. İş doyumunu ölçmek üzere başvurulmuş en yaygın ve güvenilir ölçeklerden birisidir. Toplam 20 sorudan oluşan ölçek, Türkçeye de uyarlanmış olup 5'li likert tipinde bir ölçektir. Ölçekte iş doyumunu içsel iş doyumunu, dışsal iş doyumunu ve genel iş doyumunu olmak üzere üç şekilde ölçülmektedir (Güner vd., 2014: 64).

Araştırmada kullanılan diğer veri toplama aracı Maslach Tükenmişlik Ölçeği'dir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, çeşitli araştırmacılar tarafından Türkçeye uyarlanmış ve birçok araştırmada kullanılmıştır. Literatürde sık kullanılan ölçeklerden birisi olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, beşli likert tipi 22 sorudan oluşmaktadır. Ölçek üç boyutlu bir ölçek olup tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarıyla ele almaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları olumlu, kişisel başarı alt boyutu ise olumsuz ifadeler içermektedir. Olumsuz ifadeler ise ters yönde puanlanmalıdır. Buna göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerini oluşturan maddeler; "1 hiçbir zaman, 2 çok nadir, 3 bazen, 4 çoğu zaman, 5 her zaman" şeklinde, kişisel başarı alt ölçeğini oluşturan maddeler ise ters puanlama ile "1 her zaman, 2 çoğu zaman, 3 bazen, 4 çok nadir, 5 hiçbir zaman" şeklinde puanlanır. Ölçeğin Türkçeye uyarlamasını yapan İnce ve Şahin (2015: 394)'in araştırmasında ölçeğin pilot uygulama ve asıl uygulama güvenilirlik katsayıları 0,70'in üzerinde çıkmış olup ölçek Türkçe araştırmalarda kullanıma uygun ve yeterli bulunmuştur.

4.4. Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerle elde edilen sayılan veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Paket Programı'nda analiz edilmiştir. İstatistiksel analizlerde frekans ve yüzde analizleri, t testi, tek yönlü varyans analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Ayrıca hesaplamalarda ortalamalar ve standart sapma hesaplamaları da yapılmıştır.

Bir istatistiksel analizde kullanılacak analiz yöntemleri, verilerin özelliklerine göre parametrik testler ve nonparametrik testler (parametrik olmayan) olmak üzere iki temel gruba ayrılmaktadır. Non parametrik testler Ki-kare testleri, Speatman Korelasyonu gibi testlerden oluşurken parametrik testler ise varyans analizleri, t testi ve Pearson Korelasyonu gibi testlerden oluşmaktadır. Bir örneklemin büyüklüğü 30'un altındaysa doğrudan nonparametrik testlere başvurulur. Örneklem sayısının 30'dan fazla olduğu durumlarda ise veriler normal dağılıyor ve homojense parametrik testler, normal dağılmıyorsa nonparametrik testler kullanılır (Eymen: 87-88).

T testi:

T testi iki ortalamanın karşılaştırılmasında ve ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığının belirlenmesinde kullanılan bir test yöntemidir. Tek örneklem için t testi, bağımsız örneklem için t testi, ilişkili ölçümler için t testi gibi türleri vardır. Karşılaştırılan grup sayısının ikiden fazla olması durumunda ise varyans analizleri kullanılmaktadır. Tek örneklem t testinde incelenen tek bir gruba (örneğin sadece erkekler veya 35-40 yaş grubunda olanlar) ait verilerin istatistiksel anlamlılık düzeyi analiz edilirken bağımsız örneklem t testinde ise iki ayrı grubun ortalaması (örneğin kadınlarla erkekler veya evlilerle bekarlar) karşılaştırılarak aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olup olmadığı incelenir (Gürbüz ve Şahin, 2014, 223). Bu çalışmada tükenmişlik ölçeği ve iş tatmininin akademik kadro ve idari görevlerde bulunan bireylerde cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için bağımsız gruplarda t testi uygulanmıştır.

Varyans analizi:

Grup sayısının ikiden fazla olması durumunda grupların ortalamalarının karşılaştırılması varyans analizleri ile yapılır. Varyans analizleri de aynı t testinde olduğu gibi bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi, bağımsız örneklem iki yönlü varyans analizi, ilişkili örneklem tek yönlü varyans analizi, ilişkili örneklem iki yönlü varyans analizi gibi alt türlere ayrılmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkinin tek yönlü ya da çift yönlü olmasına göre bu testlerden birisi seçilir. Bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi, ikiden fazla grubun (örneğin evli, bekar ve dul) ortalamalarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek için kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2014, 232). Bu çalışmada tükenmişlik ölçeği ve iş tatmininin akademik kadro ve idari görevlerde bulunan bireylerde yaşa göre ortalamaları, medeni duruma göre ortalamaları, gelire göre ortalamaları, toplam çalışma süresine göre ortalamaları, işyerindeki çalışma süresine göre ortalamaları, aile nüfusuna göre ortalamaları, iş yüküne göre ortalamaları, iş memnuniyetine göre ortalamalarının ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Regresyon analizi

Regresyon analizi, iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek için kullanılan analiz metodudur. Eğer tek bir değişken kullanılarak analiz yapılıyorsa tek değişkenli regresyon, birden çok değişken kullanılıyorsa çok değişkenli regresyon analizi olarak isimlendirilir.

4.5 Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Tükenmişliğin alt boyutlarının içsel tatmin üzerinde etkisi vardır.

- H_{1a}: Duygusal tükenmenin içsel tatmin üzerinde etkisi vardır.
- H_{1b}: Duyarsızlaşmanın içsel tatmin üzerinde etkisi vardır.
- H_{1c}: Kişisel başarının içsel tatmin üzerinde etkisi vardır.

H₂: Tükenmişliğin alt boyutlarının dışsal tatmin üzerinde etkisi vardır.

- H_{2a}: Duygusal tükenmenin dışsal tatmin üzerinde etkisi vardır.
- H_{2b}: Duyarsızlaşmanın dışsal tatmin üzerinde etkisi vardır.
- H_{2c}: Kişisel başarının dışsal tatmin üzerinde etkisi vardır.

H₃: Tükenmişliğin alt boyutlarının genel tatmin üzerinde etkisi vardır.

- H_{3a}: Duygusal tükenmenin genel tatmin üzerinde etkisi vardır.
- H_{3b}: Duyarsızlaşmanın genel tatmin üzerinde etkisi vardır.
- H_{3c}: Kişisel başarının genel tatmin üzerinde etkisi vardır.

H₄: Akademik ve idari personelin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₅: Akademik ve idari personelin iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

5. BULGULAR VE YORUM

5.1. Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular

Araştırmaya toplam 329 çalışan katılmıştır. Katılımcıların 198'i akademisyenlerden oluşurken 131'i ise üniversitede çalışmakta olan idari çalışanlardan oluşmaktadır. Ancak aşağıdaki demografik analize ilişkin toplamlarda da görüldüğü üzere bazı çalışanların ölçek sorularının tamamını cevaplamadığı görülmektedir. Dağılımlar ve ölçeklere ilişkin diğer ölçümler sorulara verilen cevaplar üzerinden yapılmıştır.

Katılımcılara ait demografik bilgilerin dağılımı akademik ve idari kadro ayrımında frekans analizi ile belirlenmiş ve Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Bilgilerin Dağılımı

		Akademik		İdari	
		n	%	n	%
Yaş	18-25	11	5,9%	18	14,1%
	26-35	108	58,1%	73	57,0%
	36-45	49	26,3%	30	23,4%
	46-55	15	8,1%	6	4,7%
	56 ve üzeri	3	1,6%	1	,8%
Cinsiyet	Kadın	65	33,5%	36	28,1%
	Erkek	129	66,5%	91	71,1%
Medeni Durum	Bekar	59	30,1%	52	40,6%
	Evli	137	69,9%	76	59,4%
Gelir	2500 TL ve altı	0	0,0%	55	47,0%
	2501-3500	4	2,3%	40	34,2%
	3501-5000	70	40,9%	21	17,9%
	5001 ve üzeri	97	56,7%	1	,9%
Meslek Yılı	1-3	62	31,6%	45	34,4%
	4-6	51	26,0%	32	24,4%
	7-10	37	18,9%	26	19,8%
	11-15	19	9,7%	8	6,1%
	16 ve üzeri	27	13,8%	20	15,3%
Çalışma Süresi	1-3	90	45,9%	66	50,8%
	4-6	52	26,5%	37	28,5%
	7-10	38	19,4%	20	15,4%
	11-15	5	2,6%	3	2,3%
	16 ve üzeri	11	5,6%	4	3,1%
Kişi Sayısı	0	20	11,9%	19	16,7%
	1	20	11,9%	12	10,5%
	2	42	25,0%	15	13,2%
	3	44	26,2%	29	25,4%

	4	21	12,5%	15	13,2%
	5 ve üzeri	21	12,5%	24	21,1%
İş yükü	Çok az	4	2,1%	3	2,3%
	Az	7	3,6%	3	2,3%
	Normal	143	73,7%	71	54,2%
	Fazla	28	14,4%	37	28,2%
	Çok fazla	12	6,2%	17	13,0%
İş memnuniyeti	Evet	187	98,9%	90	73,8%
	Hayır	2	1,1%	30	24,6%

Yaş gruplarının kadro tipine göre dağılımı incelendiğinde; akademik personelin %5,9'u 18-25,%58,1'i 26-35; %26,3'ü 36-45 yaş grubunda iken %8,1'i 46-55, %1,6'sı ise 56 ve üzeri yaş grubundadır. İdari personelin %14,1'i 18-25,%57'si 26-35; %23,4'ü 36-45 yaş grubunda iken %4,7'si 46-55, %0,8'i ise 56 ve üzeri yaş grubundadır.

