



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 7 Sayı: 29 Volume: 7 Issue: 29

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLİŞKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA

THE RELATIONSHIP OF BURNOUT SYNDROME ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND TURNOVER INTENTION: AN EMPIRICAL RESEARCH ON SERVICE SECTOR EMPLOYEES

Ferda KERVANCI ÜSTÜN¹

Selen DOĞAN²

Öz

Bu çalışma tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisini araştırmaktadır. Bu araştırma hizmet sektörünün önemli bir ayağını oluşturan ve insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı bankalarda çalışanların yüksek stres altında zamanla fiziksel ve zihinsel olarak tükenme yaşamalarının kaçınılmaz olduğunu öngörmektedir. Yaşanan tükenmişlik duygusu ile banka çalışanlarının örgütsel bağlılığının azalacağı ve buna bağlı olarak da işten ayrılma niyetlerinin artacağı düşüncesi araştırmaya temel oluşturmaktadır. Bu düşünce doğrultusunda bu araştırmada tükenmişlik sendromunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinin azalması alt boyutları ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu , Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti.

Abstract

The relation of burnout syndrome with organizational commitment and turnover intention was researched in this study. This research suggests that physical and mental burnout throughout the time is inevitable for the employees who work under high stress in the banking sector, which is a major part of services sector and in which human relations are experienced quite intensively. The research was based on the thought that organizational commitment of bank employees will decrease with the burnout feeling experienced thus resulting in an increase in turnover intention. In accordance with this thought, relations were determined between the dimensions of burnout syndrome, namely emotional burnout, desensitization, and decrease in self competency feeling and emotional commitment, attendance commitment, normative commitment, and turnover intention.

Keywords: Burnout Syndrome, Organizational Commitment, Turnover Intention

Giriş

Ekonomik ve coğrafi sınırların ortadan kalktığı, rekabetin gün geçtikçe zorlaştığı günümüzde örgüt içindeki insan unsuru daha da önem kazanmıştır. Artık örgütler sadece verilen görevleri yerine getiren bireylere değil; araştıran, öğrenen, öğrendiklerini hayata geçiren bireylere ihtiyaç duymaktadır. Örgütlerin çalışanlardan istekleri ve beklentileri arttıkça buna paralel olarak çalışanların da örgütlerinden istek ve beklentileri artmaktadır.

¹ Öğr. Gör., Nevşehir Üniversitesi, İncekara Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu.

² Prof., Niğde Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi.

Çalışanlarından maksimum fayda elde etmeyi amaçlayan günümüz örgütleri bilgi ve teknolojiyi temel alarak sürekli öğrenme ve gelişmeyi destekleyen, çalışanların kendi amaç ve hedeflerini belirlemelerine olanak sağlayan, adalet, eşitlik ve hakkaniyet ilkelerini göz önünde bulunduran modern örgütler olmalıdır. Çünkü çalışanlar maddi ve manevi anlamda doyum sağladıkları sürece örgütte kalmak isteyeceklerdir. Bu nedenle yetişmiş insan gücünü kaybetmek istemeyen örgütler de çalışanlarını kendilerine bağlamaya yönelik faaliyetlerde bulunmalıdır.

Tükenmişlik kavramı, çalışanların örgütlerine, işlerine ve ilişki içerisinde buldukları diğer insanlara karşı tutum ve davranışları üzerinde önemli etkiye sahiptir. İş ve örgüt talepleri arttıkça birey kendisini yoğun bir stresin içinde bulmaktadır. Zamanla yaşanan bu stresin birey tarafından tolere edilme oranı azalmakta ve böylece tükenme davranışına zemin hazırlamaktadır. Bu durum çalışanın enerjisinin tükenmesine, zihinsel olarak işten uzaklaşmasına, mesleki performansının düşmesine ve son olarak işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Küresel rekabet ortamında başarı ve gücü hedeflemiş örgütlerin karşılaşmak istemeyecekleri bu olumsuz tutum ve davranışların önüne geçmelerinin önemli bir anahtarı olarak ise karşımıza bağlılık kavramı çıkmaktadır.

Örgüte bağlı çalışan, örgütün üyesi olmaktan gurur ve kıvanç duymakta, örgütün gelişmesi için büyük çaba göstermekte, örgüt amaçlarını benimseyerek örgütle bütünleşebilmektedir. Bu anlamda örgütler çalışanlarına değerli olduklarını hissettirmeli, onlarla açık bir iletişim ortamında güveni esas alan ilişkiler kurmalı ve onların gelişimlerini desteklemelidir. Bireyin işin sahibi haline getirildiği, yenilik ve farklılıkların teşvik edildiği, takım çalışmasının desteklendiği böylece de iş tatmininin ve iş doyumunun artırıldığı örgütler, çalışan bağlılığının yüksek olduğu örgütler haline gelecektir.

Maddi ve manevi açıdan doyum sağlamayı amaçlayan çalışanlar, çabalarının karşılığını alamaz ve bireysel amaçlarını gerçekleştiremezlerse, tükenmişlik duygusuna uygun bir zemin hazırlanmış olur. Örgütlerde tükenmişliğe bağlı olarak çalışanların örgütsel bağlılıklarında azalma, işten ayrılma niyetlerinde ve buna bağlı olarak da işgören devir hızında artışlar ortaya çıkmaktadır. İşgören devir hızı örgütler için önemli bir maliyet unsurudur. Örgütten ayrılan çalışanın yerine yeni bir personelin alınması, seçme ve yerleştirme, eğitim ve oryantasyon çalışmaları vb. örgütlerin bütçe ayırmalarını gerektirmektedir. Tükenmişlikle birlikte ortaya çıkan işe devamsızlık veya iş yerinde olduğu halde işe yeterince katkı sağlamama/işten kaytarma gibi durumlar da örgütlerin verimlilik ve etkinliğini düşürmektedir.

Bu çalışma, tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir bakış açısı sunması bakımından önemli görülmektedir. Örgütlerin çalışan bağlılığını artırmak ve işten ayrılma niyetini azalmak için pek çok faaliyette bulunmaları gerekmektedir. Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisinin belirlenmesi ile örgütler tarafından gerekli önlemlerin alınmasının kolaylaşacağı, arzulanan örgütsel bağlılığa kavuşulacağı ve böylece işgören devir hızında azalmalara yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Yapılan literatür taramasında tükenmişlik sendromu, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetinin birlikte incelendiği bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan çalışmanın literatüre yeni bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik (Burnout) olgusu, 1970'li yıllardan itibaren araştırmacılar tarafından ele alınmaya başlanmıştır (Budak ve Sürgevil, 2005: 95). Literatür incelendiğinde, tükenmişliğin farklı araştırmacılar tarafından farklı şekilde kavramsallaştırılmış olması farklı tükenmişlik tanım ve modellerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Psikolog Freudenberger ve North (1986: 9) tarafından basit şekilde "yıpranma ve enerjinin tükenmesi durumu" olarak tanımlanan kavramın ayrıntılı tanımı ise "kişilerin içsel değerleri nedeni ile kendisini zorlaması ya da aile, iş, değerler sistemi veya toplum gibi dışsal

etkenler tarafından zorlanmaları sonucu enerjilerinin, baş etme mekanizmalarının ve içsel kaynaklarının tükenmesi" şeklindedir. Maslach ve Jackson (1981: 2) tükenmişlik kavramını bireyin yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom olarak tanımlamışlardır. Araştırmacılar sendromun fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularını beraberinde getirdiğini belirtmişlerdir. Pines ve Aronson (1988: 9) ise tükenmişliği yine benzer şekilde duygusal açıdan dikkat ve emek isteyen şartlar altında uzun süre kalmaktan kaynaklanan fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak tükenme durumu olarak tanımlamaktadırlar. Kalimo vd. (2003: 109) tarafından ise tükenmişlik, iş talepleri ile kişisel kapasite arasında, uzun bir zaman dilimi içerisinde dengesizlik olduğu zaman gelişen, iş yerinde süregelen şiddetli bir stresin sonucu olarak tanımlanmaktadır.

