

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

KAMU KURUMLARI TÜKENMİŞLİK ANALİZİ*

Muhammet İbrahim AKYÜREK¹

Dr.

Hacettepe Üniversitesi

E-mail: i_akyurek56@hotmail.com

ORCID ID: 0000-0001-9122-471X

Münir ZEYREK

Gelir Uzmanı, Müdür V.

Şırnak Defterdarlığı, Gelir Müdürlüğü

E-mail: mnrzyrk@gmail.com

ORCID ID: 0000-0001-5967-3275

Öz

Bu araştırmanın amacı, öğretmen ve diğer kamu personelinin cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, meslek ve mesleki kıdem değişkenlerine göre tükenmişlik algılarını belirlemektir. Tarama modelindeki araştırmanın evrenini, 2019 yılında Şırnak il merkezindeki okullarda görevli öğretmen ve diğer kamu kurumlarında görevli kamu personeli oluşturmaktadır. Araştırmada öğretmen ve diğer kamu personelinin tükenmişlik durumuna ilişkin görüşlerinin belirlenmesi

* Bu çalışmada bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

Bu çalışma, 19-20 Aralık 2019 tarihlerinde İstanbul'da düzenlenen 5. Uluslararası Sosyal Beşeri ve Eğitim Bilimleri Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

¹ **Sorumlu Yazar:** i_akyurek56@hotmail.com

Atıf (APA): Akyürek, M. İ. & Zeyrek, M., (2021), Kamu Kurumları Tükenmişlik Analizi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 13 (2): 154-178.

Lisans: Bu makalenin kullanım izni Creative Commons Attribution-NoCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) lisansı aracılığıyla bedelsiz sunulmaktadır.

amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, 3 alt boyut ve 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory, MBI) kullanılmıştır. Araştırma anket formu, 2019 yılı Nisan-Mayıs ayları içerisinde yüz yüze görüşmeler yoluyla öğretmen ve diğer kamu personeline uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmüştür. Bununla birlikte katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, cinsiyet, medeni durum ve mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Ayrıca katılımcıların tükenmişlik durumu algılarının, yaş, öğrenim durumu ve mesleki kıdem değişkenlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Kamu kurumlarında yaşanan orta düzeydeki tükenmişliğin en aza indirilmesi hususunda kurum çalışanlarının özlük ve mali hakları ile çalışma koşulları iyileştirilebilir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Kamu kurumu, Okul, Kamu personeli, Öğretmen

Alan Tanımı: Kamu Yönetimi

PUBLIC INSTITUTIONS BURNOUT

Abstract

The aim of this study is to determine the burnout perceptions of teachers and other public personnel according to the variables of gender, age, marital status, educational status, occupation and professional seniority. The universe of the research in the scanning model consists of teachers working in schools in Şırnak city center in 2019 and public personnel working in other public institutions. In the study, Maslach Burnout Inventory (Maslach Burnout Inventory, MBI), which was developed by Maslach and Jackson (1981) and adapted into Turkish by Ergin (1992), consisting of 3 sub-dimensions and 22 items, was used in order to determine the views of teachers and other public personnel on the state of burnout. The survey questionnaire was applied to teachers and other public personnel through face-to-face interviews in April-May 2019. As a result of the research; It was observed that the perceptions of the participants about the state of burnout were sometimes at the level. However, the participants' perceptions of burnout did not differ significantly according to gender, marital status and occupation. It also showed that the participants' perceptions of burnout differed significantly according to age, education level and professional seniority variables. Personal and financial rights and working conditions of the employees

of the institution can be improved in order to minimize the medium level burnout in public institutions.

Key Words: *Burnout, State agency, School, Public personnel, Teacher.*

Jel Codes: H83

I. GİRİŞ

Bilgi ve teknolojinin hâkim olduğu günümüz hızlı yaşam koşullarında bireyler türlü sebeplerden ötürü tükenme durumuyla karşılaşabilmektedirler. Yaşanan tükenmişlik sonucu iş ve yaşam etkinliklerinde birtakım olumsuzluklar meydana gelebilir. Tükenmişlik sonucu hem birey hem de hitap ettiği çevre bu durumdan etkilenebilir.

Zaman içerisinde yoğunlaşan rekabet şartları ve gelişen teknolojinin çalışma koşulları üzerindeki olumsuz etkisi ile tükenmişlik sendromu günümüz iş dünyası için önemli bir sorun durumuna dönüşmüştür. Bireylerin görevleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal açıdan kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ile yeterlilik duygularının azalması biçiminde meydana gelen tükenmişlik, daha çok insanlar ile yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde görülen bir olgudur (Amigo, Asensio, Menendez, Redondo, & Ledesma, 2014; Ergin, 1992; Günay & Demiralay, 2016; Maslach & Jackson, 1981). Tükenmişlik; hizmet sektörü çalışanları olan öğretmenler, akademisyenler, hastabakıcılar, hemşireler, doktorlar, avukatlar, polisler, sosyal hizmet görevlileri, bankacılar, çocuk bakıcıları, çeşitli işletmelerin müşteri hizmetleri temsilcileri ile herhangi bir alanda yönetici kademesinde görevli bulunanlarda, diğer meslek gruplarına göre daha yüksektir (Ardıç & Polatçı, 2009).

Tükenmişliği ilk tanımlayanlardan biri olan Freudenberger kavramı, “enerji, güç ya da kaynaklar üzerindeki aşırı istekler ve taleplerden ötürü tükenmeye başlamak” şeklinde tanımlamıştır (Welskopf, 1980). Edelwich ve Brodsky için ise tükenmişlik, “idealizm, enerji, amaç ve düşüncenin iş şartlarının bir sonucu olarak ilerlemesinin ve gelişmesinin kaybıdır” (Farber, 1984). Dolan’a göre tükenmişlik, “kişisel kaynakların sona dayandığı ve günlük olaylar karşısında sürekli bir ümitsizlik ile olumsuzluğun yer aldığı enerjinin bir tükenişidir” (Çam, 1991).

