

**T.C
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI**

**SPOR İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARINDA
TÜKENMİŞLİK DURUMU ARAŞTIRMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SERHAT POLAT

ELAZIĞ – 2006

ONAY SAYFASI

.....Fırat Üniversitesi.....

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

Bu tez Yüksek Lisans/Doktora Tezi standartlarına uygun bulunmuştur.

.....

..... Anabilim Dalı Başkanı

Tez tarafımızdan okunmuş, kapsam ve kalite yönünden Yüksek Lisans/Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

Yrd.Doç.Dr. Fikret RAMAZANOĞLU

Danışman

Yüksek Lisans/Doktora Sınavı Jüri Üyeleri

.....	_____
.....	_____
.....	_____
.....	_____
.....	_____

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamda her konuda yardımcı olan danışmanım Yrd.Doç.Dr. Fikret RAMAZANOĞLU'na, kaynaklarda yapmış olduğu yardımlardan dolayı Yrd.Doç.Dr. Sebahattin DEVECİOĞLU'na, ayrıca yüksek okulumuzun değerli personeline ve yüksek lisans eğitimim boyunca her türlü desteğinden dolayı Prof.Dr. Nazmi POLAT'a teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER	Sayfa
TABLolar LİSTESİ	VI
1. ÖZET	1
2. ABSTR ACT	2
3. GİRİŞ	3
3.1. SPOR	4
3.1.1. Sporun Doğuşu	5
3.1.2. Sporun Önemi	7
3.1.3. Sporun Günümüzdeki Yeri	9
3.2. SPOR TESİSLERİ İŞLETMECİLİĞİ	10
3.2.1. Spor Tesisleri ve İşletmecilik Faaliyetleri	11
3.2.2. Spor Tesislerinin Planlanması ve Yapımı	12
3.2.3. Spor Tesislerinin İşletmeciliği	13
3.2.4. Spor Tesisleri Personeli	14
3.3. TÜKENMİŞLİK	15
3.3.1. Tükenmişliğin Alt Boyutları	18
3.3.1.1. Duygusal Tükenme	18
3.3.1.2. Duyarsızlaşma	19
3.3.1.3. Düşük Kişisel Başarı	20
3.3.2. Tükenmişliğin Nedenleri	21
3.3.2.1. Kişisel Nedenler	23
3.3.2.2. Çevresel Nedenler	23
3.3.3. Stres ve Strese Neden Olan Faktörler	24
3.3.4. Tükenmişliğin Belirtileri	25
3.3.4.1. Davranışsal Tükenmişlik Durumu	26
3.3.4.2. Fiziksel Tükenmişlik Durumu	27
3.3.4.3. Duygusal Tükenmişlik Durumu	27
3.3.5. Tükenmişliğin Sonuçları	28
3.3.6. Tükenmişlikle Baş Etme Yolları	29
3.3.7. Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar	31
4. GEREÇ VE YÖNTEM	33
5. BULGULAR	35

6.	TARTIŞMA	66
7.	KAYNAKLAR	69
8.	EKLER	74
8.1.	Ek-1	74
8.2.	Ek-2	75
9.	ÖZGEÇMİŞ	79

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.	Çalışanların İşlerinden Soğuma Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	35
Tablo 2.	Çalışanların İş Dönüşü Ruhen Tükenmişlik Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	35
Tablo 3.	Çalışanların Sabah Kalktıklarında Bir Gün Daha Bu İş Kaldıramayacaklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	36
Tablo 4.	Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanların Ne Hissettiklerini Hemen Anlamaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	37
	Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları Bazı Kimselere İnsan Değillermiş Gibi Davrandıklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	38
Tablo 6.	Çalışanların Bütün Gün İnsanlarla Uğraşmalarının Kendileri İçin Gerçekten Çok Yıpratıcı Olması Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	39
Tablo 7.	Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanların Sorunlarına En Uygun Çözüm Yollarını Bulmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	40
Tablo 8.	Çalışanların Yaptıkları İşlerden Yıldıklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	41
Tablo 9.	Çalışanların Yaptıkları İş Sayesinde İnsanlara Katkıda Bulunduklarına İnanmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	42
Tablo 10.	Çalışanların İşlerinde Çalışmaya Başladıklarından Beri İnsanlara Karşı Sertleştiklerini Düşünmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	43
Tablo 11.	Çalışanların İşlerinin Giderek Kendilerini Katılaştırmasından Korkmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	44
Tablo 12.	Çalışanların Çok Şeyler Yapabilecek Güçte Olduklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	45
Tablo 13.	Çalışanların İşlerinin Kendilerini Kısıtladığı Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	46
Tablo 14.	Çalışanların İşlerinde Çok Fazla Çalıştıklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	46
Tablo 15.	Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanlara Ne Olduğunun Hiç Umurlarında Olmaması Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	47
Tablo 16.	Çalışanların Doğrudan Doğruya İnsanlarla Çalışmanın Kendilerinde Çok Fazla Stres Yaratması Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	48
Tablo 17.	Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanlarla Aralarında Rahat Bir Hava Yaratmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	49
Tablo 18.	Çalışanların İnsanlarla Yakın Bir Çalışmadan Sonra	50

	Kendilerini Canlanmış Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	
Tablo 19.	Çalışanların Bu İşte Birçok Kayda Değer Başarı Elde Ettiklerini Düşünmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	51
Tablo 20.	Çalışanların Yolun Sonuna Geldiklerini Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	52
Tablo 21.	Çalışanların İşlerinde Duygusal Sorunlara Serinkanlılıkla Yaklaşmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	52
Tablo 22.	Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanların Bazı Problemlerini Sanki Kendileri Yaratmış Gibi Davrandıklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı	53
Tablo 23.	Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Yaşlarına Göre Dağılımı	54
Tablo 24.	Yaş Gruplarına Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı	54
Tablo 25.	Yaş Gruplarına Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı	55
Tablo 26.	Yaş Gruplarına Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı	55
Tablo 27.	Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Görev Sürelerine Göre Dağılımı	56
Tablo 28.	Görev Süresi Gruplarına Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı	56
Tablo 29.	Görev Süresi Gruplarına Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı	57
Tablo 30.	Görev Süresi Gruplarına Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı	57
Tablo 31.	Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	57
Tablo 32.	Cinsiyet Gruplarına Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı	58
Tablo 33.	Cinsiyet Gruplarına Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı	58
Tablo 34.	Cinsiyet Gruplarına Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı	58
Tablo 35.	Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Medeni Hal Durumlarına Göre Dağılımı	59
Tablo 36.	Medeni Hal Gruplarına Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı	59
Tablo 37.	Medeni Hal Gruplarına Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı	59
Tablo 38.	Medeni Hal Gruplarına Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı	60
Tablo 39.	Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı	60
Tablo 40.	Eğitim Düzeyi Gruplarına Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı	61
Tablo 41.	Eğitim Düzeyi Gruplarına Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı	61

Tablo 42. Eğitim Düzeyi Gruplarına Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı	62
Tablo 43. Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı	62
Tablo 44. Gelir Düzeyi Gruplarına Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı	63
Tablo 45. Gelir Düzeyi Gruplarına Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı	63
Tablo 46. Gelir Düzeyi Gruplarına Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı	64
Tablo 47. Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Genel Tablo	64
Tablo 48. Duyarsızlaşma Düzeyi Genel Tablo	65
Tablo 49. Kişisel Başarı Düzeyi Genel Tablo	65

ÖZET

Bu araştırmanın amacı; spor işletmelerinde çalışan kişilerin mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yöneliktir. Araştırmaya Elazığ Gençlik Spor İl Müdürlüğünde ve Müdürlüğe bağlı spor işletmelerinde çalışmakta olan 117 erkek, 17 bayan toplam 134 birey gönüllü olarak katılmıştır.

Spor işletmelerinde çalışan bireylere; sosyo demografik özellikleri belirleyici "Kişisel Bilgi Formu" ve likert tipi bir ölçek olan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" uygulanmıştır. Kişisel bilgi formunu yaş, görev süresi, cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi oluşturmaktadır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğini ise; 22 soruluk bir formdan oluşmaktadır. Bu sorulara verilecek yanıtlar “Hiçbir Zaman”, “Çok Nadir”, “Bazen”, “Çoğu Zaman” ve “Her Zaman” olarak 5 belirleyici yanıt seçeneğidir.

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS programından yararlanılarak bulgular, frekans dağılımı ve çapraz tablolar halinde sunulmuştur.

Spor işletmelerinde çalışan bireylerin duygusal tükenmişlik (1.62) ve duyarsızlaşma düzeyindeki (1.12) tükenmişliklerinin çok az olduğu, kişisel başarı düzeyinde ise (2.76) tükenmişliğin fazla olduğu görülmüştür. Sonuç olarak genel tükenmişlik düzeyi olarak ise bireylerin tükenmişlik düzeylerinin fazla olduğu görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Spor işletmeleri, tükenmişlik.

ABSTRACT

The purpose of this research aims to determine the level of occupational burnout of the people who work for the sports companies. 117men, 17women, totally 134 individuals who work for Elazığ Youth and Sports Administration and who work for the sports companies which are connected to the administration, have joined the research voluntarily.

The ‘Personal Information Form’ which determines the socio-demographic aspects and a likert type inventory ‘Maslach Burnout Inventory’ has been applied to the individuals who work for the sports companies. The ‘Personal Information Form’ consists of age, duty period, sexuality, marital status, the level of education and the level of income. ‘Maslach Burnout Inventory’ consists of a 22-question-form. The answers to these questions ‘never’, ‘rarely’, ‘many times’, ‘always’ are 5 characteristic answer alternatives.

In the evaluation of the datum, by the help of SPSS program, inventions are presented as frequency distribution and transverse tables.

At the frequency distribution and the transverse tables, the burnout point and the average of burnout are estimated.

It has been seen that the individuals who work for the sports companies have less burnout at the level of desensitization (1.12) and sentimental (1.62) burnout, and have much burnout at the level of personal success (2.76). Consequently As the general burnout level, it has been revealed that the burnout level of individuals is much.

Key words: Sports companies, burnout

3.GİRİŞ

Günümüzde, insanlar yaşamlarını sürdürebilmek için daha fazla çalışmak ve mücadele etmek zorundadır. Bu mücadele sırasında sorumlulukları ve hayattaki rolleri de taşıyabileceklerinden fazla olmaktadır. Zamanla bu etkenler, kişiler üzerinde baskı ve ruh sağlığını zorlayıcı bir takım sorunları ortaya çıkarmaktadır.

Toplumların refahı, bireylerin beden ve ruh sağlığının iyi ve sürekli olmasına bağlıdır. Spor insanın beden ve ruh sağlığının uyum içinde çalışmasını sağlamaktadır. Spor faaliyetleri ülkeler bazında milli ve ulusal anlamda devamını sürdürmektedir ve bütün toplumlar bu alanda başarılı olabilmek için çok sıkı çalışmak zorundadır. Bu nedenle spor işletmeleri günümüzde önemli rol oynamaktadır. Bireysel ve toplu olarak yapılan müsabakalarda sporcunun çok iyi antrenman ve yeterli hazırlık yapması gerekmektedir. Bunun içinde kulüp ya da spor işletmelerinden faydalanması gerekmektedir.

Doğrudan doğruya insanlarla çalışanlar, kişiler arası ilişkilerin yoğun olduğu durumların etkisi altında kalmaktadır. Kişi yaşadığı stresi karşısındakine yansıtabildiği gibi, bazen de umursamaz tavırlar sergileyerek yaptığı işi önemsemeyebilir. Hatta kendini başarısız hissederek insanlara karşı olumsuz tavırlar da sergileyebilir. Bütün bunların bir araya gelmesi tükenmişliği ortaya çıkaran bir tablo oluşturur.

Tükenmişlik insanlarla yüz yüze ilişki içerisinde olan meslek elemanlarında çok sık görülen bir durumdur. İşletmelerin faaliyetleri doğrudan insanlara yönelik olduğundan, bu kurum ve kuruluşlarda insanlarla etkileşim vazgeçilemez bir olgudur. Spor işletmeleri de bu kurumlardan biridir ve amacı

doğrudan insanlara hizmet etmektir. Bu kurumlarda insanlara amatör ve profesyonel anlamda hizmet verilmektedir. Bu sebeple spor işletmelerinde çalışanların tükenmişlikle karşı karşıya kalmaları muhtemeldir. Ancak, çalışanların son derece hoş görülmesi olmaları ve sosyal hayatta yaşadıkları olumsuzlukları iş hayatına yansıtmamaları gerekmektedir.

Kişinin tükenmişlik yaşamasındaki sosyo demografik etkenler; yaş, görev süresi, cinsiyet, medeni hal, eğitim ve gelir düzeyidir. Bu çalışma, sosyo demografik özelliklerin spor işletmelerinde çalışan kişilerin tükenmişliği üzerine etki düzeyini tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Bu konuda yapılacak çalışmaların sonuçlarının değerlendirilmesi neticesinde, çalışanlardan hizmet alan kişilere olumlu yönelimler sağlanarak dolaylı yoldan spora katkı sağlanabilir.

3.1. SPOR

Spor, insanların bedenlerini ve zekalarını birlikte çalıştıran ruhsal, sosyal, kültürel, ekonomik, antropolojik, antropometrik, eğitim, politik, teknolojik, ahlak, sanat gibi yapıların çeşitli yönlerinden oluşan eğlenceli, organizeli ve bilimsel hareketlerin hepsini kapsayan, insanlar tarafından yapılan veya yaptırılan hareketler bütünüdür. Spor, eğitimcilerin, kişiliğin oluşumu ve karakter niteliklerinin gelişimini sağlamak için önerdikleri disiplindir. Yöneticilerin, enerjiyi biçimlendirmek ve mücadele anlayışı uyandırmak için kullandıkları yöntemdir (22). Başka bir deyişle sosyal ve kültürel kalkınmanın başlıca unsuru olan insan gücünün beden ve ruh sağlığını geliştirici faaliyetlerin yarışmaya dönüşmüş biçimidir (30). Spor bireyin beden, ruhen, fikren gelişmesini ve bu bölgeler arasında koordinasyon yeteneği sağlayan bir ilimdir.

3.1.1. Sporun Doğuşu

Spor kelimesi sözlük anlamı olarak latince Disportare ve desport biçiminde "dağıtmak, birbirinden ayırmak" anlamına gelen sözcüklerden 17. yüzyıldan sonra günümüze gelinceye kadar ilk hecesi aşınarak Sport biçimine dönüştüğü araştırmacılar tarafından öne sürülmektedir.

Spor, diğer bir araştırmaya göre ise İngiliz aristokrasinin konuşma dilinden kaynaklanmıştır ve eğlence, eğlenme, oyalanma anlamına gelmektedir. 18. yüzyıl ortalarından itibaren İngiltere’de fiziksel aktivitelerin o zaman kadar bilinmeyen performans, rekabet ve rekor prensiplerini kapsayan yeni bir türü olarak ortaya çıkarak gelişmeye başladı. İngilizler bunu spor olarak tanımladılar. Spor yenme ve muktedir olma gibi insan içgüdüsünün tatmini amaç edilen, belirli kurallar içerisinde yapılan, rekabete dayalı, sosyalleştirici, bütünleştirici, fiziki, zihni ve ruhi faaliyetlerin bütünüdür (11). Sporun ne zaman başladığının belirlenmesi hemen, hemen olanaksızdır. Bazı araştırmacılar bu soruya; "Spor insanlığın yeryüzüne yayılması ile başlamıştır" derken, bazıları ise sporu; "İnsanların ilk çağlarda ana babalarından, daha sonra içinde yaşadıkları kavim ve kabilelerden taklit etmek suretiyle öğrenmişler" demektedirler (4). Sportif öğelerin tümünde dinlenmek, eğlenmek olduğu kadar aynı zamanda sosyal bir kaynaşma da vardır. Toplumla kaynaşma ve özdeşleşme konusunda spora önemli görevler düşer. Sporun sağladığı bedensel ve ruhsal anlamdaki doyum olanakları, serbest zamanları ve yaşam seviyeleri düzenli olarak artan sanayileşmiş ülkelerin özlemini duyduğu yeni bir yaşam şeklinin ayrılmaz parçasıdır. Spor evrensel kültürün bir parçası, dünyada dili, ırkı, dini farklı insanları birleştiren önemli bir vasıta. Spor dünya barışına katkı sağlayan bir etkinliktir diyebileceğimiz gibi

çağımız sporunu; fiziksel faydalarının yanı sıra insanların ruhsal sağlığını da olumlu yönde etkilemek, sosyal ve moral kazanmak amacı ile yapılan hareketler topluluğu olarak da tanımlayabiliriz.

