T.C.
HALİÇ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTÜTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS

TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ALÜMİNYUM FABRİKASI ÖRNEK OLAY ÇALIŞMASI

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan
Dilek GÖRÜR

Danışman
Doç. Dr. Sezer Cihan GÜNAYDIN

İstanbul- 2018

T.C.
HALİÇ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTÜTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS

TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ALÜMİNYUM FABRİKASI ÖRNEK OLAY ÇALIŞMASI

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan
Dilek GÖRÜR

Danışman
Doç. Dr. Sezer Cihan GÜNAYDIN

İstanbul- 2018

Yüksek Lisans
Kabul Onay Formu
Form: 6

T.C.

HALİÇ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İsletme *Anabilim/~~Anasanat~~ Dalı* İsletme Yüksek Lisans *Programı Tezli Yüksek Lisans* öğrencisi Dilek GÖRÜR tarafından hazırlanan "Tükenmişlik Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Alüminyum Fabrikası Örnek Olay Çalışması" adlı bu çalışma jürimizce Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Sınav Tarihi : 14/06/2018

(Jüri Üyesinin Ünvanı, Adı, Soyadı ve Kurumu) :	İmzası :
Jüri Üyesi: Doç.Dr. Fener Chen Cevaşlı Danışman: Anal Üniv. İsletme ASD/ABD Öğr.Üyesi	
Jüri Üyesi: Prof. Dr. M. Zeki AKSAN Haliç Üniv. İsl. ASD/ ABD Öğr. Üyesi	
Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi G. Banu Dayana Kıyat Haliç Üniv. İsl. ASD/ ABD Öğr. Üyesi	
Jüri Üyesi: ....Üniv. ..... ASD/ ABD Öğr. Üyesi (Yedek)	.....
Jüri Üyesi: ....Üniv. ..... ASD/ ABD Öğr. Üyesi (Yedek)	.....

ÖNSÖZ

Araştırmamın yürütülmesi sürecinde akademik bilgi ve tecrübelerini paylaşmaktan çekinmeyen, desteğini ve ilgisini her ihtiyaç duyduğumda ortaya koyan, sevdiğim ve saydığım danışman hocam Sayın Doç. Dr. Sezer Cihan GÜNAYDIN'a, fikir ve önerilerini benimle paylaşan, yardımlarını esirgemeyen kıymetli dostum Doç. Dr. Asiye GÜL'e teşekkür ederim.

Her durakladığımda beni motive edip yoluma devam etmemi sağlayan, maddi ve manevi her anlamda yanımda olan aileme; canım annem Sevim ÖNCÜ'ye, en büyük destekçim canım eşim Semih GÖRÜR ve canım kızlarım Nehir Şule ve Lara Deniz'e, yokluğunu ve eksikliğini her an hissettiğim güzel yürekli canım babam rahmetli İsmet ÖNCÜ'ye sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Dilek GÖRÜR
İstanbul - 2018

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖNSÖZ I
KISALTMALAR LİSTESİ VII
TABLO LİSTESİ VIII
ŞEKİLLER LİSTESİ X
ÖZET XI
ABSTRACT XIV

1. GİRİŞ 1

2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TANIMI 2

2.1. Tükenmişliğin Tanımı 2
2.2. Tükenmişlik Modelleri 3
2.2.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli 3
2.2.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli 4
2.2.2.1. İdealistik Coşku Dönemi 4
2.2.2.2. Durgunluk Dönemi 5
2.2.2.3. Engellenme (Hayal Kırıklığı) Dönemi 5
2.2.2.4. Apati Dönemi 5
2.2.3. Pines Tükenmişlik Modeli 6
2.2.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli 7
2.2.4.1. Durumun Strese Götürme Dexrecesi 8
2.2.4.2. Algılanan Stres Düzeyi 8
2.2.4.3. Strese Verilen Tepki 8
2.2.4.4. Strese Verilen Tepkinin Sonucu 8
2.2.5. Meier Tükenmişlik Modeli 8
2.2.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli 9

2.2.6.1. Kimlik- Rol Karmaşası Aşaması 9
2.2.6.2. Yeterlilik – Yetersizlik 9
2.2.6.3. Verimlilik – Durgunluk 10
2.2.6.4. Yeniden Oluşturma – Hayal Kırıklığı 10
2.2.7. Maslach Tükenmişlik Modeli 10
2.2.7.1. Duygusal Tükenme 11
2.2.7.2. Duyarsızlaşma 12
2.2.7.3. Kişisel Başarı 12
2.3. Tükenmişlik Modellerinin Bir Arada Değerlendirilmesi 13
2.4. Tükenmişliğin Belirtileri 14
2.4.1. Fiziksel Belirtiler 15
2.4.2. Davranışsal Belirtiler 16
2.4.3. Psikolojik Belirtiler 17
2.5. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler 18
2.5.1. Bireysel Tükenmişlik Faktörleri 18
2.5.1.1. Cinsiyet 18
2.5.1.2. Yaş 19
2.5.1.3. Medeni Durum 19
2.5.1.4. Meslekte Çalışma Süresi 19
2.5.1.5. Eğitim 19
2.5.1.6. Kişilik 20
2.5.1.7. Beklenti Düzeyi 20
2.5.2. Örgütsel Tükenmişlik Faktörleri 21
2.5.2.1. İş Yükü 21
2.5.2.2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği 21
2.5.2.3. Kontrol 21
2.5.2.4. Ödül 22
2.5.2.5. Aidiyet 22
2.5.2.6. Adalet 22
2.6. Tükenmişliğin Sonuçları 23
2.6.1. Bireysel Yaşama Etkileri 23
2.6.2. Çalışma Hayatına Etkiler 24
2.6.3. Aile Hayatına Etkileri 25
2.7. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Yolları 25

2.7.1. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Alınabilecek Bireysel Yöntemler 26
2.7.2. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Alınabilecek Örgütsel Yöntemler 27

3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE TANIMI 30

3.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı 30
3.2. Örgütsel Bağlılık İle İlgili Benzer Kavramlar 31
3.2.1. Mesleki Bağlılık 32
3.2.2. İş Arkadaşlarına Bağlılık 32
3.2.3. İşe Bağlılık 32
3.2.4. Örgütsel Sadakat 32
3.2.5. İtaat 32
3.2.6. Kariyer Bağlılığı 33
3.3. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması 33
3.3.1. Etzioni'nin Sınıflandırması 33
3.3.1.1. Ahlaki Bağlılık 34
3.3.1.2. Hesapçı Bağlılık 34
3.3.1.3 Yabancılaştırıcı Bağlılık 34
3.3.2. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması 34
3.3.2.1. Uyum Bağlılığı 34
3.3.2.2. Özdeşleşme Bağlılığı 34
3.3.2.3. İçselleştirme Bağlılığı 35
3.3.3. Buchanan II'nin Sınıflandırması 35
3.3.3.1. Özdeşleşme 35
3.3.3.2. Sarılma 35
3.3.3.3. Sadakat 35
3.3.4. Wiener'in Sınıflandırması 35
3.3.5. Mowday'ın Sınıflandırması 36
3.3.6. Becker'in Yan Bahis Sınıflandırması 36
3.3.7. Salancık'ın Sınıflandırması 36
3.3.7.1. Davranışların Görünebilirliği 37
3.3.7.2. Davranışların Değişmezliği 37
3.3.7.3. Davranışların Kişisel İradesi 37
3.3.8. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması 37

3.3.8.1. Duygusal Bağlılık 38
3.3.8.2. Devam Bağlılığı (Zorunlu Bağlılık) 39
3.3.8.3. Normatif (Minnet) Bağlılık 39
3.4. Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler 40
3.4.1. Kişisel Faktörler 40
3.4.1.1. Yaş 40
3.4.1.2. Cinsiyet 41
3.4.1.3. Medeni Durum 41
3.4.1.4. Eğitim 42
3.4.1.5. Çalışma Süresi (Kıdem) 42
3.4.2. Örgütsel Faktörler 43
3.4.2.1. İşin İçeriği 43
3.4.2.2. Yönetim Tarzı 43
3.4.2.3. Ücret Düzeyi 43
3.4.2.4. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği 43
3.4.2.5. Örgütsel Adalet 44
3.4.2.6. Örgütsel Ödüller 44
3.4.3. Örgüt Dışı Faktörler 45
3.4.3.1. Alternatif İş İmkanları 45
3.4.3.2. Profesyonellik 45
3.5. Örgütsel Bağlılık Sonuçları 45
3.5.1. Düşük Örgütsel Bağlılık ve Sonuçları 45
3.5.1.1. Birey İçin Sonuçları 46
3.5.1.2. Örgüt İçin Sonuçları 46
3.5.2. Ilımlı Örgütsel Bağlılık ve Sonuçları 46
3.5.2.1. Birey İçin Sonuçları 47
3.5.2.2. Örgüt İçin Sonuçları 47
3.5.3. Yüksek Örgütsel Bağlılık 47
3.5.3.1. Birey İçin Sonuçları 47
3.5.3.2. Örgüt İçin Sonuçları 48

4. TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK 49

4.1. Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkisi 49

5. YÖNTEM METOT **51**

5.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı 51
5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 51
5.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri 51
5.4. Veri Toplama Aracı 53
5.4.1. Örgütsel Bağlılık Ölçeği 53
5.4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 53
5.4.3. Kişisel Bilgi Formu 54
5.5. Verilerin Analizi 54
5.6. Ölçeklerin Faktör Analizleri ve Güvenilirlikleri 54
5.6.1. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizleri 54
5.6.2.Tükenmişlik Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizleri 58

6. BULGULAR **62**

6.1. Araştırma Kapsamındaki Katılımcıların Kişisel Özellikleri 62
6.2. Tükenmişlik Ölçeği 63
6.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği 70

7. TARTIŞMA **82**

8. KAYNAKLAR **84**

9. EKLER **95**

10. ÖZGEÇMİŞ **101**

KISALTMALAR LİSTESİ

KMO : Kaiser-Meyer-Oklin

MTÖ : Maslach Tükenmislik Ölçeği

N : Sayı

P : Anlamlılık Değeri

S.s. : Standart Sapma

SPSS : Statistical Package For The Social Sciences

TDK : Türk Dil Kurumu

X : Aritmetik Ortalama

% : Yüzde

TABLO LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 2.1 : Tükenmişlik Modellerinin Bir Arada Değerlendirilmesi 14
Tablo 5.1 : Örgütsek Bağlılık Ölçeğine Ait Madde Güvenirlik Analizi Sonuçları 55
Tablo 5.2 : Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Faktör Öz değerleri, Varyans Açıklama Yüzdeleri ve Güvenilirlik Testi Sonuçları 56
Tablo 5.3 : Tükenmişlik Ölçeğine Ait Madde Güvenirlik Analizi Sonuçları 58
Tablo 5.4 : Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Öz değerleri, Varyans Açıklama Yüzdeleri ve Güvenilirlik Testi Sonuçları 59
Tablo 6.1 : Katılımcıların Sosyo Demografik Özellikleri 62
Tablo 6.2 : Katılanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Ölçekleri Normal Dağılım Testi Sonucu. 63
Tablo 6.3 : Katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği Düzeylerine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri Tablosu 64
Tablo 6.4 : Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları 65
Tablo 6.5 : Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları 66
Tablo 6.6 : Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Pozisyona Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları 67
Tablo 6.7 : Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Yaş Gruplarına Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları 68
Tablo 6.8 : Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları 69
Tablo 6.9 : Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Kıdem Süresine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları 69
Tablo 6.10 : Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Ölçeği Düzeylerine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri Tablosu 71
Tablo 6.11 : Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları 73

Tablo 6.12 : Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları 74

Tablo 6.13 : Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Pozisyona Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları 75

Tablo 6.14 : Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Yaş Gruplarına Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları 76

Tablo 6.15 : Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları 76

Tablo 6.16 : Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Kıdem Süresine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları 78

Tablo 6.17 : Değişkenlerin Ortalama Değerleri, Standart Sapmaları ve Birbirleriyle İlişkileri 79

Tablo 6.18 : Duygusal Tükenmenin Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Test Edilmesine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları 80

Tablo 6.19 : Duyarsızlaşmanın Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Test Edilmesine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları 80

Tablo 6.20 : Tükenmişliğin Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Test Edilmesine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları 81

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 2.1 : Pınes Tükenmişlik Modeli 6
Şekil 2.2 : Maslach Tükenmişlik Modeli 11
Şekil 5.1 : Araştırmanın Hipotezi 52

GENEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı : Dilek GÖRÜR

Anabilim Dalı : İşletme

Programı : İşletme

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Sezer Cihan GÜNAYDIN

Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – 2018

TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ALÜMİNYUM FABRİKASI ÖRNEK OLAY ÇALIŞMASI

ÖZET

Araştırmanın amacı, bir alüminyum fabrikasında çalışan personelin tükenmişlik boyutları ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkileri belirlemektir.

Bu araştırma tanımlayıcı ve kesitsel bir çalışma olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evreni, Çerkezköy Çorlu'da faaliyet gösteren özel sermayeli bir alüminyum fabrikasında çalışan personel oluşturmuştur. 180 çalışana anket dağıtılmış, ancak araştırma süresince 34 çalışanın veri toplama formlarını eksik ve yanlış doldurması sonucu veriler araştırmaya alınmamış, örnekleme 146 (beyaz ve mavi yaka) kişi alınmıştır.

Verilerin elde edilmesinde Kişisel Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Allen-Meyer Örgütsel Bağlılık Ölçeği olarak üç bölüm, toplamda 53 sorulu anket uygulanmıştır. Verilerde SPSS 21.0 paket programı kullanılmıştır. Araştırmanın modeli, hipotezleri, varsayımları, sınırlılıkları, aritmetik ortalamalar, standart sapmalar, varyans açıklama yüzde dağılımları, faktör analizi, geçerlilik ve güvenilirlik

analizi yapılmıştır. Tukey's Test of Addivity (Tukey Toplanabilirlik Testi), Temel Bileşenler Yöntemi ve Varimax Döndürme Yöntemi (Varimax With Kaiser Normalization teknikleri), KMO ve Bartlett Küresellik Testi kullanılmıştır. Tek Yönlü Anova Testi, Bağımsız Örneklem T- Testi ve Regresyon analizi yapılmıştır.

Araştırmanın sonucunda katılımcıların genel tükenmişlik düzeylerinin 2,71 ile orta seviyede, örgütsel bağlılık düzeylerinin ise 3,31 ile orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin cinsiyetlere ve medeni durumlara göre farklılık göstermediği kadın ve erkeklerde bu düzeylerin aynı seviyede olduğu ve aynı zamanda evli ve bekarlarda da bu düzeylerin aynı seviyede olduğu görülmüştür.

Duygusal tükenmenin, pozisyon düzeyinde işçilerde idari kadrolara göre daha yüksek seviyede olduğu belirlenirken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında bu düzeylerin pozisyona göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Kişisel başarının yaş grubuna göre farklılıklar gösterdiği, yaşı 18-28 olanların diğer yaş gruplarına göre daha düşük düzeyde kişisel başarı düzeyine sahip oldukları görülmüştür.

Katılımcıların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılık göstermediği ama kıdeme göre duygusal tükenme bazında farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.

Örgütsel bağlılığın zorunlu bağlılık düzeyinin erkeklerde kadınlara göre daha yüksek olduğu aynı zamanda evlilerde bekarlara göre daha yüksek seviyede zorunlu bağlılık düzeylerine sahip oldukları belirlenmiş, diğer alt boyutlarda ise cinsiyet ve medeni duruma göre farklılıklar göstermediği görülmüştür.

Zorunlu bağlılık ve normatif bağlılık işçiler de idari kadroya göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. İşçi grubunun, zorunlu bağlılık ilköğretim eğitim seviyesindekilerin diğer eğitim seviyelerine göre daha yüksek seviyede çıkması da yine beklenen bir sonuçtur.

Örgütsel bağlılığın kıdeme göre ise farklılığı gruplar arasında anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Gruplar arasındaki ilişkiler incelendiğinde, yaş ile kıdem ve kişisel başarı arasında bir ilişki olduğu yaş artıkça kıdemin kişisel başarının da düşük seviyede arttığı, duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında pozitif orta düzeyde bir ilişki olduğu, duyarsızlaşma artarsa duygusal tükenmişlik hissinin de arttığı belirlenmiştir.

Duygusal tükenme ile duygusal bağlılık arasında ise düşük düzeyde negatif bir ilişki olduğu ve duygusal tükenme artıkça duygusal bağlılığın azalığı görülmektedir.

Duygusal bağlılık ile zorunlu bağlılık ve minnet bağlılığı arasında pozitif orta düzeyde bir ilişkinin varlığı tespit edilmiş duygusal bağlılık artıkça zorunlu bağlılık ve minnet bağlılığında da artış olduğu gözlemlenmiştir. Minnet bağlılığı ile zorunlu bağlılık arasında da pozitif orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiş ve minnet bağlılığı artıkça zorunlu bağlılığında arttığı belirlenmiştir.

Elde edilen verilerin araştırmacı ve uygulamacılara, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık konularıyla ilgili yapacakları çalışmalarda ışık tutacağı değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık, Özel Sektörde Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık.

GENERAL KONWLEDGE

Name and Surname : Dilek GÖRÜR

Field : Business Administration

Department : Business Administration

Supervisor : Doç. Dr. Sezer Cihan GÜNAYDIN

Degree and Date : Master – 2018

BURNOUT LEVEL OF INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT: CASE STUDY OF AN ALUMINUM FACTORY

ABSTRACT

The aim of the research is to determine the relationship between burnout dimensions and organizational commitment dimensions of personnel working in an aluminum factory.

This research was carried out as a descriptive and cross-sectional study. The population of the study, which operates in Çorlu Saray private capital has created personnel working at an aluminum factory. 180 employee surveys were distributed, but during the survey 34 employee data collection forms were incomplete and incorrectly filled, and sampling 146 (white and blue collar) were taken.

A total of 53 questionnaires were administered in three parts, Personal Information Form, Maslach Burnout Inventory and Allen Meyer Organizational Commitment Scale. SPSS 21.0 package program was used for analysis of the data. The model of the study, hypotheses, assumptions, limitations, arithmetic mean, standard deviations, percentage distribution of variance explanations, factor analysis, validity and reliability analysis were done. Tukey's Test of Addivity, Basic Components Method and Varimax Rotation Method (Varimax with Kaiser Normalization

techniques), KMO and Bartlett Sphericity Test were used. One Way Anova, independent sample T-test and regression analysis were performed.

As a result of the research, it was determined that the general burnout levels of the participants were 2.71 and the middle level, and organizational commitment levels were at the middle level with 3.31. Participants were found to have the same level of emotional exhaustion, depersonalization, and personal achievement in men and women who did not differ according to gender and marital status, and were also married and at the same time they were at the same level.

Emotional exhaustion was found to be at a higher level in the level of workers than in the administrative staff at the level of position, whereas the levels of desensitization and personal achievement did not differ according to position.

It is seen that those who are 18-28 years old have a lower level of personal achievement than other age groups, where personal success varies according to age group.

It was determined that the levels of emotional exhaustion, depersonalization, and personal success did not differ according to educational status, but showed emotional exhaustion differences according to seniority.

It was found that the level of obligattory commitment of organizational commitment was higher in males than in females, while in marriages it was found that they had higher levels of obligatory commitment than the bachelors and in the other sub-dimensions they did not show differences according to gender and marital status.

Obligatory commitment and normative commitment were found to be higher for workers than for administrative staff. It is also an expected result that the worker group has higher levels of compulsory loyalty compared to other levels of education in primary education.

According to the organizational commitment, the difference was not significant among the groups. When the relationships between the groups were examined, it was determined that there was a relationship between age and seniority and personal achievement, a positive moderate relation between desensitization and emotional exhaustion, an increase in low personal achievement, and an increase in emotional exhaustion.

There is a low negative correlation between emotional exhaustion and emotional attachment, and emotional exhaustion is associated with decreased emotional attachment.

It has been observed that there is a positive moderate relationship between emotional commitment and compulsive commitment and gratitude commitment, emotional commitment has been found to increase in obligatory commitment and gratitude. A positive moderate relationship was also found between gratitude and obligatory commitment, and it was determined that gratitude commitment increased in obligatory commitment.

It is evaluated that the obtained data will be able to shed light on researchers and practitioners' studies on burnout and organizational commitment.

Keywords: Burnout, Organizational Commitment, Burnout in the Private Sector and Organizational Commitment.

GİRİŞ

Bu çalışma ile Çerkezköy Çorlu'da bulunan alüminyum kuruluşlarında çalışan personelin örgüte bağlılığı açısından örgütsel ve fiziksel etmenlere bağlı olarak ne derece tükendiği, çalışan personelin tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıkların olup olmadığı incelenmiştir.

21. yüzyılda iş yaşamında birey kendisini etkileyen çok çeşitli güçlüklerle karşılaşır. Bu güçlükler bireyin psikolojisini bozmakta, tüm enerjisini yok ederek çaresiz, savunmasız ve zayıf bırakabilmektedir. Çalışma ortamında bireyin desteklenmemesi ve kendini göstermesi için fırsat verilmemesi, bireyde strese yol açarak tükenmişliğe dönüşebilmektedir. Çalışma ortamında stresin ve iş yükünün fazla olması, çalışanların örgütsel rollerinin ayrımının tam olarak yapılmaması ve rol çatışmalarının olması, çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamasına neden olmakta, bu durum da üretim kapasitesinin ve verimliliğin olumsuz yönde etkilenmesine yol açmaktadır. Bu nedenle, örgüt ve çalışan açısından tükenmişlik ciddi sonuçları sebep olması nedeniyle önlenmesi gereken bir durumdur.

Bir örgütün etkili ve verimli olabilmesi için bilgi, beceri, deneyim ve danışmanlığın olduğu bir yönetimle birlikte, işletmenin başarısını doğrudan etkileyen çalışanlara gerek duyulmaktadır. Örgütsel bağlılığının sağlanması için; örgütsel ve bireysel amaçların uyumlu olması, çalışanların öğrenme ihtiyaçlarının giderilmesi, motivasyonlarının arttırılması gerekir. Bilgi, beceri ve deneyimlerini örgütün amaçları için kullanan çalışanların örgütsel bağlılıkları artacaktır.

Bu çalışma toplam **3 bölüm teorik altyapı ve 1 bölüm uygulama analizi** ile tamamlanmıştır.

2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TANIMI

Bu bölümde tükenmişliğin tanımı, tükenmişliğin boyutları, tarihsel gelişimi, tükenmişliğin nedenleri, tükenmişliği önleme ve başa çıkma yolları üzerinde durulmuştur.

2.1. Tükenmişliğin Tanımı

Tükenmişlik kavramı, dilimize batı dillerinden geçmiştir (Ediger, Dündar ve Güyagüler, 1979: 212). Kavram Fransızca'daki 'Abbaisement', Almanca'daki 'Erschöpfung', İngilizce'deki 'Burnout' sözcüklerine dayanmaktadır.

Tükenmişlik; "bazen fiziksel hastalıklarla karakterize olan, değişmeden kalan, işe ilişkin stresin kronik bir periyodundan sonra, ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumu için kullanılan popüler bir terim" şeklinde tanımlanır (Çam, 1991: 17).

Tükenmişlik kelime anlamı olarak Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlüğü'nde "Gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu" olarak tanımlanmaktadır (T.D.K. 2013).

Tükenmişlik kavramı, örgütsel stres konusu ile uzun süredir ilgilenen klinik psikolog Herbert Freudenberger tarafından ilk kez ifade edilmiştir. Freudenberger, 1974 yılında yayınladığı makalesi "Journal of Social Issues" da insanların çok fazla çalışması sonucunda işin gereklerini yerine getiremeyecek bir duruma gelmesini duygusal tükenme durumu olarak açıklamaktadır (Leiter, 1991: 32).

İlk olarak Freudenberger (1974 – 1975) tarafından tanımlanmış tükenmişlik, birçok araştırmacı tarafından farklı açılardan değerlendirilmiş ve farklı tanımlamalar yapılmıştır. Maslach (1976) tükenmeyi, "Kişinin işinin özgün anlamı ve amacından uzaklaşması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor olması biçiminde" tanımlamıştır.

Tükenmişlik duygusal ve bedensel bir kopma ya da farklılaşma olup stresle aynı şey olmamaktadır. Strese girmek kısa bir süreç sonucunda gelişebilir, ancak

tükenmişlik için daha uzun bir zaman gerekir; ayrıca profesyonel yaşamda anlamın kaybolması ve yabancılaşma söz konusudur. (Yöney, 2007:139).

Yeni bir iş ortamı, yönetim, yapılan işin niteliği çalışanlarda "Tükenmişlik Sendromu" denilen bir durumu ortaya çıkarmaktadır, bu durum özellikle sağlık çalışanlarında daha sık görülmektedir.

2.2. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik bazen fiziksel rahatsızlıklarla ortaya çıkan, işle ilişkili yoğun stres durumlarından sonra fazlaca gelişen ruhsal ve bedensel enerji azalması durumu için kullanılan yaygın bir terim olarak ifade edilmektedir (Baysal, 1995: 8-9). Genelde olması gerekenden fazla beklenti içinde olunması ve gerçekleşen ile beklentiler arasındaki farkın artması sonucu ortaya çıkan tükenmişliğin nedenleri kişilerin iş ile ilgili beklentileriyle ilişkilendirilebilir.

Tükenmişliğin nedenlerini, belirtilerini ve ortaya çıkma yöntemlerini açıklamak için farklı modeller ortaya atılmıştır. Cherniss, Pines, Edelwich ve Brosky, Pearman ve Hartman, Maslach Tükenmişlik Modelleri literatürde sıkça yer almaktadır.

2.2.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik alanında yapılan çalışmalara önemli katkıda bulunanlardan biri olan Cherniss 1980'de örgütsel, kişisel ve kültürel faktörler içeren bir teori sunmuş ve konunun kompleksliğine dikkat çekmiştir. Rol belirsizliği, aşırı iş yükü ve insanlarla çalışan yöneticilerin karşılaştığı tükenmişliğe yol açan etkenler ile potansiyel stres kaynakları arasındaki karmaşıklığa vurgu yapmıştır (Leiter, 1986: 22).

Cherniss tükenmişliği, "insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki" olarak tanımlamış ve tükenmişliği aşırı bağlılığın sonucu olarak ortaya çıkan bir rahatsızlık olarak görmüştür (Tümkaya, 1996: 27).

Modele göre tükenmişlik şu şekilde tanımlanmıştır: İş stresine yanıt olarak, işe ilişkin tutum ve davranışlarda negatif değişiklikler göstermeyi, hizmet verilen kişiye karşı ilginin kaybını, bitkinlik duygusunu, hayal kırıklığını, kötümserlik ve karamsarlığı, kaderciliği, kişinin işe motivasyonunun ve bağlılığının azalmasını, ilgisizliği, negativistliği, diğer iş arkadaşlarına ve hizmet verdiği kişilere kızgınlığı,

sistemi ve hizmet verilen kişileri suçlayarak başarısızlığını içselleştirme eğilimini, değişikliğe direnci, insanlara karşı katılığın artışını, yaratıcılığın yitimini içeren bir olgudur.

2.2.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky"ye göre tükenmişlik; "İdealizm, enerji, amaç ve düşüncenin, iş koşullarının örgütsel bir sonucu olarak, ilerlemesinin, gelişmesinin kaybı" olarak ifade edilmiştir. Modele göre, ilerleyici bir stres süreci olarak tükenmişlik, hayal kırıklığının dört evresi şeklinde gerçekleşmektedir (Baysal, 1995: 28).

