

## ÖZ

<b>Yazar</b>	: Bilge Durmuş AKKUŞ
<b>Üniversite</b>	: Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi
<b>Anabilim Dalı</b>	: İşletme
<b>Bilim Dalı</b>	: Yönetim Organizasyon
<b>Tezin Niteliği</b>	: Yüksek Lisans Tezi
<b>Sayfa Sayısı</b>	: xvii + 122
<b>Mezuniyet Tarihi</b>	: 04.06.2014
<b>Tez Danışmanı</b>	: Doç. Dr. Cemal SEZER

### ÖRGÜTSEL SESSİZLİK ile TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ve BİR ARAŞTIRMA

Bu araştırmanın temel amacı çalışanların örgütsel sessizlik düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemektir. İkinci olarak, çalışanların belirli demografik özelliklerine göre örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşma durumu ve son olarak araştırma yapılan çevrenin örgütsel sessizlik ve tükenmişlik düzeylerinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

Tezin ilk bölümünde örgütsel sessizlik kavramı açıklanmıştır. Örgütsel sessizliğin türleri ve örgütsel sessizliğe etki eden örgütsel, yönetsel ve bireysel faktörler detaylı olarak incelenmiştir. İkinci bölümde ise çalışan tükenmişliğinin belirtileri ve çalışanların tükenmişlik davranışı göstermesinde etkili olan bireysel ve örgütsel faktörler açıklanmıştır.

Üçüncü bölüm araştırmanın uygulama aşamasını içermektedir. Araştırma Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi mensubu idari ve akademik personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu aşamada basit tesadüfi örnekleme ile 262 anket toplanmıştır. Anket çalışmasının birinci bölümünde çalışanların örgütsel sessizlik düzeyini ölçmek için Çakıcı ve Çakıcı tarafından geliştirilen ve Özcan tarafından uyarlanmış ölçek kullanılmıştır. İkinci bölümde çalışanların tükenmişlik düzeylerini tespit etmek için Maslach tarafından geliştirilmiş ölçek kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise ankete katılan çalışanların demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla hazırlanan kişisel bilgi formu bulunmaktadır.

Analiz Sonuçları Spss 16 ve IBM SPSS Amos programları kullanılarak elde edilmiştir. Toplanan verilerin güvenilirlik ve Doğrulayıcı Faktör Analizleri (DFA) yapılmış, veriler t-testi, tek yönlü varyans analizi (Anova) ile analiz edilmiş, farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğu ise PostHocTukey ile belirlenmiştir. Ayrıca bağımlı değişkenleri oluşturan alt boyutlar arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Arařtırma sonucunda çalıřanların örgütsel sessizlik düzeyleri ile tükenmiřlik düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir iliřki tespit edilmiřtir. Çalıřanların örgütsüz sessizlik ve tükenmiřlik düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, yař, kadro türü ve akademik personel için unvan deęiřkenlerine göre farklılařtıęı saptanmıřtır. Çalıřanların hizmet süreleri ile örgütsel sessizlik ve tükenmiřlik düzeyleri arasında bir farklılık olmadığı saptanmıřtır.

**Anahtar Kelimeler:***rgtsel Sessizlik, Tükenmiřlik, niversite, Akademik Personel, İdari Personel*



## КЫСКАЧА МАЗМУНУ

Даярдаган	: БилгеДурмуш АККУШ
Университет	: Кыргыз-Түрк “Манас” университети
Бөлүмү	: Менеджмент
Иштинсыпаты	: Магистердикдиссертация
Беттердинсаны	: xvii + 122
Бүтүрүүдатасы	: 04.06.2014
Илимийжетекчи	: Доц., PhD. Жемаль СЕЗЕР

### **УЮМДУК ЖЫМЖЫРТТЫК МЕНЕН КЕСИПТИК ТҮГӨНҮҮ ДЕНГЭЭЛИНИН ОРТОСУНДАГЫ БАЙЛАНЫШ ЖАНА БИР ИЗИЛДӨӨ.**

Бул изилдөөнүн негизги максаты персоналдын уюмдук жымжырттык денгээли менен кесиптик түгөнүү денгээли арасындагы байланышты изилдөө болуп эсептелет. Экинчиден, персоналдын кээ бир демографиялык өзгөчөлүктөрүнө жараша уюмдук жымжырттык жана кесиптик түгөнүү денгээлдеринин айырмалануу абалдары жана эн акыркысы изилдөө жүргүзүлгөн чөйрөнүн уюмдук жымжырттык жана кесиптик түгөнүү денгээлдерин аныктоо.