Evrimleşme sürecinin ardından insanlık tarihinin başlangıcı ile birlikte spor değişik formlarıyla insanın yaşantısına girmiştir. Veya bu değerlendirmeyi o dönemdeki yaşam formunun bazı şekilleri, daha sonradan spor olgusunun doğuşuna neden olmuştur. O ilk çağlarda insanoğlu dönemin vahşi hayvanlarından korunabilmek için saklanmak, kaçmak ve koşmak zorundaydı. Dolayısıyla tarihin ilk koşuları insanoğlunun yaşamını kotarmak için gerçekleştirdiği vahşi hayvanlardan kaçış olarak nitelendirilebilir. Yine o dönemlerde insanoğlu yaşamını devam ettirebilmek için beslenmek zorundaydı ve gerek taşlar, gerek mızraklar, gerekse oklarla vahşi hayvanları öldürmek zorunda kaldı. Bunlar da kuşkusuz tarihin ilk gülle atma, cirit atma ve ok atma etkinleriydi. Dönemin gereği insanoğlu eşini seçmek veya eşini korumak için diğer insanlarla dövüşmek zorunda kaldı. Bunlar da tarihin ilk güreş ve boks etkinlikleri adı ile adlandırabiliriz (2).

Daha sonraki dönemlerde uygarlığın gelişiminin ardından insanoğlunda boş zamanları değerlendirme kavramı yani rekreasyon adını verdiğimiz kavram ortaya çıktı. O kavramın ortaya çıkışı ile birlikte boş zamanı olan kesim, doğal olarak geçinmek için çalışmak zorunda olmayan veya ekonomik durumu çok iyi olan kesimde spor yaşantılarının bir parçası olarak rol almaya başladı. Kimisinde avlanma, kimisinde evcilleştirilen hayvanlar atlarla yarışma ve daha değişik şekiller (2).

Spor büyük bir toplumsal dinamiktir. Çünkü, spor giderek daha çok kişi tarafından doğrudan yada dolaylı olarak ilgi görmeye başlamış daha organize hale gelmiş ve uluslar arası bir saygınlık prestij gösterisi konumunu alarak ulusları sevince yada yasa sürüklemeye başlamıştır. Spor günümüzde insanın toplumsal yaşamına derinlemesine girmiş ve toplumsal yapıya göre biçimlenmiş bir olgudur (42).

3.1.2. Sporun Önemi

Spor, çağdaş insanın karşısına dikilen bu tehlikeye karşı dinamik, güncel yaşamın getirdiği streslerden uzak bir ortam yaratarak çözüm getirmekte ve kazandırdığı sağlıklı yaşam biçimiyle de koruyucu tıbbı yardımcı olmaktadır. Sporun bu işlevi yanında kişilerin sosyal ve bireysel karakter gelişimi üzerinde de olumlu etkileri açıktır. Bu nedenle gelişmiş ülkelerde spora büyük önem verilmekte ve erken yaşlardan başlayarak çocuklara spor ve beden eğitimi programları uygulanmaktadır (25).

Bir toplumda spora katılımın şekli, düzeyi yararı ve sorunları sadece kişilerin yetenekleri ve ilgilerine bağlı değildir. Toplumun spora bakış açısı dolayısıyla sporu yönetim ve organizasyonu büyük önem taşımaktadır. Günümüzde tüm dünya ülkeleri spora büyük önem vermekte ve uluslararası spor organizasyonlarında ön sıralarda yer almak için mücadele etmektedir. Bu sonuçlar ulusal saygınlığın bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Ancak kaybedenler her zaman kazananlardan daha çok olmaktadır. Başarıları sürekli olan ülkelere bakıldığında ise sporun bu toplumların yaşam biçiminin bir parçası olduğu görülmektedir (6).

Spor kendi geçmişi ile toplum geçmişi arasında sıkı bir bağ oluşturur. Bu kuvvetli ilgi, sporun toplumsal süreçler yolu ile şekillenmesinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle spor, otonom olarak kendiliğinden oluşmaz. Özellikle, toplumdaki ilişkiler yolu ile ortaya çıkararak, değişir ve yeniden biçim kazanır (33). Spor uluslararası yasaları, yönetmelikleri ve kurallarıyla, en rasyonel biçimde kurulup çalıştırılan örgütler durumundadır. Ancak, yine de yapıları ve işleyişlerinde içinde bulundukları toplumun geniş ve derin izlerini taşırlar. Bu yüzden spor ve toplum ilişkisini doğru biçimde tartışabilmek için genel sosyolojik bulguları spor sosyolojisinde yeterince kullanabilmek gerekir.

Günümüzde hızla gelişen teknoloji, insan gücüne duyulan gereksinmeyi giderek azaltmış ve bunun sonucu olarak insanın doğal yapısına uymayan bir yaşam biçimi ile birlikte iş ve sosyal çevreden gelen baskılar, stresler dolaşım ve solunum sistemi hastalıklarını, özellikle gelişmiş ülkelerde başta gelen ölüm nedenleri arasına sokan faktörlerdir. Spor, ağdaş insanın karşısına dikilen bu tehlikeye karşı dinamik, güncel yaşamın getirdiği streslerden uzak bir ortam yaratarak çözüm getirmekte ve kazandırdığı sağlıklı yaşam biçimiyle de koruyucu tıbbı yardımcı olmaktadır. Sporun bu işlevi yanında kişilerin sosyal ve bireysel karakter gelişimi üzerinde de olumlu etkileri açıktır. Bu nedenle gelişmiş ülkelerde spora büyük önem verilmekte ve erken yaşlardan başlayarak çocuklara spor ve beden eğitimi programları uygulanmaktadır (25). Modern toplumların en belirgin özelliği olan sosyal farklılaşma artan işbölümü ile sosyal bütünleşme arasındaki uyumun sağlanması spor aktif bir ajandır. Toplumun sosyal yapısı içinde uyma ve çatışma modellerinin yanı sıra, huzursuzlukların, sapma

davranışların azaltılması ve bunların normlarla ahenkleştirilmesi, gerginliklerin toplum yararına yöneltilebilmesinde spor önemli faktörlerden biridir (18).

Sportif öğelerin tümünde dinlenmek, eğlenmek olduğu kadar aynı zamanda sosyal bir kaynaşma da vardır. Toplumla kaynaşma ve özdeşleşme konusunda spora önemli görevler düşer. Sporun sağladığı bedensel ve ruhsal anlamdaki doyum olanakları, serbest zamanları ve yaşam seviyeleri düzenli olarak artan sanayileşmiş ülkelerin özlemini duyduğu yeni bir yaşam şeklinin ayrılmaz parçasıdır.

3.1.3. Sporun Günümüzdeki Yeri

Günümüz anlayışına göre spor ilk başta çok önemli bir kitle eğitim vasıtasıdır. Spor, insan bedenini fiziki yönüyle geliştirdiği gibi oyunlar, hareketler, yarışmalar vasıtasıyla aynı zamanda insan seciyesini, egosunu, davranış niteliğini, psikik yapısını belirleyen bir bilim dalıdır.

Spor bugünkü yapılış biçimine, ilk toplumlardan modern toplumlara doğru olan değişim içinde yaşam biçimi olma, estetik ve fizik güzellikleri yakalama, elitlere eğlence kaynağı olma, savaşlara hazırlanma, soğuk savaşın aracı olma gibi bir kısım aşamaları geçerek gelmiştir. Bu değişim içinde spor, 20. yüzyıldan başlayarak, bilimsel çalışmalara açılmış, değişen toplumsal koşullar nedeniyle ekonomik bir yön kazanmaya başlamıştır. Bilim adamları, daha iyi sporcu yetiştirme ya da toplumsal yaşam içindeki rekabet ve ilerleyen teknik yaşama uyumu sağlama çabasının yanı sıra, insanın yaşam kalitesini yükseltebilme, stres ve depresyon ile başa çıkabilmesine yardımcı olma amacıyla da çalışmalar yapmaya başlamışlardır (35).

Sporun getirdiği farklı sorunlara ait bilimsel bulgu, tartışma ve metotların oluşturduğu alana spor bilimi diyoruz. Günümüz özellikle sporda ileri gitmiş ülkelere on yıl öncesine göre daha farklı algılanmaya başlamıştır. Örneğin spor meslek alanları alt gruplara ayrılmış, bu meslek dalları da kendi konularında uzmanlık gerektiren meslekler haline gelmişlerdir. Çok yakın bir zamana kadar ülkemizde de hepimizin bildiği gibi spor meslek dalı olarak sadece beden eğitimi öğretmenliği ile branş antrenörlüğü bulunmakta idi. Oysa şimdi spora ilişkin öğretmenlik, kondisyon ve sağlıkla ilgili meslekler, spor yönetimi, spor basını ve yayımcılığı, spor hukuku, spor danışmanlığı, spor bilimcisi, spor hekimliği, spor istatistikçisi, ve benzeri bir çok değişik meslek grupları ortaya çıkmıştır. Bunlar da kendi içerisinde alt gruplara ayrılmaktadırlar.

3.1.SPOR İŞLETMECİLİĞİ

İşletmeler kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üretim faktörlerini uyumlu bir biçimde bir araya getirerek, ekonomik mal ve hizmet üretmek ve pazarlamak için faaliyette bulunan kuruluşlardır (8).

Hizmet sektöründe insan, işletmenin en önemli sermayesidir. İşletmelerde yönetimin her kademesinde insan unsuru vardır. İlişkiler ve davranışlar hizmetin birer parçasıdır, kendisidir. Bu anlamda işletmelerde insan unsuru ön plana çıkmaktadır. Bireyler ve örgütler kendilerine özgü stratejileri olan canlı organizmalardır.

Birey ve örgüt birbirleriyle karşılıklı olarak daima etkileşim içerisinde. İşletmede çalışan bireyler o işletmeye varlığı ile birlikte katkıda bulunurlar. Hem işletmenin hem de bireyin faydasına olabilecek bir durum söz konusudur.

İşletmenin iki özelliği amacını belirtmektedir.

1. İnsan ihtiyaçlarını tatmin için mal ve hizmet üretmek amacıyla faaliyette bulunmak,
 2. Bu amacı gerçekleştirmek için gerekli üretim faktörlerine sahip olmak
- İşletmelerin başlıca genel amaçları kar toplama, hizmet ve işletmenin yaşamını sürekli kılmadır. İşletmeler mal veya hizmet veya her ikisinden oluşan ihtiyaçları karşılayacak değerleri üretir. Spor üreten işletmelerin bu hizmetlerinin üretim anında tüketilmesi gerekmektedir. Spor hizmetleri depolanamaz ve stoklanamaz. İşletmeler sosyal fayda oluşturacak bir şekilde mal ve hizmet üreterek, insan ihtiyaçlarını karşılamak niteliğine sahiptirler (45).

İşletmedeki personele de geniş ölçüde işbirliği yapabilme imkanı verilmesiyle, işletmelerin önceden belirlemiş oldukları amaçlarına ulaşmaları kolaylaşacaktır (51).

Spor ortamının öğelerinden olan özel spor işletmeleri de, sporu kitlelere yayarak toplumsal hizmet ve fayda oluştururlar. Ancak, özel spor işletmeleri sermayelerini sürekli tüketerek ayakta kalamayacakları için üretim faktörlerine yaptıkları harcamaların üstünde bir gelir sağlamak durumundadırlar. Buradaki esas nokta, spor işletmelerinde hizmet görenlerin ihtiyaç ve isteklerinin karşılanması, kaynakların tasarrufla kullanılması ve işletme yönetimi ilkelerine uyulmasıdır (1).

3.2.1. Spor Tesisleri ve İşletmecilik Anlayışı

Spor tesisleri, spor faaliyetlerinin her spor branşının kendine özgü çalışma, hazırlık antrenmanlarının, ulusal ve uluslararası müsabakaların yapılabilmesine uygun, spor faaliyetleri öncesi ve esnasında sporcu ve seyircilerin ihtiyaçlarını

karşılacak (saha, tribün, duş, soyunma odası v.b.g.) üniteleri bulunan yapı, saha ve alanlardır (11).

3.2.2. Spor Tesislerinin Planlanması ve Yapımı

Spor tesislerinin planlanmasında ve yapımında aşağıdaki esaslar göz önünde bulundurulmalıdır;

- Yalnız özel bir spor dalına hitap eden bir tesis ancak o spor dalının faaliyet gösterdiği veya o spor dalı için büyük bir potansiyelin bulunduğu bölgede kurulur.

- Tesislerin dizaynında, kapasitesinin tespitinde ve programlanmasında yerel gereksinimler, kullanma ve seyirci kapasitesi gibi faktörler kesinlikle göz önünde bulundurulur.

- Antrenman tesislerinde veya seyirci potansiyeli bulunmayan yerlerde tesise seyirci tribünü yapmaya gerek yoktur.

- Uluslararası ve milli yarışmaların yapıldığı ana merkezlerde spor salonu ve sair tesislerde kesinlikle uluslar arası normlar aranır. Bu gibi tesisler mümkün olduğu kadar çok amaçlı dizayn edilir.

- Yapılacak tesislerde dayanıklılık, kolay bakım ve temizleme, en az personel kullanma yoluna gidilir. Kitleye açık, yetiştirici anlamda hizmet veren ve antrenman maksadıyla kullanılan tesislerde yaygınlık ve maliyet unsuru ile norm ve standart arasında denge kurulur (49).

Günümüzde spor tesisleri spor faaliyetlerine uygun olarak;

- Çok amaçlı tesisler,
- Tek amaçlı tesisler, şeklinde yapılmaktadır.

Spor tesisleri yapımında uluslararası normlar göz önünde tutularak büyük organizasyonların ev sahipliği yapılabilmesini sağlayacak spor tesislerinin yapımına gidilmektedir. Yine, spor hizmet ve yatırımlarının topluma dönük hale getirilmesinde fırsat eşitliği göz önünde tutulmalıdır (18).

3.2.3. Tesislerin İşletmeciliği

Belirlenen amaçlara ulaşmak için ekonomik ve verimli üretimde bulunmak üzere üretim faktörlerini belli bir düzen içinde, uyumlu şekilde planlama, teşkilatlandırma, yönetme, kadrolaşma ve kontrol etme fonksiyonlarını yerine getirme faaliyetlerine işletmecilik denir (16).

Devlet spor programlarına katılan seyirciye ve spora aktif olarak katılanlara hizmet vermede sabit yatırım programlarında bulunur. Birer hizmet olan spor programlarının kar amacı güdülmeden belirlenmiş bir hedef grup için çekici hale getirilmesi veya kar amaçlı olarak sunulmasıdır (47). Spor tesisinin varlığı hem spor talebine ve spor programlarının üretimine hem de hizmetlerden faydalanma oranına tesir eder (31).

Geliştirilen spor programının uygulama aşamasında uzmanlaşma önemlidir. Herkesin her işi verimli ve etkili yapabilme güçlüğü karşısında spor tesislerinde katılımcıya doğrudan veya dolaylı hizmet veren her işgörenin kendi alanında asgari nitelik ve kaliteye sahip olması gereklidir. Çünkü, spor tesislerinde sunulan hizmetin kalitesi büyük oranda müşteri memnuniyeti ile kontrol edilebilir (29).

Spor işletmeciliği, dar anlamda yerleşim yerlerindeki ve yakınındaki açık ve kapalı spor tesislerinin optimal bir şekilde kurulmasını ve işletilmesini, geniş anlamda ise hem bu tesislerdeki, hem de tesislerin dışındaki orman, dağ, akarsu,

göl, deniz, plaj ve hatta gökyüzü gibi doğal çevreden yararlanmak suretiyle çok büyük ve pahalı tesislere gerek duyulmadan gerçekleştirilebilecek sportif hizmet ve programların etkin bir biçimde planlanmasını ve uygulamaya konulmasını saptamaktadır (31).