Günümüzde en çok kabul edilen tükenmişlik tanımı, Maslach ve arkadaşları (Maslach, 1982; Maslach, ve Jackson, 1981; Pines ve Maslach, 1980) tarafından ifade edilen ve tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak ele alan tanımdır. Bu tanıma göre tükenmişlik; işi gereği sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışmak

zorunda kalan kişilerde sıklıkla meydana gelen, üç boyutlu bir sendromdur. Bu boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak adlandırılmıştır. Duygusal tükenme, kişilerin işlerinde yorulmalarını ve kendilerini duygusal açıdan aşırı yıpranmış hissetmelerini ifade etmektedir. Enerji eksikliği ve kişinin duygusal kaynaklarının bittiği hissine kapılması biçiminde ortaya çıkmaktadır. Gerginlik ve engellenmişlik duyguları ile yüklü olan kişi için sonraki gün tekrar işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır. Duyarsızlaşma, duygusal kaynakların azalmasına bağlı olarak meydana gelen, bireyin çalıştığı kişilere karşı olumsuz alaycı tutumlar ve duygular geliştirmesini ifade eder. Duyarsızlaşma genellikle bireyin rahatsızlığının artması ve işle ilgili idealinin kaybolmasıyla birlikte meydana gelmektedir. Birey karşısındakilere aşağılayıcı ve kaba davranır, onların rica ve taleplerini göz ardı eder (Cordes ve Dougherty, 1993). Kişisel başarıdaki düşme hissi ise; depresyon, düşük moral, kişiler arası ilişkilerden kaçınma, üretimin azalması, baskı ile baş edememe, zayıf benlik algısı olarak ifade edilmektedir (Akçamete, Kaner, Sucuoğlu, 1998).

Özellikle hizmet sektörü çalışanları hizmet verdikleri insanlarla yakın bir ilişki içerisindedirler. Hizmet veren ve alan ilişkisi genellikle hizmet alanın yani müşterinin psikolojik, sosyal veya fiziksel sorunları üzerine kuruludur. Bu durumdaki müşterilerin sorunlarının çözümü kolay değildir ve bu süreçte çalışan, kronik strese bağlı olarak tükenmişlik yaşamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Okul ve diğer kamu kurumlarında çalışanlar da birtakım tükenmişlik durumları yaşayabilir. Bu nedenle, kamu kurumlarında çalışan kişilerin tükenmişliğinin incelenmesi önemlidir. Ayrıca ulusal alanyazında tükenmişlik durumu, sadece eğitim veya kamu kurumlarını incelenmiştir. Bu çalışmada ise eğitim ve kamu kurumları karşılaştırılarak tükenmişlik durumu ele alınmıştır. Bu nedenle, araştırma eğitim ve diğer kamu kurumu çalışanlarından doğrudan bilgi alması açısından ve sorunlarını değerlendirmesi açısından literatüre katkı sağlamaktadır.

Bu araştırmanın amacı, öğretmen ve diğer kamu personelinin cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, meslek ve mesleki kıdem değişkenlerine göre tükenmişlik algılarını belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır:

Öğretmen ve diğer kamu personeli algılarına göre;

1. Katılımcıların tükenmişlik durumu ne düzeydedir?
2. Katılımcıların tükenmişlik durumu, cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?

3. Katılımcıların tükenmişlik durumu, yaşa göre farklılık göstermekte midir?
4. Katılımcıların tükenmişlik durumu, medeni duruma göre farklılık göstermekte midir?
5. Katılımcıların tükenmişlik durumu, öğrenim durumuna göre farklılık göstermekte midir?
6. Katılımcıların tükenmişlik durumu, mesleğe göre farklılık göstermekte midir?
7. Katılımcıların tükenmişlik durumu, mesleki kıdeme göre farklılık göstermekte midir?

II. YÖNTEM

Araştırmanın bu kısmında, araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçlarına, verilerin toplanması ve analizine yer verilmiştir.

Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, betimsel tarama modelindedir. Betimsel tarama modelinde, araştırmadaki konu veya birey bulunduğu koşullar içerisinde olduğu gibi tasvir edilmeye çalışılır (Karasar, 2015). Bu modele dayalı olarak öğretmen ve diğer kamu personelinin cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, meslek ve mesleki kıdem değişkenlerine göre tükenmişlik algıları değerlendirilmiştir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, 2019 yılında Şırnak il merkezindeki okullarda görevli öğretmen ve diğer kamu kurumlarında görevli kamu personeli oluşturmaktadır. Araştırmada hedef evrene ulaşılması amaçlanmıştır. Bu amaçla araştırma örneklem belirleme yöntemi olarak tam sayım örnekleme hedeflenmiştir. Ancak toplam 446 katılımcıya (215 öğretmen ve 231 diğer kamu personeli) uygulanabilmiş ve bu formlar üzerinden analizler yapılmıştır. Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin bilgilerine tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1. Demografik değişkenlere göre frekans ve yüzde dağılımları

	Değişken	N	%
Cinsiyet	Kadın	170	38.1
	Erkek	276	61.9
Yaş	21-30 yaş	240	53.8
	31-40 yaş	160	35.9
	41-50 yaş	35	7.8
	51 ve üzeri yaş	11	2.5
Medeni durum	Evli	260	58.3
	Bekâr	186	41.7
Öğrenim durumu	İlkokul	6	1.3
	Ortaokul	11	2.5
	Lise	63	14.1
	Ön lisans	31	7.0
	Lisans	306	68.6
	Lisansüstü	29	6.5
Meslek	Öğretmen	215	48.2
	Diğer kamu personeli	231	51.8
Mesleki kıdem	1-5 yıl	265	59.4
	6-10 yıl	93	20.9
	11-15 yıl	45	10.1
	16-20 yıl	18	4.0
	21 ve daha fazla yıl	25	5.6
	Toplam	446	100

