

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TÜKENMİŞLİK VE İŞE ADANMANIN ÖNCÜLLERİ:
UÇUŞ TEKNİSYENLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tolga DEMİREL

1203810087

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

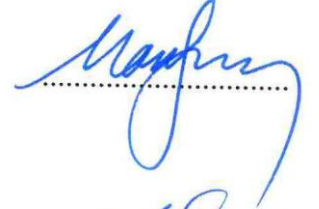
Tez Danışmanı: Doç.Dr.Sait GÜRBÜZ

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler, Enstitüsü'nün 1203810087 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi Tolga DEMİREL, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "Tükenmişlik ve İşe Adanmanın Öncülleri: Uçuş Teknisyenleri Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : **Doç.Dr. Sait Gürbüz**
Kara Harp Okulu



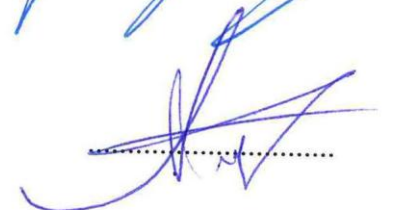
Jüri Üyesi : **Doç.Dr. Harun ŞEŞEN**
Kara Harp Okulu



Jüri Üyesi : **Doç.Dr. Sait Gürbüz**
Kara Harp Okulu



Jüri Üyesi : **Yrd.Doç.Dr. Seyithan ATEŞ**
THK Üniversitesi



Tez Savunma Tarihi: 03 Haziran 2014

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “Tükenmişlik ve İşe Adanmanın Öncülleri: uçuş Teknisyenleri Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

29 Mayıs 2014



Tolga DEMİREL

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın hazırlanmasında değerli görüş, öneri ve yönlendirmeleriyle büyük destek veren Doç. Dr. Sait Gürbüz'e, anketlerin yaptırılmasında emeği geçen arkadaşlarım Ümit Yurdağül'e, Taner Bektaş'a, Zafer Ümit Kolukısa'ya, Sezgin Akgün'e ve Süleyman Uygur'a en içten teşekkürlerimi sunarım.

Tezimin her aşamasında desteğini ve yardımını esirgemeyen öncelikle aileme, dostlarıma ve bana bir şeyler katan bütün iş arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Haziran, 2014

Tolga DEMİREL

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ	viii
KISALTMALAR	ix
ÖZET	x
ABSTRACT	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
ARAŞTIRMANIN SORUNSALI VE AMACI	3
1.1. Araştırmanın Sorunsalı.....	3
1.2. Araştırmanın Amacı	5
1.3. Araştırmanın Önemi	6
İKİNCİ BÖLÜM	8
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	8
2.1. İş Talepleri ve Kaynakları Kuramı	8
2.2. Tükenmişlik.....	12
2.3. İşe Adanma	16
2.4. Tükenmişlik ve İşe Adanmanın Öncülleri.....	19
2.4.1. İş Yükü	19
2.4.2. İş-Aile Çatışması	21
2.4.3. İş Özellikleri	22
2.4.4. Kişi-Örgüt Uyumu.....	24
2.5. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli.....	26
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	29
YÖNTEM	29
3.1. Evren ve Örneklem.....	29
3.2. Veri Toplama Araçları.....	30
3.2.1. Tükenmişlik Ölçeği	30
3.2.2. İşe Adanma Ölçeği	31
3.2.3. İş Yükü Ölçeği	31
3.2.4. İş-Aile Çatışması Ölçeği	32
3.2.5. İş Özellikleri Ölçeği	32
3.2.6. Kişi-Örgüt Uyumu Ölçeği	32
3.3. İşlem ve Verilerin Analizi	33
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	34
BULGULAR	34
4.1. Güvenirlik Bulguları.....	34
4.2. Geçerlik Bulguları	34
4.3. Tanımlayıcı İstatistik ve Korelasyon Analiz Bulguları	37
4.4. Hipotez Testleri	40
4.4.1. Regresyon Analizleri.....	40

4.4.2. Bağımsız Değişkenlerin Birlikte Regresyon Analizine Dâhil Edilmesi	45
4.4.3. T Testi ve ANOVA analizleri	46
BEŞİNCİ BÖLÜM	51
SONUÇLAR VE ÖNERİLER	51
5.1. Sonuçların Değerlendirilmesi	51
5.2. Yazına Katkısı	58
5.3. Uygulamacılara Katkısı	59
5.4. Araştırmanın Kısıtları	60
5.5. Gelecek Araştırmacılara Öneriler	61
5.6. Sonuç	62
KAYNAKÇA	64
EKLER	74
Ek A. Anket Formu	75
ÖZGEÇMİŞ	78

TABLO LİSTESİ

Tablo 2.1:	Örgütsel düzeyde tükenmişlikle başa çıkma yolları	15
Tablo 2.2:	Bireysel düzeyde tükenmişlikle başa çıkma yolları.....	15
Tablo 2.3:	Kahn'ın kişisel adanmışlık modeli	17
Tablo 2.4:	Maslach ve ark.'nın tükenmişlik antitezi yaklaşımı modeli	17
Tablo 2.5:	Schaufeli ve ark.'nın tükenmişlik antitezi yaklaşımı modeli.....	18
Tablo 3.1:	Örnekleme ilişkin demografik veriler tablosu	30
Tablo 4.1:	Ölçeklere ait Cronbach Alpha güvenirlik kat sayısı sonuçları	35
Tablo 4.2:	Uyum indeksleri ve eşik değerleri	35
Tablo 4.3:	Ölçeklere ait doğrulayıcı faktör analizi sonuçları.....	36
Tablo 4.4:	Araştırmanın değişkenlerine ait ortalama, standart sapma, korelasyon ve güvenirlik değerleri	38
Tablo 4.5:	İş yükünün tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.....	40
Tablo 4.6:	İş yükünün işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.....	41
Tablo 4.7:	İş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi	42
Tablo 4.8:	İş-aile çatışmasının işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi	42
Tablo 4.9:	İş özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi	43
Tablo 4.10:	İş özelliklerinin işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi	44
Tablo 4.11:	Kişi-örgüt uyumunun tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi	44
Tablo 4.12:	Kişi-örgüt uyumunun işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi	45
Tablo 4.13:	Bağımsız değişkenlerin birlikte tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.....	46
Tablo 4.14:	Bağımsız değişkenlerin birlikte işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.....	46
Tablo 4.15:	Medeni duruma göre tükenmişlik ve işe adanmaya ilişkin independent sample T test tablosu	47
Tablo 4.16:	Tükenmişliğin yaş, eğitim durumu ve iş tecrübesi değişkenlerine göre tek yönlü varyans analizi	48
Tablo 4.17:	İşe adanmanın yaş, eğitim durumu ve iş tecrübesi değişkenlerine göre tek yönlü varyans analizi	49
Tablo 5.1:	Hipotezlerin desteklenme durumu	53

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 2.1: İş talepleri ve kaynakları kuramı	10
Şekil 2.2: Tükenmişliğin iş talepleri ve kaynakları kuramı.....	10
Şekil 2.3: Maslach'ın tükenmişlik modeli.....	12
Şekil 2.4: Hackman ve Oldham'ın iş özellikleri modeli	23
Şekil 2.5: Araştırmanın modeli.....	26

KISALTMALAR

- KBHA** : Kişisel Başarı Hissinde Azalma.
FAA : Amerika Birleşik Devletleri Federal Havacılık İdaresi.
DFA : Doğrulayıcı Faktör Analizi.
Df : Degree of Freedom.
RMSEA : RootMeanSquareError of Approximation.
CFI : Comparative Fit Index.
GFI : Goodness of Fit Index.

ÖZET

TÜKENMİŞLİK VE İŞE ADANMANIN ÖNCÜLLERİ: UÇUŞ TEKNİSYENLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

DEMİREL, Tolga

Yüksek Lisans, İşletme Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Sait GÜRBÜZ

Haziran-2014, 89 sayfa

Bu araştırmanın amacı, iş talepleri ve kaynakları kuramından yola çıkarak uçuş teknisyenlerinin işe adanma ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve bu değişkenlerin iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile ilişkisini ortaya koymaktır. Çalışmada öncelikle iş talepleri ve kaynakları kuramı, tükenmişlik, işe adanma, iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu kavramları açıklanmıştır. Ardından işe adanma ve tükenmişlik düzeyleri ile iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın hipotezleri; 320 uçuş teknisyeninden oluşan bir örneklem üzerinde test edilmiştir. Veri toplama aracı olarak anket kullanılmış ve toplanan veriler IBM SPSS 19 ve LISREL9.1 Student programları kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde, iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile işe adanma ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Son olarak, çalışanların işe adanma ve tükenmişlik düzeylerinin medeni duruma göre farklılık gösterdiği bulgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Talepleri ve Kaynakları Kuramı, Tükenmişlik, İşe Adanma, İş Yükü, İş-Aile Çatışması, İş Özellikleri, Kişi-Örgüt Uyumu.

ABSTRACT

BURNOUT AND WORK ENGAGEMENT ANTECEDENTS: A RESEARCH AMONG AIRPLANE/HELICOPTER TECHNICIANS

DEMİREL Tolga

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Assoc.Dr. Sait GÜRBÜZ

June-2014, 89 pages

The main objective of this research is to analyze between employee's workload, work-family conflict, job characteristics and person-organization fit and their burnout and work engagement levels, starting from job demands and resources model. First of all, in the study, the concepts of workload, work-family conflict, job characteristics and person-organization fit, burnout and work engagement are explained. Then a research to test the relationship between workload, work-family conflict, job characteristics, person-organization fit, burnout and work engagement is implemented. The research hypotheses were tested on samples of 320 flight technicians. The questionnaire form, which was used as a data collection tool and data analysis of the research is conducted by IBM SPSS 19 and LISREL9.1 Student program. As a result of this study, it was found that there was a significant relationship between workload, work-family conflict, job characteristics and person-organization fit and burnout, work engagement levels. Finally, it is found that employees' burnout and work engagement levels differ with regard to their marital status.

Key Words: Job Demands and Resources Model, Burnout, Work Engagement, Workload, Work-Family Conflict, Job Characteristic, Person-Organization Fit.

GİRİŞ

Günümüzde hızla artan rekabet koşullarında faaliyet göstermeye çalışan örgütler, ayakta kalabilmeleri için değişen teknolojik ve sosyal çalışma hayatına ayak uydurmak zorundadır. Örgütlerin rekabet koşullarında ayakta kalabilmelerinin en önemli etkeni insan faktörüdür. Örgütlerin nitelikli ve vasıflı çalışanlara sahip olması, örgütün verimini ve performansını artıracaktır. İnsan faktörünün farkında olan örgütler çalışanlarına yatırım yapmaya önem vermişlerdir. Aynı zamanda örgütler çalışanlar üzerinde daha fazla beklenti içine girmeye başlamışlardır. Böyle bir ortamda hem çevre şartları hem de örgütlerin psikolojik ve fizyolojik baskısı sonucu çalışanlar birçok problemlerle karşı karşıya kalmışlardır.

Çalışanların karşılaştıkları önemli sorunlardan birisi de tükenmişlik olgusudur. İlk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından ortaya atılan tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak görülmektedir (Ari ve Bal, 2008). Tükenmişlik sendromu “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde ifade edilmektedir (Freudenberger, 1974:159). Günümüzde iş rollerinin aile rollerini baskı altına alması, işveren tarafından beklentilerin fazla olması, kişi-örgüt uyumsuzluğu gibi sebepler, bir de üzerine binen ağır rekabet koşulları, çalışanların yüksek stres yaşamalarına neden olmaktadır. Uzun süreli yüksek stres beraberinde tükenmişlik sendromunun da ortaya çıkmasına neden olacaktır. Tükenmişlik sendromu bireyler ve örgütler için sonuçları açısından önem kazanmaktadır. Yapılan çalışmalar, tükenmişlik yaşayan çalışanların motivasyon ve performans düşüşüne, işinden tatmin seviyesinin azalmasına ve kendini işinde başarısız hissetmesine neden olacağına işaret etmektedir (Freudenberger, 1974; Cullen, 1995; Çam, 1999; Bakker v.d., 2005; Hakanen v.d., 2008; Ari ve Bal, 2008). Çalışanlardaki bu duygusal tükenme, örgütün de verimliliğini düşürecek ve kişi performans kaybı yaşayacaktır.

Tükenmişliğin önemini kavrayan ve tükenmişlik ile mücadele etmek isteyen örgütler, nasıl önlem alabileceklerini sorgulamaya başlamışlardır. Tükenmişliğin

önüne geçebilmek için neler yapılabilir? Bu doğrultuda yapılan araştırmalar günümüzde çalışanların sorunlarını anlama ve bu sorunların çözüm yolları üzerine olmuştur. Kısaca denilebilir ki, tükenmişlik sorununun çözümü, çalışanları tükenmişlik sendromuna iten faktörlerin ortadan kaldırılması veya azaltılmasıdır. Bu çalışmalar neticesinde yazında İngilizce’de *job engagement* ya da *work engagement* olarak ifade edilen, işe adanma olarak tabir edilen yeni bir kavram olmuştur. Genel olarak, işe adanma, çalışanların işlerine karşı isteklilik durumunda olması, işlerine karşı enerjik, adanmış ve işine yoğunlaşmış olmasını ifade eder (Eryılmaz ve Doğan, 2012:50). Yazında işe adanma tükenmişliğin zıttı olarak görölmektedir. Tükenmişlik ve işe adanma ilişkisi noktasında, en çok kabul gören yaklaşım Maslach ve arkadaşlarının İşe Adanma ve Tükenmişlik Modeli’dir. Maslach işe cezbolmayı tükenmişliğin zıddı olarak ele alır ve tükenmişliği de işe cezbolmanın erozyona uğraması olarak tanımlar (Maslach vd., 2001:416). Modele göre yüksek seviyedeki iş talepleri tükenmişlik seviyesini artırıp işe adanma düzeyini düşürürken yüksek seviyedeki iş kaynakları da tükenmişlik seviyesini azaltıp işe adanma düzeyini artırır. Buna göre çalışanların tükenmişlik ve işe adanma düzeyleri, iş yükü, işe-aile çatışması, kişi-örgüt uyumu, iş özellikleri, sosyal destek, amir desteği, ödöl, adalet, arkadaş desteği v.b. faktörlerden kaynaklanabilmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye genelinde kamu sektöründe görev yapan uçak helikopter teknisyenlerinin işe adanma ve tükenmişlik düzeyleri ve bunların öncülleri olan iş yükü, işe-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile olan etkileşimlerini ortaya koymaktır.

BİRİNCİBÖLÜM

ARAŞTIRMANIN SORUNSALI VE AMACI

1.1 Araştırmanın Sorunsalı

Dünya, geçmişten günümüze kadar geçen sürede, bilim ve teknolojiye gelişmelere bağlı olarak pek çok toplumsal aşamadan geçmiştir (Bayraç, 2003). Küreselleşme, uluslar arası rekabet ve yeni yönetim uygulamaları gibi sebeplerle oluşan yeni koşullar, örgütlerin ayakta kalmasını daha da zorlaştırmış ve örgütleri arayış içerisine sokmuştur. Bu bağlamda örgütler, *öğrenen örgüt* olma yolunda hareket etmeye başlamışlardır.

Örgütlerin ayakta kalabilmelerinin ilk şartı işgörenlerin verimliliğidir. Örgütler amaçlarına işgörenleri sayesinde ulaşırlar. Dolayısıyla örgütlerin verimliliği üzerinde en güçlü etkiye sahip olanlar da yine işgörenlerdir (Yumuşak, 2008). Kuzey Amerika'da yapılan çalışmalarda, kişilerin eskiye oranla daha fazla çalıştığı ve çalışkanlık, öz disiplin gibi değerlerin yükseldiği, girişimciliğin arttığı ve kişilerin yeni kariyerleri için teknolojik donanımlarını artırdıkları gözlenmektedir (Eraydın, 2001:67). Eskiye oranla daha fazla çalışmak ve kendisini sürekli geliştirmek zorunda kalan işgörenlerin omzuna yüklenen sorumluluklar da artmaya başlamıştır. Buna karşın örgütlerin de işgörenleri motive etmek gibi göz ardı edemeyecekleri yeni sorumlulukları oluşmuştur.

Tüm bu gelişen süreç içerisinde işgörenler üzerinde görülmeye başlanan ruh sağlığının bozulması, fiziksel ve duygusal çöküntü gibi problemlerinde etkisiyle tükenmişlik ve işe adanma şeklinde adlandırılan olgular yaşanmaya başlanmıştır. Yıpranma, enerji ve güç kaybı, çalışmada isteksizlik olarak ifade edebileceğimiz tükenmişlik, hem örgütün hem de çalışan üzerindeki olumsuz etkilerinin fark edilmesi ile birlikte önemli bir çalışma alanı haline gelmiş ve araştırmacı-yazarların dikkatini çekmeye başlamıştır. Örgütlerin, işgörenlerin motivasyonunu sağlamak için

izleyecekleri doğru stratejiler, işgörenlerin işe kendini verme, işe yoğunlaşma ve işi özümseme şeklinde ifade edebileceğimiz işe adanmalarını sağlayacaktır.

Tükenmişlik ve adanma üzerine yapılan araştırmada kullanılan kuramlardan birisi de *iş talepleri ve kaynakları kuramı*'dır (Bakker ve Demerouti, 2007). İş talepleri ve iş kaynakları olarak iki boyuttan oluşan kuramda iş talepleri; enerji kaybı ile beraber gelen sağlık problemlerine ve duygusal çöküntüye sebep olabilen, çalışanlardan sürekli olarak beklenen fiziksel ve psikolojik çaba olarak bahsedilebilir. İş kaynakları ise, çalışanlar üzerindeki iş taleplerini azaltarak, fizyolojik ve psikolojik maliyetleri düşüren, çalışanları kişisel gelişim ve ilerleme yönünde teşvik eden durumlardır. (Xanthopoulos vd., 2007). İş talepleri ve kaynakları kuramından yola çıkarak tükenmişlik ve işe adanma konularında Türkiye bağlamı dışında, Martinussen ve arkadaşları tarafından 2007 yılında Norveç polis memurları üzerinde çalışma yapılmış ve iş kaynakları, iş talepleri ve tükenmişlik arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonunda tükenmişliğin iş talepleri ve iş kaynakları ile kuramın belirttiği şekilde ilişki içinde olduğu belirtilmiştir. Özellikle ev-iş baskısının ve sosyal destek eksikliğinin tükenmişliğin her üç boyutu ile ilişkili olduğu vurgulanmıştır.

Hakanen ve arkadaşları da 2006 yılında yaptıkları çalışmada Finli öğretmenler üzerindeki iş ile ilgili iyi oluşu, enerjik süreci ve motivasyonel süreci incelemişlerdir. Çalışma sonunda iş talepleri ve kaynakları kuramının desteklendiği, iş taleplerinin tükenmişlikle, iş kaynaklarının da işe adanma ile ilişkili olduğu vurgulanmıştır.

Bir başka çalışma havacılık sektöründe Chen ve Chen tarafından 2012 yılında yapılan, Tayland'da kabin memuru olarak görev yapan uçuş görevlileri üzerinedir. Çalışma sonunda iş talepleri ve kaynakları kuramı desteklenmiş ve tükenmişliğin kabin görevlileri üzerinde sağlık problemleri ve müteakiben işi bırakmaya kadar gittiği bahsedilmiştir.

Türkiye'de yapılan çalışmaya Ümit Baran Metin'in yapmış olduğu yüksek lisans tezi gösterilebilir. Çalışmasında tükenmişlik, işe adanma ve işkolikliğin öncülleri ve sonuçları üzerinde durmuş, çalışma sonunda iş talepleri ve kaynakları kuramı desteklenmiştir.

İşe adanma ve tükenmişliğin öncül ve ardılları, iş talepleri ve iş kaynakları kuramından hareket edilerek yukarıda özetlenen sınırlı çalışmalar ile araştırılmıştır. Ancak öne sürülen bir kuramın farklı kültür ve bağlamlara genellenebilmesi için farklı örneklem ve sektörlerde yapılacak çalışmalar ile test edilmesine ihtiyaç

bulunmaktadır. Bu çalışmanın planlandığı süreçte işe adanma ve tükenmişliğin öncülleri konusunda Türkiye'deki havacılık sektöründe çalışan uçuş teknisyenleri üzerinde yapılmış bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla söz konusu kuramın test edilmesi bağlamında Türk havacılık sektöründe yapılacak bir çalışmanın, hem ilgili yazına katkı sağlayacağı ve hem de kuramın farklı kültür ve iş kollarına genellenebilir olup olmadığına dair ipuçları elde edilmesine imkân sağlayacağı beklenmektedir.

Böyle bir çalışmanın yapılmasının uygulama bakımından da bazı motivasyonları bulunmaktadır. Bilindiği gibi, havacılığın en önemli unsurlarından biriside bakım faaliyetleridir. Özellikle son yıllarda artan ve hızla gelişmeye devam eden hava taşımacılığının emniyetli ve güvenilir bir şekilde yapılabilmesi için uçak teknisyenleri üzerine önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu nedenle teknik personelin stresten uzak, negatif çevresel şartlardan izole edilmiş, fiziksel ve ruhsal olarak en üst seviyede bulunmaları önem arz etmektedir. Bu koşulları sağlayamayan koşullarda teknik personellerin emniyetli bir iş çıkarması beklenemez.

Her mesleğin kendine has zorlukları, stresi ve yorgunlukları vardır ve önemlidir; göz ardı edilemez. Uçak teknisyenliğinin diğer mesleklerden farklı kılan yönü stres, yorgunluk ve dolayısıyla tükenmişliğin neden olduğu hatalarda, bu mesleği uçak kazalarında baş aktör konumuna getirecektir. Böyle bir duruma haiz olan uçak ve helikopter teknisyenliğinin, iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu gibi faktörlerden nasıl ve ne şekilde etkilendiği, bu faktörlerin tükenmişliğin ve işe adanmanın düzeylerini belirlemede ne kadar etkili oldukları araştırılacaktır.

Günümüzde hem yurt içi hem de yurt dışında, başta sağlık ve eğitim alanı olmak üzere pek çok iş alanında tükenmişlik ve işe adanma ile ilgili araştırmalar yapılmaktadır. Yapılan yazın taramasında kamu sektöründeki uçak\helikopter teknisyenleri üzerinde bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu sebeple iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu faktörlerinin, tükenmişlik ve işe adanma üzerindeki sonuçlarını sunmak amacıyla böyle bir konunun araştırılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

1.2 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, iş talepleri ve iş kaynakları kuramından yola çıkarak uçuş teknisyenlerinin işe adanma ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve bu değişkenlerin tükenmişlik, iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile ilişkisini ortaya koymaktır.

Bu kapsamda araştırmanın alt amaçları şunlardır:

1. Uçak\helikopter teknisyenlerinin tükenmişlik ve işe adanma düzeylerini belirlemek.
2. Uçak\helikopter teknisyenlerinin tükenmişlik ve işe adanma seviyeleri ile iş yükü arasındaki ilişkiyi tespit etmek.
3. Uçak\helikopter teknisyenlerinin tükenmişlik ve işe adanma seviyeleri iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi saptamak.
4. Uçak\helikopter teknisyenlerinin tükenmişlik ve işe adanma seviyeleri iş özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek.
5. Uçak\helikopter teknisyenlerinin tükenmişlik ve işe adanma seviyeleri ile kişi-örgüt uyumu arasındaki ilişkiyi tespit etmek.
6. Uçak\helikopter teknisyenlerinin tükenmişlik ve işe adanma seviyeleri demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını saptamak.
7. İş talepleri ve kaynakları kuramının, Türk Havacılık sektöründe çalışan uçuş teknisyenleri üzerinde geçerliliğini test etmek.

1.3 Araştırmanın Önemi

Havacılık güvenliği üzerine mevcut yayın ve raporlara göre; uçak kazalarının %70-%80 arası insan faktörüne bağlıdır. Bunların da önemli bir kısmında bakım hatası temel sebeplerden birisi veya katkı edici bir faktördür (CAP 716, 2003). Kuzey Amerika'da yapılan bir araştırmada oluşan kazaların %18'inin bakım faktörlerinden meydana geldiği tespit edilmiştir. (Philips, 1994). Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin (IATA) güvenlik raporunda 93 uçak kazasının 24'ünün (%26) bakım kaynaklı olduğu vurgulanmıştır (Ranking, 2007).