Spor işletmeleri yaptıkları hizmetin karşılığı olarak maddi açıdan kazanç elde etseler bile genel olarak, spor işletmelerine gelen insanların sportif ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulurlar. Bazı ülkelerde de sporun bir kamu hizmeti olarak görüldüğü düşünülürse, devlet tarafından kurulan ve işletilen spor işletmelerinin temel ve ana amacı ise sporu kitlelere, kısımlara yaymak amacıyla toplumsal hizmet ve sosyal fayda yaratmak olduğu söylenebilir.

3.2.4. Spor Tesisleri Personeli

İşletmedeki faaliyetler önce planlanır, ardından örgütlemeye geçilir. Planlanmış ve örgütlenmiş işletmenin yürütülmesi, amaçların gerçekleştirilmesi aşaması başarının başlıca şartını oluşturmaktadır (12). İşletmedeki çalışanları talimatlar vererek yönlendirmek gerekmektedir (14).

Spor işletmeleri açısından, spor hizmeti talep edenlerin sayısal durumu, aynı hizmetten yararlanmak için tekrar gelmesi ve dolayısıyla tüketicinin memnuniyeti kontrol edilmelidir (31).

Spor yöneticisi, kurumun amaçlarının gerçekleştirilmesi için bütün unsurları harekete geçiren örgüt içi ve dışı insan ilişkilerini düzenleyen ve geliştiren, onları sevk ve idare eden, belirli yönde onlara liderlik ve rehberlik eden ve onları etkileyen kişidir (55).

Spor yöneticilerini, spor hizmet ve faaliyetlerinin sevk ve idaresinde bulundukları pozisyon itibarıyla ve yaptıkları işler bakımından 2'ye ayrılır.

- Resmi Spor Yöneticileri: Belirli bir ücret karşılığında spor hizmet ve faaliyetlerinin sevk ve idaresinde fiilen görev alan bireylerdir. Resmi spor yöneticilerini sadece sporla ilgili kamu kurum ve kuruluşlarında görevli personelle sınırlamak mümkün değildir. Kulüpler ve diğer özel spor kuruluşlarında çalışan yöneticiler de bu statüdedir.

- Gönüllü Spor Yöneticileri: Kendi mesleklerinin yanında spor hizmet ve faaliyetlerinin sevk ve idaresinde ücret almadan gönüllü olarak çalışan bireylerdir. Gönüllü spor yöneticileri toplumun her kesiminden olabilmektedir (14).

Bir spor programının dikkatle planlanıp, uygun yöntemlerle halkın güven ve anlayışını kazanabilmesi ve halkın büyük kesiminin bu tür işletmelerden ve programlardan haberdar olabilmesi için spor ve işletme bilgisine sahip kişilere ihtiyaç vardır (31).

3.3. TÜKENMİŞLİK

İlk olarak tükenmişlik kavramı 1974'te Freudenberger tarafından ortaya atılmış ve insanların aşırı çalışmaları sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamını taşıyan duygusal tükenme durumu olarak tanımlanmıştır (34). Tükenmişliği enerji, güç ve kaynaklara olan istek ve taleplerden dolayı tükenmeye başlamak olarak tanımlamak mümkündür (46). Freudenberger her ne kadar tükenmişlik kavramını ortaya çıkarsa da tükenmişlik kavramına asıl şeklini veren Maslach olmuştur ve eserlerini 1982 yılında "Burnout: The Cost of Caring" adlı yapıtında toplamıştır (38). Daha sonra, Maslach ve Jackson 1981 yılında yaptıkları ortak çalışma ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni (Maslach Burnout Inventory) geliştirmiştir (39).

Maslach'a göre tükenmişlik kavramı, işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromudur (37). Tükenme belirtileri; iş ortamındaki duygusal ve kişiler arası ilişkilerin stres verici niteliğe dönüşmesi ve kronikleşmesi ile ortaya çıkar. İşin ciddi ve riskli sonuçlar içermesi ve bireyin iş ilişkilerini yönetememesinden kaynaklanır. Stres tepkisi, ağırlıklı olarak insan ilişkileri yumağında gömülüdür (7). Kişilere ulaşamayacağı hedefler konması, fazla iş yükü, düşük motivasyonlu kişilerle çalışma, kişinin karakteriyle yaptığı işin uyuşmaması, sosyal desteğin az olması gibi kişisel sorunlar bireyin tükenmişliğe ulaşmasının nedenleri arasında gösterilebilir. Tükenmişlik bireysel düzeyde yaşanan bir olgudur. Olumsuz duygusal bir yaşantı içeren, kronik, kesintisiz süren bir duygu sürecine dayanmaktadır. Tükenmişlik, belirli bir dinlenme sürecinden sonra ortadan kalkan, geçici bir yorgunluk durumundan çok farklıdır. Çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilen tükenmişlik olgusu, olumsuz duygusal tepki özelliği gösterir (15) .

Iwanicki'e göre, tükenmişlik çeşitli derecelerde ele alınabilir ve her derecede farklı davranışlarla gözlenebilir. Ona göre tükenmişlik, hafif, orta ve şiddetli olarak üç grupta incelenebilir ve şu davranışlar ortaya çıkabilir (32).

- Birinci derecede tükenme gösterenler (hafif), kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik, endişe ve sonuçsuz çabalarda bulunur.

- İkinci derecede tükenme gösterenlerde (orta), bir öncekiyle aynı belirtiler vardır. Ancak bu belirtiler en az iki haftada bir veya daha sık tekrarlanır.

- Üçüncü derecede tükenmişlik gösterenler (şiddetli), fiziksel rahatsızlıklar, ülser, kronik ağrılar ve migren gibi sorunlar bildirirler (32).

Maslach'a göre, tükenmişlik gösterenler psikolojik olarak geri çekilirler (37). Psikolojik geri çekilme; yüzeysel ilişkilere girme, hizmet için kişilere ayrılan zamanı kısıtlı olarak uygun olmayan bir biçimde harcama, oyalama ya da yardım alan kişiden uzaklaşma biçiminde görülür. Geri çekilmenin ortaya çıkardığı sonuçlar:

- Düşük performans
- Görevden kaçma (o benim görevim değil)
- Kuralların arkasına saklanmadır. Kurallar, bir düzenlemeyi, uygulamayı sağlayarak ve acı verici kararlarda sorumluluk almaktan kurtararak (üzgünüm ancak bu benim hatam değil. Bunlar buradaki kurallara uygundur ve ben bunlara uymak zorundayım) hizmet alanlarla herhangi bir bireysel bağlamada çalışanları korurlar (52).

Birçok sosyal hizmet alanında tükenmişlik ve duygusal yorgunluk tehlikesi, işin sürekli olarak duygusal katılım gerektirmesinden doğmaktadır. Tükenmişlik, özellikle işlerin ilk yıllarında çok idealist ve istekli insanlarda görülebilmekte; eğer birey işine ciddi olmayan ve alaycı tutumlarla başlarsa tükenmişliğin ortaya çıkma olasılığı zayıf olmakta, buna karşılık diğer insanlara hizmet verme yönünde yoğun istek ve heyecana sahipse, tükenmişliği ağır boyutlarda yaşama olasılığı yükselmektedir. Freudenberger, tükenmişlik kavramını birlikte çalıştığı bireyleri gözlemek suretiyle, iş koşullarından kaynaklanan fiziksel ve duygusal tükenme durumu olarak tanımlamış ve işe başladıktan birkaç ay sonra genç ve idealist bireylerin

yorgun, depresif ve işlerine karşı ilgisiz olduklarını gözlemiştir. Böylece kendini mesleğe adanmış olanların tükenmişliğe en fazla eğilimli kişiler oldukları, çünkü çok fazla, çok uzun ve çok yoğun çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır (21).

Tükenmişlik, bireyin iş hayatında ters giden bir şeylerin olduğu ve buna inanmayı reddettiği durumlarda gelişir. Bu durum sürekli ümitsizlik ve olumsuzluğun olduğu bir enerji tükeniştir. Bu görüşe göre tükenmişlik, değişimi imkansız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimi ile oluşan bir durumdur. Bu bir “meslek otizmi”dir. Duruma engel olma çabası görülmez, hatta bazen uyum gibi görülebilir. Yaratıcılık yok olur. Daha iyisi için uğraş verilmez (15).

Tükenmişliğe yol açan, üç belirgin özellik, hizmet verilen bireyleri merkeze alan bir yönelim, insanlara yönelik hizmetleri seçmelerine neden olan belli kişilik özellikleri, duygusal yoğunluğun fazla olduğu işlerde bulunmaktadır (50).

3.3.1. Tükenmişliğin Alt Boyutları

3.3.1.1. Duygusal Tükenme

Yaşanan çatışmalar sonucunda çözümlenemeyen duygusal birikimlerin yarattığı duygusal tükenmişlik hali ile birlikte enerji kaybı ve takatsizlik görülür (7). Duygusal kaynakların tükendiği şeklindeki hislerin attığı görülür. Çalışanlar bu hissettikleri psikolojik yapıları ile daha fazla dayanamayacaklarını düşünürler.

Duygusal tükenme tükenmişlik sendromunun başlangıcı ve merkezidir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içerisinde bulunan kişi kendisini

zorlar ve diğerk insanların duygusal talepleri altında ezilir. İşte duygusal tükenme bu duruma tepkidir (38).

Genellikle yüksek düzeyde duygusal tükenme kişinin amacına ulaşmasını engellemektedir. Erişilmek istenen bir amacın veya arzunun gerçekleşmemesi sonucu ortaya çıkan ruhsal durumlar kişiler arası anlaşmazlıklara yol açar ve bunun sonucu olarak da iş yerinde çalışma ahengini bozar ve çatışmalara neden olur. Psikolojik tatminsizliğe uğrar. Hangi nedenle olursa olsun psikolojik tatminsizliğe uğrayan bir kişi. Davranış bozukluğu içine girer ve insanlarla olan ilişkilerinde kendini gösterir. Bir kimsenin göstereceği başkalarının arkasından olumsuz sözler sarf etmek, dedikodu yapmak, başkaları ile alay etmek, başkalarını beğenmemek, hep geçmişe dönmek, saldırganlık gibi davranışlar psikolojik tatminsizlik yaşayan kimsenin davranışlarına örnek olabilir (28).

3.3.1.2. Duyarsızlaşma

Kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, bu kişilerin kendilerine özgü birer birey olduklarını dikkate almaksızın, duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesini içerir (13).

Duyarsızlaşma ile ilgili başka bir açıklama ise kişinin yapmak ve olmak istediklerinin önünde aşılmaz engeller oluştuğuna ilişkin inancı ile ortaya çıkar. Hizmet verdiklerine karşı olumsuz ve uygunsuz tutumlar gelişir. İdealizm kaybı, huzursuzluk, ani hiddetlenme ve kızgınlık patlamaları ortaya çıkar (7).

Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için gerekli olan minimum düzeye indirir. İnsanları kafasında kategorize eder, karşılaştığı kişilere klişeleşmiş kalıplara göre davranır. Bunun sonucunda katı

kural ve prensiplere göre hareket eden bir bürokrata dönüşürler. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir. Sendroma yakalanmış kişi diğeriyle arasında bir nevi duygusal tampon oluşturur. Fakat hem işi gereği insanlarla yoğun bağlantı içinde olup, hem de mesafe koymak kolay değildir. Bunlar arasında bir denge kurmaktansa çoğu insan iki zıt kutuptan birisine kayar. Genelde "başı dertte" olan kişi, insanlarla arasına mesafe koymayı tercih eder. Dolayısıyla başkalarının hislerine ve duygulanma soğuk ve kayıtsız bir tarzda yaklaşır. Gelişen soğuk, ilgisiz, katı, hatta insani olmayan yapı tükenmişlik sendromunun ikinci ayağı olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Dozu aşağılayıcı ve kaba davranabilir onların rica ve taleplerin göz ardı edebilir veya gerekli yardımı sağlamada başarısız kalabilir. Diğer insanların hayatından çıkıp kendisini yalnız bırakmasını içten arzu eder. Duyarsızlaşma kişinin diğer insanlara kirli gözlükler arasından bakmasına da benzetilebilir. Kişi insanlar hakkında yanlış düşünceler geliştirir. Onlardan nefret eder böylece işi gereği karşılaştığı insanlara karşı duyarsızlaşır, onlara insan yerine sanki birer nesneymiş gibi davranır (15).

3.3.1.3. Düşük Kişisel Başarı

Yetersizlik duygusu ve düşük başarı güdüsü, kişisel başarıyı olumsuz yönde etkiler. Başarısızlığını dış etkenlere bağlayarak haklı çıkma, geri çekilme gibi psikolojik telafi mekanizmaları ve enerjinin olumlu çözümlere yönlendirilememesi, giderek kişiyi bir kısır döngü içine çeker ve daha fazla başarısızlık üretir (7).

Bireyin kendileri ile ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanmasının sonucu olarak, işinde ve işi gereği karşılaştığı kişilerle ilişkilerinde başarısızlık ve yeterli duygularında azalma görülür, işinde ilerleme

kaydedemediğini, hatta gerilediğini düşünen bu kişiler kendilerini suçlu hisseder (28).

Başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da negatif düşünmesine yol açar. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kendisi hakkında başarısız hükmünü verir. Bu noktada, tükenmişliğin en son aşaması olan düşük kişisel basan hissi ortaya çıkar, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar. Bunun sonucunda ise kişi kendine olan saygısını kaybederek depresyona girebilir (15).

3.3.2. Tükenmişliğin Nedenleri

Freudenberger göre tükenme yavaşça ve sinsice başlar. Ortaya çıkışı ne kadar ani olsa da tükenme sürekli gelişim durumudur. Kişi haftalar, aylar, hatta yıllar boyunca belirlediği ideale ulaşmak için kendini zorlamıştır. Bir gün daha önce hiçbir uyarıda bulunmadan ani bir belirti ona tükendiğini gösterir. Tükenme durumuna gelmeden kısa bir süre önce, genellikle bir baskı, bir aile üyesinin hastalığı yada arka arkaya gelen işyerindeki olumsuzluklar gibi çevresel koşullara rastlanır. Bazen de çok seyrekte olsa herhangi bir olay olmadan bir anda ortaya çıkar. Tükenmiş kişiler, zayıf yönlerini iyi gizleyebilen, becerikli ve yetenekli insanlar oldukları için çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında değildir (21).

İncelenen tükenmişlik tanımlarında onların değişik yönlere odaklaştıkları görülmekle birlikte tükenmişlik daha çok stres süreci ve strese karşı geliştirilen çeşitli tepkilerin birleşimi ile oluşan karmaşık bir sendrom olarak ele alınmıştır.

İş stresi, işin insan üzerinde oluşturduğu baskıdır. Kişiler için de kurumlar için de sorunlara yol açar. Toplumun sağlığını etkileme ihtimali de vardır. İş stresi, çalışan bireyi üzer, yakın çevresini etkiler, verimini düşürür, sağlık harcamalarını artırır, ifade bozukluğuna neden olur ve enerji düzeyini düşürür. Öte yandan optimum seviyedeki iş stresinin performansı artırdığı da gözlenmiştir. Tam bir işe vuruk tanımının bulunmamasının sebebi ise çok sayıda ve karmaşık bozukluk belirtilerini içermekte olmasıdır. Çok çeşitli belirtilerle sinsiye ortaya çıkması, sürecin yansımalarının kişilerde farklı şekillerde belirebilmesi tükenmişliği karmaşık yapan en önemli etkidir (24).

Tükenmişliğin nedenleri insanların beklentileri ile ilgilidir. Eğer insanın beklentileri olacağın çok üstünde ise ve kişi kendi kafasındaki bu amaca ulaşmak için ısrar ediyorsa, huzursuzluk ve sıkıntı yolda demektir. Böyle kişiler iç dünyalarında yoğun çatışma yaşayacak demektir. Bunun kaçınılmaz sonucu ise öz kaynaklarının, yaşam enerjisinin ve işlev görme yeteneğinin tükenmesidir (52).

Tükenme belirtisi genellikle çok başarılı olmak için yoğun ve dolu bir programla çalışan, her çalışmada kendi üzerine düşenden fazlasını yapan ve sınırları tanımayan kişilerde görülmesidir. Abartılı genellemeler yapmak, uygunsuz neden - sonuç ilişkisi kurmak, esnek olmamak, olayları büyütme, başkasından çok şey beklemek, kendini küçümsemek, küçük parçaya odaklanıp, hata yapmak, olumsuzluklara hazırlıklı olmamak, alınganlık yapmak kişilerin tükenmişlik yaşamasına neden olan etkenlerdendir.