Tablo incelendiğinde; cinsiyet değişkenine göre oran olarak erkeklerin %61.9 ile, kadınlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Yaş değişkenine göre en fazla orana sahip grubu %53.8 ile 21-30 yaş, en az orana sahip grubu ise %2.5 ile 51 ve üzeri yaş grubu oluşturmaktadır. Medeni durum değişkenine göre oran olarak evli olanların %58.3 ile, bekar olanlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Öğrenim durumu değişkenine göre en fazla orana sahip grubu %68.6 ile lisans, en az orana sahip grubu ise %1.3 ile ilkokul grubu oluşturmaktadır. Meslek değişkenine göre oran olarak diğer kamu personelinin %51.8 ile, öğretmenlere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Mesleki kıdem değişkenine göre en fazla orana sahip grubu %59.4 ile 1-5 yıl, en az orana sahip grubu ise %4.0 ile 16-20 yıl grubu oluşturmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada öğretmen ve diğer kamu personelinin tükenmişlik durumuna ilişkin görüşlerinin belirlenmesi amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye çevrilen, 3 alt boyut ve 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory, MBI) kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri; 9 maddeli (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) “duygusal tükenme”, 5 maddeli (5, 10, 11, 15, 22) “duyarsızlaşma” ve 8 maddeli (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) “kişisel başarı” boyutlarından oluşmaktadır. Envanter, “kesinlikle katılıyorum (1), katılıyorum (2), kararsızım (3), katılmıyorum (4), kesinlikle katılmıyorum (5)” şeklinde ifadelendirilen ve puanlanan 5’li likert tipi bir ölçektir. Beşli likert ölçeğinin değer aralıklarının ifadelerle bölünmesi ile maddelere katılım düzeyi belirlenmiştir (Karasar, 2015). Bu maddelerin katılım derecelendirmeleri “kesinlikle katılıyorum” 1.00-1.80, “katılıyorum” 1.81-2.60, “kararsızım” 2.61-3.40, “katılmıyorum” 3.41-4.20, kesinlikle katılmıyorum “4.21-5.00” biçimindedir ve bu değer aralıklarıyla bulgular yorumlanmıştır.

Bu araştırmada ise ölçek puanlanırken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında verilen cevaplarda “hiçbir zaman” seçeneği için 1, “çok nadir” seçeneği için 2, “bazen” seçeneği için 3, “çoğu zaman” seçeneği için 4, her zaman seçeneği için 5 kullanılmıştır. Fakat ölçek puanlarının doğru analiz edilebilmesi için “kişisel başarı” boyutuna “hiçbir zaman” seçeneği için 1, “çok nadir” seçeneği için 2, “bazen” seçeneği için 3, “çoğu zaman” seçeneği için 4, “her zaman” seçeneği için 5 olarak verilen cevapların, veri analiz programında verilen puanlamanın tam tersi yapılarak “hiçbir zaman” seçeneği için 5, “çok nadir” seçeneği için 4, “bazen” seçeneği için 3, “çoğu zaman” seçeneği için 2, “her zaman” seçeneği için 1 biçiminde dönüştürülerek alt ölçek puanları oluşturulmuştur. Bunun nedeni ise, ölçeğin özgün formunda kişisel başarı boyutunda 1 puanının tükenmişliği yüksek, 5 puanının tükenmişliği düşük göstermesinin önüne geçilerek, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarındaki gibi 1 puanının tükenmişliği düşük, 5 puanının tükenmişliği yüksek göstermesini sağlamaktır.

Ölçeklere verilen cevapların ters puanlanmasının nedeni, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu olumsuz, kişisel başarı boyutunun ise olumlu ifadelerden oluşmasıdır. Kişisel başarı boyutuna verilen cevaplar ters çevrilerek daha anlaşılır, doğru analiz yapma gereği duyulmuştur. Ölçek derecelendirme aralıkları tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Maslach tükenmişlik ölçeği derecelendirme aralıkları

Seçenekler	Puan	Alt-üst sınır	Puana karşılık gelen yorum
Hiçbir zaman	1.00	1.00 - 1.79	Çok az tükenmiş
Çok nadir	2.00	1.80 - 2.59	Az tükenmiş
Bazen	3.00	2.60 - 3.39	Orta düzeyde tükenmiş
Çoğu zaman	4.00	3.40 - 4.19	Çoğunlukla tükenmiş
Her zaman	5.00	4.20 - 5.00	Çok fazla tükenmiş

Ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla; ölçek Likert tipi olduğundan ve tek uygulamadan elde edildiğinden Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı (α) hesaplanmıştır. Bu çalışmada, ölçeğin güvenilirlik katsayısı “ $\alpha=.74$ ” olarak bulunmuştur. Psikolojik bir test için hesaplanan güvenilirlik katsayısının .70 ve daha yüksek olması test puanlarının güvenilirliği için genel olarak yeterli görülmektedir (Büyüköztürk, 2013). Tükenmişlik ölçeği güvenilirlik analizine tablo 3’te yer verilmiştir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma anket formu, 2019 yılı Nisan-Mayıs ayları içerisinde yüz yüze görüşmeler yoluyla öğretmen ve diğer kamu personeline uygulanmıştır. Anket formunun uygulanması için Şırnak Valiliği’nden gerekli izin alınmıştır.

Kullanılacak istatistiki analizlerin belirlenmesi amacıyla, öncelikle verilerin normal dağılım gösterip göstermediği değerlendirilmiştir. Büyük gruplar üzerinden toplanan verilerin, normal dağılıma yakın dağılım gösterdikleri kabul edilir ve buna göre parametrik istatistikler seçilebilir. Dağılımın normal dağılımdan aşırı sapma göstermediği şeklinde bir varsayımı ileri sürmek için öngörülen örneklem büyüklüğü genellikle 30 ve daha büyük olarak gösterilmektedir. Ancak sosyal bilimlerde pek çok araştırmalar, özellikle de deneysel araştırmalar, daha küçük gruplar üzerinde yapılmaktadır. Literatürde, alt grupların her birinin büyüklüklerinin 15 ve daha yüksek olması durumunda parametrik bir istatistiğin kullanılmasının, analizde hesaplanacak “p” anlamlılık düzeyinde önemli bir sapmaya yol açmadığına ilişkin incelemelere rastlanmaktadır (Büyüköztürk, 2013). Bu bağlamda, araştırmanın alt problemlerinin sınanması için duruma göre parametrik ve nonparametrik test teknikleri seçilmiştir. Bu kapsamda verilerin hesaplanmasında aritmetik ortalama (\bar{x}), standart sapma (S), frekans (f) ve yüzde (%) tekniklerinden yararlanılmıştır. Sonuçlar, $p<.05$ düzeyinde test edilmiştir.

III. BULGULAR

Araştırmanın birinci alt problemi kapsamında; katılımcıların tükenmişlik durumu incelenmiştir. Bu amaçla yapılan analizlerde aritmetik ortalama ve standart sapma tekniklerinden yararlanılmıştır. Tablo 3'te, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin betimsel istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin betimsel istatistikler

Boyutlar	N	\bar{x}	SS
Duygusal tükenme	446	2.36	.75
Duyarsızlaşma	446	1.88	.69
Kişisel başarı	446	3.78	.63
Tükenmişlik (Genel)	446	2.77	.43

Tablo incelendiğinde; katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde ($\bar{x}=2.77$) olduğu görülmektedir. Ayrıca boyutlar bazında tükenmişlik durumuna ilişkin algıları incelendiğinde ise; duygusal tükenme boyutunda çok nadir düzeyinde ($\bar{x}=2.36$), duyarsızlaşma boyutunda çok nadir düzeyinde ($\bar{x}=1.88$) ve kişisel başarı boyutunda çoğu zaman düzeyinde ($\bar{x}=3.78$) olduğu görülmektedir. Boyutlar incelendiğinde; katılımcıların, tükenmişlik durumunu en yüksek algıladıkları boyut kişisel başarı, en düşük algıladıkları boyut ise duyarsızlaşma olmuştur. Kamu kurumlarında tükenmişlik algısı düşük düzeydedir.

