

İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkisi: Bir Sanayii Kuruluşunda Uygulama

The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Burn out Syndrome: An Application on an Industrial Company

Ebru BOYMUL, Seçil Kauçuk A.Ş, Türkiye, ebruboymul@gmail.com
Eda YAŞA ÖZELTÜRKAY, Çağ Üniversitesi, Türkiye, edayasa@cag.edu.tr

Öz: İş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik konuları örgütsel davranış alanında pek çok araştırmaya konu olmuştur. Bu çalışmada özel sektör çalışanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır. Bu amaçla geçerliliği ve güvenilirliği kabul edilmiş ölçekler kullanılarak hazırlanan anket formu Mersin ilinde faaliyet gösteren ve çalışmaya izin veren bir özel sektör kuruluşunda çalışan 387 kişiye uygulanmıştır. Anket formları aracılığıyla veriler toplanmış ve analizler yapılmıştır. Çalışmada, faktör analizi, güvenilirlik analizi, regresyon analizi ve çeşitli tanımlayıcı istatistiksel analizlerden faydalanılmıştır. Sonuç olarak, işin doğası, duygusal bağlılık, ücret ve yan haklara ilişkin olumlu gelişmeler bireylerin duygusal tükenmiş düzeylerine negatif yönde etkilemektedir. Ayrıca, çalışanların kişisel başarıları ile yapmış oldukları işin doğası ve çalışma arkadaşlarıyla uyumları arasındaki ilişki pozitif yönlü iken, belirsizlik ve iletişimsizlik faktörü ile ilişkisi negatif yönlüdür.

Anahtar kelimeler: İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Tükenmişlik Sendromu, Çalışanlar.

Abstract: In the Literacy of Organizational behavior, there are many studies based on the relationships through job satisfaction, organizational commitment and burnout syndrome. In this study, the ambition is to examine the effect of job satisfaction and organizational commitment on burnout syndrome of private sector employees. The data was gathered from 387 employees of a private sector company that is located in Mersin city and provided permission for this study's application, dependent variable is entitled as burn out syndrome and independent variables are job satisfaction and organizational commitment. Data were analyzed with sort of analysis including, factor, reliability, regression, and some descriptive analysis. Finally, the results indicated that positive policies on nature of job, emotional commitment and salary & fringe benefits will affect burnout level of individuals negatively. Adding to this, worker's individual success level will be affected positively by the nature of job & perfect matching with colleagues and negatively by the lack of communication and uncertainty.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Burn Out Syndrome, Employees

1. Giriş

İnsan hayatının önemli bir bölümünü oluşturan iş ve çalışanların işlerinde sağladıkları tatmin özel yaşamlarını da etkilemektedir. İş tatmini sağlanmış çalışanların motivasyonu, işe bağlılıkları, performansları ve verimlilikleri diğer çalışanlara göre bir artış sergileyebilmektedir. İşletmelerin rekabet gücünün temel öğelerinden biri işletme çalışanlarının memnuniyet düzeyi olarak kabul edilmektedir (Tak 2002). İş tatmini örgütsel davranış araştırmalarında en sık çalışılan konular arasında yer almakta olup, birçok araştırmacı ve yazar tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır. İş tatmini kavramına ilişkin literatürde yer alan kabul görmüş tanımlar arasında Lawler (1973), Locke (1976) ve Spector (1997)'un tanımlamaları önemlidir. Lawler (1973) iş tatminini “çalışanın işi karşılığında elde etmesi gerektiğini düşündükleri, beklentileri ve gerçekten elde ettikleri arasındaki fark olarak” ifade ederken, Locke (1976) ise “işin değerlendirilmesi sonucunda hissedilen olumlu duygusal durum ya da memnuniyet” olarak belirtmiştir. Benzer bir tanım Spector tarafından yapılmış olup iş tatmini, “insanların işlerinden hoşnut olmasının ya da hoşnut olmamasının ölçütü” olarak belirlenmiştir (Spector, 1997). Çalışmanın ikinci değişkeni olan örgütsel bağlılık kavramına ilişkin literatürde kabul gören tanımlardan biri Meyer ve Allen (1997) tarafından yapılmış olup, “çalışanın örgüte olan psikolojik yaklaşımının karşılığı ve çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan, örgüt üyeliğini devam ettirme kararına yol açan psikolojik bir durum” olarak tanımlanmıştır. Örgütsel bağlılık, örgütler açısından oldukça önemli olup, çalışanların örgütlerin vizyon, misyon ve değerlerini özümseyerek, örgütün amaçlarına ulaşması için çaba harcaması, örgütteki çalışmasını sürdürme isteği ve iş tatminin doğal bir sonucudur (Bolat & Bolat, 2008). Çalışmanın bağımsız değişkeni olan tükenmişlik boyutu ise son yıllarda daha sıklıkla çalışılan bir konudur. En yaygın kullanılan ve kabul görmüş tanımlardan biri Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach ve Jackson (1981)'a göre tükenmişlik; “sürekli diğer insanlarla çalışan, yoğun duygusal taleplerle karşılaşan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, işe, hayata ve insanlara karşı olumsuz tutumlarla dışavurumu ile oluşan bir hastalık tablosudur”. Tükenmişlik hissi çalışanların verimlerinin azalmasına neden olur, çalışanlar

tükenmişlik duygusu ile baş edemediklerinde iş değiştirme eğiliminde olabilirler, bu çalışanların iş tatmini de sağlanmazsa örgütten kopmaları hızlanabilir. Dolayısıyla, çalışanlarda aidiyet duygusunu oluşturabilmek, işteki verimliliklerini arttıracak tatmin düzeyine yakalayabilmek ve tükenme düzeylerine etki eden faktörleri ortaya çıkarabilmek önem arz eden konular arasındadır.

Konuyla ilgili Türkiye’de yapılan çalışmalar ağırlıklı olarak ortak iki değişkenin (iş tatmini- örgütsel bağlılık, ya da tükenmişlik) birbirleriyle ilişkisini açıklamaya dayalı iken, sadece yapılan az sayıdaki çalışmada (Koç, 2012; Karadağ, 2013) üç değişkenin birlikte ilişkisi incelenmiştir. İşletmeler açısından yönetilmesi en zor kaynak olan insanın işe bağlanması, işini sevmesi, çalışma ortamındaki birçok memnuniyet artırıcı faktöre bağlıdır. Son yıllarda insanlarda fazlaca görülmeye başlayan tükenmişlik sendromu ve benzeri yakınmalar iş performansını ve müşteri iletişimde çoğu zaman negatif yönde etkileyebilmektedir. Bu bağlamda yapılan bu ve benzeri çalışmalarla işletmelerin insan kaynağını yönetebilmelerinde etkin rol oynayacak faktörlerin belirlenmesi önemlidir. Bu çalışmada özel sektör çalışanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılıklarının, çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda öncelikle, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik faktörlerinin kavramsal çerçevesi ortaya çıkarılmış olup, sonrasında Mersin’de faaliyet gösteren büyük ölçekli bir sanayi kuruluşunda çalışan bireylerin bu boyutlara ilişkin değerlendirmeleri analiz edilmiştir. Analiz sonucunda çıkan değerler önceki çalışmalar göz önünde bulundurularak değerlendirilmiştir.