Tükenmişlik tanımları içinde en çok kabul gören ve bu çalışmada esas alınan tanım ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre tükenmişlik "insanlara yönelik işlerde çalışan kişilerde oluşan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini azalması sendromu" olarak tanımlanmıştır.

Kavram duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı(sızlık) olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Tükenmişlik ilk olarak bireyin duygusal kaynaklarını tüketmesi ile kendini göstermekte ve bu boyut duygusal tükenme olarak adlandırılmaktadır. Bireyin çevresindeki kişilerle ilişkisini sınırlandırması ile duyarsızlaşma boyutu ortaya çıkmaktadır. Daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki farkı gören birey iş ve ilişkiler konusunda yetersiz olduğunu düşünmeye başlamaktadır. Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimi içerisinde olduğu bu boyut ise kişisel başarıda düşme boyutu ya da diğer bir deyişle kişisel başarı(sızlık) boyutu olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 2003: 189; Maslach ve Jackson, 1981: 99; Leiter ve Maslach, 1988: 297; Cordes ve Dougherty, 1993: 624).

2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık kavramı birçok araştırmacının incelediği ve üzerinde durduğu bir konudur. Çalışanların işle ilgili tutumlarından biri olan örgütsel bağlılık (Oliver, 1990: 21) son 50 yılda üzerinde fazlaca durulan bir konu olmasına rağmen henüz bu kavramın tanımı üzerinde fikir birliğine varılamamıştır (İnce ve Gül, 2005: 21; Çakar ve Ceylan, 2005: 53). Literatürde sık rastlanan bu tanımlardan bazıları aşağıdaki gibidir:

- Çalışanların enerji ve sadakatlerini sosyal sistemlere aktarma isteğidir (Mowday vd., 1982: 138).
- Örgütün üyesi olarak varlığını sürdürmek için yoğun istek duyma, örgüt yararı için normalden fazla çaba gösterme, örgütün değer ve hedeflerine inanma ve kabul etmedir (Luthans, 1995: 130).
- Çalışanın örgüte olan psikolojik yaklaşımını ifade etmektedir ve çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan, örgüt üyeliğini devam ettirme kararına yol açan psikolojik durumdur (Allen ve Meyer, 1990: 14).
- Kişi ile örgüt arasında gerçekleştirilmiş bir psikolojik sözleşmedir (McDonald ve Makin, 2000: 86).
- Örgüt ve çalışanı birbirlerini destekleyecek şekilde bağlayan davranış biçimidir (Sager ve Johnston, 1989: 30).
- Kişinin belli bir hareket tarzına bağlılık göstererek, açık bir ödül veya ceza olmasa bile yapılına beğenme ve ona devam etme isteğidir (Schwenk, 1986: 299).
- Çalışanın davranışlarına bağlanması ve davranışlarını destekleyen inançlarından dolayı örgüte sarılması durumudur (Salancik, 1977: 62).
- Çalışanların örgüte karşı hissettikleri psikolojik bağlılıktır (Çekmecelioğlu, 2006: 155).

Mowday vd.(1982: 26) tarafından yapılan ve literatürde en fazla kabul gören tanım ise "bir üyeyi belirli bir kurumda tutan güçlü bir arzu, kurumu geliştirmek için yüksek düzeyde çaba gösterme isteği, kurumun değer ve hedeflerini kabullenme ve onlara koşulsuz inanma"dır.

Bu tanıma dayanarak bağlılığın üç unsurdan meydana geldiği ifade edilmektedir. Bu unsurlar (Eisenberg vd., 1983: 181; Pierce ve Dunham, 1987: 163; Vanderberg ve Scarpello, 1994: 535-547):

- Örgütsel amaç ve değerleri kabullenme ve bunlara güçlü bir inanç duyma,
- Örgütsel amaçların başarılması yönünde ekstra çaba harcama,
- Örgüt üyeliğini devam ettirme yönünde güçlü bir istek duymadır.

Buradan da anlaşılacağı üzere örgütsel bağlılık, çalışanların örgüte basit bir inanış ve bağlılıklarından daha fazlasını ifade etmektedir. Kısaca örgütsel bağlılık, çalışanın örgütüne karşı olan sadakat tutumu ve görev yaptığı örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgidir (Doğan ve Kılıç, 2007: 39).

Yapılan literatür incelemesinde, örgütsel bağlılık kavramının genellikle tutumsal ve davranışsal olmak üzere iki farklı yaklaşım ile incelendiği görülmüştür. Tutumsal yaklaşıma göre bağlılık duygusal bir tepki iken davranışsal yaklaşıma göre bireyin geçmiş davranışlarının bir uzantısıdır. Bu iki yaklaşımın dışında oluşan ve farklı bir bakış açısı getiren çoklu bağlılık yaklaşımı da üçüncü sınıf olarak ele alınmaktadır (Cengiz, 2001: 19; Gül, 2002: 40).

Bu araştırmada yazında yaygın şekilde kullanılan Allen ve Meyer'in sınıflandırması temel alınmıştır. Bu sınıflandırmada örgütsel bağlılık "çalışanların örgütte kalma kararlarına ve örgütle var olan ilişkilerine yön veren psikolojik bir durum" olarak tanımlanmıştır (Meyer ve Allen, 1991: 67). Model duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır (Allen ve Meyer, 1990: 3). Her üç bağlılık türü de bağlılığı bireyin örgütle olan ilişkisini ortaya koyan ve örgütteki üyeliğin devamı ve nedenleri konusunda bilgi veren psikolojik bir durum olarak nitelendirmektedir (Chen ve Francesco, 2003: 491).

Duygusal bağlılık, örgüte karşı hissedilen duygusal bağlıdır. Örgütün değerlerine olan bağlılığı ifade etmektedir (Robbins ve Jugde, 2007: 79-80). Güçlü duygusal bağlılığa sahip çalışanlar örgütün amaçlarını ve değerlerini benimseyerek örgüt yararına beklenenden daha fazla çaba sarf etmekte ve üyeliklerini devam ettirmektedirler. Bu hususlar göz önüne alındığında, duygusal bağlılığın örgütler tarafından en fazla arzulanan bağlılık türü olduğu söylenebilir (Allen ve Meyer, 1990: 3).