Araştırmanın ikinci alt problemi kapsamında; cinsiyet değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumu incelenmiştir. Cinsiyet değişkenine göre, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin t-testi sonuçlarına tablo 4'ta yer verilmiştir.

Tablo 4. Cinsiyet değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin t-testi sonuçları

Boyutlar	Cinsiyet	N	\bar{x}	S	sd	t	p
Duygusal tükenme	Kadın	170	2.38	.76	444	.32	.75
	Erkek	276	2.35	.74			
Duyarsızlaşma	Kadın	170	1.89	.71	444	.18	.85
	Erkek	276	1.87	.68			
Kişisel başarı	Kadın	170	3.71	.61	444	1.76	.08
	Erkek	276	3.82	.64			
Tükenmişlik (Genel)	Kadın	170	2.75	.44	444	.64	.52
	Erkek	276	2.78	.42			

* $p < .05$

Tablo incelendiğinde; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(444) = .64$, $p > .05$. Kadın ve erkek katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmektedir. Araştırma bulgusu, kadın ve erkeklerde tükenmişlik algısının benzer olduğu şeklinde de yorumlanabilir.

Tüm boyutlarda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duygusal tükenme boyutu, $t(444) = .32$, $p > .05$; duyarsızlaşma boyutu, $t(444) = .18$, $p > .05$; kişisel başarı boyutu, $t(444) = 1.76$, $p > .05$.

Araştırmanın üçüncü alt problemi kapsamında; yaş değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumu incelenmiştir. Yaş değişkenine göre, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin Kruskal Wallis H-testi sonuçlarına tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5. Yaş değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin kruskal wallis h-testi sonuçları

Boyutlar	Yaş	N	Sıra Ort.	sd	χ^2	p	Anlamlı Fark
Duygusal tükenme	21-30 yaş	240	211.79	3	12.833	.005*	21-30 yaş/31-40 yaş, 21-30 yaş/51 ve üzeri yaş, 41-50 yaş/51 ve üzeri yaş
	31-40 yaş	160	240.53				
	41-50 yaş	35	255.54				
	51 ve üzeri yaş	11	129.41				
Duyarsızlaşma	21-30 yaş	240	215.66	3	7.425	.060	---
	31-40 yaş	160	237.93				
	41-50 yaş	35	236.09				
	51 ve üzeri yaş	11	144.59				
Kişisel başarı	21-30 yaş	240	227.23	3	11.436	.010*	21-30 yaş/51 ve üzeri yaş, 31-40 yaş/41-50 yaş
	31-40 yaş	160	204.44				
	41-50 yaş	35	256.83				
	51 ve üzeri yaş	11	313.36				
Tükenmişlik (Genel)	21-30 yaş	240	213.52	3	8.054	.045*	21-30 yaş/41-50 yaş, 41-50 yaş/51 ve üzeri yaş
	31-40 yaş	160	231.89				
	41-50 yaş	35	268.91				
	51 ve üzeri yaş	11	174.64				

* $p < .05$

Tablodaki analiz sonuçları; katılımcıların tükenmişlik durumu algılarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir, χ^2 ($sd= 3$, $n= 446$)= 8.054, $p < .05$. Bu bulgu, yaş gruplarının tükenmişlik durumu üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, uygulama sonrasında en yüksek tükenmişlik algısı 41-50 yaş, en düşük tükenmişlik algısı ise 51 ve üzeri yaş grubunda görülmektedir. Yaş grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Mann Whitney U-testinin sonuçlarına göre; 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının 21-30 yaş ile 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablodaki, boyutlar bazında analiz sonuçları; katılımcıların duyarsızlaşma algılarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığını göstermektedir, χ^2 ($sd= 3$, $n= 446$)= 7.425, $p > .05$. Bu bulgu, yaş gruplarının duyarsızlaşma üzerinde farklı etkilere sahip olmadığını gösterir. Grupların sıra

ortalamaları dikkate alındığında, uygulama sonrasında en yüksek duyarsızlaşma algısı 31-40 yaş, en düşük duyarsızlaşma algısı ise 51 ve üzeri yaş grubunda görülmektedir.

Analiz sonuçları; katılımcıların duygusal tükenme algılarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir, $\chi^2 (sd= 3, n= 446)= 12.833, p< .05$. Bu bulgu, yaş gruplarının duygusal tükenme üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, uygulama sonrasında en yüksek duygusal tükenme algısı 41-50 yaş, en düşük duygusal tükenme algısı ise 51 ve üzeri yaş grubunda görülmektedir. Yaş grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Mann Whitney U-testinin sonuçlarına göre; 21-30 yaş grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme durumuna ilişkin algılarının; 31-40 yaş grubundaki katılımcılardan daha düşük, 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan ise daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme durumuna ilişkin algılarının 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan ise daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Analiz sonuçları; katılımcıların kişisel başarı algılarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir, $\chi^2 (sd= 3, n= 446)= 11.436, p< .05$. Bu bulgu, yaş gruplarının kişisel başarı üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, uygulama sonrasında en yüksek kişisel başarı algısı 51 ve üzeri yaş, en düşük kişisel başarı algısı ise 31-40 yaş grubunda görülmektedir. Yaş grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Mann Whitney U-testinin sonuçlarına göre; 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcıların, kişisel başarı durumuna ilişkin algılarının 21-30 yaş grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, kişisel başarı durumuna ilişkin algılarının 31-40 yaş grubundaki katılımcılardan ise daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın dördüncü alt problemi kapsamında; medeni durum değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumu incelenmiştir. Medeni durum değişkenine göre, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin t-testi sonuçlarına tablo 6'da yer verilmiştir.