2.2.2.1. İdealistik Coşku Dönemi

İstek, arzu ve mesleğe bağlılık olarak da adlandırılan bu aşama, enerjinin, beklentilerin, umutların ve motivasyonun fazla olduğu çoğunlukla iş yaşamına yeni başlayan bireylerde görülen dönem olarak ifade edilmektedir. Bu aşamada, hayatın tümünü iş ve başkalarına hizmet verme oluşturur. Bu kişilerin takdir edilmesi gerekirken çeşitli önyargılar, ilkeler, hükümler ve amaçlarla ilgili sorunlarla karşılaşması bireyde strese neden olur. Bazı çalışanlar aktif problem çözme stratejilerini kullanırken bir kısım çalışan da negatif davranış değişiklikleri sergileyerek başa çıkmaya çalışır. Bu durum tükenmişliğin durgunluk düzeyine girmesine neden olur. Bu sıklıkla, çalışmaya başladıktan sonra, yaklaşık bir yıl sonra ortaya çıkmaktadır (Çam, 1991: 21).

Bu dönemde çalışanın fazla enerjisi, yüksek idealleri vardır. Kendini, mesleğin amaçlarına ulaşma yönünde güdülemiştir. Mesleki anlamda kendini geliştirme isteğindedir (Çapri, 2008: 33).

2.2.2.2. Durgunluk Dönemi

İdealist coşku döneminden durgunluğa geçiş sırasında ilk aşamada karşılaştığı sorunları çözmeye çalışan birey yorulmuştur (Baysal, 1995: 28). Bu dönemde birey, beklentileri ile ilgili hayal kırıklığı yaşar. Böylece enerjisi düşer, işi yavaşlatmayı

düşünür ve motivasyonu azalır. Bu durum sürekli olduğunda işin dışındaki ilgiler çok daha önemli hale gelir (Çam, 1991: 21).

Birey bu evrede, çektiği zorlukları ve sıkıntıları düşünmektedir. Kişi yaptıklarını sorgulamakta ve rahatsızlığı giderek artmaya başlamaktadır. Giderek umutları ve enerjisi azalır (Kaçmaz, 2005: 30).

2.2.2.3. Engellenme (Hayal Kırıklığı) Dönemi

Enerjinin iyice azalıp, güçsüzlüğün artmaya başlamasıyla birlikte hayal kırıklığı da oluşmaya başlar. Bireyin idealist beklentileri gerçekleşmemiş, kişisel gereksinimleri karşılanamamıştır. Az maaş, çalışma destek eksikliği ve kötü çalışma ortam politikaları gibi dış etkenler bu aşamada önemli negatif rol oynamaktadır. Tükenmişlikle ilgili duygusal, bilişsel ve fiziksel belirtiler bu aşamada görülmeye başlar (Çapri, 2008: 33.)

Engellenme; "Çalışanın hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini gideremeyerek engellenmesi" ve "Çalışanın hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini doyurmak için kendi gereksinimlerini gözden çıkarması" olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir. Bu sürecin varlığı ve sürekliliği, tükenmişliğin dördüncü dönemine girilmesine neden olmaktadır (Demir, 1995: 9.)

2.2.2.4. Apati Dönemi

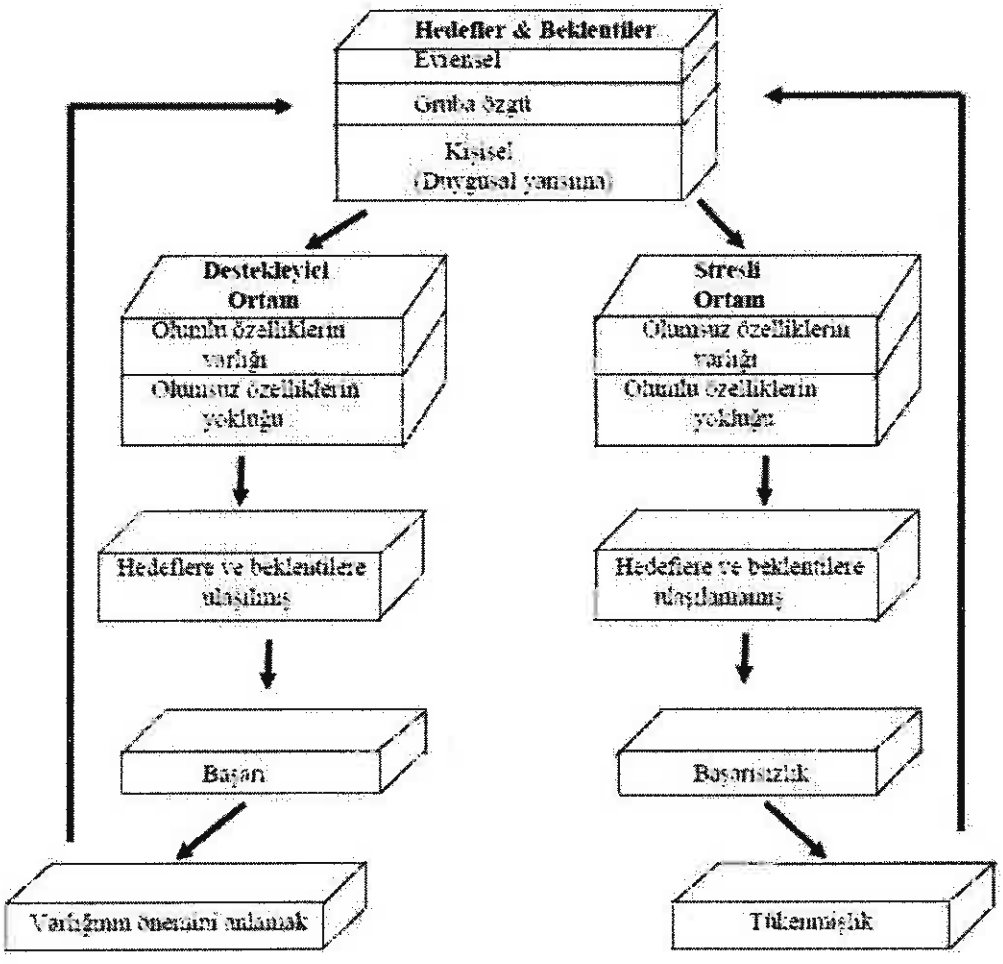
Apati, "Engellenmeye karşı kullanılan doğal bir savunma mekanizması" olarak ifade edilmektedir. Genellikle hizmet veren kişi her şeyden vazgeçmiş bir durumdadır. Mekaniktir ve rutinler korunur. Werner, apatiyi "Kişinin içinde bulunduğu durumu görmezlikten gelerek ve reddederek baş etmeye çalıştığı başarısız bir deneme" olarak tanımlamış ve apatiyi anlamak için çocukluk deneyimlerinin değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamıştır (Çam, 1991: 22.)

2.2.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aronson (1988) tükenmişlik modeline göre "Bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların, bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu" olarak tanımlanmaktadır (Sürgevil, 2006: 29.)

Pines'e göre tükenmişliğin temel nedeni, bireyin sürekli duygusal baskı altında tutan iş ortamlarıdır. Bu iş ortamları daha çok meslek yaşamlarında başarılı olma, takdir edilme, kalıcı izler bırakma konusunda güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilmektedir. Güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler, iş çevresini destekleyici olarak algılarlar ve genellikle beklentilerini gerçekleştirir ve amaçlarına ulaşırlar. Buna karşın iş çevresinin stres boyutunda yüksek, destek ve ödül boyutunda düşük olarak algılandığı durumlarda, güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler çoğu kez başarılı olmak için gerekli fırsatları elde edemezler (Şekil 2.1).

Başarı ile var oluşlarının anlamını bulan bireylerin başarısızlıkları tükenmişliğin en önemli nedeni oluşturur. Birey bu durumu, utanç verici ve yıkıcı olarak değerlendirir (Baysal, 1995: 6).



Şekil 2.1: Pines Tükenmişlik Modeli (Pines, 2000: 843.)

Pines ve arkadaşları tükenmişliğe karşı yapılması gerekenlerle ilgili dört basamaklı bir öneri geliştirmişlerdir bunlar:

1. Tükenmişliğin belirtilerini tanımlama
2. Tükenmişliğe yol açan faktörlerle mücadele etmek için bir plan oluşturma,
3. Değişebilir ve değişemez faktörlerin belirlenip birbirinden ayırt edilmesi,
4. Yeni gelişen durumlarla önceden varolanların birbirinden ayrılması şeklindedir.

Maslach tükenmişlik envanterinden sonra en çok kullanılan ikinci ölçeğin Pines'e ait ölçek olduğu görülmüştür.

2.2.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman'a göre tükenmişlik, "Kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler duygusal veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır" (Sürgevil, 2006: 30.)

Pearlman ve Hartman, öncelikle tükenmişlik için bir "çoklu kavramlaştırma" listesi hazırlamışlardır. Tükenmişlik konusundaki tanımlamalar aşağıdaki gibidir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623.)

- Başarısız olmak, tükenmek,
- Yaratıcılığın yitimi,
- İş yeterliliğinin kaybı,
- İş arkadaşları ve işten duygusal olarak uzaklaşma,
- Kronik strese yaşamında çok önemli bir yer verme,
- Çevresindekilere ve kendisine karşı tavırlardaki uygunsuzluk, sıklıkla rahatsız edici fiziksel ve duygusal semptomlarla birlikte olan bir sendromun ortaya çıkmasıdır.

Pearlman ve Hartman'ın tükenmişlik modelinde " Durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu" olmak üzere dört aşama bulunmaktadır (Süregevil, 2006: 31).

2.2.4.1. Durumun Strese Götürme Derecesi

Birinci aşamada strese yol açan durum araştırılmaktadır. Stresi oluşturan iki büyük etken bulunmaktadır. İlki bireyin beceri ve yetenekleridir ki; bunlar örgütsel istekler için yeterli olmayabilir. İkincisi işin kendisi bireyin beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayamayabilir. Böylece, birey ve iş çevresi arasındaki uyumsuzluk veya çelişki stres oluşturur.

2.2.4.2. Algılanan Stres Düzeyi

İkinci aşama, bireyin strese yol açan durumu idrak etmesidir. Bu aşama örgütteki rol ve organizasyonel değişkenlerin yanısıra, bireyin kişiliği ve geçmiş özellikleri ile de ilgilidir.

2.2.4.3. Strese Verilen Tepki

Üçüncü aşama, strese cevap olarak verilen fizyolojik, duyuşsal ve davranışsal tepkileri içermektedir. Kişisel ve örgütsel değişkenler bu tepkilerden hangisinin/hangilerinin ortaya çıkacağını belirler.

2.2.4.4. Strese Verilen Tepkinin Sonucu

Dördüncü aşama yani son aşama, strese verilen tepkinin sonucunu gösterir. İş doyumunda ya da iş yapma düzeyinde bir değişim yaşanabilmekte, birey psikolojik ve fizyolojik sağlığını yitirebilmektedir. Böylece birey işini bırakabilmekte veya işten çıkartılabilmekte veya tükenmişliği yaşayabilmektedir.

2.2.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier'in tükenmişlik modeli, Bandura'nın "Kendini yeterli bulma / benlik etkisi" modeline dayanmaktadır. Bandura"ya göre, beklenti düzeyleri düşük olan kişiler sık sık anksiyete ve korku gibi hoş olmayan hisler yaşamaktadırlar. İşten kaçarak ve sabır göstermeyerek verimsizleşirler (Baysal, 1995: 25).

Öz yeterlilik düzeyi yüksek olan bireyler, kendi kontrolleri altında olan bir çevre yaratmaya çalışır, kariyer seçenekleri üzerinde fazlaca düşünür, kendilerine daha biricik ve daha kalite kariyer hedefleri hazırlarlar. Bu kişiler olumlu düşünme özelliğine de sahip olmaktadırlar. Kişinin kendisi hakkında olumlu düşünmesi, bilişsel bir hata değil, uyum sağlayıcı bir davranıştır (Bandura, 1997: 198).

Meier'in modeline göre tükenmişlik, tekrarlayan iş yaşantılarının bir sonucu oalarak ortaya çıkmaktadır. Bunlar; Bireyin işle ilgili olumlu pekiştireç beklentisinin çok düşük olduğu, buna karşılık ceza beklentilerinin çok yüksek olduğu, varolan pekiştireçleri kontrol etme yollarıyla ilgili beklentilerinin de düşük olduğu ve pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları yapmayla ilgili kişisel yeterlik beklentilerinde bir düşüklükle karakterize yaşantılardır(Meier, 1983: 902).

Meier'in tükenmişlik modelinin pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme süreci (davranışları anlamlandırma süreci) olmak üzere dört boyutu bulunmaktadır (Meier, 1983: 902).

2.2.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan"ın modeline göre tükenmişlik; gözlem ve deneyimlere dayanır. Model, Ericson"un kişilik gelişimi kuramını temel almış, tükenmişliği gelişimsel bir şemayla dört aşamada açıklamıştır. Modeldeki aşamalar şu şekildedir (Suran ve Sheridan, 1985: 745).

2.2.6.1. Kimlik – Rol Karmaşası Aşaması

Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin oluştuğu lise son sınıf ile üniversite yıllarına uzanan bu dönem, psikolojik gelişim açısından kritik bir dönem olmaktadır. Bu dönemde ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışma, özellikle meslek seçimi üzerinde ağırlık kazanmaktadır.

2.2.6.2. Yeterlilik – Yetersizlik

Kimliğin gelişimi, iş yaşamında bir yeterlilik duygusu oluşması ile son bulmaktadır. Buna çıraklık dönemi denilmektedir. Bu süreçte aday becerilerini geliştirerek bağımsızlaşmaktadır. Diğer çalışanların zihninde profesyonel kimlik

geliştirerek bununla ilgili duyulan kaygıyı da azaltmaktadır. Birey daha sonra kendine "Yaptığım işte ne kadar iyiyim?" sorusunu sorar ve cevabını bulmak için diğer eş düzey profesyonel çalışanlarla kendini karşılaştırarak, birkaç yıl sonraki pozisyon değişimini hayal etmelidir. Yapılan karşılaştırmanın sonucunun olumsuz olması durumunda bireyde kişisel yetersizlik ve mesleki yetersizlik duygusu oluşturmaktadır, Mesleki beklentileri fazla olan kişilerde tükenme riski her zaman daha yüksek olmaktadır.

Yeterlilik ise, kişinin yapmayı tercih ettiği işi iyi yapmada kendini değerli hissetmeyi öğrenme sürecidir.

2.2.6.3. Verimlilik – Durgunluk

Bu aşamada çalışan, ciddi olarak kariyerinin amacı ve kişisel mutluluk arasındaki ilişkiyi incelemeye başlamaktadır. Verimlilik "Yaratıcı olmayı, bireyin kendisini olduğu gibi ifade etmeyi ve davranmayı öğrenme" sürecidir. Bireyin yaşamını becerileriyle dengelemesini, gücünü verimli çalışmaya sarf etmesini ve yaratıcı olmasını sağlamaktadır.

Bireyin mesleki yaratıcılık ve ilgi geliştirmeyi başaramaması, amaç ve hedefsizlik duygusuyla sonuçlanmaktadır. Yeteneklerini yaratıcı olarak kullanabileceği bir ortamın olmaması önceki başarılarını da anlamsızlaştırmaktadır.

2.2.6.4. Yeniden Oluşturma – Hayal Kırıklığı

Bu dönemde birey iş yaşamında mutlu değildir. Genellikle, orta yaşlarda görülen hayal kırıklığı, bazen hedeflerin yeniden tanımlanıp, yeniden başarı gereksinimlerinin değerlendirilmesi ile pozitif bir uyarıcı olabilmektedir. Bu süreç, kişinin bireysel ve profesyonel yaşamı için yeni bir oluşum süreci olabilmektedir.

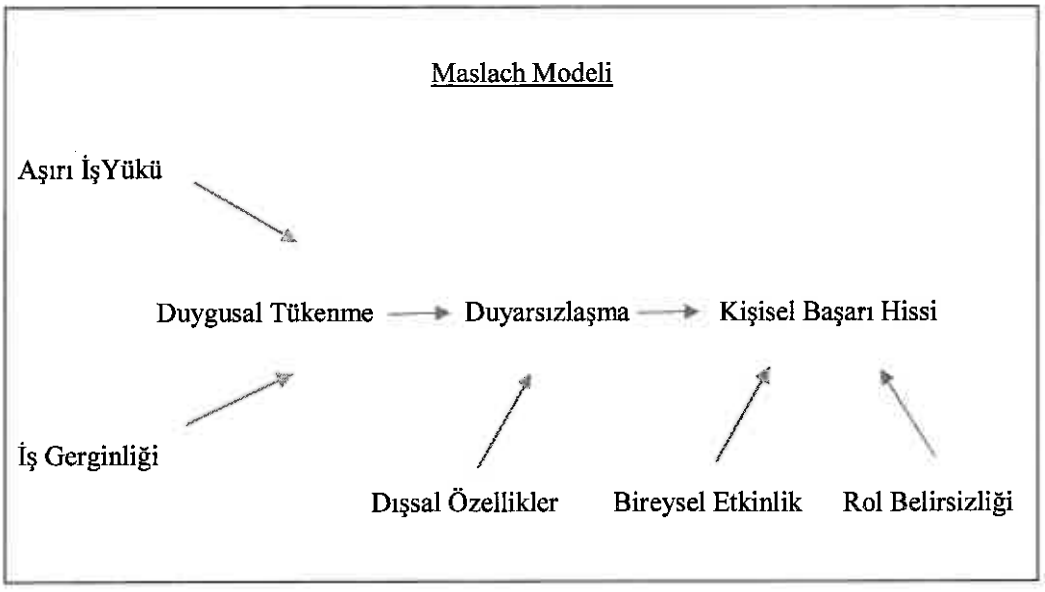
2.2.7. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tükenmişliği; "Fiziksel tükenme, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, negatif benlik-self kavramının gelişmesi ve iş, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen, fiziksel ve duygusal bir tükenme sendromu" olarak kavramlaştırmaktadır (Çam, 1991: 18).

Günümüzde yaygın olarak benimsenen tanım Maslach ve Jackson (1981) tarafından "Tükenmişliği üç boyutlu bir kavram" olarak ortaya çıkaran tanımdır. Buna göre tükenmişlik; "iş nedeniyle insanlarla sürekli yüz yüze çalışanlarda sıklıkla ortaya çıkan üç boyutlu bir sendrom" olarak tanımlanmaktadır. Tanımda bahsedilen üç boyut; "duygusal tükenme (emotional exhaustion)", "duyarsızlaşma (depersonalization, Cinism)" ve "kişisel başarı hissi (personal accomplishment of emotions)" olarak adlandırılmıştır.

Enerji, aidiyet ve yeterlilik kavramları tükenmişliğin üç boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığın tam zıttı kavramlardır. Tükenmişlik geliştiğinde, çalışma isteği azalır; enerji yerine duygusal tükenme, aidiyet yerine duyarsızlaşma, yeterlilik yerine ise yetersizlik oluşur (Sürgevil, 2006: 43).

Lewin ve Sager (2007)'in Şekil 2.2'de şematize ettiği Maslach ve Jackson tükenmişlik modelinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenleri aracılığıyla çalışanda düşük kişisel başarı hissinin tetiklendiğini göstermiştir.



Şekil 2.2: Maslach Tükenmişlik Modeli (Lewin ve Sager, 2007, s. 1216-1224.)

2.2.7.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, tükenmişliğin stres boyutunu oluşturmakta ve "Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı" ifade etmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402; Wright ve Douglas, 1997: 492; akt.: Budak vd., 2005: 96).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin başlangıcı olarak görülmektedir ve kişide sıkça baş ağrıları, uyuyamama veya az uyuma, yemek yiyememe gibi fiziksel belirtiler sonrasında depresyon ve çaresizlik gibi ruhsal belirtiler ortaya çıkmaktadır (Furnham 2005: 390). Duygusal tükenme bireyin enerjisinde azalma, yorgunluk ve duygusal olarak çökme gibi belirtiler göstermektedir. Literatürde en kritik boyut olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi yüz yüze geldiği müşterilere geçmişte olduğu gibi sorumlu ve fedakâr davranmadığını düşünür. Yaşadığı gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla dolan kişi için bir sonraki gün işe gelme zorunluluğu büyük kaygı oluşturmaktadır (Arı ve Bal, 2008: 133.) Bu durumu yaşayanlar yeni bir işgününe başlamak için gerekli enerjiyi kendilerinde bulamazlar. Duygusal kaynaklarını tüketmişlerdir. Enerjilerini tekrar yüklemek için yeni kaynak bulamazlar (Örmen, 1993: 6). İşlerine eskisi gibi adapte olamazlar ve gergin hissederler.

2.2.7.2. Duyarsızlaşma

Maslach tükenmişlik modelinin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma, kişiler arası ilişkileri içermektedir. Duyarsızlaşma, hizmet verilen bireylere karşı ilgisiz ve sert bir tavır içinde olması şeklinde tanımlanmakta ve idealizmde azalmayı göstermektedir (Ergin, 1996.28). Duygusal tükenmede kişi kendini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissetmektedir. İnsanlarla olan ilişkileri asgari düzeydedir. İnsanlara karşı olumsuz düşünceler geliştirebilmekte ve kendisine kötülük geleceği düşüncesi yaşayabilmektedir (Güllüce, 2006: 6.)

Maslach"a göre ikinci boyut olan duyarsızlaşma en sorunlu boyut olarak ele alınmaktadır (Baysal, 1995: 34.)

2.2.7.3. Kişisel Başarı

Maslach tükenmişlik modelinin üçüncü boyutu "kişisel başarı hissi" kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duygularını tanımlamaktadır. Kişisel başarı eksikliği; kendini yetersiz olarak değerlendirmesi, başarısızlık duygusu, düşük moral, düşük benlik saygısı, kendilerini işlerine verememeleri, iş verimliliğinde azalmadır (Ergin, 1992: 144). Kişinin kendisini, olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade etmektedir (Sürgevil, 2006: 45.)

Tükenmişliğin duyarsızlaşma aşamasında kişi başkaları hakkında olumsuz düşünceler geliştirirken, kişisel başarı hissi aşamasında ise kendine yönelik olumsuz düşünceler geliştirmeye başlamaktadır ve bu düşüncelerle birlikte ortaya çıkan olumsuz davranışlar sonucunda kendini suçlamaya başlar. Kendisini kimsenin sevmediğini, kendisine güvenilmediğini ve işinden dolayı yüz yüze geldiği diğer insanlarla ilgilenmede yetersiz kaldığını düşünerek kendisi hakkında başarısız olduğuna karar vermektedir. Bu kişi, iş kariyerinde ilerleyemediğini, hatta gerilediğini düşünmektedir. Bu nedenle özgüvenini yitirebilir. Çalışmalarının karşılığının verilmediğini, başarılı görülmediğini düşünür ve durumu diğer çalışanlar tarafından fark edildiğinde yaşamakta olduğu stres daha da artarak depresyona dönüşmeye başlamaktadır. Çalışmalarının olumlu bir değişiklik oluşturmayacağına inandığında da uğraşmayı bırakacaktır (Gezer, 2008: 27).

2.3. Tükenmişlik Modellerinin Bir Arada Değerlendirilmesi

Literatürde Tükenmişliğe ilişkin olarak yapılan tanımlamalar ve boyutları tablo 2.1'de gösterilmektedir.

Tablo 2.1: Tükenmişlik Modellerinin Bir Arada Değerlendirilmesi

MODEL ADI	GELİŞTİREN	TÜKENMİŞLİK TANIMI	BOYUTLARI	YIL
Cherniss Tükenmişlik Modeli	Cherniss	İnsanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa karşı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki	Tek Boyut	1980
Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	Edelwich ve Brodsky	İdealizm, enerji, amaç ve düşüncenin, iş koşullarının örgütsel bir sonucu olarak, ilerlemesinin, gelişmesinin kaybı	İdealistik coşku dönemi Durgunluk Engellenme Apati	1980
Pines Tükenmişlik Modeli	Pines	Bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların, bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu	Tek Boyut	1988
Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	Pearlman ve Hartman	Kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıt	Durumun strese götürme derecesi Algılanan stres düzeyi Strese tepki Strese verilen tepkinin sonucu	1982
Meier Tükenmişlik Modeli	Scott Meier	Tekrarlayan iş yaşantılarının bir sonucu olan kişisel yeterlik beklentilerinde bir düşüklük	Tek Boyut	1983
Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	Suran ve Sheridan	Dört aşamalı gelişimsel bir şema	Kimlik – Rol Karmaşası Aşaması Yeterlilik – Yetersizlik (Yeterlilik kazanımı) Verimlilik – Durgunluk Yeniden Oluşturma – Hayal Kırıklığı	1985
Maslach Tükenmişlik Modeli	Maslach	İş, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen, fiziksel ve duygusal bir tükenme sendromu	Duygusal Tükenme Duyarsızlaşma Kişisel Başarı	1981

(Kaynak: Üresin, 2009: 19).

2.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik, yavaş başlayan, ani ortaya çıksa da süreklilik arzeden kronik bir durumdur (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 398).

Maslach, duygusal tükenmenin bireyin duygusal kaynaklarının tükenmesi sonucu ortaya çıkan ilk bulgu olduğunu belirtmiştir (Scott ve Jaffe, 1989: 85).

Tükenmişlik belirtileri çeşitli olmakla birlikte kişide genellikle mesleki doyumsuzluk ve yorgunluk gibi duygular görülür. Tükenmişlik yaşayan kişi işe

gitmeme, dayanma gücünün olmaması, kendinden şüphelenme ve benlik imajına uymayan davranışlarda bulunma görülebilmektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 544-545). Tükenme ile ilgili duygusal ilk belirtiler; öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yardım etmek istememe, çaresizlik, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları en sık ifade edilen şikâyetlerdendir. Tükenme "çok başarılı" olmak için aşırı ve hırsla çalışan, her zaman daha fazlasını yapmaya çalışan, sınırlarını aşan kişilerde görülmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2002: 43).

Tükenmişliğin fiziksel şikâyetlerle başlayıp duygusal sorunlarla devam ettiği, oluşan bu sorunlara zamanında müdahale edilmediğinde kronikleşerek davranışların olumsuz yönde etkilendiği ve kişiler arası ilişkilerin bozulduğu (Pines, 2002: 105).

Tükenmişlik; hafif, orta ve şiddetli olmak üzere farklı davranışlarla gözlenebilen üç derecede sınıflanmaktadır (Çam, 1993:155).

1. Birinci derece (Hafif Derece Tükenme Gösterenler): Kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik, endişe ve sonuçsuz çabalarda bulunma şeklinde görülmektedir.
2. İkinci derece (Orta Derece Tükenme Gösterenler): Birinci derece tükenmişlik gösterenlerle aynı belirtileri gösterir. Ancak bu belirtiler en az iki haftada bir veya daha sık tekrarlanmaktadır.
3. Üçüncü derece (Şiddetli Derece Tükenme Gösterenler): Fiziksel rahatsızlıklar, ülser, kronik ağrılar ve migren gibi sorunlar gözlenir.

Yapılan literatür araştırmasında, tükenmişlik durumunda kişide ortaya çıkan belirtiler ile ilgili olarak araştırmacılar tarafından en kabul görülenler fiziksel belirtiler, davranışsal belirtiler ve psikolojik belirtilerdir.

2.4.1. Fiziksel Belirtiler

İşlerini büyük bir şevkle yapan insanlar, bazı dönemlerde neredeyse tam gün, hatta gece yarısına kadar çalışabilmekte, birkaç saat uyumalarına rağmen ertesi gün işlerine tüm enerjileri ile devam edebilmektedir. Tükenmiş insanların birçoğu iş yaşamına böyle başlamışlardır (Çam, 1991: 24).