Cinsiyete göre dağılım incelendiğinde; akademik kadronun %33,5'i kadın %66,5'i erkek iken idari kadronun %28,1'i kadın, %71,1'i erkektir.

Medeni duruma göre dağılım incelendiğinde; akademik personelin %30,1'i bekar, %69,9'u evli iken, idari kadronun %40,6'sı bekar, %59,4'ü evlidir.

Gelire göre dağılım incelendiğinde; akademik personelde 2501-3500 TL gelire sahip olanların oranı %2,3, 3501-5000 TL gelire sahip olanların oranı %40,9 olup 5000 TL ve üzeri gelire sahip olanların oranı %56,7'dir. İdari personelde, 2500 TL ve altı gelire sahip olanların oranı %47; 2501-3500 TL gelire sahip olanların oranı %34,2, 3501-5000 TL gelire sahip olanların oranı %17,9 olup 5000 TL ve üzeri gelire sahip olanların oranı %0,9'dur.

Toplam çalışma yılına göre dağılım incelendiğinde; akademik personelin %31,6'sı 1-3 yıl, %26'sı 4-6 yıl, %18,9'u 7-10 yıl çalışma süresine sahip iken 11-15 yıl süre ile çalışanların oranı %9,7, 16 yıl ve daha uzun süre ile çalışanların oranı %13,8'dir. İdari personelin %34,4'ü 1-3 yıl, %24,4'ü 4-6 yıl, %19,8'i 7-10 yıl çalışma süresine sahip iken 11-15 yıl süre ile çalışanların oranı %6,1, 16 yıl ve daha uzun süre ile çalışanların oranı %15,3'tür.

İş yerindeki çalışma süresine göre dağılım incelendiğinde; akademik personelin %45,9'u 1-3 yıl, %26,5'i 4-6 yıl, %19,4'ü 7-10 yıl çalışma süresine sahip iken 11-15 yıl süre ile çalışanların oranı %2,6, 16 yıl ve daha uzun süre ile çalışanların oranı %5,6'dır.

İdari personelin %50,8'i 1-3 yıl, %28,5'i 4-6 yıl, %15,4'ü 7-10 yıl çalışma süresine sahip iken 11-15 yıl süre ile çalışanların oranı %2,3, 16 yıl ve daha uzun süre ile çalışanların oranı %3,1'dir.

Aile nüfusuna göre dağılım incelendiğinde; akademik personelde aile nüfusu olmayanların oranı %11,9, aile nüfusu 1 kişi olanların oranı %11,9, 2 kişi olanların oranı %25, 3 kişi olanların oranı %26,2, 4 kişi olanların oranı %12,5 iken, 5 ve üzeri sayıda aile nüfusu olanların oranı %12,5'tir. İdari personelde aile nüfusu olmayanların oranı %16,7, aile nüfusu 1 kişi olanların oranı %10,5, 2 kişi olanların oranı %13,2, 3 kişi olanların oranı %25,4, 4 kişi olanların oranı %13,2 iken, 5 ve üzeri sayıda aile nüfusu olanların oranı %21,1'dir.

İş doyumuna göre dağılım incelendiğinde; akademik personelde çok az iş yükü olanların oranı %2,1, az iş yükü olanların oranı %3,6, normal iş yükü olanların oranı %73,7 iken fazla iş yükü olanların oranı %14,4, çok fazla iş yükü olanların oranı %6,2'dir. İdari personelde çok az iş yükü olanların oranı %2,3, az iş yükü olanların oranı %2,3, normal iş yükü olanların oranı %54,27 iken fazla iş yükü olanların oranı %28,2, çok fazla iş yükü olanların oranı %13'tür.

İş memnuniyetine göre dağılım incelendiğinde ise akademik kadronun %98,9'u işten memnunken, idari personeli %73,8'i memnun, %24,6'sı ise memnun değildir.

5.2.Tükenmişlik Sendromu Ve İş Doyumu Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeklerine ilişkin, ölçeklerin güvenilirlik analizleri Cronbach Alfa katsayılarının (iç tutarlılık) hesaplanması yoluyla yapılmıştır. Tükenmişlik ölçeği güvenilirlik analizi sonuçları %78,3 ve iş doyum ölçeğinin güvenilirlik analizi sonuçları ise %90,2 olarak tespit edilmiştir. Bu katsayılar bakarak ölçeğin tatmin edici düzeyde güvenilir olduğunu söylenebilir.

5.3. Akademik ve İdari Kadronun Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu Düzeyinin Genel Ortalamaları

Tablo 2. Akademik ve İdari Kadronun Tükenmişlik Düzeyi

İfadeler		Akademik Kadro		Genel Ortalama		İdari Kadro		Genel Ortalama	
		Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme	İşimden soğuduğumu hissediyorum	1,9794	,95472	1,9794	,95472	2,5462	1,11447	2,5462	1,11447
	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	2,2073	1,03004	2,2073	1,03004	2,7187	1,16333	2,7187	1,16333
	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	1,6392	,83555	2,4352	,97746	2,0615	1,13952	2,0615	1,13952
	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	2,4352	,97746	1,9072	,99826	2,4961	1,18007	2,4961	1,18007
	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	1,9072	,99826	3,0582	1,09729	2,2824	1,17195	2,2824	1,17195
	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	3,0582	1,09729	1,6392	,83555	3,1641	1,14862	3,1641	1,14862
	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum	2,2124	1,08563	2,2124	1,08563	2,8898	1,23589	2,8898	1,23589
	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	2,2383	,88693	2,2383	,88693	2,4427	1,14462	2,4427	1,14462
Duyarsızlaşma	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum	1,5567	,85739	1,5567	,85739	1,5781	,88388	1,5781	,88388
	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara/öğrencilere karşı sertleştim	2,0206	,89881	2,0206	,89881	1,9771	1,09169	1,9771	1,09169
	Bu işin beni giderek katılaştıracağımdan korkuyorum	1,9897	1,11043	1,9897	1,11043	2,0305	1,12959	2,0305	1,12959
	İşim gereği karşılaştığım insanlara/ öğrencilere ne olduğu umurumda değil	1,4301	,80786	1,4301	,80786	1,5038	,93129	1,5038	,93129

	İşim gereği karşılaştığım insanların/ öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	2,2850	1,04415	2,2850	1,04415	2,2222	1,16543	2,2222	1,16543
Kişisel Başarı	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım	2,4227	,99047	2,4227	,99047	2,5615	1,01922	2,5615	1,01922
	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	2,0777	,87152	2,0777	,87152	2,1395	1,00580	2,1395	1,00580
	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum	1,9741	,97058	1,9741	,97058	2,2824	1,16536	2,2824	1,16536
	Çok şeyler yapabilecek güçteyim	2,0258	,97871	2,0258	,97871	1,9845	1,04571	1,9845	1,04571
	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım	2,1959	,97788	2,1959	,97788	2,2061	1,08640	2,2061	1,08640
	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum	2,2158	,98172	2,2158	,98172	2,7863	1,17019	2,7863	1,17019
	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim	2,1399	,95531	2,1399	,95531	2,6308	1,12159	2,6308	1,12159
	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	2,4427	1,07170	2,4427	1,07170	2,3968	1,19385	2,3968	1,19385

Tablo 2'ye göre akademik ve idari kadronun tükenmişlik düzeylerinin ortalamasının altında olduğu görülmektedir. Tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutunda en yüksek ortalamaya 3,16 ile "İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum." ifadesi sahipken en düşük ortalamaya 1,50 ile duyarsızlaşma alt boyutunun "İşim gereği karşılaştığım insanlara/öğrencilere ne olduğu umurumda değil." ifadesi sahiptir.