Tablo 6. Medeni durum değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin t-testi sonuçları

Boyutlar	Medeni durum	N	\bar{x}	S	sd	t	p
Duygusal tükenme	Evli	260	2.39	.76	444	.76	.50
	Bekâr	186	2.33	.73			
Duyarsızlaşma	Evli	260	1.88	.69	444	.05	.96
	Bekâr	186	1.88	.70			
Kişisel başarı	Evli	260	3.83	.64	444	2.19	.03*
	Bekâr	186	3.70	.61			
Tükenmişlik (Genel)	Evli	260	2.78	.43	444	1.74	.08
	Bekâr	186	2.73	.43			

* $p < .05$

Tablo incelendiğinde; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(444) = 1.74$, $p > .05$. Evli ve bekâr katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmektedir. Araştırma bulgusu, kadın ve erkeklerde tükenmişlik algısının benzer olduğu şeklinde de yorumlanabilir.

Kişisel başarı dışındaki boyutlarda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duygusal tükenme boyutu, $t(444) = .76$, $p > .05$; duyarsızlaşma boyutu, $t(444) = .05$, $p > .05$. Evli ve bekâr katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarına ilişkin algılarının çok nadir düzeyinde olduğu görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda ise, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir, $t(444) = 2.19$, $p < .05$. Evli ve bekâr katılımcıların kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının çoğu zaman düzeyinde olduğu görülmektedir. Araştırma bulgularına göre; evli katılımcılar, tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna ilişkin daha yüksek bir algıya sahiptir.

Araştırmanın beşinci alt problemi kapsamında; öğrenim durumu değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumu incelenmiştir. Öğrenim durumu değişkenine göre, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin Kruskal Wallis H-testi sonuçlarına tablo 7’de yer verilmiştir.

Tablo 7. Öğrenim durumu değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin kruskal wallis h-testi sonuçları

Boyutlar	Öğrenim durumu	N	Sıra Ort.	sd	χ^2	p	Anlamlı Fark
Duygusal tükenme	İlkokul	6	188.42	5	14.337	.014*	Ortaokul/ Lisansüstü, Lise/Ön lisans, Lise/Lisans, Lise/Lisansüstü
	Ortaokul	11	156.27				
	Lise	63	180.82				
	Ön lisans	31	259.97				
	Lisans	306	229.72				
	Lisansüstü	29	244.40				
Duyarsızlaşma	İlkokul	6	210.00	5	13.658	.018*	Ortaokul/ Lisans, Ortaokul/ Lisansüstü, Lise/Lisans
	Ortaokul	11	122.77				
	Lise	63	190.86				
	Ön lisans	31	215.32				
	Lisans	306	232.63				
	Lisansüstü	29	247.79				
Kişisel başarı	İlkokul	6	209.50	5	17.320	.004*	Lise/Lisans, Ön lisans/Lisans, Ön lisans/Lisansüstü
	Ortaokul	11	229.32				
	Lise	63	249.13				
	Ön lisans	31	302.73				
	Lisans	306	211.34				
	Lisansüstü	29	212.09				
Tükenmişlik (Genel)	İlkokul	6	191.50	5	12.968	.024*	Ortaokul/ Ön lisans, Ortaokul/ Lisans, Ortaokul/ Lisansüstü, Lise/Ön lisans, Ön lisans/Lisans
	Ortaokul	11	137.77				
	Lise	63	200.92				
	Ön lisans	31	275.89				
	Lisans	306	224.75				
	Lisansüstü	29	242.52				

* $p < .05$

Tablodaki analiz sonuçları; katılımcıların tükenmişlik durumu algılarının, öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir, χ^2 ($sd=5$, $n=446$) = 12.968, $p < .05$. Bu bulgu, öğrenim durumu gruplarının tükenmişlik durumu üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, uygulama sonrasında en yüksek tükenmişlik algısı ön lisans mezunu, en düşük tükenmişlik algısı ise ortaokul mezunu grubunda görülmektedir. Öğrenim durumu grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Mann Whitney U-testinin sonuçlarına göre; ortaokul mezunu grubundaki katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ön lisans mezunu grubundaki katılımcıların,

tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının lise ve lisans mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablodaki, boyutlar bazında analiz sonuçları; katılımcıların duygusal tükenme algılarının, öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir, χ^2 ($sd= 5$, $n= 446$)= 14.337, $p < .05$. Bu bulgu, öğrenim durumu gruplarının duygusal tükenme üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, uygulama sonrasında en yüksek duygusal tükenme algısı ön lisans mezunu, en düşük duygusal tükenme algısı ise ortaokul mezunu grubunda görülmektedir. Öğrenim durumu grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Mann Whitney U-testinin sonuçlarına göre; lisansüstü mezunu grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme durumuna ilişkin algılarının ortaokul mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca lise mezunu grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme durumuna ilişkin algılarının ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Analiz sonuçları; katılımcıların duyarsızlaşma algılarının, öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir, χ^2 ($sd= 5$, $n= 446$)= 13.658, $p < .05$. Bu bulgu, öğrenim durumu gruplarının duyarsızlaşma üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, uygulama sonrasında en yüksek duyarsızlaşma algısı lisansüstü mezunu, en düşük duyarsızlaşma algısı ise ortaokul mezunu grubunda görülmektedir. Öğrenim durumu grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Mann Whitney U-testinin sonuçlarına göre; ortaokul mezunu grubundaki katılımcıların, duyarsızlaşma durumuna ilişkin algılarının lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca lisans mezunu grubundaki katılımcıların, duyarsızlaşma durumuna ilişkin algılarının lise mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Analiz sonuçları; katılımcıların kişisel başarı algılarının, öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir, χ^2 ($sd= 5$, $n= 446$)= 17.320, $p < .05$. Bu bulgu, öğrenim durumu gruplarının kişisel başarı üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, uygulama sonrasında en yüksek kişisel başarı algısı ön lisans mezunu, en düşük kişisel başarı algısı ise ilköğretim mezunu grubunda görülmektedir. Öğrenim durumu grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Mann Whitney U-testinin sonuçlarına göre;

lise mezunu grubundaki katılımcıların, kişisel başarı durumuna ilişkin algılarının lisans mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ön lisans mezunu grubundaki katılımcıların, kişisel başarı durumuna ilişkin algılarının lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın altıncı alt problemi kapsamında; meslek değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumu incelenmiştir. Meslek değişkenine göre, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin t-testi sonuçlarına tablo 8’de yer verilmiştir.