Fiziksel belirtiler şunlardır:

1. Yorgunluk ve bitkinlik

2. Sık baş ağrısı

3. Uyku bozuklukları

4. Solunum bozuklukları

5. Uyuşukluk

6. Kilo kaybı veya şişmanlık

7. Ağrı

8. Yüksek kolesterol

9. Koroner kalp rahatsızlığı yakalanma oranının artışı

10. Yüksek tansiyon

11. Çok sık görülen ve geçmeyen soğuk algınlığı ve gripler

12. Kas gerilmeleri / Kas ağrıları

13. Deride kabarma ve kızarıklıklar

14. Ülser, mide ve bağırsak rahatsızlıkları

2.4.2. Davranışsal Belirtiler

1. Ani öfkelenme

2. İşe gitmek istememe veya geç gitme

3. Yapılan davranışlar karşısında şüphecilik ve endişe

4. Alınganlık gösterme

5. İş doyumumun azalması

6. İlaç, alkol, tütün vb. kullanımında artma

7. Az ya da çok yemek yeme

8. Çatışmalar nedeniyle aile ve arkadaşlardan uzaklaşma

9. Yalnız kalma isteği

10. Hevesin kırılması, kolay ağlama

11. Unutkanlık

12. Örgütlenmede yetersizlik

13. Rol karmaşası, kurallara uymama

14. Kuruma karşı ilginin kaybolması

15. Bazı yapılacak işleri erteleme

16. Hizmet verilen kişilere küçümser şekilde tek tip davranma

17. İş arkadaşlarıyla tartışmaktan kaçınma ve onlara suçlayıcı davranma

Davranışsal tükenmişlik, fiziksel ve psikolojik belirtilere göre çok daha iyi gözlenebilmektedir. Bu da aslında tükenmişliğin ciddi bir boyuta ulaştığını göstermektedir (Tümkaya, 1996: 14).

2.4.3. Psikolojik Belirtiler

1. Engellenmişlik hissi ve sinirlilik

2. Korku ve kaygı duyma

3. Alınganlık

4. Belirgin şekilde üzülme

5. Apatik görünme

6. Şüphe ve paranoya

7. Öz saygı ve öz güvenin azalması

8. Suçluluk ve yılgınlık hissetme

9. İlgisizlik, insanları eleştirme

10. Kişisel başarının azalması hissi

11. Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma

12. İç sıkıntısı, bıkkınlık

13. Konsantrasyon bozukluğu

14. Depresyon

15. Aile içi sorunlarda artış

Psikolojik belirtilerin, fiziksel ve davranışsal belirtilere göre tespit edilmesi ve gözlenmesi daha zor olabilir (Sürgevil, 2006; 20)

2.5. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğe etki eden faktörler bireysel faktörler ve Örgütsel Faktörler olarak ayrılmaktadır.

2.5.1. Bireysel Tükenmişlik Faktörleri

Bireysel Tükenmişlik faktörleri, bireyin sahip olduğu, tükenmişliğe zemin hazırlayan, bazen artıran, bazen de azaltan özellikleridir (Özdemir, 2006: 83-96).

Bireysel Tükenmişlik faktörleri şunlardır:

2.5.1.1. Cinsiyet

Tükenmişliğin cinsiyet faktörü üzerinde birçok araştırma yapılmış, sonuçlar her zaman aynı çıkmamıştır. Bazı sonuçlarda kadınların, bazı sonuçlarda ise erkeklerin daha fazla tükenmiş oldukları, bazılarında ise fark olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda cinsiyet demografik özelliğinin bazı çalışmalarda tükenmişliğe etkisi olduğu söylemektedir (Çokluk, 1999: 117-118).

Kadınların duygusal tükenmeye daha yatkın, erkeklerin ise kişisel başarıya daha odaklı oldukları bildirilmektedir. (Ergin, 1992:150). Harran ve arkadaşları (1998) tarafından yapılan araştırmada ise cinsiyetin tükenmişlik üzerine etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır (Seğmenli, 2001: 20).

Kadın ve erkekler arasında aşırı bir rekabet olduğunda, kadınlarda tükenmişlik sendromunun daha az görüldüğü belirtilmektedir. Ayrıca stresle başa çıkma yollarının sayı ve çeşitliliğinde erkek ve kadınlar arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bu durum tükenmişlikte cinsiyete göre bir farklılık olabileceğini göstermektedir. (Uçman, 1990: 58).

2.5.1.2. Yaş

Yaş ve Tükenmişlik arasında yapılan çalışmalarda yakın bir ilişki olduğu görülmektedir. Gençlerin, ileri yaştakilere göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi yaşadıkları görülmektedir. Tükenmişlik, yaşlı çalışanlar arasında düşük, genç çalışanlar arasında yüksektir (Maslach ve Jackson, 1981:15). Yeni işe başlayanlar, yeni roller ve sorumluluklarla karşı karşıya kalmakta ve tükenmişlik için risk oluşturmaktadır (Örmen,1993: 19).

2.5.1.3. Medeni Durum

Medeni durum ile tükenmişlik arasında bir ilişkisi olduğunu ortaya koyan bulgulara rastlanmaktadır. Bekârlar evlilere göre tükenmişliği daha fazla yaşamaktadır. Boşanmış bireyler ise iki grup arasında yer almaktadır (Dolu, 1997: 9).

2.5.1.4. Meslekte Çalışma Süresi

Çalışanın meslekte çalışma yılı arttıkça, işine olan tutumunda da değişme yaşanmaktadır. Çalışma süresi ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişkide olduğu bildirilmektedir. Buna karşın kişisel başarı düzeyi ile çalışma süresinin birbirine paralele olarak arttığı belirtilmektedir (Ergin, 1996: 32).

2.5.1.5. Eğitim

Eğitim seviyesinin yüksek olan bireylerin tükenmişlik sendromunu daha fazla yaşadıkları belirtilmektedir. Tükenmişliğin en yüksek bulunduğu lisans eğitimini tamamlamış grupta duyarsızlaşma yüksek, kişisel başarı hissi düşük ve duygusal tükenme eğilimi daha fazla saptanmıştır (Torun, 1997: 48).

2.5.1.6. Kişilik

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalarda kişiliğin tükenmişliğe etkisinin yüksek olduğu görülmüştür. Yapılan bu araştırmalarda kişilik, bireyin işle ilgili algılarını ve duygusal tepkilerini etkiler. Bireylerin ihtiyaçları, istekleri, yetenekleri ve kişilik örüntüleri, çalıştıkları işyerinin beklentileri veya sınırlılıkları bireylerin iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır (Akçamete vd. 2001: 10.)

Kişilik üzerine yapılan çalışmalarda iki temel kişilikten söz edilmektedir. Bunlar A tipi ve B tipi kişilik yapılarıdır. A Tipi kişilik Freudenberger, Niehouse ve Heliwell tarafından potansiyel bir "tükenmişlik" tipi olarak tanımlanmıştır (Sürgevil, 2006: 51.)

A tipi rekabetçi, kendini işine adayan, sürekli zaman endişesi duyan kişiliktir. Utangaç, çekingen, tek başına çalışmayı seven ve aceleci bireylerdir. Ayrıca, Scala'a göre; "Ttükenmişlik yaşayan bireylerden incinmeye en fazla eğilimli olanlar A tipi kişilik grubu içinde gösterilen obsesif - kompulsif kişilerdir". Mazur ve Lynch, A tipi kişiliğin tükenmişlik için belirgin bir etken olduğunu belirtmektedir. Cooper, A tipi kişiliğin daha fazla iş yükü üstlendiğini bildirmektedir. (Üresin, 2009: 30.)

B tipi kişilik ise, A tipi kişilik özelliklerinin tam zıttı davranışı olan bireylerdir. Rahat ve sakin yapıdadırlar, zamanın yetmediğinde yakınmazlar; gerekmedikçe başarılarını gösterme veya tartışma gereği duymazlar. Bulundukları ortamda az sorun yaşamaları, huzursuzluk duymadan çalışmaları, suçluluk duymadan rahatlayabilmeleri B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin davranışlarıdır. Yaptıklarıyla ilgili başkalarının neler düşüneceği ile ilgilenmez, aşırı zorlanma ve tehditler karşısında daha az paniğe kapılır ve aşırı tepki vermezler (Akçamete vd., 2001:13.)

B tipi kişilik özellikleri taşıyan çalışanlara göre A tipi kişiliktekiler tükenmişliğe daha fazla yatkındırlar. Sabırsız ve hoşgörüsüz bireyler tükenmişlikle mücadelede etmede başarısızdırlar (Baysal, 1995: 36.)

2.5.1.7. Beklenti Düzeyi

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalarda etkili bir diğer faktörde kişilerin beklenti düzeyleridir. Gerçekçi beklentiler içinde olmak ancak insanların kendileri hakkında yeterince bilgi sahibi olmaları ve çevrenin onlara sunduğu fırsatları görebilmeleriyle mümkün olmaktadır. Bundan dolayı, yapılan yanlış değerlendirmeler

kişilerde, gerçekçi olmayan beklentiler geliştirebilir. Özellikle bu durumda olanlar meslek yaşamına daha yeni adım atmış genç bireylerdir (Sürgevil, 2006: 54.)

2.5.2. Örgütsel Tükenmişlik Faktörleri

Maslach ve Leiter'a göre örgüt çalışanlarında görülen tükenmişlik, çalışma koşulları hakkında bilgi vermektedir ve değişmesi gereken birey değil örgüt olmalıdır (Çam, 1993: 159). Kişilerde tükenmişlik yaratabilecek örgütsel faktörler şunlardır.

2.5.2.1. İş Yükü

Belirli bir zamanda ve kalitede yapılması gereken işi tanımlamaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 38-39). Çalışanın neyi, ne kadar ve nasıl yaptığıyla ilgili olan iş yükü, çalışma hayatının temel bir boyutudur. (Sürgevil, 2006: 59.)

2.5.2.2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

Rol Çatışması "aynı anda iki ya da daha fazla rolü yerine getirme durumunda kalan bir rol yükümlüsünün, rol gereklerinden birisine, diğerini güçleştirecek şekilde daha fazla uyması" olarak tanımlanır (Kılınç, 1991: 21-22). Rol çatışması her türlü sosyal grupta (aile, kulüp, arkadaş grubu v.b.) görülebilmektedir. Kişinin rolleri konusunda yeterli bilgisinin olmaması durumunda rol belirsizliği görülebilir. İşin hedefleri tam olarak tanımlanmadığında da stres gelişir (Balcı, 2000: 57.)

2.5.2.3. Kontrol

Kontrol, kişinin işinde sahip olduğu seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağıdır (Leiter, 2003: 2).

Çalışan ile iş arasında kontrol açısından uyum, kişinin amaçlarıyla iş ortamının kişiye sağladığı özgürce işini yapabilme hakkı arasındaki tutarlılığın bir göstergesidir. Çalışanların işi etkileyecek kararlara aktif katılımı, kişinin işiyle daha derin ilişkiler kurmasına olanak tanımaktadır (Sürgevil, 2006: 64.)

Çalışan yaptığı iş üzerinde kontrolü sağlayamıyorsa tükenmişlik artacaktır. Bu kontrol eksikliği üstlerin fırsat bırakmadan ne, ne zaman ve nasıl yapılacağını

söylemelerinden kaynaklanmaktadır. Bu durum da tükenmişlik için sebeplerden biridir (Öztuna, 2005: 15-16.)

2.5.2.4. Ödül

Ödül, bireyin örgüt içindeki katkıları nedeniyle maddi ve sosyal açıdan takdir edilmesidir (Leiter, 2003: 2.)

Örgütteki ödül ve ceza duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinin boyutlarıyla ilişkilidir. Çalışanların çoğu için ödül ve ceza, kendilerinin performansları hakkında başkalarının düşüncelerini öğrenmenin en iyi yoludur. Maalesef çalışanlar çoğunlukla örgütlerinden böyle bir geribildirim alamamaktadır (Gülnar, 2007: 102).

2.5.2.5. Aidiyet

Aidiyet duygusu örgütün sosyal çevresinin bir özelliğini ifade etmektedir. Buna göre, kişiler; sosyal destek, isbirliği gibi olumlu kazanımlar sağlayabildikleri gruplara girmektedirler (Leiter, 2003: 2.)

Çalışanlar, rahat ettikleri, mutlu oldukları ve saygı duydukları insanlarla daha başarılı olmaktadır. Bu tür sosyal destek bireyin gruba dâhil olmasıyla değerlerin paylaşılmasıyla olmaktadır. (Maslach, Schaufeli, ve Leiter, 2001: 415.) İş arkadaşları ve yöneticilerden gelecek destek ve olumlu geribildirimler kişinin başarısını olumlu yönde etkilemektedir.

2.5.2.6. Adalet

Adalet; örgütün tutarlı ve eşit olma kurallarını herkes için uygulamasıdır (Bilgin, 2003:273). Çalışma ortamında adalet kişiler açısından önemli bir değişken olmaktadır. Kişinin işe başladığı günden, yükselmesine kadar birçok aşamasında bulunduğu örgüt ile kendi adalet algısının uyuşmaması tükenme sürecindeki bireyi olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Tunç, 2014: 26).

Maslach ve arkadaşları örgütlerde adaletin bulunmamasının duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya neden olacağını belirtmektedir. Buna göre adaletsiz davranışlar tükenmişliği iki yönde etkilemektedir. İlk olarak, adaletsiz davranışlar bireyi duygusal

olarak tüketir. İkinci olarak ise, adaletsiz iş ortamı bireydeki duyarsızlaşma hissini derinleştirmektedir (Maslach vd., 2001: 415).

2.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik, kişide çok çeşitli rahatsızlıklara yol açabilmekte, kişinin yaşadığı çevre, çalışma ortamında da olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Bu sonuçlar her ne kadar sadece tükenmişliğe özgü olmasa da, kişilere ve örgütlere verdiği zararların farkına varılması ve problemi önlemede daha iyi bir yönetimin önemine dikkat çekmesi bakımından üzerinde durulması gereken bir konu olmuştur (Cordes ve Dougherty, 1993: 637.)

Tükenmişlik sonuçları incelendiğinde "işi savsaklama, işi bırakma eğilimi ve niyetindeki artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor vb. yollarla izni uzatma eğilimi, işte ve iş dışında ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk eğilimi, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve iş kazalarında artma" gibi durumlar olduğu görülmüştür (Izgar, 2000: 32). Meslek sahibi olan birçok kişinin tükenmişlik nedeniyle işlerinden daha erken emekli oldukları görülmektedir (Babaoğlan, 2006: 27.)

Genel olarak tükenmişliğin oluşturduğu olumsuz sonuçların; kişinin yaşamına, çalışma ve aile hayatına etkilerinden söz edilmektedir.

2.6.1. Bireysel Yaşama Etkileri

Tükenmişlik yaşayan kişinin yaşadığı ruhsal yorgunluk, fiziksel yorgunluğu da beraberinde getirmektedir. Bu durumu yaşayan kişiler için sabah erken kalkıp yeni bir güne başlamak çok zor gelmektedir. Buradaki yorgunluğun esas kaynağı kişinin yaşadığı gerginlik olmaktadır. Gerginlik devam ettikçe, kişi uykusuzluk problemi yaşamaktadır. Kronik yorgunluk ve gerginlik, grip, soğuk algınlığı gibi rahatsızlıkların oranını arttırmaktadır (Sürgevil, 2006: 89).

Tükenmişlik yaşayan kişi psikolojik olarak, zayıflama eğilimi ve memnuniyetsiz olma eğilimindedir. Duygusal tükenme arttıkça halsizlik şikâyetleri ve uyku problemleri de artabilmektedir. Ufak bir kırgınlık bile öfkeye neden olabilmekte ve ilerleyen dönemlerde kişide paranoyalar oluşturabilmektedir (Dolu, 1997: 78). Duygusal tükenme yaşayan kişilerde yanlış yemek yeme alışkanlıklarından dolayı

sağlık sorunları görülebilmektedir. Yine bu kişiler öğünlerini sık sık atlamakta veya yemek zamanlarını işte çalışarak geçirmektedir. Bu tür sağlık problemlerine yol açacak davranışlar belli bir süre sonra alışkanlık haline gelmekte ve bu durumda sorunlar gittikçe çözülemez hale gelmeye başlamaktadır (Örmen, 1993: 29.)

2.6.2. Çalışma Hayatına Etkileri

Tükenmişlik yaşayan kişinin çalışma hayatı en fazla etkilendiği alan olmaktadır. Kişinin performansında azalma sonucu motivasyonu düşer. Kişi kendini engellenmiş hissetmektedir. Bu durumu yaşayan kişi yaptığı işi artık "umursamaz" ve başarılı olmak gibi artık bir isteği kalmamış, çabalamaktan vazgeçmiştir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 77). Tükenmişlik yaşayan çalışanın işten ayrılma niyeti arasında, güçlü bir ilişki vardır. Tükenmişlik iş doyumunda ve çalıştığı örgüte bağlılıkta azalmaya yol açabilmektedir. Tükenmişliğin sonuçlarından birisi de kişideki dikkat dağınıklığı olmaktadır. Dikkatini belirli bir noktaya toplayamayan kişilerin yaptıkları işlerde kalite düşmektedir. Bu dikkat dağınıklığının daha ileri boyutlara ulaşması, iş yerinde kazaların ve yaralanmaların meydana gelmesine de neden olabilmektedir (Sürgevil, 2005: 91-92.)

Tükenmişlik yaşayan kişiler kararlarını dikkatli veremezler; sonuçlarını önemsemezler, okudukları ile yetinirler; yenilikçi değil tutucu ve değişime dirençlidirler. Göz göze gelmekten kaçınırlar, mırıltı ile konuşup, el sıkmak gibi bedensel temaslardan kaçınırlar (Örmen, 1993: 31-32). Çalışma hayatındaki tükenmişlik, kişinin bedensel sağlığı yanında psikolojik sağlığı ile de ilgilidir. Kişinin kendisini kötü hissetmesi, işini iyi yapmasına engel olmakta böylece değersizlik ve işe yaramazlık duygusu yaşamaktadır. Bu noktada kişi çevresinden kopmaya başlamaktadır (Arslan, 2007: 50). Kişilerin çalışma hayatında stres yaşamaları kaçınılmazdır. Özellikle iletişiminin azalması, toplumsal rol karmaşası, çalışma ortamında rekabetin artması, kişisel beklentilerin üst seviyelerde olması gibi koşullar çalışanları ruhsal olarak olumsuz etkilemekte ve yaşanan stresin artmasına neden olmaktadır. (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466.)

2.6.3. Aile Hayatına Etkileri

Tükenmişlik kişinin çalışma hayatının yanısıra özel hayatını da etkileyebilmektedir. Duygusal tükenmenin etkileri, tükenmişlik yaşayan kişinin ailesi ve arkadaşları tarafından da hissedilir. Kişi evine gergin ve yorgun gelecek, çoğu zamanını işle ilgili şikâyetlerini anlatmakla geçirecektir. Bu durum aile içi çatışmalara yol açacak ve bireyler birbirlerinden uzaklaşacaktır. Bazı çalışanlar ise evlerinde işleri hakkında konuşmamayı tercih etmektedir. Bu durum kişilerin, sığındıkları bir çözümdür ve i bu davranışıyla, bir anlamda ailesini koruma altına almak istemektedir. Bu davranış, özellikle evli çiftler arasında, açık ve paylaşımcı bir ilişkiyi engellemektedir (Sürgevil, 2005: 93). Ev ortamında oluşan bu olumsuzluklar sonucu ayrılma veya boşanma gibi daha olumsuz vakalar yaşanabilmektedir.

2.7. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik yalnızca bireyleri değil bireyin hizmet verdiği kişileri, çalıştığı kurumu, aile ve arkadaş çevresini ve içinde yaşadığı toplumu etkilemektedir (Örmen, 1993: 50). Bu nedenle tükenmişliğin önlenmesi ve tükenmişlikle başa çıkma yollarının bilinmesi ve uygulanması çok önem arz etmektedir.

Tükenmişlikle mücadele edebilmek için öncelikle tükenmenin nedenlerinin ortaya çıkarılması ve azaltma yollarına gidilmesi gerekmektedir.

Tükenmeyi azaltmada kişinin yaşadığı stres ve tükenmenin farkında olması ve değişimi gerçekleştirebilecek etkili başa çıkma yollarının geliştirildiği "stres yönetimi programları"nın yapılmasıdır (Özgen, 2007: 117).

Anderson "tükenmişliğin üstesinden gelmek istiyorsanız, en iyisi büyük miktarda strese yol açan problemi tanımak ve görevle ilgili en azından bir şeyi değiştirerek durumunuzu düzeltmeye çalışmak gerekmektedir" demiştir. Ayrıca Anderson "Üzerinize stres yaratan konulara yoğunlaşmayın" demektedir (Izgar, 2001:337.)

Tükenmişlikle ilgili çalışmalar incelendiğinde tükenmişlikle başa çıkma yolları bireysel ve örgütsel yöntemler olarak iki gruba ayrılmaktadır.

2.7.1. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Alınabilecek Bireysel Yöntemler

Tükenmişliği önlemede öncelikli görev kişinin kendisine düşmektedir. İlk olarak tükenmişliğin tanımının ve belirtilerinin birey tarafından bilinmesi, kişinin kendi yaşayacağı tükenmişliği erken teşhis etmesinde önem arz etmektedir. Kişiler hayatlarında gerçekçi hedef ve beklentiler belirlemelidir. Birey işe başlamadan önce işte karşılaşacağı zorlukları bilirse, beklentilerini gerçekçi olarak belirleyip, gerekli önlemleri alabilmektedir (Arı ve Bal, 2008: 139.)

Tükenmişlik, kişinin kendi başına mücadele edeceğinden daha büyük bir sorun gibi görülse de; bu bireyin tükenmişliğe teslim olması ve çözüm için çaba göstermemesi anlamına gelmemektedir. Kişinin hem ruhsal hem de fiziksel açıdan kendisini güçlendirebileceği birçok yol bulunmaktadır. Kişiler tükenmişliği engelleyerek durduracak süreci başlatabilmek için harekete geçebilirler. Ancak bu süreçte de birey başkalarına ihtiyaç duyabilmektedir. İzole edilmiş bir ortamda çalışmadığımızdan; tükenmişlikle etkili bir şekilde mücadele için çalışma arkadaşları ile birlikte hareket etmek gerekmektedir (Maslach ve Lieter, 1997: 79-82.)

Tükenmişlikle mücadele etmede faydalı olacağı düşünülen bazı davranış, yöntem ve teknikler aşağıda belirtilmiştir (Izgar, 2001: 43-46; Kaçmaz, 2005: 32-33; Glogow, 1986: 79-83; Maslach ve Goldberg, 1998: 63-74; Selçukoğlu, 2001: 186-187; Baltaş ve Batlaş, 2002: 273; Çam,1995: 52.)

- Birey kendini tanımalıdır.
- Kişi tükenmişlik belirtileri hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
- Gerektiğinde profesyonel kişilerden yardım ve destek almalıdır.
- Kişi kendisine gerçekçi hedefler belirlemelidir.
- İşi eve götürmemelidir.
- Bedensel ve ruhsal olarak sağlıklı olmak için kişi kendisine bakmalıdır.
- İş gereği birlikte olunan kişilerin sorunlarını içselleştirmemelidir.
- Zaman etkin kullanılmalıdır.
- Dinlenmek için zaman ayrılmalı, tatile çıkılmalıdır.
- Kişi iş dışında spor, müzik, kitap okuma, meditasyon gibi hobiler edinmelidir.
- Çalışma ortamındaki rutin alışkanlıklarını bırakmalı, monotonluğu azaltmak için çalışılmalıdır.

- Her şeyi kontrol altına alma, herkes tarafından sevilme, mükemmel olma gibi mantıksız düşüncelerin farkına varmalı ve bu tip düşünceleri yapılandırmalıdır.
- Sorumluluğunu almak istemediği konularda hayır diyebilmelidir.
- Mizah duygusu yitirilmemeli, geliştirilmelidir.
- Gevşeme ve nefes alıp verme teknikleri bilinmelidir.
- İnsanlarla etkileşimi zaman zaman azaltarak psikolojik geri çekilme yapılmalı, sakinleşilmelidir.
- Zaman yönetimi bilinmelidir.
- Uyuma düzenine dikkat edilmelidir.
- Dua ve ibadete yönelinebilinir.

2.7.2. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Alınabilecek Örgütsel Yöntemler

Daha önce de örgütsel tükenmişlik faktörleri başlığı altında tükenmişlik etmenlerine değinilmişti. Bu etmenlerde gerekli değişiklikleri ve iyileştirmeleri yapmak örgütsel tükenmişliği büyük ölçüde azaltacaktır.

Tükenmişlikle mücadele süreci kişi ya da örgüt tarafından başlatılabilir. Süreci kişi başlatıyorsa yapılan işin kendisi ve çalışma arkadaşları tarafından noktasına ulaştığını gösterir. Örgütsel seviyede çözüme yönelik herhangi bir çaba gösterilmemiş ve tükenmişlik gerçekten önemli bir problem haline gelmişse, bu durumda kişiler kendi başlarına hareket etmeye başlayacaktır. Sürecin örgütsel düzeyde başlatılması, gelecekte ortaya çıkabilecek tükenmişliği önlemeye yönelik bir girişimdir. Yönetim, tükenmişliğin olası maliyetinin farkına varmakta ve onu kontrol altında tutmak için eyleme geçmek istemektedir (Maslach ve Lieter, 1997: 81.)

Çalışanın görev tanımlarının açık ve net olması, işe yeni başlayan kişilerin oryantasyon programına ve hizmet içi eğitime katılması, çalışma bölümlerinin özelliklerine göre etkin çalışma planının yapılması, düzenli ekip içi toplantıların yapılması gibi önlemler tükenmişlikle örgütsel düzeyde başa çıkma yöntemleri arasında yer almaktadır (Kaçmaz, 2005: 31.) Örgüt içinde esnek, hoşgörülü, adaletli ve katılımcı bir yönetim anlayışının olması, grup görüşmeleri yapılması, kişilerin uyum programına alınması, esnek iş saatleri tükenmişliği önleme ve tükenmişlikle mücadele etmede büyük önem taşımaktadır (Işıkhan, 2004: 49.)

Tükenmişlikle başa çıkmada yönetimsel düzeyde alınabilecek örgütsel mücadele yöntemleri yapılan araştırmalar sonucunda aşağıda belirtilmiştir (Solmuş, 2004: 79; Özgüven ve Haran, 2000: 208; Torun, 1997: 48-49; Doğan, 2003: 14; Ersoy vd., 2001; Kaçmaz, 2005: 29-32; Maslach ve Leiter, 1997: 133-141.)

- Çalışanların görev tanımları açık ve net olmalıdır.
- İzin konusunda çok katı bir tutum izlenmemelidir.
- Strese neden olan kişiler arası çatışmalar azaltılmalıdır.
- Objektif bir performans değerlendirme sistemi benimsenmelidir.
- Ortamdaki gürültü azaltılmalı, çalışma ortamı iyi düzenlenmelidir.
- Yönetici, çalışanlara karşı net ve samimi olmalıdır.
- Çalışanların görev tanımları açık ve net yapılmalıdır.
- Profesyonel anlamda eğitimler verilmeli, stres ve tükenmişlikle mücadeleye yönelik eğitim programları düzenlenmelidir.
- İç kontrol odağına sahip bireylere stresin daha yoğun yaşandığı görevler, dış kontrol odağına sahip bireylere ise daha az stresli görevler verilmelidir.
- Sorunlar karşısında yönetici, çalışanının tarafında olmalı ve onu etkin bir şekilde savunmalıdır.
- Çalışanın beklentileri değiştirilmeli, olumlu davranışları vurgulanarak kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi önlenmelidir.
- Yönetici, hoşgörülü, adaletli, esnek, iletişime önem veren kişiler olmalıdır.

Tükenmişlikle başa çıkmada arkadaş düzeyinde alınacak örgütsel mücadele yöntemleri yapılan araştırmalar sonucunda aşağıda belirtilmiştir (Edelwich ve Brodsky, 1980; Akt.Özgüven ve Haran, 2000: 209; Kaçmaz, 2005).

