Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

9. Ulusal İşletmecilik Kongresi

6-8 Mayıs 2010
Zonguldak

BİLDİRİLER KİTABI



Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Yayını
ZONGULDAK

© Zonguldak Karaelmas Üniversitesi

Eserin Adı
9. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ
BİLDİRİLER KİTABI

Editörler
Yrd. Doç. Dr. Halil YILDIRIM
Yrd. Doç. Dr. Yasemin KÖSE

Baskı Yılı
Mayıs 2010

ISBN
978 – 9944 – 165 – 82 – 2

Baskıya Hazırlık
Yusuf Özalp
Selma Kurucan
Rüstem Azgın

Baskı
Gazi Kitabevi Ltd. Şti.
Dögol Cad. 39/C Beşevler - ANKARA
Tel: (0 312) 223 77 73 - Fax: (0 312) 222 84 37
www.gazikitabevi.com.tr

Bu kitap; 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi kapsamında yayımlanmıştır. Para ile satılmaz.

Bu kitapta yayımlanan makalelerin içeriği yazarların kendi düşünceleridir.

9. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ

BİLDİRİLER KİTABI

DÜZENLEYEN

Zonguldak Karaelmas Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

İşletme Bölümü

6-8 Mayıs 2010, ZONGULDAK

ÖNSÖZ

Zonguldak Karaelmas Üniversitesi genç ve dinamik bir üniversite olarak yaptığı bilimsel araştırmalar kadar, gerçekleştirdiği bilimsel toplantılarla da bilim dünyasında kalıcı olmayı hedeflemektedir. Üniversitemizin 2008-2012 yıllarını kapsayan Stratejik Planı'nda belirlenen hedeflerden biri de ulusal ve uluslararası alanda bilimsel kongrelere ev sahipliği yapmaktır.

Bilimsel kongrelerin amacı alanında uzman bilim insanlarının ve uygulayıcıların araştırmalarını tartışabilmesine, güncel gelişmeleri değerlendirebilmesine ve ortaya çıkan bilginin bilim dünyasına ve kamuoyuna ulaştırabilmesine ortam hazırlamaktır. Söz konusu amaç doğrultusunda üniversitemiz çeşitli ulusal ve uluslararası kongrelere ve sempozyumlara ev sahipliği yaparak bilim dünyasına katkılarını her geçen gün arttırmaya devam etmektedir. Bu kongre ve sempozyumlardan biri olan 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nin 6-8 Mayıs 2010 tarihlerinde Üniversitemiz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü tarafından düzenlenmesinden onur duymaktayım.

9. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nin takım ruhu içerisinde düzenlenmesinde emekleri geçen başta Fakültemiz Dekanı ve Kongre Dönem Başkanı Prof.Dr. Güven MURAT olmak üzere, İşletme Bölüm Başkanı Prof.Dr. Turhan KORKMAZ, Doç. Dr. Metin SABAN, Yrd.Doç.Dr. Ramazan AKSOY, Yrd.Doç. Dr. Halil YILDIRIM, Yrd.Doç. Dr. Yasemin KÖSE, Yrd.Doç. Dr. Ali Sait ALBAYRAK, Yrd.Doç. Dr. Ahmet Ferda ÇAKMAK, Arş.Grv. Banu AÇIKGÖZ, Arş.Grv. Halime TEMEL, Arş.Grv. Ozan BÜYÜKYILMAZ, Arş.Grv. Halime GÖKTAŞ, Arş.Grv. Serhan GÜRKAN ve Arş.Grv. Ümit BAŞARAN'a teşekkür ederim.

Ayrıca, 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nin düzenlenmesine katkı sağlayan tüm kamu ve özel kurumları ile kuruluşlarına teşekkürlerimi sunuyorum.

9. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nin işletmecilik alanında çalışma yapan bilim insanlarına ve uygulayıcılara yararlı olmasını diler, saygılar sunarım.

Prof.Dr. Bektaş AÇIKGÖZ

Rektör

KONGRE TARİHÇESİ

DÜZENLENMİŞ KONGRELER

I. Orta Anadolu Kongresi 18-21 Ekim 2001 Nevşehir

Düzenleyen Kuruluş: Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Rıfat YILDIZ

Tebliğ Sayısı: 41

II. Ulusal Orta Anadolu Kongresi 17-19 Ekim 2002 Niğde

Düzenleyen Kuruluş: Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Ferhat ECER

Tebliğ Sayısı: 29

III. Ulusal Orta Anadolu Kongresi 29-30 Nisan 2004 Ankara

Düzenleyen Kuruluş: Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Kırşehir Meslek Yüksekokulu

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Remzi ÖRTEN

Tebliğ Sayısı: 8

IV. Orta Anadolu İşletmecilik Kongresi 13-14 Mayıs 2005 Ankara

Düzenleyen Kuruluş: TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Ramazan AKTAŞ

Tebliğ Sayısı: 32

V. Orta Anadolu İşletmecilik Kongresi 15-17 Haziran 2006 Tokat

Düzenleyen Kuruluş: Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Doç.Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ

Tebliğ Sayısı: 69

VI. Anadolu İşletmecilik Kongresi 31 Mayıs-2 Haziran 2007 Kırıkkale

Düzenleyen Kuruluş: Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Yrd.Doç.Dr. Tülin DURUKAN

Tebliğ Sayısı: 64

VII. Anadolu İşletmecilik Kongresi 8-10 Mayıs 2008 Çorum

Düzenleyen Kuruluş: Hitit Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. İrfan ÇAĞLAR

Tebliğ Sayısı: 94

VIII. Anadolu İşletmecilik Kongresi 7-9 Mayıs 2009 Manisa

Düzenleyen Kuruluş: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Canan AY

Tebliğ Sayısı: 84

IX. Ulusal İşletmecilik Kongresi 6-8 Mayıs 2010 Zonguldak

Düzenleyen Kuruluş: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Güven MURAT

Tebliğ Sayısı: 102

SUNUŞ

Sanayi Devrimi'nden bu güne kadar dünya ekonomisi büyük ve derin etkiler bırakan krizlerle karşılaşmıştır. 2007 yılının ikinci yarısından itibaren Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkan, 2008 yılının üçüncü çeyreğinde tüm dünyayı saran ve 2009 yılında etkisini doruk noktasına çıkaran küresel finansal kriz bunlardan birisidir. Küresel finansal kriz insanların refah düzeyinin düşmesi, küresel ekonomik faaliyetin gerilemesi, talebin azalması, firmaların finansman darboğazına girmesi ve iflasın eşiğine gelmesi, işsizliğin artması, sosyal şartların önemli ölçüde kötüleşmesi, emeklilik yardımlarının aşınması ve sosyal güvenlik harcamalarında kesintilere gidilmesi gibi pek çok ekonomik ve sosyal olumsuzluğu beraberinde getirmiştir. 2010 yılı ilk çeyreğinde yayınlanan ekonomik göstergeler dünya ekonomisinin yavaş yavaş durgunluktan çıktığını ve büyüme sürecine girdiğini göstermektedir. 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi böyle bir zaman diliminde gerçekleştirilecektir.

Daha önceleri Orta Anadolu İşletmecilik Kongresi ve Anadolu İşletmecilik Kongresi adlarıyla düzenlenen bu kongre ilk kez Ulusal İşletmecilik Kongresi adıyla 6-8 Mayıs 2010 tarihleri arasında Üniversitemiz ev sahipliğinde Fakültemiz İşletme Bölümü tarafından gerçekleştirilecektir. Kongrenin Üniversitemiz tarafından organize edilmesi kararını veren Danışma Kurulu üyelerine teşekkür ederim. Bu kongreye ev sahipliği yapmaktan büyük mutluluk ve onur duymaktayız. Kongre'nin amacı, işletmecilik alanında araştırma yapan akademisyen ve iş dünyasından uygulamacıları bir araya getirerek, işletmeciliğin tüm bilim alanlarını ve bu alanlardaki gelişmeleri değerlendirmeye katkıda bulunmaktır.

Kongre'de ana konu başlığı belirlenmemiş işletmecilik alanında yapılan tüm çalışmaların teşvik edilmesi kararlaştırılmıştır. Gönderilen özetler ve genişletilmiş özetler ülkemizin çeşitli üniversitelerinde görev yapan öğretim üyelerinden oluşan bilim kurulu üyelerinin değerlendirmesine sunulmuştur. Bilim Kurulu üyelerine bildiri değerlendirme sürecine yapmış oldukları katkılardan dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Kongrede ülkemizin çeşitli üniversitelerinden 102 bilim insanı işletme biliminin alt dalları olan yönetim ve organizasyon, muhasebe ve finansman, üretim yönetimi ve pazarlama ve sayısal yöntemler alanlarında toplam 102 bildiri sunacaktır. Kongrede yer alacak bildiriler genişletilmiş özet şeklinde bildiri kitabında basılacak ve araştırmacıların bilgisine sunulacaktır.

Kongrelerin başarılı bir şekilde düzenlenmesi özverili bir ekip çalışmasını gerektirmektedir. Düzenleme Kurulu'nda kongrenin düzenlenmesi ve yürütülmesi çalışmalarında etkin bir şekilde yer alan Prof. Dr. Turhan KORKMAZ, Doç. Dr. Metin SABAN, Yrd.Doç.Dr. Ramazan AKSOY, Yrd.Doç. Dr. Halil YILDIRIM, Yrd.Doç. Dr. Yasemin KÖSE, Yrd.Doç. Dr. Ali Sait ALBAYRAK, Yrd.Doç. Dr. Ahmet Ferda ÇAKMAK, Yrd.Doç.Dr. Banu KÜLTER, Arş.Grv. Banu AÇIKGÖZ, Arş.Grv. Halime TEMEL, Arş.Grv. Ozan BÜYÜKYILMAZ, Arş.Grv. Halime GÖKTAŞ, Arş.Grv. Serhan GÜRKAN ve Arş.Grv. Ümit BAŞARAN'a teşekkür ederim.

9. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nin düzenlenmesinde sponsorluk desteklerini esirgemeyen tüm kamu ve özel sektör kurumları ile kuruluşlarına teşekkür ederim.

Fakültemize, her konuda olduğu gibi, 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi organizasyonunun her aşamasında da desteğini esirgemeyen Rektörümüz Prof. Dr. Bektaş AÇIKGÖZ'e en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

9. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nin başarılı ve verimli geçmesini diliyor, Üniversitemizin düzenleyeceği başka bilimsel organizasyonlarda tekrar beraber olmak dileğiyle saygılarımı sunuyorum.

Prof. Dr. Güven MURAT

Kongre Dönem Başkanı

9. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ
DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. Asuman AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. M. Şükrü AKDOĞAN	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ	TOBB Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Canan AY	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ	Gazi Osman Paşa Üniversitesi
Prof. Dr. Reşat KARCIOĞLU	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Güven MURAT	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut PAKSOY	Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Ekrem YILDIZ	Kırıkkale Üniversitesi
Prof. Dr. Rıfat YILDIZ	Erciyes Üniversitesi
Doç. Dr. Başaran ÖZTÜRK	Niğde Üniversitesi
Doç. Dr. Nevin YÖRÜK	Gazi Osman Paşa Üniversitesi

9. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ
BİLİM KURULU

Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Erhan ADA	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Asuman AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. M. Şükrü AKDOĞAN	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Şafak AKSOY	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ	TOBB Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Ceyhan ALDEMİR	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Sanem ALKİBAY	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Ali ALP	TOBB Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Osman ALTUĞ	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Göksel ATAMAN	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Canan AY	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Ünal AY	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan Yaşar AYHAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Önder BARLI	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Serkan BAYRAKTAROĞLU	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Dursun BİNGÖL	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Muzaffer BODUR	Boğaziçi Üniversitesi
Prof. Dr. Gönül BUDAK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Gülay BUDAK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Birol BUMİN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Kemalettin CONKAR	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Prof. Dr. Adem ÇABUK	Yalova Üniversitesi
Prof. Dr. Serap ÇABUK	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. Canan ÇETİN	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Osman DEMİRDÖĞEN	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. İsmail EFİL	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Melih ERDOĞAN	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Erol EREN	Beykent Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ	Gazi Osman Paşa Üniversitesi
Prof. Dr. Mümin ERTÜRK	Beykent Üniversitesi
Prof. Dr. Murat FERMAN	Işık Üniversitesi
Prof. Dr. Abdurrahman FETTAHOĞLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Nurullah GENÇ	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Ümit GÜCENME	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Neriman GÜNDOĞAN	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Sehavet GÜRDAL	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Vasfi HAFTACI	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa Ömer İPÇİ	Hacettepe Üniversitesi