Devamlılık bağlılığı, örgütten ayrılmanın maliyetinin yüksek olacağı düşünülmesi nedeniyle örgüt üyeliğinin sürdürülmesi durumu (Lamsa ve Savolaint, 1999: 36) olarak tanımlanmaktadır. Bir bireyin örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman ve çaba ile edindiği statü, para gibi kazanımlarını örgütten ayrılmasıyla birlikte kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır (Yalçın ve İplik, 2005: 398). Meyer ve Allen (1991: 67) ise bu bağlılığın örgütten ayrılmanın getireceği maliyetlerin farkında olmak anlamına geldiğini ifade etmektedir.

Devamlılık bağlılığı yüksek olan çalışanlar, finansal veya diğer kayıplardan kaçınmak amacıyla ve iş alternatiflerinin azlığı nedeniyle "koşullar gerektirdiği için" örgüt üyeliğini sürdürmekte ve gerekli asgari çalışma düzeyinde performans göstermektedir. Bu nedenle devamlılık bağlılığı örgütler açısından istenmeyen bir bağlılık türü olmaktadır (Uyguç ve Çımrın, 2004: 92).

Normatif bağlılık, çalışanların ahlaki bir yükümlülük duygusu ile gösterdikleri bağlılıktır (Meyer ve Allen, 1991: 67) ve çalışanın örgütte kalması için zorunluluk hissetmesini içermektedir. Bu zorunluluk hissi çalışanın ahlaki duygularıyla ve inandıkları değerlerle ilgilidir (Allen ve Meyer, 1990: 4). Örgütün misyonu, hedefleri, politikaları ve faaliyet tarzlarıyla uyumlu olan ve çalışan tarafından içselleştirilen inançları kapsamaktadır (Wiener, 1982: 423).

3. İşten Ayrılma Niyeti

Örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda yetiştirilmesi emek ve sermaye gerektiren çalışanların örgütlerinden ayrılma niyetleri önemli birer maliyet unsuru olmaktadır. İşten ayrılma davranışının en önemli habercisi olan işten ayrılma niyeti (Tett ve Meyer, 1993: 259), bir bireyin kendi inisiyatifi ile sosyal bir sistemden çıkma eğilimini ifade etmektedir (Gaertner, 1999: 479).

İşten ayrılma niyeti, çalışanın işe girmesi ile işten ayrılması arasında geçen süreç olarak tanımlanabilir. Çeşitli alternatifler arasından birinde karar kılan bireyin işe başlamasıyla beraber örgütsel sosyalleşme süreci de başlamaktadır. Bu süreçte çalışan hem örgütü etkilemekte hem de örgütten etkilenmektedir. Bunun sonucunda çalışan belirli bir düzeyde iş motivasyonuna, başarıya, iş tatminine ve örgütsel bağlılığa sahip olmaktadır. Bunlardan birinin ya da birkaçının düşük düzeyde olduğu bir durumda çalışan işten ayrılma niyeti içine girebilmektedir (Stephen ve Hartman, 1984: 309).

İşten ayrılma niyeti çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylemdir (Rusbelt vd., 1988: 599). İşten ayrılma niyetine sebebiyet veren örgütsel faktörler arasında iş tatmininin azlığı, görev belirsizliği, iş yükü fazlalığı, yöneticilerin kötü yönetimi, çalışanlar arasındaki uyumsuzluk ve adaletsizlik, yetersiz sosyal olanaklar, düşük ücret ve iş güvencesinin olmayışı sayılabilir (Jordan, 1990: 1337-1338).

4. Araştırma

4.1. Araştırmanın Amacı

Sürekli değişen ve gelişen günümüz dünyasında örgütler amaçlarına ulaşmak, zorlu rekabet şartlarında varlıklarını devam ettirebilmek için çalışanlarına daha fazla yatırım yapmaya, bu sayede nitelikli ve verimli işgücü oluşturmaya özen göstermektedir. Gün geçtikçe önemi daha da çok hissedilen entelektüel sermayenin bağlılığının artırılarak örgütte kalmasını sağlamak örgütler için büyük önem arz etmektedir.

Bu araştırma, hizmet sektörünün önemli bir ayağını oluşturan ve insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı bankalarda çalışanların yüksek stres altında zamanla fiziksel ve zihinsel olarak tükenme yaşamalarının kaçınılmaz olduğunu öngörmektedir. Yaşanan tükenmişlik duygusu ile banka çalışanlarının örgütsel bağlılığının azalacağı ve buna bağlı olarak da işten ayrılma niyetlerinin artacağı düşüncesi araştırmaya temel oluşturmaktadır. Bu düşünce doğrultusunda araştırmada tükenmişlik sendromunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı(sızlık) hissini azalması boyutları ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin ortaya konulması amaçlanmıştır.

4.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Anket çalışması ile banka çalışanlarının tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmeye çalışıldığı araştırma tarama modelidir. Bu çerçevede tükenmişlik sendromunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı(sızlık) boyutlarının örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları ile ilişkisi sorgulanmıştır. İşten ayrılma niyeti ise tek bir boyut olarak ele alınmıştır.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda *H1* ve *H2* ve *H3* olmak üzere üç temel hipotezleri sürülmektedir. Bu üç temel hipotez ile alt hipotezleri aşağıda yer almaktadır:

H1: Çalışanların demografik değişkenleri ile tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromunun alt boyutları; örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutları ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir fark vardır.

H2: Tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık arasında ilişki vardır.

H 2a: Duygusal tükenmişlik ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.

H 2b: Duygusal tükenmişlik ile devam bağlılığı arasında ilişki vardır.

H 2c: Duygusal tükenmişlik ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.

H 2d: Duyarsızlaşma ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.

H 2e: Duyarsızlaşma ile devam bağlılığı arasında ilişki vardır.

H 2f: Duyarsızlaşma ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.

H 2g: Kişisel başarı(sızlık) hissi ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.

H 2h: Kişisel başarı(sızlık) hissi ile devam bağlılığı arasında ilişki vardır.

H 2i: Kişisel başarı(sızlık) hissi ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.

H3: Tükenmişlik sendromu ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.

H 3a: Duygusal tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.

H 3b: Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.

H3c: Kişisel başarı(sızlık) hissi ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın amacına uygun olacak anket formunun hazırlanması sürecinde çalışanların tükenmişlik seviyelerini, örgütsel bağlılıklarını ve işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla daha önce geliştirilmiş olan çeşitli ölçekler incelenmiştir. Buna göre çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Envanteri, çalışanların bağlılık düzeylerini ölçmek için Meyer vd. (1993) tarafından geliştirilen 18 maddelik Örgütsel Bağlılık Ölçeği ile çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek için Cammann vd. (1983) tarafından geliştirmiş 3 maddelik İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır.

Verilerin toplanmasında kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesine ilişkin 5 soru bulunmakta, ikinci bölümde tükenmişlik sendromuna ait 22 soru, üçüncü bölümde örgütsel bağlılık düzeyini belirlemeye yönelik 18 soru ve dördüncü bölümde işten ayrılma niyetini belirlemeye yönelik 3 sorudan oluşan yargılar yer almaktadır.