2. Kavramsal çerçeve

2.1 İş Tatmini Kavramı ve Unsurları

İş, yaşamın vazgeçilmez bir parçası olarak tanımlanmakta olup, çalışanlar uzun yıllar boyunca, günlerinin büyük bir kısmını iş yerinde ve çalışma arkadaşları ile birlikte geçirmektedir. Bu nedenle çalışanın işinden tatmin olması psikolojik sağlığı ve fiziksel sağlığı açısından da oldukça önemli bir konu olup, çalışanları geliştirerek iş tatminini artırma çabaları da uzun yıllardır kurumların öncelikli hususları arasında yer almaktadır. Çalışanların yetenek, bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi; çalışma hayatını ve özel hayatını olumlu etkileyecek bununla birlikte çalışanların kendilerini değerli hissetmelerini sağlayacaktır (Telman ve Ünsal 2004). Dinamik bir olgu olarak kabul edilen, iş tatmini pek çok araştırmacıya göre, çalışanların işlerine karşı olumlu duygu ve tutumlarını ifade etmektedir (Faragher, Cass ve Cooper 2005). Çalışanların işinden keyif almaması ya da hoşlanmaması şeklinde tanımlanan iş tatminsizliği ise iş yavaşlatma, verimsizlik veya disiplinsizlik şeklinde olabilmektedir (Aşık 2010). Çalışanlar işlerinden genel olarak memnun olabilirler ancak fiziksel çalışma ortamı, ücret, yükselme olanakları, yönetim/yöneticiler ya da herhangi bir faktörden memnun olmayabilirler. Bu durum hem çalışanların hem de örgütlerin performansını olumsuz etkileyebilir (Hollenbeck, Gerhart ve Wright 1997). Çalışan bulunduğu ortamda kendini rahat hissediyorsa, çalışma arkadaşlarından destek görüyorsa ve iş konusunda yardımlaşma imkânı buluyorsa bu ortam iş tatminini olumlu yönde etkileyecektir (Özkalp ve Kirel, 1996). İş tatmininde oldukça etkili olduğu tespit edilmiş bir diğer faktör ise çalışanların yöneticilerle ilişkisidir. İçe dönük ve kendini açıkça ifade edemeyen çalışanlarla iletişim sağlamada yöneticilerin büyük sorumlulukları ve etkileri vardır. Çalışanlar ile arasında mesafeli bir ilişki kuran yönetici, çalışanın iç dünyasını anlamakta zorlanacaktır, bu hallerde çalışanın da gerekli durumlarda yöneticisine ulaşması zorlaşacaktır (Keser 2009). Yapılan araştırmalarda, yüksek iş tatminine sahip çalışanların özgüven, performans ve verimliliği arttırmakta etkili olduğu; yüksek düzeydeki iş tatmininin aynı zamanda da hastalık, stres, öfke, endişe, çeşitli psikolojik sorunlar, devamsızlıklar ve personel devir oranlarını azalttığı tespit edilmiştir (Aşık 2010).

2.2. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Unsurları

Örgütsel bağlılık konusu 1970’li yıllardan itibaren üzerinde en fazla durulan ve en fazla çalışma yapılan konulardan biri olmasına rağmen, fikir birliğine varılmış bir tanımla bulunmamaktadır. Bunun en önemli nedeni, farklı alanlardan birçok araştırmacının bağlılık konusunu farklı uzmanlık alanlarından incelemiş olmasıdır (Oliver, 1990). Gaertner & Nollen, (1989) örgütsel bağlılığı; “örgütte kalma isteği duyarak, örgütün amaç ve değerleriyle, öncül hedef olarak maddi kaygılardan uzak bir biçimde özdeşleşme” olarak tanımlamıştır. En çok kullanılan ve kabul gören tanım ise Mowday ve arkadaşları (1982) tarafından “ bağlılık, çalışanların, örgütün amaç ve değerlerini benimsemesi, örgütün amaçlarına ulaşması için çaba harcaması ve örgütte kalmak için duyulan güçlü bir arzudur şeklinde ifade edilmiştir. Bu tanımla örgütsel bağlılığın üç temel unsuru olduğu ifade edilmektedir (Vandenberg & Scarpello, 1994). Bu unsurlar; örgütsel amaç ve değerleri kabul etme ve inanma, örgütsel amaçlara ulaşmak için çaba harcaması, örgüt üyeliğini sürdürmek için istek duyma, şeklinde sıralanabilir. Örgütsel bağlılığı etkileyen pek çok faktör bulunmakta olup, bunlar çalışanlar ve örgütler açısından olarak iki grupta toplanmaktadır (Vandenberg & Scarpello, 1994; Bayram, 2006). Çalışanlar açısından örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler arasında yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kıdem ve medeni durum yer alırken, örgütler açısından örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler arasında ise, işin niteliği, yönetim ve liderlik, ücret, örgüt kültürü ve benzeri faktörler bulunmaktadır. Örgütsel bağlılığın sonuçları, olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Örgütsel amaçlar çalışanlar tarafından kabul edilmediğinde, çalışanların örgütsel bağlılığı azalırken, amaçlar kabul edilir olduğunda bağlılığın etkili davranışlarla sonuçlanması ihtimali bulunmaktadır. Örgütler için olumlu sonuçları personel devir oranının kontrol altına alınması ve daha yüksek iş tatmini olarak belirtilmiştir (Mowday, Porter, & Dubin, 1974). Olumsuz sonucu ise, örgüte bağlı olmayan çalışanların örgüt için fazladan çaba harcamak

istememeleridir (Randall, 1987). Örgütsel bağlılık konusunda çalışan araştırmacılar tarafından örgütsel bağlılığın çeşitli boyutlardan oluştuğu ortaya konulmuştur. Örgütsel bağlılıkla ilgili araştırmaların çoğunun, Meyer ve Allen tarafından geliştirilen üçlü bağlılık modelini esas aldıkları görülmektedir (Gürbüz, 2006). Meyer ve Allen (1991)'in üç boyutlu örgütsel bağlılık modelinde örgütsel bağlılıkla ilgili ilk çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalarda örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık ve devam bağlılığı olmak üzere iki farklı boyutta tanımlanırken, sonraki dönemlerde ise üçüncü boyut olarak normatif bağlılık kavramı eklenmiştir (İnce ve Gül, 2005). Çalışanların örgüte giriş sürecinde ve çalışmaları boyunca yaşanan olaylar, sosyal sınıf ve statü normatif bağlılık faktörlerini etkilemektedir. Normatif bağlılık, kişinin çalıştığı örgüte karşı bir sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inanması nedeniyle kendisini örgütte kalmaya zorunlu görmesini ifade eden bir bağlılıktır (Vural ve Çoşkun, 2007). Allen ve Meyer (1990) göre duygusal bağlılığı güçlü çalışanlar örgütte kalmak istedikleri için devam etme eğilimindedirler; devam bağlılığı güçlü olan çalışanlar, ihtiyaç duydukları için örgütte kalmaya devam etmektedirler; normatif bağlılığı güçlü olan çalışanlar, kendilerini zorunlu hissettikleri için örgütte kalmaya devam etmektedirler.