Havacılığın ilk yıllarında uçak kazalarının ortalama %80'i makine ve %20'si insan faktörlü iken, günümüzde bu durum tamamen tersine dönmüş ve %80'i insan, %20'si makine faktörü olmuştur (Ranking, 2007). İngiltere'deki Sivil Havacılık

İdaresi (UK CAA), 1980 ve 1996 yılları arasındaki global 621 ölümcül kazaların sebepleri üzerine 1998’de bir çalışma yapmış, kazalara yol açan en önemli 10 faktörden birisi “bakım ve tamirdeki dikkatsizlik\hata\yetersizlik” olarak gösterilmiştir (CAP 681, 1998). Bakım hataları güvenlik ve maliyet üzerinde negatif bir etkiye sahiptir. Bu nedenle bakım usullerinin uygulanmasında prosedürlerin tümünün tekrar değerlendirilmesi ve çözümlerin ortaya konması ihtiyacı vardır.

En yaygın bakım hataları yanlış ve/veya tamamlanmamış parça montajlarıdır. Buna sebep olarak da teknik eğitim ve beceri eksikliği, yetersiz eğitim, zaman baskısı, iletişim eksikliği gösterilmektedir. Oysaki işe adanma ve tükenmişlik sendromu da değerlendirilmesi ve gerekirse çözümlerinin ortaya konması gereken faktörlerdir. Bu sebeple bu araştırma, kamu sektöründe çalışan uçak\helikopter teknisyenlerinin işe adanma ve tükenmişlik üzerine yapılmış Türkiye’deki ilk çalışma olarak önem taşımaktadır. Çalışma bulguları neticesinde elde edilecek sonuçların aynı zamanda iş talepleri ve kaynakları kuramına da destek bağlamında kaynak olacağı değerlendirilmektedir.

Ayrıca bu araştırma sonuçlarının tükenmişliği önleyici ve işe adanmayı artırıcı tedbirlerin alınması açısından ilgilileri bilgilendirmesi beklenmektedir. Elde edilecek bulgular sayesinde teknisyen olarak çalışan kişilerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çeşitli insan kaynakları politikalarının geliştirilmesi noktasında uygulamacılara çeşitli öneriler bulunacaktır.

Uçuş teknisyenlerinin tükenmişlik ve işe adanma düzeylerinin ve öncüllerini tespit etmeyi amaçlayan bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın sorunsalı, amacı ve önemine değinilmiştir. Bundan sonraki ikinci bölümde araştırmanın kuramsal çerçevesi kapsamında iş talepleri ve kaynakları kuramı, tükenmişlik ve işe adanma ile tükenmişlik ve işe adanmanın öncülleri olduğu kabul edilen değişkenler ele alınacaktır. Ayrıca bu bölümde araştırmanın hipotezleri ve modeli verilmiştir. Üçüncü bölümde çalışmanın örneklemini ve çalışmada kullanılan veri toplama araçları tanıtılacaktır. Dördüncü bölümde çalışmanın bulguları ve yapılan bir takım analizlerden bahsedilecektir. Son bölümde ise, çalışmanın bulgularından elde edilen sonuçlar değerlendirilecek, yazına yapılan katkı ve uygulamacılara önerilerde verilecektir. Çalışmanın sonucu bu bölümde yer alacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, araştırmanın kavramsal alt yapısını destekleyen hususlara yer verilecektir. Bu kapsamda ilk olarak iş talepleri ve kaynakları kuramı, müteakiben sırasıyla tükenmişlik, işe adanma, tükenmişlik ve işe adanmanın öncülleri olduğu kabul edilen değişkenler (iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri, kişi-örgüt uyumu) incelenecektir.

2.1 İş Talepleri ve Kaynakları Kuramı

İş talepleri ve kaynakları kuramına göre, her iş çevresinin kendisine has diğerlerinden farklı olarak iş stresi ile alakalı risk faktörleri vardır (Bakker ve Demerouti, 2007). Buna bağlı olarak iş talepleri ve kaynakları kuramı, iş talepleri ve iş kaynakları olarak iki genel kategoride sınıflandırılabilir (Demerouti vd., 2001). İş talepleri ve kaynakları modeli çalışanların fiziksel, sosyal, ruhsal açılardan iş ile olan bağlarını incelemektedir.

İş talepleri, enerji kaybı ile beraber gelen sağlık problemlerine ve duygusal çöküntüye sebep olabilen, fizyolojik ve psikolojik maliyeti olan, çalışanlardan sürekli olarak beklenen fiziksel ve psikolojik çabadır (Xanthopoulos vd., 2007). Düzensiz ve fazla mesai saatleri, uygun olmayan iş çevresi ve şartları, yüksek iş baskısı iş taleplerine örnek gösterilebilir. İş kaynakları ise iş hedeflerinin tutturulmasında fonksiyonel etkisi olan, çalışanlar üzerindeki iş taleplerini azaltarak, fizyolojik ve psikolojik maliyetleri düşüren, çalışanları kişisel gelişim ve ilerleme yönünde teşvik eden durumlardır (Xanthopoulos vd., 2007). Yüksek maaş veya ücret, kariyer fırsatları, iş güvenliği gibi hususlar iş kaynaklarına örnek gösterilebilir.

İş talepleri ve kaynakları kuramına göre iş talepleri sağlığın bozulması sürecinin, iş kaynakları ise motivasyonel sürecin öncüsüdürler. Sağlığın bozulması ve motivasyonel süreç, iş motivasyonunun ve iş gerginliğinin ilerlemesinde rol oynayan

psikolojik süreçlerdir (Demerouti ve Bakker, 2011). Sağlığın bozulması süreci, iş taleplerini, çalışanı sağlık problemlerine ve enerji tükenmesine götüren, ruhsal ve fiziksel kaynaklı, çalışanı tüketen iş ve kronik iş talepleri olarak önerir. Kuramda yer alan motivasyonel süreç ise, iş kaynaklarının motivasyon potansiyeline sahip olduğunu, işe adanmayı yükselttiği ve performansı artırdığını savunur (Demerouti ve Bakker, 2011).

İş talepleri ve kaynakları kuramının öne sürdüğü temel varsayımlar şu şekildedir:

1. İş kaynakları, tükenmişliğin de içine dâhil olduğu aşırı iş yükü, iş stresi, iş gerginliği gibi sonuçlar oluşturan iş talepleri karşısında tampon görevi yaparak, etkileri minimize eder (Bakker, Demerouti ve Euwema, 2005).

2. Farklı tiplerdeki iş talepleri ve kaynakları, iş geriliminin öncülleri olarak etkileşimde bulunarak olumsuz etkileri minimize ederler (Demerouti, Bakker, 2011).

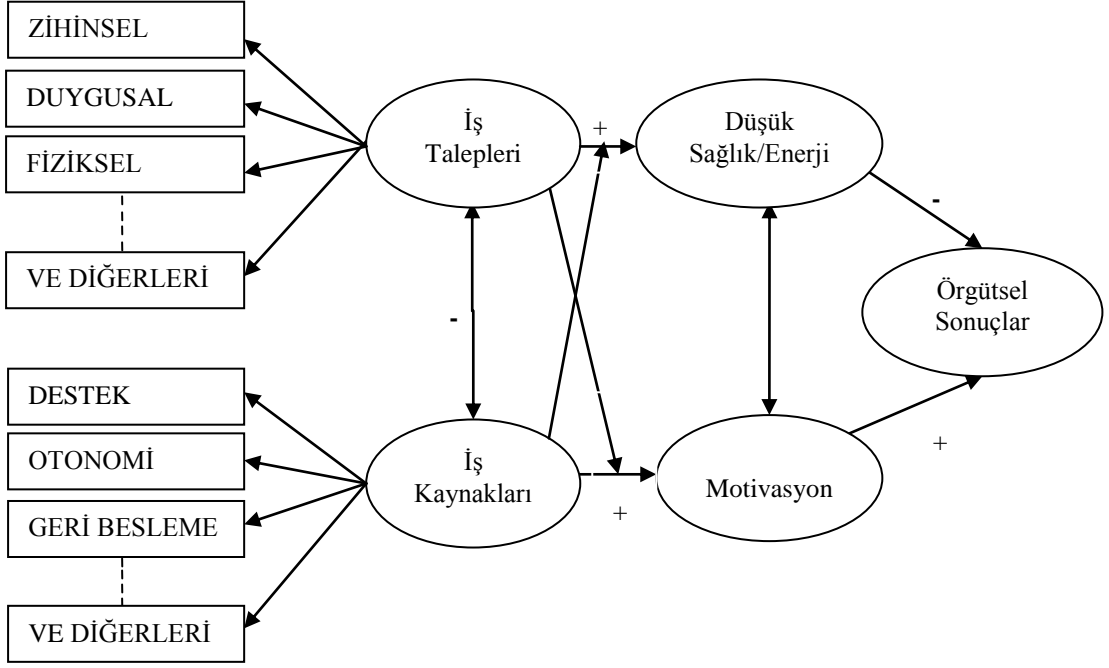
3. Bireysel özellikler kadar iş durumunun özellikleri de stres üzerinde tampon etkisi yapar (Kahn ve Byosiere, 1992).

4. İş talepleri yüksek olduğu zaman, iş kaynakları özellikle motivasyonu ve işe adanmayı etkiler (Bakker ve Demerouti, 2007).

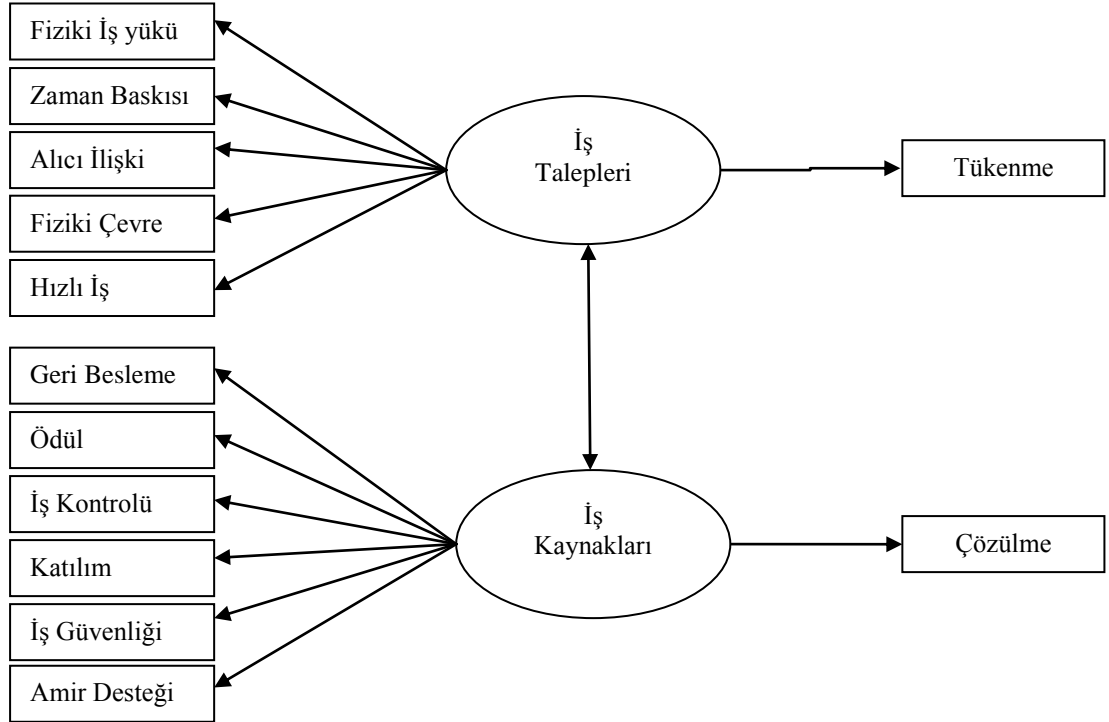
İş talepleri ve kaynakları kuramının öncül ve sonuçları ile beraber olan modeli Şekil 2.1'de verilmiştir. İş talepleri ve kaynakları kuramına göre çalışanlardan beklenen zihinsel, duygusal, fiziksel ve benzer değişkenler iş taleplerini oluşturmaktadır. Bu beklentilerin fazla olması çalışanlarda sağlık bozukluklarına ve enerji tükenmelerine sebep olacaktır. Amir ve arkadaşlardan gelen destek, otonomi, geri besleme ve benzer değişkenler de iş kaynaklarını oluşturmaktadır. Bu değişkenlerin çalışanlar üzerinde motivasyonu artırdığı değerlendirilmektedir. Değişkenler arası bu etkileşimler örgütsel sonuçlar açısından önemlidir.

Demerouti ve arkadaşlarının 2001 yılında yapmış oldukları çalışmada, günümüz araştırmaların hedeflerinden birinin de iş talepleri ve kaynakları modelini test etmek olduğu belirtilir ve iş talepleri ile tükenmişliğin, iş kaynaklarının ise işe adanmanın en önemli öncülleri olarak gösterilir (Demerouti vd., 2001:502). Çalışmada gösterilen tükenmişlik öncülleri Şekil 2.2'de gösterilmiştir. İş talepleri ve kaynakları kuramına göre iki süreçten bahsetmek mümkündür. Birincisi; iş yönünden çalışanlardan beklenen iş taleplerinin (fiziki iş yükü, zaman baskısı, alıcı ilişki, vd.), çalışanları tükenmeye doğru sürüklediğidir. İkinci süreç için ise iş taleplerinin zıttı olan iş kaynaklarının (geri besleme, ödül, iş kontrolü, vd.), çalışanların algıladıkları

tükenme düzeyini düşürerek, çalışanların örgüt içerisinde algılayacakları tükenme düzeyini düşürecek veya oluşmasına engel olacaktır.



Şekil 2.1: İş talepleri ve kaynakları kuramı (Demerouti ve Bakker, 2011:3).



Şekil 2.2: Tükenmişliğin iş talepleri ve kaynakları kuramı (Demerouti vd., 2001:502).

Türkiye kapsamında yapılan bir takım çalışmalarda da iş talepleri ve kaynakları kuramından hareketle araştırmalar yapılmıştır. Baran'ın 2010 yılında yapmış olduğu

“İş Tutulması, Tükenmişlik ve İşkolikliğin Nedenleri ve Sonuçları” konulu araştırması ile kuramdan faydalanmış, kuramın belirli özelliklerinin çalışanların işe ait bağlılıkları üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Baran 7 hotel ve 1 hastanenin çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında iş özelliklerinin algılanan fiziksel sağlık, örgütsel bağlılık ve iş-aile dengesi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışmasında kuramı Yapısal Eşitlik Kuramı ile test etmiş ve kuram destek bulmuştur. İş taleplerinin tükenmişlik ve işkoliklik üzerinde anlamlı etkileri olduğunu, iş kaynaklarında ise tükenmişlik sendromunun azalarak iş tutulmasının arttığını tespit etmiştir.

Bir başka çalışma ise; Bal’ın 2008 yılında, farklı sektörlerde faaliyet gösteren 21 şirkette çalışan ve tümü beyaz yakalı olan 1033 çalışan üzerinde yaptığı “Öz-yeterlilik, Ortamsal Faktörler ve Esenlik: İşe Gönülden Adanmanın Etkisi.” konulu doktora tezi araştırmasıdır. Bal araştırmasında kuramın motivasyonel süreci üzerinde durmuş ve ortamsal faktörler ile beraber öz-yeterliliğin de motivasyonel sürecin bir öncülü olabileceğini savunmuştur. Araştırmada öz-yeterlilik ile dört bağlamsal faktörü (amir desteği, geri bildirim, iş otonomi ve ödül) işe adanmanın öncülleri olarak, iş ile ilgili iyi oluşu ve işten ayrılma niyeti işe adanmanın sonuçları olarak incelemiştir. Araştırma sonunda öz-yeterliliğin işe adanma üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu, amir desteğinin işten ayrılma niyetini düşürdüğü ve işle ilgili esenlik duyguları en çok artıran faktör olduğunu ortaya konmuştur.

Türkiye bağlamındaki bir başka çalışma da Babakuş, Yavaş ve Karatepe’nin (2008) kuramdan yola çıkarak Türkiye’deki oteller üzerine yapmış oldukları çalışmadır. Çalışmalarında kuram ve insan kaynakları etkilerinin duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Araştırmanın öncülleri iş talepleri (rol çatışması ve rol belirsizliği), iş kaynakları (amir desteği, eğitim, ödül ve yetkilendirme) ve insan kaynakları (içsel motivasyon) olarak oluşturulmuş; araştırma sonunda iş kaynakları ve içsel motivasyonun çalışanlarda duygusal tükenmeyi düşürürken, iş taleplerinin tersi bir etki yaratarak artırdığı tespit edilmiştir.

İş hayatında önemli bir yeri olan tükenmişlik kavramı, bireyler ve örgütler açısından, sonuçları itibari ile önem kazanmaktadır. Giderek artan tükenmişlik sendromu, bilim adamlarının dikkatini çekmiş ve üzerinde araştırmalar yapılmasına neden olmuştur. Bu nedenle yazında önemli yer tutmuştur.

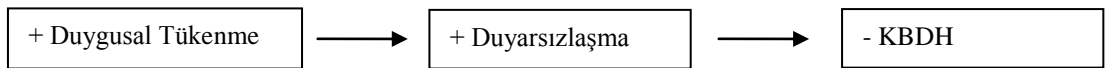
2.2 Tükenmişlik

İnsanların hayatlarının büyük bir kısmı iş yerinde geçmektedir. Yaşamın büyük bir kısmının çalışmakla geçmesi, doğal olarak bireyin iç ve dış çevreden birçok faktör tarafından olumlu veya olumsuz olarak etkilenmesine sebep olmaktadır. Bireyin işinden sağladığı doyum, hem kendi mutluluğu hem de verdiği hizmetin kalitesini yükseltmesi açısından önemli bir yer tutmaktadır.

Meslekten kişilerin, mesleğin özgün anlamı amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu ya da aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendini psikolojik olarak işinden geri çekmesi olarak tanımlanan tükenmişlik daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde, insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir (Kaçmaz, 2005). Tükenme kavramı ilk olarak Freudenberger tarafından 1974 yılında ortaya atılmış ve daha sonra Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir. İlk çalışmalar gönüllü sağlık çalışanları üzerinde yapılmış, müteakiben yapılmış çalışmalarda özellikle hizmet sektörü çalışanları olmak üzere tüm çalışanlara uygulanmaya başlamıştır.

Freudenberger (1974:159) tükenmişliği, *“başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu”* olarak tanımlarken; en yaygın kabul gören tükenmişlik kavramı Maslach ve Jackson’ın (1981:99) *“insanlarla yüz yüze çalışan kişiler arasında sık sık görülen bir duygusal tükenme ve kinizm sendromudur.”* tanımıdır. Kinizm -diğer adi ile sinizm veya kinik- bireylerin her zaman kendi çıkarlarını gözettiğine, bu nedenle herkesin çıkarıcı olduğunu savunan öğretilerdir (Erdost vd., 2007).

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi (KBDH) olarak üç alt boyutta toplamıştır. Tükenmişlik modelindeki birbirini izleyen aşamalar Şekil 2.3’de gösterilmiştir.



Şekil 2.3: Maslach’ın tükenmişlik modeli (Ardıç ve Polatçı, 2008:71).

Tükenmişliğin en kritik ve en önemli boyutu olan duygusal tükenmede, bireyde yorgunluk, enerji eksikliği, duygusal yönde kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler

gözlenir (Arı ve Bal, 2008). Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Leiter ve Maslach, 1988:297; Maslach vd., 2001:402-403).

Duyarsızlaşma çalışanın hizmet verdiği kişileri, insan olduklarını önemsemeyen, duygudan uzak tutum ve davranışlar içerisinde bulunması olup, insancılıktan uzaklaşması, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisine girmesidir (Leiter ve Maslach, 1988:297; Maslach vd., 2001:403). Duygusal tükenme içsel bir boyut olmasına karşın, duyarsızlaşma bir kişilerarası boyuttur. Daley'e (1979:375) göre tükenmişlik yaşayan bireylerin bazı özellikleri şu şekilde sıralamak mümkündür:

1. Hizmet ettikleri kişilerle kendi özel yaşamları arasına katı bir sınır çizerler.
2. Hizmet ettikleri kişilerle aralarına fiziksel mesafe koymak amacıyla bu kişilerle mümkün olduğunca diyalog kurmaktan kaçınırlar.
3. Hizmet verilen kişilere katı bir biçimde davranırlar; bu kişilerin sorunlarını çözmektense "*kitaba göre*" hareket etmeyi tercih ederler.

Kişisel başarıda düşme hissi (KBDH), kişi kendi içinde yetersiz hisseder ve kendisini olumsuz düşünme eğiliminde bulunur. İçsel boyut olan KBHA'da birey kendisine ilişkin değerlendirmelerinde genel bir olumsuzluk hisseder, işinde ilerleme kaydetmediğini hatta gerilediğini, harcadığı çabanın bir işe yaramadığını ve çevresinde bir fark yaratmadığını düşünür (Leiter ve Maslach, 1988:297-298; Maslach vd., 2001:403).

Ergin'in (1992) yapmış olduğu çalışma ile tükenmişlik dört evre ile tanımlanmış ve bu evrelerin kesikli bir süreç olarak değil, sürekli bir olgu olduğu vurgulanmıştır. Bu evreler şunlardır (Ergin, 1992):

1. Evre "şevk ve coşku evresi": Bu evrede yüksek bir umutluluk, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler sergilenmektedir. Mesleğin her şeyden önde olduğu, uykusuzluğun ve gergin çalışma ortamının rahatsız etmediği evredir.
2. Evre "durağanlaşma evresi": Bu evrede artık istek ve umutlulukta bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başladığı evredir.

3. Evre “engelleme evresi”: Başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar.

4. Evre “umursamazlık evresi”: Bu evrede çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürür, meslekten zevk almaz.

“Tükenmişlik sendromu aniden ortaya çıkan bir durum değildir, aksine yavaş ve sinsice gelişen bir belirtiler yumağıdır” (Ardıç ve Polatçı, 2008:73). Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasına kadar gelen bir sıra aşamalar vardır. Tanımlanan bu dört evre, çalışanların tükenmişlik yaşamalarının hangi aşamalardan geçerek oluştuğunu anlamak bakımından bir bakış açısı sunmaktadır.

Çalışanlar için önemli bir sorun olan tükenmişliğin belirtileri fiziksel, davranışsal, örgütsel ve sosyal olmak üzere dört grupta sınıflandırılabilir (Cronin ve Rooks, 1985:31; Cullen, 1995:22; Çam, 1999:90).

1. Fiziksel belirtiler: Yorgunluk ve bitkinlik hissi, uykusuzluk, solunum güçlüğü, kilo kaybı, uyuşukluk, genel ağrı ve sızılar gibi belirtiler.

2. Davranışsal belirtiler: Çabuk öfkelenme, işe gitmeyi istememe veya hiç gitmeme, özgüven ve özsaygıda azalma, unutkanlık, ani sinirlenme ve engellenme, kolay ağlama, başarısızlık hissi, küçümseme ve alay etme, davranışta katı olma gibi ifade edilebilir.

3. Örgütsel belirtiler: İşe geç gitmek veya gitmemek, takdir edilmediğini düşünmek, hizmet kalitesinde bozulma, kuruma yönelik ilgi azlığı, rol çatışması, değişime direnç, işi bırakma şeklinde görülen belirtiler.

4. Sosyal belirtiler: Çevreye karşı negatif tutum ve tavır içine girme, insanlara karşı ilgisiz, alaycı ve suçlayıcı davranma, sürekli gergin ve huzursuz olma, işlerini sürekli aksatma olarak sıralanabilir.

Örgütsel düzeyde tükenmişlikle mücadele adına alınacak ve uygulanacak her türlü yöntem, tükenmişliğin azaltılmasında az ya da çok etki sağlayacaktır. Örgütsel düzeyde tükenmeyi önlemek ve mücadele kapsamında uygulanabilecek yöntemler Tablo 2.1’de gösterilmiştir (Rogers, 1984; Izgar, 2001:29-42). Tükenmişlik yaşanan örgütlerde, işgören devir hızında artış, işte devamsızlık, işten kaytarma gibi yaşanan durumlardan ötürü örgüte ek maliyet getirmekte ve verimlilik ile etkinliği azalmaktadır. Bu sebeplerden örgütler tükenmişlikle mücadele etmelidirler.

Tablo 2.1: Örgütsel düzeyde tükenmişlikle başa çıkma yolları (Ardıç ve Polatçı, 2008:76).

