



KKTC ÜNİVERSİTELERİNDE ÇALIŞAN İDARİ PERSONELİN HİZMET İÇİ EĞİTİM İLE MESLEKİ DOYUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ VE GÖRÜŞLERİ

THE VIEWS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PROFESSIONAL SATISFACTION AND IN SERVICE TRAINING OF THE ADMINISTRATIVE STAFF THAT WORK AT UNIVERSITIES IN NORTH CYPRUS

Yrd. Doç. Dr. Anıl Sayılır

Lefke Avrupa Üniversitesi Dr Fazıl Küçük Eğitim Fakültesi
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü, Lefke, KKTC

asayilir@eul.edu.tr

Özet

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde üniversitelerde idari personellerin mesleki doyumlarının düşük olduğu gözlemlenmiştir. Bugüne kadar bu soruna getirilen çözümler Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Merkezi tarafından incelenmiştir. Dolayısıyla bu çalışmada, Üniversitelerdeki Hizmet içi eğitimin önemini vurgulamak ve çalışmalara destek olmak amaçlanmaktadır. Kısacası, KKTC üniversitelerinde çalışan idari personelin mesleki doyumlarına çözüm bulmak ve PDR merkezlerinin ve hizmet içi eğitimin önemini vurgulamak araştırmanın önem noktasını oluşturmaktadır. Nicel ve nitel araştırma teknikleri iç içe kullanılmıştır. Hizmet içi eğitim alan grubun son testi ile almayan grubun son testi arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Hizmet içi eğitimin, tüm kurum personel ve müdürlerine; sosyal, psikolojik, fiziksel ve mesleki alanlarda programlandırılıp düzenli bir şekilde uygulanması, deneysel araştırmaların artırılması ve geliştirilmesi önerilmektedir.

Anahtar Sözcükler: Mesleki Doyum, Hizmet İçi Eğitim, İdari Personel

Abstract

In Turkish Republic of Northern Cyprus Professional Satisfaction of the administrative staff at universities is low. Until today, the solutions that revealed to solve this problem have been examined by psychological counseling and guidance unit. For this reason, the aim of the study is to emphasize the importance of in service training at universities and uphold the studies on this crucial problem. Overall, the core aim of the study is to find solutions for the high professional satisfaction of the administrative staff that work at universities and to emphasize the importance of psychological counseling and guidance unit with the importance of in service training. Qualitative and Quantitative research methods were used in this study. There were significant differences between the post-tests of the controlled and experimental group. In service training should be designed according to social, psychological, physical and professional needs of the staff and also should be applied to the whole personnel including managers in a well-designed programme. Furthermore, the number of scientific researches should be increased and developed.

Key Words: Professional Satisfaction, in service training, administrative personnel.

Giriş

Üniversite/yüksek öğrenim, Eflatun ve Aristo üniversite kavramının dokunuşlarını gerçekleştirmiş olup, hiçbir politik ve dini etkisi altında kalmadan kendi öğrencileri ile birlikte gerçekleştirdikleri tartışma ortamıyla günümüzde üniversitenin temellerini atmışlardır. Günümüze ise atılan bu adımlar üniversitenin evrensel ölçekte bağımsız ve tüzel kişiliğe sahip kurumlar olarak adını almasını sağlamıştır (Vikipedi, özgür ansiklopedi). Üniversitelerin tarihine bakacak olursak, kurulması; Avrupa'da Hıristiyanlar için ilk üniversite 1119'da Kuzey İtalya'da Bologna'da kurulduğu bilinmektedir. Sonraları, Salerno, Padua, Paris (1200), Cambridge, Oxford (1249), Prag, Viyana'da



da açılmaya başlamıştır. Bologna hukukta, Salerno tıpta. Paris üniversitesi Notre Dame piskoposluk gibi her üniversite belli konularda uzmanlaşmıştır.