2.3. Tükenmişlik Sendromu Kavramı ve Boyutları

Tükenmişlik sendromu ilk kez Herbert Freudenberger (1974) tarafından tanımlanmış olup, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya tatmin edilemeyen ihtiyaçlar sonucunda bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak ifade edilmiştir. Tükenmişlik daha çok doğrudan insana hizmet eden, insan faktörünün önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir. Maslach ve Zimbardo (1982)'ya göre tükenmişlik bireyin performansının azalmasına neden olur ve buda yapılan işin niteliğini ve kalitesini etkiler. Performansın düşmesi sonucunda motivasyon da düşmekte ve kişi kendisini engellenmiş hissetmeye başlamaktadır. Bu durumdaki kişi yaptığı işi artık umursamamakta ve dolayısıyla daha başarılı olma kaygısı taşımamaktadır. Sonuç olarak da işini yaparken fazla çaba göstermemektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Tükenmişliğe etki eden faktörler bireysel ve örgütsel olarak iki alt grup altında toplanmakta olup, bireysel faktörler arasında yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, motivasyon, kişilik, mesleki doyum, örgütsel destek değişkenleri yer almaktadır (Izgar, 2001; Işıkhana, 2004). Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler ise Maslach ve Leiter (1997) tarafından, iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve kişisel değerler ve benzeri değişkenler olarak tanımlanmıştır. Çalışan işinde başarısız olduğunu düşündüğü için tatminsizlik duymakta ve iş dışındaki faaliyetlere yönelmektedir (Wright ve Bonett, 1997). Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak adlandırılan üç boyut literatürde en fazla kabul gören boyutlandırma. İlk boyut olan *duygusal tükenme* tükenmişliğin temel boyutudur (Cordes ve Dougherty, 1993). Duygusal tükenmişlik yaşayan çalışanlar bireysel olarak stres hissetmekte ve işlerine odaklanma sorunu yaşamaktadırlar. Bu durum çalışanların duygusal kaynaklarını tüketmekte ve fiziksel enerjilerini azaltmaktadır (Meydan, Şeşen ve Basım, 2011). Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda, çalışanda yorgunluk, enerji düşüklüğü, duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenirken, duygusal tükenmenin, halsizlik, yorgunluk, güçsüzlük ve kişinin özgüveninin azalması ile ortaya çıktığında belirtilmektedir (Örkün, 2011). Tükenmişlik kapsamında yapılan çalışmalarda araştırmacılar, bu kavramın en temel belirleyicisinin duygusal tükenme olduğuna işaret etmektedirler (Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli, ve Leiter, 2001). İkinci boyut olarak kabul edilen *duyarsızlaşma*, çalışanların hizmet sunduğu kişilerin de birer birey olduklarını dikkate almaksızın duygusuz davranışlar sergilemesi ile kendini gösterir. Çalışan, hem hizmet verdiği kişilere hem de çalıştığı kuruma karşı mesafeli, umursamaz ve kinayeli davranışlar sergileyebilir (Arı ve Bal, 2008). Üçüncü boyut ise, *düşük kişisel başarı hissi* olarak adlandırılmıştır. Çalışanların başarısızlık hissine kapılması, iş yerinde etkili olmadıklarını hissetmelerine, işten tatminsizlik duymalarına ve iş dışındaki faaliyetlere yönelmelerine neden olmaktadır (Meydan, Şeşen ve Basım, 2011).

Türkiye’de yapılan önceki çalışmalardan biri (Tunceli, 2012) tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemiş ve yapılan analiz sonucunda İş tatmini üzerinde en çok etkiye sahip olan değişkenin duyarsızlaşma olduğu ve negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olan kişisel başarı boyutu ise iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir. Aynı çalışmada, duygusal tükenmenin iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Orel (2013)'in çalışmasında da Organize perakende mağazalarda çalışan bireylerin mesleki tükenmişlik boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlık, kişisel başarıda düşme hissi) ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemiştir. Çalışmanın sonucu incelendiğinde, süpermarket çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenmişlik ile işe bağlılık düzeyi arasında ve duyarsızlaşma ile işe bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuş olup, kişisel başarı ile işe bağlılık düzeyi arasında da pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yine Mengenci (2015) çalışmasında yüksek iş tatminine sahip çalışanların duygusal tükenme sendromu yaşadıklarında, bu sendromun olumsuz etkisinin örgüt amaçları için kullandıkları duygusal sermayelerine yansıtılmayacakları görüşünü bildirmişlerdir.

Bu üç değişken çerçevesinde tasarlanan bu çalışmaya ilişkin metod ve bulgular bir sonraki bölümde detaylandırılmıştır.

3. Yöntem

3.1. Araştırma Modeli ve Örneklem

Araştırma modeli tanımlayıcı araştırma olup, amaç, eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktır. Böylece, iki veya daha fazla değişken arasında ilginin derecesi belirlenebilmektedir (Kurtuluş, 2004). Bu bağlamda tanımlayıcı bir model olan bu çalışmada örgütsel bağlılık ve iş tatmini değişkenlerinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın örnekleme, Mersin ilinde faaliyet gösteren büyük ölçekli bir sanayi işletmesinin tüm çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmanın yapıldığı şirket, sektöründe lider bir kuruluş olup üretiminin % 70'inden fazlasını ihraç ederek Türk ekonomisinin güçlenmesine önemli katkı sağlamaktadır. Firmanın insan kaynakları biriminden alınan bilgilere göre yaklaşık 600 (2015 yılı Mart ayı itibarıyla) çalışanı bulunmaktadır. Ön test 60 firma çalışanıyla yüz yüze görüşme tekniği aracılığıyla tamamlanmış ve anket formları tekrar düzenlenmiştir. Bu çalışmada tam sayım örneklem hedeflenmiş ve anket formları 12 Mart -30 Nisan 2015 tarih aralığında ilgili fabrikada gerekli izinler alınarak uygulanmıştır. Bu tarih Aralığında 402 anket formu dönüşü sağlanmış ancak 387 anket formu analize uygun bulunmuştur. 15 anket formu eksik ve hatalı veri girişi dolayısıyla analize dâhil edilmemiştir.