Araştırmanın evrenini Kırşehir il merkezinde faaliyet gösteren 2 adet kamu ve 10 adet özel bankanın 116 çalışanı oluşturmaktadır (N:116). Araştırma için evrenden örneklem alma yoluna gidilmemiş, evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Evrendeki bankalardan 12 çalışana sahip bir banka araştırmaya katılmayı kabul etmemiştir. Dağıtılan 104 anketten ise 98'i değerlendirilmeye uygun bulunmuştur. Araştırmada evrenin %85' ine ulaşılmış olup çeşitli nedenlerle 6 anket araştırma kapsamına alınmamıştır. Bu bakımdan araştırma kapsamında yapılan anketlerin geri dönüşüm oranı yeterli görülmektedir (%85).

Anket yardımı ile birincil kaynaktan toplanan veriler istatistiksel paket programlar yardımıyla değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirmede ilk olarak sorulara verilen cevapların frekans dağılımları incelenmiş, içsel tutarlılıklarını belirlemek üzere Cronbach Alfa değerleri hesaplanmış, Doğrulayıcı Faktör Analizi (Confirmatory Factor Analysis- CFA) ile ölçeklerin faktör yapıları test edilmiştir. Son olarak ise araştırma ile ilgili hipotezlerin test edilmesinde Pearson Korelasyon Analizinden yararlanılmıştır.

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanterinin üç faktörlü yapısının kullanılan örneklem için uyum iyiliğinin test edilmesi amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizinden (Confirmatory Factor Analysis- CFA) yararlanılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizinden elde edilen modelin uyum indeksleri incelenmiş ve minimum ki-kare değerinin ($\chi^2= 374.65$, $df=201$, $p=0.00$) anlamlı olduğu görülmüştür. Uyum indeksi değerleri ise RMSR=0.058, GFI=0.95, CFI=0.96, AGFI=0.92 olarak bulunmuştur. Bu uyum indeksi değerleri üç faktörlü modelin kabul edilebilir olduğunu ortaya koymaktadır. Anketin güvenilirliğinin test edilmesinde ise Alpha katsayısından (Cronbach Alpha) yararlanılmıştır. Yapılan analizlerde 98 katılımcıdan elde edilen veriler kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Envanterinin (MTE) Alpha katsayısı duygusal tükenmişlik (0,79), duyarsızlaşma (0,70) ve kişisel başarı(sızlık) (0,74) olarak hesaplanmıştır.

Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin üç faktörlü yapısının kullanılan örneklem için uyum iyiliğinin test edilmesi amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizinden (Confirmatory Factor Analysis- CFA) yararlanılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizinden elde edilen modelin uyum indeksleri incelenmiş ve minimum ki-kare değerinin ($\chi^2= 974.02$, $df=213$, $p=0.00$) anlamlı olduğu görülmüştür. Uyum indeksi değerleri ise RMSR=0.064, GFI=0.93, CFI=0.94, AGFI=0.90 olarak bulunmuştur. Bu uyum indeksi değerleri üç faktörlü modelin kabul edilebilir olduğunu ortaya koymaktadır. Anketin güvenilirliğinin test edilmesinde kullanılan Alpha Katsayısı (Cronbach Alpha); Duygusal Bağlılık (0,87), Devam Bağlılığı (0,88) ve Normatif Bağlılık (0,86) olarak hesaplanmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin tek faktörlü yapısının kullanılan örneklem için uyum iyiliğinin test edilmesi amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (Confirmatory Factor Analysis) yapılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizinden elde edilen modelin uyum indeksleri incelenmiş ve minimum ki-kare değerinin ($\chi^2= 736.45$, $df=512$, $p=0.00$) anlamlı olduğu görülmüştür. Uyum indeksi değerleri ise $RMSR=0.061$, $GFI=0.94$, $CFI=0.93$, $AGFI=0.91$ olarak bulunmuştur. Bu uyum indeksi değerleri tek faktörlü modelin uyumlu olduğunu ortaya koymaktadır. Anketin güvenilirliğinin test edilmesinde kullanılan Alpha Katsayısı (Cronbach Alpha) değeri ise (0,75) olarak hesaplanmıştır.

Bu anlamda kullanılan tüm ölçeklerin faktör yapıları doğrulanmış ve Cronbach Alpha değerlerinin sosyal bilimler açısından oldukça güvenilir ve kabul edilebilir bir düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

5. Araştırma Bulguları

5.1. Demografik Bulgular

Cevaplanan anket formlarından 98'inin analiz için gerekli şartları sağladığı belirlenmiş ve bu formlar değerlendirmeye alınmıştır. Elde edilen bulgular ve bunlara ilişkin değerlendirmeler aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1: Ankete Katılanların Demografik Özellikleri (n=98)

CİNSİYET	Frekans	Yüzde (%)
Kadın	54	55,1
Erkek	44	44,9
YAŞ	Frekans	Yüzde (%)
25 ve daha küçük	6	6,1
25-30	54	55,1
35-35	16	16,3
35-40	10	10,2
40-45	6	6,1
45-...	6	6,1
ÜN VAN	Frekans	Yüzde (%)
Memur	66	67,3
Şef	14	14,3
Kıdemli Şef	8	8,2
Müdür Yardımcısı	8	8,2
Müdür	2	2,0
ÇALIŞMA SÜRESİ	Frekans	Yüzde (%)
3 yıldan az	30	30,6
3-5	14	14,3
5-7	20	20,4
7-9	4	4,1
9-11	2	2,0
11 yıl ve üzeri	28	28,6

Araştırmaya katılan çalışanların %55,1'i erkek, %44,9'u kadın, %66,3'ü evli, %33,7'si bekar. Yaş değişkenine göre dağılımda ise %55,1' inin 25-30 yaş aralığında yoğunlaştığı görülmektedir. Ünvan değişkenine bakıldığında ise araştırmaya katılan çalışanların %67,3'ünün memur olduğu, çalışma süresi değişkenine göre ise %30,6 ile 3 yıldan az ve % 28,6 ile 11 yıl ve üzeri çalışanlardan oluştuğu bulgulanmıştır.

5.2. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özellikleri ile tükenmişlik sendromu, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ölçekleri bazında farklılık olup olmadığı

(H1) parametrik testlerden t Testi, Anova Testi ve Çoklu Karşılaştırma Testi (Tukey) ile analiz edilmiştir.