Üniversite (üniversitas magistrorum et scholarium) öğretmen ve öğrenciler birliği olarak kurulmuş, daha sonra ise universitas literarum yani bilimler birliği adını almıştır. Üniversitelerin bazıları devlete bağlı eğitim kurumları idi ve özel mahkemeleri vardı. Dersler Usta-çırak ilişkisi içinde işlenirdi. Üniversitelerin temelinde facultas artium- sanat fakültesi bulunurdu. Yedi özgür sanat öğretilip, başarılı olan öğrenciler diğer fakültelere geçebilirlerdi. Facultas theologorum- teoloji fakültesi en önemli fakültesiydi. Ancak sekiz yıl süreyle yedi serbest sanatı okuyanlar ve en başarılı olanlar bu fakülteye girebilirlerdi. Sekiz yıllık eğitimden sonra Baccalaureusu verenler doçent olurlardı. Dört yıllık doçentlikten sonra başarılı olanlar magister (usta-profesör) olarak atanırlardı.

Facultas descretistarum- hukuk fakültesinde papaların buyrukları doğrultusunda kanunlar konusunda eğitim verilir. Facultas medicorum – günümüzde tıp fakültesi-’da okutulan kitaplar; İslam bilginlerinin tıp alanı ile ilgili kitaplarıydı (ibni Sina). Derslerde dört tür teknik kullanılırdı. Bunlar; takrir (lectio), tartışma (disputationes), olağan tartışma (disputationes ordianiare), Olağanüstü tartışmalar (disputationes quodliberales) (Aytaç, 1980) .

KKTC yüksek öğretim yasasına göre ise “Üniversite”; “bilgiyi üretmek, yaymak ve topluma hizmet etmek amacıyla, bilim ve teknoloji ile ilgili araştırmaların yapıldığı, bilimsel kuram ve yöntemlerin üretildiği, geliştirildiği, öğretildiği ve uygulandığı, ulusal kültürün insanlığın evrensel değerleriyle bir arada geliştirilip yayıldığı, özgür ve yaratıcı düşüncenin yeşerme ortamları sağlayan, akademik özgürlük ve kurumsal özerkliğe sahip kamu tüzel kişiliğini haiz yükseköğretim kurumunu anlatır”. Yükseköğretim Yasası Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde 2005 yılında yapılan Meclis oturumunda, “Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Yükseköğretim Yasası” olarak kabul edilmiş, Anayasanın 94’üncü maddesinin (1)’inci fıkrası gereğince de Cumhurbaşkanı tarafından Resmi Gazete’de yayımlanarak yükseköğretim yasası ilan edilmiştir (Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, Yükseköğretim Yasası).

Personel ismi Fransızca’dan personnel kelimesinden gelmektedir. Bir hizmet veya kuruluşun - devlet ve diğer kamu kuruluşları-görevlileri, birçok farklı görev tanımları ile çalışan gerçek insanlar olarak tanımlanmaktadır. İdari personel ise, Üniversitelerde görev yapan kişilerin akademik olmayan personel grubunu oluşturmaktadır. Bu gruba öğrenci işleri, rehberlik araştırma merkezleri, muhasebe gibi bölümlerde çalışan personeller girmektedir.

Yalçinkaya, mesleki doyumu, bireyin üniversiteye başlaması ile veya mesleki tercihiyle başlayan ve hayatı boyunca bireyi etkileyen olarak tanımlanmaktadır. Literatürde mesleki doyuma bakıldığında, iş doyumu veya iş tatmini olarak ifade edilmektedir (Yalçinkaya, 2000, s. 42). Barutçugil ise mesleki doyumu, bireyin mesleğini icra edip fizyolojik gereksinmelerini karşılayacak geliri elde etmesini ve kendini geliştirme, yeteneklerini, becerilerini kullanarak üretken olma, toplumda yer edinebilme gibi psikolojik süreçleri içerdiğini belirtmektedir. Barutçugil’in diğer bir tanımına göre mesleki doyum; bir duygu olarak tanımlanmaktadır. Bu duygu, çalışanın yaptığı işin ve kazançlarının, ihtiyaç ve kişisel değer yargıları ile örtüştüğünü fark etmesi durumunda yaşandığı belirtilmektedir (Barutçugil, 2004). Locke da Barutçugil ile paralel bir tanım gerçekleştirmiş olup, mesleki doyumu memnuniyet ve olumlu duygular bütünü olarak ifade etmektedir. Tüm bu tanımlara bakıldığında zaman mesleki doyum, olumlu duygu ve tutumlardan bahsedildiğinden olumlu



bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısı ile mesleğe karşı olumsuz duygu ve tutumlar ise mesleki doyumsuzluk olarak bazı araştırmacılar tarafından ifade edilmektedir (Yılmaz, 2008).

İs doyumunun birçok değişkenlere göre de farklılık gösterdiği birçok araştırma ile de desteklenmektedir. Bu değişkenler; cinsiyet, hizmet yılı, gelir düzeyleri gibi değişkenler olabilmektedir. Bozkurt ve Bozkurt'un yapmış olduğu çalışmada, çalışanların hizmet yılı ve elde ettikleri gelir düzeyleri ile mesleki doyum arasında anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır (Bozkurt ve Bozkurt; 2008). Hizmet süresi ile mesleki doyum arasındaki anlamlı ilişkiyi destekleyen birçok çalışmaya rağmen (Akman ve ark.ları, 2006; Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Bilge ve ark.ları, 2007; Öz, 2006; Yelboğa, 2007; Bayram ve ark.ları, 2007; Eronat, 2004), aralarında hiçbir ilişkinin olmadığı yönünde de hipotezler doğrulanmıştır (Serinkan ve Bardakçı, 2007).

Yaş, cinsiyet, gibi değişkenler de mesleki doyum üzerinde etkisinin olduğu savunulmakta, bunun yanında bu düşüncüyü çürüten güçlü araştırmalar da yapılmaktadır (Şanlı, 2006; Öz, 2006; Serinkan ve Bardakçı, 2007; Yorulmaz, 2007; Yelboğa, 2007; Bayram ve ark.ları, 2007, Bilge ve ark.ları, 2007).

Tüm bu araştırmalarda da ifade edildiği gibi, bireylerin mesleki doyumlarını etkileyen faktörler fazlalık göstermekte olup, örgütlendirilerek daha iyi açıklanmaya çalışılmıştır. Bunlar,

A. Bireysel Faktörler: Çalışanın kişilik özellikleri (karakteristik özellikler) ve kişisel bilgileri (yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi) bireysel faktörleri oluşturmaktadır. Çalışanın yetiştiği toplum içerisindeki sosyo-kültürel özellikleri ve aynı zamanda meslek konusunda yeterli ilgi beceri ve yetenekleri çalışanın mesleki doyumunu etkileyen etmenler olarak belirtilmektedir.

B. Örgütsel Faktörler: İşverenin (kurumun) benimsemiş olduğu çalışana karşı vizyon ve misyonunu içermektedir. Bunlar kurumun insan kaynakları ile çalışanlar arasındaki iletişimini, maaşını, ödül sistemi, terfi etme imkanı, çalışanın sosyal güvenlik imkianlarını, çalışma koşullarını içermektedir.

C. Çevresel Faktörler: Çalışanın içinde yaşadığı devletin çalışma politikasını, devletin ekonomik durumunu ve sağladığı iş imkianlarını içermektedir (Alkış, 2008).

Tablo 1 de çalışanların mesleki doyumlarını etkileyen faktörler grafiksel olarak belirtilmiş olup, Akıncı tarafından hazırlanmıştır.