3.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada bilgi toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Bilgi toplama süreci ayrıca yüz yüze görüşmeler ile desteklenmiştir. Anket formunda dört bölüm mevcuttur. Bu Bölümler;

- Tükenmişlik ölçeği:* 22 ifadeli Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach ve Jackson,1981) için 5'li Likert Tipi (5 her zaman, 4 Çoğu zaman, 3 bazen, 2 çok nadir, 1 hiç bir zaman) olarak kullanıldığı çalışmada bu ölçek için yapılan Cronbach alfa analizi sonucu ölçeğin güvenilirliği, 0,770 olarak "oldukça güvenilir" bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.
- İş tatmini ölçeği;* 36 ifadeden oluşan ve Spector (2012) tarafından geliştirilen İş tatmini ölçeği 5'li Likert tipi ölçek olarak (Kesinlikle Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum", "Katılıyorum", ve "Tamamen Katılıyorum") kullanılmıştır. Bu ölçeğin güvenilirlik katsayısı alfa 0,836 olarak "yüksek derecede güvenilir" çıkmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.
- Örgütsel Bağlılık:* Meyer, Allen ve Smith, (1993) tarafından geliştirilen Örgütsel Bağlılık ölçeğinde yer alan 18 ifade 5'li Likert (Kesinlikle Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum", "Katılıyorum", ve "Tamamen Katılıyorum") olarak derecelendirilmiştir. Bu ölçeğin güvenilirlik katsayısı alfa 0,84 olarak "yüksek derecede güvenilir" çıkmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.
- Demografik ve Tanımlayıcı bilgiler:* Anket formunda dördüncü ve son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, eğitim, çocuk sayısı, medeni durum, pozisyon, gelir, haftalık çalışma süresi, deneyim, vb) ilişkin sorular yer almaktadır.

Ölçeklerdeki ifadeler bire bir İngilizce kaynağından alınmış olup bir uzman İngilizce öğretmeni görüşü alınarak Türkçeleştirilmesi sağlanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde SPSS 22 programı kullanılarak tanımlayıcı istatistik analizler, faktör analizi, güvenilirlik analizin ve regresyon analizleri yapılmıştır. Her bir ölçeğin güvenilirliği faktör analizi tablosunda belirtilmiştir (Tablo 1).

4. Bulgular

4.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan çalışanların özellikleri, demografik özellikler ve çalışma yaşamına ilişkin özellikler olarak iki başlık altında toplanmıştır. Ankete katılan çalışanların demografik özellikleri; cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, çocuk sayısı, öğrenim düzeyi, doğum yeri, arabası var mı, eşi çalışıyor mu, evi kira mı, üniversite okuyan çocuğu var mı başlıkları altında incelenmiştir. Çalışma yaşamına ilişkin özellikleri ise işyerinde çalışma süresi, toplam çalışma süresi, hane geliri, çalıştığı bölüm, unvanı, pozisyonu ve çalışma saati başlıkları altında incelenmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların % 88,6'sı erkek, % 77,3'ü evli.; %35,9'u 31-35 yaş aralığında, % 49,1'i lise mezunu, %49,9'unun hane geliri 1001-2000TL arasında, % 38,2'si iki çocuk sahibi ve % 75,5'i Mersin doğumludur. Çalışanların %36,4'ü araba , % 74,9'u ev sahibidir. Çalışanların %15,8'inin eşi çalışmaktadır. Ayrıca araştırmaya katılan çalışanların; %29,2 4-6 yıl, arasında bu firmada bir çalışma deneyimine sahip iken Çalışanların %20,4'ü, 7-9 yıl arası toplam deneyime sahip olduklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılanlar pozisyonlarına göre ayrıldığında, mavi yakalı çalışanların % 82'lik bir paya sahip olduğu ve çalışanların % 80'inin haftada 46-65 saat aralığında çalıştığı ortaya çıkmıştır.

4.2. Faktör ve Güvenilirlik Analizi

Spearman, Karl Pearson, Thomson, Thurstone ve Burt'un 20. yüzyılın başında yapmış oldukları çalışmalarla hayata geçirilen faktör analizi, ölçülebilen değişkenlerin bileşenlerinin, daha az sayıdaki ölçülemeyen değişken gruplarına indirildiği, korelasyon analizine dayanan, çok değişkenli istatistiksel bir yöntemdir (Özgür, 2003). Örneklem sayısının yeterliği için geliştirilen yöntemler arasında, en yaygın olarak kullanılan ölçütlerinden biri Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ölçütüdür. Eşleştirilmiş değişkenlerin korelasyonları diğer değişkenler tarafından açıklanamadığından, hesaplanan küçük KMO değeri, değişkenlerin faktör analizine uygun olmadığını gösterecektir. KMO ölçütü; "1.00 - 0.90 ise Mükemmel, 0.89 - 0.80 ise Çok iyi, 0.79 - 0.70 ise İyi, 0.69 - 0.60 ise Orta, 0.59 - 0.50 ise Zayıf, 0.50 'den küçük ise reddedilir" şeklinde ifade edilebilir. Veri setinin yeterli olup olmadığının belirlenmesinde genel olarak faktör analizi için en az 300 örneklem ile çalışmanın oldukça iyi sonuçlar vereceği ifade edilir (Özgür, 2003). Verinin Faktör analizine uygunluk durumu bir de Bartlett Testi ile ölçülebilir. Faktör analizi için ilgili ön koşullar sağlandıktan sonra çalışmada yer alan toplam 76 değişkene varyans maksimizasyonuna dayanan varimax rotasyonlu temel bileşenler faktör analizi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda, öz değeri 1'den büyük ve faktör ağırlıkları (yüklemeleri) 0,40'nin üzeri olan değerlerin dikkate alındığı sekiz (boyut) elde edilmiştir (Tablo 1). Bu sekiz faktör, toplam varyansın % 64,785 açıklamaktadır. Scherer (1988), sosyal bilimlerde faktör analizi sonrasında %40 ile %60 arasında değişen varyans oranlarını ideal olarak açıklamaktadır. Dolayısıyla bu çalışma için % 65'lik varyans açıklaması yeterli görülmüştür. Çalışmada faktör analizi sonrası çıkan sonuçlara göre ayrılan her bir boyutun güvenilirlikleri Cronbach Alpha kat sayısı ile belirlenmiştir. Sosyal bilimlerdeki çalışmalarda, Alfa katsayısının aldığı değer 0.60'dan yüksek olması beklenmektedir (Tull ve Hawkins, 1993; Kalaycı, 2006; Orel,2013). Bu aralıklar incelendiğinde analiz sonucu ölçüğün her bir boyut için güvenilir düzeyde olduğu söylenebilir. Faktör Analizi, güvenilirlik ve açıklanan varyans dağılımları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Faktör Analizi, Güvenilirlik ve Açıklanan Varyans Dağılımları