<ul style="list-style-type: none">* Çalışanlarda örgütsel bağlılığı oluşturmak,* Çalışanları, takım çalışmalarına yönlendirmek,* Çalışanların işlerinde karar alma aşamasında bulunmalarını sağlamak,* Örgütsel değişimi sağlamak,* Ödül sisteminin adil olmasını sağlamak ve geliştirmek,* Örgüt içinde oluşacak çatışma ortamının önüne geçecek yönetim sistemi kullanmak,* Çalışanlara işle ilgili yetki ve sorumluluğu eşit ve adil dağıtmak,* Görev tanımlarını açık ve kesin olarak ortaya koymak,* İş yükünün önüne geçmek gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanıma başvurmak,* Kişisel gelişim imkanları sunmak,* Çalışanların, mesai saati içerisinde dinlenebilecekleri yeterli zamanı ayarlamak,	<ul style="list-style-type: none">* Örgüt içi iletişimi geliştirmek ve kalitesini artırmak,* Doğru bir terfi politikası uygulamak,* Uzun çalışma yerine esnek çalışma saatleri uygulamak,* Öğle yemeği ve dinlenme ortamlarını rahatlatıcı ve dinlendirici yerler olarak ayarlamak,* Çalışanları farklı görevlerde çalıştırmak,* Üst yönetimin desteğini sağlamak,* Sıklıkla pozitif geri bildirimde bulunmak,* Astlara yetki devrederek yönetsel becerilerini artırmak,* Örgütte çalışanlar için danışmanlık hizmeti oluşturmak,* Tatil ve sosyal etkinlik imkânlarını artırmak,* Çalışanların gelişimine katkıda bulunmak için eğitimler planlamak ve uygulamak,* Örgüt içinde kariyer fırsatları oluşturmak.
--	--

Tükenmişlikle mücadelede örgüt kadar bireylere de görevler düşmektedir. Bireyler açısından uygulanabilecek yöntemler Tablo 2.2’de gösterilmiştir (Izgar, 2001:46; Taycan vd., 2006). Tükenmişlik çalışanları fiziksel olarak yıpratmış, mutsuzluğa götürdüğü, yaşam kalitesini ve sonuç olarak enerjisini düşürdüğü düşünülürse, sonuçları itibari ile tükenmişlikten yine bireyin kendisi etkilenmektedir. Dolayısıyla bireylerinde tükenmişlikle mücadelede aktif rol alması gereklidir.

Tablo 2.2: Bireysel düzeyde tükenmişlikle başa çıkma yolları (Ardıç ve Polatçı, 2008:77).

<ul style="list-style-type: none">*Tükenmişliğin ne demek olduğu hakkında bilgili olmak,* Kendisini ve sınırlılıklarını tanımak ve ihtiyaçlarını ortaya koymak,* İşle ilgili beklenti ve hedeflerini ortaya koymak,* Kişisel gelişim imkanlarından faydalanmak* Danışmanlık hizmetlerinden faydalanmak,* Yaşam tarzını, huzurlu, monotonluğun önüne geçecek şekilde ayarlamak,	<ul style="list-style-type: none">* İşe başlamadan önce iş hakkında her yönüyle bilgi sahibi olmak,*Tatil yapmak,*Zaman yönetimini bilmek ve aktif uygulamak,* Tatile çıkmak,* Duygusal tükenmeye yer vermemek, rahatlamak için düzenli spor aktivitelerinde bulunmak, müzik dinlemek,* Hobi edinmek,
---	--

Hatırlanacağı üzere bu araştırmada ele alınacak ikinci temel değişken, işe adanmaydı. Bireylerin iş yaşamındaki karşılaştıkları tükenmişliğin karşıtı, bireyin işine adanmasıdır. İşe adanma yazında tükenmişliğin zıttı olarak değerlendirilmektedir. Buna göre tükenmişlik, başarısız olma, yıpranma ya da bitkin düşme gibi özellikleri içerirken (Maslach vd., 2001); işe adanma ise, enerjik, şevkli, coşkulu ve katılımcı olma gibi özellikleri içermektedir.

2.3 İŖe Adanma

İŖe adanma, yıllar içerisinde artan miktarda yapılan araŖtırma ve alıŖmalarla iŖ dünyasında uygulayıcıların, araŖtırmacıların ve hkmetlerin dikkatini ekmiŖtir. Özellikle son yıllardaki alıŖmalarla da hem uygulayıcılar hem de araŖtırmacılar açısından yapısı iyi bilinen bir boyut olarak kavramsal bir yapı kazanmıŖtır. AdanmıŖlık kavramının tanımlanması, ölçülmesi ve kavramsallaŖtırılmasında önemli geliŖmeler yaŖanmıŖ, gittikçe rağbet görmesine karŖın akademik alandaki geliŖmeler uygulayıcıların gerisinde kalmıŖtır (Macey ve Schneider, 2008). Örgütler rekabet avantajı elde etmede, mŖteri memnuniyeti sağlamada, verimlilik, performans, karlılık baŖta olmak üzere hedeflerine ulaŖmada iŖlerine ve örgütlerine bağlı, koordinasyon ve motivasyonu yüksek, enerjik, kendini iŖe adanmıŖ alıŖanlara gereksinim duymaktadır. Bu sebeple de alıŖanlarının iŖe adanmasını sağlayacak stratejileri geliŖtiren örgütler baŖarıya ulaŖan yolda büyük bir adım atmıŖ olacaklardır (Ertemli, 2011).

İŖe adanma, kiŖinin iŖine sadece bir bağlılığın neticesi olarak kendisini ne kadar adadığı ya da kiŖinin iŖine ne kadar bağlı olduğunun ötesinde, iŖini yaparken kendisinin tüm özüyle ne kadar orada olduğu, kendisini ne kadar iŖe kattığını ifade etmektedir (Doğan, 2002). İŖe adanmaya yönelik sınırlı sayıda araŖtırma bulunduğundan, iŖe adanma kavramı ile ilgili olarak geliŖtirilmiŖ model ve teoriler çok fazla değildir (Saks, 2006). İŖe adanmıŖlık kavramını tanımlayan dört farklı yaklaŖım bulunmaktadır. Bunlar, İhtiyaç-Tatmin YaklaŖımı (Kahn, 1990), TkenmiŖlik Antitezi YaklaŖımı (Maslach vd., 2001), Memnuniyet-Bağlılık YaklaŖımı (Harter vd., 2002) ve son olarak çok Boyutlu YaklaŖım (Saks, 2006) olarak yazında yerini almıŖ ve araŖtırmaların kavramsal çerçevelerinde atıf yapılan temel alıŖmalar olarak güncelliğini korumaktadır (Kurtpınar, 2011).

İŖe adanma üzerine yapılan alıŖmaların öncüsü ve ilk alıŖmalardan olan Kahn'ın iŖ ortamında incelediği alıŖmasında iŖ rollerine deėinmiŖtir. Kahn'ın araŖtırmasına göre insanın rollerini nasıl yaŖadıklarını belirleyen, anlamlılık, güvenlik ve uygunluk olarak üç psikolojik koŖul vardır. Kahn, insanların rol davranıŖları içinde kendilerine üç adet soru sorduklarını ve bu soruların yanıtlarına göre iŖe adanma veya adanmama davranıŖı sergilediklerini ne sürmektedir (Ertemli, 2011). Kahn iŖe adanma ile ilgili alıŖmalar için güzel bir teorik ereve çizmeyi baŖarmıŖ, psikolojik yapıya iliŖkin kapsamlı teorik bir model sunmuŖ olsa da, yapının

işletimselleştirilmesinde bir çözüm ortaya koyamamıştır (Bal, 2008:18). Kahn tarafından geliştirilen model özet şeklinde Tablo 2.3’de verilmiştir.

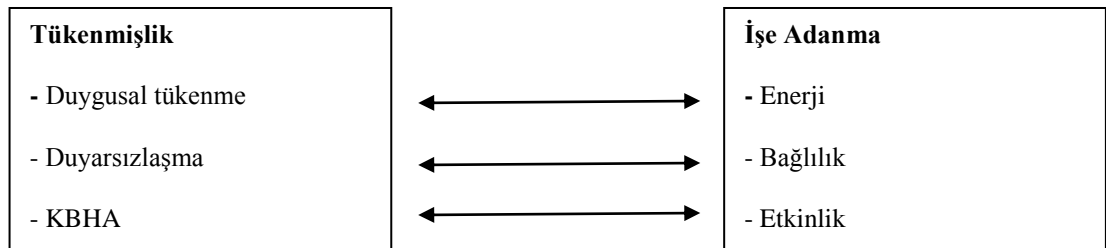
Tablo 2.3: Kahn’ın kişisel adanmışlık modeli (Kahn, 1990’dan aktaran Kurtpınar, 2009:3-9).

Psikolojik Şartlar	Etkilenme Seviyesi	Boyutları
<ul style="list-style-type: none"> - Anlamlılık - Güvenlik - Uygunluk 	<ul style="list-style-type: none"> - Bireysel - Kişilerarası - Grup - Gruplararası - Örgütsel 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiziksel - Duygusal - Zihinsel

İşe adanma ile alakalı bir diğer yaklaşım Maslach’ın tükenmişlik kavramından hareketle oluşturulmuş Tükenmişlik Antitezi Yaklaşımı modelidir. Maslach işe adanmayı tükenmişliğin zıddı olarak ele alır ve tükenmişliği de işe adanmanın erozyona uğraması olarak tanımlar (Maslach vd., 2001:416). Enerji, bağlılık, etkinlik boyutları olan işe adanma seviyesinin düşmesi, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutlarından oluşan tükenmişliğin ortaya çıkmasına sebep olur (Tablo 2.4).

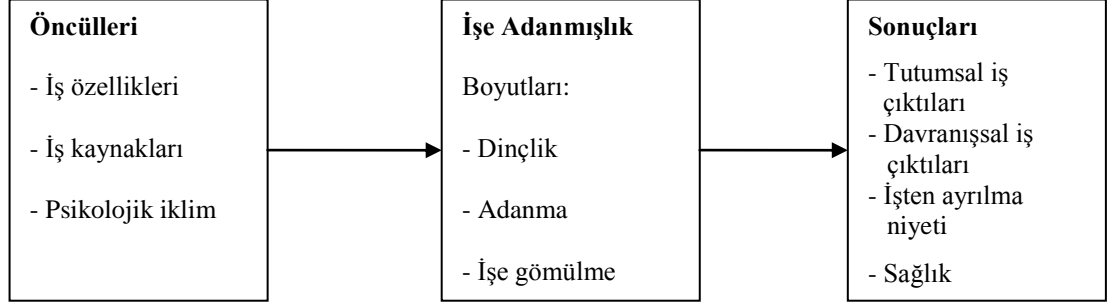
İşe adanmanın bir başka tanımı da dinçlik (vigor-yüksek enerji seviyesi,zihinsel dinçlik), adanma (dedication-coşku, ilham, gurur ve mücadele duygularıyla bir işe güçlü bir şekilde dahil olma; yaptığı işi önemli hissetme), işe gömülme (absorption-tamamen işe konsantre olma, işten mutluluk duyma, işte zamanın süratle geçmesi, işten ayrılmakta güçlük çekme) boyutları ile karakterize edilmiş; olumlu, yerine getirmeci ve tatminkar zihinsel bir durumdur (Schaufeli vd., 2002:74). Schaufeli ve arkadaşları tükenmişlik ile işe adanmanın birbirinin tamamen zıttı olamayacağını ve bu şekilde sayılamayacağını savunmuştur (Schaufeli vd., 2002:71).

Tablo 2.4: Maslach ve ark.’nın tükenmişlik antitezi yaklaşımı modeli (Maslach vd., 2001’den aktaran Kurtpınar, 2009:3-10).



Schaufeli ve arkadaşlarının Tükenmişlik Antitez Yaklaşım Modeli Tablo 2.5’de gösterilmiştir. Araştırmamızda işe adanma yaklaşımı olarak Tükenmişlik Antitez Yaklaşımı kullanılmıştır.

Tablo 2.4: Schaufeli ve ark.’nın tükenmişlik antitezi yaklaşımı modeli (Schaufeli vd., 2002’den aktaran Kurtpınar, 2009:3-11).



İşe adanmadaki üçüncü yaklaşım Harter ve arkadaşlarının (2002) Memnuniyet-Bağlılık Yaklaşımıdır. Geliştirilen modele göre işe adanmışlık bireyin işe karşı duyduğu isteği içeren bağlılık ve tatminidir. İşe adanmışlık; müşteri memnuniyeti işten ayrılma, güvenlik, üretkenlik ve karlılık değişkenleri ile ilişki içerisindedirler. (Kurtpınar, 2011:3-11). Son boyut olan Saks’ ın Çok Boyutlu Yaklaşımı diğer modellerden daha güçlü mantıksal temellere dayanmaktadır (Saks, 2006:603). Saks işe adanmayı, kişisel rol performansı ile ilişkilendirilen, kavramsal duygusal ve davranışsal bileşenlerden oluşan, belirgin ve benzersiz bir yapı şeklinde özetlemektedir (Saks, 2006:602).

Ertemli (2011) yapmış olduğu yüksek lisans tezinde işe adanmanın öncüllerini örgütsel ve kişisel özellikler olarak iki temel başlık altında toplamıştır. Örgütsel özellikler içinde işin özellikleri, sosyal destek, ödül ve tanınma, geri bildirim ve örgütsel adaleti; bireysel özellikler içerisinde de iş talepleri ve kaynakları kuramında “kişisel kaynaklar” olarak ifade edilen iyimserlik, öz yeterlilik, öz saygı, dayanıklılık, zorluklarla başa çıkabilme yeteneği işe adanmanın öncülleri olarak belirtilmiştir. Ertemli araştırmasında aile hayatı olan beyaz yakalı çalışanlar arasında iş-aile çatışması ile aile-iş çatışmasının işe adanma ile olan ilişkisini incelemiştir. Araştırma neticesinde çalışanların yaşadığı iş aile çatışması işe adanma düzeylerinin ilişkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca, iş aile çatışmalarının işe adanmanın dinçlik, adanma ve işin anlamlılığı ve yoğunlaşma boyutları; aile iş çatışmalarının ise işe adanmanın, adanma ve işin anlamlılığı boyutu ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Son

olarak, çalışanların işe adanma düzeylerinin yaşa, medeni duruma ve çocuklarının yaşlarına göre farklılık gösterdiği bulgulanmıştır. (Ertemli, 2011).

Kurtpınar (2011) yaptığı araştırmada iki farklı banka genel merkezinde çalışan ve orta düzey yöneticilerinin üzerinde bütünleyici ve tamamlayıcı birey-örgüt uyumunun işten ayrılma niyeti, örgütsel vatandaşlık davranışı, performans değişkenleri arasındaki ilişkilerde işe adanmışlık değişkenini bir ara değişken (mediating) olarak, birey-örgüt uyumunun işe adanmışlık üzerindeki etkisinde kişilik özelliklerinden dışadönüklük ve açıklık özellikleri ise şartlı değişken (moderating) olarak rolleri incelemiştir. Araştırma sonucunda, bütünleyici ve tamamlayıcı birey-örgüt uyumunun işten ayrılma niyeti, örgütsel vatandaşlık davranışı, performans değişkenleri arasındaki ilişkilerde, işe adanmışlık değişkeninin tümüyle bir ara değişken olduğu sonucuna varılmıştır. Bunun yanında, birey-örgüt uyumunun işe adanmışlık üzerindeki etkisinde, açıklık kişilik özelliğinin düzenleyici rolü olduğu ve dışadönüklük kişilik özelliğinin bu değişkenlerle ilişkisini ise manidar bulunmuştur. Araştırmamızın öncülleri olarak iş yükü, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumunun tükenmişlik ve işe adanma üzerindeki etkileri ve ilişkileri araştırılacaktır. Şimdi bu öncüller hakkında yazındaki var olan bilgilere ve daha önce yapılmış çalışmalara değinilecektir.

2.4 Tükenmişlik ve İşe Adanmanın Öncülleri

2.4.1 İş Yükü

İş yükü, “Belirli bir zamanda, belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı” şeklinde tanımlanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Aşırı iş yükü, çalışanları tükenmişliğe iten, hem sağlık durumlarının kötüleşmesine, hem de stresi artırmaya sebep olan bir faktördür. Bu kadar önemli olan iş yükü faktörünün, çalışanlar üzerindeki etkisi azaltılmadığı takdirde, çalışanların ruhsal sağlığının bozulmasına ve işten ayrılma hızında artışlar meydana gelmesine sebep olacaktır. İş taleplerinin yüksek olması, buna karşın iş kaynaklarının taleplerini karşılamada gereken seviyeden daha az olması fazla iş yükünün başlıca sebebi olarak ifade edilebilir.

Leiter (1991), çalışanların düşük sağlık durumlarının önemli sebebi olarak yüksek iş yükü olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, iş yükünün tükenmişlikle doğrudan ilişkili olduğu belirtilmektedir (Maslach vd., 2001). Tükenmişliğin

öncülleri olabilecek faktörler incelendiğinde, bu faktörler arasında iş yükünün ve iş özelliklerinin -özellikle iş kontrolünün- tükenmişliğin öncülleri arasında bulunduğu görülmektedir. Bolat'ın (2011) araştırmasında hem iş yükü ve iş kontrolünün tükenmişlik üzerinde ayrı ayrı, hem de bu iki değişkenin aralarındaki ilişkinin tükenmişlik üzerinde etkileri olduğunu göstermiştir. Bunun yanında gruplar arasındaki farklı iş yükü ve iş kontrolü düzeyleri, tükenmişlik açısından da grupların anlamlı farklılıklar hissedeceği belirlenmiştir. İşgörenlerin hissettikleri iş yükü düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyleri artarken, yaptıkları işin özelliklerini olumlu algıladıklarında, iş üzerinde kontrolleri olduğunu hissettiklerinde tükenmişlik düzeyleri düşmektedir.

Gelişen teknolojinin de etkisiyle değişen ve yoğunlaşan iş yaşamı ile beraber iş yükü, özellikle son yıllarda dikkatleri üzerine çekmeye başlamıştır. Bazı kişisel sonuçların (iş memnuniyeti, iş performansı gibi) açıklanmasında önemli bir öncül değişken halini almıştır (Gürbüz vd., 2012). Ayrıca stres kaynakları arasında en önemli ve en çok karşılaşılan etkenlerdendir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:274). İş yükünün bireyi olumsuz etkilediği alt alanlar, belirgin olmayan görev yüklenimi, işi yapmakla yükümlü olduğu zamana ait baskı (yapabileceğinden daha kısa zamanda daha fazla iş yapması beklentisi), uyumsuz ya da uygunsuz eğitim ve geliştirme ile düşük düzeyde sosyal destekten oluşmaktadır (Understanding Ergonomics At Work, 2005).

İş yükünün ağır olmasının, işe adanma üzerinde ne gibi etkileri olacağı birkaç araştırmada incelenmiş ve birbiri ile çelişkili sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan üç araştırmada iş yükünün dinçlik ve adanmışlıkla ilişkili olmadığı ancak yoğunlaşmaya olumlu katkıda bulunduğu (Koyuncu vd., 2006; Mauno vd. 2007; Xanthopoulou vd., 2009), dört araştırmada ise iş yükünün işe adanma ile olumsuz yönde ilişkili olduğu saptanmıştır (Hakanen vd., 2005; Hakanen vd., 2006; Korunka vd., 2009; Prieto vd., 2008).

Gürbüz ve arkadaşları (2012)'nin yaptıkları araştırmada ise Türkiye'deki küçük ve orta ölçekli yatırım bölgelerindeki çalışanlar üzerinde iş yükünün, algılanan örgütsel destek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, iş yükünün hem iş-aile çatışması ile hem de aile-iş çatışması ile anlamlı biçimde ilişki içinde olduğunu belirtmiştir. Bolat (2011)'in otel çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmasında ise iş yükü ve iş kontrolünün aralarındaki ilişkiyi ve tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma sonucunda iş yükü, iş

kontrolünün tükenmişliği etkilediğini, bu iki değişken arasındaki ilişkinin de tükenmişlik düzeyi üzerine etki yarattığını belirtmiştir.

2.4.2 İş-Aile Çatışması

Günümüzde kadınların iş gücüne katılımlarının artması, çift gelirli ailelerin sayılarının çoğalması, işyerlerinde çocuk sahibi kadınların artması, kadın ve erkeğin iş ve ailedeki rollerinin kısmen de olsa benzerleşmeye başlaması, yeni aile modellerinin ortaya çıkması, boşanma oranlarının artmasıyla tek ebeveynlerin sayısının yükselmesi, iş ile aile arasındaki sınırların azalmaya başlaması, bireylerin işlerine verdikleri anlamın farklılaşması, çalışanların işlerinden ve ailelerinden beklentilerinin değişmesi; iş aile dengesine verilen önemin ve iş aile - aile iş çatışmalarına duyulan ilginin artmasını sağlamıştır (Ertemli, 2011).

İş-aile yaşam çatışmasının birinci boyutunu oluşturan iş-aile çatışması, bireyin işi ile ilgili üstlendiği rolün, ailesi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya işten aileye yönelik olan çatışma türüdür (Frone ve Cooper, 1992:728). İkinci boyut olarak değerlendirilen aile-iş çatışması ise, ailenin iş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesini engellemesinden dolayı meydana gelen çatışma veya aileden işe yönelik olan çatışma durumlarını ifade eder (Voydanoff, 2005:708). Konu ile ilgili yapılan araştırmalar; iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasından daha fazla yaşandığını ortaya koymaktadır (Kinnunen vd., 2004; Frone ve Cooper, 1992).

Frone ve Cooper'a (1992) göre de iş ve aile yaşamları arasındaki ilişki iki yönlüdür. Buna göre, kişinin aile yaşamı iş yaşamını etkileyebileceği gibi, iş yaşamı da aile yaşamını etkileyebilmektedir. İş aile ve aile iş çatışması arasında yüksek seviyede ilişki bulunmasına rağmen çatışmayı tetikleyen faktörler açısından bakıldığında ikisinin birbirinden farklı olduğu görülmektedir (Casper vd., 2002; Frone vd., 1992). Nitekim iş-aile çatışmasında işten aileye yansıyan sorunlar nedeniyle oluşan bir çatışma hali mevcutken, aile-iş çatışmasında aileden işe yansıyan sorunlar nedeniyle ortaya çıkan çatışmalar oluşmaktadır (Frone vd., 1992). Yazında iş aile çatışmasının nedenleri olarak ele alınan pek çok farklı neden vurgulanmıştır. Ertemli' nin (2011) araştırmasında, iş-aile çatışmasının nedenleri kişisel nedenler (cinsiyet, yaş, kişilik), iş kaynaklı nedenler (çalışma saatleri ve koşulları, iş yükü ve işteki rol beklentileri) ve aile ile ilgili özellikler (evlilik ve eşe

ilişkin özellikler, çocukların bakımı sorunu, aile kaynaklı diğer nedenler) olmak üzere üç ana başlık altında sınıflandırılmıştır. İş aile ve aile iş çatışmaları; bireyin yaşam tatmini ve evlilik tatmininde azalmaya, tükenmişlik hissine, sağlık problemleri yaşamasına neden olmakla kalmamakta, örgütsel açıdan da iş stresinin, işe geç gelme ve işten ayrılma eğilimlerinin artması, iş tatmini, motivasyon, verimlilik, iş performansı ve örgütsel bağlılığın azalması gibi sonuçlar doğurabilmektedir (Ertemli, 2011).

Uzun süreli çalışmalara bağlı olarak gelişen iş aile çatışması aracılığıyla depresyon ve strese bağlı sağlık problemleri ortaya çıkmaktadır. Depresyon ve somatik problemler arasındaki ilişki nedeniyle iş aile çatışmasından kaynaklanan boşanmalar, performans düşüklükleri, işe gelmeme veya işten ayrılma niyeti gibi iş ve ailevi problemler çıkabilmektedir (Parasuraman vd., 1996).