H₁: Çalışanların demografik değişkenleri ile tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromunun alt boyutları; örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutları ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutlarına; Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Algıların Cinsiyete Göre Farklılığının Tespitine Yönelik t Testi Sonuçları

BOYUT	CİNSİYET	N	Ort.	Std. Sapma	t	P(sig)
Duygusal Tükenmişlik	Erkek	54	22,57	7,80	,712	,478
	Kadın	44	23,25	6,78		
Duyarsızlaşma	Erkek	54	9,40	3,24	-,452	,652
	Kadın	44	11,34	4,04		
Kişisel Başarı(sızlık)	Erkek	54	31,12	4,91	-2,625	,010*
	Kadın	44	27,11	5,51		
Tükenmişlik Sendromu	Erkek	54	63,11	9,36	3,808	,000*
	Kadın	44	61,70	10,14		
Duygusal Bağlılık	Erkek	54	17,59	4,50	-1,007	,317
	Kadın	44	18,20	3,36		
Devam Bağlılığı	Erkek	54	15,16	4,93	-,746	,457
	Kadın	44	16,79	5,40		
Normatif Bağlılık	Erkek	54	17,25	4,22	-1,557	,123
	Kadın	44	17,44	4,03		
Örgütsel Bağlılık	Erkek	54	50,20	9,84	,233	,817
	Kadın	44	52,25	10,21		
İşten Ayrılma Niyeti	Erkek	54	6,98	2,62	,131	,896
	Kadın	44	6,90	2,82		

Tablo 2' de cinsiyet ile tükenmişlik, bağlılık ve işten ayrılma niyeti ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarının puanları verilmiştir. Tabloya göre tükenmişlik sendromu ve ölçeğin alt boyutlarından biri olan kişisel başarı(sızlık) itibariyle farklılığın meydana geldiği görülmektedir ($p < ,05$). Yani banka çalışanlarının tükenmişlik sendromuna ve kişisel başarı(sızlık) alt boyutuna ilişkin görüşleri cinsiyete göre 0,05 düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t = 3,808$; $p < ,05$; $t = -2,625$; $p < ,05$).

Bu değişkenler itibariyle farklılığa yol açan grupları görebilmek maksadıyla katılımcıların aritmetik ortalamalarına bakılmıştır. Buna göre erkek çalışanların kişisel başarı(sızlık) alt boyutu ve tükenmişlik algılarına ilişkin görüşleri ($X = 63,11$) kadın çalışanların görüşlerine göre ($X=31,12$) daha yüksektir. Buna göre erkek çalışanların farklılığa yol açan grup olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutlarına; Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Algılarının Yaş Gruplarına Göre Farklılığının Tespitine Yönelik One-Way Anova Testi Sonuçları

BOYUT	Yaş					F	P	
	N	25 ve altı	25-30	30-35	40-45			45 ve üzeri
Duygusal Tükenmişlik		22,16	22,77	25,18	22,00	21,33	,571	,684
Duyarsızlaşma		12,50	10,44	11,12	8,00	9,16	2,043	,095
Kişisel Başarı(sızlık)		29,66	28,44	29,00	29,60	33,33	2,017	,098
Tükenmişlik Sendromu		64,33	61,66	65,31	59,60	63,83	,762	,553
Duygusal Bağlılık		15,83	17,92	17,06	18,90	18,83	,878	,480
Devam Bağlılığı		13,00	15,90	16,37	17,90	15,00	,962	,432
Normatif Bağlılık		16,16	17,33	15,93	19,50	18,16	1,433	,229
Örgütsel Bağlılık		45,00	51,16	49,37	56,30	52,00	1,398	,241
İşten Ayrılma Niyeti		8,33	7,24	7,31	5,10	6,00	8,176	,067

Tablo 3 incelendiğinde çalışanların tükenmişlik, bağlılık ve işten ayrılma niyeti ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutlarına; Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Algılarının Medeni Duruma Göre Farklılığının Tespitine Yönelik t Testi Sonuçları

BOYUT	MEDENİ DURUM	N	Ort.	Std. Sapma	t	P(sig)
Duygusal Tükenmişlik	Evli	65	22,50	7,16	-,698	,487
	Bekar	33	23,60	7,72		
Duyarsızlaşma	Evli	65	9,92	4,03	-1,316	,191
	Bekar	33	10,96	3,00		
Kişisel Başarı (sızlık)	Evli	65	30,01	5,27	1,745	,084
	Bekar	33	27,96	5,87		
Tükenmişlik Sendromu	Evli	65	62,44	9,85	-,048	,962
	Bekar	33	62,54	9,54		
Duygusal Bağlılık	Evli	65	17,80	4,020	-,231	,818
	Bekar	33	18,00	4,100		
Devam Bağlılığı	Evli	65	15,95	4,970	-,231	,882
	Bekar	33	15,78	5,677		
Normatif Bağlılık	Evli	65	17,66	3,965	1,033	,304
	Bekar	33	16,75	4,344		
Örgütsel Bağlılık	Evli	65	51,41	9,641	,405	,687
	Bekar	33	50,54	10,831		
İşten Ayrılma Niyeti	Evli	65	6,58	2,585	-1,898	,061
	Bekar	33	7,66	2,824		

Tablo 4 incelendiğinde çalışanların tükenmişlik, bağlılık ve işten ayrılma niyeti ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutlarına; Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Algılarının Çalıştıkları Birime Göre Farklılığının Tespitine Yönelik One-Way Anova Testi Sonuçları

BOYUT	Çalışma Birimi						F	P
		Memur	Şef	Kıdemli Şef	Müd. Yrd.	Müdür		
	N	66	14	8	8	2		
Duygusal Tükenmişlik	98	22,71	21,85	25,00	24,87	19,00	,521	,721
Duyarsızlaşma	98	10,28	9,85	10,50	11,00	9,00	,179	,949
Kişisel Başarı (sızlık)	98	28,83	31,35	29,50	30,75	25,00	1,041	,391
Tükenmişlik Sendromu	98	61,83	63,07	65,00	66,62	53,00	1,067	,377
Duygusal Bağlılık	98	18,31	15,78	19,00	16,37	19,00	1,658	,166
Devam Bağlılığı	98	15,93	5,14	14,87	15,50	25,50	1,949	,109
Normatif Bağlılık	98	7,48	17,85	16,25	16,50	17,50	,293	,882
Örgütsel Bağlılık	98	51,74	48,78	0,12	48,37	62,00	1,016	,404
İşten Ayrılma Niyeti	98	7,75	7,75	7,00	6,95	4,00	,776	,544

Tablo 5 incelendiğinde çalışanların tükenmişlik, bağlılık ve işten ayrılma niyeti ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalıştıkları birim arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutlarına; Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Algılarının Çalışma Süresine Göre Farklılığının Tespitine One-Way Anova Testi Sonuçları

BOYUT	Çalışma Süresi							F	P
		3 Yıl ve Altı	3-5 Yıldan Az	5-7 Yıldan Az	7-9 Yıldan Az	9-11 Yıldan Az	11 yıl ve Üstü		
	N	30	15	20	3	2	28		
Duygusal Tükenmişlik	98	23,56	15,73	26,15	22,33	21,00	23,82	4,504	,001*
Duyarsızlaşma	98	10,40	9,26	11,90	10,66	9,00	9,57	1,250	,292
Kişisel Başarı	98	27,73	31,20	28,90	34,00	34,00	29,50	1,630	,160
Tükenmişlik Sendromu	98	61,70	56,20	66,95	67,00	64,00	62,89	2,471	,038*
Duygusal Bağlılık	98	18,73	16,06	18,45	18,33	8,0	18,1	3,905	,003*
Devam Bağlılığı	98	15,00	16,64	14,05	14,33	17,00	18,93	1,998	,086
Normatif Bağlılık	98	16,72	18,00	16,05	16,00	16,00	19,66	1,838	,113
Örgütsel Bağlılık	98	50,43	54,66	48,55	48,66	41,00	52,78	1,287	,276
İşten Ayrılma Niyeti	98	9,50	6,06	7,75	7,33	7,50	6,03	2,030	,082

Tablo 6'ya göre çalışma süresi ile tükenmişlik sendromu, sendromun alt boyutu olan duygusal tükenmişlik ve örgütsel bağlılık değişkeni arasında istatistiksel anlamda farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu değişkenler itibariyle farklılığa yol açan grupları görebilmek amacıyla Tukey testi yapılmıştır (0,05).