- İşe yeni başlayan çalışanlara, daha deneyimli çalışanlar tarafından oryantasyon eğitimi vermeli ve onlara daha uyumlu rol modelleri olmalıdırlar.
- Uyumlu bir ekip çalışması yapılmalı ve ekip içinde adaletli bir görev dağılımı yapılmalıdır.
- Aynı ortamda çalışmadan kaynaklanan sorunları kronikleşmeden konuşarak çözme yoluna gidilmelidir.
- Çalışma arkadaşları ile iş dışında zaman zaman bir araya gelerek konuşmalı, birlikte hoşça vakit geçirerek aralarında iyi ilişkiler geliştirilebilmelidir.

Tükenmişlikle başa çıkmada aile düzeyinde alınacak örgütsel mücadele yöntemleri yapılan araştırmalar sonucunda aşağıda belirtilmiştir (Kaçmaz, 2005; Özgüven ve Haran, 2000: 209.)

- Aile tarafından sevilmek ve desteklenmek çalışanın, iş dışında da takdir edildiğini ve var olduğunu anlamasını sağlamaktadır.
- Çalışan iş ve aile hayatında denge kurmalıdır.
- Aileyle bir arada olunacak aktiviteler yapılmalıdır.

Tükenmişlikle başa çıkmada devletsel düzeyde alınacak örgütsel mücadele yöntemleri; yapılan araştırmalar sonucunda aşağıda belirtilmiştir (Edelwich ve Brodsky, 1980; Özgüven ve Haran, 2000: 208; Kaçmaz, 2005.)

- Hizmet sektöründeki mesleklerde ödüller artırılmalıdır.
- Düşük ücret politikası iyileştirilmelidir.
- Uzun çalışma saatleri kısaltılmalı, standartlaşmalıdır.
- Merkeziyetçi yönetim tarzı yerine; demokratik, yetki ve sorumlulukları paylaşan yönetim tarzları tercih edilmelidir.
- Çalışanların tatil ve sosyal aktivite imkânlarına olanaklar sağlamalıdır.

3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE TANIMI

Örgüt sözcüğü, Latince "Organum" ve Yunanca "Organon" kelimelerinden türemiştir (Ülgen,1997: 44). Örgüt, belirli bir görevi sürekli yüklenmek üzere, tek bir otoritenin emrinde birleşmiş birbirlerine bağlı insanlar topluluğudur (Tosun, 1987: 224.)

Bir kavram ve anlayış biçimi olarak bağlılık TDK tarafından; "Bireylerin kendilerini bir topluluk, toplumsal kesim ya da kümenin üyesi saymaları" olarak tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr). Bağlılık kavramı yakınlık duyma ve sadık olmaktır. Bağlılık, en yüksek derecede bir duygu olarak ifade edilir (Mercan, 2006: 10-11.)

Bağlılık, kişinin çalıştığı örgüte yakınlık duyarak, ilişkileri özdeşleştiren psikolojik bir olgudur. Örgüte bağlılığı yüksek düzeyde olan çalışan, örgütünü çok daha fazla önemser ve örgütten ayrılmayı aklına bile getirmemektedir.

3.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Örgütsel bağlılığı 1956 yılında ilk kez Whyte tanımlamış, sonrasında başta Porter olmak üzere, Allen, Meyer, Mowday, Steers, Becker gibi pek çok araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. 1956 yılından itibaren yapılan araştırmalar, bağlılık konusunda çok sayıda ve birbirinden ayrı kavramların bulunduğunu saptamıştır (Morrow ve McElroy, 1986:139.) Literatürde örgütsel bağlılık kavramının tanımı hakkında tam bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Araştırmacılara göre bunun nedeni, sosyoloji, sosyal psikoloji, psikoloji ve örgütsel davranış gibi farklı bölümlerden araştırmacıların konuya farklı bakmalarından kaynaklanmaktadır.

Örgütsel bağlılık; kişinin örgütü benimsemesi, bu örgüte kendi çapında katkı yapması, güç vermesi, destek sağlama istekliliği ve örgütle özdeşleşme duygusu olarak tanımlanmaktadır (Tekin, 2002: 73.)

Örgütsel bağlılık iki yönlü bir durumdur. Kişinin işletmeden beklentilerinin yanı sıra, işletmenin de bireyden sadakat ve dürüstlük beklentileri söz konusudur. Örgütsel bağlılık, kişinin örgüte karşı olan sadakatidir ve örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği çabadır. Yaş, kıdem gibi bireysel değişkenler ve işin içeriği, yöneticinin liderlik vasıfları gibi örgütsel değişkenler örgütsel bağlılıkta önemlidir. Örgüte bağlıçalışanlar daha uyumlu ve üretken, yüksek sadakat ve sorumluluk duygusu içinde çalışmakta, örgüte maliyeti daha az olmaktadır (Balcı, 2003: 26.)

Mowday ve arkadaşları örgütsel bağlılığı; "çalışanların örgüt amaç ve değerlerine yüksek düzeyde inanması ve kabul etmesi, örgüt amaçları için yoğun gayret sarf etme isteği ve örgütte kalmak ve örgüt üyeliğini sürdürmek için duydukları güçlü bir arzu" şeklinde ifade etmiştir (Mowday vd., 1979:.311; Boylu vd., 2007: 56.)

Örgütsel bağlılıkla ilgili çalışmalar yapan Balay ise; "çalışanın örgütte kalma ve onun için çaba gösterme arzusu ile örgüt amaç ve değerlerini benimsemesidir" şeklinde tanımlamıştır (Balay, 2000: 14.)

Araştırmacılar kendi ilgi alanlarına göre örgütsel bağlılık kavramını farklı açılardan yorumlamışlardır. Buchanan "Örgütsel bağlılık, örgüte karşı duyulan bir ilgidir" şeklinde tanımlarken; Lee bağlılığı, "Örgütle bütünleşme", McCaul ve arkadaşları "Çalışanların örgüte karşı sahip olduğu geniş çaplı bir davranış, örgüte karşı duygusal değer verme tepkisi", Guatam ve arkadaşları ise "Çalışanların örgütle olan ilişkilerini belirleyen psikolojik bir durum ve örgütün bütününe olan bağlılık" şeklinde tanımlamışlardır (Üresin, 2009: 39-40).

En çok kabul gören tanım üç madde ile anlatılmaktadır. (Sommer vd., 1996: 978; McCaul vd., 1995: 81; Brockner vd., 1992: 244; Tannenbaum vd., 1991: 759-760; Mowday vd., 1982: 27; akt.; Uygur, 2007: 74.)

- Örgüt hedef, amaç ve değerlerine güçlü inanış,
- Örgüt lehine olacak şekilde önemli bir çaba gösterme,
- Örgütte üyeliğini devam ettirme kararlılığı.

3.2. Örgütsel Bağlılık İle İlgili Benzer Kavramlar

Literatürde örgütsel bağlılık ile benzer özellikler gösteren kavramlarla karşılaşılmıştır. Bu kavramlardan bazıları "Mesleki bağlılık, iş arkadaşlarına bağlılık, işe bağlılık, kariyer bağlılığı, sadakat ve itaattir". Bu kavramlar örgütsel bağlılık ile benzerdir, ancak içerik ve kapsam açısından farklılıklar gösterir.

3.2.1. Mesleki Bağlılık

Mesleğe bağlılık, kişinin kazandığı beceri ve uzmanlık sonucunda mesleğinin yaşamındaki önemini anlaması ve farkında olmasıdır (Baysal ve Paksoy, 1999: 8.)

Yapılan tanımlamalar doğrultusunda, örgütler çalışanların mesleki ödül ve kendi alanında gelişmeleri takip edebilmeleri için, örgütsel amaçların ve mesleki beklentilerin paralel olması gerekir. Bu şekilde mesleki ve örgütsel bağlılık birlikte hissedilecek, bunun sonucu olarak da çalışanın işyerine bağlılığı artacaktır (Çöl, 2004: 7.)

3.2.2. İş Arkadaşlarına Bağlılık

Bireyin örgütteki diğer çalışanlarla özdeşleşmesi ve onlara karşı bağlılık duyması, bağlılık duyulan iş arkadaşlardan da ayrılmak anlamına geldiği için kişilerin örgütten kopmasının daha güç olmasını ifade etmektedir (Çöl, 2004: 233.)

3.2.3. İşe Bağlılık

İşin, çalışanın yaşamında işin dışındaki yaşamından daha önemli bir yer tutması demektir. İşi ile birlikte yaşaması, kişinin işi için harcadığı mesai dilimini bilinçli olarak uzatarak daha fazla çalışması işe bağlılığın en önemli göstergesi olmaktadır (Başyiğit, 2006: 40.)

3.2.4. Örgütsel Sadakat

Kişinin kendi çıkarlarından ziyade çalıştığı örgütün çıkarlarını artırmayı düşünmesi ve bu çıkarlara aidiyet göstermeyi içeren üye davranışlarıdır (Çöl, 2004: 234.) Örgütsel sadakat kültürel değerlere, örgütsel bağlılık ise başarıya dayanmaktadır.

3.2.5. İtaat

İtaat; kaynağını kişinin kendi istek ve düşüncesi dışında, bir otorite tarafından verilen bir emre uymasıdır. Kişiler genellikle karşılaşacakları ceza ve yaptırımlardan çekindikleri için emirlere itaat etmektedirler (Çöl, 2004: 235.)

3.2.6. Kariyer Bağlılığı

Kariyer, bir kişinin yaşamı boyunca edindiği mesleki kazanımları ve tecrübelerinin tümüdür (Güney, 2004: 136.)

Kariyer kişinin geleceğini ifade etmektedir ve statü sembolüdür. Kişi bu sembolü iş dışı yaşamında da kullanmaktadır. Kariyer bağlılığı başarma ihtiyacının bir uzantısı şeklinde olduğundan başarma ihtiyacı yüksek insanlar için kariyere bağlılık önemlidir (Izgar, 2001: 337.)

3.3. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması

Araştırmacılar örgütsel bağlılık sınıflandırılmasını farklı adlandırmalarla açıklamaktadırlar. Buna göre Allen ve Meyer (1990) örgütsel bağlılığı; "Duygusal, devam ve normatif bağlılık"; O'Reilly III ve Chatman (1986) ise "Uyum, özdeşleştirme ve içselleştirme" olarak sınıflandırmaktadır. Wiener (1982), "Araçsal bağlılık- normatif bağlılık"; Katz ve Kahn (1977) "araçsal devre- anlatımsal devre"; Mowday ve arkadaşları ise (1982) "Davranışsal bağlılık - tutumsal bağlılık" ayırımını yapmışlardır. Bazı araştırmacılar çalışmalarında üçüncü bir yaklaşım olarak çoklu bağlılık yaklaşımına da yer vermektedir. (Balay, 2000: 40.) Bu yazarların, ikinci boyutları hem özdeşleşme hem de içselleştirmeyi kapsayacak şekilde bir arada ele aldıkları anlaşılmaktadır. Buchanan II (1974), özdeşleşme, sarılma ve sadakat şeklinde üçlü bir sınıflandırma yaparken; diğer araştırmacılardan farklı olarak 'araçsallık' ögesini örgütsel bağlılığa dahil etmemektedir. Etzioni (1975), olumsuz / yabancılaştırıcı, nötr / hesapçı ve ahlaki / moral bağlılık şeklinde bir sınıflandırma yapmıştır. Bu sınıflandırmada, diğerlerinden farklı olarak örgütün bireye zarar veren ve onu yabancılaştıran boyutuna da yer vermektedir (Balay, 2000: 28.) Bu kısımda bahsi geçen bazı örgütsel bağlılık sınıflandırmaları ele alınacaktır.

3.3.1. Etzioni'nin Sınıflandırması

Amitiali Etzioni örgütsel bağlılık kavramını çalışanların örgüte katılım oranlarına göre sınıflandırmaktadır. Buna göre "Yabancılaştırıcı bağlılık, hesapçı bağlılık ve ahlaki bağlılık" şeklinde üç örgütsel katılım türü belirlemiştir (Güçlü, 2006: 15.)

3.3.1.1. Ahlâki Bağlılık

Örgütün amaçları, değerleri ve normlarını içselleştirerek otoriteyle özdeşleme temeline dayanır. Kişiler, toplum için faydalı amaçları takip ettiklerinde örgütlerine daha çok bağlanmaktadırlar (Dubin, Champoux, Porter, 1975: 412.)

3.3.1.2. Hesapçı Bağlılık

Bu bağlılığın anlamı örgüt ile çalışanlar arasında gelişen alışveriş ilişkisidir. Çalışanlar, örgütlerine katkıları karşılığında elde edecekleri ödüllerden dolayı bağlılık duymaktadırlar (Güney, 2001: 32.)

3.3.1.3. Yabancılaştırıcı Bağlılık

Örgütle bütünleşme oluşmazsa ve örgütsel güç ilişkileri kişi davranışlarını ciddi şekilde sınırlarsa duygusal olarak örgütten kopma ve örgütle duygusal ilişkilerini kesme tutumu ortaya çıkmaktadır (Adiloğulları, 2011: 59-63.)

3.3.2. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması

O'Reilly ve Chatman örgütsel bağlılığı, kişinin örgütü için hissettiği psikolojik bağ olarak tanımlamakta ve üçe ayırmaktadır (Balay, 2000: 22.)

3.3.2.1. Uyum Bağlılığı

Uyum Bağlılığı belirli ödülleri kazanmak için oluşur. Bu bağlılıkta, ödülün çekiciliği ve cezanın iticiliği söz konusu olmaktadır.

3.3.2.2. Özdeşleşme Bağlılığı

Özdeşleşme Bağlılığı, kişinin bir grubun üyesi olmaktan gurur duyarak diğerleriyle doyum sağlayıcı bir ilişki kurmasıdır.

3.3.2.3. İçselleştirme Bağlılığı

İçselleştirme bağlılığı ise bağlılığın son aşamasını belirtmektedir. Bu bağlılıkta, kişisel değerler ile örgütsel değerlerin uyumu söz konusudur. Çalışanın tutum ve davranışları üzerindeki etkileri söz konusudur.

3.3.3. Buchanan II'nın Sınıflandırması

Bağlılığı, örgütün amaç ve değerlerine adanma olarak değerlendiren ve bir kimsenin rolüne, örgütün kendi iyiliği için bağlılık duyması olarak tanımlamaktadır. Buchanan' da örgütsel bağlılığı üç guruba ayırmaktadır (Güner, 2007: 18.)

3.3.3.1. Özdeşleşme: Çalışanın, örgütün amaç ve değerlerini kendisinin amaç ve değerleri olarak görmesidir.

3.3.3.2. Sarılma: Çalışanın, iş rolünün gerektirdiği eylemlere psikolojik olarak bağlılık duymasıdır.

3.3.3.3. Sadakat: Örgüt için içten ve samimi hisler duymasıdır.

3.3.4. Wiener'in Sınıflandırması

Wiener, araçsal güdüleme (araçsal bağlılık) ve örgütsel bağlılık (normatif-moral bağlılık) ayrımına dayanan kurumsal modelin kurucusudur. Onun değerlendirmesinde araçsal bağlılık; hesapçı, yararcı, kendi ilgi ve çıkarlarına dönük olmayı ifade ederken; normatif-moral bağlılık ise değer veya moral temeline dayanan güdüleme ile gerçekleşmektedir. Bu moral ve normatif inançlar, içselleşmiş baskılar yaratmak suretiyle kişinin, örgütsel amaç ve çıkarları karşılayacak biçimde davranmasını sağlamaktadır. Böylece araçsal bağlılık eylemleri kişinin kendisine yönelimli iken, normatif bağlılık eylemleri örgütsel eğilimler taşımaktadır (Balay, 2000: 192.)

3.3.5. Mowday'ın Sınıflandırması

Mowday ve arkadaşları, bağlılığı "tutumsal (tavır) bağlılık ve davranışsal bağlılık" olmak üzere ikiye ayırmaktadır. Tutumsal (tavır) bağlılık, kişinin örgütün amaçlarıyla özdeşleşmesi ve bu doğrultusunda çalışma istekliliğidir. Davranışsal bağlılık ise, kişinin davranışsal faaliyetlere bağlılığından kaynaklanır (Çöl, 2004: 4.) Davranışsal bağlılık, kişilerin çalıştığı örgütte çok uzun vadede kalmaları sorunu ve bu sorunla nasıl başa çıktıklarıyla ilgili olmaktadır. Tutumsal bağlılık ise, kişilerin örgütle olan ilişkileriyle ve kişinin kendi değer ve hedeflerinin, örgütün değer ve hedefleriyle ne derece uyumlu olduğuyla ilgilidir (Blau ve Boal, 1987: 288-300.)

3.3.6. Becker'in Yan Bahis Sınıflandırması

Yan bahis kavramını kullanan ilk kişi Becker'dır. Örgütsel bağlılık kişinin örgütte çalıştığı süre içindeki emek, zaman, çaba, edindiği statü ve para gibi değerleri, örgütten ayrıldığı zaman kaybedeceği duygusuya oluşan bağlılıktır. Kişi kaybedeceklerini düşündüğü için örgüte bağlanmaktadır. Buna göre örgütsel bağlılık, üyenin bazı yan bahislere girerek tutarlı bir davranış dizisini, o davranışlarla doğrudan ilgili olmayan çıkarları ile ilişkilendirmesidir. Yani bağlılık; kişinin tutarlı bir davranış dizisini sergilemekten vazgeçtiğinde kaybedeceği yatırımları düşünerek, bu davranış dizisini sürdürme eğilimi olarak ifade edilmektedir (Uyguç, Çırmın, 2004: 92.)

Becker'e göre yan bahislerin oluşma nedenleri; "Kültürel beklentileri genelleme (ihlaller ceza gerektirir v.b.), kişisel olmayan bürokratik düzenlemeler (emeklilik ve yaşlılık hazırlıkları), sosyal rollere kendini hazırlama (kişinin yeni iş veya örgüte kendisini uygun görmemesi), kendini ifade etme veya bir sosyal imaja erişme kaygısı, iş dışı kaygılar" olarak ifade edilmektedir (Özcan, 2008: 10.)

3.3.7. Salancik'in Sınıflandırması

Salancik'e göre bağlılık; "Kişinin davranışlarına ve örgüte olan ilgisini güçlendiren inançlarına bağlanmasıdır". Davranışlar ile tutumlar arasındaki uyuma dayanmaktadır. Kişinin davranışları ile tutumları arasında uyumsuzluk söz konusu olduğunda kişi, gerilim yaşayabilir ve strese girebilir. Salancik her davranışa aynı şekilde bağlanılamayacağından da söz etmektedir (Sürgevil, 2007: 14.)

Salancik bağlılığın oluşması için davranışlarla ilgili üç özelliğin önem kazandığını belirtmiştir (Salancık, 1977: 63-68.)

3.3.7.1.Davranışların Görünebilirliği

Kişileri örgütlerine bağlamanın en kolay yolu örgütle olan ilişkilerinin açıkça görülebilmesini sağlamaktır. Davranışlar görülebilir olduğunda, yapılan davranışın inkâr edilemez olması ve başkaları tarafından yaptığı şeylerin bilindiğinin hissedilmesi daha fazla sorumluluk almayı yönlendirecektir.

3.3.7.2.Davranışların Değişmezliği

Kişilerin örgüt ile olan ilişkisinin değiştirilemez olmasını sağlayan ve bağlılıklarını artıran çeşitli hususlar bulunmaktadır. Bunlar örgüt tarafından verilen ödüller, örgüt içerisinde geçirilen süre ile orantılı şekilde artan finansal düzenlemeler, örgütten ayrılmanın getireceği maliyetler ve güçlükler, zaman geçtikçe örgüt içinde büyüme ve ilerleme şeklindedir.

3.3.7.3. Davranışların Kişisel İradesi

Diğer iki özelliğe göre daha az gözlemlenebilmektedir. Bu özellik, çalışanların enerjilerinin istenen yöne yönlendirilmesini ve sorumluluk hislerinin artmasını sağlamaktadır. Böylelikle örgütün yapmış olduğu faaliyetlere çalışanlar, gönüllü olarak katılmakta ve sorumluluk almaları kolaylaşmaktadır.

3.3.8. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması

Allen ve Meyer tarafından geliştirilen çok boyutlu örgütsel bağlılık, çoğu araştırmacılar tarafından sıklıkla kullanılan bir model olmuştur. Allen ve Meyer'e göre "Örgütsel bağlılık; çalışanların örgüt ile ilişkisi ile şekillenen ve onların örgütün sürekli bir üyesi olması kararını almalarını sağlayan davranış" olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda Allen ve Meyer; Becker'in (1960) davranışsal; Porter ve arkadaşlarının (1974) tutumsal ve Wiener'in (1982) normatif olarak adlandırdıkları yaklaşımları

duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olarak sınıflandırmışlardır (Sabuncuoğlu, 2007: 622.) Buna "üç boyutlu örgüte bağlılık modeli" de denilmektedir.

Buna göre örgütsel bağlılık boyutlarının dört ortak özelliği bulunmaktadır (Uyguç, Çımrın, 2004: 91.)

- Psikolojik durumu yansıtırlar.
- Birey ile örgüt arasındaki ilişkileri gösterirler.
- Örgüt üyeliğini sürdürme kararı ile ilgilidirler.
- İşgücü devrini azaltıcı yönde etkileri vardır.

3.3.8.1. Duygusal Bağlılık

En sık rastlanan bağlılık türü olmaktadır. Kişi örgütün bir üyesi olmaktan mutludur, örgütüyle özdeşleşmiş ve etkileşim halindedir (Morrow, McElroy, 1986:140.)

Yüksek duygusal bağlılığı olan kişiler "istedikleri için" örgütte kalmakta ve örgüt çıkarları için büyük çaba göstermeye çalışmaktadırlar. Bu bağlılık, örgütler tarafından en fazla istenilen bağlılıktır (Uyguç, Çımrın, 2004: 92.)

Duygusal bağlılık faktörleri şu şekilde sıralanmaktadır (Meyer ve Allen, 1991: 89.)

- İş güçlüğü: Çalışanlara verilen işin zor, çaba gerektiren bir iş olmasıdır.
- Görev netliği: Örgütün çalışandan neler beklediğini açıkça belirtmesidir.
- Amaç açıklığı: Çalışanın, işi neden yaptığı konusunda açıkça anlamasıdır.
- Amaç güçlüğü: Çalışanın yerine getirdiği iş gereklerinin özellikle aranan veya talep edilen olmamasıdır.
- Yönetimin öneriye açıklığı: Yönetimin, örgütteki diğer çalışanların verdiği fikir ve düşünceleri açık olması, önemsemesi, dikkate almasıdır.
- Arkadaş bağlılığı: Çalışanlar arasındaki ilişkinin samimi ve sıcak olması.
- Örgütsel güvenilirlik: Örgütün, sözünde duracağına karşı duyulan güven duygusu olmasıdır.
- Eşitlik: Çalışanların hak ettiğinden azını veya fazlasını almamasıdır.
- Kişisel önem: Çalışanın yaptığı işin, örgütün amaçlarına önemli katkılar yaptığı yönündeki duygularının güçlenmesi konusunda teşvik edilmesidir.
- Geri Bilgi: Çalışana performansı konusunda çalışana sürekli bilgi vermektir.

- Katılım: Çalışanların kendi yaptığı iş ile ilgili kararlara katılımını sağlamaktır.

3.3.8.2. Devam Bağlılığı (Zorunlu Bağlılık)

Ekonomik bir mantığa dayalı bir bağlılıktır. Çalışanlar örgütten ayrıldığında ekonomik çıkarlarını ve statüsünü kaybedeceğine inanır ve zorunluluk nedeniyle o örgütte çalışmaya devam eder (Sabuncuoğlu, 2007: 622.) Meyer ve Allen bu bağlılığın örgütten ayrıldığında getireceği maliyetlerin farkında olması anlamına geldiğini belirtmişlerdir (Allen ve Meyer, 1991: 67.) Bu nedenle, devam bağlılığı yüksek olan kişiler örgütte kalmayı zorunluluk olarak görürler. Böylece, gerekli asgari çalışma düzeyinde performans gösterirler. Zorunlu bağlılık örgütler tarafından istenmeyen bir bağlılıktır (Uyguç, Çımrın, 2004: 92.)

Allen ve Meyer devam bağlılığı için faktörleri aşağıdaki şekilde sıralamışlardır (Allen ve Meyer, 1991: 90-91.)

- Yetenekler: Çalışanda varolan yeteneklerin başka bir kurumda yeterli olmayacağı düşüncesidir.
- Eğitim: Çalışanın eğitim durumunun, diğer örgütlerde yeterli olmayacağı düşüncesidir.
- Yerleşim değişikliği: Çalışanın, örgütten ayrılması durumunda farklı bir yere yerleşme zorunluluğu olup olmadığı düşünmesidir.
- Kendine yatırım: Çalışanın, mevcut örgütte kalması durumunda alabileceği emeklilik gibi primlerin ayrılması halinde kaybedebilmesidir.
- Sosyal çevre: Çalışanın, yaşadığı yerleşim biriminde kaldığı zamandır.
- Alternatifler: Örgütten ayrılma durumunda benzer işin bulunup bulunamayacağıdır.

3.3.8.3. Normatif (Minnet) Bağlılık

Normatif Bağlılık, örgüt üyeliğinin sürdürülmesi konusunda çalışanların hissettiği yükümlülük duygusudur. Kişilerin örgütte kalmayı kendisi için bir görev olarak görmesi, ahlaki bir yükümlülük duygusu oluşması nedeniyle oluşan bağlılık türüdür. (Sabuncuoğlu, 2007: 620.)

Ayrıca normatif bağlılıkta, örgüt kişiye çeşitli harcamalar (kişisel gelişim programları ödemeleri, staj veya işe alım öncesinde verilen eğitim bursları ve diğer karşılıksız ödemeler) yapmışsa kişi kendisini örgüte karşı borçlu olarak hisseder. Bu durum kişiyi örgütte kalma konusunda zorlar. (Meyer ve Allen, 1991: 72.) Bu üç bağlılık kişinin örgütle olan ilişkisini ortaya koymaktadır.

3.4. Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler

Bu bölümde örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler, kişisel faktörler, örgütsel faktörler ve örgüt dışı (çevresel) faktörler olmak üzere üç başlık altında incelenecektir.

3.4.1. Kişisel Faktörler

Örgütsel bağlılığın kişisel faktörlere bağlı olduğu birçok araştırmacı tarafından ifade edilmiştir. Çalışanların tümü birbirlerinden farklı kişisel özelliklere sahiptir olduğundan örgütsel bağlılık düzeyini de değişmektedir.

3.4.1.1. Yaş

Herhangi bir örgütte çalışmaya yeni başlayan genç yaştaki çalışanların örgütsel bağlılık düzeyi yaşlı ve tecrübeli çalışanlara göre daha düşük olmaktadır. Bunun nedenleri arasında işinden tatmin olmama veya daha iyi bir işi ümidi ile yeni işler arama isteği olmaktadır. (Balay, 2000: 51.)

Bir kişi çalıştığı işyerinde uzun süre çalıştığında terfi etme olasılığı da yüksek olacağından örgüte bağlılık daha fazla olacaktır. Yaşlı kişiler yeni işlere atılmayı genç kişilere göre daha riskli bulmaktadır. Yaşlı çalışanlar işlerini yaparken kendilerine ve tecrübelerine güvendiklerinden daha fazla iş tatmini duymaktadır.

Aynı örgütteki çalışanların aralarında büyük yaş farkları olması, çalışanların örgüte olan bağlılığını azaltmaktadır. Örgüt içinde oluşan sosyal ortamda yaşları birbirine yakın olan kişiler arasında ilişkiler daha iyi oluşabilmektedir. Yani yaş farkının fazla olması bu ilişkinin iyi olmasını zorlaştırmaktadır. (Gürkan, 2006: 70.)