Faktörler	Faktör yükü	Öz değer	Açık.	Güv.
			Vary%	Alfa
Faktör 1: Duygusal Tükenme (Tükenmişlik)-DT		7,812	24,412	0,88
T3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	0,789			
T8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	0,761			
T1.İşimden soğduğumu hissediyorum	0,728			
T2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	0,688			
T13.İşimin beni kısıtladığımı biliyorum	0,673			
T6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	0,661			
T16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	0,654			
T5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillerim gibi davrandığımı fark ediyorum	0,608			
Faktör 2: Kişisel Başarı (Tükenmişlik)-KB		1,126	3,519	0,624
T17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum	0,792			
T18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi rahatlamış hissediyorum	0,723			
T12.Çok şeyler yapabilecek güçteyim	0,572			
Faktör 3: Ücret ve yan haklar (İş tatmini)-UCYH		3,149	9,84	0,821
İ1.Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum	0,781			
İ28.Ücretimdeki artışlardan memnunum	0,776			
İ22.İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir	0,767			
İ13.İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir	0,668			
Faktör 4: İşin Doğası (İş tatmini) - İŞDO		1,76	5,499	0,653
İ27.Yaptığım işten gurur duyuyorum	0,778			
İ8.Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum	0,611			
İ17.İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum	0,507			
İ35.İşimden hoşlanıyorum	0,44			
Faktör 5: Belirsizlik ve İletişimsizlik (İş tatmini) -BEI		1,605	5,014	0,746
İ14.Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum	0,846			
İ36.Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir	0,843			
İ18.Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor	0,729			
Faktör 6: İş Arkadaşlarıyla uyum (İş tatmini) İAU		1,208	3,775	0,661
İ7.Birlikte çalıştığım insanları seviyorum	0,795			
İ25.İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum	0,729			
İ9.İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum	0,605			
Faktör7: Devam Bağlılığı (Örgütsel bağlılık) -DEB		2,225	6,952	0,788
Ö9.Şu anda kurumumdan ayrılmaya karar versem, hayatımdaki pek çok şey aksardı	0,845			
Ö10.Çalıştığım bu kurumu bırakmayı düşündürecek seçeneğim neredeyse hiç yok gibi	0,747			
Ö8.Şu anda istesem bile isimi bırakmak benim için çok zor olurdu	0,736			
Ö12.Bu Kurumu bıraktığımda ortaya çıkacak birkaç olumsuzluktan biri de mevcut iş olanaklarımın azlığıdır	0,72			
Faktör 8: Duygusal Bağlılık (Örgütsel bağlılık)-DUB		1,848	5,774	0,838
Ö5.Bu kurumda kendimi 'ailenin bir parçası' gibi hissetmiyorum	0,846			
Ö4.Bu kuruma karşı 'duygusal bağlılık' hissetmiyorum	0,835			
Ö3.Kurumuma karşı güçlü bir 'aitlik' duygusu hissetmiyorum	0,821			
Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi, Özdeğer > 1, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Testi: 0,838, Bartlett Test of Sphericity, Yaklaşık Ki-Kare değeri: 5553,351 Sig.: 0.00, p < 0,01, Faktör yükleri (ağırlıkları) > (=) 0,40, Açıklanan Toplam Varyans: % 64,785				

Veriler faktör analizine tabi tutulmuş olup üç ölçekte yer alan toplam 76 ifade 8 boyut altında toplanmıştır. Tükenmişlik bağımlı değişkenini temsil eden 22 ifade iki boyut altında toplanmış olup, geriye kalan ve tabloda yer almayan 4,7,9,10,11,14,15,19,20,21,22 numaralı ifadeleri 0,40 faktör yükünden daha düşük değere sahip olmaları dolayısıyla analiz sonucunda yer almamıştır. Değeri 0,40'ın üzerinde olan tükenmişlik bağımlı değişkeni altında toplanan ifadeler literatüre dayalı olarak “duygusal tükenme” ve kişisel başarı” boyutları olarak adlandırılmıştır.

Örgütsel bağlılık değişkenlerini açıklamak için anket formunda yer alan 18 ifadeden faktör analizi sonucu 7 ifade belirlenmiş ve “duygusal bağlılık” ve “devam bağlılığı” olarak adlandırılmıştır. Bu ifadelerin dışında kalan 1,2,6,7,11,13,14,15,16,17,18 numaralı ifadeler ise diğer ifadelerle binişik olarak görüldüğü, güvenilirliği düşürdüğü ve bazılarının da 0,40'tan düşük olması dolayısıyla ölçekten çıkartılmıştır. İş tatmini bağımsız değişkeni altında yer alan 36 ifadenin 14 ifadesi 4 boyut altında toplanmış olup bu boyutlar literatüre dayalı olarak “iş arkadaşlarıyla uyum”, “iletişimsizlik ve belirsizlik”, “işin doğası” ve “ücret ve yan haklar” olarak adlandırılmıştır. Bu ölçekte yer alan diğer 22 ifadeden 2,3,4,5,6,10,16,19,20,23, 26,29,30,31,32 nolu ifadeler ayrı ayrı faktörler altında tek olarak toplandığı için, ve 11,15 ,21,24 33,34 nolu ifadeler ise 0,40 faktör yükünü altında kaldığı için analiz sonuçları tablosunda yer almamıştır.

Bu çalışmada yapı geçerliliği için faktör analizi yapılmış ve bazı değişkenler bu analiz sonucu ölçekte yer alan alt boyutlar arasında yer almamıştır. Her ne kadar ölçek güvenilirlikleri yüksek çıkmış olsa da faktör analizi sonrası değişkenlerin boyutlarının bazıları modelde belirtilen istatistiki nedenler dolayısıyla yer almamıştır. Dolayısıyla faktör analizine bağlı olarak model revize edilmiş ve her bir değişken (iş tatmini ve örgütsel bağlılık) için tanımlanan alt boyutların diğer bağımlı değişkene (tükenmişlik) etkisi incelenmiştir.