Her bir grubun duygusal tükenme boyutundan aldıkları ortalama puanlara göre; 1-3 yıldan az çalışanlar ile 3-5 yıldan az çalışanlar 3-5 yıldan az çalışanlar ile 5-7 yıldan az ve 11 yıl ve daha fazla çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmıştır. Bu bulgu Varyans Analizi ve Tukey Testi sonuçları ile birlikte ele alındığında 5-7 yıldan az ve 11 yıl ve üzeri çalışanların, 1-3 yıldan az ve 3-5 yıldan az çalışanlardan daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir.

Her bir grubun tükenmişlik envanterinden aldıkları ortalama puanlara göre 3-5 yıldan az çalışanlar ile 5-7 yıldan az çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmıştır. Bu bulgu Varyans Analizi ve Tukey Testi sonuçları ile birlikte ele alındığında; 5-7 yıldan az çalışanların, 3-5 yıldan az çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

Her bir grubun duygusal bağlılık boyutundan aldıkları ortalama puanlara göre 1-3 yıldan az çalışanlar, 3-5 yıldan az çalışanlar, 5-7 yıldan az çalışanlar, 7-9 yıldan az çalışanlar, 11 yıl ve daha fazla çalışanlar ile 9-11 yıldan az çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu bulgu Varyans Analizi ve Tukey Testi sonuçları ile birlikte ele alındığında 9-11 yıldan az çalışanların, 1-3 yıldan az çalışanlar, 3-5 yıldan az çalışanlar, 5-7 yıldan az çalışanlar, 7-9 yıldan az çalışanlar, 11 yıl ve daha fazla çalışanlara göre daha fazla devam bağlılığı yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

H₂: Tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık arasında ilişki vardır.

Tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde Pearson Korelasyon Analizi ile araştırılmıştır.

Tablo 7: Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ile İlişisini Belirlemeye Yönelik Pearson Korelasyon Analizi

	Pearson Korelasyonu (r)	Tükenmişlik Sendromu	Örgütsel Bağlılık
Tükenmişlik Sendromu	p	1	-,840**
	r		,000
Örgütsel Bağlılık	p	-,840**	1
	r	,000	

Tablo 7'ye göre tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık arasında ($r = -,840$ ve $p = 0,000$) yüksek ve negatif yönlü bir korelasyon tespit edilmiştir. Buna göre tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü yüksek kuvvette bir ilişki (korelasyon) vardır.

Tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı(sızlık) hissini örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile ilişkisini belirlemeye yönelik yapılan Pearson Korelasyon Analizi aşağıda yer almaktadır.

Tablo 8: Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutlarının, Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları ile İlişisini Belirlemeye Yönelik Pearson Korelasyon Analizi

	Pearson Korelasyonu (r)	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık
Duygusal Tükenmişlik	P	1	,506**	-,175	-,139	-,449**	-,543**
	r		,000	,085	,173	,000	,000
Duyarsızlaşma	P	,506**	1	,307**	-,204*	-,487**	-,706**
	r	,000		,002	,044	,000	,000
Kişisel Başarı	P	-,175	-,307**	1	-,166	-,360**	-,114
	r	,085	,002		,102	,000	,263
Duygusal Bağlılık	P	-,139	-,204*	-,166	1	,133	,283**
	r	,173	,044	,102		,190	,005
Devam Bağlılığı	P	-,449**	-,487**	-,360**	,133	1	,596**
	r	,000	,000	,000	,190		,000
Normatif Bağlılık	P	-,543**	-,706**	-,114	,283**	,596**	1
	r	,000	,000	,263	,005	,000	

H_{2a}: Duygusal tükenmişlik ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.

H_{2b}: Duygusal tükenmişlik ile devam bağlılığı arasında ilişki vardır.

H_{2c}: Duygusal tükenmişlik ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.

Tablo 8'e göre tükenmişlik sendromunun alt boyutu olan duygusal tükenmişlik ile örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememişken ($r =$

-,139 ve $p= ,173$); devam bağıllığı ve normatif bağıllık arasında orta kuvvette negatif yönlü bir ilişki ($r= -,449$ ve $p= 0,000$; $r= -,543$ ve $p= 0,000$) tespit edilmiştir.

H_{2d}: Duyarsızlaşma ile duygusal bağıllık arasında ilişki vardır.

H_{2e}: Duyarsızlaşma tükenmişlik ile devam bağıllığı arasında ilişki vardır.

H_{2f}: Duyarsızlaşma ile normatif bağıllık arasında ilişki vardır.

Tükenmişlik sendromunun bir diğer boyutu olan duyarsızlaşma ile örgütsel bağıllığın duygusal bağıllık boyutu arasında düşük kuvvette ve negatif yönlü bir ilişki ($r= -,204$ ve $p= ,044$) tespit edilirken; devam bağıllığı ile orta kuvvette negatif yönlü bir ilişki ($r= -,487$ ve $p= 0,000$) ve normatif bağıllık ile yüksek kuvvette yine negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ($r= -,706$ ve $p= 0,000$).

H_{2g}: Kişisel başarı(sızlık) hissi ile duygusal bağıllık arasında ilişki vardır.

H_{2h}: Kişisel başarı(sızlık) hissi ile devam bağıllığı arasında ilişki vardır.

H_{2i}: Kişisel başarı(sızlık) hissi ile normatif bağıllık arasında ilişki vardır.

Tükenmişlik sendromunun son boyutu olan kişisel başarı ile duygusal bağıllık ve normatif bağıllık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememişken ($r= -,166$ ve $p= 0,102$; $r= -,114$ ve $p= ,263$); devam bağıllığı ile orta kuvvette ve yine negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ($r= -,360$ ve $p= 0,000$).

H₃: Tükenmişlik sendromu ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.

Tükenmişlik sendromu ve alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde korelasyon analizi ile araştırılmıştır.

Tablo 9: Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti ile İlişisini Belirlemeye Yönelik Pearson Korelasyon Analizi

	Pearson Korelasyonu (r)	Tükenmişlik Sendromu	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	İşten Ayrılma Niyeti
Tükenmişlik Sendromu	P	1	,776**	,668**	,272**	,806**
	r		,000	,000	,007	,000
Duygusal Tükenmişlik	P	,776**	1	,506**	,307**	,588**
	r	,000		,000	,002	,000
Duyarsızlaşma	P	,668**	,506**	1	-,175	,595**
	r	,000	,000		,085	,000
Kişisel Başarı	P	,272**	-,307**	-,175	1	,230*
	r	,007	,002	,085		,023
İşten Ayrılma Niyeti	P	,806**	,588**	,595**	,230*	1
	r	,000	,000	,000	,023	

Tablo 9'a göre tükenmişlik sendromu ile işten ayrılma niyeti arasında ($r= ,806$ ve $p= 0,000$) yüksek ve pozitif yönlü bir korelasyon tespit edilmiştir. Buna göre tükenmişlik sendromu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü yüksek kuvvette bir ilişki (korelasyon) vardır.