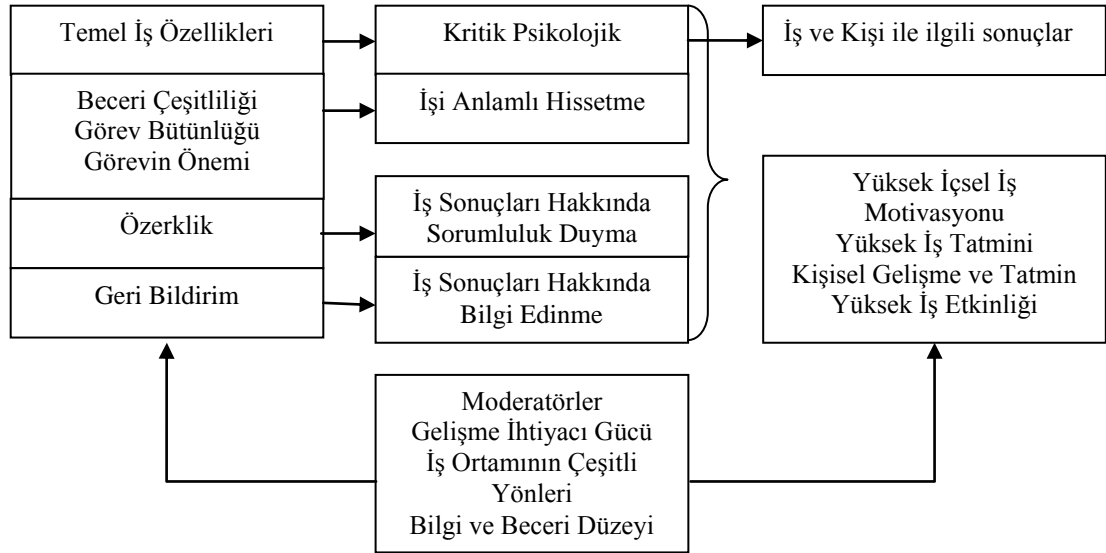
Karatepe ve Kılıç (2007) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otellerin ön büro elemanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada, aile-iş çatışmasının çalışanların performanslarını olumsuz etkilediğini tespit etmişlerdir.

Çelik ve Turunç'un (2010) Ankara'da savunma alanında faaliyet gösteren küçük işletmelerde çalışan personeller üzerinde yapmış oldukları araştırmada, hem iş-aile hem de aile- iş çatışmasının da iş performansını anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir (Çelik ve Turunç, 2010).

2.4.3 İş Özellikleri

İşin niteliği ve önemi, çalışanların işlerine olan adanmışlığı veya tükenmişliği etkileyen faktörlerden birisidir. İşin özellikleri ile alakalı olarak, işin zorluk derecesi, çalışanları motive edebilme potansiyeli, çalışanlara yetki ve sorumluluk verebilme, çalışanların iş ile alakalı konularda alınan kararlarda söz sahibi olabilmesi, çalışanların tecrübelerini ve becerilerini geliştirebilme imkânı sayılabilir. Çalışanların motivasyonunu artırmak amacıyla kullanılan birçok model ve yöntem vardır. Hackman ve Oldham (1980)'ın geliştirdiği iş özellikleri modeli motivasyonu artırmak amacıyla geliştirilmiş ve test edilmiştir. İş özellikleri modeli, örgütün, çalışanın iş tecrübelerine, yeteneklerine ve kalitesine göre iş yerini yeniden dizayn ederek, çalışanların performansını ve iş yerinin verimliliğini artırmasıdır (Kaşlı, 2007).

İş özellikleri modeline göre, bir işte motivasyonun sağlanması ve bu motivasyonel durumun devam ettirilebilmesi için gerekli üç kritik durumun oluşması gerekir. Bunlar; çalışanın işin sonuçları hakkında bilgi sahibi olması, çalışanın işin sonuçlarına karşın kendisinde sorumluluk hissetmesi, son olarak çalışanın yapmış olduğu işi anlamlı bulmasıdır. Bu üç psikolojik durum motivasyonun sağlanması ve yüksek düzeyde tutulabilmesi için olmazsa olmazlardandır (Kaşlı, 2007). Yine yaklaşıma göre bir işte bulunması gereken temel özellikler arasında, motivasyonu sağlayıp performansı artırarak iş tatmini düzeyini yükseltmek; bu sayede çalışanların işe devamsızlık ve iş bırakma niyetlerini düşürmek olmalıdır (Hündür, 2006:1). Çalışanların severek ve isteyerek yapmış oldukları işler, tükenmişliği azalttığı gibi işe adanmayı artıracaktır. Araştırmacılar beş iş özelliğinin gerekli olduğunu (Şekil 2.4'de gösterildiği gibi) ileri sürmüşlerdir (Hackman ve Oldham, 1980).



Şekil 2.4: Hackman ve Oldham'ın iş özellikleri modeli (Hackman ve Oldham, 1980'den aktaran Kaşlı, 2007:161).

Yaptıkları işin özelliklerini olumlu ve anlamlı olarak algılayan çalışanlara bakıldığında, işlerinde tecrübelerini ve becerilerini geliştirebilen ve gösterebilmek imkânı bulan, iş üzerinde karar sahibi olan ve yaptıkları iş, toplum tarafından değer verilen kişiler olduğu görülmektedir (Vegt, 1998:125). İyi tanımlanmış, çerçevesi belli ve kesin olarak ortaya konulmuş iş özellikleri ile işgören beklentileri birbiriyle uyumlu oldukları sürece, işgörenlerin işe adanmaları da olumlu etkilenecektir.

Thakor ve Joshi (2005:585) iş özelliklerinde motivasyonun sağlanması ve yükseltilmesi için ana iş boyutları olarak bazı faktörlere değinmiştir. Bu faktörler işi

anlamli hissetmeye yönelik ozelliklerdir. Bu faktörler, beceri çeşitliliği, görevin kimliği, görevin önemi, otonomi ve geri beslemedir. Beceri çeşitliliği işin sahip olduğu beceri ve yetenek gerektirmelerinin ve çalışanın işi yaparken bulunduğu faaliyetlerin çeşitliliğinin ölçüsüdür. İşgörenlerin, becerilerini artırabilmek için aldıkları eğitimler ile işinde farklı deneyimlerde bulunabilmeleridir (Cheser, 1998:199). “Görevin önemi, işgören, diğer çalışanlar ve toplum tarafından verilen değerdir. Geri bildirim, işin kendisinin, bireysel başarısına dair kişiye, ne derecede açık ve doğrudan bilgi sağladığının ölçüsüdür” (Kaşlı, 2007:163). Özerklik, çalışanların işleri üzerinde karar sahibi olabilmeleri, kararlarda katılımlarının sağlanması, çalıştığı işte bağımsız olarak hareket edebilmesi, işinde inisiyatif kullanabilme derecesidir. Yapılan deneysel ve teorik araştırmalarda, işgörenlerin yaptıkları iş üzerinde sahip oldukları özerklik, çalışanlarda sorumluluk duyma hissini artırdığı görülmüştür (Dodd ve Ganster, 1996:331).

“İşlerin yapısında meydana gelen değişikliklerden dolayı, işgörenlerin manevi, ruhsal ve zihinsel beklenti ve ihtiyaçlarını tam olarak karşılamaları güçleşmiştir” (Gürbüz, 2013:191). Bu tür sorunları ortadan kaldırmak, tatmin ve motivasyonları artırmak için kullanılan başlıca teknikler: “İş basitleştirme, iş rotasyonu, iş genişletme, iş zenginleştirme, kendini yöneten takımlar ve esnek çalışma biçimleridir” (Gürbüz, 2013:205).

2.4.4 Kişi-Örgüt Uyumu

Kişi-örgüt uyumu temel olarak, kişinin sahip olduğu değerleri, amaçları, kişilik özellikleri ile örgütlerin varoluş amaçları, sahip olduğu değerler, kültürü ve iş özelliklerinin uyumasıdır (Brown vd., 2005). Schneider (1987)'in, “çekme” (attraction), “seçme” (selection), ve “ayrılma” (attrition) modeli, kişi-örgüt uyumu açısından, kişilerin çalışacakları örgütleri seçmelerinde, nasıl hareket ettiklerine dair en kabul gören modeldir. Kısaca ASA şeklinde tabir edilen bu modele göre kişiler, kendi kişilik özellikleri ve değerleri ile örtüşen örgütlerde çalışmaya daha eğilimlidirler.

Chatman (1991) çalışmaları sonucunda, örgütle değerleri uyuşan yeni çalışanların bireysel değerleri örgütle benzeşmeyen çalışanlardan daha hızlı uyum sağladıklarını, tatmin oranının daha yüksek olduğu ve içten ayrılma niyetinin de daha düşük olduğu tespit etmiştir (Chatman, 1991). Kristof (1996), Chatman (1991),

Judge ve Bretz (1992), Rentsch ve McEven (2002), Turban (2001) ve Lyons ve Marier (2011) çalışmaları sonucunda da kişilerin kendi değerleriyle benzer algıladıkları örgütleri daha çekici buldukları tespit edilmiştir (Tom, 1971). Bu nedenle kişiler için kendi değerlerine yakın olan örgütlerde çalışmak cazip edici ve çekicidir. Bunun yanında örgütlerinde bir varoluş amacı bulunmaktadır ve bu amaca ulaşma yolunda kendi amaç ve değerlerine uygun adaylar seçmeye ve almaya çalışacaktır. Ayrılma aşamasında ise çalışanların örgüte katıldıktan sonra, örgüt içinde uyuma problemleri yaşaması sonucu örgütten ayrılma kararı almasıdır.

Cooman vd.'ne göre, çalışanların örgüt içinde yaşadıkları kişi-örgüt uyumu, en yüksek seviyesine örgüte girişlerinden itibaren iki yıl içinde görülmektedir. Örgütte yeni işe başlayan çalışan ile hâlihazırda çalışan işgörenlerin değerleri arasındaki uyum bu iki yıl içindeki sürede daha belirgindir ve bu uyumun sebebi sosyalleşme etkisidir. Sosyalleşme etkisinin de katkısıyla artan kişi-örgüt uyumu, işgörenin işe adanma düzeyini artırmaktadır. Bu nedenle örgütler sosyalleşme uygulamalarına önem vermektedirler (Cooman vd., 2009: 105-106).

Schneider'in kişi-örgüt uyumuna ilişkin modeli başlıca şu fikirlere dayanmaktadır (Schneider, 1987: 356):

1. Nitelikli çalışanlar, çalışacakları örgütü seçerken, sahip oldukları kültür, değer, ve kişiliklerine uygun örgütler ararlar. Dolayısıyla her insanın çalışacağı şirket farklılık arz edecektir. Örgüt kültür ve değerlerini de oluşturan insanlar olduğundan işe girecek kişilerin seçim kriterleri örgüt değil aslında yine örgütte çalışan insanlardır.

2. Örgütler uyguladıkları personel seçimi politikaları ile örgütün kültürü, değerleri ve niteliklerine, örgüt içinde hâlihazırda çalışanların tutum ve davranışlarıyla uyum sağlayacak kişileri seçmeye çalışırlar. Personel seçiminde izlediği politikalar ne kadar iyi ve net olursa, örgüt içindeki örgüt ve birey uyumu da o düzeyde yüksek olacaktır. Aslında, seçim prosedürlerinin amacı, örgüte giren çalışanların farklılıklarının örgütte kabul edilebilir uyum sınırları içinde olmalarını sağlamaktır.

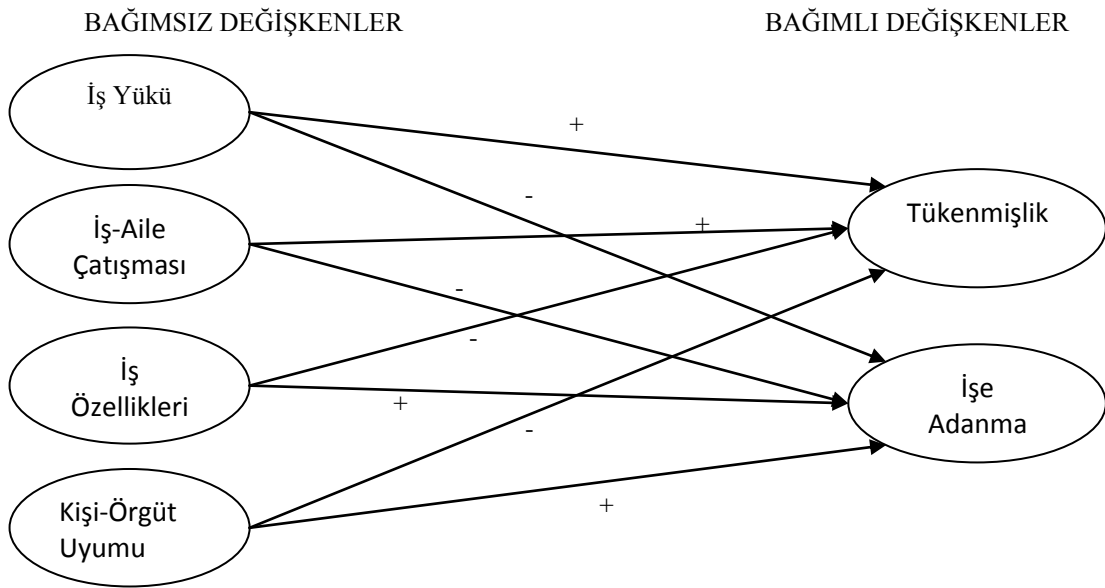
3. İşgörenler çalıştıkları örgütle uyum sağlayamazlarsa, örgütü isteyerek ya da istemeyerek terk edecekler ve daha iyi uyum sağlayacakları örgüt arayışına gireceklerdir. Araştırmacılar, bu duruma kişi-örgüt uyumunu açıklama açısından önem vermektedirler. Ayrıca işten ayrılan çalışanlar üzerine yapılan araştırmalarda, işten ayrılma sebebi olarak kişi-örgüt uyumu ve işin özelliklerinden kaynaklı

sebepler dışında, çalışanın kişilik özelliklerinden kaynaklı (işyerlerinde farklı biçimlerde tatmin olmaları) bulgulara ulaşılmıştır.

4. Örgüt kültürü, yapılar, politikalar ve sosyal iklim; örgütte kalanlar, örgütün kendine çektikleri ve seçtikleri tarafından belirlenir. Bu durum, Schein'in (1992) örgütün kurucularının etkisi konusundaki düşünceleriyle, örgütü çalıştıran üst yönetimin etkileri konusundaki düşüncelerle örtüşmektedir. (Schneider, 1987: 356' dan aktaran Akbaş, 2011).

2.5 Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Bu çalışmada iş talepleri ve iş kaynakları kuramı kullanılarak uçuş teknisyenlerinin işe adanma ve tükenmişlik düzeyleri belirlenecek ve bu değişkenlerin; iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile ilişkileri ortaya konulacaktır. Araştırmada ele alınan değişkenler, Şekil 2.5'de ortaya konan model çerçevesinde incelenecektir.



Şekil 2.5: Araştırmanın modeli.

Kamu sektöründe çalışan uçuş teknisyenlerinin tükenmişlik ve işe adanma düzeylerine ait hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

İş talepleri ve kaynakları kuramından hareketle daha önce yapılan araştırmalarda, iş yükünün tükenmişlikle doğrudan ilişkili olduğu belirtilmektedir (Maslach vd., 2001). Tükenmişliğin öncülleri olabilecek faktörler incelendiğinde, bu faktörler arasında iş yükünün tükenmişliğin öncülleri arasında bulunduğu

görülmektedir. İşgörenlerin işlerinden algıladıkları iş yükü düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyleri artmakta, işleri üzerindeki kontrol ve karar sahibi olma seviyesi yükseldikçe tükenmişlik düzeyleri düşmektedir (Bolat, 2011). Buradan hareketle:

H₁: Teknisyenlerin iş yükü ile tükenmişlik arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Teknisyenlerin iş yükü ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Yapılan araştırmalarda iş-aile/aile-iş çatışmasının tükenmişlikle ilişkili olduğu, çatışma seviyesinin yükselmesi ile tükenmişlik seviyesinin de yükseldiği bulgulanmıştır (Braunstein-Bercovitz vd., 2012). Ayrıca aile-iş çatışmasının çalışanların performanslarını (dolayısıyla tükenmişliklerini) olumsuz etkilediği tespit edilmiştir (Karatepe ve Kılıç, 2007). Buradan hareketle:

H₃: Teknisyenlerin iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Teknisyenlerin iş-aile çatışması ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki vardır.

İş özelliklerinin maddelerinin işe adanmanın artmasında etkili olduğu ve yüksek seviyede tuttuğu yazında belirtilmiştir (Koyuncu vd., 2006). Yapılan işin özelliklerinin olumlu ve anlamlı olarak algılanması ile iş motivasyonunun artması dolayısıyla işe adanmanın artması arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur (Kaşlı, 2007). Buradan hareketle:

H₅: Teknisyenlerin iş özellikleri ile tükenmişlik arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: Teknisyenlerin iş özellikleri ile işe adanma arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Yazında birçok araştırma sonucunda kişilerin kendi değerleriyle benzer algıladıkları örgütleri daha çekici buldukları tespit edilmiştir Kristof (1996), Chatman (1991), Judge ve Bretz (1992), Tom (1971), Rentsch ve McEven (2002), Turban (2001) ve Lyons ve Marier (2011). Örgütle değerleri uyuşan yeni çalışanların bireysel değerleri örgütle benzeşmeyen çalışanlardan daha hızlı uyum sağladıklarını, tatmin oranının daha yüksek olduğu ve içten ayrılma niyetinin de daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Chatman, 1991). Buradan hareketle:

H₇: Teknisyenlerin kişi-örgüt uyumu ile tükenmişlik arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H₈: Teknisyenlerin kişi-örgüt uyumu ile işe adanma arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Daha önce yapılan araştırmalarda tükenmişliğin; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, mesleki unvan, meslekte çalışma süresine göre farklılık arz edebildiği ve tükenmişliğin akademik başarı ile olumsuz yönde anlamlı düzeyde ilişkili olduğu (Balkıs vd., 2011). Buradan hareketle:

H₉: Deneklerin tükenmişlik düzeyleri demografik özelliklerine göre (H_{9a}: Medeni durum; H_{9b}: Yaş; H_{9c}: Eğitim durumu; H_{9ç}: İş tecrübesi) anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H₁₀: Deneklerin işe adanma düzeyleri demografik özelliklerine göre (H_{10a}: Medeni durum; H_{10b}: Yaş; H_{10c}: Eğitim durumu; H_{10ç}: İş tecrübesi) anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

Bu bölümde araştırmamızın temel değişkenleri ele alınmış, araştırmada test edilecek hipotezler oluşturulmuştur. Bundan sonraki bölümde araştırmanın yöntemi üzerinde durulacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Tezin bu bölümünde evren ve örneklem ile veri toplama araçlarına dair bilgiler verilecektir. Araştırmada toplanan verilerin analizinin hangi program ve analiz teknikleri ile analiz edildiği belirtilecektir.

3.1 Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini, Türkiye’de kamu sektöründe uçuş teknisyeni olarak görev yapan uçak\helikopter teknisyenleri oluşturmaktadır. Yapılan araştırma neticesinde görevde bulunan teknisyen sayısının 2000 civarında olduğu öğrenilmiştir. Çalışma evreninin geniş olması ve her bir kişiye ulaşmadaki zorluk sebebiyle kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. %95 güven seviyesinde veri elde etmek için hesaplanan örneklem değeri 322’dir (Gürbüz ve Şahin, 2014). Deneklerden dönmeyecek anket miktarını ve geri dönen anketlerin bir kısmının da eksik doldurulacağından veri analizi için uygun olmayacağı ihtimalini gözetilerek ihtiyat payı olarak (Gürbüz ve Şahin, 2014) bu sayı 400 olarak belirlenmiştir. Bu maksatla gönüllü katılımcılardan oluşan 500 denekten oluşan bir örneklemin yeterli olacağına karar verilmiştir.

Türkiye genelinde geri dönüşlerin olmayacağı da hesap edilerek 500 adet anket dağıtılmış, anketlerden 350’si geri dönmüş olup geri dönüş oranı % 70’dir. Analiz öncesi anketlerin içerisinden 30’u eksik ve yanlış doldurulduğundan değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeye alınan toplam anket sayısı 320 olarak tespit edilmiştir. Ankete katılan denekler Ankara, Malatya, İzmir ve İstanbul illerinden seçilmiş olup, deneklerin her yaş, makam, eğitim seviyesi ve çalışma sürelerini temsil etmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Sektörde çalışan bayan personel bulunmadığı için deneklerin tümünü erkek çalışanlar oluşturmaktadır.

Örnekleme oluşturan deneklerin 11'i (%3,4) lisansüstü (master), 200'ü (%62,5) lisans, 71'i (%22,2) yüksekokul ve 38'i (%11,9) lise mezunundan oluşmaktadır. Deneklerin yaş ortalaması 31,75 olup 253'ü (%79,1) evli ve 67'si(%20,9) bekadır. Deneklerin ortalama hizmet süresi 12,35 yıldır. Denekler arasındaki en düşük hizmet süresi 1, en yüksek hizmet süresi ise 31 yıldır. Örnekleme ilişkin demografik veriler Tablo 3.1'de verilmiştir.

Tablo 3.1: Örnekleme ilişkin demografik veriler tablosu.

Demografik Değişkenler		Sayı	Oran (%)
Eğitim Durumu	Lise	38	11,9
	Y.Okul	71	22,2
	Üniversite	200	62,5
	Master	11	3,4
Medeni Durum	Evli	253	79,1
	Bekâr	67	20,9
Hizmet Süresi	1-9	95	29,7
	10-16	143	44,7
	17-31	82	25,6
Yaş	18-27	76	23,8
	28-34	136	42,5
	35 Üstü	108	33,8
	35 Üstü	108	33,8

3.2 Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Anket formunda demografik sorular ile aşağıda belirtilen ölçekler yer almaktadır. Anket çalışması 6 bölüm ve 50 sorudan oluşmaktadır. Ankette yer alan ölçekler için beşli Likert formatı esas alınmıştır. Araştırmada kullanılan anket Ekler bölümünde sunulmuştur. Birinci bölüm kişi-örgüt uyumu, ikinci bölüm işe adanma, üçüncü bölüm tükenmişlik, dördüncü bölüm iş-aile çatışması, beşinci bölüm iş yükü ve iş özelliklerinin ölçülmesine yönelik sorulardan oluşmaktadır. Altıncı bölümde demografik özellikler yer almaktadır.

3.2.1 Tükenmişlik Ölçeği

Çalışmada, uçuş destek personelinin tükenmişlik düzeyleri, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden (Maslach Burnout Inventory) alınan 10 madde ile ölçülmüştür. Duygusal tükenme (1, 2, 3, 4, 5 nolu maddeler) ve kişisel başarı hissi (6, 7, 8, 9, 10 no'lu maddeler) boyutlarına yönelik 5'er madde yer almaktadır. Ölçek 5'li Likert tipinde (1) Hiçbir Zaman, (2) Çok Nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman ve (5) Her Zaman şeklinde hazırlanmıştır. Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı sırasıyla .83 ve .67'dir. Bu çalışmada ise Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı sırasıyla .901 ve .78'dir. Katılımcılardan her bir madde için kendilerini en iyi ve gerçek olarak ifade eden seçenekleri işaretlemeleri istenmiştir (duygusal tükenmeye örnek madde: "İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum" ve kişisel başarıda düşme etkisine örnek madde: "İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım").

3.2.2 İşe Adanma Ölçeği

Katılımcıların işe adanma düzeylerini ölçmek amacıyla Utrecht İşe Adanma Ölçeği (Work Engagement Scale , UWES-17) kullanılmıştır. Bu ölçek, Schaufeli, Bakker ve Salanova (2006) tarafından geliştirilen Eryılmaz ve Doğan (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 17 maddelik ölçektir. Ölçek; işe istek duyma (1, 4, 8, 12, 15, 17 no'lu maddeler), işe adanma (2, 5, 7, 10, 13 no'lu maddeler) ve işe yoğunlaşma (3, 6, 9, 11, 14, 16 no'lu maddeler) olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin iç tutarlık güvenilirlik katsayıları alt boyutlar için sırasıyla .80, .91 ve .75'dir. Bu çalışmada ise Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı sırasıyla .875, .856 ve .789'dur. Yanıtlama seçenekleri "Hiç uygun değil" (1) ile "Tamamen Uygun" (5) şeklinde ifade edilmiştir. (işe istek duyma ile ilgili örnek madde: "Çalışırken kendimi enerji dolu hissederim." ; işe istek duyma ile ilgili örnek madde: "Yaptığım işle gurur duyuyorum" ve işe yoğunlaşma ile ilgili örnek madde: "Çalışırken bunun hiç bitmemesini isterim").