Prof. Dr. A. Hamdi İSLAMOĞLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Lale Erdem KARABIYIK	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Reşat KARCIOĞLU	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Serdar KILIÇKAPLAN	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. Yunus KİSHALI	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Turhan KORKMAZ	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof. Dr. Sevinç KÖSE	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal KURTULUŞ	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Esin KÜHEYLAN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Fatma KÜSKÜ	İstanbul Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Güven MURAT	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof. Dr. Esin Can MUTLU	Yıldız Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer MÜFTÜOĞLU	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Mahir NAKİP	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Yavuz ODABAŞI	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Şükrü ÖZEN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Ayşe Oya ÖZÇELİK	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Hüseyin ÖZGEN	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Prof. Dr. Ömür ÖZMEN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Sevgi Ayşe ÖZTÜRK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut PAKSOY	Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Gültekin RODOPLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Zeyyat SABUNCUOĞLU	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Halil SARIASLAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Fulya SARVAN	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Haluk SOYUER	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Yaşar SUCU	Trakya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet ŞAHİN	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Şerif ŞİMŞEK	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Bilçin TAK	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Berna TANER	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Rezzan TATLIDİL	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Baybars TEK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Alaeddin TİLEYLİOĞLU	Çankaya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Necdet TİMUR	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer TORLAK	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof. Dr. Okan TUNA	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Hülya TÜTEK	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Melek VERGİLİEL TÜZ	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Cavide Bedia UYARGİL	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Nermin UYGUÇ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Azmi YALÇIN	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Rahmi YAMAK	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Engin YILDIRIM	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Ekrem YILDIZ	Kırıkkale Üniversitesi
Prof. Dr. Gültekin YILDIZ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Rıfat YILDIZ	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Uğur YOZGAT	Marmara Üniversitesi

Prof. Dr. Öznur YÜKSEL	Çankaya Üniversitesi
Doç. Dr. Metin ARGAN	Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Birdoğan BAKİ	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç. Dr. Gülfidan BARIŞ	Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Eyüp ÇETİN	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Sadık ÇUKUR	Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Doç. Dr. Mete DOĞANAY	Çankaya Üniversitesi
Doç. Dr. Tülin DURUKAN	Kırıkkale Üniversitesi
Doç. Dr. Ergün EROĞLU	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Fatih KARCIOĞLU	Atatürk Üniversitesi
Doç. Dr. Veysel KULA	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Doç. Dr. Güray KÜÇÜKKOCAOĞLU	Başkent Üniversitesi
Doç. Dr. Başaran ÖZTÜRK	Niğde Üniversitesi
Doç. Dr. Metin SABAN	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Doç. Dr. Ahmet ŞEKERKAYA	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Mehpare TİMOR	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Hatice ZÜMRÜT TONUS	Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Hasan VERGİL	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Doç. Dr. Nevin YÖRÜK	Gazi Osman Paşa Üniversitesi

9. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ YÜRÜTME KURULU

Onursal Başkan

Prof.Dr. Bektaş AÇIKGÖZ (Rektör)

Yürütme Kurulu ve Dönem Başkanı

Prof.Dr. Güven MURAT

Yürütme Kurulu Üyeleri

Prof.Dr. Turhan KORKMAZ
Doç.Dr. Metin SABAN
Yrd.Doç.Dr. Ramazan AKSOY
Yrd.Doç.Dr. Halil YILDIRIM
Yrd.Doç.Dr. Yasemin KÖSE
Yrd.Doç.Dr. Ali Sait ALBAYRAK
Yrd.Doç.Dr. Ahmet Ferda ÇAKMAK

Yürütme Kurulu Sekretaryası

Arş.Gör. Banu AÇIKGÖZ
Arş.Gör. Ozan BÜYÜKYILMAZ
Arş.Gör. Serhan GÜRKAN
Arş.Gör. Halime TEMEL
Arş.Gör. Halime GÖKTAŞ
Arş.Gör. Ümit BAŞARAN

İÇİNDEKİLER

Sayfa

I. Oturum – Salon A

İşletmenin Stratejik Konumu ve Rekabetçi Üstünlüklerine İlişkin Bilginin Örgüt İçindeki Yayılımı: Sondajlama Tekniği İle Yürütülen Bir Saha Çalışması 1
Bilçin TAK
Umut EROĞLU
Duygu ACAR

Üniversitelerde Yapılan Stratejik Planların Hazırlanması ve Uygulanmasına İlişkin Akademisyenlerin Görüşleri 4
Zekai ÖZTÜRK
Özlem ÇELİK
Kezban DEMİR

İşletme Yönetiminde Rekabet Üstünlüğü Aracı Olarak Sosyal Sorumluluklar ve Yöneticiler Üzerinde Bir Araştırma 10
İhsan CORA

I. Oturum – Salon B

2008 Finansal Krizinin Bireysel Emeklilik Sistemi Üzerindeki Etkileri 17
Zafer AY
Adem ÇABUK

Aile İşletmelerinin Kriz Yönetiminde Başarılı Olmalarında Finansman Departmanının Etkisi: Denizli Aile İşletmelerinde Bir Araştırma 21
Esin BARUTÇU
Hafize MEDER ÇAKIR
Umut UYAR

2008 Mali Krizinin Tekstil Sektörü Üzerindeki Etkileri Gaziantep Sanayi İşletmelerinde Uygulama 27
Mehmet CİVAN
Burcu BUYURAN
Buket BÜYÜKKONUKLU

Kriz Döneminde Kurumsal İtibar Yönetiminin Önemi 35
Şenol YAPRAK
Esra BİLMEZ

I. Oturum – Salon C

Küçük Esnafın Karşılaştığı Fonksiyonel Olmayan Müşteri Davranışlarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma 41
Fatih GEÇTİ
Buket BORA

Müşterilerin İşletmelere Bağlılığında (Engagement) Etkili Olan Faktörler İnternet Üzerinden Alışveriş Yapan Müşteriler Üzerine Bir Çalışma 48
Ebru ENGİNKAYA
Emel ÖZARSLAN

Bireysel Müşterilerin Sanal Alışveriş Mağazalarını Kullanma Eğilimleri Üzerinde Sosyal Etkilerin Rolü 53
Hakan ÇELİK

II. Oturum – Salon A

Kurumsallaşmış Aile İşletmelerinde Çalışanların Girişimcilik Profilinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma: Sakarya İli Örneği 61
Öznur BOZKURT
İlhan BOZKURT

Aile İşletmelerinde Kurumsallaşma Düzeyine Göre Yetki Devri Sorunu Ve Belirsizliğe Tolerans 68
Gülşah KARAVARDAR

Aile İşletmelerinde Kuşaklar Arası Bilgi Kaybı Sorunu 74
Nurullah GENÇ
Didem RODOPLU ŞAHİN
Yeter DEMİR

II. Oturum – Salon B

Bilanço Makyajlama Yöntemleri ve Örnek Şirket İncelemesi 82
Öznur ÇORBACI
Ebubekir DOĞAN

Mesleki Uyum Sürecinde Muhasebe Meslek Etiği: Bir Alan Çalışması 88
Cihat KARTAL
Erol TAŞ

Muhasebe Denetiminde Denetim Şirketi ve Denetçi Rotasyonu 94
Vedat DEMİRKOL
Adem ÇABUK

Türk Ticaret Kanunu Tasarısı'nın Bağımsız Denetime ve İç Denetime Kazandırdıkları 99
Burcu İŞGÜDEN

II. Oturum – Salon C

Sürdürülebilirlik İle Marka Yönetimi İlişkisinin Temel Dayanakları: Henkel Örneği 104
Tülin ÇAKIR
Erdinç DUYGULU

Hızlı Modada Yapay Kıtlık Kavramı: "Zara Türkiye Örneği" 112
Mustafa AKSU
Güzide Öncü E. PEKTAŞ
Kazım KARABOĞA

Niye Yalnızca Coca Cola Olsun? Gelişen Ülkelerin Başarılı Çokuluslu İşletmeleri – Türkiye Örneği 121
Ceyla DURGUN
Dilek ZAMANTILI NAYIR

İstanbul'da Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma 126
Emrah ÖZKUL
Hasan GÖKÇE
Mensure ÖZTÜRK

III. Oturum – Salon A

İşletme Performansının Yenilikçiliğe Etkisi: Sermaye Yapısının Aracılık Rolü 132
İsmail TOKMAK
Mustafa POLAT

İşletmelerde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Performans Değerlendirme Fonksiyonuna Etkisi 137
Burçin ÇETİN
Gönen DÜNDAR

EFQM Mükemmellik Modeli ile Performans Karnesinin İşletme İtibarına Etkisi: Eskişehir Arçelik A.Ş. Buzdolabı İşletmesi Üzerine Bir Araştırma 142
Mehmet Ergim İMAN
Emre EREN
Rıfat YILMAZ

Çok Boyutlu Performans Değerlendirme Modellerinden Balanced Scorecard'ın Devlet Üniversiteleri'nde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Örnek Olay Çalışması 148
Muammer MESCİ
Engin YILDIRIM

III. Oturum – Salon B

Türk Sigorta Sektöründe Teknik Göstergelerde Gözlemlenen Değişmeler ve Hayat-Dışı Branşlarda Faaliyet Gösteren Sigorta Şirketlerinin Teknik Karlılıklarının Analizi 155
Feride HAYIRSEVER BAŞTÜRK

Türkiye'de 2000 Sonrasında Ekonomik Konjonktürün Tahmininde IMKB ve Izdırap Endeksi Etkileşim Analizi 162
Salih BARIŞIK
Emre ÇEVİK

Uluslararası Borsalarda Eşhareketlilik: ABD, İngiltere, Türkiye, Japonya, Hong Kong ve Almanya Borsaları Üzerine Ampirik Bir Çalışma 165
Turan KOCABIYIK
Ezel DERER
M. Akif ALTUNAY

Futboldaki Maç Sonuçlarının Hisse Senetleri Üzerindeki Etkisi: Galatasaray Sportif Sınai ve Ticari Yatırımlar A.Ş. Üzerine Bir İnceleme 171
Cem DOĞRU

III. Oturum – Salon C

İşletmelerde E- Ticaret Uygulamaları ve Etik Kavramı 178
Esra MANKAN

Üniversite Öğrencilerinin Gıda Harcamalarında Reklamın Etkileri: Ankara ve Ardabil Örneği 181
Bahar GÜRDİN

Türkiye'de Mobil Numara Taşınabilirliği Uygulaması ve Etkileri: Tüketicilerin Operatör Değiştirme Niyetini Belirlemeye Yönelik Kırıkkale Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma 186
Tülin DURUKAN
İbrahim BOZACI
Buğra HAMŞİOĞLU

Bankaların Müşterilerine Sunduğu İnternet Bankacılığı Hizmetinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Şehir Merkezinde Uygulama 193
Ali Çağlar ÇAKMAK
M. Tahir GÜNEŞER
Hasan TERZİ

IV. Oturum – Salon A

Yenilik Yayılım Teorisi ve Kurumsal Kaynak Planlaması Sistemleri Üzerine Bir Uygulama 201
Gökhan ÖZER
Yaşar AKÇA

KOBİ'lerde Yenilikçilik: Sakarya Bölgesinde Bir Alan Araştırması 212
Öznur BOZKURT
Serkan BAYRAKTAROĞLU

Otel İşletmelerinde Ortaklaşa Rekabet Uygulanabilir mi? Kapadokya Otellerine Yönelik Bir Araştırma 220
İzzet KILINÇ
Süleyman AĞRAŞ
Elif DABANLI

Yetenekli Çalışanların Kariyer Yönetimleri Üzerine Bir İnceleme 225
Mehmet ALTINÖZ
Serdar ÇÖP

IV. Oturum – Salon B

İşletmelerin Başarı Anahtarı İnovasyonun Finansal Planlamaya Etkileri: Ordu/Ünye'de Bir Uygulama 231
Işıl Özden ÇITIR
Gönül YÜCE

Denizli İli İmalat Sanayiinde Faaliyet Gösteren KOBİ'lerin Finansal Performanslarının Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) Yöntemi ile Değerlendirilmesi 234
Arzu ORGAN
Hafize MEDER ÇAKIR
Adem AYPAR

İşletme Performansının Ölçümü: Topsis Çok Kriterli Karar Verme Yöntemi Üzerine Bir Uygulama 240
N.Mine TÜKENMEZ
Erhan DEMİRELİ

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Çalışma Sermayesi ve Bazı Finansal Yönetim Uygulamaları
Ezel DERER
Turan KOCABIYIK
M. Akif ALTUNAY 246

IV. Oturum – Salon C

İşletme ve Etikte Yeni Bir Boyut: Oyun Kuramı Aracılığıyla Karar Vermede Beyin Fonksiyonlarının Görüntülenmesi
Tuna USLU 253

Üretim İşletmelerinde Kaynak Kısıtları Altında Maksimum Karı Sağlayacak Mamul Karmasının Doğrusal Programlama Kullanılarak Belirlenmesine Ait Bir Model Örneği
Ali ALAGÖZ
Muhammed BEZİRCİ
Abdullah Oktay DÜNDAR 259

Türkiye ve AB Ülkelerinde Tarım İşletmelerinin Çok Boyutlu Ölçekleme Analizi İle Değerlendirilmesi
Tayfun ÇUKUR
Gamze SANER
Figen ÇUKUR
Volkan DAYAN 266

Türkiye'de Devlet Tarım İşletmelerinin Üretim Etkinliklerinin ve Toplam Faktör Verimliliklerinin Ölçülmesi
Mehmet CANDEMİR 273

V. Oturum – Salon A

İşletme Kültürü İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki
Zeliha SEÇKİN
Yavuz DEMİREL
M. Faruk ÖZÇINAR 279