H_{3a}: Duygusal tükenmişlik hissi ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.

H_{3b}: Duyarsızlaşma ile devam işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.

H_{3c}: Kişisel başarı(sızlık) hissi ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.

Yine tablo 9'a göre tükenmişlik sendromunun alt boyutu olan duygusal tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında orta kuvvette ve pozitif yönlü bir ilişki ($r= ,588$ ve $p= ,000$); tükenmişlik sendromunun bir diğer boyutu olan duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında orta kuvvette ve pozitif yönlü bir ilişki ($r= ,595$ ve $p= ,000$); tükenmişlik sendromunun son boyutu olan kişisel başarı ile işten ayrılma niyeti arasında orta kuvvette ve pozitif yönlü bir ilişki ($r= ,230$ ve $p= ,023$) tespit edilmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular yardımı ile söylenebilir ki; araştırmaya katılan banka çalışanlarının tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı(sızlık) puanları arttıkça, örgütsel bağlılıkları düşmekte, işten ayrılma niyetleri ise artmaktadır. Tükenmişlik sendromunun alt boyutlarından duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi kişisel başarı alt boyutuna göre daha yüksektir.

6. Sonuç ve Öneriler

Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisinin belirlenmeye çalışıldığı araştırmadan elde edilen bulgular ve yapılan değerlendirmeler ışığında elde edilen sonuçlar, tespit ve öneriler aşağıdaki şekilde ifade edilebilir:

H₁: *Çalışanların demografik değişkenlerine göre tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromunun alt boyutları ile örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutları ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir fark vardır.*

Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, bağlılık ve işten ayrılma niyeti ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile yaş, medeni durum, çalışma birimi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken, cinsiyet ve çalışma süresi arasında istatistiksel anlamda farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre erkek banka çalışanlarının tükenmişlik sendromu ve kişisel başarı(sızlık) alt boyutuna ilişkin düzeyleri bayan çalışanlara oranla daha yüksek iken; bayan çalışanların yaptığı işe, arkadaşlarına ve müşterilere karşı duyarsızlaşma düzeyinin erkek çalışanlara oranla daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu anlamda "**H₁:** *Çalışanların demografik değişkenlerine göre tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromunun alt boyutları ile örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutları ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir fark vardır.*" hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H₂: *"Tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık arasında ilişki vardır."*

Yapılan istatistiksel analizler sonucunda banka çalışanlarının tükenmişlik sendromu düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasında yüksek kuvvette ve negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Buna göre çalışanların tükenmişliği arttıkça, örgütsel bağlılık düzeyleri azalmaktadır. Bu anlamda araştırmanın ikinci hipotezi olan "Tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık arasında ilişki vardır" kabul edilmiştir.

Yapılan istatistiksel analizler sonucunda tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmişlik ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık arasında ilişki tespit edilememiş ancak duygusal tükenmişlik ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile orta kuvvette negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre **H_{2a}:** *"Duygusal tükenmişlik ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır."* hipotezi reddedilmiş; **H_{2b}:** *"Duygusal tükenmişlik ile devam bağlılığı arasında ilişki vardır."* hipotezi ve **H_{2c}:** *"Duygusal tükenmişlik ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır."* hipotezi doğrulanmıştır.

Tükenmişlik sendromunun bir diğer boyutu olan duyarsızlaşma ile örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu arasında düşük kuvvette ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilirken; devam bağlılığı ile orta kuvvette negatif yönlü bir ilişki ve normatif bağlılık ile yüksek kuvvette yine negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. **H_{2d}:** *"Duyarsızlaşma ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır."*, hipotezi **H_{2e}:** *"Duyarsızlaşma tükenmişlik ile devam bağlılığı arasında ilişki vardır."* hipotezi ve **H_{2f}:** *"Duyarsızlaşma ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır."* hipotezi doğrulanmıştır.

Tükenmişlik sendromunun son boyutu olan kişisel başarı ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında ilişki tespit edilememişken; devam bağlılığı ile orta kuvvette ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre **H_{3a}:** *"Duygusal tükenmişlik boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır."* hipotezi, **H_{3b}:** *"Duyarsızlaşma ile devam işten ayrılma niyeti*

arasında ilişki vardır.” hipotezi ve H_{3c} :“Kişisel başarı(sızlık) hissi ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre banka çalışanlarının tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı(sızlık) hissinden almış oldukları puanlar arttıkça işten ayrılma niyetleri artmaktadır. Ayrıca, tükenmişlik sendromunun alt boyutlarından duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin kişisel başarı(sızlık) alt boyutuna göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Buna göre banka çalışanlarının işlerine, çevrelerine ve müşterilere karşı hissettikleri olumsuz duygular, çalışanın kendisini çevresinden soyutladığı ve bireylerarası ilişkilerini en aza indirdiği aşamaya doğru ilerlemektedir. Bu boyutlarda yaşanan tükenme duygusu işten ayrılma niyetini hemen oluştururken, kişisel başarıda yaşanan düşme hissi uzun vadede işten ayrılma niyetine dönüşmektedir. Buna göre birey kişisel başarısında düşme hissettiğinde öncelikle kendini toplama, yeteneklerini geliştirerek yeniden iş ve çevresine adapte olmayı deneyebilir.

Sonuç olarak bu çalışma, banka çalışanlarının tükenmişlik sendromunun, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisini ortaya koymaya çalışmıştır. Bununla birlikte, banka çalışanlarının bağlılık duygularını ve örgütte kalma eğilimlerini artırmak isteyen yöneticilere önemli bulgular sunmaktadır. Çalışmanın tükenmişlik kavramı, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti kavramlarını konu olarak yapılabilecek diğer çalışmalara da ışık tutacağı umulmaktadır. Bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda bankaların türü temel alınarak analiz yapılması farklı sonuçlar ortaya çıkarabilecektir. Ayrıca zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle bu araştırma Kırşehir İl Merkezinde faaliyet gösteren banka çalışanları üzerinde yapılmıştır. Bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda farklı il ve ilçeler araştırma kapsamına alınabilir.