3.2.3 İş Yükü Ölçeği

Deneklerin iş yükünü ölçmek amacıyla, Xanthopoulou v.d. (2007) tarafından geliştirilen ve Metin (2010) tarafından uyarlanan 5'li likert tipinde 4 maddelik (1, 2, 3, 4, no'lu maddeler) ölçek kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda maddelerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .86'dır. Bu çalışmada ise Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .774'dür. Yanıtlama seçenekleri "Hiçbir zaman" (1) ile "Her zaman" (5) şeklinde ifade edilmiştir. (örnek madde: "Hızlı çalışmak mı zorundasınız?").

3.2.4 İş-Aile Çatışması Ölçeği

Katılımcıların iş-aile çatışmasına dair tutumlarını ölçmek maksadıyla, Netemeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlanan 5'li likert tipinde iş-aile çatışması ölçeği 10 madde olarak kullanılmıştır. Ölçek, iş-aile çatışması (1, 2, 3, 4, 5 no'lu maddeler) ve aile-iş çatışması (6, 7, 8, 9, 10 no'lu maddeler) olarak iki alt boyuttan oluşmaktadır. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda maddelerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları sırasıyla .83 ile .88'dir. Bu çalışmada ise Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı sırasıyla .902 ve .861'dir. Yanıtlama seçenekleri "Kesinlikle katılmıyorum" (1) ile "Kesinlikle katılıyorum" (5) şeklinde ifade edilmiştir. (iş-aile çatışması ile ilgili örnek madde: "İş sorumluluklarım aile ve iş yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor."; aile-iş çatışması ile ilgili örnek madde: "Ailemin gereksinimleri, iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.").

3.2.5 İş Özellikleri Ölçeği

Deneklerin iş iz özelliklerini ölçmek amacıyla, Xanthopoulou vd. (2007) tarafından geliştirilen ve Metin (2010) tarafından uyarlanan 5'li likert tipinde 6 maddelik ölçek kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda maddelerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .84'dür. Bu çalışmada ise Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı sırasıyla .801'dir. Yanıtlama seçenekleri "Hiçbir zaman" (1) ile "Her zaman" (5) şeklinde ifade edilmiştir. (örnek madde: "İşinizi yaparken esnek olabiliyor musunuz?").

3.2.6 Kişi-Örgüt Uyumunu Ölçeği

Katılımcıların kişi-örgüt uyumuna dair tutumlarını ölçmek maksadıyla, Cable ve Judge (1996) tarafından geliştirilen ve Karakurum (2005) tarafından uyarlanan 5’li likert tipinde 3 madde kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda maddelerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .78’dir. Bu çalışmada ise Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .796’dır. Yanıtlama seçenekleri “Hiçbir zaman” (1) ile “Her zaman” (5) şeklinde ifade edilmiştir. (örnek madde: “Kendi değerlerim ile çalıştığım kurumun değerleri uyuyor.”).

3.3 İşlem ve Verilerin Analizi

Veriler, anket tekniği ile katılımcılara, her şehirde araştırmacının tanıdıkları vasıtasıyla birebir görüşülerek ulaştırılmış ve tekrar elden toplanmıştır. İlk aşamada veriler incelenerek eksik ve yanlış doldurulmuş olan anketler değerlendirmeye alınmamıştır. Elde edilen verilerin analizi IBM SPSS 19 ve LISREL9.1 Student programları kullanılarak yapılmıştır. Öncelikle ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla Cronbach Alpha güvenilirlik kat sayıları belirlenmiştir. Daha sonra, ölçeklerin geçerliliğini tespit etmek ve değişkenler arasındaki yapıyı ortaya koymak amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesi için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı, yordayıcı değişkenlerin incelenmesinde Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi, katılımcıların yaş, hizmet süresi, eğitim durumu ve medeni durum gibi demografik değişkenlere göre farklılığının analizinde ise t-testi ve ANOVA kullanılmıştır.

Araştırmanın bu bölümünde evren ve örneklem ile ilgili bilgiler verilmiş, veri toplam araçlarından bahsedilmiş ve işlem ve verilerin analizi yapılmıştır. Beşinci bölüm olan bir sonraki bölümde ise araştırmanın analizleri yapılarak hipotezler test edilecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Dördüncü bölümde araştırmanın geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, tanımlayıcı istatistik ve korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak hipotezler test edilecektir.

4.1 Güvenirlik Bulguları

Ölçme araçlarını test etmek amacıyla Cronbach Alpha güvenilirlik kat sayısı kullanılmıştır. Tablo 4.1’de ölçekteki boyutların güvenilirlik Cronbach Alpha değerleri verilmiştir. Değerler kontrol edildiğinde neredeyse tüm ölçeklerin güvenilirlik değerlerinin sosyal bilimlerde genel kabul görmüş değerlerin üzerinde olduğu anlaşılmıştır. Buda ölçeklerin güvenilir olduğu anlamına gelmektedir.

Cronbach Alpha güvenilirlik kat sayısı hesaplanırken, güvenilirlik kat sayısını düşürdüğünden dolayı sırasıyla; işe adanma ölçeğinin işe istek duyma alt boyutuna ait 4. madde (“Ara vermeden uzun süre çalışabilirim.”) ve işe yoğunlaşma alt boyutuna ait 5. madde (“Çalışırken kendimi işe kaptırırım.”); iş yükü ölçeğinden 2. madde (Yapmanız gereken çok fazla iş mi var?); iş özellikleri ölçeğinden 4. madde (İşinizde güçlü olduğunuz yönlerinizi geliştirebileceğiniz imkânlar var mı?) ölçekten çıkarılmıştır.

4.2 Geçerlik Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının geçerlilikleri doğrulayıcı faktör analizi ile yapılmıştır. LISREL9.1 Student programı ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçları Tablo 4.3’de sunulmuştur. Toplanan verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle maximum likelihood hesaplama yöntemi kullanılarak kovaryans matrisi oluşturulmuştur (Gürbüz ve Şahin, 2014). DFA analizlerinde

yaygın olarak kullanılan uyum indeksleri ve bunların kabul edilebilir eşik değerleri Tablo 4.2’de gösterilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2014).

Tablo 4.1: Ölçeklere ait Cronbach Alpha güvenirlik kat sayısı sonuçları.

Nu	Ölçek adı	Boyutlar	Madde sayısı	Güvenirlik (Cronbach α)
1	Tükenmişlik	Tükenme	5	.901
2		KBHD	5	.780
3	İşe Adanma	İşe istek duyma	5	.875
4		İşe adanma	5	.856
5		İşe yoğunlaşma	5	.789
6	İş-Aile Çatışması	İş-Aile Çatışması	5	.902
7		Aile-İş Çatışması	5	.861
8	İş Özellikleri	İş Özellikleri	5	.801
9	İş Yükü	İş Yükü	3	.774
10	Kişi-Örgüt Uyumu	Kişi-Örgüt Uyumu	3	.796

Tablo 4.2: Uyum indeksleri ve eşik değerleri (Gürbüz ve Şahin, 2014).

İndeks Adı	Açıklama	Eşik Değeri	
		İyi Uyum	Kabul Edilebilir
χ^2	Önerilen model ile verinin uyumunu test eder. Anlamsız olması, önerilen model ile örneklem kovaryanslarının benzer olduğu anlamına gelir.	P>0.05 (anlamsız) olmalı	
χ^2/df	χ^2 değeri örneklem büyüklüğünden etkilendiğinden serbestlik derecesine oranı daha güvenilir sonuçlar verir.	<3	$3 > (\chi^2/df) < 5$
RMSEA	Serbestlik derecesini de dikkate alarak modelin örneklem kovaryansı ile ne derece uyumlu olduğunu test eder.	<0.05	<0.08
CFI	Serbestlik derecesi ve örneklem büyüklüğünü dikkate alarak test edilen modelin temel (baseline) modele göre mukayese eder.	>0.95	>0.90
GFI	Model uyumunun örneklem büyüklüğünden bağımsız olarak test eder.	>0.95	>0.90*

sd: Serbestlik derecesi; SRMR: Standardized Root Mean Square Residual; RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation; CFI: Comparative Fit Index; NFI: GFI: Goodness of Fit Index-; AGFI: Adjustment Goodness of

Tablo 4.3: Ölçeklere ait doğrulayıcı faktör analizi sonuçları.

ÖLÇEK/MODEL	X ²	df	X ² /df	RMSEA	CFI	GFI
1. Tükenmişlik (iki faktörlü)	90.19*	34	2.652	.074	.96	.94
2. İşe adanma (üç faktörlü)	291.16*	84	3.466	.091	.93	.89
3. İş-aile çatışması (iki faktörlü)	102.36*	43	2.38	.065	.96	.94
4. İş özellikleri (tek faktörlü)	5.27*	3	1.756	.05	1.0	.99

NOT: p<0.05;

X² (Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square), df Degrees of Freedom), RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), CFI (Comparative Fit Index), GFI (Goodness of Fit Index)'dir.

Tablo 4.3'de birinci düzey DFA neticesinde elde edilen uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, tükenmişlik ölçeğinin iki faktörlü yapısı toplanan veri ile doğrulanmıştır (χ^2 [34, N =320] = 90.19; p<.05; χ^2 /df= 2.652; RMSEA=.074; CFI=.96; GFI= .94). Bu sonuç ölçeğin iki boyut yapısının geçerli olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 4.3'de birinci düzey DFA neticesinde elde edilen uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, işe adanma ölçeğinin üç faktörlü yapısı toplanan veri ile doğrulanmıştır (χ^2 [84, N =320] = 291.16; p<.05; χ^2 /df= 3.466; RMSEA=.091; CFI=.93; GFI= .89). Bu sonuç ölçeğin üç boyut yapısının geçerli olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 4.3'de birinci düzey DFA neticesinde elde edilen uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, iş-aile çatışması ölçeğinin iki faktörlü yapısı toplanan veri ile doğrulanmıştır (χ^2 [43, N =320] = 102.36; p<.05; χ^2 /df= 2.38; RMSEA=.065; CFI=.96; GFI= .94). Bu sonuç ölçeğin iki boyut yapısının geçerli olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 4.3'de birinci düzey DFA neticesinde elde edilen uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, iş özellikleri ölçeğinin tek faktörlü yapısı toplanan veri ile doğrulanmıştır (χ^2 [3, N =320] = 5.27; p<.05; χ^2 /df= 1.756; RMSEA=.05; CFI= 1.0; GFI= .99). Bu sonuç ölçeğin tek boyut yapısının geçerli olduğuna işaret etmektedir.

İşe adanma ölçeğinin RMSEA değerinin yazında kabul gören 0.80 değerinin biraz üstünde olmakla birlikte diğer uyum iyiliği değerlerin kabul edilebilir sınırlar üstündedir.

İş yükü ve kişi-örgüt uyumu az sayıda ve tek faktörlü yapıda olduğundan DFA sonuçları mükemmel uyum gösterdiğine işaret etmiştir.

4.3 Tanımlayıcı İstatistik ve Korelasyon Analiz Bulguları

Araştırmanın değişkenlerine ait ortalama, standart sapma, korelasyon ve güvenilirlik değerleri Tablo 4.4.'de gösterilmiştir.

Tükenmişlik ve işe adanma bağımlı değişkenlerinin boyutları da dahil olmak üzere, bağımsız değişken boyutları (iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu) incelenmiştir. Ölçeklerde yer alan maddelere verilen cevaplar toplu şekilde değerlendirmeye alınarak aritmetik ortalaması alınmış ve tabloda gösterilmiştir. Alınan aritmetik ortalamaların yorumlanmasında 3 orta değer olarak alınmakta ve yorumlar buna göre yapılmaktadır. Boyut ortalamaları ayrıntılı olarak incelendiğinde tükenmişlik 2,49; işe adanma 3,44; iş yükü 3,43; iş aile çatışması 2,60; iş özellikleri 3,19 ve kişi örgüt uyumunun 3,02 olduğu görülmektedir.

Alınan aritmetik ortalamalardan hareketle çalışanların tükenmişlik algılarının düşük seviyelerde olduğu (Ort: 2,49) görülmektedir. Buradan hareket ile çalışanların tükenmişlik algısı ortalamanın altında kalmaktadır. İşe adanma seviyelerinin ise (Ort.: 3,44) daha yüksek seviyelerde bulunduğu gözükmektedir. Tükenmişlik boyutunun alt boyutları incelendiğinde çalışanların duygusal tükenme algılarının (Ort.: 2,61) ve KBHA algılarının (Ort.: 2,36) düşük seviyelerde olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların iş yükünün (Ort.:3,43) orta seviyelerin üstünde olmasına karşın iş-aile çatışmasına (Ort.:2,60) ilişkin tutum puanı olumsuz yöndedir. İş-aile çatışmasının alt boyutları incelendiğinde çalışanların aile-iş çatışması yaşamadıkları yani bu değişkene ilişkin tutum puanların daha olumlu olduğu tespit edilmiştir. İş özellikleri seviyesi (Ort.: 3.19) kişi-örgüt uyumu seviyesi ile aynı seviyelerde seyretmektedir.

Tablo 4.4: Araştırmanın değişkenlerine ait ortalama, standart sapma, korelasyon ve güvenilirlik değerleri.

Değişkenler	Ort	SS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 Tükenmişlik	2,49	0,72	(,837)												
2 Duygusal Tükenme	2,61	1,01	,855**	(,901)											
3 KBHA	2,36	0,78	742**	,287**	(,780)										
4 İşe Adanma	3,44	0,83	-,655**	-,543**	-,508**	(,934)									
5 İşe İstek Duyuma	3,34	0,94	-,662**	-,565**	-,493**	,936**	(,875)								
6 İşe Adanma Alt Boyut	3,72	0,93	-,647**	-,538**	-,501**	,928**	,817**	(,856)							
7 İşe Yoğunlaşma	3,26	0,85	-,493**	-,390**	-,407**	,900**	,763**	,742**	(,789)						
8 İş Yükü	3,43	0,87	284**	,344**	,079	-,220**	-,248**	-,206**	-,150**	(,774)					
9 İş Aile Çatışması	2,60	0,72	487**	,499**	,255**	-,295**	-,314**	-,299**	-,195**	,385**	(,851)				
10 İş-Aile Çatışması Alt Boyut	3,02	0,97	,512**	,572**	,207**	-,372**	-,389**	-,358**	-,276**	,520**	,822**	(,902)			
11 Aile-İş Çatışması	2,19	0,85	241**	,192**	,197**	-,074	-,088	-,098	-,016	,058	,757**	,249**	(,861)		
12 İş Özellikleri	3,19	0,84	-,436**	-,330**	,378**	,452**	,461**	,427**	,358**	-,163**	-,169**	-,258**	,009	(,801)	
13 Kişi- Örgüt Uyumu	3,02	0,97	-,466**	-,441**	-,291**	,533**	,538**	,503**	,426**	-,224**	-,266**	-,340**	-,062	,344**	(,796)

**Korelasyon katsayısı 0.01 düzeyinde anlamlı.

Tablo 4.4’de değişkenler arası ilişkilere bakıldığında, tükenmişlik ile iş yükü ve iş aile çatışması arasında olumlu yönde anlamlı ilişki bulunmuştur (sırasıyla $r=0,284$; $r=0,487$; $p<,01$). Bu bulgu uçuş teknisyenlerinin iş yükü arttığında ve iş aile çatışması yaşadıklarında tükenmişlik düzeylerinin de yükseldiğine işaret etmektedir. İş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile tükenmişlik arasında olumsuz yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür (sırasıyla $r=-0,436$; $r=-0,466$; $p<,01$). Bu bulgu deneklerin yaptıkları işin özelliklerini olumlu olarak algıladıklarında, kendilerini çalıştıkları örgüt ile uyumlu olarak hissettiklerinde tükenmişlik düzeylerinin azaldığını göstermektedir.

Tablo 4.4’de değişkenler arası ilişkiler incelendiğinde, işe adanma ile iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu arasında olumlu yönde anlamlı ilişki bulunmuştur (sırasıyla $r=0,452$; $r=0,533$; $p<,01$). Bu bulgu deneklerin yaptıkları işin özelliklerini olumlu olarak algıladıklarında, kendilerini çalıştıkları örgüt ile uyumlu olarak hissettiklerinde işe adanma düzeylerinin de yükseldiğine işaret etmektedir. İş yükü ve iş aile çatışması ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür (sırasıyla $r=-0,220$; $r=-0,295$; $p<,01$). Bu bulgu uçuş teknisyenlerinin iş yükü arttığında ve iş aile çatışması yaşadıklarında işe adanma düzeylerinin azaldığını göstermektedir.

Tablo 4.4’de değişkenler arası ilişkilere bakıldığında, iş yükü ile iş-aile çatışması arasında olumlu yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,520$; $p<,01$). Bu bulgu uçuş teknisyenlerinin iş yükü arttığında ve iş-aile çatışması yaşadıklarını iş-aile çatışma düzeylerinin yükseldiğine işaret etmektedir. İş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile iş yükü arasında olumsuz yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür (sırasıyla $r=-0,163$; $r=-0,224$; $p<,01$). Bu bulgu deneklerin yaptıkları işin özelliklerini olumlu olarak algıladıklarında, kendilerini çalıştıkları örgüt ile uyumlu olarak hissettiklerinde yaşadıkları iş yükü düzeylerinin azaldığını göstermektedir.

Tablo 4.4’de değişkenler arası ilişkiler incelendiğinde, iş-aile çatışması ile iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu arasında olumsuz yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür (sırasıyla $r=-0,258$; $r=-0,340$; $p<,01$). Bu bulgu deneklerin yaptıkları işin özelliklerini olumlu olarak algıladıklarında, kendilerini çalıştıkları örgüt ile uyumlu olarak hissettiklerinde yaşadıkları iş-aile çatışmasının düzeyinin azaldığını göstermektedir.

Tablo 4.4’de değişkenler arası ilişkilere bakıldığında, iş özellikleri ile kişi-örgüt uyumu arasında olumlu yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,344$; $p<,01$). Bu

bulgu deneklerin yaptıkları işin özelliklerini olumlu olarak algıladıklarında, kendilerini çalıştıkları örgüt ile uyumlu olarak hissettiklerini göstermektedir.

4.4 Hipotez Testleri

Bu kısımda araştırmının hipotezleri test edilecektir. İlk 8 hipotez regresyon analizi gerektirdiğinden dolayı regresyon analizi ile test edilecektir; 9 ve 10. hipotezler farklı analizler olduklarından dolayı T testi ve ANOVA analizleri yapılarak test edilecektir.

4.4.1 Regresyon Analizleri

Araştırmının bu aşamasında bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığı; olası bir ilişkide, ilişkinin gücü ve yönünün tespit edilmesi amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanarak hipotezler test edilmiştir. Hipotezler sırasıyla takip edilerek, bağımsız değişkenlerin (iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri, kişi-örgüt uyumu) öncelikle tükenmişlik üzerindeki etkisi, müteakiben işe adanma üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda regresyon analizinin ilk aşamasında kontrol değişkenleri (yaş, eğitim, medeni durum ve hizmet süresi) modele dâhil edilerek kontrol altına alınmış; diğer aşamalarında bağımsız değişkenlerin etkisi incelenmiştir.

İş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisini görmek için yapılan regresyon analizinin sonuçları Tablo 4.5’de sunulmuştur.

Tablo 4.5: İş yükünün tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	Tükenmişlik			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	,036			,024
Yaş		-,803	-,092	
Eğitim		-1,127	,064	
Medeni Durum		-2,576	-,179*	
Hizmet Süresi		,937	,104	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,119**			,105**
İş Yükü		4,873	,268**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

Tablo 4.5'deki sonuçlara göre; ilk aşamadaki demografik değişkenlerden sadece medeni durumun tükenmişliği açıklama gücünün olduğu ($\beta=-,179$; $p<,05$) görülmüştür. Demografik değişkenler kontrol altına alınarak yapılan ikinci aşamada, iş yükünün regresyona dâhil edilmesi ile modelin açıklama gücünde yükselme tespit edilmiştir. (Düzeltilmiş $R^2=,105$; $p<,01$). Oluşturulan modele göre, iş yükünün tükenmişliği olumlu yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir. Dolayısıyla çalışanlar üzerinde iş yükünün artış göstermesi çalışanların tükenmişlik düzeylerinin de artmasına sebep olmaktadır. Bu bulgu doğrultusunda, araştırmanın birinci hipotezi (H_1) kabul edilmiştir.

İş yükünün işe adanma üzerindeki etkisini görmek için yapılan regresyon analizinin sonuçları Tablo 4.6'da sunulmuştur. İlk aşamadaki demografik değişkenlerin işe adanmayı açıklama gücünün olmadığı (Düzeltilmiş $R^2=,008$; $p>,05$) görülmüştür. Demografik değişkenlerin kontrol altına alınarak iş yükü değişkeninin modele dâhil edilmesi sonucu, iş yükünün tükenmişliği olumsuz yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir (Düzeltilmiş $R^2=,051$; $p<,01$). Buradan hareketle çalışanlar üzerinde iş yükünün artış göstermesi çalışanların işe adanma düzeylerinin düşmesine sebep olmaktadır. Varılan bu sonuca göre de araştırmanın ikinci hipotezi (H_2) kabul edilmiştir.

Tablo 4.6: İş yükünün işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	İşe Adanma			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	,021			,008
Yaş		,983	,114	
Eğitim		-,828	-,047	
Medeni Durum		2,111	-,148*	
Hizmet Süresi		-,629	-,071	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,066**			,051**
İş Yükü		-3,923	-,216**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

Araştırmanın üçüncü hipotezini oluşturan iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymak adına yapılan regresyon analizi sonucu Tablo 4.7'de gösterilmiştir. Demografik değişkenlerden sadece medeni durumun tükenmişliği açıklama gücünün olduğunu ($\beta=-,179$; $p<,05$) daha önce belirtmiştik. Modele dâhil edilen iş-aile çatışması, tükenmişlik üzerinde olumlu yönde anlamlı

şekilde etkilediği görülmektedir (Düzeltilmiş $R^2=,247$; $p<,01$). Yapılan anket ortalamalarından yola çıkarak deneklerin aile-iş çatışmasından ziyade iş-aile çatışması yaşadıkları ortaya konulmuştu. Çalışanın işi ile ilgili üstleneceği rol, ailesi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesini engellemesi ile ortaya çıkan çatışma ve seviyesini artırdığı takdirde, tükenmişliği de artıracaktır. Bu bulgu doğrultusunda araştırmanın üçüncü hipotezi (H_3) doğrulanmıştır.

Tablo 4.7: İş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	Tükenmişlik			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	,036			,024
Yaş		-,803	-,092	
Eğitim		-1,127	,064	
Medeni Durum		-2,576	-,179*	
Hizmet Süresi		,937	,104	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,259**			,247**
İş-Aile Çatışması		9,712	,475**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

Yüksek düzeyde iş aile ve aile iş çatışması yaşayan çalışanların, işteki enerjilerinin düşebileceği, işlerine adanmalarının ve yoğunlaşmalarının zorlaşabileceği, özetle işe adanmanın olumsuz yönde etkilenebileceği düşünülmektedir (Ertemli, 2011). İş-aile çatışmasının işe adanma üzerindeki etkisi incelendiğinde elde edilen bulgular Tablo 4.8’de gösterilmiştir. Tablo 4.8’de belirtilen bulgular incelendiği takdirde iş-aile çatışması, işe adanma üzerinde olumsuz yönde anlamlı şekilde etkilediği, açıklama gücünün olduğu (Düzeltilmiş $R^2=,091$; $p<,01$) görülmektedir. Bu bulgular neticesinde dördüncü hipotez (H_4) desteklenmiştir.

Araştırmanın üçüncü bağımsız değişkeni iş özelliklerinin tükenmişlik üzerine olan etkisi Tablo 4.9’da verilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş özelliklerinin tükenmişliği olumsuz yönde anlamlı biçimde etkilediği, açıklama gücüne sahip olduğu (Düzeltilmiş $R^2=,206$; $p<,01$) görülmüştür. Buradan hareketle iş özellikleri seviyesindeki artış tükenmişliği artıracak veya azalışın tükenmişlik seviyesini azaltacak şekilde etkileri olacaktır. Bu bulgular doğrultusunda araştırmanın beşinci hipotezi (H_5) desteklenmiştir.