Tablo 8. Meslek değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin t-testi sonuçları

Boyutlar	Meslek	N	\bar{x}	S	sd	t	p
Duygusal tükenme	Öğretmen	215	2.33	.68	444	.95	.35
	Diğer kamu personeli	231	2.40	.80			
Duyarsızlaşma	Öğretmen	215	1.93	.70	444	1.45	.15
	Diğer kamu personeli	231	1.83	.68			
Kişisel başarı	Öğretmen	215	3.68	.63	444	3.08	.00*
	Diğer kamu personeli	231	3.87	.62			
Tükenmişlik (Genel)	Öğretmen	215	2.73	.39	444	1.79	.08
	Diğer kamu personeli	231	2.80	.46			

* $p < .05$

Tablo incelendiğinde; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(444) = 1.79$, $p > .05$. Öğretmen ve diğer kamu personelinin tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmektedir. Araştırma bulgusu, öğretmen ve diğer kamu personelinde tükenmişlik algısının benzer olduğu şeklinde de yorumlanabilir.

Kişisel başarı dışındaki boyutlarda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duygusal tükenme boyutu, $t(444) = .95$, $p > .05$; duyarsızlaşma boyutu, $t(444) = 1.45$, $p > .05$. Öğretmen ve diğer kamu personelinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarına ilişkin algılarının çok nadir düzeyinde olduğu görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda ise, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermektedir, $t(444) = 3.08$, $p < .05$. Öğretmen ve diğer kamu personelinin kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının çoğu zaman

düzeyinde olduğu görülmektedir. Araştırma bulgularına göre; diğer kamu personeli, tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna ilişkin daha yüksek bir algıya sahiptir.

Araştırmanın yedinci alt problemi kapsamında; kıdem değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumu incelenmiştir. Kıdem değişkenine göre, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına tablo 9’da yer verilmiştir.

Tablo 9. Kıdem değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin tek yönlü varyans analizi (anova) sonuçları

Boyutlar	Mesleki kıdem	N	\bar{x}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal tükenme	1-5 yıl	265	2.25	.72	4.677	.001*	6-10 yıl/1-5 yıl
	6-10 yıl	93	2.60	.74			
	11-15 yıl	45	2.53	.78			
	16-20 yıl	18	2.46	.72			
	21 ve daha fazla yıl	25	2.30	.87			
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	265	1.86	.69	1.663	.158	---
	6-10 yıl	93	2.00	.75			
	11-15 yıl	45	1.89	.59			
	16-20 yıl	18	1.88	.80			
	21 ve daha fazla yıl	25	1.62	.50			
Kişisel başarı	1-5 yıl	265	3.73	.62	5.252	.000*	21 ve daha fazla yıl/1-5 yıl, 21 ve daha fazla yıl/6-10 yıl, 21 ve daha fazla yıl/16-20 yıl
	6-10 yıl	93	3.75	.63			
	11-15 yıl	45	3.88	.63			
	16-20 yıl	18	3.67	.70			
	21 ve daha fazla yıl	25	4.30	.50			
Tükenmişlik (Genel)	1-5 yıl	265	2.70	.40	4.601	.001*	6-10 yıl/1-5 yıl
	6-10 yıl	93	2.88	.46			
	11-15 yıl	45	2.87	.42			
	16-20 yıl	18	2.77	.44			
	21 ve daha fazla yıl	25	2.87	.44			

* $p < .05$

Tablodaki analiz sonuçları; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları arasında mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir, $F= 4.60$, $p < .05$. Başka bir deyişle, katılımcıların tükenmişlik

durumuna ilişkin algıları, mesleki kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Mesleki kıdem grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre; 6-10 yıl kıdem ($\bar{x}= 2.88$) grubundaki katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının 1-5 yıl kıdem ($\bar{x}= 2.70$) grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, tüm kıdem gruplarında bulunan katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmektedir.

Tablodaki, boyutlar bazında analiz sonuçları; katılımcıların duyarsızlaşma boyutuna ilişkin algıları arasında mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir, $F= 1.66, p> .05$. Başka bir deyişle, katılımcıların duyarsızlaşma boyutuna ilişkin algıları, mesleki kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmemektedir. Ayrıca, 21 ve daha fazla yıl kıdem dışındaki diğer kıdem gruplarında bulunan katılımcıların duyarsızlaşma boyutuna ilişkin algılarının çok nadir düzeyinde; 21 ve daha fazla yıl kıdem grubunda bulunan katılımcıların ise duyarsızlaşma boyutuna ilişkin algılarının hiçbir zaman düzeyinde olduğu görülmektedir.

Analiz sonuçları; katılımcıların duygusal tükenme boyutuna ilişkin algıları arasında kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir, $F= 4.67, p< .05$. Başka bir deyişle, katılımcıların duygusal tükenme boyutuna ilişkin algıları, kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Kıdem grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre; 6-10 yıl kıdem ($\bar{x}= 2.60$) grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme boyutuna ilişkin algılarının 1-5 yıl kıdem ($\bar{x}= 2.25$) grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, 6-10 yıl kıdem dışındaki diğer kıdem gruplarında bulunan katılımcıların duygusal tükenme boyutuna ilişkin algılarının çok nadir düzeyinde; 6-10 yıl kıdem grubunda bulunan katılımcıların ise duygusal tükenme boyutuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmektedir.

Analiz sonuçları; katılımcıların kişisel başarı boyutuna ilişkin algıları arasında kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir, $F= 5.25, p< .05$. Başka bir deyişle, katılımcıların kişisel başarı boyutuna ilişkin algıları, kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Kıdem grupları arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre; 21 ve daha fazla yıl kıdem ($\bar{x}= 4.30$) grubundaki katılımcıların, kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının 1-5 yıl kıdem ($\bar{x}= 2.70$),

6-10 yıl kıdem ($\bar{x}= 2.88$) ve 16-20 yıl kıdem ($\bar{x}= 2.77$) grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, 21 ve daha fazla yıl kıdem dışındaki diğer kıdem gruplarında bulunan katılımcıların kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının çoğu zaman düzeyinde; 21 ve daha fazla yıl kıdem grubunda bulunan katılımcıların ise kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının her zaman düzeyinde olduğu görülmektedir.