Mesleklerde görev ve sorumlulukların, yetki sınırlarının belirginleşmemesi rol karmaşasını artırmakta buna paralel olarak çatışmaların çoğalmasına neden olmaktadır (36).

Tükenmişliğe yol açan, üç özellik vardır. Bunlar, hizmet verilen bireyleri merkeze alan bir yönelim, insanlara yönelik hizmetleri seçmelerine neden olan belli kişilik özellikleri, duygusal yoğunluğun fazla olduğu işlerde çalışmaktır.

Stresin kaynağını oluşturduğu bu en üst ve yaşamı değiştiren olumsuz sonuç yine geniş bir yelpazede her sınıftan, her meslekten ve her cinsten insanın başına gelebilecek özellikle çalışma dünyasında sık sık görülebilen bir durumdur ve özellikle sürekli insan ilişkilerine bağlı olan mesleklerde çok daha sık görülmektedir.

Genel bir açıklamayla ise tükenmenin nedenleri kişisel ve çevresel olarak ikiye ayrılır.

3.3.2.1. Kişisel Nedenler

Yaş, evlilik, aile statüsü, çocuk sayısı, eğitim, kendini işine adan ve işine aşırı bağlanma, iş kolik olma, kişisel beklentiler, motivasyonlar, bireyin ego gücü ve kişilik karakteristiklerinin özgün bir seyri olan dayanıklılık, yaşam olayları, öz saygı, deneyim, A tipi kişilik (hırs, rekabet vs.) kendindeki değişimi fark edemeyiş, kişinin kendisi için koyduğu sınırlamalar, kişisel yaşamdaki streslerdir (9).

3.3.2.2. Çevresel Nedenler

İşin cinsi, çalışmanın şekli, çalışma yoğunluğu, mesai saatlerindeki boş zaman aralığının az oluşu, kişinin iş hayatındaki yeri ve rolü, maaşı, işverenin çalışanlarına gösterdiği tutum, işteki yoğun tempodan dolayı gerilim, ulaşım gibi nedenler bireyin karşısına çıkabilecek çevresel sorunlar olabilir (9).

3.3.3. Stres ve Strese Neden Olan Faktörler

Stres artık günümüzde hemen hemen her ortamda algılanan bir kavramdır. Algılanması oldukça çabuk olmakla birlikte stresi oluşturan temeller oldukça karmaşık ve çeşitlidir.

Stres tarifinde de oldukça çeşitli ve farklı ifadeler kullanılmakta ve birçok açıklamalarla stresin ne olduğu açıklanmaya çalışılmaktadır. Bu kavramı ilk kez ortaya atan Hans Selye ortaya çıkarmıştır. Stresi, organizmanın her türlü değişmeye yaygın tepkisi olarak tanımlamaktadır. Hans Selye'nin çok yaygın olarak benimsenen bu tanımına göre stres, memnuniyet verici olup olmadığına bakılmaksızın, her türlü isteme bedeninin uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisidir (44).

İş stresi bazen belirgin olmayabilir ya da kişi bunu doğrudan paylaşmak istemeyebilir. Fakat, kişide unutkanlık, dalgınlık, toleransında azalma, uykusuzluk ve tahammülsüzlük olması iş stresini yaşadığını göstermektedir (5).

Çalışanların iş stresiyle tükenmesini ve verimini düşürmesini engellemek için yöneticilere de birtakım görevler düşmektedir. Öncelikle, yöneticiler çalışanlara karşı destekleyici bir tavır sergilemeli ve çalışanların kendi dünyalarının olduğunu unutmamalıdır. Ayrıca çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmamalı ve herkese eşit davranılmalıdır.

Kurumlarda stres genellikle şu faktörlerden oluşabilir:

- Görev kaynaklı stres (işin zorluğu ve iş yükünün fazlalığı),
- Role bağlı stres (çatışma, rol belirsizliği, iş yoğunluğu),

- Davranış ortamından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi vb),
- Fiziksel çevreden kaynaklanan stres (aşırı soğuk-sıcak yerde çalışma)
- Sosyal çevreden doğan stres (bireyler arası anlaşmazlık, özel yaşamla ilgili stres, dışlanma ve yalnızlığa itilme gibi),
- Bireyin kendinden kaynaklanan stres (bireyin kaygı durumu, algılama düzeyi, kendine güven duyma gibi) (20).

Kurum kaynaklı stresle başa çıkmada, kurumsal sağlığı ve kararlılığı sürdürmede yöneticinin önemli etkilerinin olduğu kuşku götürmemektedir. Yöneticinin, kurumsal etkinliklerde önemli rol oynayan, çalışanlarda meydana gelebilecek olan çatışma kökenli streslerin azaltılması yada bu tür streslerin etkilerinin en aza indirilmesi konusunda dikkatli bir politika izlemesi gerekir (27).

3.3.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Kişi duygusal çatışmaların çukurunda erir, işle arasına bir mesafe koyar, yaptığı işin bir parçası olmaktan kaçınır, kendi yaklaşımları ve tutumları sonucunda ortaya çıkan tatsız durumlara nesnel açıklamalar bulmaya çalışır. Tükenmişlik kısa bir sürede ulaşılan bir nokta değildir. Büyük ve yoğun ve ardı arkası kesilmeyen stresler yumağının kişiyi sürekli olarak sarması sonucu enerjinin, sevincin, coşkunun, ideallerin, amaçların, zevklerin kaybı noktasıdır. Aslında bu noktanın ilk aşaması olan heyecan evresi gerçekten birçok kişi için gelecekteki tehlikeyi akla bile getirmemektedir. Fakat aşama aşama kişi hizmetinin, işinin baş döndürücü hızı, heyecanı, başarıları, başarısızlıkları, güzel günleri kötü günleri içinde birden bire kendisini hiçbir

yere hareket edemediği o en kötü noktada bitmişlik tükenmişlik noktasında buluverir.

Bu bağlamda tükenmişliğe doğru giden yolu heyecan, durgunluk, karışıklık, kayıtsızlık olarak dört ana basamak halinde değerlendirmemiz mümkündür.

3.3.4.1. Davranışsal Tükenmişlik Durumu

Çabuk öfkelenme, ani irritasyon ve engelleme belirtileri, apati ve negativizm gösterme, işe gitmeyi istemeyiş, hatta nefret etme, alınganlık ve taktir edilmediğim düşünme, iş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler, gelmemeler, ilaç, alkol ve tütün vs. almaya eğilim yada alımda artma, öz saygı ve öz güvende azalma, evlilik, aile çatışması ile aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, izolasyon, uzaklaşma, suçluluk, içlerlemişlik, teslimiyet, hevesin kırılması (çaresizlik), kolay ağlama ve konsantrasyon güçlüğü, unutkanlık, hareketli olmayış, kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma, örgütlemeye yetersizlik, rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık, kuruma yönelik ilginin kaybı, benlik imajı, emosyonel yapıdaki dalgalanmalardan etkilenecek negatif yönde değişmeye başlama, görevlilere fazla güvenmeme veya onlardan kaçınma, başarısızlık hissi, çalışmaya yönelmede direnç, arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, hizmet veren kişilere tek tip davranma, küçümseme ve alay etme, düşüncede katılık, değişime direnç (15, 24).

Doyumsuzluk, kendine, işine ve genel olarak yaşama karşı negatif tutumlar içerebilir. Sonuçta işi bırakma, savsaklama gibi davranışlar görülebilir.

3.3.4.2. Fiziksel Tükenmişlik Durumu

Kronik yorgunluk, güçsüzlük, enerji kaybı, yıpranma, hastalıklara daha hassas olma, bulantı, kas krampları, bel ağrısı, uyku bozuklukları, tahammülsüzlük, yeme alışkanlığı ve kilo değişimleri, hormon dengesizlikleri ve doğal olarak yüksek tansiyon gibi değişik sorun ve yakınmaları içerir.

Kişi uyuşukluk, baş ağrıları, yorgunluk, mide-bağırsak hastalıkları, uykusuzluk, solunum güçlüğü vb. gibi rahatsızlıklar görebilir (15).

3.3.4.3. Duygusal Tükenmişlik Durumu

Depresif duygulanım, desteksiz, güvensiz hissetme, ümitsizlik, evde gerilim ve tartışma artışı, kızgınlık, sabırsızlık, huzursuzluk gibi negatif duygularda artış, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi pozitif duygularda azalma, duygusal bitkinlik, başkalarıyla paylaşılacak hiçbir şeyin olmaması, duygusal kontrolün kaybı (sık sık ağlama), gülümsemeyi bile unutmak, birçok kişinin zevk aldığı belli başlı etkinliklerden zevk alamamak, alınganlık, büyük bir iç sıkıntısı, sosyal yaşamdan uzaklaşmak, kendinden hoşlanmamak ve kendine güveni yitirmek, kendini suçlama ve başarısızlık hissi gibi duygusal olarak kişide oluşabilecek sorunları sıralayabiliriz.

Tükenmişliği önleyebilmek için en azından aşağıdaki noktalara dikkat edilmelidir;

Kişi, gereğinde hayır demeyi bilmeli, gerektiğinde her şeye ara vermeli, gerçekçi hedefler konmalı, sağlıklı yaşamalı, sosyal hayat canlı tutulmalıdır.

Ayrıca tükenmişliğe kadar varabilecek iş stresini önleyebilmek için; kişinin uyum kapasitesi yüksek olmalı, kişi kendinin farkında olmalı ve yeni

seçenekler üretebilmeli, kişinin mesleği ne gerektiriyorsa, en iyisini yapmalı, profesyonel amaçlar gerçekçi olmalıdır (53). Genellikle yüksek düzeyde duygusal tükenme kişinin amacına ulaşmasını engeller.

3.3.5. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin sonucunda işi savsaklama, işi bırakma eğilimi ve niyetinde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor vb. yollarla izni uzatma eğilimi, işte ve işi dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk eğilimi, eř ve aile bireylerinden uzaklaşma, düşük işi performansı, işi doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve işi kazalarında artma gibi olumsuz sonuçlar görülmektedir (28).

Meslektaşlarla, hizmet verilen kişilerle, arkadaşlarla ve aile bireyleriyle ilişkiler tükenmişliğin etkilediği bir başka alan olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik düzeyi arttıkça işe kapanma, sabırsızlık, huysuzluk, hoşgörüsüzlük eğilimleri artmakta ve işi ortamından uzaklaşmak için yemek ve dinlenme arlarını uzatma girişimlerine rastlanmaktadır.

Tükenmişlik sonucunda işle ilgili uyuramazlık artar ve bireyin ruhsal durumu etkilenir. Kişi duygusal çatışmaların çukurunda erir, işle arasına bir mesafe koyar, yaptığı işin bir parçası olmaktan kaçınır, kendi yaklaşımları ve tutumları sonucunda ortaya çıkan tatsız durumlara nesnel açıklamalar bulmaya çalışır (7).

Tükenmişliğin etkisinin en çok görüldüğü durum, kişinin işi performansındaki düşüştür. Bu düşüş daha ziyade kişinin niteliğinde ve kalitesinde kendisi gösterir. Bunun sonucu olarak, motivasyon düşer, sinirlilik artar, itici davranışlar ortaya çıkar. Kararlarında isabetli değillerdir ama bu onları fazla etkilemez. Tükenmiş

kişiler kendilerini yenileme ihtiyacı duymaz, yenilikçi değil tutucu ve statükocudurlar (28). Birçok insanla çalışmanın yarattığı duygusal gerginlik hizmet sunan kişileri psikolojik olarak çekingenliğe ve insanlarla en alt düzeyde ilişki kurmaya itebilir. Hizmet sunan kişi yerindedir fakat yanında kimse yokmuş gibi davranır. Bazı durumlarda da insanlarla doğrudan ilişkili olmayan görevleri seçerler. Tükenmişlik her şeyi kendine dert etme ve iç mücadele şeklinde gelişimine devam eder. İç mücadele endişe ve üzüntünün artmasına neden olur. Böylece verilmesi gereken bir kararı sürekli olarak erteler, kendisini yetersiz hissettiği için kararsızlık içine düşer. Kararsızlık tükenmişliğin başında gelir. En kötü karar bile kararsızlıktan daha iyidir. Yöneticiler karar sürecini, karar modellerini, karar tiplerini ve iyi bir kararın niteliklerini bilmeleri ve çalıştığı kurumda uygulamaları gerekir.

3.3.6. Tükenmişlikle Baş Etme Yolları

- Tükenmişliği yaşayan bireyler dinlendirilmelidir.
- Tükenmişliği yaşayan bireyin ilgi ve desteğe ihtiyacı nedeniyle çalışanlar birbirleriyle ve başkaları ile yaşantıları paylaşmalıdır.
- Bireyin azalan enerjilerini yeniden yükseltmek için seminerlere, grup çalışmalarına katılmalıdır.
- Kurumların felsefeleri açık ve net olmalıdır. Yöneticiler, karar ve direktiflerinin personel üzerindeki etkilerini önceden görebilecek yeterlikte olmalıdır.
- Kurumlarda antiburnout programı uygulanmalı, bu konuda eğitim ve gelişim programları oluşturulmalı, olumsuz yarışma durumları önlenmelidir.

- Yöneticiler kurum içi iletişim biçimlerini gözden geçirerek ilişkilerin kalitelerini artıracak önlemler almalıdır.

- Tükenmişlik yaşayan bireylere tükenmişliği azaltmak için değişik seçenekler sunulmalıdır (15).

Tükenmişlikle mücadele etmede örgütsel yöntemler olarak; işin yoğunlaştığı dönemlerde yardımcı personel ve ek donanım sağlamak, serbest karar verme imkanlarını ve karara katılma imkanlarını artırmak, başarıları takdir etmek, ödül dağıtımını gözden geçirmek, kişisel dinlenme ve gelişme için tanınan süreleri artırmak, üst yönetimin desteğini sağlamak, kişiler arası ilişkilerin biçimini değiştirmek, iletişim miktarını azaltıp kalitesini yükseltmek, işin gerektirdiği sorumluluk miktarını yeniden ayarlamak ve kişileri yeni görevlere atamak bu tür tedbirlere örnek verilebilir.(28).

Tükenmişlikle mücadele etmede alınabilecek önlemler bireysel düzeyde, işle ilgili gerçekçi beklenti ve hedeflerin geliştirilmediği, atılganlık eğitimi, kişisel gelişme ve danışmanlık gruplarına katılma, zaman yönetimi, hobi edinme, tatile çıkma, meditasyon, gevşeme eğitimi olabilir.

Tükenmişlik sendromu ile baş edebilmek için bireysel çalışanlarda, çalışma gruplarında ve işverenlerde, strateji belirleme, planlama ve uygulama daha çok işveren ya da çalışma koşullarını belirleyenlerin kararlarına bağlıdır. Bireysel ve grup olarak çalışanlarda tükenmişlik sendromu ile baş edebilme yöntemleri oluşturmak ve bunları yaşama geçirebilmek için bireysel kontrol olanakları çok önemlidir. İş ortamlarını kontrol etme olasılığının az olduğu yerlerde bireysel baş etme yöntemleri öncelik kazanmaktadır. Tükenmişlik sendromunu önlemek ya da iyileştirmek için takım çalışması oluşturmak bir başka

yararlı yöntemdir. İş yerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak ve toplantılar düzenlemek benzer koşullar altında çalışanların iş ortamlarının zorlukları ve stresle baş etme yöntemleri hakkında karşılıklı fikir alıp vermelerini sağlamak için uygun bir ortam olabilir. Eğitim içerikli uygulamalar bireysel baş etme yöntemlerini geliştirmek amacı ile oluşturulmuş teknikler içermektedir. Stresi ve tükenmişliği kanallandırmak sıklıkla kas gevşetici egzersizler ile olanaklıdır. Gevşeme teknikleri özellikle bitkinlik hissini azaltarak hastalar ile olan ilişkilerin uyumlu olmasına yardımcı olur (19).

