

**YURTKUR PERSONELLERİN
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DURUMU
(The Level Of Professional Burnout Of Yurtkur Staff)**

Türkan ARGON*
Orhan AKSAY**

ÖZET

Bu çalışmada, Yurtkur personellerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma betimsel bir nitelik taşıyıp, veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma evrenini, 2006 yılı Nisan ayında, Yurtkur Bolu Bölge Müdürlüğü ve bağlı 10 yurt müdürlüğünde görev yapan 226 personel oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise olasılığa dayalı örnekleme yöntemlerinden “basit tesadüfî örnekleme yöntemi” ile seçilen 142 personelden oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre; personellerin duygusal tükenme alt boyutuna ait tükenmişlik düzeyleri “Düşük”, duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik düzeyleri “Çok Düşük”, kişisel başarı alt boyutuna ait tükenmişlik düzeyleri ise “Düşük” bulunmuştur. Personellerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına ait tükenmişlik düzeyleri bazı kişisel değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Yurtkur Personeli.

ABSTRACT

In this study, it is aimed to determine the level of professional burnout of Yurtkur staff. Having a descriptive quality, in this study all the data are gathered by questionnaire methodology. The study universe is consisted of 226 staff working for Yurtkur Bolu District office and 10 Dormitory directorate under the responsibility of Bolu office in April 2006. The sampling of the study is formed of 142 staff who were chosen by “simple coincidental sampling method”, which is a probability base sampling method. According to the results of the study, the burnout level, that belongs to the emotional burnout sub level of the staff is “Low”, that

*Yrd. Doç. Dr. , AİBÜ Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü,
turkanargon@hotmail.com

** AİBÜ Sosyal Bilimler Ens. Eğitim Yönetimi ve Denetimi Doktora Programı Öğrencisi

belongs to insensitivness sub level is “Very Low”, that belongs to personal success sub level is “Low”. The levels of emotional, insensitivness and personal success burnout sub levels of the staff have some differences in respect to personal variables.

Key Words: Burnout, Yurtkur Staff

GİRİŞ

Toplumsal değişim süreci, zamanla artan ve değişen ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan insanları, yaşamlarını sürdürebilmeleri için diğer insanlarla bir araya gelme zorunluluğu içinde bırakmıştır. Böylece insanlar, bireysel güçlerini aşan amaçlarını gerçekleştirebilmek için, sınırlı fakat farklı düşünme, kavrama ve fiziksel becerilere sahip diğer insanlarla bütünleşerek çeşitli örgütler kurmuşlardır (Blau ve Scott, 1962: 5). Bu örgütlerde kişilerin bireysel amaçlarını gerçekleştirerek; başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan mesleki doyum bir anlamda, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusudur. Mesleki doyum kişinin mutluluğu kadar, verdiği hizmetin kalitesi açısından da önemlidir. Diğer taraftan örgütlerde çalışanların tamamının, her zaman hoşnutluk duygularına sahip olduğunu söylemek doğru bir yargı değildir. Örgüt içi ya da örgüt dışı bir takım nedenlerden dolayı bazı çalışanlar zaman zaman ya da çoğunlukla olumlu ve istenilen bu duyguyu kaybedebilmektedirler. Kişiler mesleğin asıl anlamı ve amacından koparak hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor olabilirler. Veya da aşırı stres ve mesleki doyumsuzluğa tepki olarak kişi kendini psikolojik olarak işinden geri çekebilir. Tükenmişlik olarak tanımlanan bu süreç daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir. Kişi için daha önce anlam taşıyan işlerin zamanla sıkıcı hale gelmesi, bu bireylerde istenmeyen bir takım olumsuz durumların ortaya çıkmasına neden olup, sonuçta kişide bağlandığı yaşam tarzı ya da ilişkiden beklediklerini elde edememesine bağlı olarak bir yorgunluk ve hayal kırıklığı yaratmaktadır (Freudenberger ve Richelson, 1994). Bu durum ise sunulan hizmeti ve hizmetin kalitesini doğrudan olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Yapılan çalışmalar tükenmenin; iş kaybından aile içi ilişki sorunlarına, psikosomatik hastalıklardan alkol-madde-sigara kullanımına ve hatta uykusuzluk, depresyon gibi ruhsal hastalıklara kadar uzanan çok çeşitli ve ciddi sonuçları olduğunu göstermektedir (Kaçmaz, 2006; Çokluk, 2000:110). Bu nedenle de son 20 yıldır tükenme kavramı, farklı iş alanlarında daha sıklıkla ele alınan temel konulardan biridir.

Tükenmişlik Kavramı

İlk kez Freudenberger tarafından (1974-1975) ortaya atılan tükenmişlik (burnout) kavramı, "enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler, taleplerden dolayı tükenmeye başlamak" olarak tanımlanırken; Maslach ve Jackson 1981 yılında konuyu yeniden ele almış, tükenmişliğin en çok kabul gören modelini geliştirmiş ve tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşmada artış ve kişisel başarı duygusunda azalma olarak tanımlamıştır (Ergin, 1992: 144). Freudenberger'ın çalışmaları "kendini mesleğine adanmış" olanların "çok fazla, çok uzun ve çok yoğun" çalışmaları sonucunda yorgun, depresif ve işlerine karşı ilgisizlik belirtileriyle tükenmişliğe en fazla eğilimli kişiler oldukları sonucunu çıkarmıştır (Çokluk, 2000: 110).

Tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ile incelenmektedir. Duygusal tükenme, kişinin yaptığı iş nedeniyle emosyonel olarak kendini aşırı yüklenmiş, tükenmiş hissetmesi olup, tükenmişliğin en önemli belirleyicisidir. Duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiklerine karşı nesnel olma eğilimini yansıtarak –bu kişilerin birer birey olduklarını dikkate almaksızın- duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir. Kişisel başarı eksikliği ise, sorunun başarı ile üstesinden gelememe ve kendini yetersiz görmedir. Bu durumlardaki kişiler işlerine karşı motivasyonunu düşürmekte, kontrol eksikliği ve çaresizlik hissetmektedirler. Bireyde tükenme, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Kaçmaz, 2006).

Tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde karşımıza işi savsaklama, işi bırakma eğiliminde artma, hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor vb. yollarla izni uzatma eğilimi gösterme, işte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve iş kazalarında artma gibi olumsuz sonuçlar çıkmaktadır (İzgar, 2001: 21). Bunun yanında tükenmişlik içinde olan kişi, kişisel çatışmalar ve görevlerini yapmama gibi sebeplerle diğer meslektaşlarını da olumsuz etkileyebilmektedir (Maslach, Schaufeli, Lerter, 2001).

Tükenmişlik durumuna insan ilişkilerinin yoğun olduğu, insanlarla daha çok yüz yüze çalışılan mesleklerde (tıp doktorluğu, öğretmenlik, yöneticilik gibi), yapılan iş gereği, daha sık rastlanmaktadır (Schwab ve Iwanichi, 1982; Akt. : Kırılmaz ve diğ., 2003: 3; Gökçakan ve Özer, 1999: 4). Doğrudan insana hizmet veren kurumlardan biri olan Yurtkur, hizmetin kalitesinde, insan faktörünün çok önemli bir yere sahip olduğu bir kurumdur. Yurtkur yurtlarında çalışan personeller insan ilişkileri yönünden oldukça yoğun çalışmaktadırlar. Bunun sonucu olarak

olumlu duyguların yanında meslekten hoşnutsuzluk, ilgisizlik, can sıkıntısı gibi durumlara (Armour ve diğ., 1987) diğer kurumlardan daha sık rastlanabilmektedir. Bu yönüyle ele alındığında yurtlarda çalışan personeller tükenmişlik açısından risk taşıyabilirler. Sadece bireysel değil, kurumsal, toplumsal ve sağlık politikasıyla ilgili önemli boyutları olan tükenmişlik sorununu çözmek için atılacak ilk adım olarak, olgunun tanınır olması gerekliliğidir. 20 bölge müdürlüğünde biri olan Yurtkur Bolu Bölge Müdürlüğü ve bağlı yurtlarında yapılan bu araştırma risk durumunu görme açısından faydalı olabilir. Ayrıca böyle bir araştırma, Yurtkur personellerinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenerek, personellerin işlerine karşı tutumlarında sisteme dönüt sağlama, verimliliklerini artırma ve personellerin işle ilgili problemlerini çözmede etkili bir araç olarak kullanılabilir.

Bu doğrultuda Yurtkur'da çalışan personellerin mesleki tükenmişlik düzeylerini –tükenmişlik alt boyutlarına göre- personellerin kendi görüşlerinden faydalanarak belirleyebilmek ve personellerin bazı kişisel özelliklerine göre bu düzeylerin farklılık gösterip göstermediğini incelemek bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu genel amaç çerçevesinde araştırmada;

Yurtkur'da çalışan personellerin görüşlerine göre;

1. Mesleki tükenmişlikleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı, tükenmişlik alt boyutları açısından hangi düzeyde olduğu,

2. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı, tükenmişlik alt boyutlarına ait tükenmişlik düzeylerinde, memuriyetteki kıdem, Yurtkur'daki kıdem, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, çocuk sayısı ve unvan grubu değişkenlerine göre anlamlı bir fark olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

YÖNTEM

Betimsel bir nitelik taşıyan araştırmanın evrenini, 2006 yılı Nisan ayında, Yurtkur Bolu Bölge Müdürlüğü ve bağlı; Kocaeli, Sakarya, Düzce ve Bolu illerinde bulunan toplam 10 yurt müdürlüğünde görev yapmakta olan 226 personel oluşmaktadır. Araştırmada evrenin tamamı yerine örneklem alma yoluna gidilmiş olup, olasılığa dayalı örnekleme yöntemlerinden biri olan ve evreni oluşturan her birimin örnekleme içerisinde yer alma olasılığı aynı olan “*basit tesadüfî örnekleme yöntemi*” kullanılmıştır (Ural ve Kılıç, 2005: 32).

Bu araştırmada; evrenin sınırlı, değişkenlerin nicel ve değerlendirilmelerin ortalamalara göre yapılmasından dolayı örnekleme büyüklüğünün hesaplanmasında
$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N - 1) \cdot H^2 + Z_{\alpha}^2 \cdot \sigma^2}$$
 formülü kullanılmıştır (NEA, 1965:159; Özdamar, 2001:142).

(**n**: Örneklem büyüklüğü (örnekleme dahil edilecek birey sayısı); **N**: Evren büyüklüğü; **σ**: Standart sapma değeri; **H**: Standart hata değeri; **z**: Belirli bir anlamlılık düzeyine -yanılma olasılık değerine- “ α ” veya güven düzeyine “ $1-\alpha$ ” karşılık gelen ve teorik değer; $\alpha = 0,05$ için $z_{0,05}=1,96$ ’dır.)

Yukarıdaki formülde, evren hacmi $N=226$, standart sapma değeri $\sigma=0,90$ ve evren ile örneklem ortalaması arasında izin verilebilir hata değeri (H) $\pm 0,1$ olarak alınmış ve yapılan analizler, anlamlılık düzeyi (α) $0,05$ alınarak değerlendirilmiştir. Bu parametrelere göre alınması gereken en az düzeydeki örneklem büyüklüğü $n=131$ olarak hesaplanmıştır.

Basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak -geri dönmeyecek ve geçersiz sayılabilecek anketler göz önünde bulundurularak- örnekleme seçilen **150** personelden gönüllülük esasına göre 142’sine anket uygulanmış, 142’sininde anketi geri dönmüş ve anketler geçerli bulunarak değerlendirmeye alınmıştır.

Yurtkur personellerinin tükenmişlik durumlarına ilişkin algılarını ölçmek için Türkçe’ye Ergin (1992) tarafından uyarlanan 22 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçekte tükenmişlik; duygusal tükenme (9 madde), duyarsızlaşma (5 madde), ve kişisel başarı (8 madde) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarına ait her bir madde için seçeneklerden; Hiçbir Zaman= 0, Çok Nadir= 1, Bazen= 2, Çoğu Zaman= 3, Her Zaman= 4 puan olarak, kişisel başarı alt boyutuna ait maddelerin puanları ise bunun tersi şeklinde değerlendirmeye alınmıştır. Ölçekte puanlar yükseldikçe tükenmişliğin yükseldiği kabul edilmektedir (Sucuoğlu ve Kuloğlu 1996: 47).