IV. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucunda; katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmüştür. Kamu kurumu çalışanlarının orta düzeyde tükenmiş oldukları ifade edilebilir. Ayrıca boyutlar bazında tükenmişlik durumuna ilişkin algıları incelendiğinde ise; duygusal tükenme boyutunda çok nadir düzeyinde, duyarsızlaşma boyutunda çok nadir düzeyinde ve kişisel başarı boyutunda çoğu zaman düzeyinde olduğu görülmüştür. Kamu kurumu çalışanlarının duygusal tükenmeyi az yaşadıkları, fakat duyarsızlaşma ve kişisel başarıdaki tükenmişliği çoğunlukla yaşadıkları ifade edilebilir. Boyutlar incelendiğinde; katılımcıların, tükenmişlik durumunu en yüksek algıladıkları boyut kişisel başarı, en düşük algıladıkları boyut ise duyarsızlaşma olmuştur.

Araştırma sonucunda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Araştırma bulgusu, kadın ve erkeklerde tükenmişlik algısının benzer olduğu şeklinde de yorumlanabilir.

Tüm boyutlarda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Kadın ve erkek katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarına ilişkin algılarının çok nadir; kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının ise çoğu zaman düzeyinde olduğu görülmüştür. Kadın ve erkek katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı az; kişisel başarıdaki tükenmişliği ise çoğunlukla yaşadıkları ifade edilebilir.

Araştırma sonucu; katılımcıların tükenmişlik durumu algılarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Bu bulgu, yaş gruplarının tükenmişlik durumu üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının 21-30 yaş ile 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, tükenmişliği 21-30 yaş ile 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan daha çok yaşadıkları ifade edilebilir.

Boyutlar bazında araştırma sonucu; katılımcıların duyarsızlaşma algılarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığını göstermiştir. Bu bulgu, yaş gruplarının duyarsızlaşma üzerinde farklı etkilere sahip olmadığını gösterir.

Ayrıca araştırma sonucu; katılımcıların duygusal tükenme algılarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Bu bulgu, yaş gruplarının duygusal tükenme üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. 21-30 yaş grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme durumuna ilişkin algılarının; 31-40 yaş grubundaki katılımcılardan daha düşük, 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan ise daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 21-30 yaş grubundaki katılımcıların, duygusal tükenmeyi 31-40 yaş grubundaki katılımcılardan daha az, 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan ise daha çok yaşadıkları ifade edilebilir. 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme durumuna ilişkin algılarının 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan ise daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, duygusal tükenmeyi 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılardan daha çok yaşadıkları ifade edilebilir.

Araştırmanın bir başka sonucu; katılımcıların kişisel başarı algılarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Bu bulgu, yaş gruplarının kişisel başarı üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcıların, kişisel başarı durumuna ilişkin algılarının 21-30 yaş grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 51 ve üzeri yaş grubundaki katılımcıların, kişisel başarıdaki tükenmişliği 21-30 yaş grubundaki katılımcılardan daha çok yaşadıkları ifade edilebilir. 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, kişisel başarı durumuna ilişkin algılarının 31-40 yaş grubundaki katılımcılardan ise daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 41-50 yaş grubundaki katılımcıların, kişisel başarıdaki tükenmişliği 31-40 yaş grubundaki katılımcılardan daha çok yaşadıkları ifade edilebilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Araştırma bulgusu, katılımcıların tükenmişlik durumu ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı şeklinde de yorumlanabilir.

Kişisel başarı dışındaki boyutlarda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Kişisel başarı boyutunda ise, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Evli ve bekâr katılımcıların kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının çoğu zaman düzeyinde olduğu görülmüştür. Araştırma bulgularına göre; evli katılımcılar, tükenmişliğin kişisel başarı

boyutuna ilişkin daha yüksek bir algıya sahiptir. Evli katılımcıların, kişisel başarıdaki tükenmişliği bekâr katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir.

Araştırma sonucu; katılımcıların tükenmişlik durumu algılarının, öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Bu bulgu, öğrenim durumu gruplarının tükenmişlik durumu üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Ortaokul mezunu grubundaki katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ortaokul mezunu grubundaki katılımcıların, tükenmişliği ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha az yaşadıkları ifade edilebilir. Ön lisans mezunu grubundaki katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının lise ve lisans mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ön lisans mezunu grubundaki katılımcıların, tükenmişliği lise ve lisans mezunu grubundaki katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir.

Boyutlar bazında araştırma sonucu; katılımcıların duygusal tükenme algılarının, öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Bu bulgu, öğrenim durumu gruplarının duygusal tükenme üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Lisansüstü mezunu grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme durumuna ilişkin algılarının ortaokul mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Lisansüstü mezunu grubundaki katılımcıların, duygusal tükenmeyi ortaokul mezunu grubundaki katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir. Lise mezunu grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme durumuna ilişkin algılarının ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha düşük olduğu belirlenmiştir. Lise mezunu grubundaki katılımcıların, duygusal tükenmeyi ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha az yaşadıkları ifade edilebilir.

Ayrıca araştırma sonucu; katılımcıların duyarsızlaşma algıları, öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Bu bulgu, öğrenim durumu gruplarının duyarsızlaşma üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Ortaokul mezunu grubundaki katılımcıların, duyarsızlaşma durumuna ilişkin algılarının lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ortaokul mezunu grubundaki katılımcıların, duyarsızlaşmayı lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha az yaşadıkları ifade edilebilir. Lisans mezunu grubundaki katılımcıların, duyarsızlaşma durumuna ilişkin algılarının lise mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Lisans mezunu grubundaki

katılımcıların, duyarsızlaşmayı lise mezunu grubundaki katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir.

Araştırmanın bir başka sonucu; katılımcıların kişisel başarı algıları, öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Bu bulgu, öğrenim durumu gruplarının kişisel başarı üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu gösterir. Lise mezunu grubundaki katılımcıların, kişisel başarı durumuna ilişkin algılarının lisans mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Lise mezunu grubundaki katılımcıların, kişisel başarıdaki tükenmişliği lisans mezunu grubundaki katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir. Ön lisans mezunu grubundaki katılımcıların, kişisel başarı durumuna ilişkin algılarının lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ön lisans mezunu grubundaki katılımcıların, kişisel başarıdaki tükenmişliği lisans ve lisansüstü mezunu grubundaki katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Araştırma bulgusu, öğretmen ve diğer kamu personeline tükenmişlik algısının benzer olduğu şeklinde de yorumlanabilir.