Bir örgütte çalışanların yaşları, işlerine olan tutumlarını, algılarını, isteklerini ve beklentilerini değiştirmektedir. Bu da örgütsel bağlılıkları üzerinde etki yaratmaktadır. Yaş ile ilgili yapılan bazı çalışmalar, yaşın örgütsel bağlılık üzerindeki

etkisinin olmadığını göstermekte iken diğer çalışma sonuçlarına göre yaş ile örgütsel bağlılık arasında olumlu ilişkiler olduğu saptanmıştır. Yani, kişilerin yaşı arttıkça örgüte bağlılıkları da artmaktadır (Çetin, 2004: 80.) Yapılan literatür araştırmalarında genel olarak yaş ve duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Devam bağlılığı ve yaş arasında bir ilişki saptanmamıştır (Meyer, Allen, 1984: 376.)

3.4.1.2. Cinsiyet

Örgütsel bağlılığı etkileyen bir diğer faktör de cinsiyettir. Erkek ve kadınlar arasında cinsiyet farkından kaynaklı bağlılık derecelerinde iki tür yaklaşım vardır. Bunlardan birincisi olan "iş modeli"'ne göre cinsiyetin örgütsel bağlılığa etkisi olmayıp, farklı ve değişik işler yapılmasının etkisi olduğu belirtilmektedir. Erkeklerin daha iyi pozisyonlarda ve yüksek ücretle çalışmasının örgüt bağlılığını arttırdığı ifade edilmektedir. İkincisi "cinsiyet modeli"'ne göre kadınlarda ev ve aile sorumluluklarını örgütün ile ilgili sorumluluklardan daha önemli gördüklerinden örgütsel bağlılık dereceleri etkilenmektedir (Tekin, 2002: 59-60.)

Başka bir çalışmada ise kadınlarda devam bağlılığının erkeklerden fazla olduğu, duygusal bağlılıkta isebir fark olmadığı belirlenmiştir (Aven, Parker ve McEnvoy, 1993: 646.)

3.4.1.3. Medeni Durum

Örgütsel bağlılık ile medeni durum arasındaki ilişkiyi inceleyen yeterli çalışma yoktur. Araştırmalardan biri, evli çalışanların ekonomik sorumluluklarından dolayı işe devam etme konusunda daha hassas olduklarıdır. Bununla beraber, medeni durum ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki konusunda henüz hiçbir teorinin bir sonuca ulaşamadığı düşüncesi yaygın olarak kabul görmektedir. (Özkaya, Kocakoç ve Kara, 2006: 80.)

Ayrıca, evli ya da ayrılmış olan çalışanların örgütlerinden ayrılmayı daha maliyetli bulacakları için örgütsel bağlılıklarının daha yüksek olacağı, bekâr olan çalışanların ise; örgütlerine daha az bağlanma gereksinimi duyacakları ve daha iyi iş alternatifi bulduklarında rahatlıkla örgütten ayrılabilecekleri görüşü de savunulmaktadır.

Bu durumda, medeni durumun normatif (minnet) bağlılıkla ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü evli insanlar, bekârlara göre daha fazla finansal yük üstlenmektedirler (Gürkan, 2006: 36.)

Kısaca belirtmek gerekirse, çalışanların medeni durumlarına göre örgüte olan bağlılıklarını nasıl etkilediği konusunda henüz net bir sonuca varılamadığı, fakat evli çalışanların bekâr çalışanlara göre daha fazla sorumluluk (aile ve ekonomik sorumluluk gibi) taşımalarından ve işten ayrılırlarsa hayatlarındaki pek çok şeyin olumsuz etkilenebilme olasılığından dolayı örgüte olan bağlılıklarının daha fazla olduğu düşünülmektedir.

3.4.1.4. Eğitim

Yapılan çalışmalara bakıldığında kişinin eğitim düzeyi ve örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Yani eğitim düzeyi arttıkça örgütsel bağlılık azalmaktadır. Bunun nedeni, eğitim düzeyi yüksek olan kişilerin örgütün karşılayamayacağı yüksek beklentiler içinde olmaları sonucu bulundukları mevkiye daha az adapte olmalarından kaynaklanmaktadır (Yalçın ve İplik, 2005: 395-412.) Çünkü eğitim düzeyi yüksek olan kişiler örgüte değil yaptıkları işe bağlıdırlar ve onları örgütte tutan unsurlar maddi ve manevi tatminlerin sağlanması olacaktır. Eğitim düzeyi düşük olan çalışanlar ise, işlerini kaybetmemek adına örgüte bağlılık geliştirmektedir (Ergül, 2004: 33.)

3.4.1.5. Çalışma Süresi (Kıdem)

Örgütte çalışma süresi (kıdem), örgütsel bağlılık için önemlidir. Bir kişinin örgüte katılışından itibaren geçirdiği zamanı kapsamaktadır. Kişinin örgütteki çalışma süresi arttıkça bağlılık da artmaktadır. Fakat aynı pozisyonda uzun süre çalışılması duygusal ve normatif bağlılığı azaltmaktadır (Balay, 2000: 58, Obeng ve Ugboro, 2003: 96.)

Allen ve Meyer'e göre Örgütte çalışma süresi artmasına bağlı olarak statü yükselişi sonucunda memnuniyet artacaktır ve bu da örgütsel bağlılık ile çalışma süresi arasında pozitif yönde bir ilişkiyi ortaya çıkaracaktır. (Allen ve Meyer, 1993: 49-61.)

3.4.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler bağlılık düzeyini belirlemede önemli yer tutmaktadır. Yani örgütsel faktörler, çalışma hayatına ilişkin değerleri kapsamaktadır.

3.4.2.1. İşin İçeriği

İşin çalışana göre anlamı ve değerinin yüksek olması örgüte bağlılığı da arttırmaktadır (Meyer ve Allen, 1991: 64.) İşin motivasyonu ve zorluk derecesi, yetkili olma, sorumluluk verilmesi, özdeşleşme ve geri bildirim gibi özellikler örgütsel bağlılığı etkilemektedir.

3.4.2.2. Yönetim Tarzı

Yöneticinin örgütteki çalışanlar ile ilişki kurması, çalışanları harekete geçirmede kullandığı yöntemi belirtmektedir. Yönetim tarzının, çalışanların davranışları ve tutumları üzerinde önemli bir etkisi olmakta, bu da bağlılık düzeylerini etkilemektedir (Güçlü, 2006: 97). Baskıcı bir yönetim tarzını izleyen yöneticinin olumsuz etkisi olurken, katılımcı, yön gösteren bir tarz izleyen yöneticinin örgütsel bağlılık üzerinde olumlu etkisi olmaktadır.

3.4.2.3. Ücret Düzeyi

Ücret belirlemede olması gereken, 'eşit işe eşit ücret' ilkesidir. Çalışanlar örgüt yönetiminin ücret politikasını âdil ve dengeli olduğunu düşündüklerinde örgütsel bağlılıkları artmaktadır (İnce ve Gül, 2005:73.) Bunun aksini düşündüklerinde örgüte güvenleri kalmamakta ve bağlılıkları da azalmaktadır. Beklentilerin üzerinde verilecek olan bir ücret veya hiç beklemediği bir vakitte (bayramda, eşi doğum yaptığında, vb.) ek ücret alması da örgüte bağlılığı arttırmaktadır.

3.4.2.4. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

Rol çatışması, çalışan üzerinde, örgüt içinde ve dışında farklı taleplerin olması ve bunlar arasında uyumsuzluk olmasıdır (Gözen, 2007: 63.) Çalışan bir talebi

karşılamaya çalışırken, diğer talebi karşılamada zorluk yaşamakta, duygusal olarak boşluğa düşebilmekte ve iş arkadaşlarından uzaklaşabilmektedir (Bülbül, 2007: 47, Mercan, 2006: 20.)

Rol belirsizliği ise, yetersiz eğitim, haberleşmenin zayıf olması, verilerin yanlış aktarılması ya da saklanması nedeniyle, çalışanın örgütte kendisine verilen görevi yapamaması sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu belirsizlik rol belirsizliği sonucunda kişi işe yaramadığı duygusuna kapılarak morali bozulabilir ve işten ayrılmayı düşünebilmektedir (Özcan, 2008: 21.)

Yani rol çatışmasının belli ölçüde kişisel nedenlerden, rol belirsizliğinin ise örgütsel nedenlerden kaynaklandığı söylenebilir.

3.4.2.5. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet; "Çalışanların görev dağılımı, ücret düzeyi, yetki verilmesi, ödül dağıtımı gibi faktörlere bağlı, yönetimsel kararları değerlendirme sürecidir". Çalışanlar tarafından, örgüt yönetiminin karar ve uygulamalarının nasıl algılandığıdır. Örneğin, yeni işe başlayan, benzer görevleri yerine getirecek ve aynı özelliklere sahip iki kişiye farklı ücretlerin verilmesi, düşük ücret alan kişinin örgütsel bağlılığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (İnce ve Gül, 2005: 76-77.) Bu durum çalışanda birtakım olumsuz tutumlar sergilemesine yol açabilmektedir. Yani çalıştıkları işyerlerini başkalarına çalışmaları için tavsiye etmemeleri, müşteri memnuniyeti sağlamaya yönelik davranışlar sergilememeleri gibi istenmeyen tutumlar gösterebilmektedirler.

Örgütsel adalet, çalışanların görev dağılımının, sorumluluğun, verilen yetkinin, ücretin, ödüllerin, cezaların, çalışanlar tarafından eşit olarak verildiğine inanması şeklinde ifade edilebilmektedir.

3.4.2.6. Örgütsel Ödüller

Örgütsel ödüller başarılı performans sergileyen çalışana teşekkür etmektir. Çalışana "sana değer veriyoruz", "yaptığın işi takdir ediyoruz" mesajını verir (Gözen, 2007, 64.) Bu nedenle ödüller bağlılık üzerindeki etkisi olumlu ve güçlüdür. Kişi bu ödüllerin adil olduğunu düşündüğünde örgüte bağlılığı artar. (İnce ve Gül, 2005, 79.)

3.4.3. Örgüt Dışı Faktörler

Örgüt dışı faktörler içerisinde yer alan farklı imkanları ve profesyonellik olanaklarına değinilecektir.

3.4.3.1. Alternatif İş İmkanları

Kişinin alternatif iş bulma olanakları bağlılığını etkileyen en önemli örgüt dışı faktördür. Bir ülkede işsizlik oranı yüksek ise bu durum daha önemlidir. Kişinin yeni bir iş bulma şansı az ise örgütsel bağlılık artmaktadır (İnce ve Gül, 2005, 85.)

Eğitim seviyesi yüksek kişilerin iş imkânları daha fazladır. Bir araştırmada yüksek lisans eğitimi olanların yüksek olmayan bir ücretle işe başladıkları bir kuruma, başka bir iş teklifi almadıklarında, örgütsel bağlılıkların artığı saptanmıştır. Yüksek ücret aldıkları bir kurumda ise başladıklarında ise başka iş teklifi alsalar dahi aynı örgütsel bağlılığı göstermektedirler. (Ekinci, 2006: 41.)

3.4.3.2. Profesyonellik

Profesyonellik kişinin kendini mesleği ile özdeşleştirmesini, sorumluluk almasını, mesleki değerleri kabul edip içselleştirmesini ifade etmektedir. Profesyonellerin çalıştıkları örgütlerin mesleki gelişime destek olması örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir (İnce ve Gül, 2005: 74-84.)

3.5. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Bu kısımda düşük, ılımlı ve yüksek örgütsel bağlılık düzeyi ile bunların birey ve örgüt için olumlu ve olumsuz sonuçlarından söz edilmiştir.

3.5.1. Düşük Örgütsel Bağlılık ve Sonuçları

Düşük düzeyde bağlılık, birey ve örgüt için olumlu veya olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir.

3.5.1.1. Birey İçin Sonuçları

Olumlu sonuçları; bireyin örgüte düşük düzeyde bağlı olması alternatif iş imkanlarını değerlendirmesini sağlayacağından, insan kaynaklarının daha etkin kullanımını sağlayacaktır. Örgüt, içten gelen ve biçimsel olmayan bu iletişim sisteminden zamanında yararlanabilirse, kendisine pahalıya mal olabilecek sorunların üstesinden gelebilecektir (Balay, 2000: 84.)

Olumsuz sonuçları; bireyin bağlılık düzeyinin düşük olması, kariyerini olumsuz etkileyebilmektedir. Bağlılığın düşük olması beklenti normlarını hesapçı değerlendirmeye dayandırmaktadır. Artan şikâyetler ve itirazlar itibar kaybına neden olacaktır (Balay, 2000: 87.)

3.5.1.2. Örgüt İçin Sonuçları

Olumlu sonuçları; örgütsel açıdan bakıldığında, çalışanların performansları düşük ise, düşük düzeyde bağlılığı olan bireylerin iş devri ve devamsızlığı örgüt için daha yararlı olabilmektedir. Bu çalışanların devamsızlığı fazla olduğunda örgüte verecekleri olası zararlar da az olacaktır. Çünkü örgütteki diğer çalışanların davranışları düşük bağlılıktaki çalışanların yokluğunda iyileşebilmekte ve yer değişimi çalışanlara yeni beceriler kazandırmaktadır (Mowday, 1982: 139.)

Olumsuz sonuçları; örgütsel açıdan bakıldığında, düşük bağlılık düzeyindeki çalışanlar örgüte sadakatsiz bir tavır ve zimmete para geçirme gibi suç unsuru taşıyan tutumlar sergilemek suretiyle de zarar verebilmektedirler (Mowday, 1982: 139.)

3.5.2. Ilımlı (Orta Düzey) Örgütsel Bağlılık ve Sonuçları

Ilımlı örgütsel bağlılık çalışanın örgütün hedef, amaç, politika ve faaliyetlerini kabul etmesine rağmen kendisini tam olarak örgüte ait hissetmemesidir. Orta düzeydeki bağlılığa sahip kişiler çoğu zaman örgütün beklenti ve isteklerini karşılasa da, kişisel değerleri ile örgütsel beklentilerin karşı karşıya kalması durumlarında problemlere sebep olmaktadırlar. Ilımlı bağlılık düzeyi "şekilsel bağlılık" ya da Allen ve Meyer'in örgütsel bağlılık sınıflamasında yer alan "normatif bağlılık" olarak da adlandırılmaktadır (Koç, 2009: 206.)

3.5.2.1. Birey İçin Sonuçları

Olumlu sonuçları; bu bağlılık düzeyi örgütün bütün değerleri yerine bazı değerlerini kabul etme yeteneğini yansıtmaktadır. Bireyler örgütün gereklerini yerine getirirken bir yandan da kişisel değerlerini ve bütünlüğünü korurlar. Çalışanlar, sadece önemli değerler ve normları kabul etme ve gereksiz ya da zararlı olan diğerlerini reddetme durumunu dışa vurmaktadırlar (Balay, 2000: 89.)

Olumsuz sonuçları; ılımlı (orta) düzey bağlılık, çalışanın örgütte kalma süresini arttırdığından yeni çalışanların örgüte gelmesi engellenmektedir. Bu nedenle örgütteki yenileşme ve değişmeyi olumsuz yönde etkilemektedir. Orta düzey bağlılık uzun vadede örgütsel amaçlarda eskimeye neden olmaktadır (Celep, 2000: 27.)

3.5.2.2. Örgüt İçin Sonuçları

Olumlu sonuçları; çalışanlar tarafından dışa vurulan sadakat ve görev duygularından doğrudan yararlanılmaktadır. Çalışan ve örgüt için olumlu sonuçlardan birincisi daha uzun görev süresi olmaktadır (Mowday, Porter ve Steers, 1982: 139.)

Olumsuz sonuçları; örgüte sadakat ya da kamu sorumlulukları arasında bir çelişki ile karşı karşıya kalındığında, örgüte ılımlı düzeyde bağlı bireyler, pek çok farklı güdü nedeniyle, diğerlerine zarar vermekten kaçınmak amacıyla örgüte zarar verme riskini göze alarak toplum yanlısı davranışı tercih edebilmektedirler (Randal, 1987; 464.)

3.5.3. Yüksek Örgütsel Bağlılık ve Sonuçları

Çalışanlar, örgüte güçlü tutum ve eğilimlerle bağlılık göstermektedirler.

3.5.3.1. Birey İçin Sonuçları

Olumlu sonuçları; örgüte güçlü bağlılığı olan çalışanlar, zor zamanlarda da örgütün yanında olan, tam gün ve işe düzenli gelen, örgütün varlıklarını koruyan ve hedeflerini paylaşanlardır. Bu bağlılıkta, aidiyet ve güvenlik duygusu yüksektir, örgüt içinde ve dışında amaç birliği oluşturmasını sağlamaktadır (Mowday, Porter ve Steers, 1982: 139.)

Olumsuz sonuçları; güçlü düzeyde bağlılık, bireyin yüksek düzeyde grupla bütünleşmesine ve kimliğinin örgüt içinde kaybolmasına yol açabilmektedir. Bu çalışanlar ayrıca kişisel yetersizliklerini kapatmak amacıyla örgüt içinde daha etkin olma çabası gösterdiklerinde, bazen aile ilişkilerinde gerilim yaşayabilmektedirler. Zamanın büyük bir bölümünü işe ayırdıklarından ev ve iş arasında bir denge kuramamaktadırlar (Balay, 2000: 92.)

3.5.3.2. Örgüt İçin Sonuçları

Olumlu sonuçları; örgütsel bağlılığın yüksek derecede olması kaliteli üretim, yüksek verimlilik, aşağıdan yukarıya etkili bir iletişim ve yüksek düzeyde örgüte sadakat gibi faydalar sağlamaktadır (Randall, 1987: 464.)

Olumsuz sonuçları; örgütsel bağlılık konusunda geleneksel uygulamalara olan inançlar daha ağır basmaktadır. Genç çalışanlar, kendilerini işverenine adamışsa, işini sevmese dahi bu iş için tüm gayretini vermektedirler. Bu da zaman içinde yeteneklerini kaybetmelerine neden olmakta, hem toplum hem de örgüt için zararlı durumlar yaratabilmektedir (Randall, 1987: 466.)

4. TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Bu bölümde tükenmişlik ile örgütsel bağlılık arasındaki güçlü ilişkinin üzerinde durulmuştur.

4.1.Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Tükenmişlik ve örgütsel bağlılık birbirini etkileyen iki kavramdır ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Tükenmişlik, çalışanın yapmakta olduğu işine karşı geliştirdiği davranış biçimleri iken, örgütsel bağlılık çalışanın örgütüne karşı geliştirdiği davranışlarla ilgilidir (Randall, 1987: 465.) Çalışanların tükenmişliği örgüte bağlılıklarını güçleştirecektir.

Çalışanlar Tükenmişlikle karşılaştıklarında, işten ayrılmak veya işine ilgisiz kalmak şeklinde iki tür tepki vermektedir. İşinde ilerleme kaydetmek için en etkili yollardan biri işi zenginleştirmektir. Bunu başarmanın yolu çalışanın yaptığı işin tanımında veya sürecinde değişiklik yapmaktır. İşi zenginleştirme gibi yöntemler, çalışanların sorumluluk almasına ya da çalışanın yaratıcılıklarını geliştirecek yöntemlerle başarı sağlamalarına olanak tanımaktadır.

İşletmelerin en önemli amaçlarından birisi, çalışanların becerilerini ve yeteneklerini geliştirerek onlardan daha çok verim almayı ve örgüte olan bağlılıklarını artırmayı sağlamaktır. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların, üretime ve örgüte katılımı da yüksek olduğundan, daha iyi bir performans göstermekte, diğer üyeler ile iyi anlaşmakta ve tatmin düzeyleri daha yüksek olmaktadır (Obeng ve Ugboro, 2003: 83-98.)

Örgütsel bağlılık, çalışanların İşinde kalmalarını kolaylaştırmaktadır. Örgütten ayrılma niyetlerini etkileyen bağlılık, işletmenin verimini ve etkililiğini çalışan devir hızının azalması nedeniyle arttırabilecektir (Sarıdere, 2004: 49.) Bağlılığı yüksek olan çalışanların, daha verimli, üretken, yeniliklere ve yaratıcılığa daha çok katkıda

bulunan, sadakatli ve sorumluluk duygularının daha fazla olduğu ileri sürülmektedir (Gürbüz, 2008: 65.)

Yapılan araştırmalarda genellikle örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Ancak bunun doğruluğu yapılan işe ve sektörden sektöre değişebilmektedir (Başaran, 1991: 288.) Aynı zamanda örgütsel bağlılığın iş tatmini, iş doyumu, stres, terfi, sosyalleşme, liderlik gibi oldukça fazla faktörle ilişkisi olduğu belirtilmektedir. Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin olduğu ve örgütsel bağlılık ile iş tatmininin de çalışan devir oranı ve işten ayrılma niyetiyle negatif yönde değiştiği belirtilmektedir (Yılmaz ve Dil, 2008: 119.) Çalışan örgütteki işin belirli yönlerinden ya da kesitlerinden tatmin olmayabilir (Demir, 2007: 168.) Bu durumda iş tatminsizliği tükenmişliğin habercisi olabilmektedir. İş tatmini azaldıkça tükenmişlik artmakta, örgütsel bağlılık azalmaktadır.

Örgütün kültürü de, örgütsel bağlılık ile tükenmişlik ilişkisinde önemlidir. Çalışanların değerleri, örgütsel değerlerle ne kadar örtüşürse çalışanlar açısından örgüt daha çekici hale geldiği için bağlılığın gelişmesi de kolaylaşmaktadır. Örtüşmediğinde tükenmişlik yaşamaları da artmaktadır. Güçlü kültüre sahip örgütlerde, çalışanların normatif bağlılık düzeyleri yüksek olmaktadır (Akpınar, 2007: 88.)

Sonuç olarak tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasında güçlü bir karşılıklı çift yönlü etkileşim bulunmaktadır. Tükenmişlik azaldıkça örgütsel bağlılık artmakta, bağlılık arttıkça tükenmişlik azalmaktadır. İşverenlerin ve yöneticilerin bu iki kavram arasındaki ilişkiyi bilmesi, örgütteki çalışanların tükenmişlik yaşama olasılığını azaltacak, örgütsel bağlılıklarını arttıracaktır.

5. YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

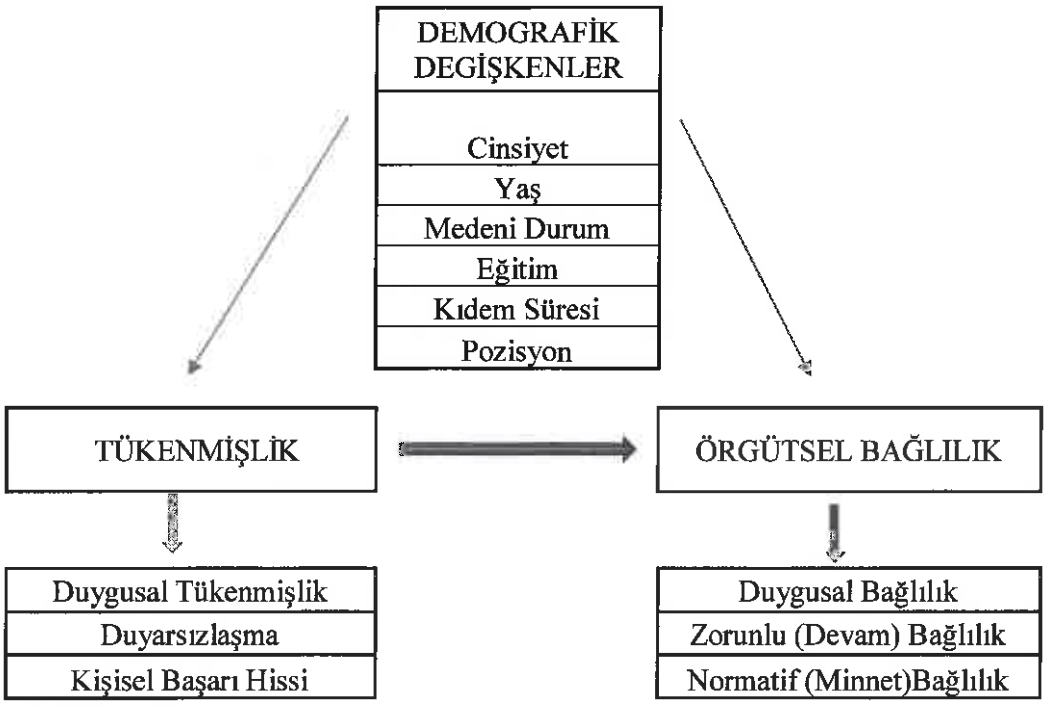
Bu çalışmada Çerkezköy Çorlu'da bir alüminyum fabrikasında çalışan personelin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 01.06.2017-25.06.2017 tarihleri arasında tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evreni Çerkezköy Çorlu'da faaliyet gösteren özel sermayeli bir alüminyum fabrikasında çalışan personel oluşturmuştur. 180 çalışana anket dağıtılmış, ancak araştırma süresince 34 çalışanın veri toplama formlarını eksik ve yanlış doldurması sonucu veriler araştırmaya alınmamış, örnekleme 146 (beyaz ve mavi yaka) kişi alınmıştır.

5.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bağımsız değişkenler Çorlu'da bir alüminyum fabrikasında çalışan personelin, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, kıdem süresi ve pozisyonundan oluşmaktadır. Bağımlı değişkenlerden örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ise üç alt boyutu ile incelenmektedir. Bu bağlamda bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkenler üzerinde etkisi incelenmiş, aynı zamanda iki bağımlı değişken arasında ilişki olup olmadığı saptanmıştır.



Şekil 5.1: Araştırmanın Modeli

H_1: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin cinsiyete göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_2: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin medeni duruma göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_3: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin pozisyona göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_4: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin yaş değişkenine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_5: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin eğitim durumuna göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_6: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin kıdem süresine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_7: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin cinsiyete göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_8: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin medeni duruma göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_9: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin pozisyona göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_{10}: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin yaş değişkenine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_{11}: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin eğitim durumuna göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

H_{12}: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin kıdem süresine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

5.4. Veri Toplama Araçları

Verilerin elde edilmesinde fabrika çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerini tanımlayan Kişisel Bilgi Formu, örgütsel bağlılıklarını belirlemek için Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve tükenmişlik durumunu saptamak için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Anket formları fabrika personeline dağıtılmış ve bitirdikten sonra geri alınmıştır.

5.4.1. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Ölçek, Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirmiş, Baysal ve Paksoy tarafından 1999 yılında Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçek; duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık olmak üzere üç temel bileşenden oluşmaktadır. Ölçek, 5'li Likert tipidir. İfadelerin puanlaması; 1- hiç katılmıyorum, 2- çok az katılıyorum 3- biraz katılıyorum, 4-katılıyorum, 5- tamamen katılıyorum şeklinde yapılmıştır.

5.4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Ölçek, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş, Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Toplam 22 ifadeden oluşan ölçek, tükenmişliği üç

farklı boyut üzerinden ölçmektedir. Bu boyutlar ölçekte 9 ifade ile temsil edilen duygusal tükenme, 5 ifade ile temsil edilen duyarsızlaşma ve 8 ifade ile temsil edilen kişisel başarı alt boyutudur.

5.4.3. Kişisel Bilgi Formu

Sosyo-demografik özelliklerin (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışma süresi v.s.) sorulduğu bölümdür.

5.5. Verilerin Analizi

Veriler SPSS 21.0 paket programında; sayı, yüzdelik, ortalama, tek Yönlü Anavo testi, T testi ve Regresyon Analizi kullanılarak değerlendirildi. Sonuçlar %95 güven aralığında değerlendirildi ve p değeri 0.05'den küçük ise istatistiksel olarak anlamlı olarak kabul edildi.