Ankette kullanılan beşli derecelendirme ölçeğine uygun olarak elde edilen ortalama puanların derecelendirilmesi, 1 ile 5 arası beş eşit parçaya bölünerek elde edilen değerler aşağıdaki gibi tükenmişlik düzeyleri sınıflandırılarak yorumlar yapılmıştır.

| Tükenmişlik düzeyi | Puan Sınırı |
|--------------------|-------------|
| Çok Düşük | 0,00 – 0,79 |
| Düşük | 0,80 – 1,59 |
| Normal | 1,60 – 2,39 |
| Yüksek | 2,40 – 3,19 |
| Çok Yüksek | 3,20 – 4,00 |

Adı geçen ölçeğe araştırmacı tarafından en yaygın kullanıma sahip alfa (Cronbach) yöntemi ile güvenilirlik analizi yapılmıştır. “Duygusal Tükenme” alt boyutu için Cronbach alpha $\alpha=0,82$, “Duyarsızlaşma” alt boyutu için Cronbach alpha $\alpha=0,67$, “Kişisel Başarı” alt boyutu için Cronbach alpha $\alpha=0,78$ olarak bulunmuştur.

Yurtkur personellerinin kişisel özelliklerine ait bulgular için frekans ve yüzde, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıya ait tükenmişlik düzeylerini belirlemek için ise, her bir ifadeye ilişkin; yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır.

Verilerle “Normal Dağılıma Uygunluk Testi” ve “Varyansların Homojenliği Testi” yapılmış, test sonuçlarına göre verilerin normal dağılıma sahip olduğu ve varyansların homojen olduğu görülmüştür.

Personellerin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıya ait tükenmişlik düzeylerinde; cinsiyet, medeni durum, değişkenlerine göre farklar, bağımsız örneklem için t testi (Independent Samples T Testi), memuriyetteki kıdem, Yurtkur’daki kıdem, eğitim durumu, çocuk sayısı ve unvan grubu değişkenlerine göre farklar, bağımsız örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-way Anova) ile analiz edilmiştir.

Araştırma verileri SPSS 10.0 for Windows paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

BULGULAR VE YORUM

Araştırmada elde edilen bulgular 3 başlık altında incelenmiştir.

A) Kişisel Özelliklere İlişkin Bulgular

Yurtkur personellerinin kişisel özelliklerine ilişkin frekans ve yüzdeleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Yurtkur Personellerinin Kişisel Özelliklerine Göre Frekans ve Yüzdeleri

| Kişisel Özellikler | | f | % |
|--------------------|------------------|-----|------|
| Cinsiyet | Bayan | 44 | 31,0 |
| | Erkek | 98 | 69,0 |
| Medeni durum | Evli | 123 | 86,6 |
| | Bekar | 19 | 13,4 |
| Memuriyette Kıdem | 1-5 yıl arası | 11 | 7,7 |
| | 6-10 yıl arası | 14 | 9,9 |
| | 11-15 yıl arası | 30 | 21,1 |
| | 16-20 yıl arası | 64 | 45,1 |
| | 21 ve daha fazla | 23 | 16,2 |
| Yurtkur’da Kıdem | 1-5 yıl arası | 20 | 14,1 |
| | 6-10 yıl arası | 24 | 16,9 |
| | 11-15 yıl arası | 23 | 16,2 |
| | 16-20 yıl arası | 59 | 41,5 |
| | 21 ve daha fazla | 16 | 11,3 |
| Çocuk Sayısı | Yok | 19 | 13,4 |

| | | | |
|----------------------|-----------------------------------|------------|--------------|
| | 1 Çocuk | 20 | 14,1 |
| | 2 Çocuk | 62 | 43,7 |
| | 3 Çocuk ve daha fazla | 41 | 28,9 |
| Eğitim Durumu | İlkokul mezunu | 14 | 9,9 |
| | Orta okul mezunu | 23 | 16,2 |
| | Lise mezunu | 44 | 31 |
| | Ön lisans mezunu | 20 | 14,1 |
| | Lisans ve daha üstü | 41 | 28,9 |
| Unvan Grubu | Bekçiler, Koruma ve Güvenlikçiler | 62 | 43,7 |
| | Memurlar | 52 | 36,6 |
| | Yurt Müdür yardımcıları ve şefler | 16 | 11,3 |
| | Müdürler | 12 | 8,4 |
| | TOPLAM | 142 | 100,0 |

Tablo 1'e göre; Yurtkur personellerinin kişisel özelliklerinden cinsiyete göre erkeklerin %69,0 ile sayılarının bayanlardan (%31,0) fazla olduğu görülmektedir. Bu durum bekçi ve koruma güvenlik personellerinin erkek olmalarından kaynaklanmaktadır. Memuriyette kıdem ve Yurtkur'da kıdem yönünden yığılmaların %45,12'er yüzdelerle 16-20 yıl arası kıdeme sahip personellere ait olması dikkat çekicidir. Sahip olunan çocuk sayısının %43,7 ile 2 çocuk üzerinde yoğunlaşmaktadır. Eğitim durumu değişkenine göre %28,9 ile lisans ve üstü okullardan mezun olanların sayısı, Türkiye şartları değerlendirildiğinde, Yurtkur'da eğitim durumuna önem verildiğini açıklayabilir. Unvan grubu içinde bekçiler ile koruma ve güvenlikçilerin %43,7 ile sayılarının fazla olması dikkat çekicidir.

B) Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

1. Duygusal Tükenme Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

Yurtkur personellerinin "Duygusal Tükenme" alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Yurtkur Personellerinin "Duygusal Tükenme" Alt Boyutuna Ait Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

| DUYGUSAL TÜKENME | Seçeneklerin Dağılımı | | | | | | | | | | | | \bar{X} | s |
|---|-----------------------|-----|-----------|------|-------|------|------------|-----|-----------|-----|--------|-----|-----------|------|
| | Hiçbir Zaman | | Çok Nadir | | Bazen | | Çoğu Zaman | | Her Zaman | | Toplam | | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | | |
| 1. İşimden soğuduğumu hissediyorum. | 64 | 45, | 39 | 27,5 | 28 | 19,8 | 11 | 7,7 | 0 | 0 | 142 | 100 | 0,90 | 0,98 |
| 2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum. | 62 | 44 | 34 | 24,2 | 28 | 19,8 | 16 | 11 | 2 | 1,1 | 142 | 100 | 1,01 | 1,09 |
| 3. Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum. | 80 | 56 | 39 | 27,5 | 19 | 13,2 | 3 | 2,2 | 2 | 1,1 | 142 | 100 | 0,65 | 0,87 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|------|----|------|----|------|----|------|------|-----|------|------|
| 6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı. | 33 | 23, | 41 | 28,6 | 39 | 27,5 | 23 | 16,5 | 6 | 4,4 | 142 | 100 | 1,51 | 1,15 |
| 8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum. | 62 | 44 | 44 | 30,8 | 20 | 14,3 | 9 | 6,6 | 6 | 4,4 | 142 | 100 | 0,97 | 1,12 |
| 13.İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum. | 45 | 31, | 12 | 8,8 | 42 | 29,7 | 25 | 17,6 | 17 | 12,1 | 142 | 100 | 1,69 | 1,40 |
| 14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum. | 28 | 19, | 22 | 15,4 | 45 | 31,9 | 25 | 17,6 | 22 | 15,4 | 142 | 100 | 1,93 | 1,32 |
| 16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor. | 45 | 31, | 31 | 22 | 33 | 23,1 | 17 | 12,1 | 16 | 11 | 142 | 100 | 1,48 | 1,35 |
| 20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum. | 111 | 78 | 12 | 8,8 | 11 | 7,7 | 3 | 2,2 | 5 | 3,3 | 142 | 100 | 0,44 | 0,97 |
| TOPLAM | 531 | 41, | 275 | 21,5 | 26 | 20,8 | 13 | 10,4 | 75 | 5,9 | 1278 | 100 | 1,18 | 0,74 |

Tablo 2'ye göre; Yurtkur personelleri, “Duygusal Tükenme” alt boyutuna ilişkin görüşlerini %41,5 ile “Hiçbir Zaman”, %21,5 ile “Çok Nadir”, %20,8 ile “Bazen”, %10,4 ile “Çoğu Zaman” ve %5,9 ile “Her Zaman” şeklinde belirtmiştir. Personellerin 0,74 standart sapmayla, bu tükenmişlik alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinin aritmetik ortalaması $\bar{X}=1,18$ olarak bulunmuştur. Bu bulgular, personellerin duygusal tükenme alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinin “**Düşük**” olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Aynı tabloya göre; personellerin, 0,44 ortalama ile “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” şeklinde belirtilen 20. maddeye ilişkin tükenmişlik düzeyleri “**Çok Düşük**”, 0,65 ortalama ile “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” şeklinde belirtilen 3. maddeye ilişkin tükenmişlik düzeyleri “**Çok Düşük**”, 1,69 ortalama ile “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” şeklinde belirtilen 13. maddeye ilişkin tükenmişlik düzeyleri “**Normal**”, 1,93 ortalama ile “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” şeklinde belirtilen 14. maddeye ilişkin tükenmişlik düzeyleri “**Normal**”, ve diğer maddelere ilişkin tükenmişlik düzeyleri ise “**Düşük**” bulunmuştur.

Tablodaki bulgulara göre, personellerin yaptıkları işlerin onları bazen kısıtlaması ve fazla çalıştıklarını hissetmelerine rağmen yaptıkları işlerden dolayı kendilerini çaresiz hissetmedikleri, görevlerini kaldıracabilecekleri şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgular Yurtkur personellerinin duygusal tükenme açısından risk taşıyacak durumda olmadıkları şeklinde yorumlanabilir.

2. Duyarsızlaşma Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

Yurtkur personellerinin “Duyarsızlaşma” alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Yurtkur Personellerinin “Duyarsızlaşma” Alt Boyutuna Ait Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

| DUYARSIZLAŞMA | Seçeneklerin Dağılımı | | | | | | | | | | | | \bar{X} | S |
|--|-----------------------|------|-----------|------|-------|------|------------|-----|-----------|-----|---------|-------|-----------|------|
| | Hiç-bir Za-man | | Çok Nadir | | Bazen | | Çoğu Zaman | | Her Zaman | | Topla m | | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | | |
| 5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum. | 117 | 82,4 | 17 | 12,1 | 5 | 3,3 | 3 | 2,2 | 0 | 0 | 142 | 100 | 0,25 | 0,63 |
| 10.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim. | 56 | 39,6 | 42 | 29,7 | 30 | 20,9 | 9 | 6,6 | 5 | 3,3 | 142 | 100 | 1,04 | 1,08 |
| 11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum. | 69 | 48,4 | 33 | 23,1 | 19 | 13,2 | 14 | 9,9 | 8 | 5,5 | 142 | 100 | 1,01 | 1,23 |
| 15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil. | 112 | 79,1 | 17 | 12,1 | 8 | 5,5 | 3 | 2,2 | 2 | 1,1 | 142 | 100 | 0,34 | 0,78 |
| 22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. | 70 | 49,5 | 36 | 25,3 | 20 | 14,3 | 14 | 9,9 | 2 | 1,1 | 142 | 100 | 0,88 | 1,06 |
| TOPLAM | 424 | 59,8 | 145 | 20,4 | 81 | 11,4 | 44 | 6,2 | 16 | 2,2 | 710 | 100,0 | 0,71 | 0,58 |

Tablo 3'e göre; Yurtkur personelleri, "Duyarsızlaşma" alt boyutuna ilişkin görüşlerini %59,8 ile "Hiçbir Zaman", %20,4 ile "Çok Nadir", %11,4 ile "Bazen", %6,2 ile "Çoğu Zaman" ve %2,2 ile "Her Zaman" şeklinde belirtmiştir. Personellerin 0,58 standart sapmayla, bu tükenmişlik alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinin aritmetik ortalaması $\bar{X}=0,71$ olarak bulunmuştur. Bu bulgular, personellerin duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinin "**Çok Düşük**" olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Aynı tabloya göre; personellerin, 0,25 ortalama ile "İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum" şeklinde belirtilen 5. maddeye ilişkin tükenmişlik düzeyleri "**Çok Düşük**", 0,34 ortalama ile "İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil" şeklinde belirtilen 15. maddeye ilişkin tükenmişlik düzeyleri "**Çok Düşük**" ve diğer maddelere ilişkin tükenmişlik düzeyleri ise "**Düşük**" bulunmuştur.