Örgüt Kültürünün İşgörenlerin İş Tatminine ve Örgütsel Performansa Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama
Rana ÖZEN KUTANİS
Muammer MESCİ 284

Örgüt Kültürü ve Pazar Yönlülük Arasındaki İlişkiyi Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma: Isparta İlinde Uygulama
Nezihe TÜFEKCİ
Ömer Kürşad TÜFEKCİ 291

Örgütlerde Amaç Karşıtı Davranışlar Üzerine Toplumsal Kültür Bağlamında Kavramsal Bir İnceleme
Aylin ÜNAL 295

V. Oturum – Salon B

E-Ticaret Faaliyetleri ve Muhasebeleştirilmesi
Volkan DAYAN
Çağrı KÖROĞLU 304

Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri Kalitesi ve Finansal Raporlara Yansıması 310
Gökhan ÖZER
Metin UYAR

Stratejik Yönetim Sürecinde Muhasebe Bilgi Sisteminin Yeri Üzerine Bir Araştırma 317
Abdullah KARAKAYA
Halim AKBULUT

Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Nitelikli Yetiştirilmesi Hakkında Görüş ve Beklentileri: Antalya İlinde Biri Araştırma 322
Güler Ferhan ÜNAL
Yeşim HELHEL

V. Oturum – Salon C

Tedarik Zinciri ve Lojistik'in Verimliliğini Arttıran Bir Proje Lojistik Köyler 327
Ömer Baybars TEK
Burcu MUCAN

Elektronik Alışverişte Lojistik Faaliyetlere Yönelik Müşteri Şikâyetleri Analizi ve Bir Alan Araştırması 333
Aydın Kayabaşı

Tedarik Zinciri Yönetiminin Ekonomik Katma Değer Yöntemi İle İlişkisinin İncelenmesi 341
İlhan KÜÇÜKKAPLAN
Mustafa BAYHAN

Tedarik Zinciri Yönetiminde Tedarikçi Seçimi ve AHP ile Uygulanması 349
Arzu ORGAN
Serhat KARAGÖZ

VI. Oturum – Salon A

Algılan Örgütsel Destek İle Aşırı İş Yükünün Çalışanların İş-Aile ve Aile İş Çatışmasına Etkisi 356
Ömer TURUNÇ
Mazlum ÇELİK

İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi 364
Celalettin SERİNKAN
Öznur TORAMAN

İş-Aile Çatışmasının Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi ve Örgütsel Adalet Algısının Bu Etkileşimde Düzenleyici Rolü Üzerine Bir Araştırma 370
Aslı ERİM
Sezer Cihan ÇALIŞKAN

Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü 385
Mazlum ÇELİK
Ömer TURUNÇ

VI. Oturum – Salon B

Transfer Fiyatlandırmanın Türkiye'deki İşletmelerde Uygulanamamasının Nedenleri 394
Selami GÜNEY
Ramazan BOZKURT

Yönetsel Muhasebe Kararlarının Verilmesinde Bir Araç Olarak Promethee Sıralama Yöntemi ve Bir Uygulama 399
Nilgün KUTAY
Fatma TEKTÜFEKÇİ

Accountability Scorecard ile İşletme Performansının Ölçülmesi 405
Bilge LEYLİ ELİTAŞ
Mehmet FINDIK
Cemal ELİTAŞ

Yeni Türk Ticaret Kanununun Muhasebe Uygulamaları Üzerine Etkisinin Değerlendirilmesi 412
Salim ŞENGEL

VI. Oturum – Salon C

İşletmelerin Sosyal Sorumluluk Uygulamalarında Web Sitelerine Yönelik Bir İçerik Analizi 419
Esin KÜHEYLAN
Nihan ÖZGÜVEN

"Evde Tek Başına Sosyalleşme": Sosyal Paylaşım Sitesi "Facebook" Kullanımı 425
Ahmet Orkun GÖKTEPE

Otel İşletmelerinde Veri Tabanlı Pazarlamanın Kullanım Amaçları-İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma 429
Emrah ÖZKUL
Pelin Fatma TUNA
Sedat ÇELİK

Kolektif ve Bireyci Kişilik Özelliklerinin Tüketicilerin Çevreye Duyarlı Satınalma Davranışlarındaki Rolü 435
Burak NAKIBOĞLU
Gülsün NAKIBOĞLU

VII. Oturum – Salon A

Aile İşletmelerinde Aileden Olan Bireyler İle Aile Dışındaki Bireylerin İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması: Aile İşletmelerinde Bir Araştırma 441
Esin BARUTÇU
Celalettin SERİNKAN

Örgütlerde Psikolojik Sözleşme ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği 447
Serkan BAYRAKTAROĞLU
Muammer MESCİ

Çatışma Yönetim Tarzları İş Tatmini İlişkisinde Lider-İzleyici Etkileşiminin Aracılık Etkisi
Ahmet ERKUŞ
Ünsal SIĞRI
Melih ALTAY 453

Çalışan Niteliklerinin, Psikolojik ve Ortamsal Faktörlerin İşgörenlerin Tatmin ve Performanslarına Etkileri
Tuna USLU 459

VII. Oturum – Salon B

İnternet Bankacılığının KOBİ'ler Açısından Önemi: Konya, Karaman, Niğde ve Aksaray İllerinde Bir Uygulama
Turhan KORKMAZ
Recep ÖZDEMİR
Hasan UYGURTÜRK 467

Yabancı Sermayeli Sigorta Şirketlerinin Türk Sigortacılık Sektörüne Etkileri: Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle Bir İnceleme
İsmail YILDIRIM
Tuba GÜLCEMAL 475

Karbon Ticareti ve Karbon Borsaları Üzerine Bir İnceleme
Ceren UZAR
Cenk AKKAYA 481

Türk Turizm Şirketlerinin Yurtdışına Doğrudan Yatırım Yapma Nedenleri ve Bu Firmaların Performansları: Görgül Bir Araştırma
Harun KAYA
Mehmet KAŞLI 487

VII. Oturum – Salon C

Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi
Ömer TURUNÇ
Mazlum ÇELİK 495

Stres Faktörleri: Lisans Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama
Cengiz DEMİR
Seda OKTAY 503

İşe İlişkin Stresin ve İş Yükünün İş Tatminine ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi
Meral ELÇİ
Hakan KİTAPÇI
İrge ŞENER 509

VIII. Oturum – Salon A

Yöneticilerin Karizmatik Liderlik Özellikleri ile Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama
Necdet BİLGİN
Halil DEMİRER
Selami ÖZCAN
Halil İbrahim AYDINLI
Aykut İŞLEYEN 515

Psikolojik Kontrat İhlal Algısı ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma
Şule AYDIN TÜKELTÜRK
Berrin GÜZEL
Nilüfer ŞAHİN PERÇİN 521

Öğretim Görevlilerinin Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Bağlılıklarına Olan Etkisi
Meral ELÇİ
İrge ŞENER 526

Demografik Özelliklerin Örgütsel Bağlılığa Etkisi ve Bir Uygulama
Yücel EROL
Mehtap ARAS
Kadir ARINÇ 531

VIII. Oturum – Salon B

Personel Güçlendirme-Örgütsel Sinizm İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Etkisi
Mustafa POLAT
Cem Harun MEYDAN
İsmail TOKMAK 542

Yıldırma "Mobbing" ve Kültürel Boyutlar Üzerine Bir Kurgulama
M. Abdülmetin DİNÇER
Mustafa YILDIRIM 548

Formel ve Enformel Kadın Çalışanların İstihdam Edilme Biçimlerinin İş Doyumu Düzeyleri Üzerindeki Etkisi
Esra AYDIN GÖKTEPE 555

VIII. Oturum – Salon C

Örgütsel Ağ Düzeneklerinde Görece Merkezde Bulunan Örgütlerin Alandaki Eşbiçimliliğe Etkisi
Ela ÖZKAN-CANBOLAT 563

Paylaşılan Vizyon ve Örgütsel Öğrenme Ortamının Örgütsel Öğrenme Engellerine Etkileri: Bir Araştırma
Mine AFACAN FINDIKLI
Recep İbrahim PINAR 571

Örgütlerdeki Çalışma Gruplarında Demografik Çeşitlilik, Değer Uyumsuzluğu ve Duygusal Zekâ Seviyesi: Çatışmalar Neden Doğar, Nasıl Çözülebilir?
Ceyda MADEN
Gaye KARAÇAY-AYDIN 577

Örgütsel Zeka Modeli Kapsamında; Örgütsel Beceri Bileşenleri İle Çalışan Adanmışlığı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi
H.Necla KELEŞ
Tuğba KIRAL ÖZKAN 585

IX. Oturum – Salon A

Çalışanların Müzakerede Etik Algılama Düzeylerinin İzlenim Yönetimi Taktikleri Üzerine Etkisi
Ünsal SIĞRI
Ahmet ERKUŞ
Adnan EROĞLU
Tolga TÜRKÖZ
Abdullah SAĞIR 589

Paternalist (Babacan) Liderlik Çalışanların Örgütsel Özdeşleşmelerini ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkiler Mi? Bir Özel Hastane Uygulaması
Ahmet ERKUŞ
Akif TABAK
Tufan YAMAN 594

KOBİ'lerde Beyaz Yaka Suçların Algılanma Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma
Ahmet Ferda ÇAKMAK
Halil YILDIRIM
Halime GÖKTAŞ KULUALP 599

IX. Oturum – Salon B

Bilişsel Haritalama Yaklaşımı İle İşletme Bölümü Ders Müfredatı Güncelleme Çalışmalarını Destekleme Önerisi
Nermin ÇELİK
Güven MURAT 606

İşletme Fonksiyonları Açısından Düşük Maliyetli Havayolu -Low Cost Carrier- İş Modelinin Değerlendirilmesi
Didem RODOPLU ŞAHİN
Ayhan KARANFİL 613

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinin 5N+1K Çerçevesinde İrdelenmesine İlişkin Telekomünikasyon Sektöründe Bir Araştırma
Oben ÜRÜ
Uğur YOZGAT 618

Öğretmenevlerinin Yönetimi Sorunu: Çanakkale İli ve İlçelerine Yönelik Bir Araştırma
Serhat SOYŞEKERCİ
Dilek DÖNMEZ 625

IX. Oturum – Salon C

İnsan Kaynakları Yönetimine Eleştirel Bir Bakış: Eleştirel Sosyal Bilim Analizi
Sevgi DÖNMEZ MAÇ 631

Yalova Tersanelerinde Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Faaliyetleri Algılama Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma
Ersin KAVİ
Hayriye UZUN 636

Küresel Ekonomik Krizin İnsan Kaynakları Yönetim Süreçlerine Etkileri, Sonuçları ve Çözüm Stratejileri: Turizm Sektöründe Bir Araştırma
Özlem ATAN 642

Tekstil Sektöründe Ekonomik Krizin Etkileri: Ankara Örneği

Nilay ALÜFTEKİN
Öznur YÜKSEL
Ayşegül TAŞ
Fatma BAYRAKTAR
Gülşen ÇAKAR

645

İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE ÖRGÜTSEL ADALET ALGISININ BU ETKİLEŞİMDE DÜZENLEYİCİ ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Aslı ERİM
İstanbul Ticaret Üniversitesi
Meslek Yüksek Okulu
aerim@iticu.edu.tr

Sezer Cihan ÇALIŞKAN
Haliç Üniversitesi
İşletme Fakültesi
segunaydin@halic.edu.tr

ÖZET

Özellikle 21. yüzyılda, küreselleşmeyle birlikte büyük bir ivme kazanan rekabet, yaşanan örgütsel değişimler ve krizler çalışanların iş yerindeki rollerini daha karmaşık hale getirerek yöneticilerdeki çalışan beklentilerini artırmıştır. Buna ek olarak, değişim krizin çalışanlar üzerindeki zaman baskısını da artırıcı etki yapmaktadır. Bireyler kariyerlerinde ilerledikçe, giderek artan bir şekilde iş ile ilgili ve iş alanı dışında birden fazla rolde sorumluluk almaya başlamaktadırlar. Bu durum bir roller çatışması olan iş-aile çatışmasını tetiklemekte, bireyler ve örgütler açısından olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu sonuçların en önemlilerinden birisi de duygusal tükenmişliktir. İşte bu araştırmada da özellikle yoğun bir stres ve baskı ortamında çalışmakta olan sağlık sektörü çalışanları örneklem olarak seçilerek, iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişlik üzerinde kuvvetli bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Örgütsel adaletin alt boyutlarının (dağıtım adaleti ve işlem ve etkileşim adaleti), doğrudan duygusal tükenmişlik üzerinde negatif bir etki yarattığı da kanıtlanmaktadır.