Tablo 4.8: İş-aile çatışmasının işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	İşe Adanma			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	,021			,008
Yaş		,983	,114	
Eğitim		-,828	-,047	
Medeni Durum		2,111	-,148*	
Hizmet Süresi		-,629	-,071	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,106**			,091**
İş-Aile Çatışması		-5,463	-,294**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

Tablo 4.9: İş özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	Tükenmişlik			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	,036			,024
Yaş		-,803	-,092	
Eğitim		-1,127	,064	
Medeni Durum		-2,576	-,179*	
Hizmet Süresi		,937	,104	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,218**			,206**
İş Özellikleri		-8,558	-,432**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

İş özelliklerinin işe adanma üzerindeki etkisini test amacıyla, daha önceki adımlar izlenmiş, kurulan regresyon modeli Tablo 4.10'da sunulmuştur. Analiz sonucunda iş özelliklerinin, modeli açıklama gücünü anlamlı derecede yükseltmiştir (Düzeltilmiş $R^2= ,202$; $p<,01$). İş özellikleri seviyesindeki artış veya azalışın, tükenmişlik üzerinde herhangi bir etki etmez iken, işe adanma üzerinde artış veya azalış olarak etki edecektir. Bu bulgular desteğinde araştırmanın altıncı hipotezi (H_6) desteklenmiştir.

Regresyon analizine dâhil edilen son bağımsız değişken kişi-örgüt uyumudur. Kişi-örgüt uyumunun tükenmişlik üzerine olan etkisini görmek amacıyla yapılan regresyon analiz sonuçları Tablo 4.11'de verilmiştir. Tablo 4.11'e istinaden kişi-örgüt uyumunun tükenmişlik üzerine etkisinin olumsuz anlamlı bir ilişki halinde olduğu görülmektedir (Düzeltilmiş $R^2=,231$; $p<,01$). Kişi-örgüt uyumu seviyesinin yüksek olması tükenmişliği düşüreceği gibi, seviyenin düşük olması tükenmişlik

seviyesinin yükselmesine etki edecektir. Bu bulgulara istinaden araştırmanın yedinci hipotezi (H_7) desteklenmektedir.

Tablo 4.10: İş özelliklerinin işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	İşe Adanma			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	,021			,008
Yaş		,983	,114	
Eğitim		-,828	-,047	
Medeni Durum		2,111	-,148*	
Hizmet Süresi		-,629	-,071	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,215**			,202**
İş Özellikleri		8,819	,446**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

Tablo 4.11: Kişi-örgüt uyumunun tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	Tükenmişlik			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	,036			,024
Yaş		-,803	-,092	
Eğitim		-1,127	,064	
Medeni Durum		-2,576	-,179*	
Hizmet Süresi		,937	,104	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,243**			,231**
Kişi-Örgüt Uyumu		-9,268	-,456**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

Yapılan son regresyon analizi kişi-örgüt uyumunun işe adanma üzerine olan etkisini belirlemek amacıyla yapılan ve Tablo 4.12’de sonuçları gösterilen analizdir. Regresyon analiz sonuçlarına göre kişi-örgüt uyumunun, işe adanmayı olumlu anlamlı bir biçimde etkilediği görölmektedir (Düzeltilmiş $R^2=,284$; $p<,01$). Bu bulguların neticesinde araştırmanın sekizinci hipotezi de (H_8) desteklenmektedir.

Tablo 4.12: Kişi-örgüt uyumunun işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	İşe Adanma			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	0,021			0,008
Yaş		0,983	0,114	
Eğitim		-0,828	-0,047	
Medeni Durum		2,111	-,148*	
Hizmet Süresi		-0,629	-0,071	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,296**			,284**
Kişi-Örgüt Uyumu		11,074	,526**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

4.4.2 Bağımsız Değişkenlerin Birlikte Regresyon Analizine Dâhil Edilmesi

Yukarıda tek tek yapılan bağımsız değişkenlerin tümünün regresyona tabi tutularak tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bağımsız değişkenlerin alt boyutlarıyla birlikte tükenmişlik üzerine olan etkisini görmek amacıyla yapılan regresyon analiz sonuçları Tablo 4.13’de verilmiştir. İkinci aşamada tüm değişkenlerin alt boyutlarıyla birlikte regresyona dâhil edilmesi ile modelin açıklama gücü % 43 olmuştur. Diğer değişkenler ile birlikte analize dâhil edilen iş yükünün tükenmişlik üzerindeki anlamlı etkisi kaybolmuştur. Bu sonuçlar tükenmişlik üzerinde en önemli değişkenin sırasıyla iş-aile çatışması (β : 0,338), iş özellikleri (β : -0,274), kişi-örgüt uyumu (β : -0,263) olduğuna işaret etmektedir.

Bağımsız değişkenlerin alt boyutlarıyla birlikte işe adanma üzerine olan etkisini görmek amacıyla yapılan regresyon analiz sonuçları Tablo 4.14’de verilmiştir.

İkinci aşamada tüm değişkenlerin alt boyutlarıyla birlikte regresyona dâhil edilmesi ile modelin açıklama gücü % 37,6 olmuştur. Diğer değişkenler ile birlikte analize dâhil edilen iş yükünün tükenmişlik üzerindeki anlamlı etkisi kaybolmuştur. Bu sonuçlar tükenmişlik üzerinde en önemli değişkenin sırasıyla iş-aile çatışması (β : -0,130), iş özellikleri (β : 0,285), kişi-örgüt uyumu (β : 0,389) olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 4.13: Bağımsız değişkenlerin birlikte tükenmişlik üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	Tükenmişlik			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	0,036			0,024
Yaş		-0,803	-0,092	
Eğitim		-1,127	0,064	
Medeni Durum		-2,576	-,179*	
Hizmet Süresi		0,937	0,104	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,444**			,430**
İş Yüğü		1,109	0,052	
İş-Aile Çatışması		7,129	0,338**	
İ Özellikleri		-5,987	-0,274**	
Kişi-örgüt Uyumu		-5,655	-0,263**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

Tablo 4.14: Bağımsız değişkenlerin birlikte işe adanma üzerine etkisini gösteren çoklu regresyon analizi.

Değişkenler	İşe Adanma			
	R ²	t	β	Düz. R ²
1. Aşama: Kontrol Değişkenleri	0,021			0,008
Yaş		0,983	0,114	
Eğitim		-0,828	-0,047	
Medeni Durum		2,111	-,148*	
Hizmet Süresi		-0,629	-0,071	
2. Aşama: Bağımsız Değişken	,392**			,376**
İş Yüğü		-0,593	-0,029	
İş-Aile Çatışması		-2,624	-0,130**	
İ Özellikleri		5,946	0,285**	
Kişi-örgüt Uyumu		7,991	0,389**	
N	320			

*Korelasyon katsayısı .05 düzeyinde anlamlı.

**Korelasyon katsayısı .01 düzeyinde anlamlı.

4.4.3 T Testi ve ANOVA Analizleri

Tükenmişlik ve işe adanmanın demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemede Independent Sample T Test (Bağımsız Örneklem T Testi) ve One Way Anova (Tek Yönlü Varyans Analizi)' dan yararlanılmıştır.

Tükenmişlik ve işe adanmanın medeni duruma göre (H_{9a}) farklılık gösterip göstermediğini belirlemede Independent Sample T Test; Yaş (H_{9b}), Eğitim durumu

(H_{9c}), İş tecrübesi ($H_{9ç}$) değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemede One Way Anova kullanılmıştır.

Tablo 4.15’de medeni duruma göre tükenmişlik ve işe adanmaya ilişkin Independent Sample T Test tablosu gösterilmiştir.

Tablo 4.15: Medeni duruma göre tükenmişlik ve işe adanmaya ilişkin independent sample T test tablosu.

		N	X	SS	t	p
Tükenmişlik	Evli	253	2.55	,71514	3,147	,002**
	Bekâr	67	2.24	,70611	3,171	,002**
İşe adanma	Evli	253	3.39	,85660	-2,216	,027*
	Bekâr	67	3.64	,71535	-2,459	,015*

*, .05 düzeyinde anlamlı.

** , .01 düzeyinde anlamlı.

Yapılan test sonucunda çalışanların tükenmişlikleri medeni durumlarına göre $p < ,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermektedir (Evli $p = ,002$; Bekâr $p = ,002$). Evli olan çalışanların ortalaması $X = 2,55$, bekâr çalışanların ortalaması $X = 2,24$ ’dür. Bekâr çalışanların tükenmişlik algılarının evli olanlara oranla anlamlı derecede düşük ve farklılık arz ettiği görülmektedir. Bu bulgular neticesinde (H_{9a}) hipotezi doğrulanmıştır.

Çalışanların işe adanmışlıklarında da medeni durumlarına göre $p < ,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (Evli $p = ,027$; Bekâr $p = ,015$). Evli olan çalışanların ortalaması $X = 3,39$, bekâr çalışanların ortalaması $X = 3,64$ ’dür. Buna göre bekâr çalışanların işe adanma seviyeleri evli olanlara kıyasla anlamlı derecede daha fazla olduğu görülmektedir. Bu bulgular sonucunda (H_{10a}) hipotezi desteklenmektedir.

Tükenmişliğin yaş, eğitim durumu ve iş tecrübesi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Tablo 4.16’de gösterilmiştir.

Tablo 4.16’e göre, deneklerin tükenmişlik seviyeleri yaşa göre $p < ,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p = ,114$). 18-27 yaş grubunun ortalaması 2.34, 28-34 yaş grubunun ortalaması 2.54, 35 yaş üstü grubunun ortalaması 2.53’dür. Buna göre, deneklerin tükenmişlik seviyeleri yaş değişkeninden etkilenmemekte, yaşları ne olursa olsun tükenmişlikleri 2 (çok nadir) ile 3 (bazen) seviyeleri arasında bulunmaktadır. Buradan hareketle (H_{9b}) hipotezi reddedilmiştir.

Deneklerin tükenmişlik seviyeleri eğitim durumlarına göre incelendiğinde, tükenmişlik seviyesi üzerinde eğitim durumunun $p < ,05$ düzeyinde anlamlı bir

farklılık yaratmadığı görülmüştür ($p=,377$). Tükenmişlik seviyesi ortalamalarının eğitim durumuna göre ortalamaları, lise mezunları için 2.60, yüksekokul mezunları için 2.50, lisans mezunları için 2.45, lisansüstü (master) mezunları için de 2.76'dır. Lisansüstü (master) mezunları ortalamasının diğerlerine göre ortalaması farklılık arz etmesine karşın anlamsızdır. Bu farklılığın sebebi olarak lisansüstü mezunları sayısının az olmasının etkili olabileceği düşünülmektedir. Buna göre, deneklerin tükenmişlik seviyeleri eğitim durumu değişkeninden etkilenmemekte, eğitim durumları ne olursa olsun tükenmişlikleri 2 (çok nadir) ile 3 (bazen) seviyeleri arasında bulunmaktadır. Buradan hareketle, eğitim durumunun tükenmişlik seviyesi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ve (H_{0c}) hipotezinin doğrulanmadığı görülmüştür.

Tablo 4.16'den deneklerin tükenmişlik seviyeleri, iş tecrübelerine göre incelendiği takdirde, iş tecrübesinin de yaş ve eğitim durumu gibi tükenmişlik seviyesinin üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülecektir ($p=,135$). Deneklerdeki iş tecrübesi ortalamalarının da 1-9 yıl iş tecrübesine sahip deneklerin ortalaması 2.37, 10-16 yıl iş tecrübesine sahip deneklerin ortalaması 2.51 ve 17-31 yıl arası iş tecrübesine sahip deneklerin ortalaması 2.58'dir. İş tecrübesi için de deneklerin tükenmişlik seviyeleri iş tecrübesi değişkeninden etkilenmemekte, iş tecrübesi ne olursa olsun tükenmişlikleri 2 (çok nadir) ile 3 (bazen) seviyeleri arasında bulunmaktadır; şeklinde ifade edilebilir. Buradan hareketle, iş tecrübesinin tükenmişlik seviyesi üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur ve (H_{9c}) hipotezi doğrulanmamıştır.

Tablo 4.16: Tükenmişliğin yaş, eğitim durumu ve iş tecrübesi değişkenlerine göre tek yönlü varyans analizi.

		N	X	SS	F	p
Yaş					2,191	,114
	18-27 yaş	76	2.34	,75723		
	28-34 yaş	136	2.54	,70633		
	35 yaş üstü	108	2.53	,71168		
Eğitim Durumu					1,035	,377
	Lise	38	2.60	,73483		
	Yüksekokul	71	2.50	,73073		
	Üniversite	200	2.45	,72201		
	Master	11	2.76	,64074		
İş Tecrübesi					2,016	,135
	1-9 yıl	95	2.37	,74530		
	10-16 yıl	143	2.51	,73097		
	17-31 yıl	82	2.58	,67259		

Yapılan tek yönlü varyans analizi ve bağımsız t testi ile test edilen dokuzuncu hipotezin (H_9), alt hipotezlerinden (H_{9a}) hariç diğer hipotezler (H_{9b} , H_{9c} , $H_{9ç}$) desteklenmemiştir. Buna göre deneklerin tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır; fakat yaş, eğitim durumu ve iş tecrübesine göre tükenmişlik üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Buradan hareketle, dokuzuncu hipotez (H_9), kısmen kabul edilmiştir.

İşe adanmanın yaş, eğitim durumu ve iş tecrübesi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Tablo 4.17’de gösterilmiştir.

Tablo 4.17’e göre, deneklerin işe adanma seviyeleri yaşa göre $p < ,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p = ,062$). 18-27 yaş grubunun ortalaması 3.60, 28-34 yaş grubunun ortalaması 3.32 ve 35 yaş üstü grubunun ortalaması 3.47’ dir. Buna göre, deneklerin işe adanma seviyeleri yaş değişkeninden etkilenmemekte, yaşları ne olursa olsun işe adanmaları 3 (ortadayım) ile 4 (katılıyorum) seviyeleri arasında bulunmaktadır. Buradan hareketle (H_{10b}) hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4.17: İşe adanmanın yaş, eğitim durumu ve iş tecrübesi değişkenlerine göre tek yönlü varyans analizi.

		N	X	SS	F	p
Yaş					2,797	,062
	18-27 yaş	76	3.60	,77558		
	28-34 yaş	136	3.32	,85482		
	35 yaş üstü	108	3.47	,83413		
Eğitim Durumu					1,312	,270
	Lise	38	3.47	,64707		
	Yüksek Okul	71	3.49	,92656		
	Üniversite	200	3.44	,82223		
	Master	11	2.96	,95933		
İş Tecrübesi					1,406	,247
	1-9 yıl	95	3.56	,79944		
	10-16 yıl	143	3.37	,85923		
	17-31 yıl	82	3.42	,82550		

Deneklerin işe adanma seviyeleri eğitim durumlarına göre incelendiğinde, işe adanma seviyesi üzerinde eğitim durumunun $p < ,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür ($p = ,270$). İşe adanma seviyesinin eğitim durumuna göre ortalamaları, lise mezunları için 3.47, yüksekokul mezunları için 3.49, lisans mezunları için 3.44, lisansüstü (master) mezunları için de 2.96’ dir. Buna göre,

deneklerin işe adanma seviyeleri eğitim durumu değişkeninden etkilenmemekte, eğitim durumları ne olursa olsun işe adanmaları 3 (ortadayım) ile 4 (katılıyorum) seviyeleri arasında bulunmaktadır. Buradan hareketle, eğitim durumunun işe adanma seviyesi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ve (H_{10c}) hipotezinin doğrulanamadığı görülmüştür.

Deneklerin işe adanma seviyeleri, iş tecrübelerine göre incelenmiş, iş tecrübesinin de yaş ve eğitim durumu gibi işe adanma seviyesinin üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür ($p=,247$). Deneklerdeki iş tecrübesi ortalamaları 1-9 yıl iş tecrübesine sahip deneklerin ortalaması 3.56, 10-16 yıl arası iş tecrübesine sahip deneklerin ortalaması 3.37, 17-31 yıl arası iş tecrübesine sahip deneklerin ortalaması 3.42' dir. İş tecrübesi için de deneklerin işe adanma seviyeleri iş tecrübesi değişkeninden etkilenmemekte, iş tecrübesi ne olursa olsun işe adanmaları 3 (ortadayım) ile 4 (katılıyorum) seviyeleri arasında bulunmaktadır; şeklinde ifade edilebilir. Buradan hareketle, iş tecrübesinin tükenmişlik seviyesi üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur ve (H_{10c}) hipotezi doğrulanamamıştır.

Yapılan tek yönlü varyans analizi ve bağımsız t testi ile test edilen onuncu hipotezin (H_{10}), alt hipotezlerinden (H_{10a}) hariç hiçbirisi (H_{10b} , H_{10c} , H_{10c}) desteklenmemiştir. Buradan hareketle deneklerin işe adanmışlık düzeyleri demografik özelliklerden medeni duruma göre farklılaşmakta, diğer demografik özelliklerine göre (Yaş, Eğitim durumu, İş tecrübesi) anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Dolayısıyla onuncu hipotez (H_{10}) kısmen desteklenmiştir.

Bu bölümde araştırmanın geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, tanımlayıcı istatistik ve korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak hipotezler test edilmiştir. Bundan sonraki bölümde yapılmış olan analizlerin sonuçları üzerinde durulacaktır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Beşinci bölümde, araştırmanın analiz sonuçları tartışılarak sonuçlar ortaya konacak; yazına, uygulamacılara katkısı vurgulanarak gelecek araştırmacılara önerilerde bulunulacaktır.

Bu çalışmada iş talepleri ve iş kaynakları kuramından hareketle, işe adanma ve tükenmişliğin iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile ilişkisi incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kısımda çalışmanın sonuçları detaylarıyla yorumlanarak yazına katkısı vurgulanmaya çalışılmıştır.

5.1 Sonuçların Değerlendirilmesi

Bu çalışma sonucunda hipotezlerin büyük çoğunluğu desteklenmiştir. Tablo 5.1’de araştırma hipotezlerinin kabul ve red durumu verilmiştir. Daha da önemlisi, çalışmanın iskelet yapısı oluşturulurken kıstas olarak alınan iş talepleri ve iş kaynakları kuramı Türkiye bağlamında havacılık sektöründe çalışan uçuş teknisyenleri üzerinde test edilmiştir. Çalışmada kuram, amaçlanan iskelet yapıda iyi uyum sağlamıştır. İş talepleri ve kaynakları kuramından hareketle yapılan diğer çalışmalarda (Xanthopolou vd.,2007; Hakanen vd., 2008) iş talepleri ve kaynakları arasında anlamlı bir ilişkiden bahsedilirken, Türkiye bağlamında yapılan Metin (2010) tarafından yapılan çalışmada bir ilişki saptanamamıştır. Yaptığımız çalışmada ise Hakanen ve arkadaşları ile Xanthopolou ve arkadaşlarının ortaya koydukları bulgular desteklenmiştir, yani iş talepleri ile iş kaynakları arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki görülmüştür. Araştırmada bağımsız değişken olarak ele alınan iş yükü ve iş-aile çatışması iş talepleri olarak, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu iş kaynakları olarak modele ayrı ayrı dâhil edilerek test edilmiştir. Bu kısımda tüm bulgular yorumlanmıştır. İş talepleri ve kaynakları kuramı açısından çalışma ele

alındığında, çalışmadaki bulgular kuramı desteklemiştir. Dolayısıyla iş talepleri ve kaynakları tükenmişlik ve işe adanmanın önemli öncülleridirler. İş talepleri tükenmişlik ile olumlu, işe adanma ile olumsuz ilişkiye sahip iken; iş kaynakları işe adanma ile olumlu, tükenmişlik ile olumsuz yönde ilişkilidir ve bu ilişkiler önemli seviyede etkilidir.

Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda en yaygın incelenen faktörler iş yükü ve rol çatışmasıdır (Yürür ve Sarıkaya, 2012). Yazında iş yükü ile tükenmişlik arasında, özellikle duygusal tükenme ile olumlu yönde ilişki içinde olduğu (Demeroti vd., 2001; Bakker vd., 2003), iş yükü faktörü ne kadar yüksek olursa, çalışanların duygusal tükenmelerinin de bir o kadar yükseleceği (Rai, 2010) vurgulanmaktadır. Çalışmamızın bulguları da yazındaki bulguları destekler durumundadır. İş yükü, anlamlı en yüksek ilişkiyi öncelikle iş-aile çatışması ile müteakiben duygusal tükenme ile yaşamaktadır.

Ağırlaşan bir iş yükünün işe adanma üzerinde olumsuz etkisi olduğu görüşü hâkim olmasına karşın, bu konudaki bulgular çeşitlilik göstermektedir. Yapılan üç araştırmanın bulguları, iş yükünün işe istek duyma, işe adanma (alt boyut) ile arasında bir ilişki bulunmaz iken işe yoğunlaşma ile olumlu yönde ilişkili olduğunu belirtmektedir (Koyuncu vd., 2006; Mauno vd., 2007; Xanthopolou vd., 2009). Yapılan farklı dört araştırmada ise iş yükü ile işe adanma arasında olumsuz yönde ilişki olduğunu savunmaktadır (Hakanen vd., 2005; Hakanen vd., 2006; Korunka vd., 2009; Prieto vd., 2008). İş yükünün işe yoğunlaşma ile ilişkisi olması azda olsa iş yükünün çalışanların işe yoğunlaşmada tetikleyici rolü olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu çalışmanın sonuçları, iş yükü ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgular doğrultusunda iş yükü, çalışanlar üzerinde stres ve yorgunluk yaratarak işe adanmalarını düşürmektedir. Bu sebeple çalışanlarının işe adanma seviyelerini yükseltmek isteyen örgütlerin iş yükünü azaltmak amacıyla önlemler almalıdır. Örgütler açısından alınabilecek önlemler arasında fazla mesainin azaltılması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş stresinin azaltılması gösterilebilir.

Tablo 5.1: Hipotezlerin Desteklenme Durumu.

Hipotez	Sonuç	Tablo
H ₁ : Bağımsız değişken olan iş yükü ile tükenmişlik arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	Tablo 4.5
H ₂ : Bağımsız değişken olan iş yükü ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	Tablo 4.6
H ₃ : Bağımsız değişken olan iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	Tablo 4.7
H ₄ : Bağımsız değişken olan iş-aile çatışması ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	Tablo 4.8
H ₅ : Bağımsız değişken olan iş özellikleri ile tükenmişlik olumsuz yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	Tablo 4.9
H ₆ : Bağımsız değişken olan iş özellikleri ile işe adanma arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	Tablo 4.10
H ₇ : Bağımsız değişken olan kişi-örgüt uyumu ile tükenmişlik arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	Tablo 4.11
H ₈ : Bağımsız değişken olan kişi-örgüt uyumu ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	Tablo 4.12
H _{9a} : Deneklerin tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.	Kabul	Tablo 4.13
H _{9b} : Deneklerin tükenmişlik düzeyleri yaş seviyelerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.	Red	Tablo 4.14
H _{9c} : Deneklerin tükenmişlik düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.	Red	Tablo 4.14
H _{9ç} : Deneklerin tükenmişlik düzeyleri iş tecrübelerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.	Red	Tablo 4.14
H _{10a} : Deneklerin işe adanma düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.	Kabul	Tablo 4.15
H _{10b} : Deneklerin işe adanma düzeyleri yaş seviyelerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.	Red	Tablo 4.15
H _{10c} : Deneklerin işe adanma düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.	Red	Tablo 4.15
H _{10ç} : Deneklerin işe adanma düzeyleri iş tecrübelerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.	Red	Tablo 4.15

Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda en yaygın incelenen faktörler iş yükü ve rol çatışmasıdır (Yürür ve Sarıkaya, 2012). Yazında iş yükü ile tükenmişlik arasında, özellikle duygusal tükenme ile olumlu yönde ilişki içinde olduğu (Demeroti vd., 2001; Bakker vd., 2003), iş yükü faktörü ne kadar yüksek olursa, çalışanların duygusal tükenmelerinin de bir o kadar yükseleceği (Rai, 2010) vurgulanmaktadır. Çalışmamızın bulguları da yazındaki bulguları destekler durumundadır. İş yükü, anlamlı en yüksek ilişkiyi öncelikle iş-aile çatışması ile müteakiben duygusal tükenme ile yaşamaktadır.