Tablo 3. Akademik ve İdari Kadronun İş Doyumu Düzeyi

İfadeler		Akademik Kadro		Genel Ortalama		İdari Kadro		Genel Ortalama	
		Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
	Belirtilen duygu ve durumları yaşıyıp yaşamadığınızı	3,5104	,98145	3,5104	,98145	3,2835	1,00710	3,2835	1,00710

İçsel Doyum	düşünerek, size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz								
	İşimin beni her zaman meşgul etmesi bakımından	3,9792	,88002	3,9792	,88002	3,3840	1,12008	3,3840	1,12008
	Tek başıma çalışma olanağım olması bakımından	3,7979	,97125	3,7979	,97125	3,1148	1,18668	3,1148	1,18668
	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından	4,2500	,75196	4,2500	,75196	3,8080	,99755	3,8080	,99755
	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	3,9947	3,18644	3,9947	3,18644	3,4677	1,27793	3,4677	1,27793
	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	4,0781	,83078	4,0781	,83078	3,8240	,97604	3,8240	,97604
	Bana sabit bir iş sağlaması açısından	4,1865	,85173	4,1865	,85173	3,8699	,97476	3,8699	,97476
	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	3,9577	,84319	3,9577	,84319	3,5902	1,05825	3,5902	1,05825
	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam açısından	4,2642	,78237	4,2642	,78237	3,7600	1,14582	3,7600	1,14582
	İş içinde terfi olanağının olması açısından	4,0209	,88233	4,0209	,88233	3,1694	1,22787	3,1694	1,22787
	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	4,1204	,79548	4,1204	,79548	3,4480	1,21454	3,4480	1,21454
	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	4,4456	,68343	4,4456	,68343	4,1120	,94371	4,1120	,94371
Dışsal Doyum	Toplumda 'saygın bir kişi' olma şansını bana vermesi bakımından	3,4479	1,06215	3,4479	1,06215	3,4146	1,01567	3,4146	1,01567
	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından	3,3802	1,07139	3,3802	1,07139	3,3387	1,11083	3,3387	1,11083
	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından	3,7240	,91058	3,7240	,91058	3,4758	1,03172	3,4758	1,03172
	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	3,9323	,97110	3,9323	,97110	3,0328	1,29164	3,0328	1,29164
	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması	3,9430	,90246	3,9430	,90246	3,4365	1,16273	3,4365	1,16273

	bakımından								
	Çalışma şartları bakımından	3,7906	,97771	3,7906	,97771	3,8333	1,10815	3,8333	1,10815
	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından	3,8698	,97547	3,8698	,97547	3,3520	1,27795	3,3520	1,27795

Tablo 3’e göre akademik ve idari kadronun iş doyumu düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. İş doyumu ölçeğine göre en yüksek ortalamaya 4,11 ile “Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından.” ifadesi sahipken, en düşük ortalamaya ise 3,03 ile “İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından.” ifadesi sahiptir.

5.4. Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu Ölçeklerinin Regresyon Modeli Sonuçları

Duygusal tükenme düzeyinin bağımsız, içsel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. Akademik Kadroda Duygusal Tükenme Alt boyutunun İçsel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,541 ^a	0,239	0,289	0,500		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	P
1	Regresyon	19,77	1	19,777	79,078	0,000 ^a
	Artık	47,768	191	0,250		
	Toplam	67,546	192			
a. Bağımlı değişken: İçsel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duygusal Tükenme						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	t	P
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	5,071	0,120		42,160	0,000
	Duygusal Tükenme	-0,476	0,054	-0,541	-8,893	0,000
a. Bağımlı Değişken: İçsel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p<0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %23,9'dur. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunun içsel tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde duygusal tükenmenin içsel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür. “H_{1a}: Duygusal tükenme alt boyutunun içsel tatmin üzerine etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Duygusal tükenme düzeyinin bağımsız, dışsal tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Akademik Kadroda Duygusal Tükenme Alt boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,604 ^a	0,365	0,362	0,55045		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	Sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	33,271	1	33,271	109,807	0,000 ^a
	Artık	57,871	191	0,303		
	Toplam	91,142	192			
a. Bağımlı değişken: Dışsal Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duygusal Tükenme						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	5,050	0,132		38,142	0,000
	Duygusal Tükenme	-0,617	0,059	-0,604	-10,479	0,000
a. Bağımlı Değişken: Dışsal Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p<0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %36,5'dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık

düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunun dışsal tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde duygusal tükenme dışsal tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür. “ H_{2a} : Duygusal tükenme alt boyutunun dışsal tatmin üzerine etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Duygusal tükenme düzeyinin bağımsız, genel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Akademik Kadroda Duygusal Tükenme Alt boyutunun Genel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,625 ^a	0,391	0,387	0,44325		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	24,056	1	24,056	122,439	0,000 ^a
	Artık	37,526	191	0,196		
	Toplam	61,582	192			
a. Bağımlı değişken: Genel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duygusal Tükenme						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	5,063	0,107		47,484	0,000
	Duygusal Tükenme	-0,525	0,047	-0,625	-11,065	0,000
a. Bağımlı Değişken: Genel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p<0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %39,1’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunun genel tatmin üzerinde etkili

olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde duygusal tükenme genel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür. “H_{3a} : Duygusal tükenme alt boyutunun genel tatmin üzerine etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir

Duyarsızlaşma düzeyinin bağımsız, içsel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Akademik Kadroda Duyarsızlaşma Alt boyutunun İçsel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,561 ^a	0,315	0,311	0,49224		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	21,265	1	21,265	87,763	0,000 ^a
	Artık	46,280	191	0,242		
	Toplam	67,546	192			
a. Bağımlı değişken: İçsel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duyarsızlaşma						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,954	0,103		48,218	0,000
	Duyarsızlaşma	-0,486	0,052	-0,561	-9,368	0,000
a. Bağımlı Değişken: İçsel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p<0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %31,5’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duyarsızlaşma alt boyutunun içsel tatmin üzerinde negatif

yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir ($p<0,05$). “ H_{1b} : Duyarsızlaşmanın alt boyutunun içsel tatmin üzerine etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Duyarsızlaşma düzeyinin bağımsız, dışsal tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Akademik Kadroda Duyarsızlaşma Alt boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,436 ^a	0,190	0,186	0,62166		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	17,328	1	17,328	44,838	0,000 ^a
	Artık	73,814	191	0,386		
	Toplam	91,142	192			
a. Bağımlı değişken: Dışsal Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duyarsızlaşma						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,542	0,130		35,001	0,000
	Duyarsızlaşma	-0,439	0,065	-0,436	-6,696	0,000
a. Bağımlı Değişken: Dışsal Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p<0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %19’dur. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duyarsızlaşma alt boyutunun dışsal tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde

duyarsızlaşmanın dışsal tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür. “H_{2b} : Duyarsızlaşmanın alt boyutunun dışsal tatmin üzerine etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Duyarsızlaşma düzeyinin bağımsız, genel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Akademik Kadroda Duyarsızlaşma Alt boyutunun Genel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,562 ^a	0,315	0,312	0,46984		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	19,419	1	19,419	87,971	0,000 ^a
	Artık	42,162	191	0,221		
	Toplam	61,582	192			
a. Bağımlı değişken: Genel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duyarsızlaşma						
Katsayılar						
		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar		
Model		B	Standart Hata	B	T	p
1	Sabit	4,800	0,098		48,949	0,000
	Duyarsızlaşma	-0,464	0,049	-0,562	-9,379	0,000
a. Bağımlı Değişken: Genel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %31,5’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duyarsızlaşma alt boyutunun genel tatmin üzerinde negatif

yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir ($p<0,05$). “ H_{3b} : Duyarsızlaşma alt boyutunun genel tatmin üzerine etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Kişisel başarı düzeyinin bağımsız, içsel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Akademik Karoda Kişisel Başarı Alt boyutunun İçsel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,398 ^a	0,159	0,154	0,54548		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	10,713	1	10,713	36,004	0,000 ^a
	Artık	56,832	191	0,298		
	Toplam	67,546	192			
a. Bağımlı değişken: İçsel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Kişisel Başarı						
Katsayılar						
		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar		
Model		B	Standart Hata	B	T	p
1	Sabit	4,893	0,146		33,553	0,000
	Kişisel Başarı	-0,385	0,064	-0,398	-6,000	0,000
a. Bağımlı Değişken: İçsel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p<0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %15,9’dur. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; kişisel başarı alt boyutunun içsel tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde kişisel başarının içsel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür. “ H_{1c} :

Kişisel başarı alt boyutunun içsel tatmin üzerine etkisi vardır.“ hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Kişisel başarı düzeyinin bağımsız, dışsal tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Akademik Kadroda Kişisel Başarı Alt boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,204 ^a	0,042	0,037	0,67619		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	3,810	1	3,810	8,333	0,004 ^a
	Artık	87,332	191	0,457		
	Toplam	91,142	192			
a. Bağımlı değişken: Dışsal Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Kişisel Başarı						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,229	0,181		23,390	0,000
	Kişisel başarı	-0,230	0,080	-0,204	-2,887	0,004
a. Bağımlı Değişken: Dışsal Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %4,2’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; kişisel başarı alt boyutunun dışsal tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). “ H_{2c} : Kişisel başarı alt boyutunun dışsal tatmin üzerine etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Kişisel başarı düzeyinin bağımsız, genel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. Akademik Kadroda Kişisel Başarı Alt boyutunun Genel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,352 ^a	0,124	0,119	0,53155		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	7,615	1	7,615	26,951	0,000 ^a
	Artık	53,967	191	0,283		
	Toplam	61,582	192			
a. Bağımlı değişken: Genel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Kişisel Başarı						
Katsayılar						
		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar		
Model		B	Standart Hata	B	T	p
1	Sabit	4,647	0,142		32,701	0,000
	Kişisel başarı	-0,325	0,063	-0,352	-5,191	0,000
a. Bağımlı Değişken: Genel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %12,4’dür. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; kişisel başarı alt boyutunun genel tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde kişisel başarı genel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür. “ H_{3c} : Kişisel başarı alt boyutunun genel tatmin üzerine etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Tükenmişliğin bağımsız, İş doyumunun bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13. Akademik Kadroda Tükenmişliğin İş Doyumuna Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,460 ^a	0,212	0,208	0,50406		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	13,053	1	13,053	51,373	0,000 ^a
	Artık	48,529	191	0,254		
	Toplam	61,582	192			
a. Bağımlı değişken: İş Doyumu						
b. Tahmin ediciler: Tükenmişlik						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	5,709	0,250		22,846	0,000
	Tükenmişlik	-0,660	0,092	-0,460	-7,168	0,000
a. Bağımlı Değişken: İş Doyumu						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %21,2’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; tükenmişliğin iş doyumu üzerinde negatif yönde etkisi olduğu görülmektedir ($p < 0,05$).