Problem Cümlesi

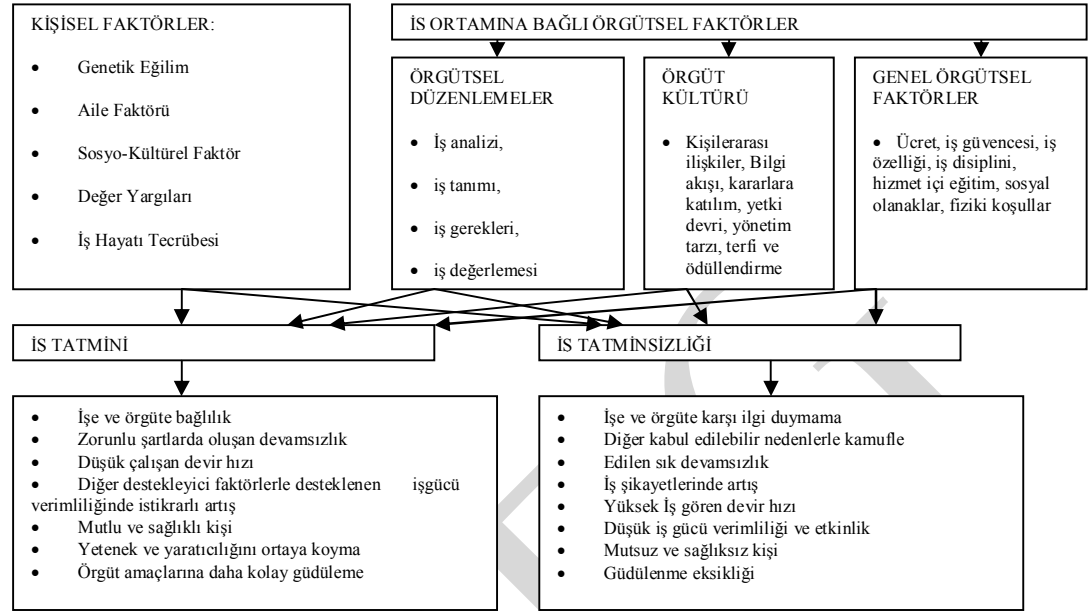
KKTC Üniversitelerinde çalışan idari personelin, hizmet içi eğitim alan grubun mesleki doyumları ile hizmet içi eğitim almayan idari personel grubunun mesleki doyumları konusundaki düşünceleri nelerdir?

Sayıltı

Kontrol altına alamadığım istenmedik değişkenler, sonucu anlamlı derecede etkilememiştir. Ölçme aracının kapsam geçerliliği için uzman kanıtları yeterlidir.



Tablo 1. Çalışanların Mesleki Doyumlarını Etkileyen Faktörler (Akıncı, 2002)



Yöntem

Nicel ve nitel araştırma yöntemi kullanıldı. Deney ve kontrol grubuna ön-test ve son-test olarak ölçme aracı verilmiştir. Yalnızca deney grubuna ön-testten sonra Uzm. Seval İmamoğlu tarafından geliştirilen Stresle Etkili Şekilde Başa Çıkmaya Yönelik Grup Çalışması (Aydın, 2005, s.99) uygulanmıştır.

Ölçme Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak “Mesleki Doyum Ölçeği” kullanılmıştır. “Mesleki Doyum Ölçeği” (MDÖ) Kuzgun, Sevim ve Hamamcı (1998) tarafından, çalışanların mesleklerindeki mutluluğunu belirlemek amacı ile geliştirilmiştir. Cronbach-alpha güvenilirlik katsayısı .95’dir. Ölçek 20 maddeden oluşmakta olup, 1-5 arası puanlanmaktadır. Değerlendirilmesi ise, ölçekten yüksek puan alınması bireyin mesleki doyumunun yüksek olduğunu, düşük puanlar ise düşük olduğunu belirtmektedir (Kuzgun, Sevim & Hamamcı, 2005).

Bulgular

Yapılan çalışmaya KKTC’de üniversitelerde çalışan idari personelin hizmet süreleri, cinsiyet, medeni durumu, yaş gibi değişkenler denkleştirilerek 10 idari personel dahil edilmiştir. Kontrol grubu ve deney grubu 5’er olmak üzere toplam 10 idari personel çalışma grubunu oluşturmaktadır. Cinsiyet dağılımı, kontrol grubunda 3 kadın 2 erkek, deney grubunda ise 4 kadın 1 erkek olarak çalışmaya katılmıştır.