4.2.1. Çoklu Doğrusal Regresyon Modeliyle Etkilerin Belirlenmesi

Çalışmada belirlenen ilişkiler çoklu doğrusal regresyon analizleriyle incelenmiştir. Bir bağımlı ve birden fazla bağımsız değişkenin yer aldığı regresyon modeller, çok değişkenli regresyon analizi başlığı altında değerlendirilmektedir (Çoşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015). Ölçüm yapılan bağımlı değişken (tükenmişlik) ile bağımsız değişkenler (örgütsel bağlılık ve iş tatmini) arasındaki ilişki, değişken sayısı arttıkça daha iyi anlatılır duruma gelir. Bu analiz aracılığıyla bağımlı değişkenin yüzde kaçının modele dahil edilen bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını belirlilik katsayısını temsil eden R^2 gösterir (Kalaycı, 2006). Regresyon analizi sonuçları yorumlanırken, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklaması beklenir. Modeldeki bağımsız değişkenler arasında ise kuvvetli ilişkilerin olmaması istenmektedir. Çoklu doğrusal bağlantı sorunu, bağımsız değişkenlerin sadece bağımlı değişken üzerinde etkisinin olması değil aynı zamanda kendileri arasında birbirleri üzerinde de etkilerinin olduğu durumlarda ortaya çıkar. Çoklu doğrusallık probleminin tespit edilmesinde Tolerance ve VIF değerlerini kullanmak mümkündür. VIF değeri 1/tolerance şeklinde hesaplanmaktadır ve VIF değerlerinin 10'un üzerinde olmaması beklenmektedir (VIF<10) (Hair vd., 2010). Benzer olarak, düşük tolerans ve yüksek VIF değeri bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2009). Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları aşağıda Tablo 2a ve Tablo 2b' de gösterilmiştir. Sosyal bilimlerde, regresyon analizi sonucunda düşük R^2 değerinin bulunmasının alışılmış bir durum olduğu söylenebilmektedir ve regresyon modelinin kullanışsız olduğu anlamına gelmemektedir. Aslında regresyon analizinin amacı yüksek R^2 değeri elde etmek değil, regresyon katsayısıyla ilgili güvenilir tahminler elde etmek ve istatistiksel çıkarımlarda bulunmaktır (Atılgan, 2012). Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizinin sonuçları Tablo 2a ve 2b'de incelenmiştir. Buna göre modelin her iki bağımsız değişken içinde anlamlı (F- Duygusal tükenmişlik (47,745); p=0,000 ve F –kişisel başarı (16,960; p:0,00) olduğu görülmektedir. Modelde ayrıca VIF (Varyans Enflasyon Faktörü) değerlerinin çoklu bağlantı sorunu olmadığı (VIF<10) tespit edilmiştir. Ayrıca modelde tolerans değeri 0,2'nin üzerinde olduğu zaman sorun olmadığı yönünde raporlanabilir (Atılgan, 2012). Nitekim bu analizde de tolerans değerleri 0,2'nin üzerinde çıkmıştır.

Tablo 2.1. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları (Duygusal Tükenmişlik (DT)Bağımlı Değişkeni)

Model	Standartlaşmamış		Standart. katsayı	t	p.	Doğrusallık istatistikleri		Durbin-Watson
	Katsayı					Tolerans	VIF	
	B	Standart Hata						
(sabit terim)	4,937	0,228		21,639	0,00			1,927
Ücret ve yan haklar (UCYH)	-0,198	0,04	-0,227	-4,92	0,00	0,707	1,415	
İşin doğası (İŞDO)	-0,427	0,048	-0,415	-8,831	0,00	0,68	1,47	
Belirsizlik ve iletişimsizlik (BEI)	-0,015	0,032	-0,019	-0,482	0,63	0,98	1,02	
İş arkadaşlarıyla uyum (IAU)	0,011	0,046	0,01	0,232	0,817	0,741	1,349	
Devam Bağlılığı(DEB)	0,028	0,037	0,031	0,764	0,445	0,891	1,122	
Duygusal Bağlılık (DUB)	-0,194	0,03	-0,258	-6,379	0,00	0,914	1,094	

a: Bağımlı değişken; duygusal tükenmişlik b. Bağımsız değişkenler; ücret ve yan haklar, işin doğası, belirsizlik ve iletişimsizlik, iş arkadaşlarıyla uyum, duygusal bağlılık
F = 47,745, p < 0,001 $R^2 = 0,43$ Düzeltilmiş $R^2 = 0,421$

Tablo 2a'ya göre kurulan regresyon modeli şu şekilde gösterilmiştir:
 “DT = 4,937-0,1981UCYH -0,427İŞDO-0,015BEI +0,011IAU +0,028DEB -0,194DUB”

Modelde sabit terimlerin bulunması anlamlı($t=21,639$, $p=0,000$) olup, modeldeki katsayısı 4,937'dir. Modelde “belirsizlik ve iletişimsizlik” ($t=-,482$, $p=,630>0,05$), iş arkadaşlarıyla uyum” ($t=,232$, $p=,817>0,05$) ve “devam bağlılığı” ($t=-,764$, $p=,445>0,05$) değişkenlerinin regresyon modelinde bulunması istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Ancak, modele katkı sağlayan üç değişken ; “ücret ve yan haklar”($t=-4,920$, $p=0,000$), “işin doğası” ($t=-8,831$, $p=0,000$) ve “Duygusal bağlılık” ($t=-6,379$, $p=0,000$) değişkenleri duygusal tükenme bağımlı değişkenini yordayan, istatistiksel olarak anlamlı bağımsız değişkenler olarak açıklanmıştır. Modeldeki R² değerine bakıldığında bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkendeki değişimin %43'ünü açıkladığı da ortaya konmuştur. Modelde yer alan bir diğer değerlendirilmesi gereken değer ise Dublin-Watson değeridir. Bu değer eğer 1,5-2,5 arasında ise modele dâhil edilen bağımsız değişkenlerin arasında otokorelasyon olmadığını gösterir. Nitekim bu değerde (1,927) anlamlı çıkmıştır. Bu sonuçlar ışığında modelden anlaşıldığı gibi işin doğası, duygusal bağlılık ve ücret ve yan haklara ilişkin olumlu gelişmeler bireylerin duygusal olarak tükenmişliklerini azaltıcı etki yapacaktır.

Tablo 2.1. Çoklu doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları ^a (Kişisel Başarı (KB) Bağımlı Değişkeni)

Model	Standartlaşmamış		Stan. katsayı	t	p.	Doğrusallık istatistikleri		Durbin-Watson
	Katsayı					Tolerans	VIF	
	B	Standart Hata						
(sabit terim)	2,288	,252		9,077	,000			1,921
Ücret ve yan haklar (UCYH)	,026	,045	,032	,585	,559	,707	1,415	
İşin doğası (İŞDO)	,340	,053	,352	6,380	,000	,680	1,470	
Belirsizlik ve iletişimsizlik (BEI)	-,082	,035	-,107	-2,331	,020	,980	1,020	
İş arkadaşlarıyla uyum (IAU)	,143	,050	,150	2,830	,005	,741	1,349	
Devam Bağlılığı (DEB)	,029	,041	,034	,713	,476	,891	1,122	
Duygusal Bağlılık (DUB)	-,046	,034	-,065	-1,374	,170	,914	1,094	

a. **Bağımlı değişken:** Kişisel Başarı R²=0,211, R²(düzeltilmiş)=0,199, F /16,960), p=0,00 p< 0,01

Kurulan regresyon modeli şu şekilde gösterilmiştir:

$$“KB = 2,288+0,026(UCYH)+0,34İŞDO -0,082BEI+0,143 IAU +0,029DEB-0,046DUB”$$

Tablo 2b'ye göre, kurulan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olup, Modeldeki R² değerine bakıldığında bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkendeki değişimin %20'sini açıkladığı da ortaya çıkmaktadır. Bu model içinde Durbin-Watson değeri (1,921) anlamlıdır. Bu modelin yapısına katkı sağlayan bağımsız değişkenler ise “işin doğası”, ($t=6,380$, $p=0,000$), “belirsizlik ve iletişimsizlik” ($t=-2,331$, $p=0,020$), ve “iş arkadaşlarıyla uyum” ($t=2,830$, $p=0,005$), olarak çıkmıştır. Yani bu bağlamda, kişiler arasındaki iletişimsizlik ve iş belirsizliğinin azalması kişilerin kişisel başarısını arttırırken, işin doğası ve iş arkadaşlarıyla olan uyum arttıkça kişisel başarı artacaktır. Ayrıca, modelde “ücret ve yan haklar” ($t=,585$, $p=,559>0,05$), “devam bağlılığı” ($t=,713$ $p=,476>0,05$), “duygusal bağlılık” ($t=-,1,374$, $p=,170>0,05$) değişkenlerin bu regresyon modelindeki bağımlı değişkenleri açıklamada anlamlı olmadığı bulunmuştur.