Anahtar kelimeler: *İş-Aile Çatışması, Duygusal Tükenmişlik, Örgütsel Adalet, Dağıtım Adaleti, İşlem Ve Etkileşim Adaleti.*

1. GİRİŞ

21. yüzyılda iş hayatı bireyin yaşamının en önemli öğesi olmuş ve bireyler zamanının büyük bir bölümünü iş yerinde ve iş arkadaşları ile geçirmeye başlamıştır. Bu süreçte, bireyin iş ve aile yaşam alanlarının karşılıklı etkileşim içerisinde olması kaçınılmazdır. İş- aile gibi iki önemli yaşam alanında sıkışan bireyler, üstlendikleri farklı rollerin sorumluluklarını yerine getirme gayreti içerisinde olmakta ve bu nedenle de zaman zaman çatışma yaşamaktadırlar. Literatürde roller arası çatışmanın en belirgin örneği olarak gösterilen iş–aile yaşamı çatışması; birey için tükenmişliğe ve buna bağlı psikolojik rahatsızlıklara ve fiziksel şikâyetlere, iş ve özel hayatta doyumsuzluğa neden olabilmektedir. "Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi" olarak ifade edilebilecek olan tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorundur. Bu alanda yapılan birçok çalışmada, cinsiyet, işte çalışma süresi, sosyal destek, kişilik ve beklentiler gibi farklı kişisel ve örgütsel değişkenlerin iş aile çatışması- ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilediği kanıtlanmıştır. Bu araştırmanın amacı da, meslekleri gereği iş aile çatışmasının ve duygusal tükenmişliğin yüksek oranda göründüğü sağlık sektöründe görev yapan bireylerin iş aile çatışmalarının duygusal tükenmişliklerine olan etkisini ve literatürde önemi hiçbir zaman yitirmeyen kavramlardan biri olan örgütsel adalet algısının bu ilişkideki düzenleyici rolünü incelemektir. Araştırma sonucunda ortaya çıkacak bulgular, bireysel ve örgütsel düzeyde verimlilik ve performans kaybına neden olan duygusal tükenmişliğin etkilerini azaltmada ne tür yönetim uygulamalarının yapılması gerektiği ile ilgili önemli ipuçları sunacaktır kanısındayız.

Bu bağlamda öncelikle araştırmanın bağımsız ve bağımlı değişkenleri, teorik arka planları ve bu değişkenler arasındaki olası neden-sonuç ilişkileri tartışılacaktır.

1.1. İş-Aile Çatışması Kavramı, Öncelleri ve Sonuçları

İş-aile çatışması kavramını öncelleri ve sonuçları ile kavramsal anlamda ortaya koyabilmek için, rol kavramı ve tanımı üzerinde kısaca durmakta fayda vardır. İnsan doğası gereği yaşamının her evresinde bir takım rolleri üstlenmek zorundadır ve toplum tarafından insanın bu rollere uygun davranması beklenir. Sosyoloji ve ilgili bütün disiplinlerde sıklıkla çalışılan ve güncelliğini yitirmeyen kavramlardan biri olan "rol" genel anlamda bir grup içinde yer alan belli bir statü tarafından ifade edilen spesifik haklar ve görevlerin sebep olduğu davranış biçimleri olarak anlatılabilir. Sosyal hayatta mevcut olan her bir statüye ait bir dizi davranış beklentileri vardır. Bu beklentiler hem o rolü ifa eden şahıs hem de toplum için aynıdır (Allport, 1935: 7). "Yapısalcı-işlevselci görüşe göre rol; insana toplum tarafından giydirilen bir elbisedir.''(Erkenekli, 2001). Birey yaşamı boyunca birçok farklı bireysel, örgütsel ve toplumsal role sahip olabilir. Örneğin, bir kadın "anne", "aktivist" ve "idareci" gibi farklı rollere üstlenebilir.

Her ne kadar birey, bu rolleri birbirine karıştırmamaya ve roller arasında denge kurmaya çalışsa da, yapılan çalışmalar göstermiştir ki iş ve aile hayatı birbirinden bağımsız seyretmemekte, tam tersi birbiriyle yakinen ilişki bulunmakta ve birbirini etkilemektedir. İnsanın işi ve evi arasında ikili roller taşımasından dolayı, ister istemez ailedeki problemleri işe, işteki problemlerini ise aileye yansıtabilmektedir. Bu bağlamda iş-aile çatılması, iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbiri ile karşılıklı uyumsuz olması sonucu meydana gelen bir tür roller arası çatışma şeklinde tanımlanmaktadır (Greenhaus ve diğerleri, 1989: 313). Başka bir deyişle, çatışma, kişinin iş alanında karşılaması gereken taleplerin aile alanındakilere uymaması sonucunda oluşmakta ve şiddeti kişinin rollerinin önemine göre değişmektedir. İş-aile çatışması, eğer kişi aynı anda çalışan, ebeveyn, eş gibi birden fazla role sahipse ortaya çıkar. Bu rollerin her biri ilave zaman, enerji ve bağlılığı zorunlu kılar. Sahip olunan bu rollerin kümülâtif toplamı kişide iki türlü zorlama meydana getirebilmektedir: Aşırı yük ve engellenme. Aşırı yük, farklı rollerin gereklerini yerine getirebilmek için ihtiyaç duyulan toplam enerji ve zamanın kişinin karşılayamayacağı kadar fazla olmasıdır. Engellenme ise, çatışan taleplerin rollerin gereğini yerine getirmeyi zorlaştırmasıyla ortaya çıkmaktadır (Öztürk, 2008).

Yapılan araştırmalar iş-aile çatışmasında baskın yönün iş olduğunu göstermektedir. Buna göre işin aileye etkisi ailenin işe etkisinden daha fazladır (Higgins vd., 1994: 144). Yoğun ve uzun süreli çalışma yaşamı, kişinin aile içindeki rolleri ve ailenin kişiden beklentileri de eklendiğinde kimi zaman yük olabilmektedir. Kişinin aile ve iş yaşamından beklentileri ise oynadığı rollerde başarılı olmayı aynı zamanda huzur ve tatmin duygusu yaşaması sonucunu doğurur.

Özellikle 21. yüzyılda, küreselleşmeyle birlikte büyük bir ivme kazanan rekabet, yaşanan örgütsel değişimler ve krizler çalışanların iş yerindeki rollerini daha karmaşık hale getirerek yöneticilerdeki çalışan beklentilerini artırmıştır. Buna ek olarak, değişim krizin çalışanlar üzerindeki zaman baskısını da artırıcı etki yapmaktadır (Hinterhubir ve Krauthammer, 1995:9). Bireyler kariyerlerinde ilerledikçe, giderek artan bir şekilde iş ile ilgili ve iş alanı dışında birden fazla rolde sorumluluk almaya başlamaktadırlar (Yurtseven, 2008).

İş- aile çatışmasının nedenlerinden en önemlileri şunlardır:

- Bireyin, rollerini yerine getirirken bu rollerin herhangi birinde aşırı sorumluluk almasından dolayı *diğer rol için yeterince zaman ve enerjinin var olmaması* (Lapierre ve diğerleri, 2005)
- Bireye iş ya da aile alanlarında yer alan *diğer üyeler tarafından iletilen baskılar ve beklentiler* ya da bireyin kendi kendisine baskı yapması (Kahn ve diğerleri, 1964)
- İş ile ilgili değişkenler: otonomi, belirsizlik, çatışma, aşırı yük ve işte harcanan saatleri içeren ve stres yaratan rol faktörleri (Yurtseven, 2008)
- Yöneticilerin desteğinin olmaması (Yurtseven, 2008)
- Kişinin iş ya da ailesine bağlılık durumu, işinde ya da ailesinde yaşadığı sorunlar
- Bireyin kişiliği (örneğin, A tipi kişilik özelliğine sahip olmak) (Çakır, 2001), cinsiyet, çocuk sayısı ve çocuk bakım sorunları.

İş aile çatışması literatürde 3 başlık altında toplanmaktadır. Bunlar, zamana dayalı çatışma (bir role ilişkin aktiviteye ayrılan zamanın, bireyin diğer rollerine ayıracağı zamanı azaltarak bu rollere katılımını engellemesi), zihinsel ve duygusal gerginliğe dayalı çatışma (bireyin bir rolde yaşadığı gerginliğinin diğer rol performansını etkilemesi) ve davranışa dayalı çatışma (bireyin üstelendiği farklı

rollerin kuralları ve beklentileri arasında, farklılıklar ve zıtlıklar olması) olarak tanımlanabilir (Öcal, 2008).

Genel anlamda, yapılan çalışmalar göstermektedir ki iş aile çatışması; aile yaşam tatminini (Greenhaus, 1985: 60), iş ve aile alanlarındaki tatmin düzeyini, genel yaşam tatminini (Adams ve diğerleri, 1996), evlilik yaşam tatminini (Greenhaus vd., 1987) olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca Karatepe ve Sökmen (2006) çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırdığını ortaya koymuştur. Sonuç olarak, iş aile çatışmasının en önemli sonucunun bireyler için çok büyük bir stres kaynağı olduğudur.

1.2. Tükenmişlik Sendromu ve İş-Aile Çatışması ile İlişkisi

Günümüzde popüler bir konu olan tükenmişlik birçok araştırmacı tarafından tanımlanmıştır. Selye'nin yaklaşımına göre, stresin sürekliliği ve şiddeti karşısında bireyin direncinin kırılmasıyla ortaya çıkan sonuç tükenmişliktir. Tükenmişlik, bir işte belli bir süre çalışan bir kişinin başına gelebilecek üzüntü veren ve bu kişide uzun süreli gerginlik yaratan psikolojik bir durumdur (Spector, 1996: 293).

Meslekten kişilerin mesleğin özgün anlamı ve amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu ya da aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendini psikolojik olarak işinden geri çekmesi olarak tanımlanan tükenmişlik daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir. Bu durum sunulan hizmeti, hizmetin kalitesini doğrudan olumsuz yönde etkilemektedir. Yapılan çalışmalar tükenmenin iş kaybından aile içi ilişki sorunlarına, psikosomatik hastalıklardan alkol-madde-sigara kullanımına ve hatta uykusuzluk, depresyon gibi ruhsal hastalıklara kadar uzanan çok çeşitli ciddi sonuçları olduğunu göstermektedir (Aslan vd., 1996; Fawzy vd., 1991; Felton ,1998; Oehler, Davidson, Starr ve Lee, 1991). Bu nedenle, son 20 yıldır, tükenme kavramı farklı iş alanlarında daha sıklıkla ele alınmaktadır (Richadson ve Burke, 1995).

Tükenme kavramı, ilk olarak gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakmayla karakterize bir durumu tanımlamak için Freudenberger (1974) tarafından ortaya atılmış ve daha sonra Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilmiştir. Uzun dönemli iş stresinin tükenmişliğe yol açtığını söyleyen Maslach tükenmişliği "profesyonel bir kişinin mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması" biçiminde tanımlamıştır. Tükenmişliğin majör özellikleri enerji kaybı, motivasyon eksikliği, diğerlerine karşı negatif tutum ve aktif olarak diğerlerinden geri çekilmeyi içerir (Maslach, 1976; Maslach ve Jackson ,1986). Cotton (1990), tükenmişliği stresle etkin şekilde başa çıkmadaki başarısızlığın sonucu olarak göstermekte, başka yazarlar da olayın özünde mesleğe ilişkin bir yanılsamayla yüzleşme süreci yattığını belirtmektedirler (Fawzy vd., 1991).

Tükenmişlik literatürde, "duygusal tükenme", "duyarsızlaşma" ve "kişisel başarıda düşme" boyutları ile incelenmektedir (Spectors, 1996).