Kişisel başarı dışındaki boyutlarda; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Kişisel başarı boyutunda ise, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Öğretmen ve diğer kamu personelinin kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının çoğu zaman düzeyinde olduğu görülmüştür. Araştırma bulgularına göre; diğer kamu personeli, tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna ilişkin daha yüksek bir algıya sahiptir. Diğer kamu personelinin, kişisel başarıdaki tükenmişliği öğretmenlerden daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir.

Araştırma sonucu; katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları arasında mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir. Başka bir deyişle, katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algıları, mesleki kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. 6-10 yıl kıdem grubundaki katılımcıların, tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının 1-5 yıl kıdem grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 6-10 yıl kıdem grubundaki katılımcıların, tükenmişliği 1-5 yıl kıdem grubundaki katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir. Ayrıca, tüm kıdem gruplarında bulunan katılımcıların tükenmişlik durumuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmüştür.

Boyutlar bazında araştırma sonucu; katılımcıların duyarsızlaşma boyutuna ilişkin algıları arasında mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir. Başka bir deyişle, katılımcıların duyarsızlaşma boyutuna ilişkin algıları, mesleki kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmemektedir.

Ayrıca araştırma sonucu; katılımcıların duygusal tükenme boyutuna ilişkin algıları arasında kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir. Başka bir deyişle, katılımcıların duygusal tükenme boyutuna ilişkin algıları, kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. 6-10 yıl kıdem grubundaki katılımcıların, duygusal tükenme boyutuna ilişkin algılarının 1-5 yıl kıdem grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 6-10 yıl kıdem grubundaki katılımcıların, duygusal tükenmeyi 1-5 yıl kıdem grubundaki katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir. Ayrıca, 6-10 yıl kıdem dışındaki diğer kıdem gruplarında bulunan katılımcıların duygusal tükenme boyutuna ilişkin algılarının çok nadir düzeyinde; 6-10 yıl kıdem grubunda bulunan katılımcıların ise duygusal tükenme boyutuna ilişkin algılarının bazen düzeyinde olduğu görülmüştür.

Araştırmanın bir başka sonucu; katılımcıların kişisel başarı boyutuna ilişkin algıları arasında kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir. Başka bir deyişle, katılımcıların kişisel başarı boyutuna ilişkin algıları, kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. 21 ve daha fazla yıl kıdem grubundaki katılımcıların, kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının 1-5 yıl kıdem, 6-10 yıl kıdem ve 16-20 yıl kıdem grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 21 ve daha fazla yıl kıdem grubundaki katılımcıların, kişisel başarıdaki tükenmişliği 1-5 yıl kıdem, 6-10 yıl kıdem ve 16-20 yıl kıdem grubundaki katılımcılardan daha fazla yaşadıkları ifade edilebilir. Ayrıca, 21 ve daha fazla yıl kıdem dışındaki diğer kıdem gruplarında bulunan katılımcıların kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının çoğu zaman düzeyinde; 21 ve daha fazla yıl kıdem grubunda bulunan katılımcıların ise kişisel başarı boyutuna ilişkin algılarının her zaman düzeyinde olduğu görülmüştür.

Tükenmişlik konusunu farklı çalışma gruplarını inceleyen çalışmalar yer almaktadır. Fakat bu çalışmaların daha çok sağlık alanındaki çalışanlar üzerine olduğu görülmektedir (Zellars, Perrew ve Hochwarter, 2000; Bühler ve Land, 2003; Yılmaz, 2016; Işııkay, 2018). Ancak, tükenmişlik konusunda devlet memuru statüsünde yer alan eğitim ve diğer kamu kurumu çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Araştırma sonuçlarına dayalı öneriler şunlardır:

- Kamu kurumlarında yaşanan orta düzeydeki tükenmişliğin en aza indirilmesi hususunda kurum çalışanlarının özlük ve mali hakları ile çalışma koşulları iyileştirilebilir.
- Kamu kurumu çalışanlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarılarında yüksek düzeyde yaşadıkları tükenmişliğin azaltılması konusunda gerekli psikolojik yardım sağlanabilir.
- Özellikle orta yaş grubu kurum çalışanlarının yaşadıkları yüksek düzeyde tükenmişliğin nedenleri araştırılabilir.
- Bu araştırma, kamu kurumları tükenmişliğini incelemiştir. Benzer araştırmalar, özel sektör bağlamında da gerçekleştirilebilir.
- Bu araştırmada, kamu kurumları tükenmişliğinin belirlenmesine dönük olarak nicel yöntemden yararlanılmıştır. Benzer araştırmalar; nitel veya karma yöntemler kullanılarak da yapılabilir.

Kaynakça

- Akçamete, G., Kaner, S., & Sucuoğlu, B. (1998). Engelli ve normal çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi. VI. Ergonomi Kongresi bildirileri, 622.
- Amigo, I., Asensio, E., Menendez, I., Redondo, S., & Ledesma, J. A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26(2), 222-226.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Bühler, K. E., & Land, T. (2003). Burnout and personality in extreme nursing: An Emprical Study. *Schweizer Archive Für Neurologie und Psychiatrie*, 155, 35-42.
- Büyüköztürk, Ş. (2013). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. Ankara: Pegem.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi bildirileri.
- Günay, G. Y., & Demiralay, T. (2016). Serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin iş stresi, tükenmişlik sendromu ve iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58), 917-935.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.

- Çam, O. (1991). Hemşirelerde tükenmişlik sendromunun araştırılması. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Farber, B. A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77, 325.
- Işıkkay, Ç. (2018). İşyeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve iş doyumunu ilişkisinde örgütsel adalet algısının aracılık rolü: Muğla ili kamu hastaneleri birliğinde görev yapan hemşireler üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Karasar, N. (2015). Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler. Ankara: Nobel.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall, NJ. http://malorbooks.com/pdf/Burnout_preview.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Pines, A., & Maslach, C. (1980). Combatting staff burn-out in a day care center: A case study. *Child and Youth Care Forum*, 9(1), 5-16.
- Wieskopf, P. E. (1980). Burnout among teachers of exceptional children. *Exceptional Children*, 47(1), 18-23.
- Yılmaz, G. (2016). Onkoloji hemşirelerinin eşduyumu yorgunluğu, iş doyumunu, tükenmişlik ve travma sonrası gelişim düzeylerine psikoeğitimin etkisi. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Zellars, K. L., Perrew, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.