Duygusal tükenme düzeyinin bağımsız, içsel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14. İdari Kadroda Duygusal Tükenme Alt boyutunun İçsel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,410 ^a	0,168	0,162	0,63371		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	10,163	1	10,163	25,306	0,000 ^a
	Artık	50,199	1	0,402		
	Toplam	60,361	126			
a. Bağımlı değişken: İçsel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duygusal Tükenme						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,396	0,177		24,850	0,000
	Duygusal Tükenme	-0,340	0,068	-0,410	-5,031	0,000
a. Bağımlı Değişken: İçsel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %16,8’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunun içsel tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde duygusal tükenmenin içsel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür.

Duygusal tükenme düzeyinin bağımsız, dışsal tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları tablo 15’te verilmiştir.

Tablo 15. İdari Kadroda Duygusal Tükenme Alt boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,379 ^a	0,144	0,137	0,70105		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	10,328	1	10,328	21,014	0,000 ^a
	Artık	61,434	125	0,491		
	Toplam	71,762	126			
a. Bağımlı değişken: Dışsal Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duygusal Tükenme						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,261	0,196		21,775	0,000
	Duygusal Tükenme	-0,342	0,075	-0,379	-4,584	0,000
a. Bağımlı Değişken: Dışsal Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %14,4’dür. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunun dışsal tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde duygusal tükenme dışsal tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür.

Duygusal tükenme düzeyinin bağımsız, genel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. İdari Kadroda Duygusal Tükenme Alt boyutunun Genel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,445 ^a	0,198	0,191	0,57670		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	10,257	1	10,257	30,841	0,000 ^a
	Artık	41,572	125	0,333		
	Toplam	51,830	126			
a. Bağımlı değişken: Genel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duygusal Tükenme						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,323	0,161		26,857	0,000
	Duygusal Tükenme	-0,341	0,061	-0,445	-5,553	0,000
a. Bağımlı Değişken: Genel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %19,8’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunun genel tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde duygusal tükenme genel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür.

Duyarsızlaşma düzeyinin bağımsız, içsel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17. İdari Kadroda Duyarsızlaşma Alt boyutunun İçsel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,315 ^a	0,099	0,092	0,65949		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	5,995	1	5,995	13,784	0,000 ^a
	Artık	54,366	125	0,435		
	Toplam	60,361	126			
a. Bağımlı değişken: İçsel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duyarsızlaşma						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata			
1	Sabit	4,117	0,163		25,256	0,000
	Duyarsızlaşma	-0,303	0,082	-0,315	-3,713	0,000
a. Bağımlı Değişken: İçsel Tatmin						

Kurulan regresyon modeline göre ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %31,5’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duyarsızlaşma alt boyutunun içsel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmektedir ($p < 0,05$).

Duyarsızlaşma düzeyinin bağımsız, dışsal tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18. İdari Kadroda Duyarsızlaşma Alt boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,305 ^a	0,093	0,086	0,72149		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	6,693	1	6,693		0,000 ^a
	Artık	65,068	125	0,521		
	Toplam	71,762	126			
a. Bağımlı değişken: Dışsal Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duyarsızlaşma						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,007	0,178		22,472	0,000
	Duyarsızlaşma	-0,320	0,089	-0,305	-3,586	0,000
a. Bağımlı Değişken: Dışsal Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %9,3’dür. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyi incelendiğinde; duyarsızlaşma alt boyutunun dışsal tatmin üzerinde negatif yönde etkisi olduğu görülmektedir ($p < 0,05$).

Duyarsızlaşma düzeyinin bağımsız, genel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. İdari Kadroda Duyarsızlaşma Alt boyutunun Genel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,562 ^a	0,315	0,312	0,46984		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	5,843	1	5,843	15,883	0,000 ^a
	Artık	45,986	125	0,368		
	Toplam	51,830	126			
a. Bağımlı değişken: Genel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Duyarsızlaşma						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,033	0,150		26,903	0,000
	Duyarsızlaşma	-0,299	0,075	-0,336	-3,985	0,000
a. Bağımlı Değişken: Genel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %31,5’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; duyarsızlaşma alt boyutunun genel tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde duyarsızlaşmanın genel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür.

Kişisel başarı düzeyinin bağımsız, içsel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20. İdari Kadroda Kişisel Başarı Alt boyutunun İçsel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,486 ^a	0,236	0,230	0,60727		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	14,265	1	14,265	38,682	0,000 ^a
	Artık	46,096	125	0,369		
	Toplam	60,361	126			
a. Bağımlı değişken: İçsel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Kişisel Başarı						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,785	0,205		23,292	0,000
	Kişisel Başarı	-0,519	0,083	-0,486	-6,219	0,000
a. Bağımlı Değişken: İçsel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %23,6’dır. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; kişisel başarı alt boyutunun içsel tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde kişisel başarının içsel tatmin üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu görülmüştür.

Kişisel başarı düzeyinin bağımsız, dışsal tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21. İdari Kadroda Kişisel Başarı Alt boyutunun Dışsal Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,277 ^a	0,077	0,070	0,72797		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	5,518	1	5,518	10,413	0,004 ^a
	Artık	66,243	125	0,530		
	Toplam	71,762	126			
a. Bağımlı değişken: Dışsal Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Kişisel Başarı						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,177	0,246		16,963	0,000
	Kişisel başarı	-0,323	0,100	-0,277	-3,227	0,002
a. Bağımlı Değişken: Dışsal Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %7,7’dir. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyine bakıldığında; kişisel başarı alt boyutunun dışsal tatmin üzerinde negatif yönde etkisi olduğu görülmektedir ($p < 0,05$).

Kişisel başarı düzeyinin bağımsız, genel tatmin düzeyinin bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 22’de verilmiştir.

Tablo 22. İdari Kadroda Kişisel Başarı Alt boyutunun Genel Tatmine Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,442 ^a	0,196	0,189	0,57750		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	10,141	1	10,141	30,407	0,000 ^a
	Artık	41,689	125	0,334		
	Toplam	510,830	126			
a. Bağımlı değişken: Genel Tatmin						
b. Tahmin ediciler: Kişisel Başarı						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
		B	Standart Hata	B		
1	Sabit	4,515	0,195		23,112	0,000
	Kişisel başarı	-0,437	0,079	-0,442	-5,514	0,000
a. Bağımlı Değişken: Genel Tatmin						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %19,6’dır. Model içerisinde bulunan değişkenin anlamlılık düzeyi incelendiğinde; kişisel başarı alt boyutunun, genel tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Anlamlı olan parametrelerin katsayıları incelendiğinde kişisel başarı alt boyutunun genel tatmin üzerinde negatif yönde bir etkiye sahiptir.

Tükenmişliğin bağımsız, İş doyumunun bağımlı değişken olarak alınan regresyon modeli sonuçları Tablo 23’de verilmiştir.

Tablo 23. İdari Kadroda Tükenmişliğin İş Doyumuna Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası		
1	0,212 ^a	0,045	0,037	0,62928		
ANOVA ^a						
Model		Kareler Toplamı	Sd	Kare Ortalaması	F	p
1	Regresyon	2,330	1	2,330	5,884	0,017 ^a
	Artık	49,500	125	0,396		
	Toplam	51,830	126			
a. Bağımlı değişken: İş Doyumu						
b. Tahmin ediciler: Tükenmişlik						
Katsayılar						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standart Katsayılar		
		B	Standart Hata	B	T	p
1	Sabit	4,250	0,324		13,121	0,000
	Tükenmişlik	-0,280	0,116	-0,212	-2,426	0,017
a. Bağımlı Değişken: İş Doyumu						

Kurulan regresyon modeli anlamlı olup ($p < 0,05$), bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %4,5’dir. Modele göre; tükenmişliğin iş doyumu üzerinde negatif yönde etkisi bulunmaktadır ($p < 0,05$).