5.6. Ölçeklerin Faktör Analizleri ve Güvenilirlikleri

Araştırmanın Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Tükenmişlik Ölçeklerinin faktör ve güvenilirlik analizleri yapılarak aşağıda belirtilmiştir.

5.6.1. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizleri

Örgütsel Bağlılık Ölçeğine ait madde güvenilirlik analizi sonuçları ile faktör öz değerleri, varyans açıklama yüzdeleri ve güvenilirlik testi sonuçlarının analizleri belirtilmiştir.

Tablo 5.1: Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait Madde Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İFADELER	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.Kariyerimin bundan sonraki bölümünü bu kurumda geçirmekten büyük mutluluk duyarım	78,897	184,672	0,374	0,785
2.Kurum dışındaki insanlarla kurumum hakkında konuşmaktan (övmek, savunmak, vb) keyif alırım	79,178	182,327	0,346	0,785
3.Kurumumun problemlerini sanki benim problemlerimmiş gibi hissediyorum	78,740	186,221	0,315	0,787
4.Baska bir kuruma da, bu kuruma olduğu kadar kolaylıkla uyum sağlayabileceğimi düşünüyorum	78,973	193,213	0,385	0,797
5.Kurumumda, kendimi "ailenin bir üyesiymişim" gibi hissetmiyorum	79,589	174,933	0,467	0,778
6.Kurumuma "duygusal anlamda bir bağlılık" hissetmiyorum	80,055	181,045	0,339	0,786
7.Kurumum kişisel anlamda bana çok şey ifade ediyor	79,014	183,434	0,412	0,783
8.Kurumuma karşı çok güçlü bir aidiyet duygusu hissetmiyorum	79,877	179,405	0,367	0,784
9.Baska bir iş bulmadan, işimden ayrılırsam olabileceklerden korkmuyorum	79,712	188,606	0,351	0,796
10.Şu anda kurumumdan ayrılmak istesem bile, benim için çok güç olurdu	79,438	183,765	0,311	0,787
11.Şu anda kurumumdan ayrılmaya karar vermiş olsam, yaşamımın büyük bir bölümü alt üst olurdu	80,144	178,524	0,414	0,782
12.Yakin gelecekte kurumumdan ayrılmak bana çok pahalıya mal olmaz	79,630	187,462	0,331	0,791
13.Kurumumda çalışmaya devam etmek benim için zevk olduğu kadar aynı zamanda bir zorunluluktur	79,164	183,738	0,365	0,785
14.Bu kurumdan ayrılmayı düşünmek için pek fazla seçeneğim olduğunu düşünmüyorum	79,644	178,148	0,459	0,779
15.Kurumumdan ayrılmamın olumsuz sonuçlarından bir tanesi uygun alternatiflerin azlığıdır	79,808	183,453	0,304	0,788
16.Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden bir tanesi; ayrılmam durumunda, kazanılmış haklarımı (statü, maaş, tazminat, vb) önemli bir oranda yitirecek olmam ve bir başka kurumun da bu imkânları sunamama ihtimalidir	79,699	186,253	0,335	0,791
17.Kendimi bu kuruma bu kadar çok adamamış olsaydım başka bir kurumda çalışmayı düşünebilirdim	79,658	180,599	0,401	0,783
18.Günümüzde çalışanların şirketler arasında sık sık geçiş yaptığını düşünüyorum	79,301	186,488	0,361	0,790
19.Çalışanların, kurumuna sadık kalması gerektiğine inanmıyorum	79,849	182,446	0,383	0,789
20.Şirket değiştirmek bana hiç de etik dışı bir davranış gibi gelmiyor	79,623	184,154	0,376	0,789
21.Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden bir tanesi sadakatin önemine inanmamdır ve bundan dolayı ayrılmamak konusunda ahlaki bir zorunluluk duygusu taşımamdır	79,000	183,807	0,409	0,783
22.Başka bir yerden daha iyi bir iş teklifi almış olsam da, kurumumdan ayrılmamın doğru olduğuna inanmıyorum.	79,637	180,522	0,405	0,782
23.Bir kuruma sadık kalmanın önemli bir kavram olduğuna inanıyorum	79,048	178,501	0,483	0,779
24.İnsanların kariyerlerinin büyük bir bölümünü tek bir kurumda çalışarak geçirdikleri zamanlarda, her şey daha iyiydi.	78,952	185,274	0,345	0,786
25.Artık, bu kuruma ait olma isteğinin anlamlı olduğunu düşünmüyorum	80,274	188,573	0,354	0,796
	Örgütsel Bağlılık Genel Güvenirlik = 0,793			

Örgütsel bağlılık ölçeğine ait güvenirlik analizi düzeyleri incelendiğinde, her bir maddenin diğer maddeler ile ilişkisi 0,30'un üzerinde olduğundan ölçekten

güvenirliği bozan madde olmadığına karar verilmiş olup, ölçeğin genel güvenirliğinin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. (Cronbach's alpha = 0,793)

Tablo 5.2 : Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Faktör Öz değerleri, Varyans Açıklama Yüzdeleri ve Güvenilirlik Testi Sonuçları

FAKTÖRÜN ADI	SORU İFADESİ	FAKTÖR AĞIRLIKLARI	FAKTÖRÜN AÇIKLAYICILIĞI	GÜVENİLİRLİĞİ
DUYGUSAL BAĞLILIK	1.Kariyerimin bundan sonraki bölümünü bu kurumda geçirmekten büyük mutluluk duyarım	0,725	17,335	0,722
	2.Kurum dışındaki insanlarla kurumum hakkında konuşmaktan (övmek, savunmak, vb) keyif alırım	0,596		
	3.Kurumumun problemlerini sanki benim problemlerimmiş gibi hissediyorum	0,492		
	4.Baska bir kuruma da, bu kuruma olduğu kadar kolaylıkla uyum sağlayabileceğimi düşünüyorum	0,423		
	5.Kurumumda, kendimi "ailenin bir üyesiymişim" gibi hissetmiyorum	0,430		
	6.Kurumuma "duygusal anlamda bir bağlılık" hissetmiyorum	0,627		
	7.Kurumum kişisel anlamda bana çok şey ifade ediyor	0,682		
	8.Kurumuma karşı çok güçlü bir aidiyet duygusu hissetmiyorum	0,691		
ZORNLU (DEVAM) BAĞLILIĞI	9.Baska bir is bulmadan, isimden ayrılırsam olabileceklerden korkmuyorum	0,619	13,643	0,701
	10.Şu anda kurumumdan ayrılmak istesem bile, benim için çok güç olurdu	0,642		
	11.Şu anda kurumumdan ayrılmaya karar vermiş olsam, yaşamımın büyük bir bölümü alt üst olurdu	0,610		
	12.Yakin gelecekte kurumumdan ayrılmak bana çok pahalıya mal olmaz	0,499		
	13.Kurumumda çalışmaya devam etmek benim için zevk olduğu kadar ayni zamanda bir zorunluluktur	0,534		
	14.Bu kurumdan ayrılmayı düşünmek için pek fazla seçeneğim olduğunu düşünmüyorum	0,458		
	15.Kurumumdan ayrılmamın olumsuz sonuçlarından bir tanesi uygun alternatiflerin azlığıdır	0,625		
	16.Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden bir tanesi; ayrılmam durumunda, kazanılmış haklarımı (statü, maaş, tazminat, vb) önemli bir oranda yitirecek olmam ve bir başka kurumun da bu imkânları sunamama ihtimalidir	0,593		
	17.Kendimi bu kuruma bu kadar çok adamamış olsaydım başka bir kurumda çalışmayı düşünebilirdim	0,486		
NORM ATİF BAĞLI LIK	18.Günümüzde çalışanların şirketler arasında sık sık geçiş yaptığını düşünüyorum	0,473	9,400	0,760
	19.Çalışanların, kurumuna sadık kalması gerektiğine inanmıyorum	0,457		

	20.Şirket değiştirmek bana hiç de etik dışı bir davranış gibi gelmiyor	0,439		
	21.Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden bir tanesi sadakatin önemine inanmamdır ve bundan dolayı ayrılmamak konusunda ahlaki bir zorunluluk duygusu taşımamdır	0,571		
	22.Başka bir yerden daha iyi bir iş teklifi almış olsam da, kurumumdan ayrılmamın doğru olduğuna inanmıyorum.	0,627		
	23.Bir kuruma sadık kalmanın önemli bir kavram olduğuna inanıyorum	0,572		
	24.İnsanların kariyerlerinin büyük bir bölümünü tek bir kurumda çalışarak geçirdikleri zamanlarda, her şey daha iyiydi.	0,567		
	25.Artık, bu kuruma ait olma isteğinin anlamlı olduğunu düşünmüyorum	0,578		
Toplam Açıklayıcı: 40,398				
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: 0,713				
Approx. Chi-Square : 1086,604				
Df: 300				
Sig. : 0,000*				

25 ifadeden oluşan örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirlik analizleri sonucunda bu ölçeğe ait ifadelerin güvenilirliğe olan katkıları incelenmiş, ölçekte yer alan ifadelerin geçerlilik düzeyleri tespit edilmiştir. Güvenilirlik düzeyini düşüren ifadeler olmadığından madde çıkarımı yapılmamış ve nihai ölçek yapısı elde edilmiştir. Ayrıca örgütsel bağlılık düzeylerine ait **Tukey Toplanabilirlik Testi (Tukey's Test of Addivity)** sonucu bu değişkenlere ait soru ifadelerinin tek bir boyut altında toplanamayacağı görülmüş ve bu değişkenlerin faktör analizleri sonucunda ortaya çıkan alt boyutlarıyla birlikte analizlere dâhil edilmesine karar verilmiştir.

Örgütsel bağlılık ölçeğinin yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla yapılan **Temel Bileşenler Yöntemi ve Varimax Döndürme Yöntemi** (Varimax with Kaiser Normalization Rotation Method) kullanılarak faktör analizi yapılmıştır. Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Oklin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett Küresellik Testi (Bartlett's Test of Shpericity) uygulanmış, KMO değeri 0,60'ının üzerinde olduğu ve Bartlett testi'de 0,05 önem derecesinde anlamlı olduğundan veri seti faktör analizine uygun bulunmuştur.

(KMO=0,713, X^2 Bartlett test (300)=1086,604 p=0,000). Yapılan faktör analizi sonucunda 25 ifadeden oluşan özdeğerleri (Eigen) 1 ve üzerinde olan 3 faktör elde edilmiştir. Daha sonraki aşamada ortaya çıkartılan bu boyutların ayrı ayrı ve toplamda güvenilirlik düzeyleri test edilmiştir. Faktörlerin iç tutarlılıklarının hesaplanmasında Cronbach α değerleri kullanılmıştır. Bu 3 faktörün toplam açıklanan varyansı %40,398'dir. Örgütsel bağlılığı ölçmek amacıyla kullanılmış olan ölçeğin boyutları

orjinal ölçek ile benzer bir dağılım göstermiştir. Bu nedenle faktörler sırasıyla **"Duygusal Bağlılık", "Zorunlu devam bağlılığı"** ve **"Normatif Bağlılık"** olarak adlandırılmıştır. Güvenilirlik analiz sonucunda tüm boyutların güvenilirliği kabul edilebilir düzeyde çıkmıştır. ''Duygusal bağlılık" boyutunun güvenilirliği 0,722, ''Zorunlu Devam Bağlılık" boyutunun güvenilirliği 0,701 ve ''normatif Bağlılık' boyutunun güvenilirliği 0,701 çıkmıştır. Ölçeğin toplam güvenilirliği 0,793 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre ise örgütsel bağlılık ölçeğinin bu üç alt boyutu güvenilir ölçüm araçlarıdır.

5.6.2. Tükenmişlik Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizleri

Tükenmişlik Ölçeğine ait madde güvenilirlik analizi sonuçları ile faktör öz değerleri, varyans açıklama yüzdeleri ve güvenilirlik testi sonuçlarının analizleri belirtilmiştir.

Tablo 5.3: Tükenmişlik Ölçeğine Ait Madde Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İFADELER	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum	56,534	113,161	0,444	0,738
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	56,062	110,817	0,528	0,732
3.Sabah kalktığımda yeni bir iş günü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum	56,349	111,705	0,507	0,734
4.Çalışanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim	55,315	114,259	0,346	0,744
5.Bazı çalışanlarıma onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum	56,822	117,913	0,374	0,749
6.Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum	56,658	113,330	0,434	0,739
7.Çalişanlarimin sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	55,206	120,578	0,319	0,759
8.İşimin beni tükettiğini hissediyorum	56,295	108,389	0,554	0,728
9.Yaptığım iş ile diğer insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum	54,877	122,192	0,348	0,765
10.Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum	56,500	109,976	0,491	0,733
11.Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum	56,507	112,003	0,483	0,735
12.Kendimi çok enerjik hissediyorum	56,199	121,650	0,375	0,762
13.İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	55,973	107,103	0,615	0,724
14.İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum	55,671	111,050	0,397	0,740
15.Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil	56,836	120,718	0,327	0,758
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak beni gerçekten yoruyor	56,397	115,551	0,329	0,745
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım	54,966	116,723	0,327	0,753
18.Çalışanlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum	55,110	123,505	0,302	0,768

19.Bu işte birçok kayda değer işler başardım	55,110	118,829	0,373	0,756
20.Kendimi çok çaresiz hissediyorum	56,767	115,642	0,315	0,746
21.İşimle ilgili duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	54,973	123,034	0,321	0,766
22.Çalışanlarımın bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum	56,541	114,581	0,328	0,745
			Tükenmişlik Genel Güvenirlik: 0,756	

Tükenmişlik ölçeğine ait güvenirlik analizi düzeyleri incelendiğinde, her bir maddenin diğer maddeler ile ilişkisi 0,30'un üzerinde olduğundan ölçekten güvenirliği bozan madde olmadığına karar verilmiş olup ölçeğin genel güvenirliğinin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. (Cronbach's alpha = 0,756)

Tablo 5.4: Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Öz değerleri, Varyans Açıklama Yüzdeleri ve Güvenilirlik Testi Sonuçları

FAKTÖRÜN ADI	SORU İFADESİ	FAKTÖR AĞIRLIKLARI	FAKTÖRÜN AÇIKLAYICILIĞI	GÜVENİLİRLİĞİ
DUYGUSAL TÜKENME	1.İşimden soğuduğumu hissediyorum	0,781	18,072	0,794
	2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	0,770		
	3.Sabah kalktığımda yeni bir iş günü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum	0,797		
	6.Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum	0,472		
	8.İşimin beni tükettiğini hissediyorum	0,645		
	13.İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	0,565		
	14.İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum	0,417		
	16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak beni gerçekten yoruyor	0,698		
	20.Kendimi çok çaresiz hissediyorum	0,475		
DUYARSIZLAŞMA	5.Bazı çalışanlarıma onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum	0,446	14,825	0,746
	10.Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum	0,689		
	11.Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum	0,639		
	15.Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil	0,497		
	22.Çalışanlarımın bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum	0,549		

KİŞİSEL BAŞARI	4.Çalışanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim	0,532	13,627	0,733
	7.Çalışanlarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	0,562		
	9.Yaptığım iş ile diğer insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum	0,629		
	12.Kendimi çok enerjik hissediyorum	0,443		
	17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım	0,617		
	18.Çalışanlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum	0,714		
	19.Bu işte bircok kayda değer işler başardım	0,721		
	21.İşimle ilgili duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	0,625		
Toplam Açıklayıcı: 46,523				
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: 0,789				
Approx. Chi-Square : 1137,673				
Df: 231				
Sig. : 0,000*				

22 ifadeden oluşan tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik analizleri sonucunda bu ölçeğe ait ifadelerin güvenilirliğe olan katkıları incelenmiş, ölçekte yer alan ifadelerin geçerlilik düzeyleri tespit edilmiştir. Güvenilirlik düzeyini düşüren ifadeler olmadığından madde çıkarımı yapılmamış ve nihai ölçek yapısı elde edilmiştir. Ayrıca tükenmişlik düzeylerine ait **Tukey Toplanabilirlik Testi (Tukey's Test of Addivity)** sonucu bu değişkenlere ait soru ifadelerinin tek bir boyut altında toplanamayacağı görülmüş ve bu değişkenlerin faktör analizleri sonucunda ortaya çıkan alt boyutlarıyla birlikte analizlere dâhil edilmesine karar verilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinin yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla yapılan **Temel Bileşenler Yöntemi ve Varimax Döndürme Yöntemi** (Varimax with Kaiser Normalization Rotation Method) kullanılarak faktör analizi yapılmıştır. Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Oklin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett Küresellik Testi (Bartlett's Test of Shpericity) uygulanmış, KMO değeri 0,60'ının üzerinde olduğu ve Bartlett testi'de 0,05 önem derecesinde anlamlı olduğundan veri seti faktör analizine uygun bulunmuştur (KMO=0,789, $X^2_{\text{Bartlett test}}(231)=1137,673$ p=0,000). Yapılan faktör analizi sonucunda 22 ifadeden oluşan özdeğerleri (Eigen) 1 ve üzerinde olan 3 faktör elde edilmiştir. Daha sonraki aşamada ortaya çıkartılan bu boyutların ayrı ayrı ve toplamda güvenilirlik düzeyleri test edilmiştir. Faktörlerin iç tutarlılıklarının hesaplanmasında Cronbach α değerleri kullanılmıştır. Bu 3 faktörün toplam açıklanan varyansı %46,523'dür. Tükenmişliği ölçmek amacıyla kullanılmış olan ölçeğin boyutları

orjinal ölçek ile benzer bir dağılım göstermiştir. Bu nedenle faktörler sırasıyla **"Duygusal tükenme", "Duyarsızlaşma"** ve **"Kişisel başarı"** olarak adlandırılmıştır. Güvenilirlik analiz sonucunda tüm boyutların güvenilirliği kabul edilebilir düzeyde çıkmıştır. ''Duygusal tükenme" boyutunun güvenilirliği 0,794, ''Duyarsızlaşma" boyutunun güvenilirliği 0,746 ve ''Kişisel başarı' boyutunun güvenilirliği 0,733 çıkmıştır. Ölçeğin toplam güvenilirliği 0,756 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre ise tükenmişlik ölçeğinin bu üç alt boyutu güvenilir ölçüm araçlarıdır.

6. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde araştırma geliştirilmiş olan ölçme araçlarından elde edilen verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular ve yorumlar sunulmuştur.

6.1. Araştırma Kapsamındaki Katılımcıların Kişisel Özellikleri

Araştırmaya katılan kişilerin sosyo demografik dağılımları incelenmiştir.

Tablo 6.1: Katılımcıların Sosyo Demografik Özellikleri

Cinsiyet	**Sayı**	**Yüzde(%)**
Erkek	127	87,0
Kadın	19	13,0
Toplam	146	100,0
Yaş	**Sayı**	**Yüzde(%)**
18-28	54	37,0
29-39	55	37,7
40 yaş ve üzeri	37	25,3
Toplam	146	100,0
Yaş Ortalaması=33,58		
Medeni Durum	**Sayı**	**Yüzde(%)**
Evli	103	70,5
Bekâr	43	29,5
Toplam	146	100,0
Eğitim Durumu	**Sayı**	**Yüzde(%)**
İlköğretim	71	48,6
Lise	49	33,6
Lisans	26	17,8
Toplam	146	100,0
Kıdem	**Sayı**	**Yüzde(%)**
1	35	24,0
2	29	19,9
3	16	11,0
4	9	6,2
5-10	46	31,5
11 ve 15 yıl üzeri	11	7,5
Toplam	146	100,0
Pozisyon	**Sayı**	**Yüzde(%)**
İdari Kadro	25	17,1

İşçi	121	82,9
Toplam	146	100,0

Araştırmaya katılan kişilerin demografik dağılımları incelendiğinde; %87' si erkek, %13' ü kadın, yaş ortalamaları 33,58±8,88 iken yaş dağılımları %37' si 18-28, %37,7' si 29-39, %25,3' ü 40 yaş ve üzeri olarak belirlenmiştir. %70,5' i evli, %29,5' i bekârdır. Katılımcıların %48,6' sı ilköğretim, %33,6' sı lise, %17,8' i lisans mezunudur. Kıdem süresi incelendiğinde %24' ü 1, %19,9' u 2, %11' i 3, %6,2' si 4, %31,5' i 5-10 yıl, %7,5' i 11 ve 15 yıl üzeridir. Kişilerin %17,1' i idari kadro, %82,9' u işçi olarak görev yapmaktadır.

Tablo 6.2: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Ölçekleri Normal Dağılım Testi Sonuçları

	İstatistik	Sd	P	Skewness	Kurtosis	Mean	Median
Duygusal Tükenme	,085	146	,012	,273	-,662	18,56	18,00
Duyarsızlaşma	,099	146	,001	,655	,089	10,04	10,00
Kişisel Başarı	,110	146	,000	-,743	,171	28,54	29,50
Tükenmişlik Genel	,075	146	,041	-,074	1,342	57,15	57,00
Duygusal Bağlılık	,061	146	,200*	,033	-,398	27,97	28,00
Zorunlu (Devam) Bağlılık	,081	146	,020	,263	-,464	28,19	28,00
Normatif (Minnet) Bağlılık	,063	146	,200*	-,140	,282	26,61	26,50
Örgütsel Bağlılık Genel	,090	146	,006	,302	-,010	82,78	81,00

Yapılan normal dağılım analizi sonucunda örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ölçeklerinin normal dağılımdan gelmediği belirlenmesine rağmen normal dağılımın diğer varsayımları olan basıklık ve çarpıklık değerlerinin ±1,5 arasında olması, ortalama ve medyanının birbirine yakın olması ve örneklem hacminin merkezi limit teoremi gereği 30 veya üzerinde olduğundan örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ölçeklere ait verilerin normal dağılımdan çok fazla uzaklaşmadığı sonucuna varılmıştır.

6.2. Tükenmişlik Ölçeği

Katılımcıların tükenmişlik algı düzeylerinin ne düzeyde olduğuna ve tükenmişliğin alt boyutlarının sosyo demografik durumlarına göre farklılıklarının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır.

Tablo 6.3: Katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği Düzeylerine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri Tablosu

MADDELER		Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman	$\overline{X}$	s.s.
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum	f	62	27	40	12	5	2,11	1,15
	%	42,47	18,49	27,40	8,22	3,42		
3.Sabah kalktığımda yeni bir iş günü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum	f	44	43	38	13	8	2,30	1,15
	%	30,14	29,45	26,03	8,90	5,48		
6.Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum	f	67	37	25	10	7	1,99	1,15
	%	45,89	25,34	17,12	6,85	4,79		
8.İşimin beni tükettiğini hissediyorum	f	55	24	42	10	15	2,35	1,32
	%	37,67	16,44	28,77	6,85	10,27		
13.İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	f	35	33	38	24	16	2,67	1,30
	%	23,97	22,60	26,03	16,44	10,96		
14.İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum	f	33	25	32	24	32	2,97	1,45
	%	22,60	17,12	21,92	16,44	21,92		
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak beni gerçekten yoruyor	f	52	35	36	16	7	2,25	1,19
	%	35,62	23,97	24,66	10,96	4,79		
20.Kendimi çok çaresiz hissediyorum	f	80	30	19	7	10	1,88	1,21
	%	54,79	20,55	13,01	4,79	6,85		
Duygusal Tükenme Genel Ortalama=2,31								
5.Bazı çalışanlarıma onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum	f	77	32	27	5	5	1,82	1,06
	%	52,74	21,92	18,49	3,42	3,42		
10.Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum	f	65	32	26	8	15	2,15	1,32
	%	44,52	21,92	17,81	5,48	10,27		
11. Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum	f	61	27	40	12	6	2,14	1,17
	%	41,78	18,49	27,40	8,22	4,11		
15.Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil	f	87	19	29	2	9	1,81	1,17
	%	59,59	13,01	19,86	1,37	6,16		
22.Çalışanlarımın bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum	f	65	37	20	11	13	2,10	1,29
	%	44,52	25,34	13,70	7,53	8,90		
Duyarsızlaşma Genel Ortalama=2,00								
4.Çalışanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim	f	17	22	32	45	30	3,33	1,28
	%	11,64	15,07	21,92	30,82	20,55		
7.Çalışanlarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	f	16	15	35	48	32	3,44	1,24
	%	10,96	10,27	23,97	32,88	21,92		
9.Yaptiğim iş ile diğer insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum	f	17	8	23	41	57	3,77	1,33
	%	11,64	5,48	15,75	28,08	39,04		
12.Kendimi çok enerjik hissediyorum	f	13	23	19	53	38	3,54	1,27
	%	8,90	15,75	13,01	36,30	26,03		
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım	f	21	7	21	45	52	3,68	1,37
	%	14,38	4,79	14,38	30,82	35,62		
18.Çalışanlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum	f	18	17	22	46	43	3,54	1,34
	%	12,33	11,64	15,07	31,51	29,45		
19.Bu işte birçok kayda değer işler basardım	f	18	13	23	56	36	3,54	1,29
	%	12,33	8,90	15,75	38,36	24,66		
21.İşimle ilgili duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	f	14	17	22	42	51	3,67	1,31
	%	9,59	11,64	15,07	28,77	34,93		
Kişisel Başarı Genel Ortalama=3,56								
Tükenmişlik Genel Ortalama=2,71								

Tablo 6.3'de yer alan katılımcıların tükenmişlik algı düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir ($\bar{X}$=2,71). Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları incelendiğinde, **"Duygusal Tükenme"** alt boyutuna ait algıların orta düzeyde ($\bar{X}$=2,31) olduğu belirlenmiştir. Duygusal tükenme alt boyutuna ait en yüksek algıya sahip maddenin "İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum" ($\bar{X}$ = 2,97) maddesi iken en düşük algıya sahip maddenin "Kendimi çok çaresiz hissediyorum" ($\bar{X}$ = 1,88) maddesi olduğu görülmektedir. **"Duyarsızlaşma"** alt boyutuna ait algıların düşük düzeyde ($\bar{X}$=2,00) olduğu belirlenmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutuna ait en yüksek algıya sahip maddenin "Yaptığım işin beni insanlara karsı katılaştırdığını hissediyorum" ($\bar{X}$ = 2,15) maddesi iken en düşük algıya sahip maddenin "Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil" ($\bar{X}$ = 1,81) maddesi olduğu görülmektedir. **"Kişisel Başarı"** alt boyutuna ait algıların orta düzeyde ($\bar{X}$=3,56) olduğu belirlenmiştir. Kişisel başarı alt boyutuna ait en yüksek algıya sahip maddenin "Yaptığım işin beni insanlara karsı katılaştırdığını hissediyorum" ($\bar{X}$ = 2,15) maddesi iken en düşük algıya sahip maddenin "Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil" ($\bar{X}$ = 1,81) maddesi olduğu görülmektedir.

Tablo 6.4: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s.s.	Levene Testi		t	P
					F	p		
Duygusal Tükenme	Erkek	127	19,05	6,56	3,372	,068	2,413	,017*
	Kadın	19	15,26	4,98				
Duyarsızlaşma	Erkek	127	10,19	3,92	,415	,520	1,195	,234
	Kadın	19	9,05	3,62				
Kişisel Başarı	Erkek	127	28,19	6,69	4,401	,038	-2,230	,033*
	Kadın	19	30,89	4,59				
Tükenmişlik Genel	Erkek	127	57,44	10,69	,539	,464	,872	,385
	Kadın	19	55,21	8,47				
*P<0,05								

H_0: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin cinsiyete göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_1: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin cinsiyete göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyine ait algıların cinsiyete göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucuna göre, katılımcıların duygusal tükenme algılarının cinsiyete göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=2,413; p<0,05). Kadınların **($\bar{x}$=15,26)** duygusal tükenmişlik algıları erkeklere **($\bar{x}$=19,05)** göre daha düşüktür. Kişisel başarı algılarının cinsiyete göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=-2,230; p<0,05). Kadınların **($\bar{x}$=30,89)** kişisel başarı algıları erkeklere **($\bar{x}$=28,19)** göre daha yüksektir.