Bu bulgular, Yurtkur personellerinin insanlara davranışları yönünden yüksek düzeyde duyarsızlaşmadıklarını gösterdiği gibi, personellerin insanlara karşı duyarsızlaşma açısından risk taşıyacak durumda olmadıkları şeklinde yorumlanabilir.

3. Kişisel Başarı Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

Yurtkur personellerinin "Kişisel Başarı" alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Yurtkur Personellerinin "Kişisel Başarı" Alt Boyutuna Ait Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

| KİŞİSEL BAŞARI | Seçeneklerin Dağılımı | | |
|----------------|-----------------------|--|--|
| | | | |

| | Hiçbir Zaman | | Çok Nadir | | Bazen | | Çoğu Zaman | | Her Zaman | | Toplam | | \bar{X} | s |
|--|--------------|-------------|-----------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | | |
| 4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım. | 6 | 4,4 | 11 | 7,7 | 48 | 34,1 | 69 | 48,4 | 8 | 5,5 | 142 | 100 | 1,57 | 0,88 |
| 7.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum. | 12 | 8,8 | 5 | 3,3 | 20 | 14,3 | 80 | 56 | 25 | 17,6 | 142 | 100 | 1,30 | 1,08 |
| 9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum. | 14 | 9,9 | 6 | 4,4 | 39 | 27,5 | 37 | 26,4 | 45 | 31,9 | 142 | 100 | 1,34 | 1,25 |
| 12.Çok şeyler yapabilecek güçteyim. | 8 | 5,5 | 17 | 12,1 | 27 | 18,7 | 53 | 37,4 | 37 | 26,4 | 142 | 100 | 1,33 | 1,16 |
| 17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum. | 9 | 6,6 | 9 | 6,6 | 30 | 20,9 | 61 | 42,9 | 33 | 23,1 | 142 | 100 | 1,31 | 1,10 |
| 18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum. | 22 | 15,4 | 20 | 14,3 | 19 | 13,2 | 47 | 33 | 34 | 24,2 | 142 | 100 | 1,64 | 1,40 |
| 19.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim. | 30 | 20,9 | 20 | 14,3 | 31 | 22 | 45 | 31,9 | 16 | 11 | 142 | 100 | 2,02 | 1,33 |
| 21.İşimdeki duygusal sorunlara serin kanlılıkla yaklaşıyorum. | 14 | 9,9 | 5 | 3,3 | 22 | 15,4 | 64 | 45,1 | 37 | 26,4 | 142 | 100 | 1,25 | 1,18 |
| TOPLAM | 115 | 10,2 | 94 | 8,2 | 236 | 20,7 | 456 | 40,1 | 236 | 20,7 | 1136 | 100 | 1,47 | 0,74 |

Tablo 4'e göre; Yurtkur personelleri, "Kişisel Başarı" alt boyutuna ilişkin görüşlerini %10,2 ile "Hiçbir Zaman", %8,2 ile "Çok Nadir", %20,7 ile "Bazen", %40,1 ile "Çoğu Zaman" ve %20,7 ile "Her Zaman" şeklinde belirtmiştir. Personellerin 0,74 standart sapmayla, bu tükenmişlik alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinin aritmetik ortalaması $\bar{X}=1,47$ olarak bulunmuştur. Bu bulgular, personellerin kişisel başarı alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinin "**Düşük**" olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Aynı tabloya göre; personellerin, 1,64 ortalama ile "*İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum*" şeklinde belirtilen 18. maddeye ilişkin tükenmişlik düzeyleri "**Normal**", 2,02 ortalama ile "*Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim*" şeklinde belirtilen 19. maddeye ilişkin tükenmişlik düzeyleri "**Normal**" ve diğer maddelere ilişkin tükenmişlik düzeyleri ise "**Düşük**" bulunmuştur.

Bu bulgular, Yurtkur personellerinin işlerini başarıyla yapabildiklerine inandıkları, fakat insanlarla çalışmanın onları mesleki yönden normal düzeyde tükettiği, yine emeklerinin karşılıklarını tam olarak göremedikleri şeklinde yorumlanabilir. Yine bu boyuta ilişkin bulgular personellerin görevlerini başarıyla tamamlayabilmelerini engelleyecek tükenmişlik durumunu yaşamadıkları şeklinde yorumlanabilir.

C)Kişisel Değişkenlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi

Yurtkur personellerinin görüşlerine göre, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına ait

tükenmişlik düzeylerinde; cinsiyet, medeni durum, memuriyetteki kıdem, Yurtkur kıdemi, çocuk sayısı, eğitim durumu ve unvan grubu değişkenlerine göre anlamlı bir fark olup olmadığı, elde edilen bulgularla aşağıda 7 başlık altında sunulmuştur.

a) Cinsiyete Göre:

Yurtkur personellerinin cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Yurtkur Personellerinin Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bağımsız Örneklem İçin t Testi Sonuçları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Cinsiyet | n | \bar{X} | S | sd | t Değeri | p Değeri |
|---------------------------|----------|----|-----------|------|-----|----------|----------|
| Duygusal Tükenme | Bayan | 44 | 1,25 | 0,46 | 140 | 0,601 | 0,549 |
| | Erkek | 98 | 1,14 | 1,14 | | | |
| Duyarsızlaşma | Bayan | 44 | 0,70 | 0,51 | 140 | 0,060 | 0,952 |
| | Erkek | 98 | 0,71 | 0,71 | | | |
| Kişisel Başarı | Bayan | 44 | 1,44 | 0,83 | 140 | 0,275 | 0,784 |
| | Erkek | 98 | 1,48 | 1,48 | | | |