Ağırlaşan bir iş yükünün işe adanma üzerinde olumsuz etkisi olduğu görüşü hâkim olmasına karşın, bu konudaki bulgular çeşitlilik göstermektedir. Yapılan üç araştırmanın bulguları, iş yükünün işe istek duyma, işe adanma (alt boyut) ile arasında bir ilişki bulunmaz iken işe yoğunlaşma ile olumlu yönde ilişkili olduğunu belirtmektedir (Koyuncu vd., 2006; Mauno vd., 2007; Xanthopolou vd., 2009). Yapılan farklı dört araştırmada ise iş yükü ile işe adanma arasında olumsuz yönde ilişki olduğunu savunmaktadır (Hakanen vd., 2005; Hakanen vd., 2006; Korunka vd., 2009; Prieto vd., 2008). İş yükünün işe yoğunlaşma ile ilişkisi olması azda olsa iş yükünün çalışanların işe yoğunlaşmada tetikleyici rolü olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu çalışmanın sonuçları, iş yükü ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgular doğrultusunda iş yükü, çalışanlar üzerinde stres ve yorgunluk yaratarak işe adanmalarını düşürmektedir. Bu sebeple çalışanlarının işe adanma seviyelerini yükseltmek isteyen örgütlerin iş yükünü azaltmak amacıyla önlemler almalıdır. Örgütler açısından alınabilecek önlemler arasında fazla mesainin azaltılması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş stresinin azaltılması gösterilebilir.

Günümüzde insanların hayatı iş, aile ve sosyal çevre döngüsü içinde devam etmekte, bu döngü içinde oluşan stres kaynakları ile mücadele ederek geçmektedir. Çalışanların içinde meydana gelen olumlu yada olumsuz gelişmelerinde aile yaşamını etkilediği tespit edilmiştir (Burke, 1986; Leiter ve Durup, 1996; Netenmeyer vd., 2004). Sık sık tekrarlanan fazla mesailer, vardiyalı çalışma şekli, tatilde ve hafta sonunda çalışma ve günde dokuz saati aşan çalışmaların iş-aile çatışması ile olumlu yönde ilişkili olduğu daha önceki araştırmalarda bulgulanmıştır (Carlson vd., 1995:18; Kocatepe ve Baddar, 2006). Oluşan iş-aile çatışmasının, iş üzerinde yarattığı gerginlik ise olumsuz duygu ve tutumların tetiklenmesi (iş kaygısı, iş stresi, işte bitkinlik, işe yabancılaşma vb.) olarak görülmektedir (Burke, 1988;

Kinnunen ve Mauno, 1998; Stephens vd., 1997). İş-aile çatışması ile alakalı yazındaki birçok çalışma (Adam vd., 2008; Jourdain ve Chenevert, 2010) iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında, özellikle duygusal tükenme ile ilişkili olduğu ve bu ilişkinin kuvvetli olduğunu belirtmektedir. Tayfur ve Aslan (2013) yapmış oldukları araştırmada iş yükünün iş-aile çatışması üzerinde etkisi iş talepleri ve kaynakları kuramı baz alınarak incelenmiş, araştırma sonucunda algılanan yüksek iş yükünün, aile ile geçirilebilecek olan zamanı azalttığı, bunun sonucu olarak da iş-aile çatışması ve duygusal tükenmeye sebep olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Bizim yaptığımız çalışmada da bu bulgular desteklenmektedir. Çalışmamızda iş-aile çatışması hem tükenmişlik hem de iş yükü ile olumlu yönde anlamlı ilişki içinde olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca en yüksek ilişki iş-aile çatışması alt boyutu ile iş yükü arasında görülmüştür.

Yazında iş-aile çatışması ile işe adanma arasındaki ilişkiyi inceleyen fazla çalışmaya rastlanılmamıştır. Yapılmış olan araştırmalarda da iş-aile çatışmasının genel olarak işe adanma üzerindeki etkileri test edilmiş, işe adanma üzerinde olumsuz etkileri olduğu ve işe adanma seviyesini düşürdüğü belirtilmiştir. Türkiye bağlamında ise Turgut (2011)'un çalışması göz önüne çıkmaktadır. Turgut çalışmasında bu iki ilişkiyi zaman ve duygu temellerinin çalışmaya tutkunluğun farklı boyutları üzerindeki katkılarını ayrıntılı görmek üzerine yapmıştır. Çalışma sonucunda, çalışma faaliyetine ayrılan zamanın aile sorumluluklarına ayrılacak zamanı kısıtlaması sebebiyle yaşanan çatışma, çalışma faaliyetine olumsuz dönüp o alanda hissedilen enerji, dayanıklılık ve azmi (dinçliği); ve çalışma faaliyetinde bulunan ilgi, anlam, şevk gibi duyguları (adanmışlığı) zayıflattığı sonucuna varmıştır. Yapmış olduğumuz çalışmada bu bulgular desteklenmektedir. Denekler, iş-aile çatışması yaşamamaktadırlar fakat iş-aile çatışması ile işe adanma arasındaki ilişkiye bakıldığında, yazındaki bulguları destekler mahiyette olumsuz yönde anlamlı ilişki içinde oldukları görülmüştür.

Ayrıca yapılan korelasyon analizinde boyutlar arasındaki ilişkilere bakıldığında, en düşük ilişki yaşayan boyutun aile-iş çatışması boyutu olduğu görülmüştür. Bunun sebebi, örnekleme oluşturan deneklerin hepsinin erkek deneklerden oluşmasıdır. Geleneksel Türk aile yapısından dolayı, ailede erkekler iş ile ilgili sorumlulukları üstlenirken, bayanlar ev ile ilgili sorumlulukları üstlenmektedirler. Böyle bir görev paylaşımından ötürü erkekler daha çok iş-aile çatışması yaşarken bayanlarda bu durum aile-iş çatışması olarak görülmektedir. Aile-

iş çatışmasının düşük seviyelerde çıkmasında bu durumun etkili olduğu düşünülmektedir. Örgütler iş-aile çatışmasının önüne geçebilmek için çalışma mesaisini iyi ayarlayarak, çalışanlarının sosyal ihtiyaçlarına destek vererek, esnek çalışma saatleri oluşturarak, kişisel gelişimlerini ve dinlenmelerini sağlayarak ve destekleyerek, aileleri ile birlikte katılabilecekleri organizasyonlar düzenleyerek işe adanmayı artırmada etkili stratejiler geliştirebilirler.

Birçok farklı kuram, model ve yöntem, çalışanların motivasyonlarının artırılmasında kullanılabilir. Hackman ve Oldham (1980) tarafından geliştirilen iş özellikleri modeli de bu arayışların sonucunda geliştirilmiş ve test edilmiştir (Kaşlı, 2007). Yazında, iş özellikleri daha ziyade çalışmaya tutkunluğun bağımsız değişkeni (Saks, 2006; Schaufeli vd., 2009) olarak incelenmektedir. Turgut'un (2013) iş özelliklerinin işe adanma üzerindeki katkıları hususunda yaptığı çalışmada “çalışanları bir başarı hedefine güçlü bir şekilde kanalize etmenin mümkün olmadığı durumlarda onlara yaptıkları işte tanınacak özerklik kendilerini işlerinde hiç değilse bir parça dinç, adanmış ve yoğunlaşmış hissetmelerine yardım edecektir (s.20).” bulgusuna ulaşmıştır. Çalışmamızdaki bulgularda yazındaki bulguları destekler mahiyettedir. İş özellikleri, işe adanma üzerinde olumlu yönde anlamlı bir etki yaratırken tükenmişlik üzerinde ise tersi bir etki yaratarak olumsuz yönde anlamlı bir ilişki içine girmektedir. Dolayısıyla organizasyon içindeki iş özellikleri ne kadar güçlü olursa, çalışanların işe adanması da o derece yüksek olacaktır. Yüksek işe adanmışlığı sağlamak adına örgütlerin yapabileceği stratejik adımları şu şekilde sıralayabiliriz. İlk olarak örgütler çalışanlarını sürekli kendini geliştirebilecek, yeni şeyler öğrenme olanağı bulacak sistemi içeren kültürü oluşturmalarıdır. Böyle bir kültürün örgüt içinde yaşatılabilmesi için uygun ödül ve performans değerlendirme sistemlerini oluşturup, bu sistemin çalışmasını sağlamak. Çalışanların işlerin yapılışında karar alma aşamasında söz sahibi olabilecekleri şekilde yönetim anlayışına sahip olmak, başlıca tavsiye edilebilecek adımlardır. Örgütler çalışanları çabaya, kişisel gelişime, beceri geliştirmeye, tecrübe edinmeye ve işbirliğine dayalı bir ödüllendirme sistemi kurarak çalışanları örgüt hedefine kanalize edebilir.

Olian ve Rynes, birey ve örgüt arasındaki uyum derecesini personel seçim kararları çerçevesinde açıklamış ve bunu yaparken de “bireyin tutumu, değerleri, kişilik özellikleri ve davranışlarının örgütün amaçları ile uyumlu olması gerektiği” görüşünü ileri sürmüşlerdir (Bretz ve Judge, 1992:16). Kişi-örgüt uyumu ile ilgili

araştırmalar incelendiğinde yüksek kişi-örgüt uyumunun örgütsel bağlılık (Cable ve Judge, 1994:321), performans (Sekiguchi, 2004:184), motivasyon (Sekiguchi, 2004:184) ve örgütsel vatandaşlık davranışı (Zhao, 2009:342) üzerinde olumlu, işten ayrılma niyeti (Zhang, 2005:37; Hoffman ve Woehr, 2006:390) ve iş stresi (Bulut ve Torun, 2007:175) üzerinde olumsuz yönde etkili olduğu görölmektedir (Polatçı ve Cindiloğlu, 2013). Dolayısıyla kişi-örgüt uyumunun tükenmişlik ve işe adanma ile de ilişki halinde olduğunu söylemek yanlış olmaz. Yüksek kişi-örgüt uyumunun işe adanma üzerinde olumlu, tükenmişlik üzerinde olumsuz yönde etkili olduğu söylenebilir. Çalışmamızın bulguları da yazındaki bulguları desteklemektedir. Kişi-örgüt uyumu, işe adanma üzerinde olumlu yönde anlamlı bir etki yaratırken tükenmişlik üzerinde ise tam tersi bir etki yaratarak olumsuz yönde anlamlı bir ilişki içine girmektedir. Bu nedenle örgüt içindeki kişi-örgüt uyumu ne kadar yüksek olursa, örgütün verimliliği ve üretkenliği de o derece artacaktır. Kişi-örgüt uyumunun sağlanabilmesi için örgütler tarafından ilk dikkat edilmesi gereken adım örgütsel değerlerini ve kültürlerini tam ve doğru şekilde tanıtmak, işe alınacak adayların bu değer ve kültüre uygun kişiler olmasını sağlamaktır. Örgütler için sadece uygun çalışanı bulmak yeterli değil aynı zamanda nitelikli elemanı da örgüte çekmek önemlidir. Nitelikli çalışanı örgüte çekebilmek içinde örgüt değer ve kültürlerini tanıtmının yanında tanıtım ve reklamlar vasıtası ile imaj ve tanınırlıklarını artırarak çekiciliğini yükseltmelidir.

Tükenmişlik ve işe adanmanın düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılık arz edip etmediği incelendiğinde, yaş, eğitim durumu ve hizmet süresinin herhangi bir etkisinin olmadığı görölmektedir. Çalışanların yaşı, eğitim durumu ve hizmet süresi ne olursa olsun tükenmişlik ve işe adanma seviyeleri çalışanlar arasında bir farklılık oluşturmamaktadır. Çalışanların medeni durumu incelendiğinde ise evli ve bekâr çalışanların tükenmişlik ve işe adanma seviyelerinin farklılık gösterdiği görölmüştür. Bu farklılık evli olanların aileden kaynaklanan sorumluluklarından kaynaklandığı düşünölmektedir. Çalışanların işe adanmaları için hem fiziksel hem de zihinsel olarak kendilerini tamamen işlerine verebilmeleri, aklında herhangi başka stres yaratacak problem ya da sıkıntıların olmaması gerekmektedir. Bu açıdan evli olan çalışanların bekârlara oranla, özel yaşamlarında aileden kaynaklı daha fazla sorumluluk sahibi olması, tükenmişlik ve işe adanmaları arasında farklılık oluşmasına neden olduğu düşünölmektedir. Tabi bu durum farklı kültürler arasında farklı sonuçları doğurabileceği de unutulmamalıdır.

5.2 Yazına Katkısı

Bu çalışmayı daha önceki çalışmalardan ayıran farklı yönler bulunmaktadır. Öncelikle Türkiye bağlamında yapılan çalışmalarda tükenmişlik ve işe adanma boyutları tek tek ele alınmış ve araştırılmıştır. İki boyut arasındaki ilişkinin ortaya konduğu ve araştırıldığı çalışma sayısı çok sınırlıdır. Bu açıdan bu çalışma tükenmişlik ve işe adanmayı aynı çatı altında inceleyerek hem öncülleri ile hem de kendi aralarındaki ilişki ortaya konmaya çalışılmıştır.

İkinci olarak, iş talepleri ve kaynakları kuramından hareketle Türkiye bağlamında tükenmişlik ve işe adanma üzerine yapılan çalışmalar çok sınırlı sayıdadır. Bundan dolayı yapılan çalışmanın sonuçları iş talepleri ve kaynakları kuramının, Türkiye'deki havacılık sektöründeki uçuş teknisyenleri üzerinde de çalıştığını göstermiştir. Aynı zamanda çalışma sonucunda kuram desteklenmiştir. Daha önceki çalışmalarında önerdiği gibi iş kaynaklarının devam ede gelen iş taleplerini düşürdüğü, çalışanların işlerine ve örgütlerine daha çok bağlandığı; iş taleplerinin de çalışanların sosyal hayatları da dâhil olmak üzere iş yaşam kalitesini düşürdüğü, işten uzaklaştırarak soğuttuğu belirtilmiştir.

Bununla birlikte çalışmanın havacılık sektöründe yapılmış olması, yazında bu sektörde yapılan başka çalışmaların sayısının çok az olması sebebiyle katkı sunmaktadır. Türkiye bağlamında yapılan çalışmalara bakıldığında, havacılık sektörüne ait iki adet çalışma olduğu ve bunlardan birisinin kule personelleri üzerine yapıldığı, diğerinin ise uçak kabin görevlileri üzerine yapıldığı görülmüştür. Bu açıdan bakıldığında çalışma hem yurt içinde hem de yurt dışında uçuş destek personellerinden uçak helikopter teknisyenleri üzerine yapılan ilk çalışma olarak katkıda bulunmaktadır. Havacılık sektörü, hataya müsamahası olmayan, sıfır hata prensibi ile çalışan bir sektördür. Bu hassasiyete haiz olan sektörde en büyük sorumluluğu sırtlayan birimlerden birisi de bakım hizmetleridir. İşte burada devreye uçak helikopter teknisyenleri girmektedir. Bakım hizmetlerini üstlenen ve hava araçlarının zamanında bakımlarının yapılması ve hizmete hazır hale getirilmesinde sorumluluğu üstlenen birim olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Bakım birimlerinden beklenen hava araçlarını devamlı hizmete hazır hale getirme ve tutma beklentisi, beraberinde çalışanlarına iş ve zaman baskısı getirmektedir. Bu baskıların çalışanlar üzerinde ne derece olumsuz koşullar yarattığı, yaratılan bu koşulların meydana

getirdiği fiziksel ve zihinsel yorgunluk, yıpranmanın sonuçları açısından bu çalışma önem kazanmaktadır.

Havacılıkta insan faktörü denildiğinde uçuş mürettebatı ile hava trafik kontrolü hataları üzerine yoğunlaşılmaktaydı fakat artan bakım ve muayene hataları, bu alanda da insan faktörünün araştırılması ve müdahale edilmesini gerektirmiştir (Gramopadhye ve Durury, 2000). Amerika Birleşik Devletleri Federal Havacılık İdaresi (FAA), hava araçlarının emniyetinde insan faktörünün öneminin farkına varmış ve bakım teknisyenleri ile bakım kalite kontrol personelleri üzerine araştırmalarını yoğunlaştırmıştır (FAA,1991,1993). Bakım faaliyetinde bulunan işletmeler, insan faktörlü hataların önüne geçebilmek için, bakım personellerini eğitmek amacıyla aktif insan faktörleri programı kullanmaktadırlar. Tamamen fiziki Őartların iyileştirilmesi olarak bakılabilecek bu tedbirlerin yanında işletmeler, personellerinin zihinsel durumlarını da yüksek seviyede tutmak zorundadırlar. Tüm konsantresini işine vermesi beklenen bakım personelinin zihin olarak da buna hazır olması gerekmektedir. Bu aşamada karşımıza tükenmişlik ve işe adanma kavramları ön plana çıkmaktadır. Bakım personellerinin tükenmişliklerinin önüne geçerek işe adanmalarını nasıl artıracaklarını gösterme için, neler yapılabileceğini belirtmek adına bu çalışma katkıda bulunulacaktır.

5.3 Uygulamacılara Katkısı

Araştırma bulguları, iş talepleri ve kaynakları kuramının, Türkiye bağlamında, havacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde örgütsel performansa ve çalışan uçak helikopter teknisyenlerinin bireysel performansa yaptığı anlamlı ve olumlu katkıyı desteklemektedir. Farklı kültürel bağlamda tasarlanmış olan iş talepleri ve kaynakları kuramının, Türkiye bağlamında, Türk kültürel özelliklerine sahip olmasına karşın uygulanabildiğini göstermektedir. Ayrıca yazında genel itibarıyla tükenmişlik ve işe adanma ile ilgili araştırmalar hizmet sektörü çalışanları üzerine yapılmaktadır. Araştırmanın havacılık sektöründe uçak helikopter teknisyenleri grubuna yapılması, tükenmişlik ve işe adanmişlik hakkında yapılan araştırmaların farklı sektör ve örgütlerde de uygulanabildiğinin bir göstergesidir. Aynı zamanda elde edilen bulgular hem yazına hem de örgüt ve çalışanlara performans açısından anlamlı ve olumlu katkıda bulunmaktadır.

Bu çalışmada elde edilen sonuçlar yöneticiler içinde önem arz etmektedir. Çalışanların performansı üzerinde tükenmişliğin ve işe adanmanın nasıl etkiler oluşturduğunu anlamalarına yardımcı olacaktır. Çalışanların tükenmişlik yaşamalarına engel olacak tedbirler almak, onların işe adanmalarını sağlamak ve artırmak yöneticilerin asli görevlerindedir. Aksi takdirde örgüt veriminden ve performansından bahsetmek mümkün olamaz. Bu da örgütün kuruluş amacına ters düşmektedir. Araştırmada işe adanmayı etkileyen en büyük etkenin kişi-örgüt uyumu olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle örgütlerde ilk aşamada yapılması gereken, işe personel temini esnasında, seçilecek çalışan adaylarının örgüt ile aynı kültür ve değerleri paylaşıyor olmasına dikkat etmek olacaktır. Çalışanların iş sorumluluklarının –sonuçları açısından- ağır olması ve hatayı kaldırmaması sebebiyle, çalışanlar üzerindeki iş baskısının azaltılması, esnek çalışma saatlerinin ayarlanmasının örgütler açısından yararlı olacağı ve çalışanları olumlu yönde anlamlı motive edebileceği değerlendirilmektedir. Aynı zamanda çalışanlara iş ile alakalı konularda alınan kararlarda yer almasının da çalışanları olumlu yönde motive edip işe adanmalarını ve işlerini sahiplenmelerini sağlayacağı düşünülmektedir.

5.4 Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın evrenini oluşturan uçak helikopter teknisyenlerinin Türkiye'deki toplam sayılarının 2500 civarında olduğu öğrenilmiştir. Türkiye genelindeki tüm personele ulaşmanın mümkün olamayacağından araştırma belli bir kamu sektöründen yürütülmüş, ve veriler 350 uçak helikopter teknisyeninden toplanmıştır. Bu örneklemin evreni tam homojen olarak temsil etmesinde bir kısıttır. Çalışma evreninin geniş olması ve her bir kişiye ulaşmadaki zorluk sebebiyle kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda her deneğin araştırmaya katılma şansının eşit olabilmesine imkân veren olasılığa dayanan örnekleme tekniklerinin kullanılması daha uygun olacaktır (Gürbüz ve Şahin, 2014). Tükenmişlik ve işe adanmanın ölçümünde iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Ancak daha pek çok değişken bağımsız değişken olarak kullanılabilir. Sözelimi duygusal talepler, duygusal uyumsuzluk, iş değişiklikleri, arkadaş desteği, yönetici desteği, personel gelişim fırsatları, etkisizlik, aşırı çalışma gibi farklı değişkenler tükenmişlik ve işe adanmayı ölçmek için kullanılabilir.

Bir başka kısıt, deneklerin araştırma değişkenlerine ilişkin tutumları, öz değerlendirme yöntemi ile subjektif olarak ölçüldüğünden, ortak yöntem varyansı ve sosyal beğenirlik etkisinin varlığı söz konusu olabilmektedir (Gürbüz ve Bekmezci, 2012). Bundan sonraki çalışmalarda, çalışanlara ilave olarak yöneticilerden de veri toplanması yoluna gidilerek bu kısıt azaltılabilir. Son olarak, araştırmanın kesitsel veri ile (cross-sectional study) gerçekleştirilmiş olması gösterilebilir. Bu tür araştırmalarda işgörenlerin tutumlarının sadece belirli bir zaman diliminde toplanmış olması, değişkenler arasındaki ilişkiyi etkilemektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014). Bundan sonraki çalışmalarda, belirli bir zaman diliminde verilerin toplanması yerine farklı dilimleri içeren bir zaman sürecinde aynı kişilerden verilerin tekrar toplanması (longitudinal study) bu sınırlılığın etkisini azaltabilir.

5.5 Gelecek Araştırmacılara Öneriler

Bu araştırmada tükenmişlik ve işe adanmanın açıklanmasında iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu olmak üzere dört değişken ele alınarak incelenmiştir. Değişkenlerin sayısı artırılarak tükenmişliğin ve işe adanmanın daha geniş çerçevede içinde değerlendirilmesi yararlı olacaktır. Ayrıca araştırmanın evrenini havacılık sektöründe görev yapan uçak helikopter teknisyenleri oluşturmaktadır ve evrenin örnekleme kamu sektöründe çalışan teknisyenlerden oluşmuştur. Gelecekte yapılacak çalışmalarda özel sektörde çalışan teknisyenler üzerinde yapılarak kamu sektöründe çalışanlarla karşılaştırma yapılabilir. Burada önemli olabilecek husus özel ve kamu sektörünün örgüt kültürlerinin göz önünde tutulması gerekliliğidir. Araştırma sadece teknisyenlerle sınırlanmayabilir. Pilotlar, yer destek ekipleri ve havacılık sektöründe çalışan daha pek çok farklı çalışan örnekleme üzerinde de bu çalışma yapılabilir ve yazına katkısı olacaktır.

Yapılan araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Sonraki çalışmalarda yararlı olacağı düşünülen farklı yöntem teknikler (görüşme tekniği, gözlem, vb.) kullanılabilir. Araştırmada tükenmişlik ve işe adanmanın öncülleri ele alınmış, tükenmişlik ve işe adanmaya olan etkileri araştırılmıştır. Daha sonra yapılacak olan çalışmalarda bu araştırmanın devamı olarak tükenmişlik ve işe adanmanın sonuçlarına ilişkin araştırmalar yapılabilir. Ayriyeten örneklemin yurt içi ve dışı aynı görevi yapan çalışanlar arası kıyaslama yapılabilir.

Her iki grup arasındaki tükenmişlik ve işe adanma farklılıkları ve sebepleri üzerine çalışma yapılabilir.

5.6 Sonuç

Araştırmanın yazına iki önemli katkısı bulunmaktadır. Bunlardan ilki iş talepleri ve kaynakları kuramının ve uygulanabilirliğinin belirli bir örneklem üzerinden Türkiye bağlamında test edilmesi ve desteklenmesidir. İkinci olarak, yazında çalışılmamış, havacılık sektöründe çalışan uçak helikopter teknisyenleri üzerine yapılan tükenmişlik ve işe adanma ile katkıda bulunulmuştur. Türkiye’de yapılan pek çok tükenmişlik ve işe adanma konularındaki çalışmalarda iş talepleri ve kaynakları kuramı kullanılmamıştır. Bu kuramdan yola çıkarak yapılan çalışmalar çok azdır. Dolayısıyla araştırmacıların bu kuramı kullanarak yapacakları araştırmalar zamanla artacaktır. İş talepleri ve kaynakları kuramı, örgütlerdeki iş taleplerinin çalışanları tükenmişliğe ittiğini; iş kaynaklarının ise işe adanmaya sevk ettiğini savunur.