Tablo 1. Ön Test Puan Ortalamalarına Göre Deney-Kontrol Grubu t-Testi Sonucu

Grup	n	X	S	Sd	t	p
Deney	5	46,60	9,099	8	2,025	,077
Kontrol	5	35,20	8,700			

P***0,05

Deney grubunu hizmet içi eğitim alan ve kontrol grubunu ise hizmet içi eğitim almayan bireyler oluşturmaktadır. Yapılan değerlendirme sonucunda, Deney ve kontrol grubunun öntest puanları ortalamaları arasında anlamlı fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Tablo 1 de de görüleceği gibi, deney grubunun ön test ortalaması ile kontrol grubunun ön test puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

KKTC Üniversitelerinde çalışan idari personelin, hizmet içi eğitim alan grubun (deney grubu) mesleki doyumları ile hizmet içi eğitim almayan (kontrol grubu) grubunun mesleki doyumları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Tablo 2’de de belirtildiği gibi, Deney ve kontrol grubunun sontest puan ortalamaları arasında anlamlı olarak farklılık bulunmuştur. Bu farklılaşma deney grubunun avantajıdır. Meslek içi eğitim alanlar almayanlara göre mesleki doyumları anlamlı olarak artış göstermiştir.

Tablo 2. Son Test Puan Ortalamalarına Göre Deney-Kontrol Grubu t-Testi Sonucu

Grup	n	X	S	sd	T	P
Deney	5	49	9,974	8	2,377	,045
Kontrol	5	36	7,071			

P<0,05

Hizmet içi eğitim programı **alan** mesleki doyumu düşük olan idari personelin ön test sontest puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Tablo 3’de de görüleceği gibi, hizmet içi eğitim alan deney grubunun öntest ve son test t-testi sonucunda, puanları arasından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 3 Hizmet içi eğitim alanların öntest-sontest t-testi sonucu

Grup	n	X	S	Sd	T	P
öntest	5	49,000	9,874	4	,511	,636
sontest	5	46,600	9,099			

p>0,05

Tablo 4’de de görüleceği gibi, hizmet içi eğitim programı **almayan** mesleki doyumu düşük olan idari personelin öntest ile sontest puanları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo4. Hizmetiçi eğitim almayanların öntest-sontest puanları t-test sonucu

Grup	n	X	S	sd	T	P
Öntest	5	36,000	7,071	4	1,000	,374
Sontest	5	35,200	8,700			

p>0,05



Cinsiyet ve yaşa göre değerlendirildiğinde ise mesleki doyumun farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır.

Sonuç ve Öneriler

Yapılan hizmet içi eğitim sonunda deney grubuna aşağıdaki sorular iletilmiştir.

1. Çalışmayı nasıl değerlendiriyorsunuz?
2. Çalışmanın kendinize neler kattığını düşünüyorsunuz?
3. bu gibi çalışmalar devam ederse katılmayı ister misiniz?

Yukarıda belirtilen birinci soruya cevap olarak ise aşağıdaki cevaplar verilmiştir.

Oldukça *gerekli* ve yararlı bir çalışma olduğunu düşünüyorum. Daha sık tekrarlanmasını arzu ediyorum. Çok eğlenceli olduğunu düşünüyorum. *Sen-ben dili arasındaki bağlantıyı şimdi daha iyi anlıyor* ve öneminin farkındalığını kazandığıma inanıyorum. Çok faydalı bir çalışma olduğunu düşünüyorum. Güzel...

Katılımcıların çalışmanın önemi ve katkıları konusunda farkındalık kazandıkları belirtilmiş olup, çalışmayı aynı zamanda eğlenceli buldukları belirtilmiştir.