3.3.7. Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar

Tükenmişlikle ilgili yapılan ilk araştırmalar Freudenberger ile Maslach ve Jackson tarafından yapılmıştır. Maslach'ın ilk çalışması tükenmişlik sendromunun psikolojik ve sosyal yönlerini ortaya çıkarmaya için yapılmıştır (37). Çalışanların karşılaştıkları kişiler arası stresler, bu streslerle baş edebilmek için çalışan kişilerin hazırlanması, hizmet alan kişilerle arada mesafe bırakmak için kullanılan özel teknikler ve bu tekniklerin etkileri çalışma sonunda bulunmuştur. İlk çalışmanın örnekleri sosyal hizmet uzmanları, doktorlar, klinik psikologlar, avukatlar, çocuk bakıcıları, hapisane personelleri, öğretmen ve yöneticiler olmuştur (13).

Türkiye'de tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmaların bir bölümü doktorlar ve hemşirelerle, diğer bir bölümü ise öğretmen ve yöneticilerle yapılmıştır. Öğretmenlerle yapılan çalışmalarda okulun düzeyi, okulun büyüklüğü, okulun konumu, okulun sosyoekonomik düzeyi gibi çeşitli özelliklerle tükenmişlik ilişkisine bakılmıştır. Ayrıca iş yükü, karara katılım,

yetersiz kaynaklar, bürokratik iş, okulun havası gibi özellikler de tükenmişliği etkilediği düşünülebilir.

Hemşireler üzerinde Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılarak yapılan çalışmada, tükenmişliğe bireysel değişkenlerin çok fazla rol oynamadığı, iş ortamından kaynaklanan ortamlarla ilgili değişkenlerin hemşirelerde mesleki tükenmişliğe yol açtığı saptanmıştır (9).

Diğer bir araştırmada ise İzmir il teşkilatında çalışan pratisyen hekimler üzerinde yapılmıştır. Pratisyen hekimlerin tükenmişlik sendromunda yaş, cinsiyet, çalışma yılı, çalışılan kurum ve coğrafi konum belirleyici etkenler olarak alınmış, elde edilen verilere göre ise cinsiyet değişkeninin duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeye pek etki etmediği fakat kişisel başarının kadınlar için daha anlamlı olduğu saptanmıştır. Çalışma süresi ile kişisel başarı arasında doğru orantı olduğu görülmüştür (40).

Connolly ve Sanders, öğretmenler üzerinde yaptıkları bir araştırmada erkeklerin duygusal tükenmeyi daha fazla yaşadıklarını bulmuşlardır. Özellikle tecrübeli öğretmenlerin tükenmişliği daha fazla yaşadıkları görülmüştür. Duyarsızlaşma ve eğitim düzeyi arasında, kişisel başarı, cinsiyet, öğretim yılları ve meslekte son yılları yaşama arasında ilişki olduğu saptanmıştır (3).

Bu alanda yapılan çok sayıda araştırmanın, birçok insanın 35 – 50 yaşlar arasında yaşamak zorunda olduğu, kariyer ve statü kazanma isteği başta olmak üzere, sosyal içerikli bazı problemler nedeniyle bunalıma girdiğini ifade etmiştir (28).

4. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu tez spor işletmeleri çalışanlarında tükenmişlik durumunu belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Bu çalışmanın evreni Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri ve buna bağlı spor işletmelerinde çalışan kişilerden oluşmaktadır.

Örnekleme ise Elazığ İlindeki Gençlik Spor İl Müdürlüğü ve buna bağlı halı saha, taekwondo salonlarında çalışan 117 erkek 17 bayan toplam 134 bireyden oluşmaktadır.

Bu çalışmaya katılan bireylere “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve “Kişisel Bilgi Formu” uygulanmıştır (Ek-1).

Christina Maslach 1981 yılında “Maslach Burnout Inventory” (MBI) olarak bu ölçeği ortaya çıkarmıştır (37). Maslach ve Jackson 1981 yılında bu ölçeği geliştirmişlerdir (39). Daha sonra 1992 yılında Canan Ergin bu ölçeği Türkçe’ye uyarlamıştır (17). Bu ölçek 22 sorudan oluşmaktadır. Bu sorularda üç ana grubu oluşturmaktadır. Bu gruplar;

- Duygusal Tükenme: Ölçekteki 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı sorular duygusal tükenmeyi tespit etmek amaçlıdır.

- Duyarsızlaşma: Ölçekteki 5, 10, 11, 15 ve 22 numaralı sorular duyarsızlaşmayı tespit etmek amaçlıdır.

- Kişisel Başarı: Ölçekteki 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 numaralı sorular kişisel başarı düzeyini tespit etmek amaçlıdır.

Maslach Tükenmişlik Envanterini oluşturan soru maddeleri 0-4 puan aralığında puanlandıktan sonra, her alt ölçek kendi arasında toplanıp üç ayrı puan elde edilir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında hiçbir zaman 0, çok

nadir 1, bazen 2, çoğu zaman 3, ve her zaman 4 puan ile değerlendirilmiştir. Düşük kişisel başarı boyutunda ise puanlama hiçbir zaman 4, çok nadir 3, bazen 2, çoğu zaman 1 ve her zaman 0 puan olarak diğer boyutların tersine hesaplanmaktadır.

Bu araştırmanın Cronbach's Alpha değeri 0.823, yine ölçeğin Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy değeri 0.781 ve Bartlett's Test of Sphericity değeri 990.450 olarak bulunmuştur. Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğinin olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ölçeklerinin yüksek, kişisel başarı ölçeğinin düşük olması tükenmişliğin düşük olduğunu gösterirken, bunun tam tersi durum ise tükenmişliğin yüksek olduğu göstermektedir.

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 12.0 programından yararlanılarak bulgular, frekans dağılımı ve çapraz tablolar halinde sunulmuştur. Değişkenler arası ilişkiyi incelemek için "Crosstabs", "Frequencies", "Chi Square" parametreleri ile değerlendirilmiştir.

5. BULGULAR

Tablo 1. Çalışanların İşlerinden Soğuma Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	puan
Hiçbir zaman	44	32, 8	0
Çok nadir	32	23, 9	32
Bazen	41	30, 6	82
Çoğu zaman	13	9, 7	39
Her zaman	4	3, 0	16
Toplam	134	100, 0	169
Tükenmişlik Puanı= 31.52			
Tükenmişlik Ortalaması= 1.26			

Tablo 1' e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 44' ünün (%32.8) hiçbir zaman işinden soğumadığını, 32' sinin (23.9) çok nadir işinden soğuduğunu, 41' inin (%30.6) bazen işinden soğuduğunu, 13' ünün (%9.7) çoğu zaman işinden soğuduğunu, 4' ününde (%3.0) her zaman işinden soğuduğunu hissettiği görülmektedir. İşimden soğuduğumu hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 31.52, tükenmişlik ortalaması ise 1.26' dır.

Tablo 2. Çalışanların İş Dönüşü Ruhen Tükenmişlik Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	puan
Hiçbir zaman	30	22, 4	0
Çok nadir	49	36, 6	49
Bazen	31	23, 1	62
Çoğu zaman	21	15, 7	63
Her zaman	3	2, 2	12
Toplam	134	100, 0	186
Tükenmişlik Puanı = 34.70			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.38			

Tablo 2' ye bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 30' unun (%22.4) hiçbir zaman iş dönüşü kendini tükenmiş hissetmediği, 49' unun (%36.6) çok

nadir iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hissettiği, 31' inin (%23.1) bazen iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hissettiği, 21' inin (%15.7) çoğu zaman iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hissettiği, 3' ününde (%2.2) her zaman iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hissettiği görülmektedir. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 34.32, tükenmişlik ortalaması ise 1.38' dir.

Tablo 3. Çalışanların Sabah Kalktıklarında Bir Gün Daha Bu İş Kaldıramayacaklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	puan
Hiçbir zaman	53	39, 6	0
Çok nadir	31	23, 1	31
Bazen	36	26, 9	72
Çoğu zaman	14	10, 4	42
Her zaman	0	0	0
Toplam	134	100, 0	145
Tükenmişlik Puanı = 27.05			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.08			

Tablo 3' e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 53 'ünün (%39.6) hiçbir zaman sabah kalktığında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissetmediği, 31' i (%23.1) çok nadir sabah kalktığında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissettiği, 36'sının (%26.9) bazen sabah kalktığında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissettiği, 14' ünün de (%10.4) çoğu zaman sabah kalktığında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissettiği görülmektedir. Sabah kalktığında bir gün daha u işi kaldıramayacağımı hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 27.05, tükenmişlik ortalaması ise 1.08' dir.

Tablo 4. Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanların Ne Hissettiklerini Hemen Anlamaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	puan
Hiçbir zaman	5	3, 7	20
Çok nadir	8	6, 0	24
Bazen	38	28, 4	76
Çoğu zaman	61	45, 5	122
Her zaman	22	16, 4	0
Toplam	134	100, 0	244
Tükenmişlik Puanı = 36.41			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.82			

Tablo 4' e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 5' inin (%3.7) hiçbir zaman işi gereği karşılaştığı insanların ne hissettiklerini hemen anlamadığı, 8' inin (%6.0) çok nadir işi gereği karşılaştığı insanların ne hissettiklerini hemen anladığı, 38'inin (%28.4) bazen işi gereği karşılaştığı insanların ne hissettiklerini hemen anladığı, 61' inin (%45.5) çoğu zaman işi gereği karşılaştığı insanların ne hissettiklerini hemen anladığı, 22' sinin de (%16.4) her zaman işi gereği karşılaştığı insanların ne hissettiklerini hemen anladığı görülmektedir. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiklerini hemen anlamam sorusunun tükenmişlik puanı 66.23, tükenmişlik ortalaması ise 2.64' dür.

Tablo 5. Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları Bazı Kimselere İnsan Değillermiş Gibi Davrandıklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	puan
Hiçbir zaman	62	46, 3	0
Çok nadir	30	22, 4	30
Bazen	22	16, 4	44
Çoğu zaman	15	11, 2	45
Her zaman	5	3, 7	20
Toplam	134	100, 0	139
Tükenmişlik Puanı = 25.93			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.03			

Tablo 5' e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 62' sinin (%46.3) hiçbir zaman işi gereği karşılaştığı bazı kimselere insan değillermiş gibi davrandığını hissetmediği, 30' unun (%22.4) çok nadir işi gereği karşılaştığı bazı kimselere insan değillermiş gibi davrandığını hissettiği, 22' sinin (%16.4) bazen işi gereği karşılaştığı bazı kimselere insan değillermiş gibi davrandığını hissettiği, 15' inin (%11.2) çoğu zaman işi gereği karşılaştığı bazı kimselere insan değillermiş gibi davrandığını hissettiği, 5' inin (%3.7) her zaman işi gereği karşılaştığı bazı kimselere insan değillermiş gibi davrandığını hissettiği görülmektedir. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 25.93, tükenmişlik ortalaması ise 1.03' dür.

Tablo 6. Çalışanların Bütün Gün İnsanlarla Uğraşmalarının Kendileri İçin Gerçekten Çok Yıpratıcı Olması Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	20	14, 9	0
Çok nadir	33	24, 6	33
Bazen	62	46, 3	124
Çoğu zaman	15	11, 2	45
Her zaman	4	3, 0	16
Toplam	134	100, 0	218
Tükenmişlik Puanı = 40.67			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.62			

Tablo 6' ya bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 20' sinin (%14.9) hiçbir zaman bütün gün insanlarla uğraşmak onun için gerçekten çok yıpratıcı olmadığı, 33' ünün (%24.6) çok nadir bütün gün insanlarla uğraşmak onun için gerçekten çok yıpratıcı olduğu, 62' sinin (%46.3) bazen bütün gün insanlarla uğraşmak onun için gerçekten çok yıpratıcı olduğu, 15' inin (%11.2) çoğu zaman bütün gün insanlarla uğraşmak onun için gerçekten çok yıpratıcı olduğu, 4' ünün de (%3.0) her zaman bütün gün insanlarla uğraşmak onun için gerçekten çok yıpratıcı olduğu görülmektedir. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı sorusunun tükenmişlik puanı 40.67, tükenmişlik ortalaması ise 1.62' dir.

Tablo 7. Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanların Sorunlarına En Uygun Çözüm Yollarını Bulmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	4	3, 0	16
Çok nadir	5	3, 7	15
Bazen	26	19, 4	52
Çoğu zaman	74	55, 2	74
Her zaman	25	18, 7	0
Toplam	134	100, 0	157
Tükenmişlik Puanı = 70.70			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.67			

Tablo 7' ye bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 4' ünün (%3.0) hiçbir zaman işi gereği karşılaştığı insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulamadığı, 5' inin (%3.7) çok nadir işi gereği karşılaştığı insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulduğu, 26' sının (%19.4) bazen çok nadir işi gereği karşılaştığı insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulduğu, 74' ünün (%55.2) çoğu zaman işi gereği karşılaştığı insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulduğu, 25' inin de (%18.7) her zaman işi gereği karşılaştığı insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulduğu görülmektedir. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum sorusunun tükenmişlik puanı 70.70, tükenmişlik ortalaması ise 1.67' dir.

Tablo 8. Çalışanların Yaptıkları İşlerden Yıldıklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	36	26, 9	0
Çok nadir	32	23, 9	32
Bazen	47	35, 1	94
Çoğu zaman	14	10, 4	42
Her zaman	5	3, 7	20
Toplam	134	100, 0	188
Tükenmişlik Puanı = 35.07			
Tükenmişlik Ortalamaları = 1.40			

Tablo 8' e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 36' sı (%26.9) hiçbir zaman yaptığı işten yılmadığını hissettiği, 32' sinin (%23.9) çok nadir yaptığı işten yıldığını hissettiği, 47' sinin (%35.1) bazen yaptığı işten yıldığını hissettiği, 14' ünün (%10.4) çoğu zaman yaptığı işten yıldığını hissettiği, 5' inin de (%3.7) her zaman yaptığı işten yıldığını hissettiği görülmektedir. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 35.07, tükenmişlik ortalaması ise 1.40' dir.

Tablo 9. Çalışanların Yaptıkları İş Sayesinde İnsanlara Katkıda Bulunduklarına İnanmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	4	3, 0	16
Çok nadir	13	9, 7	39
Bazen	28	20, 9	56
Çoğu zaman	60	44, 8	60
Her zaman	29	21, 6	0
Toplam	134	100, 0	161
Tükenmişlik Puanı = 68.09			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.20			

Tablo 9’ a bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 4’ ünün (%3.0) hiçbir zaman yaptığı iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuna inanmadığı, 13’ ünün (%9.7) çok nadir yaptığı iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuna inandığı, 28’ inin (%20.9) bazen yaptığı iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuna inandığı, 60’ ının (%44.8) çoğu zaman yaptığı iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuna inandığı, 29’ unun da (%21.6) her zaman yaptığı iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuna inandığı görülmektedir. Yaptığım iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum sorusunun tükenmişlik puanı 68.09, tükenmişlik ortalaması ise 1.20’ dir.

Tablo 10. Çalışanların İşlerinde Çalışmaya Başladıklarından Beri İnsanlara Karşı Sertleştiklerini Düşünmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	39	29, 1	0
Çok nadir	33	24, 6	33
Bazen	54	40, 3	108
Çoğu zaman	5	3, 7	15
Her zaman	3	2, 2	12
Toplam	134	100, 0	168
Tükenmişlik Puanı = 31.34			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.25			

Tablo 10' a bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 39' unun (%29.1) hiçbir zaman bu işte çalışmaya başladığından beri insanlara karşı sertleşmediği, 33' ünün (%24.6) çok nadir bu işte çalışmaya başladığından beri insanlara karşı sertleştiği, 54' ünün (%40.3) bazen bu işte çalışmaya başladığından beri insanlara karşı sertleştiği, 5' inin (%3.7) çoğu zaman bu işte çalışmaya başladığından beri insanlara karşı sertleştiği, 3' ünün de (%2.2) her zaman bu işte çalışmaya başladığından beri insanlara karşı sertleştiği görülmektedir. Bu işte çalışmaya başladığından beri insanlara karşı sertleşim sorusunun tükenmişlik puanı 31.34, tükenmişlik ortalaması ise 1.25' dir.