Duygusal tükenme, kişinin yaptığı iş nedeniyle emosyonel (duygusal) olarak kendini aşırı yüklenmiş, tükenmiş hissetmesidir ve tükenmişliğin en önemli belirleyicisidir. Duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiklerine karşı –bu kişilerin birer birey olduklarını dikkate almaksızın- duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir. Kişiye nesnel olarak eğilimi yansıtır. Kişisel başarı eksikliği ise, sorunun başarı ile üstesinden gelememe ve kendini yetersiz görme olarak tanımlanır. Kişinin işe karşı motivasyonu düşmüştür, kontrol eksikliği ve çaresizlik hisseder. Bireyde tükenme, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Maslach, 1976; Maslach ve Jackson , 1986)

Ülkemizde ve dünyada bu konuda yapılan araştırmalara bakıldığında, ilk deneysel çalışmalar yalnız doğrudan kişilikle ilgili olduğu yönündeyken, son yıllarda yapılan çalışmalar genelde organizasyonel faktörlerin neden olduğu tükenmişlik üzerine odaklanmaktadır. Bu konuda diğer bir görüş de hem organizasyonel ve hem de kişisel problemlerin tükenmişliğe neden olduğu ve tükenmişliğin çok boyutlu kompleks bir fenomen olduğu yönündedir. Tükenmişliğe yol açan etmenler işle ilgili ve iş dışı olmak üzere ikiye ayrılabilir (Çalışkur, 2008; Foster, 2000). Bir bütün olarak ele alındığında, bu faktörlerin önemlilerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Kişilere ulaşamayacakları hedefler konulması, kişilerin bu hedeflere ulaşmak için kapasitelerini zorlamaları, örneğin gerekli kaynaklara sahip olmadan problemleri çözmeye ya da maliyetleri düşürüp kaliteyi arttırmaya çalışmak,
- *Çalışanların fazla iş yükü altında uzun süre çalışmaları, eve iş getirilmesi, dinlenme zamanlarının az olması,*
- Bireyin en küçük hatasında bile işine son verileceği hissini uyandıran rekabet ortamı,
- Sosyal desteğin az olması,
- Kişilerin hayalleri, kişisel değerleri ve hedefleri ile çalıştıkları işin örtüşmemesi, yapılan işten tatmin duygusunun azlığı,
- Çalışanlara sorumlu oldukları işlerin açık ve net olarak bildirilmemesi, başlangıcı ve bitişi olmayan işlerle uğraşılması,
- *Mesleki rollerle anne, baba, eş, çocuk rolleri arasında çatışma yaşanması*, kişisel ve profesyonel yaşam arasında denge kurulamaması.
- Lider yönetici eksikliği, denetim yetersizliği, yönetim ve işletme sahiplerinden tam zamanında pozitif geribildirim alınamaması,
- Çalışanlar arasında iletişim ve arkadaşlık düzeyinin düşük olması,
- Çalışanların kendileri ile ilgili kontrol ve karar verme yetkilerini kaybettiklerini düşünmeleri,
- Kişinin hak ettiğinden daha az ücret aldığını hissetmesi,
- Ödüllendirmenin olmaması, takdir görmeme, yükselme imkanına sahip olmama.
- Çok sert ve disiplinli, görüşlerin ifade edilmediği bir organizasyon yapısında çalışıyor olmak. (Küçükaltan, 2009)

Bu faktörler irdelendiğinde bireylerde tükenmişlik sendromlarının yaşanmasında, roller arası çatışmalar başka bir deyişle iş ve aile alanlarındaki roller çatışmasının önemli etmenlerden birisi olduğu görülmektedir. Melchior ve diğerleri (1997) tükenmişlikle ilgili değişkenin meta analizinde rol çatışmasının tükenmişliği tetikleyen en önemli bireysel değişkenlerden biri olarak bulunduğu bildirilmiştir. Tükenmişlik sendromu ile ilgilenen en önemli isimlerden biri olan Christina Maslach'a göre, tükenmişliğe yönelik tüm bilgi ve önerileri tek bir kelime ile özetlemek gerekirse, bu kelime "denge" olmalıdır. Almak ve vermek, stres ve sakinlik, iş ve ev arasında denge kesin bir şekilde kurulmalıdır (Igodan ve Newcomb, 2008). İşte, bu araştırmanın temel savlarından birisi de, iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü bir açıklayıcı etkiye sahip olduğudur.

H1: İş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü bir açıklayıcı etkiye sahiptir.

1.3. Örgütsel Adalet Değişkenlerinin Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Olası Etkileri ve Düzenleyici Rolü

Bu araştırmada, iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki doğrudan etkisinin yanı sıra birçok örgütsel dinamik ve çalışan tutumları üzerinde önemli etkileri olan örgütsel adalet kavramının da bu muhtemel ilişkideki düzenleyici rolü de irdelenmektedir. Şimdiye kadar literatürde yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkileri çeşitli örneklemlerle test edilmiş olmakla birlikte çalışanların örgütsel adalet algılarının etkisi henüz ampirik olarak araştırılmamış ya da az sayıdaki araştırmada kuramsal olarak vurgulanmıştır.

İşyerindeki adalet pek çok araştırmaya konu olmuş (Greenberg, 1990a) ve çok sayıda olumlu iş sonucuyla ilişkili olabilecek örgütsel bir değişken olduğu ileri sürülmüştür (Niehoff ve Moorman, 1993). Çalışma ortamı ve çalışma koşulları bireylerin kendilerine karşı adil ya da adil olmayan şekilde davranıldığını algılamalarına yol açmaktadır. Adalet algısı çalışanlar için önemli bir güdüleyicidir. İnsanlar, kendilerine hakça davranılmadığını hissettiklerinde, çalıştıkları örgüte yönelik olumsuz tutumlar geliştirirler, moralleri bozulur, işlerini terketme olasılıkları artar. Çalışanların hoşnutsuzluk duygusu, örgüte ve örgüt çevresine karşı iyi niyetlerini yitirmelerine yol açabilir, bunun da bazı sonuçları vardır: Potansiyel müşterilere şirketin mal ve hizmetinin alımını önermezler, çalıştıkları yere yeni girecek elemanlara işyerini övmezler ve işe girişi özendirmezler, örgüte karşı bir öç alma davranışına bile yönelebilirler. Hakça uygulamalar, davranışlar örgüte bağlılığı ve işte kalma niyetini artırır, güçlendirir. Kısaca, adalet, insanları bir arada tutar; adaletsizlik ise insanların birbirlerinden ayrılmalarına neden olabilir (Folger ve Cronpanzano, 1998).

Yukarıda, tükenmişlik sendromu üzerinde etkili faktörler sıralanırken, Çalışanlara sorumlu oldukları işlerin açık ve net olarak bildirilmemesi, çalışanların kendileri ile ilgili kontrol ve karar verme yetkilerini kaybettiklerini düşünmeleri, kişinin hak ettiğinden daha az ücret aldığını hissetmesi, ödüllendirmenin olmaması, takdir görmeme, yükselme imkanına sahip olmama gibi faktörler tükenmişliği etkileyen önemli örgütsel faktörler olarak sıralanmıştı. Aslında bu ifadelere bakıldığında örgütsel adaletin alt boyutları olan işlem ve etkileşim adaleti ve dağıtım adaletinin işe vuruk tanımları ile birebir örtüştükleri görülmektedir. Örgütsel adalet kavramı ve alt boyutları burada kısaca hatırlanacak olunursa; örgütsel adalet, ortaya çıkan ödül ve cezaların nasıl yönetileceğine, dağıtılacağına dair kurallar ve sosyal normlardır. Bu kurallar ve sosyal normlar ise ödül ve cezaların nasıl dağıtılacağını, bazı dağıtım kararlarının (diğer kararlarda olduğu gibi) nasıl alındığını gösteren işleme ve kişilerarası uygulamalara ilişkin kurallar ve normlardır (Folger ve Cronpanzano, 1998).

Örgütsel adaletin iki kaynağından söz edilmektedir: adil dağıtım ve adil işlem (adil işlemin bir boyutu olarak adil etkileşim). Adil dağıtım / dağıtım adaleti (distributive justice), çalışanların elde ettikleri sonuçların adil olmasını, herkese hakkının verilmesini ifade eder. Adil işlem/işlem adaleti (procedural justice), elde edilenleri belirlemek için bir karar verilirken kullanılan yöntem ve süreçlerin adil olmasını ifade eder. Adil etkileşim (interactional justice) uygulamalar ve süreçlerle ilişkili kişilerarası iletişimin adil olarak algılanmasını ifade eder. Bu üç adalet biçimi de birbirleriyle ilişkili olmasına rağmen örgütsel adaletin ayrı boyutları olarak ele alınmaktadır (Moorman, 1991; Erdoğan vd., 2001).

Dağıtım adaleti, bir bireyin ortaya koyduğu emek, zaman, eğitim, tecrübe ve çaba karşılığında ulaştığı ve/veya aldığı sonuçları hakça (hakkaniyetli bir şekilde) algılamasıdır. Hakça olmadığına dair algı, çalışanların daha düşük iş performansı göstermelerine (Greenberg, 1988; Pfeffer ve Langton, 1993), geri çekilmelerine (Schwarzwald vd., 1992), çalışma arkadaşlarıyla daha az işbirliği yapmalarına ve stres yaşamalarına (Greenberg, 1990; Folger ve Cropanzano, 1998) yol açabilir. Dağıtım adalet algısının az olmasının doğurduğu sonuçlara yönelik bu çalışmalarda da vurgulandığı gibi dağıtım adaleti stres düzeyini arttırarak çalışanların tükenmişlik duygularını yaşamalarında önemli etkiler yaratabilir kanısındayız. Bu noktadan hareketle araştırmanın ikinci hipotezi:

H2: Dağıtım adaleti tükenmişlik üzerinde etkilidir.

Örgütlerde adalet konusunda geleneksel yaklaşım, temel olarak, sonuçlara ya da adil dağıtıma yoğunlaşmıştır. Thibaut ve Walker'ın (1975) çalışmasından sonra, örgütlerle ilgili araştırmacılar işlem adaleti konusuna giderek artan bir ilgi göstermişlerdir. Folger ve Greenberg (1985) çalışma ortamında işlem adaletinin önemini ilk olarak vurgulayan araştırmacılardır. Yapılan ampirik çalışmalar göstermektedir ki, çalışanlar karar verme süreçlerinin adil olmadığına inandıklarında, işverenlerine daha az bağlı olmakta, hırsızlık, synik davranışlar, bireyin çıkarına yönelik politik etkileme taktikleri gibi daha çok verimliliğe ve çalıştıkları işletmeye zarar veren davranışlarda bulunmakta (counter-productive work behaviors), işten ayrılma niyetlerinde artış olmakta ve daha az performans göstermektedirler. Ayrıca yöneticilere ve örgüte yönelik duydukları güven azalmakta ve yardım etme ve işbirliği yapma davranışları olumsuz yönde etkilenmektedir. Örgütlerde çalışanların işlem adaleti algılarının yüksek olması için, alınan kararlar ve uygulamaların; tutarlı, tam-doğru ve eksiksiz, yanlılıktan uzak, katılımı teşvik eden, hatalı bir durum olduğunda düzeltilebilir ve ilgili tüm bireyleri temsil edebilir nitelikte olması gerekmektedir (Leventhal, 1980). İşlemler adil olarak algılandığında, bireylerin sorumluluklarını kabul etme olasılıkları, adil olarak algılanmadığı durumlara göre daha yüksektir. Çalışanlara sorumlu oldukları işlerin açık ve net olarak bildirilmemesi, çalışanların kendileri ile ilgili kontrol ve karar verme yetkilerini kaybettiklerini düşünmeleri gibi faktörler işlem adaletinin işe vuruk tanımları olup, bir önceki bölümde ifade edildiği gibi, tükenmişlik üzerinde etki sahibi olan unsurlardır. Bu nedenle araştırmanın 3. hipotezi aşağıdaki gibi kurulmuştur:

H3: İşlem adaleti tükenmişlik üzerinde etkilidir.

Örgütsel adaletin bir üçüncü boyutu da, etkileşim adaleti(interactional justice) dir. , örgütsel işlemler hayata geçirilirken çalışanların maruz kaldıkları kişilerarası uygulamaların niteliğine ilişkin algılar olarak ifade edilebilir (Bies ve Moag, 1986; Scarlicki ve Folger, 1997). Etkileşim adaleti, yöneticilerin çalışanlara saygılı davranmasını, değer vermesini (örneğin, astlarını ilgiyle dinlemesi, kararlar için yeterli açıklamaları vermesi, başkalarının kötü durumlarına empati göstermesi gibi) ve sosyal olarak duyarlı davranmasını gerektirmektedir (Skarlicki ve Folger, 1997). Nazik, saygısız ve duyarsız uygulamaya maruz kalan çalışanlar çalışmaya yönelik olumsuz tutumlar geliştirme eğilimindedir. Etkileşim adaletinin bir diğer unsuru da açıklama ve olumsuz bir davranışa maruz kalanlara niçin bazı

şeylerden yoksun kaldıklarının anlatılmasını ifade eder. Bireylerin yeterince adil bir durum sağlandığında, kendi yararlarına olmayan bir duruma karşı daha fazla toleransları vardır (Bies ve Shapiro, 1988; Shapiro ve Buttner, 1994). Görüldüğü gibi etkileşim adaletinin önemli bir boyutu açıklama yapmak yani bilgi vermektir. Sosyal desteğin az olması (yöneticilerin çalışanlarına kibar, nazik ve saygılı davranmaları ve empati göstermeleri önemli bir sosyal destek mekanizması olarak değerlendirilebilinir) ve çalışanların kararlar hakkında bilgilendirilmemeleri tükenmişlik sendromunun yaşanmasını etkileyen faktörlerdendi. Bu nedenle etkileşim adaletinin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

H4: Etkileşim adaleti tükenmişlik üzerinde etkilidir.

Bu araştırma bağlamında son bir hipotez olarak örgütsel adalet değişkeni ve alt boyutlarının iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisinde etkiyi azaltıcı bir etki yapması yani bir şartlı değişken rolü oynamasıdır. İş-aile çatışmasının tükenmişlik sendromlarının yaşanmasında kuvvetli bir etkisi olabilir ancak çalışanlar bağlı bulundukları işletmedeki süreçleri, ödül dağılımı kanallarını ve kendilerine yönelik kişisel etkileşimi adaletli algıladıklarında tükenmişlik düzeylerinde düşüş söz konusu olabilir.

H5: *Örgütsel adalet, iş-aile çatışmasının tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinde bir şartlı (düzenleyici) değişken rolü üstlenmektedir. Çalışanların örgütsel adalet algıları yükseldiğinde, iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi azalır.*

Bu hipotezlerin dışında duygusal tükenmişlik, iş-aile çatışması ve adalet algısı açısından katılımcıların cinsiyetleri, meslek grupları, kıdemleri, medeni durumları açısından bir farklılık olup olmadığı da bir araştırma sorusu olarak ele alınmaktadır.