Магистердик диссертациянын биринчи бөлүмүндө уюмдук жымжырттык концепциясы теориялык жактан каралды. Уюмдук жымжырттыктын түрлөрү жана уюмдук жымжырттыкка таасирин тийгизген уюмдук, башкаруучулук жана индивидуалдык факторлор деталдуу түрдө анализденди. Экинчи бөлүмдө болсо персоналдын кесиптик түгөнүү жумурун корсотуусуна таасирин тийгизген индивидуалдык жана уюмдук факторлор каралды.

Учунчу бөлүм изилдоонун ишке ашыруу этабын камтыйт. Изилдөө кыргыз-түрк “Манас” университетин административдик жана академиялык персоналына жүргүзүлдү. Бул изилдөөдө жөнөкөй кокустук тандоо ыкмасы аркылуу 262 респондентке сурамжылоо жүргүзүлдү. Сурамжылоонун биринчи бөлүмүндө персоналдын уюмдук жымжырттык денгээлин олчоо учун Çакісі жана Çакісі (2007) тарабынан тузулгон жана Özcan (2010) тарабынан колдонулган сурамжылоо формасы колдонулду. Сурамжылоонун экинчи бөлүмүндө болсо персоналдын кесиптик түгөнүү денгээлдерин аныктоо үчүн Maslach (1981) тарабынан тузулгон жана Özel (2009) тарабынан колдонулган “Maslach кесиптик түгөнүү формасы” колдонулду. Учунчу бөлүмдө болсо сурамжылоо жүргүзүлгөн респонденттердин демографиялык өзгөчөлүктөрүн аныктоо максатында даярдалган жеке маалымат формасы камтылган.

Анализдин жыйынтыктары Spss 16 жана IBM SPSS Amos программаларын колдонуу аркылуу алынды. Жыйналган маалыматтардын ишенимдуулук жана Тууралоочу фактор анализдери жасалып, t-тести жана Anova аркылуу

анализденди. Айырмачылыктардын кайсыл топтор арасында болгондугу болсо Post Hoc Tukey аркылуу аныкталды. Ошондой эле коз каранды өзгөрмөлөрдү түзгөн факторлор ортосундагы байланышты аныктоо максатында корреляция жана регрессия анализдери жасалды.

Изилдөөнүн жыйынтыгында персоналдын уюмдук жымжырттык деңгээлдери менен кесиптик түгөнүү деңгээлдери арасында он багыттагы байланыш болгондугу аныкталды. Персоналдын уюмдук жымжырттык жана кесиптик түгөнүү деңгээлдеринин уй булолук абалы, жынысы, жашы, академиялык персонал учун наам өзгөрмөлөрүнө жараша айырмачылык болгондугу аныкталды. Персоналдын иштөө узактыгы менен уюмдук жымжырттык жана кесиптик түгөнүү деңгээлдери арасында айырмачылык болбогондугу аныкталды.

**Anahtar Kelimeler:** *Уюмдук жымжырттык, Кесиптик түгөнүү, Университет, Административдик персонал, Академиялык персонал.*



## АБСТРАКТ

<b>Подготовил</b>	: Билге Дурмуш АККУШ
<b>Университет</b>	: Кыргызско-Турецкий университет «Манас»
<b>Институт</b>	: Менеджмент
<b>Специальность</b>	: Менеджмент
<b>Тип работы</b>	: Магистерская диссертация
<b>Количество страниц</b>	: xvii + 122
<b>Дата окончания</b>	: 04.06.2014
<b>Научный руководитель</b>	: Доц., PhD. Жемаль СЕЗЕР

### СВЯЗЬ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИОННЫМ МОЛЧАНИЕМ И СИНДРОМОМ ВЫГОРАНИЯ

Основной целью данного исследования является выявление связи между уровнями организационного молчания и выгорания, а также различий между ними по демографическим особенностям, и определение их у выборочной аудитории.