Tablo 6.5: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

	Medeni Durum	**n**	$\bar{x}$	**s.s.**	**Levene Testi**		**t**	**P**
					F	**p**		
Duygusal Tükenme	Evli	103	18,25	6,28	1,298	,256	-,890	,375
	Bekar	43	19,30	6,99				
Duyarsızlaşma	Evli	103	10,35	4,05	,799	,373	1,500	,136
	Bekar	43	9,30	3,41				
Kişisel Başarı	Evli	103	29,17	6,47	,008	,931	1,813	,072
	Bekar	43	27,04	6,44				
Tükenmişlik Genel	Evli	103	57,78	10,41	,043	,836	1,128	,261
	Bekar	43	55,65	10,44				

H_0: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin medeni duruma göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_2: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin medeni duruma göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyine ait algıların medeni duruma göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucuna göre, katılımcıların tükenmişlik algılarının medeni duruma göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0,05).

Tablo 6.6: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Pozisyona Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

	Pozisyon	n	$\bar{x}$	s.s.	Levene Testi		t	P
					F	p		
Duygusal Tükenme	İdari Kadro	25	15,84	5,58	1,906	,170	-2,337	,021*
	İşçi	121	19,12	6,54				
Duyarsızlaşma	İdari Kadro	25	9,28	2,73	3,573	,061	-1,083	,281
	İşçi	121	10,20	4,08				
Kişisel Başarı	İdari Kadro	25	30,24	5,19	2,537	,113	1,432	,154
	İşçi	121	28,19	6,72				
Tükenmişlik Genel	İdari Kadro	25	55,36	7,92	1,421	,235	-,946	,346
	İşçi	121	57,52	10,86				
*P<0,05								

H_0: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin pozisyona göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_3: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin pozisyona göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyine ait algıların pozisyona göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucuna göre, katılımcıların duygusal tükenme algılarının pozisyona göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=-2,337; p<0,05). İdari kadronun **($\bar{x}$=15,84)** duygusal tükenmişlik algıları işçilere **($\bar{x}$=19,12)** göre daha düşüktür.

Tablo 6.7: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Yaş Gruplarına Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

	Yaş	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Scheffe
Duygusal Tükenme	18-28	54	19,14	6,74	,736	,481	-
	29-39	55	17,72	6,26			
	40 yaş ve üzeri	37	18,94	6,50			
Duyarsızlaşma	18-28	54	9,94	3,68	,508	,603	-
	29-39	55	9,78	4,04			
	40 yaş ve üzeri	37	10,59	4,03			
Kişisel Başarı	18-28 (1)	54	26,16	6,66	6,130	,003	(1-2) (1-3)
	29-39 (2)	55	29,92	6,55			
	40 yaş ve üzeri (3)	37	29,97	5,23			
Tükenmişlik Genel	18-28	54	55,25	11,47	1,880	,156	-
	29-39	55	57,43	10,40			
	40 yaş ve üzeri	37	59,51	8,40			
*p<0,05							

H_0: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin yaş değişkenine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_4: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin yaş değişkenine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin yaş değişkenine göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan tek yönlü anova testi sonuçlarına göre, kişisel başarı algılarının yaş gruplarına göre istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F=6,130$; $p<0,05$). Katılımcıların kişisel başarı algılarına ait varyansların homojenlik testi sonucunda varyanslar homojen bulunduğundan ($p=0,364$; $p>0,05$) farklılaşmanın kaynağının belirlenmesi amacıyla post hoc testlerinden Scheffe testi kullanılmıştır. Scheffe testi sonucunda yaş grubu 18-28 olan katılımcılar ile 29-39 ve 40 yaş ve üzeri olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. 18-28 **($\bar{x}$=26,16)** kişisel başarı algıları 29-39 **($\bar{x}$=29,92),** 40 ve üzeri **($\bar{x}$=29,97)** olanlara göre daha düşüktür.

Tablo 6.8 Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

	Eğitim Durumuna	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Duygusal Tükenme	İlköğretim	71	18,88	6,59	,742	,478
	Lise	49	18,83	6,88		
	Lisans	26	17,15	5,41		
Duyarsızlaşma	İlköğretim	71	10,02	4,01	,007	,993
	Lise	49	10,10	4,04		
	Lisans	26	10,00	3,41		
Kişisel Başarı	İlköğretim	71	28,46	6,73	2,807	,064
	Lise	49	27,34	6,81		
	Lisans	26	31,03	4,53		
Tükenmişlik Genel	İlköğretim	71	57,38	11,94	,312	,732
	Lise	49	56,28	9,61		
	Lisans	26	58,19	7,16		
*p<0,05						

H_0: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin eğitim durumuna göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_s: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin eğitim durumuna göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin eğitim durumuna göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan tek yönlü anova testi sonuçlarına göre, kişisel başarı algılarının eğitim durumuna göre istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0,05).

Tablo 6.9: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutların Kıdem Süresine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

	Kıdem	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Scheffe
Duygusal Tükenme	1	35	16,97	5,29	4,261	,001*	(1-4) (6-4)
	2	29	20,10	6,73			
	3	16	18,06	7,23			
	4	9	25,77	5,06			
	5-10	46	18,52	6,39			
	11 ve 15 yıl üzer	11	14,54	5,00			
Duyarsızlaşma	1	35	9,97	3,66	,516	,764	-
	2	29	10,62	4,06			
	3	16	9,81	4,57			

	4	9	10,00	3,70			
	5-10	46	10,21	4,04			
	11 ve 15 yıl üzeri	11	8,45	2,87			
Kişisel Başarı	1	35	27,08	7,25	1,363	,242	-
	2	29	29,27	6,87			
	3	16	27,75	5,56			
	4	9	25,33	6,72			
	5-10	46	29,71	5,81			
	11 ve 15 yıl üzeri	11	30,18	6,38			
Tükenmişlik Genel	1	35	54,02	9,70	1,908	,097	-
	2	29	60,00	12,62			
	3	16	55,62	11,13			
	4	9	61,11	7,07			
	5-10	46	58,45	9,80			
	11 ve 15 yıl üzeri	11	53,18	7,19			
*p<0,05							

H_0: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin kıdem süresine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_6: Katılımcıların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin kıdem süresine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyine ait görüşlerinin kıdem süresine göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan tek yönlü anova testi sonuçlarına göre, duygusal tükenme algılarının kıdem süresine göre istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F=4,261$; $p<0,05$). Katılımcıların duygusal tükenme algılarına ait varyansların homojenlik testi sonucunda varyanslar homojen bulunduğundan ($p=0,478$; $p>0,05$) farklılaşmanın kaynağının belirlenmesi amacıyla post hoc testlerinden Scheffe testi kullanılmıştır. Scheffe testi sonucunda kıdem süresi 4 yıl olanlar ile 1 ve 11 -15 yıl üzeri katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. 4 yıl olanlar ($\bar{x}$**=25,77**) duygusal tükenme algıları 1 yıl ($\bar{x}$**=16,97**), 11-15 yıl ve üzeri ($\bar{x}$**=14,54**) olanlara göre daha yüksektir.

6.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Katılımcıların Örgütsel Bağlılık algı düzeylerinin ne düzeyde olduğuna ve Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin alt boyutlarının sosyo demografik durumlarına göre farklılıklarının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır.

Tablo 6.10: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Ölçeği Düzeylerine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri Tablosu

MADDELER		Hiç Katılmıyorum	Çok az Katılıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	$\overline{X}$	s.s.
1. Kariyerimin bundan sonraki bölümünü bu kurumda geçirmekten büyük mutluluk duyarım	f	62	27	40	12	5	3,89	1,12
	%	42,47	18,49	27,40	8,22	3,42		
2.Kurum dışındaki insanlarla kurumum hakkında konuşmaktan (övmek, savunmak, vb) keyif alırım	f	22	12	13	53	46	3,60	1,39
	%	15,07	8,22	8,90	36,30	31,51		
3.Kurumumun problemlerini sanki benim problemlerimmiş gibi hissediyorum	f	7	11	16	46	66	4,04	1,14
	%	4,79	7,53	10,96	31,51	45,21		
4.Başka bir kuruma da, bu kuruma olduğu kadar kolaylıkla uyum sağlayabileceğimi düşünüyorum	f	9	11	28	48	50	3,81	1,16
	%	6,16	7,53	19,18	32,88	34,25		
5.Kurumumda, kendimi "ailenin bir üyesiymişim" gibi hissetmiyorum	f	38	16	16	31	45	3,19	1,60
	%	26,03	10,96	10,96	21,23	30,82		
6.Kurumuma "duygusal anlamda bir bağlılık" hissetmiyorum	f	51	20	13	41	21	2,73	1,52
	%	34,93	13,70	8,90	28,08	14,38		
7.Kurumum kişisel anlamda bana çok şey ifade ediyor	f	8	16	17	65	40	3,77	1,13
	%	5,48	10,96	11,64	44,52	27,40		
8.Kurumuma karsı çok güçlü bir aidiyet duygusu hissetmiyorum	f	45	17	24	26	34	2,91	1,57
	%	30,82	11,64	16,44	17,81	23,29		
Duygusal Bağlılık Genel Ortalama=3,49								
9.Baska bir iş bulmadan, işimden ayrılırsam olabileceklerden korkmuyorum	f	38	13	34	22	39	3,07	1,53
	%	26,03	8,90	23,29	15,07	26,71		
10.Şu anda kurumumdan ayrılmak istesem bile, benim için çok güç olurdu	f	24	15	28	44	35	3,34	1,38
	%	16,44	10,27	19,18	30,14	23,97		
11.Şu anda kurumumdan ayrılmaya karar vermiş olsam, yaşamımın büyük bir bölümü alt üst olurdu	f	48	28	24	20	26	2,64	1,49
	%	32,88	19,18	16,44	13,70	17,81		
12.Yakın gelecekte kurumumdan ayrılmak bana çok pahalıya mal olmaz	f	20	24	43	31	28	3,15	1,29
	%	13,70	16,44	29,45	21,23	19,18		
13.Kurumumda çalışmaya devam etmek benim için zevk olduğu kadar ayni zamanda bir zorunluluktur	f	12	14	32	47	41	3,62	1,22
	%	8,22	9,59	21,92	32,19	28,08		
14.Bu kurumdan ayrılmayı düşünmek için pek fazla seçeneğim olduğunu düşünmüyorum	f	32	11	34	42	27	3,14	1,40
	%	21,92	7,53	23,29	28,77	18,49		
15.Kurumumdan ayrılmamın olumsuz sonuçlarından bir tanesi uygun alternatiflerin azlığıdır	f	34	21	33	30	28	2,97	1,43
	%	23,29	14,38	22,60	20,55	19,18		
16.Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden bir tanesi; ayrılmam durumunda, kazanılmış haklarımı (statü, maaş, tazminat, vb) önemli bir oranda yitirecek olmam ve bir başka kurumun da bu imkânları sunamama ihtimalidir	f	32	17	29	42	26	3,08	1,41
	%	21,92	11,64	19,86	28,77	17,81		
17.Kendimi bu kuruma bu kadar çok adamamış olsaydım başka bir kurumda çalışmayı düşünebilirdim	f	27	20	34	37	28	3,13	1,37
	%	18,49	13,70	23,29	25,34	19,18		
Zorunlu Devam Bağlılığı Genel Ortalama=3,12								
18.Günümüzde çalışanların şirketler arasında sık sık geçiş yaptığını düşünüyorum	f	16	17	30	46	37	3,48	1,28
	%	10,96	11,64	20,55	31,51	25,34		
19.Çalısanların, kurumuna sadık kalması gerektiğine inanmıyorum	f	47	14	23	25	37	2,93	1,60
	%	32,19	9,59	15,75	17,12	25,34		
20.Şirket değiştirmek bana hiç de etik dışı bir davranış gibi gelmiyor	f	31	19	26	35	35	3,16	1,47
	%	21,23	13,01	17,81	23,97	23,97		
	f	10	4	36	53	43	3,78	1,10

21.Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden bir tanesi sadakatin önemine inanmamdır ve bundan dolayı ayrılmamak konusunda ahlaki bir zorunluluk duygusu taşımamdır	%	6,85	2,74	24,66	36,30	29,45		
22.Başka bir yerden daha iyi bir iş teklifi almış olsam da, kurumumdan ayrılmamın doğru olduğuna inanmıyorum.	f	27	19	32	41	27	3,15	1,37
	%	18,49	13,01	21,92	28,08	18,49		
23.Bir kuruma sadık kalmanın önemli bir kavram olduğuna inanıyorum	f	15	14	19	44	54	3,73	1,32
	%	10,27	9,59	13,01	30,14	36,99		
24.İnsanların kariyerlerinin büyük bir bölümünü tek bir kurumda çalışarak geçirdikleri zamanlarda, her şey daha iyiydi.	f	7	14	25	50	50	3,83	1,14
	%	4,79	9,59	17,12	34,25	34,25		
25.Artık, bu kuruma ait olma isteğinin anlamlı olduğunu düşünmüyorum	f	59	20	24	19	24	2,51	1,52
	%	40,41	13,70	16,44	13,01	16,44		
Normatif Bağlılık Genel Ortalama=3,32								
Örgütsel Bağlılık Genel Ortalama=3,31								

Tablo 6.10' da yer alan katılımcıların örgütsel bağlılık algı düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir ($\bar{X}$=3,31). Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeylerinin alt boyutları incelendiğinde, **"Duygusal Bağlılık"** alt boyutuna ait algıların orta düzeyde ($\bar{X}$=3,49) olduğu belirlenmiştir. Duygusal bağlılık alt boyutuna ait en yüksek algıya sahip maddenin "Kurumumun problemlerini sanki benim problemlerimmiş gibi hissediyorum" ($\bar{X}$ = 4,04) maddesi iken en düşük algıya sahip maddenin "Kurumuma "duygusal anlamda bir bağlılık" hissetmiyorum" ($\bar{X}$ = 2,73) maddesi olduğu görülmektedir. **"Zorunlu Devam Bağlılığı"** alt boyutuna ait algıların düşük düzeyde ($\bar{X}$=3,12) olduğu belirlenmiştir. Zorunlu devam bağlılığı alt boyutuna ait en yüksek algıya sahip maddenin "Kurumumda çalışmaya devam etmek benim için zevk olduğu kadar ayni zamanda bir zorunluluktur" ($\bar{X}$ = 3,62) maddesi iken en düşük algıya sahip maddenin "Su anda kurumumdan ayrılmaya karar vermiş olsam, yaşamımın büyük bir bölümü alt üst olurdu" ($\bar{X}$ = 2,64) maddesi olduğu görülmektedir. **"Normatif Bağlılık"** alt boyutuna ait algıların orta düzeyde ($\bar{X}$=3,32) olduğu belirlenmiştir. Normatif bağlılık alt boyutuna ait en yüksek algıya sahip maddenin "insanların kariyerlerinin büyük bir bölümünü tek bir kurumda çalışarak geçirdikleri zamanlarda, her şey daha iyiydi." ($\bar{X}$ = 3,83) maddesi iken en düşük algıya sahip maddenin "Artık, bu kuruma ait olma isteğinin anlamlı olduğunu düşünmüyorum" ($\bar{X}$ = 2,51) maddesi olduğu görülmektedir.

Tablo 6.11: Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s.s.	Levene Testi		t	P
					F	p		
Duygusal Bağlılık	Erkek	127	28,03	5,67	,738	,392	,330	,742
	Kadın	19	27,57	5,63				
Zorunlu (Devam) Bağlılık	Erkek	127	28,70	5,85	,074	,786	3,009	,003*
	Kadın	19	24,42	5,89				
Normatif (Minnet) Bağlılık	Erkek	127	26,92	5,46	2,764	,099	1,775	,078
	Kadın	19	24,57	4,59				
Örgütsel Bağlılık Genel	Erkek	127	83,71	13,83	,170	,680	2,090	,038*
	Kadın	19	76,57	14,26				
*P<0,05								

H0: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin cinsiyete göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H7: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin cinsiyete göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyine ait algıların cinsiyete göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucuna göre, katılımcıların zorunlu devam bağlılığı algılarının cinsiyete göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=3,009; p<0,05). Kadınların (**$\bar{x}$=24,42**) zorunlu devam bağlılık algıları erkeklere (**$\bar{x}$=28,7**) göre daha düşüktür. Örgütsel bağlılık algılarının cinsiyete göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=2,090; p<0,05). Kadınların (**$\bar{x}$=76,57**) örgütsel bağlılık algıları erkeklere (**$\bar{x}$=83,71**) göre daha düşüktür.

Tablo 6.12: Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

	Medeni Durum	n	$\bar{x}$	s.s.	Levene Testi		t	P
					F	p		
Duygusal Bağlılık	Evli	103	28,46	5,74	1,166	,282	1,620	,107
	Bekar	43	26,81	5,29				
Zorunlu (Devam) Bağlılık	Evli	103	28,84	5,90	,007	,934	2,052	,042*
	Bekar	43	26,62	6,06				
Normatif (Minnet) Bağlılık	Evli	103	26,95	5,65	1,219	,271	1,160	,248
	Bekar	43	25,81	4,72				
Örgütsel Bağlılık Genel	Evli	103	84,26	14,09	,086	,770	1,983	,049*
	Bekar	43	79,25	13,43				

H_0: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin medeni duruma göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_8: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin medeni duruma göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyine ait algıların medeni duruma göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucuna göre, katılımcıların zorunlu devam bağlılığı algılarının medeni duruma göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=2,052; p<0,05). Evli olanların **($\bar{x}$=28,84)** zorunlu devam bağlılık algıları bekarlara **($\bar{x}$=26,62)** göre daha yüksektir. Örgütsel bağlılık algılarının medeni duruma göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=1,983; p<0,05). Evli olanların **($\bar{x}$=84,26)** örgütsel bağlılık algıları bekarlara **($\bar{x}$=79,25)** göre daha yüksektir.

Tablo 6.13: Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Pozisyona Göre Farklılaşma Durumuna Ait Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

	Pozisyon	n	$\bar{x}$	s.s.	Levene Testi		t	P
					F	p		
Duygusal Bağlılık	İdari Kadro	25	27,44	3,91	11,302	,001	-,684	,497
	İşçi	121	28,09	5,95				
Zorunlu (Devam) Bağlılık	İdari Kadro	25	23,56	4,83	1,779	,184	-4,500	,000*
	İşçi	121	29,14	5,80				
Normatif (Minnet) Bağlılık	İdari Kadro	25	24,20	3,70	6,921	,009	-3,246	,002*
	İşçi	121	27,11	5,57				
Örgütsel Bağlılık Genel	İdari Kadro	25	75,20	9,11	7,565	,007	-4,081	,000*
	İşçi	121	84,35	14,40				
*P<0,05								

H₀: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin pozisyona göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H₉: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin pozisyona göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyine ait algıların pozisyona göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucuna göre, katılımcıların zorunlu devam bağlılığı algılarının pozisyona göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=-4,500; p<0,05). İdari kadroda çalışanların (**$\bar{x}$=23,56**) zorunlu devam bağlılık algıları işçilere (**$\bar{x}$=29,14**) göre daha düşüktür. Normatif bağlılık algılarının pozisyona göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=-3,246; p<0,05). İdari kadroda çalışanların (**$\bar{x}$=24,20**) normatif bağlılık algıları işçilere (**$\bar{x}$=27,11**) göre daha düşüktür. Örgütsel bağlılık algılarının pozisyona göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (t=-4,081; p<0,05). İdari kadroda çalışanların (**$\bar{x}$=75,20**) örgütsel bağlılık algıları işçilere (**$\bar{x}$=84,35**) göre daha düşüktür.

Tablo 6.14: Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Yaş Gruplarına Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

	Yaş	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Duygusal Bağlılık	18-28	54	26,61	5,75	2,580	,079
	29-39	55	28,85	5,76		
	40 yaş ve üzeri	37	28,67	5,05		
Zorunlu (Devam) Bağlılık	18-28	54	27,44	6,34	,683	,507
	29-39	55	28,74	5,84		
	40 yaş ve üzeri	37	28,45	5,81		
Normatif (Minnet) Bağlılık	18-28	54	26,11	5,21	1,489	,229
	29-39	55	27,60	5,54		
	40 yaş ve üzeri	37	25,89	5,39		
Örgütsel Bağlılık Genel	18-28	54	80,16	14,84	1,775	,173
	29-39	55	85,20	13,72		
	40 yaş ve üzeri	37	83,02	12,98		

H_0: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin yaş değişkenine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_{10}: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin yaş değişkenine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin yaş değişkenine göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan tek yönlü anova testi sonuçlarına göre, örgütsel bağlılık algılarının yaş gruplarına göre istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 6.15: Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

	Eğitim Durumuna	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Scheffe
Duygusal Bağlılık	İlköğretim	71	28,87	5,89	1,854	,160	-
	Lise	49	26,91	6,15			
	Lisans	26	27,53	3,22			
Zorunlu (Devam) Bağlılık	İlköğretim	71	29,84	5,77	7,975	,001*	1-3
	Lise	49	27,65	6,13			
	Lisans	26	24,69	4,83			
Normatif (Minnet) Bağlılık	İlköğretim	71	27,38	5,68	2,219	,112	-
	Lise	49	26,46	5,47			
	Lisans	26	24,80	4,02			

Örgütsel Bağlılık Genel	İlköğretim	71	86,09	14,02	4,764	,010*	1-3
	Lise	49	81,04	15,31			
	Lisans	26	77,03	8,49			
*p<0,05							

H0: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin eğitim durumuna göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H11: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin eğitim durumuna göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin eğitim durumuna göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan tek yönlü anova testi sonuçlarına göre, zorunlu devam bağlılık algılarının eğitim durumuna göre istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (F=7,975; p<0,05). Katılımcıların zorunlu devam bağlılık algılarına ait varyansların homojenlik testi sonucunda varyanslar homojen bulunduğundan (p=0,267; p>0,05) farklılaşmanın kaynağının belirlenmesi amacıyla post hoc testlerinden Scheffe testi kullanılmıştır. Scheffe testi sonucunda ilköğretim mezunu ile lisans mezunu olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. İlköğretim ($\bar{x}$**=29,84)** zorunlu bağlılık algıları lisans ($\bar{x}$**=24,69)** olanlara göre daha yüksektir. Örgütsel bağlılık algılarının eğitim durumuna göre istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir (F=4,764; p<0,05). Katılımcıların örgütsel bağlılık algılarına ait varyansların homojenlik testi sonucunda varyanslar homojen bulunduğundan (p=0,113; p>0,05) farklılaşmanın kaynağının belirlenmesi amacıyla post hoc testlerinden Scheffe testi kullanılmıştır. Scheffe testi sonucunda ilköğretim mezunu ile lisans mezunu olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. İlköğretim ($\bar{x}$**=86,09)** örgütsel bağlılık algıları lisans ($\bar{x}$**=77,09)** olanlara göre daha yüksektir.

Tablo 6.16: Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Alt Boyutların Kıdem Süresine Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

	Kıdem	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Duygusal Bağlılık	1	35	26,94	6,31	1,375	,237
	2	29	29,62	5,99		
	3	16	29,43	6,06		
	4	9	25,77	3,63		
	5-10	46	27,43	5,26		
	11 ve 15 yıl üzeri	11	28,90	3,75		
Zorunlu (Devam) Bağlılık	1	35	26,82	6,98	1,531	,184
	2	29	30,10	5,59		
	3	16	28,87	5,41		
	4	9	25,00	4,63		
	5-10	46	28,39	6,00		
	11 ve 15 yıl üzeri	11	28,27	4,54		
Normatif (Minnet) Bağlılık	1	35	25,74	5,24	0,637	,672
	2	29	27,51	5,22		
	3	16	27,81	5,68		
	4	9	26,00	4,60		
	5-10	46	26,71	5,48		
	11 ve 15 yıl üzeri	11	25,36	6,57		
Örgütsel Bağlılık Genel	1	35	79,51	15,73	1,502	,193
	2	29	87,24	14,39		
	3	16	86,12	14,84		
	4	9	76,77	10,37		
	5-10	46	82,54	12,81		
	11 ve 15 yıl üzeri	11	82,54	11,72		

H_0: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin kıdem süresine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

H_{12}: Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin kıdem süresine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlıdır.

Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyine ait görüşlerinin kıdem süresine göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan tek yönlü anova testi sonuçlarına göre, örgütsel bağlılık algılarının kıdem süresine göre istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 6.17: Değişkenlerin Ortalama Değerleri, Standart Sapmaları ve Birbirleriyle İlişkileri

DEĞİŞKENLER	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Yaş	33,5	8,8	1							
2.Kıdem	3,2	1,7	**,285***	1						
3.Duygusal Tükenme	18,5	6,4	-,023	-0,003	1					
4.Duyarsızlaşma	10,0	3,8	,088	-,049	**,568***	1				
5.Kişisel Başarı	28,5	6,5	**,178***	0,128	-,143	-,149	1			
6.Duygusal bağlılık	27,9	5,6	,125	-0,010	**-,335***	**-,237***	,027	1		
7.Zorunlu (Devam) Bağlılık	28,1	6,0	,071	0,021	-,080	-,039	-,099	**,510***	1	
8.Normatif (Minnet) Bağlılık	26,6	5,4	-,027	-,002	-,093	-,093	-,094	**,481***	**,552***	1
*p<0.05										

Tablo 6.17' de ki; değişkenler arasındaki ilişki incelendiğinde; yaş ile kıdem arasında pozitif yönde düşük kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. ($p<0.01$, $r=0,285$). Yaş ile kişisel başarı arasında pozitif yönde çok düşük kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. ($p<0.05$, $r=0,178$). Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde orta kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. ($p<0.01$, $r=0,568$). Duygusal tükenme ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönde düşük kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. ($p<0.05$, $r=0,335$). Kişisel başarı ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönde düşük kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$, $r=0,237$). Duygusal bağlılık ile zorunlu bağlılık arasında pozitif yönde orta kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$, $r=0,510$). Duygusal bağlılık ile normatif bağlılık arasında pozitif yönde orta kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$, $r=0,481$). Zorunlu bağlılık ile normatif bağlılık arasında pozitif yönde orta kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$, $r=0,552$).

Tablo 6.18: Duygusal Tükenmenin Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Test Edilmesine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

	B	t değeri	P değeri	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	Anlamlılık F
Sabit	33,384	24,861	0,000	0,112	0,106	18,170	0,000
Duygusal Tükenme	-0,335	-4,263	0,000				

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde: duygusal tükenmenin duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Duygusal tükenmişlik duygusal bağlılığı (0,05 anlamlılık seviyesinde) %10,6 oranında açıklamaktadır. Regresyon modeli aşağıdaki gibidir.

Duygusal Bağlılık=33,384-0,335* Duygusal Tükenmişlik

Duygusal tükenmişlikteki bir birimlik artışın duygusal bağlılığı negatif yönde 0,335 düzeyde etkilediği belirlenmiştir.

Tablo 6.19: Duyarsızlaşmanın Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Test Edilmesine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

	B	t değeri	P değeri	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	Anlamlılık F
Sabit	31,437	24,873	0,000	0,056	0,050	8,600	0,004
Duyarsızlaşma	-0,344	-2,933	0,004				

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde: duyarsızlaşmanın duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma duygusal bağlılığı (0,05 anlamlılık seviyesinde) %05 oranında açıklamaktadır. Regresyon modeli aşağıdaki gibidir.

Duygusal Bağlılık=31,437-0,344* Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma düzeyindeki bir birimlik artışın duygusal bağlılığı negatif yönde 0,344 düzeyde etkilediği belirlenmiştir.