2. METOD

2.1. Örneklem ve Prosedür

Araştırmaya ait veriler, İstanbul ve Türkiye'nin en büyük kamu hastanelerinden biri olan Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 145 sağlık personelinden (hekim, hemşire, sağlık teknisyeni ve idari personel) toplanılmıştır. Bu araştırmada literatürde daha önce yapılan çalışmalar ışığında sağlık personelinin örneklem olarak seçilmesi uygun görülmüştür.

Daha önce literatürde yapılan çalışmalarda da, sağlık personelinin tükenmişliğe en açık meslek gruplarından birisi olduğu ortaya konulmuştur. Örneğin, Ergin (1996)'in 28 ilde uzman ve pratisyen doktorlar, diş hekimleri, eczacılar, hemşireler, sağlık teknisyenleri ve ebelerden oluşan 7255 sağlık personeli üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normlarını belirlemek üzere yaptığı çalışmasında, meslek grupları arasında büyük farklar olmamakla birlikte pratisyen doktorların ve hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının diğer mesleklerden daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yine, Gülseren ve arkadaşları (2000) da 41 hemşire ve 16 sağlık teknisyeninin tükenmişlik sendromu ve depresif belirti düzeylerini araştırdıkları çalışmalarında, hemşirelerde duygusal tükenme alt ölçek puanının teknisyen grubuna göre üst sınırda olduğu ve iki grup arasındaki bu farkın anlamlı olduğu saptanmıştır. Arslan ve arkadaşlarının 1996 yılında 205 hemşire üzerinde tükenme, iş doyumu ve ruhsal belirtiler ile çeşitli sosyo-demografik ve mesleki değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada bekar ve daha genç olan hemşirelerde tükenmenin daha yüksek düzeylerde olduğu, çalışma süresi, dönüşümlü ya da yalnız gündüz çalışma ve günlük uyku saatiyle duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı, iş doyumu ve ruhsal belirti düzeyleri arasında ilişki olduğu belirlenmiştir. Meslekten olumlu beklentisi olmayanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve ruhsal belirti düzeyleri daha yüksektir.

Araştırmada kullanılan örneklem özelliklerine bakıldığında katılımcıların, %62,2'si bayan ve % 37,8'i erkektir. Katılımcıların yaş ortalaması 33'tür. Katılımcıların %59,1'i evli, %40,9'u bekardır. Meslek grupları açısından bakıldığında, katılımcıların %37'si hekim, %39,8'i hemşire, %10,2'si sağlık teknisyeni, %13'ü idari destek elemanıdır. Katılımcıların %67'sinin bakmakla yükümlü oldukları çocukları yoktur, %32,5'inin ise 1'den fazla bakmakla yükümlü olunan çocukları bulunmaktadır. Katılımcıların, %59,2'si 1-5 yıl, %40,8'i 5 yıl ve üstü kıdeme sahiptirler.

2.2. Kullanılan Ölçüm Araçları

Örgütsel Adalet Ölçeği: Araştırmada, örgütsel adalet algısını ölçmeye yönelik olarak orijinali Moorman (1991) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye adaptasyonu Günaydın (2001) tarafından yüksek lisans tezinde yapılan 18 maddelik "Örgütsel Adalet Ölçeği" kullanılmaktadır. Ölçekte 6 ifade dağıtım

adaletini ölçmeye yönelik ifadelerden oluşmaktadır. Katılımcılar işlerinde göstermiş oldukları performansın karşılığında aldıkları ödüllerin ne derece adil olduğunu "hiç adil değil "den "tamamen adil" giden 6'lı bir skala üzerinde değerlendirmişlerdir. Dağıtım adaletini ölçmeye yönelik sorulara örnek olarak, "işimdeki sorumluluklarım düşünüldüğünde aldığım karşılık...", "almış olduğum eğitim ve mesleki donanım düşünüldüğünde almış olduğum karşılık...", "sarf ettiğim çaba düşünüldüğünde almış olduğum karşılık...", "işimde katlandığım stres ve gerginlikler düşünüldüğünde almış olduğum karşılık..." "sahip olduğum tecrübe düşünüldüğünde almış olduğum karşılık..." gibi ifadeler örnek verilebilinir. İşlem ve etkileşim adaleti orijinal ölçekte 12 ifade ile ölçülmektedir. Katılımcılar ifadelere katılım derecelerini "kesinlikle katılmıyorum" dan "tamamen katılıyorum" a giden bir skala üzerinde değerlendirmişlerdir. İfadelere örnek olarak, "size saygıyla davranılır", "kararlar alınırken kararlardan etkilenen tüm tarafların görüşlerine yer verilir", "alınan kararlarla ilgili size yeterli oranda gerekçe verilir", "kararları doğrudan etkileyen bilgiler eksiksiz olarak toplanır", "kararların gerekçelerini anlamanıza yardımcı olunur", "kararları etkileme ve kararlara karşı çıkma olanakları verilir" ifadeleri verilebilinir.

İş-Aile Çatışması Ölçeği: İş-aile çatışmasını ölçmek üzere, Netemeyer, Boles ve McMurrian tarafından 1996 yılında geliştirilen 5 ifadeden oluşan iş-aile çatışması ölçeği araştırmacılar tarafından Türkçeleştirilerek kullanılmıştır.Katılım derecesini belirtmen üzere "kesinlikle katılmıyorum" dan "tamamen katılıyorum" a giden bir skala kullanılmaktadır. Ölçekteki ifadelere örnek olarak, "işimle ilgili talepler aile, ev ve sosyal hayatımla ilgili faaliyetlerimi engeller", "işimin benim üzerimdeki yükümlükleri ve sorumlulukları yüzünden evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum", "ailemle ilgili önemli günleri ve sosyal aktivitelerimi işim yüzünden çoğu kez kaçırırım" ifadeleri gösterilebilinir.

Tükenmişlik Ölçeği: Tükenmişlik boyutunu ölçmek için Maslach (1986) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeğinin 5 ifadeden oluşan duygusal tükenmişlik boyutu kullanılmıştır. Ölçekte "hiçbir zamandan" "her zaman"a giden 6'lı bir skala kullanılmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelere örnek olarak, "duygusal olarak işten soğuduğumu hissediyorum", "sabah uyandığımda, işte bir gün daha geçireceğimden dolayı kendimi yorgun hissediyorum", "işten dolayı kendimi tükenmiş hissediyorum" ifadeleri verilebilinir.

3. BULGULAR

3.1. Faktör ve Güvenilirlik Analizleri:

Araştırmaya ait analizler SPSS 13.0 versiyonunda basit ve çoklu regresyon ve hiyerarşik regresyon testleri yapılarak gerçekleştirilmiştir. İlk önce araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliklerini test etmek ve faktör yapılarını belirlemek üzere faktör analizleri ve iç tutarlılık katsayıları hesaplatılmıştır.

Tükenmişlik ölçeğine yapılan faktör analizinde tükenmişlik tek bir boyut olarak ortaya çıkmaktadır. Yapılan faktör analizinde KMO değeri .816, tahmini qui kare 330,840 ve Bartlett testi sonucu da anlamlı olarak bulunmuştur. Yapılan güvenilirlik analizlerinde, Cronbach Alpha değeri .864 olarak bulunmuştur.

İkinci olarak, iş-aile çatışması ölçeği faktör analizine tabi tutulmuş ve SPSS tek bir faktör hesaplatmıştır. KMO değeri .888, Bartlett test tahmini qui kare değeri 556,823 ve anlamlı bulunmuştur. Tek faktörlü bu ölçeğin Cronbach Alpha değeri .936 olup oldukça iyi bir güvenilirlik katsayısına işaret etmektedir.

Araştırmada yer alan diğer bir değişken olan örgütsel adalet ölçeğine yapılan faktör analizi neticesinde, orijinal ölçekteki faktör yapısı değişmeden SPSS iki faktör hesaplamıştır. 1. faktör dağıtım adaleti, 2 faktör ise işlem ve etkileşim adaletini ölçmektedir. Yapılan faktör analizinin KMO değeri .930, Bartlett testi anlamlı ve tahmini qui-kare değeri 2255,772'dir. Yapılan güvenilirlik analizlerinde dağıtım adaleti Cronbach Alpha değeri .955 ve işlem ve etkileşim adaleti Cronbach Alpha değeri .972 olarak bulunmuştur. Faktörlerin güvenilirlikleri oldukça iyi düzeydedir.

3.2. Regresyon Analizleri

Faktör analizlerinden sonra ortaya çıkan değişkenler ile araştırmada yer alan hipotezleri test etmek üzere, öncelikle iş-aile çatışması tükenmişlik üzerine indirgenmiştir. Basit regresyon analizinin sonuçları Tablo 1'de gösterilmektedir:

Tablo 1: İş- Aile Çatışmasının Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Tablosu

DEĞİŞKENLER	R KARE	F	ANLAMLILIK F	BETA	T	P
İŞ-AİLEÇATIŞMASI	**.454**	105,457	,000	**,674**	9,578	,000

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN: İŞ-AİLE ÇATIŞMASI
BAĞIMLI DEĞİŞKEN: DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK

Tablo 1'den de görüldüğü gibi, H1 hipotezine uygun olarak iş-aile çatışmasının tek başına duygusal tükenmişlik sendromunu açıklamada tek başına .454 oranında bir katkı sağladığı görülmektedir. Başka bir deyişle başka hiçbir faktör devreye girmeksizin iş-aile çatışması duygusal tükenmişliğin nerede ise %50'ye yakın bir kısmını anlamlı olarak açıklamaktadır. Ayrıca değişkenler arasındaki Beta değeri .674 olup değişkenler arasında güçlü bir ilişkinin varlığını kanıtlar niteliktedir. Bu nedenle iş-aile çatışması tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etki sahibidir hipotezi (H1) doğrulanmaktadır.

İkinci olarak örgütsel adalet değişkenlerinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkileri analiz edilmiştir. Öncelikle ayrı ayrı dağıtım adaleti ve işlem ve etkileşim adaleti faktörleri tükenmişlik üzerine indirgenmiştir. Dağıtım adaletinin tükenmişlik üzerinde teorik olarak beklenildiği üzere negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Çalışanların dağıtım adaleti algılarındaki artış, duygusal tükenmişlik değerlerinde azalmaya neden olmaktadır. Bu çerçevede H2 (Dağıtım adaleti tükenmişlik üzerinde etkilidir) savı kabul edilmektedir.

Tablo 2: Dağıtım Adaletinin Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Tablosu

DEĞİŞKENLER	R KARE	F	ANLAMLILIK F	BETA	T	P
DAĞITIM ADALETİ	**.213**	30,001	.000	**-461**	-5,477	.000

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN: DAĞITIM ADALETİ
BAĞIMLI DEĞİŞKEN: DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK

Tek başına işlem ve etkileşim adaletinin duygusal tükenmişlik üzerine indirgenmesi sonucu elde edilen bulgular ise Tablo 3'te yansıtılmaktadır. Bulgulardan da görüldüğü gibi işlem ve etkileşim adaleti duygusal tükenmişliğin %363'ünü tek başına anlamlı bir şekilde açıklamakta ve tükenmişlik üzerindeki Beta değeri -.603 olmaktadır. Sağlık çalışanlarının işlem ve etkileşim adaleti algıları arttıkça duygusal tükenmişlik düzeylerinde azalma görülmektedir. Bu bulguya göre H3 ve H4 (işlem ve etkileşim adaleti tükenmişlik üzerinde etkilidir) hipotezi doğrulanmaktadır.

Tablo 3: İşlem ve Etkileşim Adaletinin Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Tablosu

DEĞİŞKENLER	R KARE	F	ANLAMLILIK F	BETA	T	P
İŞLEM VE ADALETİ	**.363**	55,294	.000	**-.603**	-7,436	.000

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN: İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ
BAĞIMLI DEĞİŞKEN: DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK

Son olarak H5 (Örgütsel adalet, iş-aile çatışmasının tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinde bir şartlı (düzenleyici) değişken rolü üstlenmektedir. Çalışanların örgütsel adalet algıları yükseldiğinde, iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi azalır)'i test etmek üzere, hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Baron ve Kenny (1986) bir değişkenin düzenleyici rolünün testinde, bu değişken ile bağımsız değişimin etkileşiminin (interaction term) bağımlı değişken üzerinde önemli bir etkisinin olması gerektiğini söylemektedirler. Etkileşim terimi, iki değişkenin birbirleriyle çarpımı sonucu

hesaplanmaktadır. Bununla birlikte, Aiken ve West (1991) düzenleyici değişken testinde kullanılan tüm değişkenlerin değerlerinden ortalamalarının çıkarılmasını (centered) ve yapılacak regresyon analizinde bu yeni değerlerin kullanılmasını önermektedirler. Hiyerarşik regresyon tanımına uygun olarak ilk adımda araştırmanın bağımsız değişkeni olan iş-aile çatışmasının bağımlı değişkenini oluşturan tükenmişlik üzerindeki etkisine bakılmış (Tablo 1'de analiz sonuçları verildiği için burada bulgular tekrarlanılmayacaktır) ve daha sonra da bağımsız (iş-aile çatışması) ve şartlı(dağıtım adaleti ve işlem/ etkileşim adaleti) değişkenlerin ortalamalarından çıkarıldıktan sonraki değerleri Baron ve Kenny (1986) yöntemine uygun olarak çarpım halinde analize dahil edilmiştir.. Çarpım halinde (dağıtım adaleti X iş-aile çatışması, işlem ve etkileşim adaleti X iş-aile çatışması) değerlerinin hiç biri stepwise yöntemi kullanılarak yapılan regresyon analizinde denkleme girmemektedirler. Yapılan analizde iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi gücünü korumakta ve her ne kadar dağıtım adaleti ve işlem ve etkileşim adaleti tek başlarına tükenmişlik üzerinde önemli katkılar sağlasalar da iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkilerini azaltmada bir düzenleyici rol üstlenememektedirler. Bu nedenle H5 reddedilmektedir.