Tablo 11. Çalışanların İşlerinin Giderek Kendilerini Katılaştırmasından Korkmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	38	28, 4	0
Çok nadir	43	32, 1	43
Bazen	46	34, 3	92
Çoğu zaman	7	5, 2	21
Her zaman	0	0	0
Toplam	134	100, 0	156
Tükenmişlik Puanı = 29.10			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.16			

Tablo 11’ e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 38’ inin (%28.4) hiçbir zaman bu işin giderek onu katılaştırmasından korkmadığı, 43’ ünün (%32.1) çok nadir bu işin giderek onu katılaştırmasından korktuğu, 46’ sının (%34.3) bazen bu işin giderek onu katılaştırmasından korktuğu, 7’ sinin de (%5.2) çoğu zaman bu işin giderek onu katılaştırmasından korktuğu görülmektedir. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum sorusunun tükenmişlik puanı 29.10, tükenmişlik ortalaması ise 1.16’ dır.

Tablo 12. Çalışanların Çok Şeyler Yapabilecek Güçte Olduklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	6	4, 5	24
Çok nadir	13	9, 7	39
Bazen	26	19, 4	52
Çoğu zaman	53	39, 6	53
Her zaman	36	26, 9	0
Toplam	134	100, 0	168
Tükenmişlik Puanı = 68.65			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.25			

Tablo 12' ye bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 6' sının (%4.5) hiçbir zaman çok şeyler yapabilecek güçte olmadığı, 13' ünün (%9.7) çok nadir çok şeyler yapabilecek güçte olduğu, 26' sının (%19.4) bazen çok şeyler yapabilecek güçte olduğu, 53' ünün (%39.6) çoğu zaman çok şeyler yapabilecek güçte olduğu, 36' sının (%26.9) da her zaman çok şeyler yapabilecek güçte olduğu görülmektedir. Çok şeyler yapabilecek güçteyim sorusunun tükenmişlik puanı 68.65, tükenmişlik ortalaması ise 1.25' dir.

Tablo 13. Çalışanların İşlerinin Kendilerini Kısıtladığı Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	23	17, 2	0
Çok nadir	16	11, 9	16
Bazen	57	42, 5	114
Çoğu zaman	23	17, 2	69
Her zaman	15	11, 2	60
Toplam	134	100, 0	259
Tükenmişlik Puanı = 48.32			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.93			

Tablo 13’ e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 23’ ünün (%17.2) hiçbir zaman işinin kendini kısıtladığını hissetmediği, 16’ sının (%11.9) çok nadir işinin kendini kısıtladığını hissettiği, 57’ sinin (%42.5) bazen işinin kendini kısıtladığını hissettiği, 23’ ünün (%17.2) çoğu zaman işinin kendini kısıtladığını hissettiği, 15’ inin de (%11.2) her zaman işinin kendini kısıtladığını hissettiği görülmektedir. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 48.32, tükenmişlik ortalaması ise 1.93’ dür.

Tablo 14. Çalışanların İşlerinde Çok Fazla Çalıştıklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	20	14, 9	0
Çok nadir	30	22, 4	30
Bazen	58	43, 3	116
Çoğu zaman	18	13, 4	54
Her zaman	8	6, 0	32
Toplam	134	100, 0	232
Tükenmişlik Puanı = 43.28			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.73			

Tablo 14’ e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 20’ sinin (%14.9) hiçbir zaman işinde çok fazla çalıştığını hissetmediği, 30’ unun (%22.4) çok nadir

işinde çok fazla çalıştığını hissettiği, 58' inin (%43.3) bazen işinde çok fazla çalıştığını hissettiği, 18' inin (%13.4) çoğu zaman işinde çok fazla çalıştığını hissettiği, 8' inin de (%6.0) her zaman işinde çok fazla çalıştığını hissettiği görülmektedir. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 43.28, tükenmişlik ortalaması ise 1.73' dür.

Tablo 15. Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanlara Ne Olduğunun Hiç Umurlarında Olmaması Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	52	38, 8	0
Çok nadir	32	23, 9	32
Bazen	35	26, 1	70
Çoğu zaman	10	7, 5	30
Her zaman	5	3, 7	20
Toplam	134	100, 0	152
Tükenmişlik Puanı = 28.35			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.13			

Tablo 15' e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 52' sinin (%38.8) hiçbir zaman işi gereği karşılaştığı insanlara ne olduğu umurunda olduğu, 32' sinin (%23.9) çok nadir işi gereği karşılaştığı insanlara ne olduğu hiç umurunda olmadığı, 35' inin (%26.1) bazen işi gereği karşılaştığı insanlara ne olduğu hiç umurunda olmadığı, 10' unun (%7.5) çoğu zaman işi gereği karşılaştığı insanlara ne olduğu hiç umurunda olmadığı, 5' inin de (%3.7) her zaman işi gereği karşılaştığı insanlara ne olduğu hiç umurunda olmadığı görülmektedir. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu hiç umurumda değil sorusunun tükenmişlik puanı 28.35, tükenmişlik ortalaması ise 1.13' dür.

Tablo 16. Çalışanların Doğrudan Doğruya İnsanlarla Çalışmanın Kendilerinde Çok Fazla Stres Yaratması Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	22	16, 4	0
Çok nadir	28	20, 9	28
Bazen	60	44, 8	120
Çoğu zaman	21	15, 7	63
Her zaman	3	2, 2	12
Toplam	134	100, 0	223
Tükenmişlik Puanı = 41.60			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.66			

Tablo 16' ya bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 22' sinin (%16.4) hiçbir zaman doğrudan doğruya insanlarla çalışmanın onda çok fazla stres yaratmadığı, 28' inin (%20.9) çok nadir doğrudan doğruya insanlarla çalışmanın onda çok fazla stres yarattığı, 60' ının (%44.8) bazen doğrudan doğruya insanlarla çalışmanın onda çok fazla stres yarattığı, 21' inin (%15.7) çoğu zaman doğrudan doğruya insanlarla çalışmanın onda çok fazla stres yarattığı, 3' ünün de (%2.2) her zaman doğrudan doğruya insanlarla çalışmanın onda çok fazla stres yarattığı görülmektedir. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor sorusunun tükenmişlik puanı 41.60, tükenmişlik ortalaması ise 1.66' dır.

Tablo 17. Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanlarla Aralarında Rahat Bir Hava Yaratmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	4	3, 0	16
Çok nadir	7	5, 2	21
Bazen	17	12, 7	34
Çoğu zaman	69	51, 5	69
Her zaman	37	27, 6	0
Toplam	134	100, 0	140
Tükenmişlik Puanı = 73.85			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.04			

Tablo 17' ye bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 4' ünün (%3.0) hiçbir zaman işi gereği karşılaştığı insanlarla arasında rahat bir hava yaratmadığı, 7' sinin (%5.2) çok nadir işi gereği karşılaştığı insanlarla arasında rahat bir hava yarattığı, 17' sinin (%12.7) bazen işi gereği karşılaştığı insanlarla arasında rahat bir hava yarattığı, 69' unun (%51.5) çoğu zaman işi gereği karşılaştığı insanlarla arasında rahat bir hava yarattığı, 37' sinin de (%27.6) her zaman işi gereği karşılaştığı insanlarla arasında rahat bir hava yarattığı görülmektedir. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım sorusunun tükenmişlik puanı 73.85, tükenmişlik ortalaması ise 1.04' dür.

Tablo 18. Çalışanların İnsanlarla Yakın Bir Çalışmadan Sonra Kendilerini Canlanmış Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	4	3, 0	16
Çok nadir	15	11, 2	45
Bazen	29	21, 6	58
Çoğu zaman	62	46, 3	62
Her zaman	24	17, 9	0
Toplam	134	100, 0	181
Tükenmişlik Puanı = 66.23			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.35			

Tablo 18' e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 4' ünün (%3.0) hiçbir zaman insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hissetmediği, 15' inin (%11.2) çok nadir insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hissettiği, 29' unun (%221.6) bazen insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hissettiği, 62' sinin (%46.3) çoğu zaman insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hissettiği, 24' ünün de (%17.9) her zaman insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hissettiği görülmektedir. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim sorusunun tükenmişlik puanı 66.23, tükenmişlik ortalaması ise 1.35' dir.

Tablo 19. Çalışanların Bu İşte Birçok Kayda Değer Başarı Elde Ettiklerini Düşünmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	4	3, 0	16
Çok nadir	18	13, 4	54
Bazen	31	23, 1	62
Çoğu zaman	52	38, 8	52
Her zaman	29	21, 6	0
Toplam	134	100, 0	184
Tükenmişlik Puanı = 65.67			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.37			

Tablo 19’ a bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 4’ ünün (%3.0) hiçbir zaman bu işte birçok kayda değer başarı elde etmediği, 18’ inin (%13.4) çok nadir bu işte birçok kayda değer başarı elde ettiği, 31, inin (%23.1) bazen bu işte birçok kayda değer başarı elde ettiği, 52’ sinin (%38.8) çoğu zaman bu işte birçok kayda değer başarı elde ettiği, 29’ unun da (%21.6) her zaman bu işte birçok kayda değer başarı elde ettiği görülmektedir. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim sorusunun tükenmişlik puanı 65.67, tükenmişlik ortalaması ise 1.37’ dir.

Tablo 20. Çalışanların Yolun Sonuna Geldiklerini Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	64	47, 8	0
Çok nadir	30	22, 4	30
Bazen	20	14, 9	40
Çoğu zaman	13	9, 7	39
Her zaman	7	5, 2	28
Toplam	134	100, 0	137
Tükenmişlik Puanı = 25.55			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.02			

Tablo 20' ye bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 64' ünün (%47.8) hiçbir zaman yolun sonuna geldiğini hissetmediği, 30' unun (%22.4) çok nadir yolun sonuna geldiğini hissettiği, 20' sinin (%14.9) bazen yolun sonuna geldiğini hissettiği, 13' ünün (%9.7) çoğu zaman yolun sonuna geldiğini hissettiği, 7' sinin de (%5.2) her zaman yolun sonuna geldiğini hissettiği görülmektedir. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 25.55, tükenmişlik ortalaması ise 1.02' dir.

Tablo 21. Çalışanların İşlerinde Duygusal Sorunlara Serinkanlılıkla Yaklaşmaları Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	6	4, 5	24
Çok nadir	10	7, 5	30
Bazen	11	8, 2	22
Çoğu zaman	72	53, 7	72
Her zaman	35	26, 1	0
Toplam	134	100, 0	148
Tükenmişlik Puanı = 77.98			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.10			

Tablo 21' e bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 6' sının (%4.5) hiçbir zaman işindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşmadığı, 10' unun (%7.5)

çok nadir işindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaştığı, 11' inin (%8.2) bazen işindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaştığı, 72' sinin (%53.7) çoğu zaman işindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaştığı, 35' inin de (%26.1) her zaman işindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaştığı görülmektedir. İşindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşım sorusunun tükenmişlik puanı 77.98, tükenmişlik ortalaması ise 1.10' dur.

Tablo 22. Çalışanların İşleri Gereği Karşılaştıkları İnsanların Bazı Problemlerini Sanki Kendileri Yaratmış Gibi Davrandıklarını Hissetmeleri Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı

Seçenekler	f	%	Puan
Hiçbir zaman	53	39, 6	0
Çok nadir	36	26, 9	36
Bazen	36	26, 9	72
Çoğu zaman	7	5, 2	21
Her zaman	2	1, 5	8
Toplam	134	100, 0	137
Tükenmişlik Puanı = 25.55			
Tükenmişlik Ortalaması = 1.02			

Tablo 22' ye bakıldığında ankete katılan 134 bireyin 53' ünün (%39.6) hiçbir zaman işi gereği karşılaştığı insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissetmediği, 36' sının (%26.9) çok nadir işi gereği karşılaştığı insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissettiği, 36' sının (%26.9) bazen işi gereği karşılaştığı insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissettiği, 7' sinin (%5.2) çoğu zaman işi gereği karşılaştığı insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissettiği, 2' sinin de (%1.5) her zaman işi gereği karşılaştığı insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi

davrandıklarını hissettiği görülmektedir. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum sorusunun tükenmişlik puanı 25.55, tükenmişlik ortalaması ise 1.02’ dir.

Tablo 23. Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaşlara göre dağılım	F	%
20-30 yaş aralığındaki bireyler	33	24.6
31-40 yaş aralığındaki bireyler	51	38.1
41 ve üstü yaş aralığındaki bireyler	50	37.3
Toplam	134	100.0

Tablo 23’e bakıldığında 134 (%100) bireyin 33’ünün (%24.6) 20-30 yaş aralığında, 51’inin (%38.1) 31-40 yaş aralığında, 50’sinin de (%37.3) 41 ve üstü yaş aralığında oldukları görülmektedir.

Tablo 24. Yaş Değişkeni İle Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
20-30	74	24.9	57	19.2	82	27.6	49	16.5	35	11.8	297
31-40	98	21.8	104	23.1	163	36.2	55	12.2	30	6.7	450
41 ve üstü	116	25.3	84	18.3	162	35.3	80	17.4	17	3.7	459
Toplam	288	23.9	245	20.3	407	33.7	184	15.3	82	6.8	1206

$$X^2=30.402$$

$$p< 0.05$$

$$p=0.000$$

Tablo 24’e bakıldığında yaş değişkeni ile duygusal tükenmişlik düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan 31-40 yaş aralığındaki bireylerin en fazla %36.2, 41 ve üstü yaş aralığındaki bireylerin ise en az %3.7 olduğu görülmektedir.

Tablo 25. Yaş Değişkeni İle Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
20-30	62	37.6	53	32.1	34	20.6	9	5.5	7	4.2	165
31-40	88	35.2	68	27.2	73	29.2	21	8.4	0	0	250
41 ve üstü	94	36.9	53	20.8	86	33.7	14	5.5	8	3.1	255
Toplam	244	36.4	174	26.0	193	28.8	44	6.6	15	2.2	670

$$X^2= 22.889$$

$$p<0.05$$

$$p=0.004$$

Yaş değişkeni ile duyarsızlaşma düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan 20-30 yaş aralığında olan bireylerin en fazla %37.6, 31-40 yaş aralığında olan bireylerin en az %0 olduğu görülmektedir.

Tablo 26. Yaş Değişkeni İle Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
20-30	8	3.0	31	11.7	38	14.4	126	47.7	61	23.1	264
31-40	20	5.0	37	9.3	90	22.5	176	44.0	77	19.3	400
41 ve üstü	9	2.2	21	5.1	78	19.1	201	49.3	99	24.3	408
Toplam	37	3.5	89	8.3	206	19.2	503	46.9	237	22.1	1072

$$X^2= 22.975$$

$$p<0.05$$

$$p= 0.003$$

Yaş değişkeni ile kişisel başarı düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan 41 ve üstü yaş aralığında en fazla %49.3, yine 41 ve üstü yaş aralığında en az %2.2 olduğu görülmektedir.

Tablo 27. Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Görev Süresine Göre Dağılımı

Görev sürelerine göre dağılım	F	%
1-6 yıl aralığındaki bireyler	28	20.9
7-12 yıl aralığındaki bireyler	37	27.6
13-18 yıl aralığındaki bireyler	31	23.1
19-24 yıl aralığındaki bireyler	21	15.7
25-üstü yıl aralığındaki bireyler	17	12.7
Toplam	134	100.0

Tablo 29' a bakıldığında 134 (%100) bireyin 28'inin (%20.9) 1-6 yıl aralığında, 37'sinin (%27.6) 7-12 yıl aralığında, 31'inin (%23.1) 13-18 yıl aralığında, 21'inin (%15.7) 19-24 yıl aralığında, 17'sinin de (%12.7) 25-üstü yıl aralığında oldukları görülmektedir.

Tablo 28. Görev Süresine Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1-6 yıl	59	23.4	50	19.8	74	29.4	42	16.7	27	10.7	252
7-12 yıl	75	22.5	67	20.1	123	36.9	44	13.2	24	7.2	333
13-18 yıl	72	25.8	74	26.5	84	30.1	35	12.5	14	5.0	279
19-24 yıl	39	20.6	28	14.8	69	36.5	40	21.2	13	6.9	189
25 ve üstü	3	28.1	26	17.0	57	37.3	152	15.0	4	2.6	153
Toplam	288	23.9	245	20.3	407	33.7	184	15.3	82	6.8	1206

$$X^2= 34.100$$

$$p<0.005$$

$$p=0.005$$

Görev süresi ile duygusal tükenmişlik düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan 25 ve üstü yıl aralığında olan bireylerin en fazla %37.3, yine 25 ve üstü yaş aralığında olan bireylerin %2.6 olduğu görülmektedir.