Tablo 6.20: Tükenmişliğin Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Test Edilmesine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

	B	t değeri	P değeri	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	Anlamlılık F
Sabit	100,082	15,756	0,000	0,050	0,044	7,658	0,006
Tükenmişlik	-0,303	-2,767	0,006				

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde: tükenmişliğin duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Tükenmişlik duygusal bağlılığı (0,05 anlamlılık seviyesinde) %04,4 oranında açıklamaktadır. Regresyon modeli aşağıdaki gibidir.

Duygusal Bağlılık=100,082-0,303* Tükenmişlik

Tükenmişlik düzeyinde ki bir birimlik artışın duygusal bağlılığı negatif yönde 0,303 düzeyde etkilediği belirlenmiştir.

7. TARTIŞMA

Ölçekler için yapılan açıklayıcı faktör analizi düzeylerin orijinal ölçeklerdeki gibi 3 boyuttan oluştukları, örgütsel bağlılık ölçeğinin toplam varyansın %40,398'ini açıklarken tükenmişlik ölçeğinin ise 3 faktör ile toplam varyansın %46,523'ünü açıkladığı, her iki ölçek ve boyutları için güvenirlik düzeylerin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun erkek, 29-39 yaş arası, evli, ilk öğretim mezunu, 5-10 yıl kıdeme sahip ve işçi pozisyonun da çalıştıkları belirlenmiş olup genel tükenmişlik düzeylerinin 2,71 ile orta seviyede, örgütsel bağlılık düzeylerinin ise 3,31 ile orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin cinsiyetlere ve medeni durumlara göre farklılık göstermediği kadın ve erkeklerde bu düzeylerin aynı seviyede olduğu ve aynı zamanda evli ve bekarlarda da bu düzeylerin aynı seviyede olduğu görülmüştür. Duygusal tükenmenin pozisyon düzeyinde anlamlı farklılık gösterdiği işçilerde idari kadrolara göre daha yüksek seviyede olduğu belirlenirken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında bu düzeylerin pozisyona göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. İşçilerin duygusal anlamda daha yoğun seviyede baskı gördükleri göz önüne alınırsa bu sonucun beklendiği söylenebilir. Kişisel başarının yaş grubuna göre farklılıklar gösterdiği, yaşı 18-28 olanların diğer yaş grupları olan 29-39 ve 40 yaş üzerine göre daha düşük düzeyde kişisel başarı düzeyine sahip oldukları, yaşı büyük olanların tecrübeli olmasından dolayı kişisel başarıların genç gruba göre daha yüksek çıkmasının nedenlerinden biri olarak görülebileceği söylenebilir. Katılımcıların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılık göstermediği ama kıdeme göre duygusal tükenme bazında farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Kıdem süresi 4 yıl olanların duygusal tükenme düzeylerinin 1 yıl ve 11-15 yıl arasındakilere göre yüksek olduğu belirlenmiş, buda işe yeni başlayanlarda yeni bir heyecanı ve ilerisi için pozitif hayata bakış açısından dolayı tükenmenin düşük, kıdemi yüksek olanlarda ise

tecrübelerinden dolayı artık mevcut durumun farkında olması ve beklentisinin düşmesinden kaynaklı tükenmişliği duygusal anlamda çok fazla hissetmediği söylenebilir. Örgütsel bağlılığın zorunlu bağlılık düzeyinin erkeklerde kadınlara göre daha yüksek olduğu aynı zamanda evlilerde bekarlara göre daha yüksek seviyede zorunlu bağlılık düzeylerine sahip oldukları belirlenmiş, diğer alt boyutlarda ise cinsiyet ve medeni duruma göre farklılıklar göstermediği görülmüştür. Zorunlu olarak devam edebilmeyi gösteren zorunlu bağlılığın işçiler de idari kadroya göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Minnet bağlılığı olan normatif bağlılık da yine işçi grubundaki katılıcılarda daha yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir. İşçi grubunun ilgili işe muhtaç olması ve başka iş bulamama korkusu ve işsiz kalma korkusundan dolayı zorunlu devam etme isteği ve mevcut işe minnet etme düzeyinin idari personele göre fazla olması beklenen bir sonuçtur. İşçi grubunun eğitim durumunun genelde ilk okul olduğundan, zorunlu bağlılık ilköğretim eğitim seviyesindekilerin diğer eğitim seviyelerine göre daha yüksek seviyede çıkması da yine beklenen bir sonuçtur. Örgütsel bağlılığın kıdeme göre ise farklılığı gruplar arasında anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Gruplar arasındaki ilişkiler incelendiğinde ise, yaş ile kıdem ve kişisel başarı arasında bir ilişki olduğu yaş artıkça kıdemin kişisel başarının da düşük seviyede arttığı, duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında pozitif orta düzeyde bir ilişki olduğu duyarsızlaşma artarsa duygusal tükenmişlik hissinin de arttığı belirlenmiştir. Duygusal tükenme ile duygusal bağlılık arasında ise düşük düzeyde negatif bir ilişki olduğu ve duygusal tükenme artıkça duygusal bağlılığın azalığı görülmektedir. Duygusal bağlılık ile zorunlu bağlılık ve minnet bağlılığı arasında pozitif orta düzeyde bir ilişkinin varlığı tespit edilmiş duygusal bağlılık artıkça zorunlu bağlılık ve minnet bağlılığında da artış olduğu gözlemlenmiştir. Minnet bağlılığı ile zorunlu bağlılık arasında da pozitif orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiş ve minnet bağlılığı artıkça zorunlu bağlılığında arttığı belirlenmiştir.

KAYNAKLAR

Kitaplar

Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Arı, G.S. ve Bal E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15/1, 131-148.

Balay, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

Balcı A. (2000). *Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram Ve Uygulamalar.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Balcı A. (2003). *Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler.* Ankara: Pegem A Yayıncılık,

Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2002). *Stres ve Basa çıkma Yolları.* (21. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Barutçu, E., Serinkan C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8/2, 541- 561.

Başaran, E. (1991). *Örgütsel Davranış, İnsanın Üretim Gücü.* Ankara: Gül Yayınları.

Baysal A.C, Paksoy M. (1999). II. Yönetim kongresi. İzmir: *Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.*

Bilgin, N. (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü.* İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

Celep, C. (2000).. *Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler.* Ankara: Anı Yayıncılık.

Çam, O. (1993). *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması.* VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları,

Çam, O. (1995). *Tükenmişlik.* İzmir: Saray Medikal Yayıncılık San. ve Tic. Ltd. Şti.

Çetin, Ö.M. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık.* Ankara: Nobel Yayınları.

Doğan, S. (2003). *Personel Güçlendirme- Empowerment.* İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Edelwich, J., Brodsky, A. (1980). Burnout Stages of Disillusionment in the Helping Professions. New York: Human Science Press.

Ediger, E, Dündar, T. Ve Güyagüler, T. (1979). *Madencilik Terimleri Sözlüğü.* Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.

Furnham, A. (2005). *The Psychology of Behaviour at Work.* New York: Psychology Press.

Glogow, E. (1986). *Burnout and Locus of Control.* Public Personnel Managemet.

Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi.* Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Güney, S. (2001). *Yönetim ve Organizasyon.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Güney, S. (2004). *Açıklamalı Yönetim, Organizasyon Ve Örgütsel Davranış Terimler Sözlüğü.* Ankara: Siyasal Kitabevi.

Gürkan, G. Ç. (2006). *Örgütsel bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki etkisi ve Trakya Üniversitesinde Örgüt İklimi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması. Edirne:* Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Işıkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa çıkma Yolları.* Ankara: Sandal Yayınları.

İnce, M. ve H. Gül (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma Örgütsel Bağlılık.* Konya: Çizgi Kitabevi.

Leiter, M. P. (1986). Kimberly Ann Meechan, *Role Structure and Burnout in the Field of Human Services,* The Journal of Applied Behavioral Science.

Leiter, M.P. (1991). The Dreams Denied: *Professional Burnout and the Constraints of Human Service Organizations,* Canadian Psychology.

Leiter, M.P. (2003). *Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition),* Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, NS, Canada.

Lewin, J. E. ve Sager J. K. (2007). *A Process Model of Burnout Among Salespeople: Some New Thoughts.* Journal of Business Research, 60, 1216- 1224.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). *Themeasurement of experienced Burnout. J. O. Occupational Behavior,* 2, 99-113.

Maslach, C., Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout – TheCost of Caring,* Prentice-Hall, Inc.,Englewood Cliffs, New Jersey.

Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997). *The Truth about Burnout, Jossey – Bass.* San Francisco, 38-39.

Maslach, C., Goldberg J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. Applied&Preventive Psychology, 7, 63-74.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout.* Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

Özgüven, D. H. ve Haran, S. (2000). Tükenme, Kriz ve Krize Müdahale. *Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları*, 6, 199-214.

Scott, C.D. ve Jaffe, D.T. (1989). *Managing Occupational Stress Associated with HIV Infection.* Occup Med., 4.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri.* (1.Basım). Ankara: Nobel Yayınevi.

Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler.* Psikoloji penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Beta Basım.

Torun, A. (1997). *Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgütsel Psikolojisi.* (2.Baskı). Türk Psikologlar Derneği. 2. Baskı.

Tosun, K. (1987). *İşletme Yönetim*, İstanbul: C.I.,Yön Ajans Matbaası, 4.Baskı.

Ülgen, Ü. (1997). *İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması.* İstanbul: İşletme Fakültesi Yayın No:258, 3.Baskı.

Yöney, H. (2007). *Profesyonel Zeka/Mutlu Ve Başarılı İş Yaşamı İçin.* (1.Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Süreli Yayınlar

Allen N.J ve Meyer J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective,continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology.*

Allen N.J ve Meyer J.P. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management.* Vol.61, s. 89.

Allen N.J ve Meyer J.P. (1993). Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects. *Journal of Business Research.* Vol. 26.

Aven, F. F., Parker, B. ve McEnvoy, G. M. (1993). Gender and Attitudinal Commitment to Organizations: A Meta Analysis. *Journal of Applied Psychology.* 72: 642-648.

Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward A Unifying Theory Of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84/2, 191-215.

Becker, H. S. (1960). Notes On The Concept Of Commitment. *American Journal of Sociology*, c. 66, ss. 32–40.

Blau, G.J. ve Boal, K.B. (1987). Conceptualizing How Job Involvement And Organizational Commitment Affect Turnover And Absenteeizm. *Academy Of Management Review*. Vol.12, n.2, ss.288-300.

Brockner, J., Tyler T.R. and Cooper Schneider R. (1992). The Influence of Prior Commitment to An Institution on Reactions to Perceived Unfairness: The Higher They Are, The Harder They Fall, *Administrative Science Quarterly*. 37.

Budak, G., Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. İzmir: *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* İşletme Bölümü, , Cilt: 20, Sayı:2, 95-108.

Boylu, Y., Pelit, E. ve Güçer, E. (2007). Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Arastırma. *Finans Politik&Ekonomik Yorumlar.* Cilt:44, Sayı:511.

Cemaloğlu, N. ve Şahin D. E. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi,* 15/2, 465-484.

Cordes, C.L. ve Dougherty, T. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, Volume.18, No:4.

Çöl G. (2004). İnsan Kaynakları Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Benzer Kavramlarla İlişkisi. Yalova: *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi.* Cilt. 6. Sayı:2.

Demir, N. (2007). Satıs ve Pazarlama Elemanlarının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Öneri Dergisi.* Cilt.7, Sayı.28. s.168.

Dubin, R., Champoux, J.E. ve Porter, L.W. (1975). Central Life Interests and Organizational Commitment of Blue-Collar and Clerical Workers. *Administrative Science Quarterly.* Cilt 20.

Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, Ankara, 143-154.

Ergin, C. (1996). Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkiye Sağlık Personeli Normları. *3P Dergisi,* Cilt:4, 28-32.

Izgar, H. (2001). Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi.* Sayı: 27.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Üniversitesi, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi,* 68/1, 29-33.

Katz, D. and Kahn, R.L. (1977). Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi. H.Can. ve Y. Bayar (Çev.). Ankara: TODAİE.

Kılınç, *T.* (1991). Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörler ve Satış Elemanlarına Yönelik Sektörel Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi,* Cilt:20 (1-2)

Koç, H. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Sadakat İlişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi.* Cilt.8, Sayı.28.

McCAUL, H. S., Hinsz V. B. and McCAUL, K. D. (1995). Assessing Organizational Commitment: An Employee's Global Attitude Toward The Organization. *Journal of Applied Behavioral Science.* Vol:1.

Meier, S.T. (1983). *The a Theoryof Burnout,* Human Relations, October, Volume.36, No.10, 902.

Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1984). Testing the "Side Bet Theroy" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology.* 69: 372-378.

Morrow, P. C. ve McElroy, J. C. (1986). Research Notes on Assessing Measures of Work Commitment. *Journal of Vocational Behaviors*, cilt 7, p.139-145.

Mowday, R. T., Steers, R.M. ve Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, c.14, ss. 224–247.

Mowday, R.T., Porter, L.W. and Steers, R.M. (1982). Employee- Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York, Academic Press. In Reichers, A.E. A Revicev and Reconceptualization of Organizational Commitment. *Academy of Management Review.* Vol:10, Num:3, p.465-476.

O'reilly, C. and Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effect of Compliance, Identification and Internalization on

Prosocial Behavior. *Journal Of Applied Psychology.* Vol:71, Num:3 p.492-499.

Obeng, K. ve Ugboro, I. (2003). Organizational Commitment Among Public Transit Employees: An Assessment Study. *Journal Of The Transportation Research Forum.* 57(2).

Özkaya, M. O., Kocakoç, İ.D. ve Kara, E. (2006). *Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıkları ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir Alan Çalışması. Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi,* Cilt 13, Sayı 2: 77-96.

Pines, A.M. (2002). *A Psychoanalytic-existential approach to Burnout: Demonstraed in the cases of a nurse, a teacher and a manager.* Pyschotherapy: Theory, Research, Practice, Training, Vol.39 No:1. 105.

Randall, D.M. (1987). Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited. *The Academy of Management Review.* vol.12, no.3, Academy of Management Stable. pp.460–471.

Sabuncuoğlu, E.T. (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi.* No:7 (2), 621-636.

Salancik, G.R. (1977). Commitment is too easy!. *Organizational Dynamics.* no.6.

Sommer, S., Bae, M.ve Luthens, F. (1996). Organizational commitment across cultures: The impact of antecedents on Korean employees. *Human Relations,* c. 49, ss. 977-993.

Suran, B.G. ve Sheridan, E.P. (1985). *Management of Burnout: Training Pyschologist in Professional Life Span Perspective.* Professional Psychology: Research &Practice, Dec, No:16, 745

Tannenbaum, S.I., Mathieu, J.E., Salas E. and Cannon-Bowers. J.A. (1991). Meeting Trainees' Expectations: The Influence of TrainingFulfillment on The Development of Commitment, Self- Efficiacy and Motivation. *Journal of Applied Psychology.* 6.

Uçman, P. (1990). *Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa Çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar.* Psikoloji Dergisi, Cilt7, Sayı.24, 58.

Uyguç, N., ve Çımrın, D., (2004). Dokuz Eylül Üniversitesi Araştırma Ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını Ve İsten

Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler. İzmir: *Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.* Cilt:19 Sayı:1, s:91-99.

Uygur, A. (2007). Örgütsel Bağlılık ile İsgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. Ankara: *Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi.* Sayı:1.

Wiener, Y. (1982). Commitment in organization a normative view. *Academy of Management Review.* Vol: 7, No: 3, p.418-428.

Wright, T. A. ve Douglas, G. B. (1997). The Contribution of Burnout to Work Performance. *Journal of Organizational Behavior*, Vol:18, p.491-499.

Yalçin, A. ve İplik, F. N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Arastırma: Adana İli Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* Cilt: 14, Sayı: 1, s.395– 412.

Yılmaz, A. ve Dil, M. (2008). Örgüte Bağlılık mı Bağımlılık mı?. *Akademik Araştırmalar Dergisi.* Sayı.36. s.119.

Diğer Kaynaklar

Türk Dil Kurumu Yayınları. (2013)

Tezler

Adiloğulları İ. (2011). *Profesyonel Futbolcularda Duygusal Zekâ ile Örgütsel Bağlılık ilişkisi.* Yayınlanmış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara üniversitesi.

Akpınar, A.T. (2007). *Örgütsel Ögrenme İle Örgüte Bağlılık Arasındaki İliski: Türkiye Otomotiv Lastik Üretimi Sektöründe Bir Araştırma.* Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.

Arslan, G. (2007). *Okul Müdürlerinin Öğretimsel Liderlik Anlayışı ile Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliğinin Karşılaştırılması: Çaycuma Alan Araştırması Örneği.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Zonguldak: Karaelmas Üniversitesi

Babaoğlan, E. (2006). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik: Düzce İli Örneği.* Yayımlanmamış Doktora Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.

Başyiğit A. (2006). *Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi Dumlupınar Üniversitesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler.* Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı.

Bülbül M. (2007). *Örgütsel Bağlılık ve Kamu Kuruluşlarına Yönelik Araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çam, O. (1991). *Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Çapri, B. (2008). *Eş Tükenmişliğini Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi.* Yayınlanmamış Doktora Tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çokluk Ö. (1999). *Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi.* Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Demir, A. (1995). *Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi,* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Dolu, Ü. (1997). *Onkolojide Çalışan Hekimlerde Tıbbi Sosyal Çalışma Açısından Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Ekinci, K. (2006). *Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine İstanbul Bölgesinde Bulunan Tekstil Firmalarında Bir Alan Araştırması.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Ergül, B. (2004). *Örgütsel Bağlılık.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gezer, E. (2008). *Stres Veren Yaşam Olayları'nın, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi.* Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Gözen, D. E. (2007), İş tatmini ve örgütsel bağlılık: Sigorta şirketleri üzerinde bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi,* Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Güllüce, A. Ç. (2006). *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)*, Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gülnar, B. (2007). *Araştırma Görevlilerinin İş Tatminini Sağlama Aracı Olarak Örgütsel İletişim ve İletişim Doyumu: Kamu ve Özel Üniversite Karşılaştırması.* Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güner, A.R. (2007). *Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, ise Bağlılık ve is Tatmini Arasındaki iliksilerin Modellenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gürbüz, Z. (2008). *Kars İlinde Görevli Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin incelenmesi.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Izgar, H. (2000). *Okul yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout), Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği).* Yayımlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özcan, E.B. (2008). *Örgütsel Bağlılık ve İş Değerleri Arasındaki İlişki: Adana İlinde Bir İnceleme.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdemir. A.S. (2006). *Türkiye Taş Kömürü Kurumu Genel Müdürlüğünde Çalışan Yer Altı İşçilerinin Boş Zamanlarını Değerlendirme Alışkanlıklarının Belirlenmesi.* Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.

Özgen, I. (2007). *Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Adnan Menderes Havalimanı Örneği.* Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi.

Öztuna, G.İ. (2005). *Oto Sanayi Sektöründeki Bir Firmada Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri ve İlişkili Etmenler.* Yüksek Lisans Tezi, Ankara: ***Gazi Üniversitesi,*** Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Mercan, M. (2006). *Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık.* Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar: Afyonkarahisar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sarıdede, U. (2004). *Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi ve Yasam Doyumu Arasındaki ilişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sürgevil, O. (2005). *Tükenmislik ve Tükenmisliği Etkileyen ÖrgütselFaktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Sürgevil, O. (2005). *Çalışma Yaşamında Örgütsel Bağlılık.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Seğmenli, S. (2001). Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tekin A. (2002). *İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve Bir Karşılaştırma, Türkiye-Pakistan Örneği.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tunç, H. (2014). *Örgüt Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Meb Balıkesir İli Örneği.* Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tümkaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları.* Yayınlanmamış Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Üresin, T. (2009). *Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki ilişki.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İnternet Kaynakları

Ersoy, F., Yıldırım, R. C., Edirne, T. (2001). Tükenmişlik (StaffBurnout) Sendromu. *STED Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 10/2. Erişim Tarihi: 06/04/2018 http://www.ttb.org.tr/STED/sted0201/1.html

EKLER

EK 1 : Anket Formu

EK 2 : Sosyo - Demografik Bilgiler

EK 3 : Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Ek 4 : Örgütsel Bağlılık Envanteri

EK 1: Anket Formu

Sayın ..... Çalışanları,

Bu çalışma sizlerin, iş yaşamınızda karşılaştığınız sorunları ve sorunlardan ne şekilde etkilendiğinizi ortaya çıkarmak amacıyla yapılmaktadır.

Çalışmada tek tek kişilerin düşünceleri değil katılımcıların genel eğilimleri değerlendirilecektir. Bu nedenle ad ve soyad gibi kimlik bilgileriniz istenmemektedir. Yapılan araştırma olması gerekeni değil, mevcut durumu ortaya çıkarmayı amaçladığından lütfen sorulara gerçek hayatınızda nasıl yaşıyor ve davranıyorsanız o şekilde cevap veriniz. Soruların "doğru" veya "yanlış" cevabı söz konusu değildir.

Katılmanız istenen bu çalışma, Alüminyum şirketinde çalışanların sorunlarını tespit edip çözüm için gerekli adımları atmak niteliğinde olduğundan samimi cevaplar vermenizi özellikle rica ederiz.

Yardımlarınız için teşekkür ederim.

Dilek GÖRÜR

Haliç Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

EK 2 : Sosyo - Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz:
   [ ] Erkek [ ] Kadın

2. Yaşınız (.....)

3. Medeni Haliniz:
   [ ] Evli [ ] Bekar [ ] Boşanmış [ ] Dul

4. Son Mezun Olduğunuz Okul?
   [ ] İlköğretim (İlkokul ve/veya Ortaokul)
   [ ] Lise
   [ ] Üniversite (Önlisans / Lisans)
   [ ] Lisansüstü (Yüksek Lisans / Doktora)

5. Bu işletmede ne kadar süredir çalışıyorsunuz? (.....)
   [ ] 1 yıl [ ] 2 yıl [ ] 3 yıl [ ] 4 yıl [ ] 5 -10 yıl [ ] 11 ve 15 yıl üzeri

6. Bu işletmede hangi pozisyonda çalışıyorsunuz?
   [ ] İdari Kadro [ ] İşçi [ ] (.....)

Ek 3: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Aşağıda zaman zaman çalışanların iş hayatında yaşayabileceği duyguları ifade eden cümleler vardır. Lütfen her birini dikkatli okuyunuz. Her bir durumun, sizde ne ölçüde yaşandığını göz önüne alarak, belirtilen tanımlamalardan size uygun olanını (Hiçbir zaman –Nadiren - Bazen – Çoğu zaman – Her zaman) işaretleyiniz. Her soruya cevap vermeniz önemlidir.

	MADDELER	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda yeni bir iş günü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum.					
4	Çalışanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.					
5	Bazı çalışanlarıma onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.					
7	Çalışanlarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
9	Yaptığım iş ile diğer insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.					

11	Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.					
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.					
15	Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak beni gerçekten yoruyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18	Çalışanlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.					
19	Bu işte birçok kayda değer işler başardım.					
20	Kendimi çok çaresiz hissediyorum.					
21	İşimle ilgili duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22	Çalışanlarımın bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					

Ek 4 : Örgütsel Bağlılık Envanteri

Aşağıda bir çalışanın çalıştığı kurumuyla ilgili birtakım sorular bulunmaktadır. Sizlerden her bir maddeyi dikkatlice okumanız ve size uyan kutucuğu (x) ile işaretlemeniz istenmektedir. Lütfen hiçbir ifadeyi boş bırakmayınız.

MADDELER	Hiç Katılmıyorum	Çok az Katılıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
. Kariyerimin bundan sonraki bölümünü bu kurumda geçirmekten üyük mutluluk duyarım.					
. Kurum dışındaki insanlarla kurumum hakkında konuşmaktan vmek, savunmak, vb) keyif alırım.					
. Kurumumun problemlerini sanki benim problemlerimmiş gibi issediyorum.					
. Başka bir kuruma da, bu kuruma olduğu kadar kolaylıkla uyum ağlayabileceğimi düşünüyorum.					
. Kurumumda, kendimi "ailenin bir üyesiymişim" gibi issetmiyorum.					
. Kurumuma "duygusal anlamda bir bağlılık" hissetmiyorum.					
. Kurumum kişisel anlamda bana çok şey ifade ediyor.					
. Kurumuma karşı çok güçlü bir aidiyet duygusu hissetmiyorum.					
Başka bir iş bulmadan, işimden ayrılırsam olabileceklerden orkmuyorum.					
0. Şu anda kurumumdan ayrılmak istesem bile, benim için çok güç lurdu.					
1. Şu anda kurumumdan ayrılmaya karar vermiş olsam, yaşamımın üyük bir bölümü alt üst olurdu.					
2. Yakın gelecekte kurumumdan ayrılmak bana çok pahalıya mal lmaz.					
3. Kurumumda çalışmaya devam etmek benim için zevk olduğu adar aynı zamanda bir zorunluluktur.					
4. Bu kurumdan ayrılmayı düşünmek için pek fazla seçeneğim lduğunu düşünmüyorum.					
5.Kurumumdan ayrılmamın olumsuz sonuçlarından bir tanesi uygun lternatiflerin azlığıdır.					
6. Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden bir esi; ayrılmam durumunda, kazanılmış haklarımı (statü, maaş, minat, vb) önemli bir oranda yitirecek olmam ve bir başka kurumun bu imkânları sunamama ihtimalidir.					
7.Kendimi bu kuruma bu kadar çok adamamış olsaydım başka bir urumda çalışmayı düşünebilirdim.					
8. Günümüzde çalışanların Şirketler arasında sık sık geçiş yaptığını üşünüyorum.					
9. Çalışanların, kurumuna sadık kalması gerektiğine inanmıyorum.					
0. Şirket değiştirmek bana hiç de etik dışı bir davranış gibi gelmiyor.					
1. Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden bir anesi sadakatin önemine inanmamdır ve bundan dolayı ayrılmamak onusunda ahlaki bir zorunluluk duygusu taşımamdır.					
2. Başka bir yerden daha iyi bir iş teklifi almış olsam da, urumumdan ayrılmamın doğru olduğuna inanmıyorum.					
3. Bir kuruma sadık kalmanın önemli bir kavram olduğuna nanıyorum					
4. İnsanların kariyerlerinin büyük bir bölümünü tek bir kurumda alışarak geçirdikleri zamanlarda, her şey daha iyiydi.					
5. Artık, bu kuruma ait olma isteğinin anlamlı olduğunu üşünmüyorum.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Ad Soyad..... : Dilek GÖRÜR

Doğum Yeri ve Yılı.. : Ordu /1979

Adresi.....: Tema İstanbul Sitesi 15. Blok D:68 Halkalı / Küçükçekmece / İstanbul

E-posta adresi.....: dgoruroncu@gmail.com

Eğitim Durumu

Yüksek Lisans : Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, 2018

Lisans : Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, 2005-2009

Yabancı Dil : İngilizce

Lise : Niğde Lisesi (1994-1996)

Ortaokul : Niğde Atatürk Ortaokulu (1991 – 1993)

İlkokul : Konya Hazım Uluşahin İlkokulu (1986 -1990)

İş Deneyimi

2000 yılından beri Emniyet Genel Müdürlüğünde görev yapmaktadır.

TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK TEZ

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	share.pdfonline.com Internet	598 words — 3%
2	dspace.trakya.edu.tr Internet	579 words — 3%
3	acikerisim.nigde.edu.tr:8080 Internet	259 words — 1%
4	library.cu.edu.tr Internet	240 words — 1%
5	acikerisim.deu.edu.tr Internet	185 words — 1%
6	www.ifdergisi.org Internet	124 words — 1%
7	docs.neu.edu.tr Internet	115 words — 1%
8	openaccess.inonu.edu.tr:8080 Internet	107 words — < 1%
9	acikarsiv.atilim.edu.tr Internet	102 words — < 1%
10	acikerisim.selcuk.edu.tr:8080 Internet	99 words — < 1%
11	www.kalite.saglik.gov.tr Internet	98 words — < 1%