3.3. Demografik Değişkenler ile Yapılan Analizler

İş-aile çatışması, tükenmişlik ve adalet algısı açısından kadın ve erkeklerde bir farklılık olup olmadığına t-test analizleriyle bakılmıştır. Yapılan analizlerde kadın ve erkek katılımcılar arasında tükenmişlik ve iş-aile çatışması açısından anlamlı farklılıklar olduğu ortaya çıkmıştır. Analizlere ait bulgular Tablo 4'te verilmektedir. Bayan katılımcıların ortalamaları erkek katılımcılara göre daha yüksektir.

Tablo 4: Tükenmişlik ve İş-Aile Çatışması Açısından Kadın ve Erkekler Arasındaki Anlamlı Farklılıklar

Tanımlayıcı istatistikler

Cinsiyet		N	Ortalama	Standart sapma
Tükenmişlik	Kadın	68	19,6324	5,73001
	Erkek	38	16,3158	6, 56405
İş-Aile Çatışması	Kadın	67	17,7910	7,22063
	Erkek	40	14,0000	7,51068

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
TUKENMISLIK	Equal variances assumed	1,613	,207	2,711	104	,008	3,31656	1,22332	,89068	5,74245
	Equal variances not assumed			2,608	68,374	,011	3,31656	1,27150	,77959	5,85354
ISAILECATISMASI	Equal variances assumed	,014	,907	2,588	105	,011	3,79104	1,46457	,88707	6,69502
	Equal variances not assumed			2,563	79,594	,012	3,79104	1,47933	,84685	6,73524
DAGITIMADALETI	Equal variances assumed	,680	,411	-1,843	106	,068	-2,26979	1,23128	-4,71092	,17135
	Equal variances not assumed			-1,737	66,120	,087	-2,26979	1,30652	-4,87825	,33868
ISLEMVEETKILESIMADALETI	Equal variances assumed	,405	,526	-1,731	95	,087	-4,85838	2,80617	-10,42932	,71256
	Equal variances not assumed			-1,670	65,600	,100	-4,85838	2,90943	-10,66790	,95114

Ayrıca yapılan tek yönlü ANOVA ve Varyans analizlerinde de tükenmişlik, iş-aile çatışması ve adalet algısı açısından meslek gruplarında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Anlamlı farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını gösterir post hoc testler sonucunda tükenmişlikte hemşire ve idari sağlık personeli arasında, iş-aile çatışması açısından hekimler ile sağlık teknisyenleri ve idari destek elemanları arasında ve yine hemşireler ile idari elemanlar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Anlamlı bir başka farklılık da, hemşireler ve idari destek elemanları arasında dağıtım adaleti açısından gözlenmektedir. Tükenmişlik, iş-aile çatışması ve düşük dağıtım adaleti algısı en çok hemşirelerde görülmektedir. İş-aile çatışması açısından ortalaması en yüksek ikinci grubu ise hekimler oluşturmaktadır.

Gruplara ait tükenmişlik, iş-aile çatışması ve örgütsel adalet ortalamaları, ortalamalar arasındaki anlamlı farklılıklar, ANOVA ve post hoc Tukey HSD testi sonuçlarına ait bulgular Tablo 5'te detaylı olarak gösterilmektedir.

Tablo 5: Meslek Gruplarında Tükenmişlik, İş-Aile Çatışması, Örgütsel Adalet Değişkenleri Açısından Farklılıklar

Tanımlayıcı İstatistikler

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
TUKENMISLIK	Hekim	38	18,1579	6,23212	1,01098	16,1094	20,2063	5,00	29,00
	Hemþire	42	20,5000	5,70943	,88098	18,7208	22,2792	8,00	30,00
	Sağlýk Teknisyeni	11	15,8182	5,49214	1,65594	12,1285	19,5079	8,00	25,00
	Ýdari destek elem	12	13,6667	6,11010	1,76383	9,7845	17,5488	5,00	23,00
	Total	103	18,3398	6,27406	,61820	17,1136	19,5660	5,00	30,00
ISAILECATISM	Hekim	39	17,5385	7,18128	1,14993	15,2106	19,8664	5,00	30,00
	Hemþire	41	18,9268	7,02990	1,09789	16,7079	21,1457	5,00	30,00
	Sağlýk Teknisyeni	11	10,5455	2,94495	,88794	8,5670	12,5239	8,00	19,00
	Ýdari destek elem	13	11,2308	8,04315	2,23077	6,3703	16,0912	5,00	30,00
	Total	104	16,5577	7,52578	,73796	15,0941	18,0213	5,00	30,00
DAGITIMADALI	Hekim	40	12,2500	6,67467	1,05536	10,1153	14,3847	6,00	36,00
	Hemþire	43	9,7674	5,22283	,79647	8,1601	11,3748	6,00	29,00
	Sağlýk Teknisyeni	11	12,4545	5,37333	1,62012	8,8447	16,0644	6,00	23,00
	Ýdari destek elem	11	15,4545	6,56298	1,97881	11,0455	19,8636	6,00	24,00
	Total	105	11,5905	6,15145	,60032	10,4000	12,7809	6,00	36,00
ISLEMVEETKIL SIMADALETI	Hekim	37	29,3243	15,34068	2,52199	24,2095	34,4392	11,00	63,00
	Hemþire	37	22,1892	11,73513	1,92924	18,2765	26,1019	11,00	66,00
	Sağlýk Teknisyeni	11	28,4545	9,87283	2,97677	21,8219	35,0872	16,00	49,00
	Ýdari destek elem	10	34,0000	10,97472	3,47051	26,1492	41,8508	14,00	49,00
	Total	95	26,9368	13,47086	1,38208	24,1927	29,6810	11,00	66,00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TUKENMISLIK	Between Group	529,251	3	176,417	5,010	,003
	Within Groups	3485,856	99	35,211		
	Total	4015,107	102			
ISAILECATISMA	Between Group	1034,146	3	344,715	7,182	,000
	Within Groups	4799,508	100	47,995		
	Total	5833,654	103			
DAGITIMADALE	Between Group	332,762	3	110,921	3,110	,030
	Within Groups	3602,629	101	35,670		
	Total	3935,390	104			
ISLEMVEETKILI SIMADALETI	Between Group	1569,110	3	523,037	3,073	,032
	Within Groups	5488,511	91	170,203		
	Total	7057,621	94			

Multiple Comparisons

Tukey HSD

Dependent Variable	(I) meslek	(J) meslek	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
TUKENMISLIK	Hekim	Hemþire	-2,34211	1,32851	,297	-5,8138	1,1296
		Saðlýk Teknisyeni	2,33971	2,03164	,659	-2,9694	7,6488
		Ýdari destek elemaný	4,49123	1,96490	,108	-,6435	9,6259
	Hemþire	Hekim	2,34211	1,32851	,297	-1,1296	5,8138
		Saðlýk Teknisyeni	4,68182	2,00981	,098	-,5702	9,9339
		Ýdari destek elemaný	6,83333*	1,94231	,004	1,7577	11,9090
	Saðlýk Teknisyeni	Hekim	-2,33971	2,03164	,659	-7,6488	2,9694
		Hemþire	-4,68182	2,00981	,098	-9,9339	,5702
		Ýdari destek elemaný	2,15152	2,47693	,821	-4,3212	8,6243
	Ýdari destek elemaný	Hekim	-4,49123	1,96490	,108	-9,6259	,6435
		Hemþire	-6,83333*	1,94231	,004	-11,9090	-1,7577
		Saðlýk Teknisyeni	-2,15152	2,47693	,821	-8,6243	4,3212
ISAILECATISMASI	Hekim	Hemþire	-1,38837	1,54960	,807	-5,4371	2,6604
		Saðlýk Teknisyeni	6,99301*	2,36513	,020	,8135	13,1725
		Ýdari destek elemaný	6,30769*	2,21869	,027	,5108	12,1046
	Hemþire	Hekim	1,38837	1,54960	,807	-2,6604	5,4371
		Saðlýk Teknisyeni	8,38137*	2,35240	,003	2,2351	14,5276
		Ýdari destek elemaný	7,69606*	2,20512	,004	1,9346	13,4575
	Saðlýk Teknisyeni	Hekim	-6,99301*	2,36513	,020	-13,1725	-,8135
		Hemþire	-8,38137*	2,35240	,003	-14,5276	-2,2351
		Ýdari destek elemaný	-,68531	2,83815	,995	-8,1007	6,7301
	Ýdari destek elemaný	Hekim	-6,30769*	2,21869	,027	-12,1046	-,5108
		Hemþire	-7,69606*	2,20512	,004	-13,4575	-1,9346
		Saðlýk Teknisyeni	,68531	2,83815	,995	-6,7301	8,1007
DAGITIMADALETI	Hekim	Hemþire	2,48256	1,31197	,238	-,9447	5,9098
		Saðlýk Teknisyeni	-,20455	2,03333	1,000	-5,5163	5,1072
		Ýdari destek elemaný	-3,20455	2,03333	,397	-8,5163	2,1072
	Hemþire	Hekim	-2,48256	1,31197	,238	-5,9098	,9447
		Saðlýk Teknisyeni	-2,68710	2,01797	,545	-7,9587	2,5845
		Ýdari destek elemaný	-5,68710*	2,01797	,029	-10,9587	-,4155
	Saðlýk Teknisyeni	Hekim	,20455	2,03333	1,000	-5,1072	5,5163
		Hemþire	2,68710	2,01797	,545	-2,5845	7,9587
		Ýdari destek elemaný	-3,00000	2,54664	,642	-9,6526	3,6526
	Ýdari destek elemaný	Hekim	3,20455	2,03333	,397	-2,1072	8,5163
		Hemþire	5,68710*	2,01797	,029	,4155	10,9587
		Saðlýk Teknisyeni	3,00000	2,54664	,642	-3,6526	9,6526
ISLEMVEETKILESI MADALETI	Hekim	Hemþire	7,13514	3,03318	,094	-,8031	15,0734
		Saðlýk Teknisyeni	,86978	4,48030	,997	-10,8558	12,5954
		Ýdari destek elemaný	-4,67568	4,64978	,747	-16,8448	7,4935
	Hemþire	Hekim	-7,13514	3,03318	,094	-15,0734	,8031
		Saðlýk Teknisyeni	-6,26536	4,48030	,504	-17,9910	5,4603
		Ýdari destek elemaný	-11,81081	4,64978	,060	-23,9800	,3583
	Saðlýk Teknisyeni	Hekim	-,86978	4,48030	,997	-12,5954	10,8558
		Hemþire	6,26536	4,48030	,504	-5,4603	17,9910
		Ýdari destek elemaný	-5,54545	5,70030	,765	-20,4640	9,3730
	Ýdari destek elemaný	Hekim	4,67568	4,64978	,747	-7,4935	16,8448
		Hemþire	11,81081	4,64978	,060	-,3583	23,9800
		Saðlýk Teknisyeni	5,54545	5,70030	,765	-9,3730	20,4640

*. The mean difference is significant at the .05 level.