İkinci soruya verilen cevaplar ise; *mutlu ve stresden biraz daha uzak olduğumu* hissediyorum. Bundan sonra karşımdakine ben dili ile konuşmayı düşünüyorum. Bu çalışmada birbirimizi *nasıl kırmadan* davranabileceğimizi gözlemladım. Biraz daha kibar olmayı öğrendim. Bu günden itibaren *ben dilini daha etkin kullanmayı* düşünüyorum. Olumlu olumsuz düşünceler ve sen ben dili arasındaki farkı daha iyi anlayabilip kullanmayı öğrendim. Stresle nasıl mücadele edebileceğimi ve *karşılıklı sağlıklı iletişimin* önemini bir kez daha anladım.

Verilen cevaplar doğrultusunda, katılımcıların etkili iletişim konulu etkinlikten etkilendikleri gözlemlenmiştir. Etkili iletişim konusundaki eğitimlere ihtiyaçları olduğu taraflarınca belirtilmiştir. Bu konudaki eksikliklerin farkındalıklarını kazandıkları gözlemlenmiştir.

Üçüncü soruya verilen cevaplar ise, kesinlikle gözüm kapalı devam ederim. Herzaman için katılım, buna çok ihtiyacımızın olduğunu düşünüyorum. Evet kesinlikle. Tabiki de...neden olmasın!...

Katılımcıların eğitime gönüllü oldukları gözlemlenmiştir. Dolayısı ile gönüllü katılımcılarla, eğitim süresince daha etkin sonuçlara ulaşılacağı düşünülmektedir. Eğitim süresince programa katılım ve gönüllü olarak paylaşımlarda bulunulması gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak, stresin hayatımızın her döneminde başgöstermiş olması, bizim mesleki alanlarımıza kadar uzandığını söylemek kaçınılmazdır. Çalışma şartları, maaş, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, mesleğini severek yapma, iletişim ve örneklerini artırabileceğimiz birçok etken mesleki alanlarımızda stres faktörlerini oluşturabilmektedir. Yaşamın her döneminde ortaya çıkabilen ve kişinin iyilik halini tehlikeye sokan, belki de kapasitesini azaltan, kişiyi zorlayan stres durumlarının oluşumuna çeşitli faktörler zemin hazırlamaktadır.

Yapmış olduğumuz çalışmada, özellikle hizmet içi eğitim süresince bireylerin iletişim kurma ve kendini ifade etmede güçlük yaşadıkları belirtilmiştir. Dolayısı ile yaşanan bu problemler, mesleki



doyumlarını etkilediği belirtilmiştir. Hizmet içi eğitim programı kapsamında yer alan, olumsuz otomatik düşüncelerle mücadele etme, gevşeme egzersizleri, etkili iletişim konuları yoğun ilgi ve katılım çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışma sonucunda da bulgularda belirtildiği gibi, stresle başetme konulu hizmet içi eğitim alan deney grubunun ön ve son testleri arasında anlamlı fark görülmüştür. Dolayısı ile stresle başetme programının (hizmet içi eğitimin) mesleki doyum üzerinde etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

Çalışma sonucunda üniversitelerde çalışan idari personelin mesleki doyumlarını artırmaya yönelik aşağıdaki öneriler sunulabilir:

1. idari personele hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi önerilmektedir. Hizmet içi eğitim yalnızca stres yönetimi ile kalmayıp, mesleki, fiziksel, yeteneklerini geliştirme imkianının sağlanabilen ve psikolojik gereksinimlerini gözardı etmeyecek çok yönlü eğitimlerin programlı bir şekilde gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

2. çalışma yalnızca idari personele uygulanmıştır. Yapılan çalışmaların tüm kurum personeline ve müdürlere de uygulanması önerilmektedir.

3. bu çalışmaya sınırlı sayıda kişi dahil edildiğinden, daha geniş bir katılımı genellemeye de olanak sağlanabilir. Yapılan çalışmada stres yönetimi konusuna odaklanılmış olup, farklı alanlarda da eğitimler verilerek, çalışmaların yapılması önerilmektedir. Nicel ve nitel türde olan çalışma, diğer çalışmalara ışık tutar niteliği taşımaktadır.