*P<0,05

Tablo 5’e göre, hesaplanan t değerleri tablo t değerinden küçük olduğundan, personellerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına ait tükenmişlik düzeylerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark yoktur (p>0,05). Bu bulgulara dayalı olarak, bayan ve erkek personellerin tükenmişlik düzeylerinin benzer olduğu söylenebilir.

b) Medeni Duruma Göre:

Yurtkur personellerinin medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Yurtkur Personellerinin Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bağımsız Örneklem İçin t Testi Sonuçları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Medeni Durum | n | \bar{X} | S | sd | t Değeri | p Değeri |
|---------------------------|--------------|-----|-----------|------|-----|----------|----------|
| Duygusal Tükenme | Evli | 123 | 1,12 | 0,73 | 140 | 1,839 | 0,069 |
| | Bekar | 19 | 1,54 | 0,75 | | | |
| Duyarsızlaşma | Evli | 123 | 0,66 | 0,58 | 140 | 2,146 | 0,035* |
| | Bekar | 19 | 1,03 | 0,44 | | | |
| Kişisel Başarı | Evli | 123 | 1,44 | 0,77 | 140 | 1,039 | 0,301 |
| | Bekar | 19 | 1,68 | 0,54 | | | |

*P<0,05

Tablo 6’ya göre, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları için hesaplanan t değerleri tablo t değerinden küçük olduğundan,

personellerin duygusal tükenme, ve kişisel başarı alt boyutlarına ait tükenmişlik düzeylerinde, medeni duruma göre anlamlı bir fark yoktur ($p>0,05$). Fakat personellerin duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinde medeni duruma göre anlamlı bir fark vardır ($p<0,05$). Bu fark, bekar personellerin ($\bar{X}=1,03$) evli personellerden ($\bar{X}=0,66$) duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişliği daha fazla şeklindedir.

Bekar personellerin evlilerden daha fazla duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik durumu yaşaması, bekar personellerin aile ortamından uzak kalmaları sebebiyle, barınma ihtiyaçlarının Yurtkur tarafından karşılanması ve bu durumda mesai saatleri dışında da hizmet sundukları insanlarla evli personele göre daha fazla yüz yüze gelmelerinden kaynaklanabilir.

c) Memuriyet Kademine Göre:

Yurtkur personellerinin memuriyet kademine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Yurtkur Personellerinin Memuriyet Kademine Göre Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Veri Grupları | sd | KT | KO | f Değeri | p Değeri |
|---------------------------|---------------|-----|----------|--------|----------|----------|
| Duygusal Tükenme | Gruplar Arası | 4 | 326,928 | 81,732 | 1,919 | 0,115 |
| | Gruplar İçi | 137 | 5835,515 | 42,595 | | |
| | Toplam | 141 | 6162,443 | | | |
| Duyarsızlaşma | Gruplar Arası | 4 | 96,696 | 24,174 | 3,16 | 0,018* |
| | Gruplar İçi | 137 | 1048,187 | 7,651 | | |
| | Toplam | 141 | 1144,883 | | | |
| Kişisel Başarı | Gruplar Arası | 4 | 153,888 | 38,472 | 1,097 | 0,363 |
| | Gruplar İçi | 137 | 4805,823 | 35,079 | | |
| | Toplam | 141 | 4959,711 | | | |

* $P<0,05$

Tablo 7’ye göre; 4-137 serbestlik derecesi ve 0,05 anlamlılık düzeyinde Yurtkur personellerinin, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarına ait tükenmişlik düzeylerinde, memuriyet kademine göre anlamlı bir fark yoktur ($p>0,05$). Fakat personellerin duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinde memuriyet kademine göre anlamlı bir fark vardır ($p<0,05$). Bu farkın hangi memuriyet kademe grupları arasında olduğunu bulmak için Post Hoc Tukey HSD testi uygulanmış, test sonuçlarına göre, 1-5 yıl arası kädeme sahip personellerin ($\bar{X}=1,26$), 21 ve üzeri kädeme sahip personellerden ($\bar{X}=0,41$) duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişliği daha fazla bulunmuştur.

1-5 yıl arası kädeme sahip personellerin, 21 ve üzeri kädeme sahip olanlardan daha fazla duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik durumu

yaşamaları, memuriyete yeni başlayan personellerin yeni tanıştıkları bir iş ortamı ile karşı karşıya kalmaları, işi tam olarak bilmemeleri bunun aksine 21 ve üzeri kıdeme sahip olanların ise mesleki deneyim ve tecrübelerinden yararlanarak pratikleşmesi bu sayede daha kısa zamanda daha az iş yapmalarından kaynaklanabilir. Tablo 8’de de görüldüğü gibi Yurtkur kıdemi 1-5 yıl arası personeller ile 21 ve üstü kıdeme sahip olanlar arasında duyarsızlaşma boyutu açısından fark çıkmamıştır. Bunun sebebi Yurtkur kıdemi 1-5 yıl arası personeller içinde Yurtkur’a sonradan gelen, memuriyet kıdemi fazla olan personellerin varlığından kaynaklanıyor olabilir. Bu da bu bulguyu destekler niteliktedir.

d) Yurtkur Kıdemine Göre:

Yurtkur personellerinin yurtkur kıdemine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Yurtkur Personellerinin Yurtkur Kıdemine Göre Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

| Tükenmişlik Boyutları | Alt | Veri Grupları | sd | KT | KO | f Değeri | p Değeri |
|-----------------------|-----|---------------|-----|----------|--------|----------|----------|
| Duygusal Tükenme | | Gruplar Arası | 4 | 190,98 | 47,745 | 1,081 | 0,371 |
| | | Gruplar İçi | 137 | 6052,112 | 44,176 | | |
| | | Toplam | 141 | 6243,092 | | | |
| Duyarsızlaşma | | Gruplar Arası | 4 | 25,96 | 6,49 | 0,766 | 0,55 |
| | | Gruplar İçi | 137 | 1160,801 | 8,473 | | |
| | | Toplam | 141 | 1186,761 | | | |
| Kişisel Başarı | | Gruplar Arası | 4 | 150,672 | 37,668 | 1,073 | 0,375 |
| | | Gruplar İçi | 137 | 4810,892 | 35,116 | | |
| | | Toplam | 141 | 4961,564 | | | |