5.5. Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu Açısından Akademik ve İdari Personel Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

Tükenmişlik sendromu ve iş doyumu açısından akademik ve idari kadroda çalışanların aralarındaki farklılık Tablo 24 ve Tablo 25’te verilmiştir.

Tablo 24. Tükenmişlik Düzeyinin Akademik ve İdari Personel Açısından T Testi Sonuçları

Tükenmişlik Düzeyi	Grup	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ort.
	Akademik	131	2,7960	0,47158	0,04120
	İdari	198	2,7193	0,38401	0,02729

Akademik ve İdari çalışanların tükenmişlik düzeylerinin ortalamaları arasında fark olup olmadığını belirlemeye yönelik yapılan T testi sonucunda, her iki grup arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 24). “H₄: Akademik ve idari personelin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 25. İş Doyumu Düzeyinin Akademik ve İdari Personel Açısından T Testi Sonuçları

Tükenmişlik Düzeyi	Grup	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ort.
	Akademik	127	3,4757	0,64136	0,05691
	İdari	197	3,9410	0,56264	0,04009

Tablo 25’te ise akademik ve idari personellerinin iş doyumu düzeyi ortalamaları arasındaki farkı ortaya koymak için yapılan T testi sonuçları verilmiştir. Tablo 25’e göre grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur. “H₅: Akademik ve idari

personelin iş doyumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezinin doğruluğu kabul edilmiştir.

5.6. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Cinsiyete Göre Değişimi

Tükenmişlik ölçeği ve iş doyumunun akademik kadro ve idari görevlerde bulunan bireylerde cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Tablo 26 ve Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 26. Akademik Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Cinsiyete Göre Değişimi

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Kadın 63	2,28	0,633	-2,330	0,021*
		Erkek 127	2,04	0,687		
	Duyarsızlaşma	Kadın 63	1,92	0,660	-1,044	0,298
		Erkek 127	1,81	0,684		
İş Tatmini	Kişisel Başarı	Kadın 63	2,25	0,620	-1,099	0,273
		Erkek 127	2,14	0,611		
	Genel Tatmin	Kadın 63	3,9	0,6	-0,314	0,754
		Erkek 126	3,9	0,6		
	İçsel Tatmin	Kadın 63	4,0	0,5	-0,380	0,704
		Erkek 126	4,0	0,6		
	Dışsal Tatmin	Kadın 63	3,8	0,6	-0,145	0,885
		Erkek 126	3,8	0,7		

*p<0,05

Tablo 26’da verilen sonuçlara göre akademik kadroda bulunan bireylerde tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme, cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$) diğer alt boyutlar ile iş doyumu ölçeği alt boyutları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Duygusal tükenme alt boyutu için kadınların ortalaması erkeklerin ortalamasından anlamlı derecede daha büyüktür.

Tablo 27. İdari Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Cinsiyete Göre Değişimi

Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
----------	---	----------	------------	---	---

Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Kadın	36	2,77	0,86	2,715	0,008*
		Erkek	92	2,35	0,76		
	Duyarsızlaşma	Kadın	36	1,88	0,696	0,405	0,686
		Erkek	92	1,82	0,717		
	Kişisel Başarı	Kadın	36	2,42	0,544	0,690	0,492
		Erkek	92	2,33	0,675		
İş Tatmini	Genel Tatmin	Kadın	35	3,4	0,5	-0,507	0,613
		Erkek	89	3,5	0,7		
	İçsel Tatmin	Kadın	35	3,5	0,6	-0,559	0,577
		Erkek	89	3,6	0,7		
	Dışsal Tatmin	Kadın	35	3,3	0,6	-0,175	0,861
		Erkek	89	3,4	0,8		

*p<0,05

Tablo 27'ye göre, idari kadroda bulunan bireylerde; tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$) diğer alt boyutlar ile iş tatmini ölçeği alt boyutları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Duygusal tükenme alt boyutu için kadın idari personele ait ortalama erkek personele ait ortalamadan anlamlı derecede daha büyüktür.

5.7. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Yaşa Göre Değişimi

Tükenmişlik ölçeği ve iş doyumunun akademik kadro ve idari görevlerde bulunan bireylerde yaşa göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 28 ve Tablo 29'da verilmiştir.

Tablo 28. Akademik Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Yaşa Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std.	F	P	
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	18-25	11	1,93	5,0	1,287	0,277
		26-35	108	2,11	6,1		
		36-45	49	2,27	5,1		
		46-55	15	1,91	6,3		
		56 ve üzeri	3	1,96	4,7		
		Total	186	2,13	5,9		
	Duyarsızlaşma	18-25	1	1,92	3,7	0,673	0,611
		26-35	108	1,85	3,6		

İş tatmini	Kişisel Başarı	36-45	49	1,96	2,7	2,061	0,081
		46-55	15	1,64	4,2		
		56 ve üzeri	3	1,80	3,0		
		Total	186	1,86	3,4		
		18-25	11	2,16	3,4		
		26-35	108	2,16	4,2		
		36-45	49	2,36	5,0		
	Genel Tatmin	46-55	15	1,99	7,8	0,740	0,566
		56 ve üzeri	3	1,66	2,1		
		Total	186	2,19	4,8		
		18-25	11	3,9	0,6		
		26-35	108	3,9	0,5		
		36-45	49	3,8	0,5		
		46-55	15	4,1	0,5		
	İçsel Tatmin	56 ve üzeri	3	3,9	0,6	1,079	0,369
		Total	186	3,9	0,5		
		18-25	11	3,9	0,7		
		26-35	108	4,1	0,6		
		36-45	49	3,9	0,5		
		46-55	15	4,2	0,5		
		56 ve üzeri	3	4,3	0,3		
İş tatmini	Dışsal Tatmin	Total	186	4,0	0,5	0,679	0,608
		18-25	11	3,85	0,5		
		26-35	108	3,73	0,7		
		36-45	49	3,69	0,6		
		46-55	15	3,91	0,6		
		56 ve üzeri	3	3,33	1,0		
		Total	186	3,73	0,6		

Tablo 28’de verilen sonuçlara göre; akademik kadroda bulunan bireylerde tükenmişlik ve iş doyumu ölçeği alt boyutları yaşa göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Farklı yaş gruplarında bulunan akademik kadro bireylerinin tükenmişlik ve iş tatmini alt boyutları düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

Tablo 29. İdari Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Yaşa Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std.	t	P	
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	18-25	18	2,56	0,89	0,698	0,555
		26-35	73	2,52	0,90		
		36-45	30	2,44	0,54		
		46-55	6	2,04	0,72		
		Total	128	2,48	0,82		
	Duyarsızlaşma	18-25	18	2,06	4,1	0,706	,0550
		26-35	73	1,86	3,8		
		36-45	30	1,74	2,6		
		46-55	6	1,90	3,6		

		Total	128	1,86	3,6		
		18-25	18	2,52	4,6		
		26-35	73	2,37	4,8		
	Kişisel Başarı	36-45	30	2,22	4,8	0,996	0,397
		46-55	6	2,52	8,4		
		Total	128	2,37	5,0		
		18-25	18	3,4	0,5		
		26-35	73	3,4	0,7		
	Genel Tatmin	36-45	30	3,6	0,6	1,191	0,318
		46-55	6	3,5	0,6		
		Total	128	3,4	0,6		
		18-25	18	3,50	0,6		
		26-35	73	3,47	0,7		
	İçsel Tatmin	36-45	30	3,66	0,6	1,078	0,361
		46-55	6	3,90	0,6		
		Total	128	3,54	0,7		
		18-25	18	3,28	0,6		
		26-35	73	3,33	0,7		
	Dışsal Tatmin	36-45	30	3,63	0,7	1,587	0,196
		46-55	6	3,14	1,0		
		Total	128	3,39	0,7		

Tablo 29’da verilen sonuçlara göre; idari kadroda bulunan bireylerde tükenmişlik ve iş doyumu ölçeği alt boyutları yaşa göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile farklı yaş gruplarında bulunan idari görevlerde bulunan bireylerinin tükenmişlik ve iş doyumu alt boyutları düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

5.8. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Medeni Duruma Göre Değişimi

Tükenmişlik ölçeği ve iş doyumunun akademik kadro ve idari görevlerde bulunan bireylerde medeni duruma göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 30 ve Tablo 31’de verilmiştir.

Tablo 30. Akademik Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Medeni Duruma Göre Değişimi

			N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
	Medeni Durum						
	Duygusal	Bekâr	136	2,14	0,634	0,317	0,752

İş Tatmini	Tükenme	Evli	56	2,11	0,738		
	Duyarsızlaşma	Bekâr	136	1,83	0,667		
		Evli	56	1,89	0,722	0-,566	0,572
	Kişisel Başarı	Bekâr	136	2,22	0,624		
		Evli	56	2,09	0,572	1,324	0,187
	Genel Tatmin	Bekâr	136	3,9	0,5		
		Evli	55	3,9	0,6	0,090	0,928
	İçsel Tatmin	Bekâr	136	4,0	0,6		
		Evli	55	4,0	0,6	0,354	0,724
	Dışsal Tatmin	Bekâr	136	3,7	0,6		
		Evli	55	3,8	0,7	-0,436	0,663

Tablo 30’da verilen sonuçlara göre; akademik kadroda bulunan bireylerde tükenmişlik ve iş doyumu ölçeği alt boyutları medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Yani bekar ve evli olan akademik kadro bireylerinin tükenmişlik ve iş doyumu alt boyutları düzeyleri aynıdır.