В первой главе магистерской диссертации раскрыто понятие организационного молчания, детально рассмотрены его виды; организационные, управленческие и личностные факторы, влияющие на него. Во второй главе раскрыты признаки выгорания персонала, а также личностные и организационные факторы, влияющие на поведение персонала, идущего к выгоранию.

Третья глава содержит практическое исследование. Исследование было проведено для административного и академического персонала Кыргызско-Турецкого университета «Манас» в виде анкетирования. Всего было проведено 262 анкеты. В первом блоке анкеты была применена шкала, разработанная Чакыжы и Чакыжы (2007) и применённая Озжаном (2010) для измерения уровня организационного молчания у персонала. Во втором блоке анкеты была применена шкала Маслаша (1981), разработанная им для определения уровня выгорания персонала и применённая Озелем (2009). А в третьем блоке были размещены вопросы по демографическим показателям.

Результаты анализа были получены с помощью программ «SPSS 16» и «IBM SPSS Amos». Были проведены следующие анализы: анализ DFA (для достоверности данных), Т-тест, Anova и PostHocTukey (для выявления различий между группами), а также регрессионный анализ и корреляция.

В результате анализа была выявлена положительная связь между уровнями организационного молчания и выгорания, а также различия между ними по полу, семейному положению, возрасту, статусу и званию академического персонала.

Однако не было выявлено различий между уровнями организационного молчания и выгорания в зависимости от стажа работы персонала.

**Ключевые слова:** организационное молчание, выгорание, университет, академический персонал, административный персонал.





## **ABSTRACT**

<b>Author</b>	: Bilge Durmuş AKKUŞ
<b>University</b>	: Kyrgyzstan- Turkey Manas University
<b>Institute</b>	: Institute of SocialSciences
<b>Department</b>	: Management
<b>Type of Dissertation</b>	: Master Dissertation
<b>Number of Pages</b>	: xvii + 122
<b>GraduationDate</b>	:04.06.2014
<b>Supervisor</b>	:Assoc. Dr. Cemal SEZER

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN THE ORGANIZATIONAL SILENCE AND THE BURNOUT SYNDROME LEVELS AND A RESEARCH ON IT**

The main purpose of this research is to discuss the relationship between the organizational silence and the burnout syndrome levels of employees. Secondly, the differentiation of the organizational silence and the burnout syndrome levels according to defined demographic characteristics of employees has been determined and, finally, the organizational silence and burnout syndrome levels of the research area are observed.

In the first chapter of the thesis, the organizational silence concept has been explained. Types of organizational silence and the organizational, managerial and personal factor influencing it have been discussed in detail. In the second chapter, symptoms of burnout syndrome and personal and organizational factors of employees' behavior of exhaustion have been explained.

The third chapter includes the application process of the research, which has been carried out on the managerial and academic staff of Kyrgyzstan – Turkey Manas University. 262 of polls have been collected by casual sampling. In the first part of the survey, the measure, developed by Çakıcı and Çakıcı(2007) and applied on by Özcan(2010), has been used to determine the organizational silence level of the employees. In the second part, the Maslach Burnout Inventory(MBI), developed by Maslach(1981) and applied on by Özel(2009), has been used in order to determine the burnout level of the employees. The third part includes a personal data form that has been prepared in order to observe the demographic characteristics of participants of the survey.

The results of the analyses have been gained by SPSS 16 and IBM SPSS Amos applications. The Variety and Confirmatory Factor Analyses of the collected data have been made, the data has been analyzed by t-test and One Way Anova Analysis and it has been defined between which groups differentiation exists by PostHoc Turkey. Also correlation and regression analyses have been applied in order to determine the relationships between the sub-dimensions that form the dependent variables.

In the result of this research, a positive coleration has been found between the organizational silence and burnout syndrome levels. It has been observed that the organizational silence and burnout syndrome levels of employees differ according to their gender, marital status, age, position and also according to their title for academic staff. It has been concluded that there are no differences between the service period and the organizational silence and burnout syndrome levels of employees.

**Key Words:** *Organizational Silence, Burnout Syndrome, University, Academic Staff, Managerial Staff.*