Tablo 29. Görev Süresine Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1-6 yıl	52	37.1	43	30.7	30	21.4	8	5.7	7	5.0	140
7-12 yıl	64	34.6	57	30.8	53	28.6	11	5.9	0	0	185
13-18 yıl	61	39.4	41	26.5	40	25.8	11	7.1	2	1.3	155
19-24 yıl	29	27.6	17	16.2	46	43.8	9	8.6	4	3.8	105
25 ve üstü	38	44.7	16	18.8	24	28.2	5	5.9	2	2.4	85
Toplam	244	36.4	174	26.0	193	28.8	44	6.6	15	2.2	670

$$X^2= 10.440$$

$$p<0.05$$

$$p=0.034$$

Görev süresine göre duyarsızlaşma düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan 25 ve üstü yıl aralığında olan bireylerin en fazla %44.7, 7-12 yıl arasında olan bireylerin en az %0 olduğu görülmektedir.

Tablo 30. Görev Süresine Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir zaman		Çok nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1-6 yıl	5	2.2	23	10.3	34	15.2	107	47.8	55	24.6	224
7-12 yıl	11	3.7	35	11.8	68	23.0	126	42.6	56	18.9	296
13-18 yıl	15	6.0	16	6.5	49	19.8	123	49.6	45	18.1	248
19-24 yıl	3	1.8	8	4.8	37	22.0	77	45.8	43	25.6	168
25 ve üstü	3	2.2	7	5.1	18	13.2	70	51.5	38	27.9	136
Toplam	37	3.5	89	8.9	206	19.2	496	46.9	240	22.1	1072

$$X^2=34.818$$

$$p<0.05$$

$$p= 0.004$$

Görev süresi kişisel başarı düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan 13-18 yıl arasında olan bireylerin en fazla %49.6, 19-24 yıl arasında olan bireylerin en az %1.8 olduğu görülmektedir.

Tablo 31. Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyete göre dağılım	f	%
Erkek	117	87.3
Bayan	17	13.7
Toplam	134	100.0

Tablo 34' e bakıldığında 134 (%100) bireyin 117'sinin (%87.3) erkek, 17'sinin de (%13.7) bayan olduğu görülmektedir.

Tablo 32. Cinsiyete Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Erkek	255	24.2	218	20.7	353	33.5	161	15.3	66	6.3	1053
Bayan	33	21.6	27	17.6	54	35.3	23	15.0	6	10.5	153
Toplam	288	23.9	245	20.3	407	33.7	184	15.3	72	6.8	183

$$X^2= 4.585 \quad p>0.05 \quad p= 0.333$$

Cinsiyet duygusal tükenmişlik düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan bayan olan bireylerin en fazla % 35.3, erkek olan bireylerin en az % 6.3 olduğu görülmektedir.

Tablo 33. Cinsiyete Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Erkek	214	36.6	154	26.3	169	28.9	39	6.7	9	1.5	585
Bayan	30	35.3	20	23.5	24	28.2	5	5.9	6	7.1	85
Toplam	244	36.4	174	26.0	193	28.8	44	6.6	15	2.2	670

$$X^2= 10.440 \quad p<0.05 \quad p= 0.034$$

Cinsiyete duyarsızlaşma düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan erkek olan bireylerin en fazla en fazla % 36.6, yine erkek bireylerin en az % 1.5 olduğu görülmektedir.

Tablo 34. Cinsiyete Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Erkek	31	3.3	74	7.9	184	19.7	441	47.1	206	22.0	936
Bayan	6	4.4	15	11.0	22	16.2	62	45.6	31	22.8	369
Toplam	37	3.5	89	8.3	206	19.2	503	46.9	237	22.1	2958

$$X^2= 2.653 \quad p>0.05 \quad p= 0.618$$

Cinsiyet duyarsızlaşma düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan erkek olan bireylerin en fazla % 47.1, yine erkek olan bireylerin en az % 3.3 olduğu görülmektedir.

Tablo 35. Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Medeni Hal Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni hale göre dağılım	f	%
Evli	117	87.3
Bekar	17	13.7
Toplam	134	100.0

Tablo 39' a bakıldığında 134 (%100) bireyin 117'sinin (%87.3) evli, 17'sinin de (%13.7) bekar olduğu görülmektedir.

Tablo 36. Medeni Hale Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Evli	254	24.1	206	19.6	361	34.3	168	16.0	64	6.1	1053
Bekar	34	22.2	39	25.5	46	30.1	16	10.5	18	11.8	153
Toplam	288	23.9	245	20.3	407	33.7	184	15.3	82	6.8	1206

$$X^2= 12.216$$

$$p<0.05$$

$$p< 0.016$$

Medeni hal duygusal tükenmişlik düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan evli bireylerin en fazla % 34.3, yine evli bireylerin en az % 6.1 olduğu görülmektedir.

Tablo 37. Medeni Hale Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Evli	209	35.7	149	25.5	170	29.1	42	7.2	15	2.6	585
Bekar	35	41.2	25	29.4	23	27.1	2	2.4	0	0	85
Toplam	244	36.4	174	26.0	193	28.8	44	6.6	15	2.2	670

$$X^2= 5.965$$

$$p>0.05$$

$$p= 0.202$$

Medeni hal duyarsızlaşma düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan bekar bireylerin en fazla % 41.2, yine bekar bireylerin en az % 0 olduğu görülmektedir.

Tablo 38. Medeni Hale Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	
Evli	33	3.5	74	7.9	182	19.4	445	47.5	202	21.6	936
Bekar	4	2.9	15	11.0	24	17.6	58	42.6	35	25.7	136
Toplam	37	3.5	89	8.3	206	19.2	503	46.9	237	22.1	1072

$$X^2= 3.246$$

$$p>0.05$$

$$p= 0.518$$

Medeni hal kişisel başarı düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan evli bireylerin en fazla % 47.5, bekar bireylerin en az %2.9 olduğu görülmektedir.

Tablo 39. Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı

Eğitim Seviyesine Göre Dağılım	f	%
İlköğretim	29	21.6
Lise	70	52.2
Üniversite	35	26.1
Toplam	134	100.0

Tablo 44' e bakıldığında 134 (%100) bireyin 29'unun (%21.6) ilköğretim, 70'inin (%52.2) lise, 35'inin (%26.1) de üniversite mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 40. Eğitim Seviyesine Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
İlköğretim	64	24.5	55	21.1	83	31.8	37	14.2	22	8.4	261
Lise	149	23.7	123	19.5	215	34.1	107	17.0	36	5.7	630
Üniversite	75	23.8	67	21.3	109	34.6	40	12.7	24	7.6	315
Toplam	288	23.9	245	20.3	407	33.7	184	15.3	82	6.8	1206

$$X^2= 6.062$$

$$p> 0.05$$

$$p> 0.640$$

Eğitim seviyesi duygusal tükenmişlik düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan üniversite mezunu bireylerin en fazla %34.6, lise mezunu bireylerin en az % 5.7 olduğu görülmektedir.

Tablo 41. Eğitim Seviyesine Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
İlköğretim	37	25.5	29	20.0	53	36.6	21	14.5	5	3.4	145
Lise	126	36.0	92	26.3	110	31.4	18	5.1	4	1.1	350
Üniversite	81	46.3	53	30.3	30	17.1	5	2.9	6	3.4	175
Toplam	244	36.4	174	26.0	193	28.8	44	6.6	15	2.2	670

$$X^2= 47.320$$

$$p< 0.05$$

$$p=0.000$$

Eğitim seviyesi duyarsızlaşma düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan üniversite mezunu bireylerin en fazla % 46.3, lise mezunu bireylerin en az % 1.1 olduğu görülmektedir.

Tablo 42. Eğitim Seviyesine Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
İlköğretim	15	6.5	32	13.8	43	18.5	87	37.5	55	23.7	232
Lise	18	3.2	39	7.0	128	22.9	260	46.4	115	20.5	560
Üniversite	4	1.4	18	6.4	35	12.5	156	55.7	67	23.9	280
Toplam	37	3.5	89	8.3	206	19.2	503	46.9	237	22.1	1072

$$X^2= 41.171$$

$$p< 0.05$$

$$p< 0.000$$

Eğitim seviyesi kişisel başarı düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan üniversite mezunu bireylerin en fazla % 55.7, yine üniversite mezunu bireylerin en az %1.1 olduğu görülmektedir.

Tablo 43. Spor İşletmelerinde Çalışan Kişilerin Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı

Gelir düzeyine göre dağılım	f	%
Altın altı	6	4.5
Altın ortası	17	12.7
Altın üstü	15	11.2
Ortanın altı	30	22.4
Artanın ortası	36	26.9
Ortanın üstü	22	16.4
Üstün altı	6	4.5
Üstün ortası	2	1.5
Toplam	134	100.0

Tablo 49' a bakıldığında 134 (%100) bireyin gelir düzeylerinin 6'sının (%4.5) altın altı, 17'sinin (%12.7) altın ortası, 15'inin (%11.2) altın üstü, 30'unun (%22.4) ortanın altı, 36'sının (%26.9) ortanın ortası, 22'sinin (%16.4) ortanın üstü, 6'sının (%4.5) üstün altı, 2'sinin (%1.5) de üstün ortasında olduğunu hissettikleri görülmektedir.

Tablo 44. Gelir Düzeyine Göre Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Altın altı	8	14.8	10	18.5	12	22.2	17	31.5	7	13.0	54
Altın ortası	42	27.5	38	24.8	42	27.5	19	12.4	12	7.8	153
Altın üstü	33	24.4	24	17.8	53	39.3	17	12.6	8	5.9	135
Ortanın altı	63	23.3	47	17.4	100	37.0	47	17.4	13	4.8	270
Ortanın artası	84	25.9	67	20.7	100	30.9	47	14.5	26	8.0	324
Ortanın üstü	42	21.2	42	21.2	72	36.4	31	15.7	11	5.6	198
Üstün altı	9	16.7	13	24.1	23	42.6	5	9.3	4	7.4	54
Üstün ortası	7	38.9	4	22.2	5	27.8	1	5.6	1	5.6	18
Toplam	288	23.9	245	20.3	407	33.7	184	15.3	82	6.8	1206

$$X^2= 39.399$$

$$p> 0.05$$

$$p>0.75$$

Gelir düzeyi duygusal tükenmişlik dağılımında spor işletmelerinde çalışan gelir düzeyi üstün altında olan bireylerin en fazla %42.6, ortanın altı olan bireylerin en az %4.8 olduğu görülmektedir.

Tablo 45. Gelir Düzeyine Göre Duyarsızlaşma Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Altın altı	6	20.0	8	26.7	13	43.3	3	10.0	0	0	30
Altın ortası	31	36.5	22	25.9	18	21.2	13	15.3	1	1.2	85
Altın üstü	31	41.3	16	21.3	25	33.3	2	2.7	1	1.3	75
Ortanın altı	52	34.7	42	28.0	44	29.3	7	4.7	5	3.3	150
Ortanın artası	69	38.3	44	24.4	49	27.2	12	6.7	6	3.3	180
Ortanın üstü	40	36.4	31	28.2	33	30.0	6	5.5	0	0	110
Üstün altı	10	33.3	7	23.3	10	33.3	1	3.3	2	6.7	30
Üstün ortası	5	50.0	4	40.0	1	10.0	0	0.	0	0	10
Toplam	244	36.4	274	26.0	193	28.8	44	6.6	15	2.2	670

$$X^2= 34.556$$

$$p> 0.05$$

$$p=0.183$$

Gelir düzeyi duyarsızlaşma dağılımında spor işletmelerinde çalışan gelir düzeyi üstün ortası olan bireylerin en fazla % 50.0, gelir düzeyi altın altı ve üstün ortası olan bireylerin en az % 0 olduğu görülmektedir.

Tablo 46. Gelir Düzeyine Göre Kişisel Başarı Düzeyi Dağılımı

	Hiçbir zaman		Çok nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her zaman		Toplam
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
Altın altı	1	2.1	7	14.6	9	18.8	21	43.8	10	20.8	48
Altın ortası	7	5.1	16	11.8	18	13.2	65	47.8	30	22.1	136
Altın üstü	5	4.2	11	9.2	21	17.5	58	48.3	25	20.8	120
Ortanın altı	5	2.1	19	7.9	51	21.3	109	45.4	56	23.3	240
Ortanın artası	15	5.2	25	8.7	63	21.9	119	41.3	66	22.9	288
Ortanın üstü	3	1.7	10	5.7	31	17.6	97	55.1	35	19.9	176
Üstün altı	1	2.1	1	2.1	1	25.0	24	50.0	10	20.8	48
Üstün ortası	0	0	0	0	1	6.3	10	62.5	5	31.3	16
Toplam	37	3.5	89	8.3	206	19.2	503	46.9	237	22.1	1072

$$X^2= 31.115$$

$$p> 0.05$$

$$p=0.312$$

Gelir düzeyi kişisel başarı dağılımında spor işletmelerinde çalışan gelir düzeyi üstün ortası olan bireylerin en fazla %62.5, yine gelir düzeyi üstün ortası olan bireylerin % 0 olduğu görülmektedir.

Tablo 47. Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Dağılımı Genel Tablosu

Seçenekler	f	%	$\bar{x}$	Ss
Hiçbir Zaman	32	23.9	1.61	1.19
Çok Nadir	27	20.3		
Bazen	46	33.7		
Çoğu Zaman	20	15.3		
Her Zaman	9	6.8		
Toplam	134	100.0		

Duygusal tükenmişlik düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan bireylerin 1.61 ile tükenmişlik seviyeleri azdır.

Tablo 48. Duyarsızlaşma Düzeyi Genel Dağılımı

Seçenekler	f	%	$\bar{x}$	Ss
Hiçbir Zaman	49	36.4	1.12	1.05
Çok Nadir	34	26.0		
Bazen	39	28.8		
Çoğu Zaman	9	6.6		
Her Zaman	3	2.2		
Toplam	134	100.0		

Duyarsızlaşma düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan bireylerin 1.12 ile tükenmişlik seviyeleri azdır.

Tablo 49. Kişisel Başarı Düzeyi Genel Dağılımı

Seçenekler	f	%	$\bar{x}$	Ss
Hiçbir Zaman	4	3.5	2.76	0.99
Çok Nadir	11	8.3		
Bazen	26	19.2		
Çoğu Zaman	63	46.9		
Her Zaman	30	22.1		
Toplam	134	100.0		

Kişisel başarı düzeyi dağılımında spor işletmelerinde çalışan bireylerin 2.76 ile tükenmişlik seviyeleri fazladır.

6. TARTIŞMA

Bu çalışmada yaş, görev süresi, cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi türü değişkenlere göre spor işletmelerinde çalışan kişilerdeki mesleki tükenmişlik düzeylerine ilişkin bulguların alt ölçekteki sorularla uygun olarak tartışmasıyla yorumuna; sosyo demografik özellikleri belirten 6 bağımsız değişkenin maslach tükenmişlik ölçeğinde belirlenmiş 22 alt soruyla karşılaştırılmasından oluşan sonuçları ve bu ölçeğin belirlenmiş olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olan gruplara göre tükenmişlik düzeylerinin tartışması ve yorumuna yer verilmiştir.

Yaş değişkenine göre spor işletmelerinde çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark olmadığı tespit edilmiştir. Buna rağmen 20 ve 30 yaşları arasında tükenmişliğin daha fazla olduğu ileriki yaşlarda ise tükenmişliğin azaldığı görülmüştür. Tükenmişlik ile yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen Tümkaya (1996), Girgin (1995) ve Maslach (1982) yapmış oldukları çalışmalarda tükenmişliğin genç yaşlarda yüksek olduğu, yaş ilerledikçe de tükenmişliğin azaldığını tespit etmişlerdir (52, 23, 39). Sonuçlar bu araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir (Tablo 24, 25, 26).

Görev süresi değişkenine göre spor işletmelerinde çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark olmadığı tespit edilmiştir. Buna rağmen görev süresinin ilk yıllarında tükenmişlik düzeyi fazla iken çalışma süresi arttıkça tükenmişliğin azaldığı görülmüştür. Gökçakan ve Özer (1999) yılında yaptıkları çalışmada görev süresinin ilk 5 yılı tükenmişlik için önemli olduğunu ve görev süresinin artışı ile birlikte tükenmenin giderek azaldığını belirtmiştir (24) (Tablo 28, 29, 30).