4. SONUÇ, TARTIŞMA

İstatistiksel analizler neticesinde elde edilen bulgular, iş-aile çatışmasının günümüz örgütlerinin en önemli sorunlarından birisi olan duygusal tükenmişlik sendromlarını büyük ölçüde açıkladığını ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışanların bulundukları işletmelerdeki uygulamaları ve süreçleri adil olarak algılamalarının da tükenmişlik üzerindeki etkileri bu araştırma verileri doğrultusunda ampirik olarak kanıtlanmaktadır. Duygusal tükenmişlik çalışanların ve sonuç olarak örgütlerin motivasyon, verimlilik ve performanslarını düşüren problemlerin başında gelmektedir. Bu nedenle örgütsel anlamda duygusal tükenmişliği azaltacak yönetim uygulamalarının insan kaynakları departmanları tarafından tekrar gözden geçirilmesinde fayda vardır. Bu araştırmanın bulguları doğrultusunda iş-aile yaşamını dengeleyecek çözüm önerilerinin ortaya atılması gerekmektedir. İş yüklerinin, çalışma sürelerinin adil ve dengeli bir

şekilde yapılacağı iş dizaynları ve uygulamaları bu konuda önemli bir uygulamaya işaret etmektedir. Ayrıca çalışanlar harcadıkları emek, çaba ve performansın karşılığında aldıklarını ne kadar adil algılıyorlarsa duygusal tükenmişlik yaşama ihtimalleri azalmaktadır. Bu nedenle kaynakların ve ödüllerin eşit ve dengeli bir şekilde dağıtılması ve ayrıca etkileşimsel boyutta çalışanlara saygılı, anlayışlı ve nazik davranılması, çalışanların kendilerini etkileyecek kararlardan haberdar edilmeleri ve gerekli açıklamaların yapılması da duygusal tükenmişliğin etkilerinin azaltılmasında dikkat edilmesi gereken bir unsur olarak ele alınmalıdır. Bu araştırmanın en önemli kısıtlılığı tek bir hastanede ve sınırlı sayıda bir katılımcı kitlesi (145 çalışan) ile gerçekleştirilmiş olmasıdır. Araştırma sonuçlarının genellenebilirliği açısından kamu ve gerekirse özel sektördeki çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini de birbirleriyle karşılaştıracak şekilde yeni çalışma dizaynlarının oluşturulmasında fayda vardır. Her ne kadar örgütsel adalet algısının iş-aile çatışması ve tükenmişlik ilişkisindeki şartlı değişken rolü bu örneklemde doğrulanmamış olsa da daha geniş katılımcı sayısı analiz sonuçlarının gözden geçirilmesinde fayda vardır. Bu özelliği ile bu çalışma ilerideki araştırma modellerine ışık tutabilecek bir pilot çalışma olma özelliği taşımaktadır. Bundan sonraki araştırma modellerinde iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişlik arasındaki güçlü ilişkiyi aza indirgeyebilecek yeni bireysel ve örgütsel değişkenler (iletişim, psikolojik güçlendirilme, işyeri arkadaşlıkları ve diğer sosyal destek mekanizmaları gibi) modele dahil edilebilir.

Yönetim Uygulamalarına Yönelik Öneriler:

Genellikle bireysel, kurumsal ve hatta sistemden kaynaklanan etmenlerin bir arada rol oynaması ile ortaya çıkan tükenmişlik, bir sistem sorunu olarak ele alınmalıdır. Etkili müdahale, hem bireysel hem de örgütsel zeminde olmalıdır. En önemlisi baştan ortaya çıkarıcı etmenlerin giderilmesi, bu olmuyorsa erken dönemde tanınarak hızla müdahale edilmesidir. Özellikle hastanelerde çalışan personelin duygusal tükenmişlik düzeylerinin azaltılmasında devlet yönetimi düzeyinde de yapılması gerekenler vardır. Ülkemizde hastanelerin çağdaş yönetim ilkelerine uygun olarak örgütlenmesi için çalışanların görevlerini ve yetkilerini belirleyen gerekli yasal düzenlemelerin yapılması ve yaşama geçirilmesi, demokratik, yatay sorumluluk ve yetkileri paylaştıran yönetim yaklaşımının benimsenmesi, sistemdeki ödül kaynaklarının arttırılması, uzun çalışma saatlerinin azaltılması, düşük ücret sorunun giderilmesi, tatil ve sosyal aktivite olanaklarının arttırılması, personel yetersizliği sorununun giderilmesi gibi faktörler duygusal tükenmişlikle mücadelede ele alınabilecek konulardır.

Örgütsel düzeyde, görev tanımlarının açık ve net olması, işe yeni başlayan kişinin oryantasyon programına katılımı ve süpervizyon sağlanması, iş ile çalışan arasında uyumu sağlamak için işin modifiye edilmesi, bölümlerin özelliklerine göre etkin personel planının yapılması, düzenli ekip içi toplantıları ile öneri ve eleştirilerin alınması, sorun çözmede kalıcı mekanizmaların oluşturulması, sorunların ilk ortaya çıkış anında ele alınması, yöneticilerin çalışanı destekledikleri, sıkıntılı bir durumda kendilerinden yardım alabilecekleri, elemanların gereksinim duyduğu sürekli eğitim olanaklarının sağlanması, sistemdeki ödül kaynaklarının çoğaltılması, çalışanların bireysel ihtiyaçlarının karşılanmasına önem verilmesi ve kolaylaştırılması, alınan kararlara katılımın sağlanması gereklidir. Hoşgörülü, esnek, adaletli, katılımcı bir yönetim anlayışı ve dinleyen, değer veren bir yönetici, tükenmenin önlenmesi ve giderilmesinde son derece önemlidir.

Doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu hizmet sektörü ve sağlık sektörleri gibi alanlarda sıklıkla görülen tükenmişlik, ekonomik zararlara, elemanların işten ayrılmasına, hizmetin kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Sadece bireysel değil, kurumsal, toplumsal ve sağlık politikasıyla ilgili önemli boyutları da olan bu sorunu çözmek için atılacak adımların başında olgunun tanınır ve tartışılır kılınması gereklidir. Bu konuda yeterli veriler elde etmek amacıyla ülkemizde de özellikle önleme ve başa çıkmada etkili yöntemleri saptamaya yönelik çalışmaların devam etmesine ve genişletilmesine kanımızca büyük ihtiyaç bulunmaktadır.

KAYNAKÇA

Adams, G., A-King, NG L., ve A-King D. W. (1996) Relationships Job and Family Involvement, Family Social Support and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 81(4): 411- 412.

Allport, G. W. (1935). Attitudes in a handbook of social psychology (ed. C. Murchison) Worcester, MA: Clark University Pres.

Aslan H, Alpaslan N.Z., Ünal, M. (1996). Hemşirelerde tükenme, iş doyumu ve ruhsal belirtiler. Nöro Psikiyatri Arşivi 1996; 33:192-199.

Baron, R.M., Kenny, D.A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6):1173-1182.

Bies, R. J. ve J. S. Moag. (1986). Interactional Justice: Communication Criteria of Fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard and M. H. Bazerman. In (Eds.) *Research on Negotiation in Organizations*. 1, 43-55. Greenwich, Connecticut: JAI Press.

Bies, R.J. ve Shapiro, D.L. (1988). Voice and Justification: Their influence on Fairness Judgements, *Academy of Management Journal,* 31(3): 676-685.

Cotton, D. (1990). Stress Management - An Integrated Aproach to Therapy. Brunner/Mazel Publishers, New York.

Çalışkur, A. (08.07.2008): "Tükenmişlik sendromu", http://www.maltepe.edu.tr/05 haber/reh sempozyum/aysemcaliskur.doc

Çakır, Ö. (2001). İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler, Seçkin Yayınları, Ankara.

Fawzy F.I, Fawzy N.W, Pasnau R.O (1991). Burnout in the health professionals, "Handbook of Studies on General Hospital Psychiatry, editör: Judd FK, Burrows GD, Lipsitt DR, Elseiver Science Publishers BV, Amsterdam. p.119.

Foster, R.M.(09.05.2000): "Burnout, Is it a Burning Issue in Your Company?", http: // www.workplaceissues.com/arburnout.htm

Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. J Soc Issues 1974; 30:159-165.

Ergin, C.(1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması. *7.Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları 1992*; 143-154.

Ergin, C (1996). Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkiye sağlık personeli normları. *3P Dergisi 1996*; 4:28-33.

Erkenekli, M. (2001). Rol Kavramı ve Örgütsel Rol Modeli. *Bilim Dergisi, Kara Harp Okulu Yayınları,*1, 44.

Erdoğan, B.K., Liden, M., Robert,C. (2001). Procedural Justice as a Two dimensional constuct: An Examination in the Performance Appraisal Context, *Journal of Applied Behavioral Science*, 37(2): 205-222.

Felton, J.S. (1998). Burnout As A Clinical Entity- Its Importance in Health Care Workers. Occup Med 1998; 48:237-350.

Folger, R. and R. Cropanzano. (1998). Organizational Justice and Human Resources Management. Beverly Hills, CA: Sage.

Greenberg, J. (1987). Reactions to Procedural Injustice in Payment Distributions: Do the Means Justify the Ends?. *Journal of Applied Psychology*. 72: 55–61.

Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow. *Journal of Management*. 16: 399-432.

Greenhaus, J., A. Bedeian Ve K. Mossholder, K. (1987). Work Experiences, Job Performance, and Feelings of Personal and Family Well-Being". *Journal of Vocational Behavior*, 31: 200- 215.

Greenhaus, J. H., S. Parasuraman, C.S. Granrose., N.J. Beutell ve S. Rabınowıtz (1989). Sources of Work Family Conflict Among Two Carreer Couples. *Journal of Vocational Behavior.* 34: 133- 153.

Gülseren, H., Karaduman, E. (2000). Hemşire ve Teknisyenlerde Tükenmişlik Sendromu ve Depresif Belirti Düzeyi. *Kriz Dergisi 2000*; 8:32-36

Higgins, C., Duxbury, L. ve Lee, C. (1994) Impact of Life – Cycle Stage and Gender on the Ability to Balance Work and Family Responsibilities. *Family Relations*, 43(2): 144 – 150.

Hinterhubir, H. ve E. Krauthammer (1995). Daha İyi Yönetmek Daha Az Yönetmektir. Çev. Deniz Baykal. *Yönetim İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*. 6(22).

Igodan, C. ve Newcomb, L.H. (02.08.2008): "Are you experiencing burnout?", http://www.stressdoc.com/four stages burnout.htm

Kahn, R. L., D. M. Wolfe, R. Quınn, J. D. Snoek ve R. A. Rosenthal. (1964). *Organizational Stres: Studies İn Role Conflict And Ambiguity.* Wiley. New York.

Karatepe, O. M. ve Sökmen, A. (2006). The Effects of Work Role and Family Role Variables on Psychological and Behavioral Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management,* 27(2): 255- 268.

Küçükaltan, D. (2009). Turizm İşletmelerinde Örgütsel Tükenmişlik, Edt. Prof.Dr. Zeyyat Sabuncuoğlu, Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış, MKM yayınları, Bursa.

Lapierre, L.M., Allen, T.D., Spector, P.E., O'Driscoll, M., Cooper, C.L., Poelmans, S., Sanchez, J.I. "Further Validation of Carlson, Kacmar and Williams (2000). Work – Family Conflict Measure", Best Paper Proceedings of the Academy of Management Annual Meeting, Honolulu, Hawaii, (2005).

Leventhal, G.S. (1980). What Should Be Done With Equity Theory?, eds: K.J.Gergen, M.S.Greenberg, R.H. Willis, Social Exchanges : Advances in theory and research (New York: Plenum): 27-55.

Maslach,C. (1976). Burned-Out. *Journal of Human Behavior*, (5): 197-220

Maslach, C. (1982). Burnout: The Cost Of Caring. New Jersey: Englewood Cliffs & Prentice Hall Inc.

Maslach, C., Jackson S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. 2nd ed. Consulting Psychologist Press, Palo Alto.

Melchior, M.E, Bours, G.J., Schmitz, P., Wittich, Y. (1997) Burnout in Psychiatric Nursing: A Meta-Analysis of Related Variables. *Journal of Psychiatry and Mental Health*, 4:193-201.

Moorman, R.H. (1991). The Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?, *Journal of Applied Psychology,* 76(6): 845-855.

Netemeyer, R.G, Boles, J.S., ve McMurrian, R. (1996). Development And Validation of Work–Family Conflict and Family–Work Conflict Scales, *Journal of Applied Psychology.* 81(4): 400-410.

Niehoff, B.P ve Moorman, R.H. (1993). Justice As A Mediator of The Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, *Academy of Management Journal*, 36(3): 527-556.

Oehler, J.M., Davidson, M.G., Star, L.E., Lee,D.A. (1991). Burnout, Job Stress, Anxiety and Perceived Social Support in Neonatal Nurses. 20:500-505.

Günaydın, S.C. (2001). Örgütsel Adalet ve Örgütsel Güven Arasındaki Etkileşimin Çalışanların Politik Davranışları ve İşbirliği Yapma Davranışı Üzerindeki Etkileri", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Öztürk, N. (2008). Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Öcal, Ö. (2008). İş-Aile Çatışması, İş Tatmini Ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.

Pfeffer , J. ve Langton, N. (1993). The Effect of Wage Dispersion on Satisfaction, Productivity and Working Collabaratively: Evidence From College and University Faculty, *Administrative Science Quarterly*, 38: 382-407.

Richadson, A.M., Burke, R.J. (1995). Models of Burnout: Implications for Intervention. *International Journal of Stress Management*, 2: 31-43

Scarlicki, D. ve Folger, R. (1997). Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural and Interactional Justice, *Journal of Applied Psychology*, 82(3): 434-442.

Schwarzwald , J., Koslowsky, M., Shalit, B. (1992). A Field Study ofEmployee's Attitudes and Behaviors After Promotion Desicions, *Journal of Applied Psychology*, 4: 511-514.

Shapiro, D., Buttner, E., Baary, B.(1994). Explanation: What Factor Enhance Their Perceived Adequacy, *Organizational Behavior and Human Desicion Processes*, 58: 346-368.

Spectors, P. (1996), Industrial and Organizational Psychology, New York: John Wiley and Sons.

Thibaut, J. and L. Walker. (1975). Procedural Justice: A Psychological Analysis. Hillsdale, NJ: Erlbaum

Yurtseven, Ö. (2008). İş Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.