Tablo 8’e göre; 4-137 serbestlik derecesi ve 0,05 anlamlılık düzeyinde Yurtkur personellerinin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına ait tükenmişlik düzeylerinde, Yurtkur kıdemine göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p>0,05).

e) Çocuk Sayısına Göre:

Yurtkur personellerinin sahip oldukları çocuk sayısına göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Yurtkur Personellerinin Çocuk Sayısına Göre Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Veri Grupları | sd | KT | KO | f Değeri | p Değeri |
|---------------------------|---------------|-----|----------|---------|----------|----------|
| Duygusal Tükenme | Gruplar Arası | 3 | 370,035 | 123,345 | 2,964 | 0,036* |
| | Gruplar İçi | 138 | 5742,18 | 41,61 | | |
| | Toplam | 141 | 6112,215 | | | |
| Duyarsızlaşma | Gruplar Arası | 3 | 104,682 | 34,894 | 4,67 | 0,004* |

| | | | | | | |
|----------------|---------------|-----|----------|--------|-------|-------|
| | Gruplar İçi | 138 | 1030,998 | 7,471 | | |
| | Toplam | 141 | 1135,68 | | | |
| Kişisel Başarı | Gruplar Arası | 3 | 148,431 | 49,477 | 1,424 | 0,241 |
| | Gruplar İçi | 138 | 4793,844 | 34,738 | | |
| | Toplam | 141 | 4942,275 | | | |

*P<0,05

Tablo 9'a göre; 3-138 serbestlik derecesi ve 0,05 anlamlılık düzeyinde Yurtkur personellerinin, kişisel başarı alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinde, çocuk sayısına göre anlamlı bir fark yoktur ($p>0,05$). Fakat personellerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinde çocuk sayısına göre anlamlı bir fark vardır ($p<0,05$). Bu farkın her iki boyut için de hangi çocuk sayısı grupları arasında olduğunu bulmak için Post Hoc Tukey HSD testi uygulanmış, test sonuçlarına göre, hem duygusal tükenme alt boyutu için fark çocuğu olmayanların ($\bar{X}=1,70$), 2 çocuk sahibi olanlardan ($\bar{X}=1,01$) tükenmişliği daha fazla, hem de duyarsızlaşma alt boyutu içinde çocuğu olmayanların ($\bar{X}=1,12$), 2 çocuk sahibi olanlardan ($\bar{X}=0,54$) tükenmişliği daha fazla bulunmuştur.

Çocuk sahibi olmayan personellerin, 2 çocuk sahibi olan personellerden daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik durumu yaşaması, çocuk sahibi olmayanların bekar olmasından kaynaklanıyor olabilir (Tablo 1 incelendiğinde, bekar personellerle, çocuğu olmayanların sayısı birbirine eşit bulunmuştur).

f. Eğitim Durumuna Göre: Yurtkur personellerinin eğitim durumuna göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Yurtkur Personellerinin Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Veri Grupları | sd | KT | KO | f Değeri | p Değeri |
|---------------------------|---------------|-----|----------|--------|----------|----------|
| Duygusal Tükenme | Gruplar Arası | 4 | 336,828 | 84,207 | 1,982 | 0,104 |
| | Gruplar İçi | 137 | 5819,76 | 42,48 | | |
| | Toplam | 141 | 6156,588 | | | |
| Duyarsızlaşma | Gruplar Arası | 4 | 26,544 | 6,636 | 0,784 | 0,539 |
| | Gruplar İçi | 137 | 1159,979 | 8,467 | | |
| | Toplam | 141 | 1186,523 | | | |
| Kişisel Başarı | Gruplar Arası | 4 | 258,4 | 64,6 | 1,908 | 0,116 |
| | Gruplar İçi | 137 | 4639,368 | 33,864 | | |
| | Toplam | 141 | 4897,768 | | | |

Tablo 10'a göre; 4-137 serbestlik derecesi ve 0,05 anlamlılık düzeyinde Yurtkur personellerinin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve

kişisel başarı alt boyutlarına ait tükenmişlik düzeylerinde, eğitim durumuna göre anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

g) Unvan Grubu Değişkenine Göre:

Yurtkur personellerinin unvan grubu değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Yurtkur Personellerinin Unvan Grubuna Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Arasındaki Farklara İlişkin Bağımsız Örneklem İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

| Tükenmişlik Boyutları | Alt | Veri Grupları | sd | KT | KO | F Değeri | p Değeri |
|-----------------------|-----|---------------|-----|----------|---------|----------|----------|
| Duygusal Tükenme | | Gruplar Arası | 3 | 145,806 | 48,602 | 1,1 | 0,354 |
| | | Gruplar İçi | 138 | 6097,944 | 44,188 | | |
| | | Toplam | 141 | 6243,75 | | | |
| Duyarsızlaşma | | Gruplar Arası | 3 | 7,167 | 2,389 | 0,278 | 0,841 |
| | | Gruplar İçi | 138 | 1185,696 | 8,592 | | |
| | | Toplam | 141 | 1192,863 | | | |
| Kişisel Başarı | | Gruplar Arası | 3 | 460,164 | 153,388 | 4,923 | 0,003* |
| | | Gruplar İçi | 138 | 4299,39 | 31,155 | | |
| | | Toplam | 141 | 4759,554 | | | |

* $P<0,05$

Tablo 11’e göre; 3-138 serbestlik derecesi ve 0,05 anlamlılık düzeyinde Yurtkur personellerinin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarına ait tükenmişlik düzeylerinde, unvan grubuna göre anlamlı bir fark yoktur ($p>0,05$). Fakat personellerin kişisel başarı alt boyutuna ait tükenmişlik düzeylerinde unvan grubuna göre anlamlı bir fark vardır ($p<0,05$). Bu farkın hangi unvan grupları arasında olduğunu bulmak için Post Hoc Tukey HSD testi uygulanmış, test sonuçlarına göre fark bekçi, koruma ve güvenlikçilerin ($\bar{X}=1,65$), müdür yardımcısı ve şefler ($\bar{X}=0,94$) ile müdürlerden ($\bar{X}=0,88$) kişisel başarı alt boyutuna ait tükenmişliği daha fazla bulunmuştur.