Referanslar

Akncı, Z. (2002). *Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (4), 1-25*

Akman, Y., Kelecioğlu, H., ve Bilge, F. (2006). *Öğretim elemanlarının iş doyumlarını etkileyen faktörlere ilişkin görüşleri. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi 30 [2006] 11-20*

Alkış, H. (2008). *Frederick Herzberg'in Çift Etmen (Hijyen – Motivasyon) Kuramının İşgörenin İş Tatminine Etkisi Ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yayımlanmış Doktora Tezi.*

Atkinson, R.L., Atkinson, R.C., Smith, E.E., Bem, D.J. & Nolen-Hoeksema, S. (1999). *Psikolojiye Giriş. (Y. Alogan, Çev.) İstanbul: Arkadaş Yayınevi.*

Aydın B. (2005). *Ergenlikten yetişkinliğe grup çalışmaları. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.*

Aytaç, K., (2009). *Avrupa eğitim tarihi. Ankara, Doğu Batı Yayınları.*

Balkan, E., Korkmaz, A. (2010). *Uluslararası Kıbrıs üniversitesi öğretim elemanlarının sosyal karşılaştırmaları ile mesleki doyumları arasındaki ilişki. KKTC*

Batlaş, A.& Baltaş, Z. (1998). *Stres Ve Başa Çıkma Yolları. (18. Basm), İstanbul: Remzi Kitabevi*

Bardağcı, A., ve Serinkan, C. (2007). *Pamukkale üniversitesi'nde çalışan öğretim elemanlarının iş tatminlerine ilişkin bir araştırma. Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 12, Yıl 9, Haziran 2007; 152-163*

Barutçugil, İ.(2004). *Perforans yönetimi. İstanbul, Kariyer Yayıncılık, 2004*

Baş, T., Ardic, K. (2002). *Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği. İktisat işletme ve finans, inceleme ve araştırma, 17.yıl 72-81*



- Bayram, N., Aytaç, S., Gürsakal, S. (2007). Çalışanların iş tatmini üzerine bir araştırma. 8. Türkiye Ekonometri ve İstatistik Kongresi, İnönü Üniversitesi, Malatya
- Bilge, F., Akman, Y., Kelecioğlu, H. (2007). Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 32, 32-41
- Bozkurt, İ., Bozkurt, Ö. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9 (1), 1-18
- Cooton, H.G. (1990). *Stress Management: An Integrated Approach to Therapy*. New York: Brunner/Mazel, Inc.
- Decay, J. S. & Travels, J. (1996). *Human Development: across Lifespan*. (3rd Edition), New York: Brown&Benchmark Publishers.
- Eronat, Z. (2004). İşletmelerde iş tatmini ve işgücü devir hızı problemlerinin çözümünde bir faktör olarak iletişim; Kobi'lerde ampirik bir uygulama. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Kuzgun, Y., Bacanlı, F. (2005). *PDR'de kullanılan ölçekler*. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Behavioral Science Books.
- Paksoy, M., (2007). Üniversitelerde akademik personelin iş memnuniyeti: Harran Üniversitesi Örneği. Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 12, Yıl 9; 138-151
- Savaşır, I., Şahin, N. H. (1997). "Bilişsel – Davranışçı terapilerde değerlendirme: Sık kullanılan ölçekler". Ankara: Özyurt Matbaacılık.
- Scheier, M. F. & Carver, C. S. (1987). Dispositional Optimizim and Physical Well-being: Thenfluence of Generalized Outcome Expectancies on Healht. *Jurnal of Personality*, 51 (2), pp.169-210,
- Şahin, N. H. (1994). *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları: 2.
- Şanlı, S. (2006). Adana ilinde çalışan polislerin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Türk, Ömer., (2008). İlköğretim sınıf öğretmenlerinin öz yeterlilikleri ve mesleki doyumlarının incelenmesi. Yüksek lisans tezi, İstanbul.
- Yelboğa, A., (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyum ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 1-18
- Yetiş, Ü., Katkat, D., Bakıcı, Y., "Atatürk Üniversitesi Öğretim Elemanlarının İş Doyum Düzeyleri Ve Etkileyen Faktörler", *Ataturk Journal of Physical Education and Sport Sciences (atabe, bd)* ; 42-49.
<http://e-dergi.atauni.edu.tr/index.php/besvo/article/viewFile/1031/1030>, İndirme Tarihi; 22.07.2010
- Yılmaz, F. (2008). Kamu kurum ve kuruluşlarında içsel motivasyon düzeyinin iş tatminine etkileri üzerine bir araştırma: Örnek olay radyo ve televizyon üst kurulu. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Yorulmaz, H., (2007). Kariyerde iş doyum ve plato: Kktc kamu sektöründe uygulamalı bir çalışma. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Lefkoşa.
- Yalçinkaya, M. (2000). Okul öncesi eğitim kurumlarında örgüt iklimi ve iş doyum. İzmir: Ege Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Yayınları.