Tablo 31. İdari Kadroda Tükenmişlik ve İş Doyumunun Medeni Duruma Göre Değişimi

	Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Bekâr				
		Evli				
	Duyarsızlaşma	Bekâr	52	9,9	3,7	
		Evli	76	9,0	3,5	1,352 0,179
İş Tatmini	Kişisel Başarı	Bekâr	76	2,31	0,690	
		Evli	52	2,45	0,556	-1,244 0,216
	Genel Tatmin	Bekâr	72	3,5	0,7	
		Evli	52	3,4	0,5	0,595 0,553
	İçsel Tatmin	Bekâr	72	3,5	0,7	
		Evli	52	3,5	0,6	0,241 0,810

Dışsal Tatmin	Bekâr	72	3,4	0,8	0,897	0,371
	Evli	52	3,3	0,6		

Tablo 31’de verilen sonuçlara göre; idari kadroda bulunan bireylerde tükenmişlik ve iş doyumu ölçeği alt boyutları medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile bekar ve evli olan akademik kadro bireylerinin tükenmişlik ve iş doyumu alt boyutları düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

5.9. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Gelire Göre Değişimi

Tükenmişlik ölçeği ve iş doyumunun akademik kadro ve idari görevlerde bulunan bireylerde gelire göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 32 ve Tablo 33’te verilmiştir.

Tablo 32. Akademik Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Gelire Göre Değişimi

			N	Ortalama	Std. Sapma	T	p
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	2501-3500	4	3,25	9,1	5,330	0,006*
		3501-5000	70	2,16	6,1		
		5001 ve üzeri	97	2,12	5,8		
		Total	171	2,17	6,2		
	Duyarsızlaşma	2501-3500	4	2,90	3,7	4,606	0,011*
		3501-5000	70	1,82	3,8		
		5001 ve üzeri	97	1,88	3,2		
		Total	171	1,88	3,5		
	Kişisel Başarı	2501-3500	4	2,62	7,7	1,929	0,149
		3501-5000	70	2,10	4,3		
		5001 ve üzeri	97	2,25	5,3		
		Total	171	2,20	5,0		
İş Tatmini	Genel Tatmin	2501-3500	4	3,5	0,6	1,473	0,232
		3501-5000	70	3,9	0,6		
		5001 ve üzeri	97	3,9	0,5		
		Total	171	3,9	0,6		
	İçsel Tatmin	2501-3500	4	3,53	0,4	1,400	0,249
		3501-5000	70	4,04	0,6		
		5001 ve üzeri	97	4,06	0,5		
		Total	171	4,04	0,6		
Dışsal Tatmin	2501-3500	4	3,35	0,8	1,548	0,216	

3501-5000	70	3,61	0,7
5001 ve üzeri	97	3,77	0,6
Total	171	3,70	0,7

*p<0,05

Tablo 32’de verilen sonuçlara göre; akademik kadroda bulunan bireylerde, tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları gelire göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$), kişisel başarı alt boyutu ile iş doyumunu alt boyutları gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan test sonuçlarına göre; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma için geliri 2501-3500 TL olan bireylerin ortalaması diğer gelir grupları ortalamasından anlamlı derecede farklı ve küçüktür. Diğer gelir grupları ortalamaları arasında ise anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 33. İdari Kadroda Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumunun Gelire Göre Değişimi

			N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	2500 TL ve altı	55	2,64	0,86	1,926	0,150
		2501-3500	40	2,46	0,78		
		3501-5000	22	2,23	0,81		
		Total	117	2,50	0,83		
	Duyarsızlaşma	2500 TL ve altı	55	1,94	0,72	0,985	0,377
		2501-3500	40	1,86	0,71		
		3501-5000	22	1,69	0,64		
		Total	117	1,86	0,70		
	Kişisel Başarı	2500 TL ve altı	55	2,42	0,56	1,633	0,200
		2501-3500	40	2,36	0,68		
		3501-5000	22	2,15	0,50		
		Total	117	2,35	0,59		
İş Tatmini	Genel Tatmin	2500 TL ve altı	53	3,3	0,6	5,703	0,004*
		2501-3500	39	3,5	0,6		
		3501-5000	21	3,8	0,6		
		Total	113	3,5	0,6		
	İçsel Tatmin	2500 TL ve altı	53	3,40	0,67	4,995	0,008
		2501-3500	39	3,63	0,56		
		3501-5000	21	3,89	0,50		
		Total	113	3,57	0,63		

Dışsal Tatmin	2500 TL ve altı	53	3,36	0,64		
	2501-3500	39	3,36	0,79	2,994	0,054
	3501-5000	21	3,79	0,75		
	Total	113	3,44	0,73		

*p<0,05

Tablo 33'te verilen sonuçlara göre; idari kadroda bulunan bireylerde, iş doyumu alt ölçeğinin içsel tatmin ve genel tatmin boyutları gelire göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$), tükenmişlik ölçeği alt boyutları ve dışsal tatmin gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Elde edilen sonuçlara göre iş tatmininin içsel ve genel tatmin seviyesi bakımından gelir seviyesi 3.501-5.000 TL arasında olanların tatmin düzeyi diğer gelir gruplarına göre daha yüksektir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Tükenmişlik ve iş doyumu kavramları işletme biliminin inceleme konusu yaptığı önemli kavramlardandır. Çalışandaki enerji kaynaklarının tükenerek çalışanın duygusal olarak tükenmesi, işine karşı duyarsızlaşması ve kişisel başarısının düşmesi anlamında kullanılan tükenmişlik, çalışanların işe bağlılığını etkileyen en önemli faktörlerdendir. Çalışanlardaki tükenmişliğin artmasına bağlı olarak verimliliği ve performansı azalmakta, iş karşı duyarsızlığının artması devamsızlık ve işten ayrılma gibi istenmeyen sonuçlara yol açabilmektedir.

Özellikle insanlarla yoğun bir şekilde yüz yüze çalışmayı gerektiren hizmet sektörlerinde çalışanlarda görülen tükenmişliği etkileyen birçok faktör söz konusudur. Bu faktörler literatürde bireysel faktörler, çevresel ve toplumsal faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere üç bölümde ele alınmaktadır. Çalışanların işinden memnun olmasına bağlı olarak yaşadığı iş doyumu da tükenmişliğe etki eden önemli faktörlerdendir.

İş doyumu, çalışanların işi ve çevresini değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın motivasyonu açısından büyük bir önem taşımaktadır. İş doyumu, çalışanın işten memnuniyetini de ifade ettiği için çalışanın işe bağlılığına da yön vermektedir. Dolayısı ile tükenmişlik gibi iş doyumu da çalışanın işteki verimliliği ve performansını etkilemektedir. İş doyumunun duygusal bir boyutunun olması, tükenmişlik sürecini de etkilemektedir. Çünkü iş doyumunun azalması çalışanın duygusal kaynaklarını tüketirken çalışandaki duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı artırmakta nihayetinde çalışanın iş başarısında düşüş ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişlik ve iş doyumu kavramları farklı mesleklerde çalışanlar açısından birçok araştırmada incelenmiştir. Bu araştırmada üniversitede çalışan akademik ve idari personelin iş doyumu ve tükenmişliği arasındaki ilişki incelenmiştir. Akademisyenler başta öğrenciler olmak üzere yüz yüze ilişkilerin yoğun olduğu bir ortamda çalışmaktadır. Çeşitli araştırmalarda akademisyenlerin iş doyumunun genel olarak yüksek olduğu ancak çeşitli sebeplere bağlı olarak tükenmişlik yaşadığı bildirilmektedir.

Bu araştırma yeni üniversitelerden biri olan, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'ndeki akademik ve idari personelden elde edilen verilerle yapılmıştır. Bu bakımdan bu araştırmanın bulgularının benzer özellikteki üniversitelerde, iş doyum ve tükenmişliğin araştırılmasında bir alt yapı oluşturması mümkündür.