Cinsiyet değişkenine göre spor işletmelerinde çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyleri arasında istatikselsel olarak anlamlı fark olmadığı tespit edilmiştir. Fakat elde edilen verilere göre bayanların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Gökçakan ve zer (1999), Gray (1994) yaptıkları araştırmada bayanların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmişlerdir (24, 26) (Tablo 32, 33, 34).

Medeni hal değişkenine göre spor işletmelerinde çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark olmadığı görülmüştür. Buna rağmen evli olan bireylerin tükenmişlik düzeyi bekarlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 36, 37, 38).

Eğitim düzeyi değişkenine göre spor işletmelerinde çalışan kişilerde tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark olmadığı görülmüştür. Fakat istatistikselsel anlamda fark olmamasına rağmen eğitim düzeyi değişkeninde ilköğretim mezunu bireylerin tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu, öğrenim seviyesi arttıķa tükenmişlik düzeyi düştüğü görülmüştür (Tablo 40, 41, 42).

Gelir düzeyi değişkenine göre spor işletmelerinde çalışan kişilerde tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark olmadığı görülmüştür. Buna rağmen gelir düzeyi düşük olan bireylerin tükenmişlik düzeyi yüksektir. Gelir düzeyi arttıķa tükenmişlik düzeyi de azalmaktadır (Tablo 44, 45, 46).

Spor işletmelerinde çalışan kişilerin gelir düzeyinin tükenmişliği etkilemediği görülmüştür. Bu konuda fazla araştırma yapılmamakla beraber elik (1990) ve zdemir' in (1998) yapmış olduğu makalelerde ekonomik durumun stres kaynağı olduğunu (10, 41), Whitaker (1996), Patel' e (1996) göre düşük maaşın tükenmişliğe etkisi olduğunu tespit etmiştir (54, 43). Seğmenli (2001)

algılanan ekonomik düzeyin bireylerin tükenmişlik yaşamalarında etkili olmadığını tespit etmiştir (48) (Tablo 44, 45, 46).

Bu çalışmanın sonucuna göre spor işletmelerinde çalışan bireylerin duygusal tükenmişlik düzeyi boyutu az olarak 1.60 değeri bulunmuştur (Tablo 47). Duyarsızlaşma düzeyi boyutu yine tükenmişlik az olarak 1.12 değeri bulunmuştur (Tablo 48). Kişisel başarı düzeyi boyutunda ise tükenmişlik fazla 2.75 bulunmuştur (Tablo 49).

Bu bulgulara göre spor işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin fazla olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

7. KAYNAKLAR

- 1- Aldemir C, Atnal A, Solakoğlu G.B. (1993). Personel Yönetimi. Barış Yayıncılık, s.15.
- 2- Alpman C. (1972). Eğitimin Bütünlüğü İçinde Beden Eğitimi ve Çağlar Boyunca Gelişimi. GSB Yayını, AÜSBF Yayını, Sayfa 1-59.
- 3- Altıntaş E. (1997). Endüstri Meslek Liselerinde Görev Yapan Teknik Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliği. Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü Eğitim ve Psikolojik Hizmetler Anabilim Dalı, Doktora tezi.
- 4- Anonim (2004). Spor Nedir, Spor Bilimi Nedir. (http://www.konya-gsim.gov.tr/document/spor_nedir.htm). 12.11.2005
- 5- Anonim (2005). Stres Teorisi. (<http://www.tip2000.com/tedavi/stresteori.html>). 07.01.2006.
- 6- Anonim (2005). Toplum ve Spor. (http://www.sporbilim.com/t_toplumvespor.html). 23.09.2005.
- 7- Baltaş Z. (2002). Tükenme' nin Ardındaki Çıkmaz. Kaynak Dergisi. Baltaş-Baltaş Yönetim. Eğitim ve Danışmanlık Merkezi Yayını, Sayı: 11, Temmuz-Eylül.
- 8- Can H, Tuncer D, Ayhan Y.D. (1986). Genel İşletmecilik Bilgileri, Ankara. Sayfa 4
- 9- Çam O. (1993). 'Maslach Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması'. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmalar, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- 10- Çelik V. (1990). Öğretmen, Okul ve Stres. Milli Eğitim Dergisi, Sayı: XV, Sayfa 153

- 11- DİE. (1987). Spor Faaliyetleri ve Tesisler. Ankara.
- 12- Dinçer Ö., Fidan Y. (1996). İşletme Yönetimi. Beta yayınevi, İstanbul. Sayfa 228.
- 13- Dolunay A.B. (2002). Keçiören İlçesi “Genel Liseler ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu” Araştırması, Yüksek Lisans Tezi.
- 14- Donuk B. (2005). Spor Yöneticiliği ve İstihdam Alanları. Ötüken Neşriyat A.ş. İstanbul. Sayfa 22-26.
- 15- Dursun S. (2000). Öğretmenlerde Tükenmişlik İle Yüklenme Biçimi. Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- 16- Ekenci G. (1990). Spor Tesislerinin İşletilmesinde Kamu Kuruluşlarının Etkinliği. Spor Bilimleri 1. Ulusal Sempozyum Bildirileri, Ankara.
- 17- Ergin C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uygulanması, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Sunulan Bildiri, Ankara.
- 18- Erkal M.E. (1992). Sosyolojik Açıdan Spor, 2. Baskı, İstanbul, Sayfa 104-106
- 19- Ersoy F, Yıldırım C, Edirne T. (2001). Tükenmişlik Sendromu. Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi (Sted), Şubat
- 20- Ertekin Y. (1993). Stres ve Yönetim. TODAİE Yay. 253, Ankara, Sayfa 87
- 21- Freudenberger N.J. (1974) Staff Burnout. Journal of Social Issues, 30, 159

- 22- Gilet B, Çev. Durak M. (1975). Spor Tarihi. Gelişim Yayınları, İstanbul.
- 23- Girgin G. (1995). İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi. Yayınlanmamış doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- 24- Gökçakan Z., Özer R. (1999). Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü. Yay. No:9, Rize.
- 25- Gökhan N., Olgun P., Gürses Ç. (1979). Sportif Yetenek Araştırma Metodu Türkiye Uygulaması, T.S.V., İstanbul
- 26- Güçray S. (1994). Öğretim Elemanlarında Kaygı, İş Doyumu ve Psikolojik Belirtiler. Eğitim Kongresi Bildirgeleri, Çukurova Üniversitesi.
- 27- Işıkhan V. (1998). Yönetim Stresi. SSK Yayınları, No: 612.
- 28- Izgar H. (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Sayfa 21.
- 29- İkizler C. (2002). Sporda Sosyal Bilimler. Alfa Basım Yayım Dağıtım, Sayfa 14
- 30- İlhan A. (1989). Gazi Eğitim Fakültesi Beden Eğitimi Öğrencilerinin, Derslerdeki Başarısına Aile Beslenme ve Okul Dışı Kurumların Etkisi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- 31- İmamoğlu F, Ekenci G. (1998). Spor İşletmeciliği. Ankara, Sayfa 80-84.
- 32- Iwanicki E. (1983). Towars Understanding and Alleviating Teacher Burnout. Journal of Applied Psychology, LXXI.
- 33- Kale R. (1994). Toplum ve Olimpik Başarı. Türkiye ve Olimpiyat Sempozyumu, 17-18 Kasım, İstanbul.

- 34- Kırılmaz A.Y, Çelen Ü, Sarp N. (2003). İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda “Tükenmişlik Durumu” Araştırması, Ankara Üni. Sağlık Eğitim Fakültesi, Sayfa 2.
- 35- Koruç, Z., Bayar, P. (1990). Kitle Sporu ve Spor Psikolojisi. Spor Ahlakı ve Spor Felsefesine Yeni Yaklaşımlar Sempozyumu. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- 36- Köknel Ö. (1993). Zorlanan İnsan. Altun Kitaplar Basımevi, İstanbul.
- 37- Maslach C. (1981). “Burnout: A Social Psychological Analysis, The Burnout Syndrome: Current Research, Theory and Interventions”. Park Ridge, III, LONDON House Management.
- 38-. Maslach C. (1982). Burnout, The Cost of Caring. Englewood Cliffs, N.,J: Prentice Hall
- 39- Maslach C. And Jackson S.E. (1981). The Measurement of Exprienced Burnout, Journal of Occupational Behaviour
- 40- Özbek K, Girgin G. (1993). Sağlık Bakanlığı İl Teşkilatında Çalışan Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması. Ruh Sağlığı Bülteni, T.C Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Ruh Sağlığı Daire Başkanlığı, Ankara.
- 41- Özdemir A. (1998). Öğretmen Streslerinin Azaltılmasında Okul Müdürlerinin Rolü. Milli Eğitim Dergisi. Sayfa 138.
- 42- Öztürk F. (1998). Toplumsal Boyutlarıyla Spor. Bağrgan Yayımevi, Sayfa 5.
- 43- Patel C. (1996). Occupational Stressors. The Complete Guide to Stres Management, Ebury Pres U.S.A. page 35-46.
- 44- Pehlivan İ. (2002). İş Yaşamında Stres. Aydın.
- 45- Ramazanoğlu N, Ramazanoğlu F. (2004). Sporda Sosyal Alanlar. Ankara.

Sayfa 58

- 46- Reşat P. (2002). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerine Etki Eden Bazı Faktörler. Uludağ Üni. Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt:15, Sayı 1.
- 47- Seçim H, Coşkun S. (1992). Halkla İlişkiler. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- 48- Seğmenli S. (2002). Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- 49- Serarslan Z. (1990). Spor Planlaması ve Boyutları. Spor Bilimleri 1. Ulusal Sempozyum Bildirileri, Ankara.
- 50- Sönmez M. A. (2002). Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Bülteni Yıl: 2, Sayı: 11, Mayıs.
- 51- Tosun K. (1992). İşletme Yönetimi. Savaş Yayınları, Ankara, Sayfa 279.
- 52- Tümkeya S. (1996). İlkokul, Ortaokul ve Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri İle Kullandıkları Başa Çıkma Davranışları. Çukurova Üniversitesi. Doktora Tezi, Adana.
- 53- Ünalın P, Yöney H. (2004). Profesyonel Yaşamda İş Stresi ve Tükenmişlik. 12. Ulusal İnsan Yönetimi Kongresi.
- 54- Whiteaker K.S. (1996). Exploring Causes of Principal Burnout. Journal of Educational Administration. XXXIV, 1: 60-71.
- 55- Yetim A.A. (1996). Spor Yönetiminde Sistem Yaklaşımı. G.Ü. Beden Eğitimi Spor Bilimleri Dergisi, Cilt:1, Sayı:1, Ankara. Sayfa 58.

EK-1

BİLGİ FORMU

- 1- Yaşınız :
- 2- Görev Süreniz :
- 3- Cinsiyetiniz : ☐ Bay ☐ Bayan
- 4- Medeni Haliniz : ☐ Evli ☐ Bekâr
- 5- Eğitim Düzeyiniz : ☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Üniversite
- 6- Gelir Düzeyiniz : Alt Orta Üst
- ☐ Altın Altı ☐ Ortanın Altı ☐ Üstün Altı
- ☐ Altın Ortası ☐ Ortanın Ortası ☐ Üstün Ortası
- ☐ Altın Üstü ☐ Ortanın Üstü

Aşağıdaki ölçekte işiniz ile ilgili cümleler yer almaktadır. Seçeneklerden sizin için en uygun olan birini X işareti ile işaretleyiniz. Bu anketin uygulanması sonucunda elde edilen veriler, Beden Eğitimi Spor Anabilim Dalında hazırlanacak olan Yüksek Lisans tezinde kullanılacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Yüksek Lisans Öğrencisi

Serhat POLAT

Danışman
Öğretim Üyesi

Yrd.Doç.Dr. Fikret RAMAZANOĞLU

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu hiç umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Ankete Katılan Bireylerin Puan Değerlemesi

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
1.	10	5	24
2.	4	4	32
3.	5	0	31
4.	20	10	21
5.	28	11	26
6.	10	2	21
7.	14	3	25
8.	9	4	24
9.	22	12	18
10.	19	8	22
11.	21	6	27
12.	18	6	27
13.	13	4	22
14.	7	3	21
15.	21	3	21
16.	19	5	19
17.	11	6	26
18.	21	5	24
19.	2	6	25
20.	12	1	20
21.	16	9	23
22.	11	5	26
23.	13	10	22
24.	10	3	21
25.	16	8	14
26.	15	10	16
27.	10	11	15
28.	10	5	24
29.	18	7	18
30.	10	4	25
31.	14	9	23
32.	6	1	25
33.	8	3	24
34.	17	3	22
35.	8	1	26
36.	6	0	30
37.	0	0	24
38.	4	1	17
39.	2	0	19
40.	22	8	21
41.	19	12	18
42.	4	2	22
43.	25	11	19
44.	15	5	23
45.	4	3	26
46.	9	0	23
47.	8	4	24
48.	17	4	25

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
49.	5	8	25
50.	6	5	22
51.	5	0	30
52.	5	5	27
53.	8	2	26
54.	9	5	26
55.	7	7	14
56.	2	0	10
57.	13	3	25
58.	12	9	5
59.	5	2	27
60.	14	5	27
61.	18	5	23
62.	12	0	26
63.	16	4	24
64.	15	3	25
65.	19	13	19
66.	24	5	18
67.	7	1	17
68.	8	3	22
69.	13	8	17
70.	12	5	21
71.	25	11	22
72.	10	3	23
73.	14	7	17
74.	11	2	26
75.	0	0	26
76.	14	9	20
77.	11	5	18
78.	13	7	20
79.	8	7	23
80.	15	7	19
81.	18	7	21
82.	19	9	18
83.	21	11	25
84.	18	12	18
85.	17	8	21
86.	15	9	22
87.	19	11	26
88.	17	8	18
89.	17	7	21
90.	13	9	19
91.	8	8	23
92.	4	2	22
93.	6	0	27
94.	12	6	21
95.	18	4	20
96.	14	7	22
97.	11	5	23
98.	14	6	21

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
99.	19	8	22
100.	17	6	19
101.	16	9	19
102.	9	0	24
103.	18	5	22
104.	23	10	22
105.	20	8	21
106.	18	8	22
107.	19	8	22
108.	9	5	24
109.	20	7	20
110.	14	5	25
111.	19	8	22
112.	21	3	21
113.	21	5	24
114.	15	5	17
115.	13	10	22
116.	8	4	23
117.	8	3	28
118.	0	0	25
119.	4	1	17
120.	26	11	19
121.	5	5	27
122.	12	3	25
123.	18	5	26
124.	10	3	26
125.	23	12	23
126.	11	3	26
127.	11	5	18
128.	15	7	18
129.	20	9	18
130.	18	11	18
131.	15	9	22
132.	10	3	28
133.	13	7	22
134.	13	4	26

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Ad-Soyad : Serhat POLAT
Ünvanı : Beden Eğitimi Öğretmeni
Doğum Yeri ve Tarihi : Sivas - 21/04/1980
Adres : Osman Kavuncu Cad. Atulgan Sok. Batıkent apt.
B-Blok Kat:5 No:22 38060
Melikgazi / KAYSERİ
Tel : 0544 327 96 86
0352 331 80 56
E-mail : spolat25@hotmail.com
Medeni durum : Bekar
Cinsiyet : Erkek
Ehliyet : B sınıfı – 1998
T.C Kimlik no : 65452172316

EĞİTİM BİLGİLERİ

İlkokul : Yavru İlköğretim Okulu 1986-1991
Ortaokul : Kadı Burhanettin Ortaokulu 1991-1994
Lise : Kocasinan Süper Lisesi 1994-1997
Lisans : Gaziosmanpaşa Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor
Yüksek Okulu 1999-2003
Yüksek Lisans : Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden
Eğitimi Anabilim Dalı 2003- 2005
Seminer : Spor İşletmeciliği ve Personel Yönetimi
Tez : Spor İşletmelerinde Çalışanlarda Tükenmişlik
Durumu Araştırması
Bilgisayar Bilgisi : Word, Excel, Powerpoint, SPSS
Antrenörlük Dalı : 1. Kademe Artistik Cimnastik Yardımcı Antrenörlük
Belgesi 30.04.2004

NİTELİKLER

- 1) Detaylı araştırma becerisi
- 2) Yabancı Dil- İngilizce
- 3) İnsan ilişkilerinde başarılı