Bekçi, koruma ve güvenlik personellerinin, müdür, müdür yardımcısı ve şeflerden daha fazla kişisel başarı alt boyutuna ait tükenmişlik durumu yaşamaması, bekçi ve koruma güvenlik personellerinin mesleği gereği insanlarla daha çok iletişim kurmaları ve bu noktada kendilerini yetersiz hissetmelerine bağlanabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucunda şu sonuçlara ulaşılmıştır;

Yurtkur personellerinin kişisel özelliklerinden cinsiyete göre, erkeklerin %69,0 ile bayanlardan (%31,0) fazla olduğu, bu durumun

bekçi ve koruma güvenlik personellerinin erkek olmalarından kaynaklandığı anlaşılmıştır.

Yurtkur personellerinin görüşlerine göre, duygusal tükenme alt boyutuna ait tükenmişlik düzeyleri “Düşük”, duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişlik düzeyleri “Çok Düşük”, kişisel başarı alt boyutuna ait tükenmişlik düzeyleri ise “Düşük” bulunmuştur. Bu bulgulara göre Yurtkur personellerinin tükenmişlik açısından risk taşıyacak durumda olmadıkları ve yüksek düzeyde tükenmişlik yaratacak koşulların oluşmadığını göstermektedir.

Anket maddeleri ile ilgili olarak personellerin; “**İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum**” şeklinde belirtilen 13. madde, “**İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum**” şeklinde belirtilen 14. madde, “**İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum**” şeklinde belirtilen 18. madde ve “**Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim**” şeklinde belirtilen 19. maddeye ilişkin tükenmişlikleri “Normal” düzeyde bulunmuş, diğer maddelere ilişkin tükenmişlik düzeyleri ise “Düşük” veya “Çok Düşük” bulunmuştur.

Kişisel değişkenler incelendiğinde; *medeni duruma* göre, bekar personellerin duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişliği evli personellerden daha fazla, *memuriyet kıdemine* göre, 1-5 yıl arası kıdeme sahip personellerin duyarsızlaşma alt boyutuna ait tükenmişliği 21 ve üzeri kıdeme sahip personellerden daha fazla, *çocuk sayısına* göre; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları için çocuğu olmayanların, 2 çocuk sahibi olanlardan tükenmişliği daha fazla, *unvan grubuna* göre, bekçi, koruma ve güvenlikçilerin kişisel başarı alt boyutuna ait tükenmişliği müdür yardımcısı, şefler ile müdürlerden daha fazla olduğu bulunmuştur.

Yukarıdaki sonuçlar ışığında şu öneriler yapılabilir.

1. Koruma ve güvenlik kadrolarına bayan personellerde istihdam edilebilir.
2. Kurum içindeki üst mevki kadrolarına kurum dışından personel istihdam edilmesi yerine, bu kadrolara kurum içinden personeller atanarak personellerin kariyer yapmalarına olanak sağlanmalıdır.
3. Personellere işleri ile ilgili güdüleme teknikleri uygulanmalı, personellerin iş başarımında ödüllendirme sistemi kullanılmalıdır.
4. Bekar personellerin barınma ihtiyacı kurum tarafından farklı şekillerde karşılanabilir. Yurtta kalan personeller iş ortamından uzak mekanlarda barınmaları noktasında yönlendirilebilir.
5. Memuriyete yeni başlayan işi tam olarak bilmeyen personellere hemen aşırı iş yükü verilmemesine özen gösterilebilir.
6. Bekçi, koruma ve güvenlik kadrolarında bulunan personellere insan ilişkileri, gençlik psikolojisi, duyarlılık eğitimi, empati gibi

seminerler verilerek motivasyonları artırılabilir ve mesleki yönleri geliştirilebilir.

7. Kurumun personel seçimi politikalarında, personellerin işlerinden doyum sağlamaları için mesleği isteyerek ve bilinçli bir şekilde yönelmelerini sağlayacak şekilde olmasına daha çok özen gösterilebilir.

KAYNAKÇA

- Armour, R. A. ve dğ. (1987). Academic Burnout: Faculty Responsibility and Institutional Climate. **New Directions for Teaching and Learning**, 29, 3-11.
- Blau, P.M. ve Scott, R.W. (1962) **Formal Organizations**. Chadler Publishing Company, San Francisco.
- Çokluk, Ö. (2000). “Örgütlerde Tükenmişlik” (Edit: Cevat Elma ve Kamile Demir). **Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar**. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ergin C. (1992). “Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması”, **7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**. ss.143-154.
- Gökçakan, G. ve R. Özer. (1999). **Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik**. Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müd. Yy. No:9, Rize.
- İzgar, H. (2001). **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kaçmaz, N. (2006). “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”. <http://www.iftdergisi.Org/Text.Php3?id=407>.
- Kırılmaz, A., Y., Çelen, Ü. ve Sarp, N. (2003). “İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması”, **İlköğretim-Online** Cilt:2, Sayı:1, ss.2-9, <http://www.ilkogretim-online.org.tr>.
- Maslach, C. , W.B. Schaufeli, M.P. Leiter. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. <http://www.findarticles.com/m0961/2001Annual/73232715/p1/article.jhtml>.
- NEA (National Education Asociation). (1965). **Sampling and Statistic Handbook for Surveys in Education**, National Education Asociation Press. Washington.
- Özdamar, K. (2001). **SPSS ile Biyoistatistik** Ankara: Kaan Kitabevi.
- Sucuoğlu, B. ve Kuloğlu, N. (1996). “Özürü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi”. **Türk Psikoloji Dergisi**.Cilt:10, Sayı:36, ss.44-60.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi**. Ankara: Detay Yayıncılık.