Yazında vurgulanan iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişki, araştırmanın sonuçları ile de örtüşmektedir. İş yükü hem direk olarak tükenmişlik üzerinde etkili iken, hem de iş-aile çatışması üzerinden tükenmişliği dolaylı olarak etkilemektedir. Deneklerin algıladıkları yüksek iş yükü tükenmişlik seviyesini artırırken, aynı zamanda iş-aile çatışmasını da etkilemektedir. İş yükü sebebiyle yükselen iş-aile çatışması da tükenmişlik seviyesini yükseltmektedir. Araştırmanın bulguları doğrultusunda iş-aile çatışmasının alt boyutu olan aile-iş çatışması boyutu seviyesinin düşük olduğu görülmüştür. Bu düşük seviyenin Türk aile karakteristik özelliklerinden kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Bu ilişki aynı zamanda iş yükü ile iş-aile çatışmasının tükenmişlik değişkeninin öncülleri olduğuna işaret etmektedir.

İş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile işe adanma arasındaki yazında belirtilen ilişki, araştırmanın sonuçları itibariyle de desteklenmektedir. İşgörenlerin yaptıkları işin özellikleri açısından tatmin oluyorsa ve çalışmakta oldukları örgüt ile uyumlu olarak hareket edip bir uyum hissediyorsa, işe adanma düzeyleri yükselecektir. Bu ilişki aynı zamanda iş özellikleri ile kişi-örgüt uyumunun işe adanma değişkeninin öncülleri olduğuna işaret etmektedir.

Sonuç olarak, yapılan araştırma sonunda ele alınan bağımsız değişkenler ile tükenmişlik ve işe adanma üzerinde anlamlı ve olumlu\olumsuz etkilerinin ortaya

ıkması, iş talepleri ve kaynakları kuramının Türkiye bağlamında uygulanabildiği ve sonuçları üzerinde etkili olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca bireysel ve örgütsel anlamda performansa yapacağı katkılar sayesinde yapılacak araştırmalarda kuramın kullanılmasının yaygınlaşacağı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Akbaş, T.T. (2011). Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(1), 53-81.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Arı, S.G. ve Bal Ç.E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Babakuş, E., Yavaş, U., Karatepe, O.M. (2008). The Effects of Job Demands, Job Resources and Intrinsic Motivation on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions: A Study in The Turkish Hotel Industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 9(4), 384-404.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B. (2003). Dual processes at work in a call-center: An application of the Job Demands-Resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Euwema, M.C. (2005). Job Resources Buffer The Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170- 180. doi:10.1037/1076-8998.10.2.170.
- Bakker, A.B. ve Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- Bal, E.A., (2008). Self-Efficacy, Contextual Factors and Well-Being: The Impact of Work Engagement. (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi).
- Balkıs, M., Duru, E., Buluş, M., Duru, S. (2011). Tükenmişliğin öğretmen adayları arasındaki yaygınlığı, demografik değişkenler ve akademik başarı ile ilişkisi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29, 151-165.
- Baran, M.Ü. (2010). The Antecedents and Consequences of Burnout, Work Engagement and Workaholism. Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Bayraç, H.N. (2003). Yeni Ekonomi'nin Toplumsal, Ekonomik Ve Teknolojik Boyutları. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 41-62.

- Bolat, O.İ. (2011). İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergi*, 25(2), 87-101.
- Braunstein-Bercovitz, H., Frish-Burstein, S., Benjamin, B.A. (2012). The Role of Personel Resources in Work-Family Conflict: Implications for Young Mothers' Well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 317-325.
- Bulut, Y.E. ve Torun, A. (2007). Birey-İş Uyumu, Birey Örgüt Uyumu ve Sosyal Desteğin, İş Stresi Üzerindeki Etkileri: Çağrı Merkezlerinde Bir Çalışma. *XV. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Sakarya Üniversitesi*, 171-178.
- Burke, R.J. (1986). Occupational and Life Stress and the Family: Conceptual Frameworks and Research Findings. *International Review of Applied Psychology*. 35(3), 347-368.
- Burke, R.J. (1988). Some Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 287-302.
- Cable, D.M. ve Judge, T.A. (1996). Person-Organization Fit, Job Choice Decisions, and Organizational Entry, *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 67(3), 294-311.
- CAP 681. (1998, Mart). Global Fatal Accident Review 1980-1996, İngiltere: Sivil Havacılık Otoritesi.
- CAP 716. (2003), Aviation Maintenance Human Factors, İngiltere: Sivil Havacılık Otoritesi.
- Carlson, D.S., Kacmar, K.M., Stepina, L.P. (1995). An Examination of Two Aspects of Work-Family Conflict: Time and Identity, *Women in Management Review*, 10(2), 17-25.
- Casper, W.J., Martin, J.A., Buffardi, L.C., Erdwins, C.J. (2002). Work-Family Conflict, Perceived Organizational Support, and Organizational Commitment Among Employed Mothers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 99-108.
- Chatman, J.A. (1991). Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Pubhc Accounting Firms, *Administrative Science Quarterly*, 36, 459-484.
- Chen, C.F. ve Chen, S.C. (2012). Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41-58.
- Cheser, R.N. (1998). The Effect of Japanese Kaizen on Employee Motivation in US Manufacturing. *International Journal of Organizational Analysis*, 6(3), 197-217.

- Cooman, R.D., Gieter, S.D., Pepermans, R., Hermaans, S., Bois, C.D., Caers, R., Jegers, M. (2009). Person-Organization Fit: Testing Socialization and Attraction-Selection-Attrition Hypothesis. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 102-107.
- Cronin, S.D. ve Rooks, C.A. (1985). The Stress, Social Support, and Burnout of Critical Care Nurses: The Results of Research. *Heart & Lung : The Journal of Critical Care*, 14(1), 31-39.
- Cullen, A. (1995). Burnout. Why Do We Blame The Nurse? *Am J Nurs*, 95, 22-27.
- Çam, O. (1999). Tükenmişlik Üzerine Yapılmış Bir Değerlendirme. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 14(1).
- Daley, M.R. (1979, Eylül). Burnout: Smoldering Problem in Protective Services. *Social Work*, 375-379.
- Demerouti. E., Bakker. A.B., Nachreiner. F., Schaufeli. W.B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499,
- Demerouti. E. ve Bakker. A.B. (2011). The Job Demands- Resources model: Challenges for Future Research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), Art. #974, 9 pages. doi:10.4102/ sajip.v37i2.974
- Dodd, N.G. ve Gangster, D.C. (1996). The Interactive Effects of Variety, Autonomy, and Feedback on Attitudes and Performance, *Journal of Organizational Behavior*, 17(4), 329-347.
- Doğan, E. (2002). Çalışanın İşine Cezbolması: Dönüştürücü Liderlik Tarzının, Lidere Olan Güvenin, Güçlenmenin ve Negatif/Pozitif Duygulanımın Etkileri. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Efeoğlu, İ.F. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Adana: Çukurova Üniversitesi.
- Eraydın, A. (2001). *Yeni Ekonomi'nin Getirdiği Fırsat ve Riskler, Toplumsal ve Mekansal Açından Yeni Ekonomi El Kitabı*. T.C. Merkez Bankası Yayınları, Ankara.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara. 143-154.
- Erdost, H.E., Karacaoğlu, K., Reyhanoğlu, M. (2007). Örgütsel Sinizm Kavramı ve İlgili Ölçeklerin Türkiye'deki Bir Firmada Test Edilmesi. *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi (Kongre Kitabı)*. Sakarya. 25-27 Mayıs, 514-523.

- Ertemli, H.B. (2011). İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının İşe Cezbolma Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Eryılmaz, A. ve Doğan, T. (2012). İş Yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 15, 49-55.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Frone, M.R., Russell, M., Cooper, M.L. (1992). Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 723-729.
- Gümüştekin G.E. ve Öztemiz B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Gramopadhye, A.K. ve Drury, C.G. (2000). Human Factors in Aviation Maintenance: How We Got To Where We Are. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 26(2), 125-131.
- Greenhaus, J.H. ve Beutell, N.J. (1985). Sources of Conflict Between Work And Family Roles. *Academy of Management Review* 10, 77-88.
- Gürbüz, S., Turunç, Ö., Çelik, M. (2012). The Impact of Perceived Organizational Support on Work-Family Conflict: Does Role Overload Have a Mediating Role? *Economic and Industrial Democracy*, 34(1),145-160. DOI: 10.1177/0143831X12438234
- Gürbüz, S. (2013). *Örgütsel Davranış*. Ü. Sığı ve S.Gürbüz (Ed.), Kişi-Çevre Uyumlu, Örgütsel Sosyalizasyon ve İş Dizaynı Uygulamaları, (s.175-216). İstanbul: Beta Yayınları.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2014). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Hackman, J.R. ve Oldham, G.R. (1980). Work Redesign, Reading, MA: Addison-Wesley. 78-114.
- Hakanen, J.J., Bakker A.B., Demerouti, E. (2005). How Dentists Cope with their Job Demands and Stay Engaged: The Moderating Role of Job Resources. *European Journal of Oral Sciences*, 113, 479-487.
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and Work Engagement Among Teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513.

- Hakanen, J.J., Schaufeli, W.B., Ahola, K. (2008). The Job-Demands Resources model: A Three-year Cross-lagged Study of Burnout, Depression, Commitment, and Work Engagement. *Work and Stress*, 22, 224–241.
- Harter, J.K., Frank L.S., Theodore L.H. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279.
- Hoffman, J.B. ve Woehr, J.D. (2006). A Quantitative Review of the Relationship Between Person-Organization Fit and Behavioral Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 389-399.
- Hündür, B. (2006). İşletmelerde iş analizi uygulamaları. Erişim Adresi: <http://www.ikademi.com/archive/index.php?t-1364.html>, Erişim tarihi: 30.05.2007.
- Izgar, H. (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 7(3), 335-346.
- Judge, T.A. ve Bretz, R.D. (1992). Effects of Work Values on Job Choice Decisions. *Journal of applied psychology*, 77(3), 261.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological Conditions of Personel Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kahn. R.L. ve Byosiere, P. (1992). *Stress in Organizations*. Dunnette, M. D. ve Hough, L. M. (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 3, 571–650. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Karakurum, M. (2005). The Effects of Person-Organization Fit on Employee Job Satisfaction, Performance and Organizational Commitment in a Turkish Public Organization. Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Karatepe, O.M. ve Baddar, L. (2006). An Emprical Study of the Selected Consequences of Frontline Employees' Work-Family Conflict and Family-Work Conflict. *Tourism Management*, 27(5), 1017–1028.
- Karatepe, O.M. ve Kılıç, H. (2007). Relationships of Supervisor Support and Conflicts in The Work–Family Interface With The Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 28(1), 238-252.
- Kaşlı, M. (2007). İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 159-174.

- Kinnunen, U. ve Mauno, S. (1998). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51, 157-177.
- Kinnunen, U., Geurts, S., Mauno, S. (2004). Work-To-Family Conflict and Its Relationship with Satisfaction and Well-Being: A One-Year Longitudinal Study on Gender Differences. *Work ve Stres*, 18(1).
- Korunka, C., Kubicek, B., Schaufeli, W.B., Hoonakker, P. (2009). Work Engagement and Burnout: Testing the Robustness of the Job Demands-Resources Model, *The Journal of Pozitive Psychology*, 4(3), 243-255.
- Koyuncu, M., Burke, R. J., Fiskensbaum, L. (2006). Work Engagement Among Women Managers and Professionals in a Turkish Bank: A Potential Antecedents and Consequences. *Equal Opportunities International*, 25(4), 299-310.
- Kurtpınar, M. (2011). Birey-Örgüt Uyumunun Bireysel Performans Üzerindeki Etkisinde Kişilik Özellikleri ve İşe Adanmışlığın Rolü. Yüksek Lisans Tezi. Harp Akademileri Komutanlığı, İstanbul.
- Kristof, A.L. (1996). Person-Organization Fit: An Integrative Review of Its Conceptualizations, Measurement, and Implications, *Personnel Psychology*, 49(1): 1-49.
- Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D., Johnson, E.C. (2005). Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit, *Personnel Psychology*, 58, 281-342.
- Leiter, M .P. ve Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Leiter, M.P. (1991). Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Function of Control and Escapist Coping Patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12(2), 123-144.
- Leiter, M.P. ve Durup, M.J. (1996). Work, Home and In-Between: A Longitudinal Study of Spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*, 32(1), 29-47.
- Lyons, B.D., Marier, J.H. (2011). Got image? Examining Organizational Image in Web Recmitment, *Journal of Managerial Psychology*, 26(1), 58-76.
- Macey, W.H. ve Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology, Perspectives on Science and Practice*. 1, 3-30. DOI: 10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x

- Martinussen. M., Richardsen. A.M., Burke. R.J. (2007). Job Demands, Job Resources, and Burnout Among Police Officer. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual, (2nd ed.) *Palo Alto: Consulting Psychologists Press*.
- Maslach, C., ve Leiter, M.P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. *San Francisco CA: Jossey-Bass*.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Mauno, S., Kinnunen, U., Ruokolainen, M. (2007). Job Demands and Resources as Antecedents of Work Engagement: A Longitudinal Study. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 149–171.
- Miller, D. ve Dröge, C. (1986). Psychological and traditional determinants of structure. *Administrative science quarterly*, 31(4), 539-560.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., McMurrian, R.(1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Netemeyer, R.G., Alejandro, T. B., Boles, J.S. (2004). A Cross-National Model of Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 49- 60.
- Polatçı, S. ve Cindiloğlu, M. (2013). Kişi-örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,18(3),299-318.
- Parasuraman, S., Purohit, Y.S., Godshalk, V.M., Beutell, N.J. (1996). Work and Family Variables, Entrepreneurial Career Success, and Psychological Well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 48(3), 275-300.
- Parasuraman, S., ve Simmers, C.A. (2001). Type of Employment, Work–Family Conflict and Well-being: a Comparative Study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.
- Phillips. E.H., (1994). Focus On Accident Prevention Key to Future Airline Safety. *Aviation Week and Space Technology*, 141(9), 52-53.
- Prieto, L.L., Soria, M.S., Martinez, I.M., Schaufeli, W. (2008). Extension of The Job Demands-Resources Model in the Prediction of Burnout and Engagement Among Teachers Over Time. *Psicothema*, 20(3), 354-360.

- Rai, G.S. (2010). Burnout among long-term care staff. *Administration in Social Work*, 34, 225–240.
- Ranking W. (2007, Şubat). Maintenance Error Decision Aid Investigation Process, Boeing. Erişim tarihi:12.04.2014 , http://www.boeing.com/commercial/aeromagazine/articles/qtr_2_07/AERO_Q207_article3.pdf.
- Rentsch, J.R., McEven, A.M. (2002). Comparing Personality Characteristics, Values, and Goals as Antecedents of Organizational Attractiveness, *International Journal of Selection and Assessment*, 10(3), 225- 234.
- Rogers, D.P. (1984). Helping Employees Cope With Burnout. *Business*, 3 – 7.
- Saks, A.M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-romá, V., Bakker, A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies* , 3 (1), 71-92.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., VanRhenen, W. (2009). How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout, Work Engagement, and Sickness Absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893–917 (2009).
- Schein, E.H.(1992). *Organizational Culture and Leadership*, Second Ed., Jossey-Bass Inc. Publishers, San Francisco.
- Schneider, B. (1987a). E= f(P,B): The Road to a Radical Approach to Person-Environment Fit”, *Journal of Vocational Behavior*, 31(1), 353-361.
- Schneider, B. (1987b). The People Make The Place, *Personnel Psychology*, 44, 763-792.
- Sekiguchi, T. (2004). Person-Organization Fit and Person-Job in Employee Selection: A Review of The Literature. *Osaka Keidai Ronshu*, 54(6), 179-196.
- Stephens, M.A.P., Franks, M.M., Atienza, A.A. (1997). Where Two Roles Intersect: Spillover Between Parent Care and Employment. *Psychology and Aging*, 12, 30-37.
- Taycan, O., Kutlu, L.,Çimen, S. ve Aydın, N. (2006), Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anatolian Journal Of Psychiatry*, 7, 100 – 108.

- Tayfur, O. ve Arslan, M. (2013). The Role of Lack of Reciprocity, Supervisory Support, Workload and Work–family Conflict on Exhaustion: Evidence from Physicians. *Psychology, health and medicine*, 18(5), 564-575.
- Thakor, M.V. ve Joshi, A.W. (2005). Motivating Salesperson Customer Orientation: Insights From The Job Characteristics Model. *Journal of Business Research*, 58(5), 584-592.
- Tom, V.R. (1971). The Role of Personality and Organizational Images in The Recruiting Process, *Organizational Behavior and Human Performance*, 6, 573-592.
- Turban, D.B. (2001). Organizational Attractiveness as an Employer on College Campuses: An Examination of The Applicant Population, *Journal of Vocational Behavior*, 58, 293-312.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4).
- Turgut, T. (2013). Başarı Hedef Yönelimleri ve İş Özelliklerinin Çalışmaya Tutkunluk Üzerindeki Katkıları. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(1), 1-25
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Understanding Ergonomics At Work. *Health and Safety Executive Publication*, Free Leaflets, December 2005. Erişim Adresi: <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg90.pdf>
- Vegt, Van Der, G., Emans, B., Van De Vliert, E. (1998). Motivating Effects of Task and Outcome Interdependence in Work Teams. *Group and Organization Management*, 23(2), 124-143.
- Voydanoff, P. (2005). Consequences of Boundary-Spanning Demands and Resources for Work-to-Family Conflict and Perceived Stress. *Journal of occupational health psychology*, 10(4), 491.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B. (2007). The Role of Personal Resources In The Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141 doi: 10.1037/1072-5245.14.2.121
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B. (2009). Work Engagement and Financial Returns: A Diary Study on The Role of Job and Personal Resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183–200.

- Yumuşak, S. (2008). İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 241-251.
- Yürür, S., ve Sarıkaya, M. (2012). The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey. *Administration in Social Work*, 36(5), 457-478.
- Zhang, Y.Y.G. ve Peng L. (2005). Moderating Effects of P-O Fit in Turnover Intentions Model: A Case of Foreign Pharmaceutical Companies in China. *Nankai Business Review*, 8(3), 37-41.
- Zhao, H. (2009). The Effects of Personal-Organization Fit and Organizational Citizenship Behaviors on Contextual Performance: An Empirical Research. *Chinese Journal Of Management*, 6(3), 342-347.

EKLER

Ek A- Anket Formu.....	75
------------------------	----

Ek A- Anket Formu

Değerli Katılımcı;

Bu çalışma, Tolga DEMİREL tarafından yürütülen bir yüksek lisans tezi çalışmasıdır. Çalışmanın amacı, katılımcıların işlerine karşı olan tutumları ve iş-hayat dengelerinin karşılaştırılmasıdır. Çalışmaya katılım tamimiyle gönüllülük temelinde olmaktadır. Ankette, sizden kimlik belirleyici hiçbir bilgi istenmemektedir. Cevaplarınız tamimiyle gizli tutulacak ve sadece araştırmacılar tarafından değerlendirilecektir; elde edilecek bilgiler bilimsel yayımlarda kullanılacaktır. Lütfen aşağıda yer alan maddelerin sizi ne oranda yansıttığını ya da yansıtmadığını örnek değerlendirmeye göre daire içine alınız. Güvenilir sonuçlara ulaşılabilmesi için ifadeleri samimiyetle cevaplamanız önem arz etmektedir. Cevaplar toplu olarak değerlendirileceğinden lütfen isim yazmayınız. Bu anket sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Çalışmaya yapacağınız önemli katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ediyoruz. Çalışma hakkında daha fazla bilgi almak için araştırmacı Tolga DEMİREL (Tel:0533-4688524 ; E-posta:tolgademirel23@gmail.com ile iletişim kurabilirsiniz.

Bölüm I: Çalıştığınız organizasyona ve kendinize ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi, beşli ölçeğe göre belirtiniz (Size en uygun yanıtı daire içine alınız).

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ortadayım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

1. Kendi değerlerim ile çalıştığım kurumun değerleri uyuyor.	1	2	3	4	5
2. Kendi değerlerim ile kurumdaki diğer çalışanların değerleri örtüşüyor.	1	2	3	4	5
3. Çalıştığım kurumun değerleri ve kişiliği, benim değerlerimi ve kişiliğimi yansıtıyor.	1	2	3	4	5

Bölüm II: Çalıştığınız işe ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi, beşli ölçeğe göre belirtiniz (Size en uygun yanıtı daire içine alınız).

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ortadayım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

1. İşimde kendimi enerji dolu hissederim.	1	2	3	4	5
2. Yaptığım işi anlamlı ve bir amaca hizmet ediyor buluyorum.	1	2	3	4	5
3. Çalışırken zaman su gibi akıp gider.	1	2	3	4	5
4. İşimde kendimi güçlü ve dinç hissederim.	1	2	3	4	5
5. İşime karşı istekli ve hevesliyim.	1	2	3	4	5
6. Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.	1	2	3	4	5
7. İşim bana çalışma şevki verir.	1	2	3	4	5
8. Sabah kalktığımda işe gitmek için istekliyimdir.	1	2	3	4	5

9. Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissedirim.	1	2	3	4	5
10. Yaptığım işle gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
11. Çalışırken tamamen işime konsantre olur dalar giderim.	1	2	3	4	5
12. Ara vermeden uzun süre çalışabilirim.	1	2	3	4	5
13. İşimi ilginç ve özel bulurum.	1	2	3	4	5
14. Çalışırken kendimi işe kaptırırım.	1	2	3	4	5
15. İşimde kendimi zihinsel olarak oldukça dinç hissedirim.	1	2	3	4	5
16. Çalışırken bunun hiç bitmemesini isterim.	1	2	3	4	5
17. Çalışırken işler yolunda gitmese bile azimle çalışmaya devam ederim.	1	2	3	4	5

Bölüm III: İşinizle ilgili aşağıdaki ifadelere ne oranda katıldığınızı, beşli ölçeğe göre belirtiniz.

1	2	3	4	5
Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman

1. İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Sabahları kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
5. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
6. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
7. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
8. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
9. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	2	3	4	5
10. Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5

Bölüm IV: İş ve aile yaşam dengenizle alakalı aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi, beşli ölçeğe göre belirtiniz (Size en uygun yanıtı daire içine alınız).

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ortadayım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

1. İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
2. İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	1	2	3	4	5
3. İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
4. İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
5. İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
6. Ailemin gereksinimleri, iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
7. Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.	1	2	3	4	5

8. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
9. Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
10. Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5

Bölüm V: İş yükünüz ve yaptığınız işin özellikleri ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi, beşli ölçeğe göre belirtiniz (Size en uygun yanıtı daire içine alınız).

1	2	3	4	5
Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman

1. Hızlı çalışmak mı zorundasınız?	1	2	3	4	5
2. Yapmanız gereken çok fazla işiniz mi var?	1	2	3	4	5
3. Bir işi zamanında yetiştirmek için ne sıklıkla fazla mesai yapmanız gerekir?	1	2	3	4	5
4. Çalışırken üzerinizde zaman baskısı hissediyor musunuz?	1	2	3	4	5
5. İşinizi yaparken esnek olabiliyor musunuz?	1	2	3	4	5
6. İşin nasıl yapıldığı üzerinde kontrolünüz olabiliyor mu?	1	2	3	4	5
7. İşin yapılışında karar alma aşamasında yer alabiliyor musunuz?	1	2	3	4	5
8. İşinizde güçlü olduğunuz yönlerinizi geliştirebileceğiniz imkânlar var mı?	1	2	3	4	5
9. İşinizde kendinizi sürekli olarak geliştirebiliyor musunuz?	1	2	3	4	5
10. İşiniz size yeni şeyler öğrenme olanağı sunuyor mu?	1	2	3	4	5

Bölüm VI: Demografik bilgiler. Lütfen size uygun olan seçeneği işaretleyiniz ya da doldurunuz.

Cinsiyetiniz.	1. Kadın	2. Erkek
Eğitim durumunuz	
Yaşınız.	
Medeni durumunuz.	1. Evli	2. Bekar
Çalıştığınız kurumun/şirketin sahiplik türü	1. Kamu	2. Özel
Toplam hizmet süreniz yıl	

Değerli zamanınızı ayırdığınız için teşekkür ederiz.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Tolga DEMİREL

Uyruğu: T.C.

Doğum Yeri ve Tarihi: Ankara / 18 Ekim 1977

Medeni Hali: Evli

Adres: Ergazi Mah. 1830. Cad. Akkent Yuvam Sitesi E/2 Batıkent/ Ankara

E-Posta Adresi: tolgademirel23@gmail.com

İletişim(Telefon): 533-4688524

EĞİTİM

Lise: Teknik Astsubay Hazırlama Okulu-1994

Lisans: Anadolu Üniversitesi-2005

Yüksek Lisans: THK Üniversitesi-2014

MESLEKİ DENEYİM

YABANCI DİL

İngilizce