5. Sonuç ve Değerlendirme

Bu çalışmada, uygulama alanı gereği özel sektör çalışanların yaşadıkları tükenmişliklerine göre örgütsel bağlılık ve iş tatmini değişkenlerinin etkisini ölçmek amaçlanmıştır. Yararlanılan ölçekler yabancı literatürden faydalanılarak alındığı için tüm ifadeler tekrar keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan faktör analizi sonucu üç ölçekte yer alan toplam 76 ifade 8 boyut altında toplanmıştır. Bu boyutlardan ikisi tükenmişlik (duygusal tükenme ve kişisel başarı), ikisi örgütsel bağlılık değişkenleriyle (duygusal ve devam bağlılığı) örtüşürken diğer kalan dört boyut ise iş tatmini değişkeniyle (iş arkadaşlarıyla uyum, belirsizlik ve iletişimsizlik, ücret ve yan haklar ve işin doğası) örtüşmüştür. İfadelerden bazıları binişik olma, faktör yüklerinin düşük olması ve/veya tek faktör altında toplanmış olma gibi nedenlerden dolayı analiz sonucunda faktör analizi tablosunda yer almamıştır. Çalışmada yapılan regresyon analizi sonucunda, sırasıyla işin doğası, duygusal bağlılık ve ücret ve yan haklar arttıkça/düzeldikçe bireylerin duygusal olarak tükenmeleri azalma gösterirken, çalışanlar arasındaki iletişimsizlik ve iş belirsizliğinin azalışı ve iş arkadaşlarıyla uyum ve işin doğası geliştikçe kişilerin kişisel başarısını da arttıracak yönünde bir sonuç çıkmıştır. Küreselleşme, internetin bulunuşu, uzun çalışma saatlerinin artması, iş bulmanın zorlaşması, vb. nedenler dolayısıyla artık çalışanlarda daha fazla tükenme belirmektedir. Özellikle sayıları ve işyerlerindeki katkıları giderek artan Y kuşağının daha fazla eğilim içerisinde olduğu tükenmişlik sendromu şirketleri de acil çözümler arayışına itmektedir. Birçok büyük şirket özellikle Y

kuşağının tükenme sınırını azaltabilmek için çeşitli yöntemler kullanmaktadırlar. Bunlar bazen işin doğasına dayalı olarak çeşitlenirken bazen ücret ve yan haklara yapılan yansımalarla artış göstermektedir. Ya da çalışılan takım da yer alan bireyler arası iletişimi güçlendirmeye yönelik çeşitli uygulamalar yapmaktadırlar. Örneğin hafta sonu şirket çalışanlarına yönelik düzenlenen piknikler, geziler, turnuvalar ve benzeri gibi.

İş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik değişkenleriyle ilgili literatür incelendiğinde pek çok sayıda çalışma olduğu görülmektedir. Çalışmalar genellikle herhangi iki değişkenin birbirleriyle ilişkilerini ölçmeye yönelik uygulanmıştır. Değişkenlerin birbirlerine etkisini beraber inceleyen çalışma sayısı oldukça azdır. Koç (2012) çalışmasında, geçici köy korucularının iş tatmini, duygusal tükenme ve örgütlerine olan bağlılık düzeylerini belirlemeyi amaçlamıştır. Bu doğrultuda hazırlanan anket formu Şırnak'ta görev yapan 250 geçici köy korucusuna uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; geçici köy korucularının işlerinden yüksek seviyede tatmin duydukları, örgütlerine yüksek düzeyde duygusal ve devam bağlılığı hissettikleri, orta düzeyde normatif bağlılıklarının olduğu ve düşük düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları belirlenmiştir. Bir diğer çalışma Karadağ (2013) çalışmasında, kamuda çalışan personellerin tükenmişlik düzeyi ve iş tatmini arasındaki ilişki ve her ikisinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Hazırlanan anket formu İstanbul ilinde bir kamu kuruluşunda çalışan 200 kişiye uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; duygusal tükenme ile içsel tatmin arasında anlamlı bir ilişki olduğu, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi arasında bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, tükenmişliğin boyutlarının iş tatmini ile anlamlı bir ilişki içinde olduğu ancak bu ilişkinin güçlü olmadığı, duygusal tükenmişlik ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu, duygusal tükenmişlik seviyesinin artmış olmasının kuruma karşı olumsuz bir tutum geliştirmeye neden olmadığı bulunmuştur. Tükenmişliğin boyutları ile devam bağlılığı ilişkisine bakılarak kamu çalışanlarının tükenmişlik nedeni ile işten ayrılmayı düşünmedikleri belirlenmiştir. İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlenmiş ve buna göre kamu çalışanlarının iş tatminlerinin artması ile kuruma karşı olumlu tutum içinde oldukları belirlenmiştir.

Belirli kısıtlar dolayısıyla bu çalışma sadece bir firma çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olup, sonuçlar genellikle teşkil etmemektedir. Çalışmanın farklı sektörlerden firmalarda uygulanmasının bu alandaki literatüre zenginlik katacağı düşünülmektedir. Bu üç faktörün ilişkisini inceleme yönünden önceki çalışmalar incelendiğinde benzer bir çalışmanın kamuda uygulandığı diğer bir çalışmanın da askeri alanda (köy korucuları) uygulandığı düşünüldüğünde çalışma özel sektör alanında yapılmış ilk çalışmalardan biri olma özelliğini taşımaktadır. Bu çalışmada beyaz ve mavi yakalı çalışanların sayıları arasındaki fark oldukça fazla olduğu için tüm çalışanlar bir tutularak genel bir değer ortaya konmaya çalışılmıştır. İleriki çalışmalarda ise farklı şirketlerde çalışan beyaz yakalarda dâhil edilerek, sadece beyaz yakalı çalışanların değerleri ve sadece mavi yakalı çalışanların değerleri ayrı ayrı analiz edilebilir. Böylelikle benzer düzeyin istek ve ihtiyaçları ve tatmin unsurları ortaya çıkartılarak tükenmişlik olgusunun azalmasına destek olucu bulgu ve öneriler sunulabilir.