Bu çalışmada Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile elde edilen veriler istatistiksel analize tabi tutulmuş ve genel olarak aşağıdaki bulgular elde edilmiştir;

- ✓ Araştırmaya katılan akademisyenlerin % 98,9'u işinden memnunken bu oran idari çalışanlarda % 73,8 düzeyindedir. Dolayısıyla akademisyenlerin iş doyum düzeyinin idari çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.
- ✓ Regresyon modelleri sonuçlarına göre, akademik kadroda tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenmenin, içsel tatmine etkisini açıklama oranı (yani bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı) %23,9; dışsal tatmine etkisini açıklama oranı %36, 5 ve genel tatmin için ise %39,1 olarak tespit edilmiştir. Aynı şekilde kurulan regresyon modelleri sonuçlarında bağımsız değişken olarak duyarsızlaşma alt boyutunun ise; içsel, dışsal ve genel tatmini açıklama oranları sırasıyla; %31,5; %19 ve %31,5 şeklinde belirlenmiştir. Son olarak da bağımsız değişkenin kişisel başarı alt boyutunun, içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel tatmini açıklama oranları sırasıyla %15,9; %4,2 ve % 12,4 olarak hesaplanmıştır.
- ✓ Akademik kadroda bağımlı değişken olan tükenmişliğin bağımsız değişken olan iş doyumunu açıklama oranı, %21,2'dir.
- ✓ İdari kadroda duygusal tükenme alt boyutunun içsel tatmine etkisini açıklama oranı %16,8; dışsal tatmini açıklama oranı %14,4 ve genel tatmini açıklama oranı ise % 19,8'dir. Bağımsız değişkenin duyarsızlaşma alt boyutunun içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel tatmini açıklama oranı sırasıyla %31,5; %9,3 ve %31,5'tir. Son olarak kurulan regresyon modelleri sonuçlarında bağımsız değişken olarak kişisel başarı alt boyutunun içsel tatmini açıklama oranı %23,6, dışsal tatmini açıklama oranı %7,7 ve genel tatmini açıklama oranı %19,6 olarak belirlenmiştir.
- ✓ İdari kadroda ise tükenmişliğin iş doyumuna etkisini açıklama oranı %4,5 olarak tespit edilmiştir.

- ✓ Tükenmişlik düzeyinde akademik ve idari personel ortalamaları arasında fark bulunmamışken, iş doyumunda fark bulunmuştur.

Araştırmanın bulguları genel olarak literatürdeki bulgularla uyumludur. Akademisyenlerin tamamına yakınının işinden memnun olduğu ve iş doyumunu yaşadığı görülmektedir. Buna karşın idari çalışanların iş doyumunu seviyesinin daha düşük olduğu söylenebilir. Akademisyenlerle idari çalışanların iş doyumunu ve tükenmişliklerinin demografik faktörler bakımından farklılaştığı görülmektedir. Akademisyenlerde cinsiyet, gelir düzeyi ve iş yükünün tükenmişliğe etkisi varken diğer değişkenlerin bir etkisi yoktur. İdari çalışanlarda ise cinsiyet, iş yükü ve iş memnuniyetinin tükenmişlik üzerinde etkisi varken diğer değişkenlerin bir etkisi söz konusu değildir. Dolayısı ile demografik değişkenler bakımından akademik ve idari çalışanlarda tükenmişlik farklılaşmaktadır.

İş doyumunu bakımından da akademik ve idari personelin farklılaşma içerisinde olduğu görülmektedir. Akademisyenlerin iş doyumunu yüksek seviyede çıkarken sadece iş yükü değişkeni iş doyumuna etki etmekte diğer yaş, cinsiyet gibi incelemeye dahil edilen demografik değişkenlerin hiç birisi iş doyumuna etki etmemektedir. Buna karşın idari çalışanlarda gelir seviyesi, iş yükü ve iş memnuniyeti değişkenlerinin iş doyumuna etki ettiği görülmektedir. Araştırma sonuçları, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde görev yapmakta olan akademik ve idari personelin genel olarak işinden memnun olduğunu, iki meslek grubunda farklılaşma görülse de ortalamanın üzerinde iş doyumunun yaşandığını ve tükenmişliğin birçok araştırmada bulunan değerlere göre daha düşük seviyede olduğunu ortaya koymaktadır. Elde edilen sonuçlar çerçevesinde bazı önerilerin getirilmesinin uygun olacağı düşünülmektedir. Bu önerileri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür;

Akademisyenlerin iş yükünün optimum seviyede planlanmasının yararlı olacağı, idari çalışanların iş memnuniyetini artırıcı önlemlerin alınmasının yararlı olacağı ve idari çalışanların motivasyonunu artırıcı eğitimlerin verilmesi önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akgeyik, T. (2007). İnsan Kaynakları Yönetimi Boyutuyla Kurumsal Sosyal Sorumluluk: (Bir Alan Araştırması)", İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı: 52, ss: 65-106.
- Al-Kahtani, N. S.;Allam, Z. (2013). A Comparative Study of Job Burnout, Job Involvement, Locus of Control and Job Satisfaction Among Banking Employees of Kingdom of Saudi Arabia, Life Science Journal, 10(4), pp: 2135-2144.
- Anvari, M. R. A.;Kalali, N. S.; Gholipour, A. (2011). How does Personality Affect on Job Burnout, International Journal of Trade, Economics and Finance, 2(2), April, ss: 115-119.
- Arı, G. S.; Tunçay, A. (2010). Yöneticiye Duyulan Güven Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Devlet Hastanelerinde Çalışan İdari Personel Üzerinde Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 24(4), ss: 113-135.
- Artar, M. (2015). Tükenmişlik Sendromu, Kalkınmada Anahtar Verimlilik, Sayı: 322, Ekim, <https://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/tukenmislik-sendromu/2144>, Erişim: 01.11.2016.
- Arslan, R.; Acar, B. N. (2013). Yaşam Doyumu, İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Kavramlarına Yönelik Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(3), ss: 281-298.
- Aslan, Ş.; Özata, Ş. (2008). Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 30, Ocak-Haziran, ss: 77-97.
- Başol, G.; Altay, M. (2009). Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 15(58), ss: 191-216.

- Baysal, A. C. (1997). İşletmelerde İş Tatminini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:16, Kasım, İstanbul.
- Belias, D.Koustelios, A.; Sdrolas, L.; Koutiva, M.; Eleni, Z. (2013). Job Burnout Greek Bank Employees: A Case Study, International Journal Of Human Resource Management and Research (IJHRMR), 3(2), June, pp: 105-120.
- Bilge, F.; Akman, Y.; Kelecioğlu, H. (2007). Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 32, ss: 32-41.
- Budak, G.;Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi Cilt: 20, Sayı:2, Yıl: 2005, ss: 95-108.
- Cemaloğlu, N.; Şahin, D. E. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Kastamonu Eğitim Dergisi, 15(2), Ekim, ss: 465-484.
- Ceylan, A. (2013). Çalışan Kadınların Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Edirne Örneği, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Projesi, Edirne.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2(1), Haziran, ss: 62-77.
- Çetin, A.; Güleç, R.; Kayasandık, A. E. (2015). Etik İklim Algısının Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Tükenmişliğin Aracı Değişken Rolü, Electronic Journal Of Vocational Colleges-October/Ekim, ss: 18-31.
- Çetin, H.;Zetter, S. A.; Taş, S.; Çaylak, M. (2013). İş Doyumu Ve Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Antalya Atatürk

Devlet Hastanesi Örneği, Akdeniz Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 26, ss: 145-163.

Çığışar, G.; Akkuş, Y.; Yıldırım, B. Z.; Kıvrak, Y.; Öztürk, E. E. (2016). İki Farklı Kurumda Çalışan Bireylerde Tükenmişlik ve İş Doyumunun Belirlenmesi: Kars İli Örneği, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 8(4), ss: 244-255.

Dimitrios, B.,Konstantinos, V. (2014). Organizational Culture and Job Burnout – A Review, Impact: International Journal of Research in Business Management, 2(1), pp: 43-63.

Dost, M. T.;Cenkseven, F. (2008). Öğretim Elemanlarının Sosyodemografik Değişkenlere ve Üniversitelerini Değerlendirmelerine Göre İş Doyumları, Eğitim ve Bilim Dergisi, 33(148), ss: 28-39.

Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3), ss: 35-52.

Erdoğan, İ. (1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul Üniversitesi Yayını, No: 5, İstanbul.

Ersoy, F.; Yıldırım, C.; Edirne, T. (2001). Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu, Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi, Şubat 2001,<https://www.ttb.org.tr/STED/sted0201/1.html>, Erişim: 02.11.2016.

Eymen, U. E. (Tarihsiz). SPSS 15.0 Veri Analiz Yöntemleri,http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/courses/spring2009/bby606/SPSS_15.0_ile_Veri_Analizi.pdf, Erişim: 04.03.2017.

Franklin, O-O. (2014). Occupational Stress and Burnout In Selected Banking Institutions In Kumasi, Kwame Nkrumah University Of Science and Technology, Master Of Business Administration, PG7608212, Ghana.

- Gorji, M. (2013). The Effect of Job Burnout Dimension on Employees Performance, International Journal of Social Science and Humanity, 1(4), November, pp: 243-246.
- Güner, F.; Çiçek, H.; Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 6(3), ss. 59-76.
- Gürbüz, S. ; Şahin, F. (2014). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, 2. Baskı, ss.: 99-100.
- Gürdoğan, A.; Atabey, S. (2014). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma, Journal of Recreation and Tourism Research (JRTR), 1 (2), ss: 18-32.
- İnandı, Y.; Tunç, B.; Uslu, F. (2013). Eğitim Fakültesi Öğretim Elemanlarının Kariyer Engelleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki, Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 3(1), Nisan, ss: 219-238.
- İçigen, E. T.;Uzut, İ. (2012). Yiyecek-İçecek Bölümü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlikleri Ve İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5(2), ss: 107-118.
- İnce, N. B.; Şahin, A. E. (2015). Maslach Tükenmişlik Envanteri-Eğitimci Formunu Türkçeye Uyarlama Çalışması, Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi, ss: 385-399.
- İşcan, Ö. F.; Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21(1), Ocak, ss: 119-135.
- Karataş, S.;Güleş, H. ; (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişki, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, ss.81.