Kuzgun, Y., Bacanlı, F. (2005) rehberlik ve psikolojik danismada kullanılan olcme araclari ve programlari dizisi 1, PDR de kullanılan olcekler, Nobel Yayin Dagitim: Ankara

<http://www.ncyodak.eu/tr/yodakyasasi.htm> 27 Ekim 2010 tarihinde ziyaret edilen

<http://www.ncyodak.eu/tr/OYPkk.htm> 27 Ekim 2010 tarihinde ziyaret edilen

<http://iibf.gop.edu.tr/bolumler/isletme/k.ardic/y%C3%BCKsek%20%C3%B6C4%9Fretimde%20i%C5%9F%20tatmini%20ve%20tatminsizli%C4%9Fi.pdf>, 01.07.2010

<http://www.msxllabs.org/forum/x-sozluk/94500-personel-personel-nedir-personel-hakkinda.html#ixzz1McPGnJm0>,

Extended Abstract

The studies conducted in the Turkish Republic of Northern Cyprus and all over the World seem to focus on academicians and students. However, for a well-functioning university, administrative personnel is just as important as academicians. Job satisfaction to improve work efficiency is supported by numerous studies. Many elements are said to be effective in order to achieve job satisfaction. Variables such as salary and gender as well as improving quality of service are thought to be important when job satisfaction is concerned and universities' administrative staff were given an in-service training on how to deal with stress and the relation between them were analyzed. The main objective of this study is to stress the importance of in-service trainings and support studies. Quantitative and qualitative research techniques were used together. While one group of administrative staff was given in-service training on ways to deal with stress, other group wasn't given anything. The group that was given the training was asked some questions and focus group interview was conducted. There were significant differences in answers of the final test of the group who took the training and who didn't. Following the in-service training questions were asked to the focus group; What do you think of the research?, How do you think the research contributed to you?, Would you consider attending this research again? The answer to the first question: it's crucial and a beneficial study and that they wish it was repeated more often, that the training was fun, that now they comprehend the difference between I language and you language and their awareness was raised on the importance of in-service training. They have also added that they thought this was a beneficial research. It was expressed that participants gained awareness on the importance and benefits of the research as well as the study was thought to be fun. The answers to the second question: I feel I'm happy and under less stress. I think I'll talk to other people in I language. I observed how to communicate without hurting one another. I learned how to be more polite. I'm considering using I language more. I learned the difference between positive and negative thoughts and You and I languages and how to use them. I learned how to deal with stress and the importance of healthy communication with others. In the light of the answers, it was observed that the efficient communication activity had an impact on the participants. The answer to the third question was, I'll continue without any doubt. I'll attend anytime, I think we need this kind of thing a lot. Yes, absolutely. Of course... Why not!.. Participants were seen to be eager to participate. That's why we think that more efficient results may be achieved when worked with participants. During the training, the participants participated and shared voluntarily. It is recommended that in-service training is adapted in social, psychological, physical and occupational fields and conducted on all staff and directors on a regular basis; the number of experimental researches to be increased and the quality improved.