KAYNAKÇA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). "Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: işle bütünleşme", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,32, 21-46.
- Arı, G.S. ve Bal, E.Ç. (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Bireyler ve Örgütler Açısından Önemi", Yönetim ve Ekonomi, ss.131-148.
- Aşık, N.A. (2010). "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", Türk İdare Dergisi, ss.31-51.
- Atılğan,K.Ö. (2012). "Marka Denklğini Oluşturan Boyutların Referans Fiyat Oluşumuna Etkisinin Hafif Ticari Araç Markaları Üzerinde İncelenmesi", Çukurova Üniversitesi, İşletme Bilim Dalı Yayınlanmamış doktora tezi, Adana.
- Bayram, L. (2006). "Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık", Sayıştay Dergisi, ss.125-139.
- Bolat, O. İ., ve Bolat, T. (2008). "Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, ss.75-94.
- Cordes, C., L ve Dougherty T. W. (1993). "A review and an integration of research on job burnout", *Academy of Management Review*, 18 (4), ss.621-656.
- Çoşkun,R., Altunışık,R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım,E. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve SPSS Uygulamaları, Sakarya yayıncılık, 8. baskı,Sakarya.
- Faragher, E. B, M. Cass, ve C. L. Cooper (2005). "The Relationship Between Job Satisfaction and Health: A Meta-Analysis, Occupational", *Environment Medicine*, ss.105-112.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff Burn-Out", *Journal of Social Issues*, ss.159,165.
- Gaertner, K. N ve Nollen, S. D. (1989). "Career Experiences, Perceptions of Employment Practices and Psychological Commitment to the Organization", *Human Relations*, ss.975-991.
- Gürbüz, S. (2006). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar*, ss.48-75.
- Hair, J. F., Willian C. B., Barry J. B. ve Rolph E. A. (2010), "Multivariate Data Analysis", Amerika Birleşik Devletleri: Pearson.
- Hollenbeck, J. R, Gerhart, B. ve Wright, P. M. (1997). "Human resource management: Gaining a competitive advantage", Second Edition, McGraw-Hill, Irwin, Chicago, ss.235-236.
- Izgar, H. (2001), Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- İnce, M. ve Gül, H. (2005). "Örgütsel Bağlılık - Yönetimde Yeni Bir Paradigma", Konya: Çizgi Kitabevi, ss.71, 73, 83.
- Kalaycı, Ş. (2006). "SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri", İstanbul: Asil Yayın Dağıtım, ss.259-260.
- Karadağ, İ. (2013). "Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Kamu Kuruluşunda Araştırma", Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çanakkale.
- Keser, A. (2009). "Çalışma Psikolojisi", Bursa, Ekin Yayınevi, ss.110.
- Koç, M. (2012). "İş Tatmini, Duygusal Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Şırnak Geçici Köy Koruculuğu Örneği)", Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış doktora tezi, Tokat
- Kurtuluş, K (2004). "Pazarlama Araştırmaları", İstanbul: Literatür Yayınları Genişletilmiş 7.Baskı, ss.252.
- Lawler, E. E. (1973). Quality of working life and social accounts. In M. Dierkes and R. A. Bauer (eds.), *Corporate social accounting*, New York: Praeger, ss. 154-165.
- Locke, E. A. (1976). The nature and cause of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed), *Handbook of Industrial and organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Maslach, C., Zimbardo, P.G. (1982). *Burnout The Cost of Caring*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of experienced burnout" *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2, ss.99-113.
- Maslach, C. ve Leiter M.P.(1997). "The Truth About Burnout, How organizations cause personal stress and what to do about it., sixth edition, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). "Job Bornout", *Annual Review of Psychology*,52, ss.397-422.
- Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 15 (1) Ocak 2015 ss. 127-139
- Meydan, C., Şeşen, H. ve Basım, H.N. (2011). "Adalet Algısı ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Öncüllük Rolü", *İş Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (2) ss.41-62.
- Meyer, J. P., ve Allen, N. J. (1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management*, ss.61-90.
- Meyer, J.P., Allen, N. J., ve Smith, C. A. (1993). "Commitment to organizations ad occupations: extension and test of a three-component conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, ss.538-551.

- Meyer, J. P., ve Allen, N. J. (1997). "Commitment in the Workplace, Theory, Research and Application", USA: Sage Publications, ss.11.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., ve Dubin, R. (1974). "Unit performance, situational factors, and employee attitudes in spatially separated work units", *Organizational Behavior and Human Performance*, ss.231-248.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., ve Steers, R. M. (1982). "Employee-organization linkages", New York: Academic Press, ss.45.
- Orel, O. (2013). "Organize perakende sektöründe çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir çalışma", Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi Mersin.
- Oliver, N. (1990). "Rewards, investments, alternatives and organizational commitment: Empirical evidence and theoretical development", *Journal of Occupational Psychology*, ss.19-31.
- Özgür, E. (2003). "Çok değişkenli istatistiksel analiz yöntemleri ve bir uygulama", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, ss.38-39.
- Özkalp, ve Kirel, A. Ç. (1996). "Örgütsel Davranış". Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları,
- Örkün,Ü. (2011). "Tekstil Sektörü Mavi Yaka Çalışanlarının Yaşam Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Tarafından Yordanması", Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Adana.
- Randall, D. M., (1987). "Commitment and the organization: The organization man revisited", *Academy of management review*, ss.460-471.
- Scherer, R. F. (1988), "Dimensionality Of Coping: Factor Stability Using The Ways Of Coping Questionnaire", *Psychological Report*, 62, 76-770.
- Spector, P.E. (1997). "Job Satisfaction: Application, assessment, causes and consequences", California: Sage Publications, ss.1,2.
- Spector, P.. E. (2012). Professor Paul E. Spector's I/O Psychology Website at the University of South Florida. www.shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/JssEnglish.doc , 21 Kasım 2014.
- Tak, B. (2002). "Personel Tatmin Araştırmalarının Yönetim Açısından Önemi ve Başarı Koşulları", İşletmelerde Çağdaş Yaklaşımlar, Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). "Çalışan Memnuniyeti", İstanbul: Epsilon Yayıncılık, ss.52, 59, 62.
- Tull, D. S. ve D. I. Hawkins (1993), "Marketing Research Measurement and Method", MacMillian Inc., New York, USA.
- Tunceli, H. D. (2012), "Kabin Ekiplerinde iş tatmini ve tükenmişlik duygusu: THY örneği", Atılım üniversitesi Sosyal bilimler enstitüsü, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara.
- Vandenberg, R. J., ve Scarpello, V.(1994). "A longitudinal assessment of the determinant relationship between employee commitments to the occupation and the organization", *Journal of Organizational Behavior*, Vol 15, ss. 535-547.
- Vural, Z. B. ve Coşkun, G. (2007). "Örgüt Kültürü", Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, ss.145,146.
- Wright, T. A ve Bonett, D. (1997). "The Contribution of Burnout to Work Performance" *Journal of Organizational Behavior*, Vol 18. ss.491-499.