Khattak, J. K.;Khan, M. A.; Ul Hak A.; Arif, M.; Minhas, A. A. (2011). Occupational Stressand Burnout in Pakistan’s Banking Sector, African Journal of Business Management, 5(3), February, pp: 810-817.

Kılıç, T.;Seymen, O. A. (2011). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma”, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, Sayı:16, ss.47-67.

Kızıldere, C.; Kalay, F. (2015). İş Hayatındaki Tükenmişlik Sendromunun Ekonomik Yansımaları: Bir Literatür Araştırması, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2(4), ss: 32-46.

Konakay, G.; Altaş, S. S. (2011). Akademisyenlerde Tükenmişlik Ve İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği, SAÜ Fen Edebiyat Dergisi, Sayı: 2, ss: 35-71.

Kurtoğlu, Ü. (2011). An Evaluation of ELT Teachers Vocational Burnout According to Some Variables. *Yüksek Lisans Tezi*, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.

Kul, S. (2014). İstatistik Sonuçlarının Yorumu: P Değeri Ve Güven Aralığı Nedir? ,Plevra Bülteni, 8(1), Ocak, ss: 11-13.

Maslach, C.; Jackson, S. E. (1981); The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behaviour, Vol: 2, pp: 99-113.

Mendeş, M.; Subaşı, S.; Başpınar, E. (2005). Bilimsel Çalışmalarda P-Değerinin Rapor Edilmesi ($P<0.01$, $P<0.05$, $P>0.05$),Tarım Bilimleri Dergisi, 11(4), ss: 359-363.

Naktiyok, A. (2002). Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerindeki Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 16(3-4), ss: 165-185.

- Naktiyok, A.; Kaygın, E. (2012). Tükenmişlik Ve İş Tatmini Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi, 4(1), ss: 23-32.
- Okutan, E.; Yıldız, Ş.; Konuk, F. (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(2), ss: 1-17.
- Orhan, U.; Komşu, U. (2016). Akademisyenlerde Öz yeterlik Algılarının Ve Tükenmişlik Düzeylerinin, Öğrenmeye Yönelik Tutuma Ve İş Tatminine Etkisi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 16, ss: 1-18.
- Örücü, E.; Kılıç, R.; Şimşir, S. (2010). Organizasyonlarda İş Tatmini Uygulamaları ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Akademik Fener Dergisi, Sayı: 13, ss: 1-14.
- Özdemir, T. Y.;Özan, M. B. (2013). İlköğretim Müfettişlerinin Unvanlarında Yapılan Değişikliğin İş Doyumu Ve Motivasyonlarına Etkisi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 23(2), ss: 147-158.
- Özer, P. S.; Özmen, Ö.; Saatçioğlu, Ö. (2004). Bilgi Yönetiminin Etkililiğinde Kilit Bir Faktör Olarak Bilgi İşçileri ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Farklılaşan Özellikleri, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(1), ss: 254-275.
- Özgen, E. (2003). İletişim ve Liderlik, İletişim Dergisi, Sayı: 18, ss: 99-119.
- Sat, S. (2011). Örgütsel Ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme, Türkiye Cumhuriyeti Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Schaufeli, W. B.;Leiter, M. P.; Maslach, C. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice, Career Development International, 14(3), pp: 204-220.

- Shahid, M. N., Latif, K., Sohail, N.; Ashraf, M. A. (2012). Work Stress and Employee Performance in Banking Sector Evidence From District Faisalabad, Pakistan, Asian Journal of Business and Management Sciences, 1(7), pp: 38-47.
- Sowmya, K. R.; Panchanatham, N. (2011). Job Burnout: An Outcome of Organisational Politics in Banking Sector, Far East Journal Of Psychology and Business, 2(1), January, pp: 49-58.
- Süren, S. (2015). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Süren, S.; Örüçü, E.; İzci, Ç. (2016). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Ve Ekonomi, 23(1), ss: 247-262.
- Tanhan, F.; Kayri, M.; Tanrıverdi, S. (2012). Devlet Okullarında Kadrolu ve Kadrosuz Olarak Çalışan Öğretmenlerin Depresyon Düzeylerinin İncelenmesi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 2(2), ss: 52-64.
- Taş, A.; Önder, E. (2010). Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisi, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 9(32), Bahar, ISSN:1304-0278, www.esosder.org, ss: 17-30.
- Tayfur, Ö.; Arslan, M. (2012). Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 30(1), ss: 147-172.
- Üstün, F.K.; Doğan, S. (2014). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7(29), ss: 573-587.
- Yelboğa, A. (2012). Örgütsel Adalet ile İş Doyumu İlişkisi: Ampirik Bir Çalışma, Ege Akademik Bakış Dergisi, 12(12), Nisan, ss: 171-182.

Yıldırım, F. (2007). İş Doyumu ve Örgütsel Adalet İlişkisi, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 62(1), ss: 253-278.

Yücebalkan, B.; Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği, Uluslar arası Bilimsel Araştırmalar Dergisi, 1(2), Aralık, ss: 72-85.



EKLER

Sayın İlgili;

Bu anket formu “AKADEMİK VE İDARİ PERSONELİN TÜKENMİŞLİK SENDROMU: AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ” isimli araştırma Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans tezinde araştırma kapsamında hazırlanmıştır. Vereceğiniz doğru cevaplar araştırmadan elde edilecek verilerin güvenilirliği için büyük önem taşımaktadır. Araştırmaya gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz

Yaşınız ? :
Cinsiyetiniz? :
Medeni durumunuz? :
Gelir düzeyiniz? :
Meslekte toplam çalışma yılınız? :
Bu iş yerimde çalışma süreniz? :
Bakmakla yükümlü olduğunuz kişi sayısı? :
Hizmet sınıfınız? : Akademisyen: 0 Devlet memuru: 1
Günlük iş yükünü nasıl buluyorsunuz? : Çok az:0 Az:1 Normal:2 Fazla:3 Çok fazla:4
İşinizden memnun musunuz? : Evet: 0 Hayır: 1

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ:

Size en uygun seçeneği işaretleyiniz	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
İşimden soğuduğumu hissediyorum	1	2	3	4	5
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	1	2	3	4	5
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanların/öğrencilerin ne hissettiğini hemen anlarım	1	2	3	4	5
İşim gereği bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum	1	2	3	4	5
Bütün gün insanlarla/öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanların/öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	1	2	3	4	5

Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
Yaptığım iş sayesinde insanların/ öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum	1	2	3	4	5
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara/öğrencilere karşı sertleştim	1	2	3	4	5
Bu işin beni giderek katılaştıracağından korkuyorum	1	2	3	4	5
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	1	2	3	4	5
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanlara/ öğrencilere ne olduğu umurumda değil	1	2	3	4	5
Doğrudan doğruya insanlarla/öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanlarla/ öğrencilerle aramda rahat bir hava yaratırım	1	2	3	4	5
insanlarla/öğrencilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum	1	2	3	4	5
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim	1	2	3	4	5
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	1	2	3	4	5
İşimdeki duygusal sorunlara serin kanlılıkla yaklaşıyorum	1	2	3	4	5
işim gereği karşılaştığım insanların/ öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	1	2	3	4	5

MİNNESOTA İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ:

Belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadığınızı düşünerek, size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
İşimin beni her zaman meşgul etmesi bakımından	1	2	3	4	5
Tek başıma çalışma olanağım olması bakımından	1	2	3	4	5
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından	1	2	3	4	5

Toplumda ‘saygın bir kişi’ olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından	1	2	3	4	5
Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
Bana sabit bir iş sağlaması açısından	1	2	3	4	5
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	1	2	3	4	5
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam açısından	1	2	3	4	5
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	1	2	3	4	5
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından	1	2	3	4	5
İş içinde terfi olanağının olması açısından	1	2	3	4	5
Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	1	2	3	4	5
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
Çalışma şartları bakımından	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından	1	2	3	4	5
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	1	2	3	4	5
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Edibe BİLİCİ
Doğum Yeri ve Tarihi	Ağrı/ 03.04.1989
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü 15.05.2014
Yüksek Lisans Öğrenimi	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi&Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı 08.12.2017
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
İş Deneyimi	
Stajlar	Ağrı Valiliği/ 2010
Çalıştığı Kurumlar	Ağrı Amerikan Kültür Yabancı Dil Okulu
İletişim	
E-posta Adresi	edibe-bilici@hotmail.com
Mezuniyet Tarihi	
08.12.2017	