Araştırma sonuçlarından yola çıkarak örgütlere sunulabilecek öneriler ise aşağıdaki gibidir:

- Çalışanların tükenmişlik düzeylerini azaltmaya yönelik olarak örgütsel tedbirlerin alınması, bireylerin iş doyumlarının ve içsel bağlılıklarının artırılmasına çalışılması.
- Örgüt amaçlarını etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirmek için örgüt amaçları, hedefleri ve vizyonu ile bu amaçlara ulaşmada etkin bir rol oynayan çalışanların amaçları, istek ve beklentilerinin uyumlaştırılması.
- Çalışanların yeni beceriler kazanmasına, var olan becerilerini başkalarıyla paylaşabilmesine, inandığı çalışmayı ve kararları desteklemesine ve sosyal bir çevre edinmesine olanaklar sunulması.
- Çalışanların kişisel özellikleri, iş yerinin verimliliği ve işleyişini önemli ölçüde etkilediği için olgun, dengeli kişiliğe sahip olanların ve işe uygun bireylerin istihdam edilmesine dikkat edilmesi.
- Çalışanların uygun şekillerde motive edilmesi, bilgi ve uzmanlıklarını kullanabildikleri, inisiyatif kullanarak harekete geçebildikleri ve örgütün amaçları doğrultusunda uygun ve anlamlı buldukları işleri yapmalarının sağlanması.

KAYNAKÇA

- ALLEN, Natalie. J.& John. P. MEYER (1990). “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63: 1-18.
- BUDAK, Gönül ve Olca SÜRGEVİL (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *Dokuz Eylül Üniversitesi, İİ.B.F. Dergisi*, Cilt 20, Sayı2: 95-108.
- CAMMANN C., Cortlandt, FICHMAN M., JENKINS D, ve KLESH J. (1983). “Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices,” *Assessing the attitudes and perception of organizational members*, Derl.: Seashore, S., E. Lawler, P. Mirvis, C. Cammann (New York: John Wiley & Sons.)
- CENGİZ, Ayşe (2002). “Örgüt Yaşamında Örgütsel Bağlılığın Belirleyicileri ve Eskişehir Bölgesinde Doktor ve Hemşire Meslek Grupları Arasında Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, *10. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*, No:4, 23-25 Mayıs, Antalya.

- CHEN, Z. Xiong, & Anne M. FRANCESCO (2003). "The Relationship Between The Three Components of Commitment and Employee Performance in China", *Journal of Vocational Behavior*, 62(3): 490-516.
- CORDES, L. Cynthia & Thomas W. DOUGHERTY (1993). "A Review and in Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, Vol.18, No.4: 621-656.
- ÇAKAR, N. Demircan & Adnan CEYLAN (2005). "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Vol. 6 No. 1: 52-66.
- ÇEKMECELİOĞLU, Hülya (2006). "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma", *İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt.8, Sayı:2, s.153-168.
- DOĞAN, Selen & Selçuk KILIÇ (2007). "Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi, Erciyes Ün. İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 29: 37-61.
- EISENBERG, Eric M. & P.R. MONGE ve K.I. MILLER (1987). "Involvement in Communication Networks as a Predictor of Organizational Commitment", *Human Communication Research*, 10 (2): 179-201.
- FREUDENBERGER J.Herbert, & Gail NORTH (1986). "Women's Burnout: How to Spot It, How to Reverse It", and How to Prevent It, Penguin Books, New York.
- GAERTNER, Stephan (1999). "Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models", *Human Resource Management Review*, Vol.9, No:4: 479-493.
- GÜL, Hasan (2002). "Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi", *Ege Üniversitesi Akademik Bakış Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1: 37-55.
- İNCE, Mehmet & Hasan GÜL (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma Örgütsel Bağlılık*, Çizgi Kitabevi Yayınları, Konya.
- JORDAN, L. James (1990). "Performance Appraisal Satisfaction And Supervisors" *Traits. Psychological Reports*; Vol. 66: 1337-1338.
- KALIMO, Raija, W. Krista PAHKIN, Pertti MUTANEN & Tanner Salla TOPPINEN (2003). "Staying well or burning out at work: work characteristics and personal resources as long-term predictors", *Work & Stress*, Vol. 17, No. 2: 109-122.
- LAMSA, A. Maija & Taina SAVOLAINEN (1999). "Exploring Commitment in Different Contexts Change: Findings From a Study on Downsizing and Quality Improvement", *Academy of Strategic and Organizational Leadership Journal*.
- LEITER, Michael P. & Christina MASLACH (1988). "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9: 297-308.
- LUTHANS, Fred (1995). *Organizational Behaviour*, New York: McGraw-Hill.
- MASLACH, Christina & Susan E. JACKSON (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 12: 99-113.
- MASLACH, Christina (2003). "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", *Current Directions of Psychological Science*, Vol. 12, No.5: 189-192.
- McDONALD David J. & Peter J. MAKIN (2000). "The Psychological Contract, Organizational Commitment and Job Satisfaction of Temporary Staff", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 21, No.2:91.
- MEYER, John P. & Natalie J. ALLEN (1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 1: 61-89.
- MEYER, John P., Natalie J. ALLEN & Catherine A. SMITH (1993). "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conception", *Journal of Applied Psychology*, Vol: 78, No: 4 (Aug.): 538- 551.
- MOWDAY, T. Richard, Porter W. LYMAN & Steers M. RICHARD (1982). *Employee-Organization Linkages The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, New York: Academic Press.
- OLIVER, Nick (1990). "Work Rewards, Work Values and Organizational Commitment in An Employee-owned Firm: Evidence From the U.K"., *Human Relations*, Vol:43, 6: 513-526.
- PIERCE L., Jon & Randall B. DUNHAM (1987). "Organizational Commitment: Pre- Employment Propensity and Initial Work Experiences", *Journal of Management*, Vol. 13, No. 1: 163-178.
- PINES, Malach Ayala & Elliot ARONSON (1988). "Career Burnout: Causes and Cures". New York: Free Press.
- ROBBINS, P. Stephen & Timothy A. JUDGE (2007). "Organizational Behavior", PrenticeHall, New Jersey.
- RUSBELT, E Caryl, D. F., G. R., A. G. M. (1988). "Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, Vol.31 No:2: 599-627.
- SAGER, K. Jeffrey & Mark W. JOHNSTON (1989). "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment: A Study of Salespeople", *Journal of Selling & Sales Management*, Vol. 9: 30-41.
- SALANCIK, R. Gerald (1977). "Commitment Is Too Easy", *Organizational Dynamics*, Vol. 6, No. 1: 62-80.
- SCHWENK, R. Charles (1986). "Information, Cognitive Biases and Commitment to a Course of Action", *Academy of Management Review*, Vol.11, 2: 298-310.
- STEPHEN, A. Stumpf & Karen HARTMAN (1984). "Individual Exploration to Organizational Commitment or Withdrawal", *Academy of Management Journal*, Vol. 27, No. 2 :309.
- TETT, Robert P. ve John. P. MEYER (1993). "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings", *Personnel Psychology*, No: 46.
- UYGUÇ, Nermin & Dilek ÇIMRİN (2004). "DEÜ Araştırmave Uygulama Hastanesi Merkez laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 19/1, 91-99.
- VANDERBERG J. Robert. & S. Vida (1994). "A Longitudinal Assessment of the Determinant Relationship Between Employee Commitments to the Occupation and the Organization", *Journal of Organizational Behavior*, Vol:15: 535-547.
- WIENER, Yoash (1982). "Commitment in Organizational: A Normative View", *Academy of Management Review*, Vol. 7, No. 3: 418-428.
- YALÇIN, Azmi & Fatma N. İPLİK (2005). "Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1: 395-412.