



**T.C.
GAZI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK
LİSANS
TEZİ**

**TÜKENMİŞLİĞİN ÖRGÜTSEL
BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ:
ANKARA'DA MALİ MÜŞAVİRLER
ÜZERİNDE BİR UYGULAMA**

ALİ CANER

**İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI**

TEMMUZ 2019



**TÜKENMİŞLİĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ:
ANKARA'DA MALİ MÜŞAVİRLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA**

Ali CANER

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜŐÜ**

TEMMUZ 2019

Ali CANER tarafından hazırlanan “Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Ankara’da Mali Müşavirler Üzerinde Bir Uygulama” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Belgin AYDINTAN

İşletme Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Başkan: Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN

İşletme Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Üye: Doç. Dr. İрге ŞENER

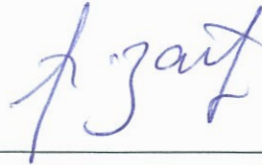
İşletme Bölümü, Çankaya Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Tez Savunma Tarihi: 09.07.2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Prof. Dr. Figen ZAİF

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Ali CANER

09/07/2019



TÜKENMİŞLİĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ:
ANKARA' DA MALİ MÜŞAVİRLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA
(Yüksek Lisans Tezi)

Ali CANER

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Temmuz 2019

ÖZET

Bu çalışmanın amacı tükenmişlik sendromunun, örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Çalışmanın teorik kısmında tükenmişlik sendromu ve örgütsel bağlılık kavramları detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Araştırma modelinde Maslach'ın ortaya çıkardığı tükenmişlik modeli ile Meyer'in örgütsel bağlılık modeli kullanılmıştır. Bu modellerde belirtilen alt boyutların birbiri ile etkisi ayrı ayrı incelenmiş olup 9 adet hipotez kurulmuştur. Ankara'da çalışan 247 serbest mali müşavir üzerinde yapılan bu çalışmanın verileri çözümlenirken spss programı kullanılmış olup güvenilirlik analizi, geçerlilik analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi yapılmıştır. Ayrıca demografik özelliklerin değerlendirilmesi için anavo testi ve t testi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, zorunlu(devam) bağlılık ve normatif bağlılığı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Demografik faktörlerin ise tükenmişlik ve örgütsel bağlılığı etkilediğine dair anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Bilim Kodu :114704

Anahtar Kelimeler : Tükenmişlik, örgütsel bağlılık, mali müşavir

Sayfa Adedi : 95

Danışman : Prof. Dr. Belgin AYDINTAN

THE EFFECT OF BURNOUT ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT:

AN APPLICATION ON FINANCIAL ADVISORS IN ANKARA

(M. Sc. Thesis)

Ali CANER

GAZİ UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

July 2019

ABSTRACT

The aim of this study is to reveal the effect of burnout syndrome on organizational commitment. In the theoretical part of the study, the concepts of burnout syndrome and organizational commitment are explained in detail. In the research model, Meyer's organizational commitment model was used with the burnout model that Maslach produced. The effects of the sub-dimensions on each other were examined separately and 9 hypotheses were established. While the data of this study on 247 independent financial advisors working in Ankara were analyzed, the spss program was used and reliability analysis, validity analysis, correlation analysis, regression analysis were performed. In addition, anova test and t-test were used to evaluate demographic characteristics. As a result of the analyzes, it was concluded that emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment, which are sub-dimensions of burnout, affective commitment, continue commitment and normative commitment, which are sub-dimensions of organizational commitment. There was no significant relationship between demographic factors and burnout and organizational commitment.

Science Code : 114704

Keywords : Burnout, Organizational Commitment, Financial Advisor

Page Number : 95

Supervisor : Prof. Dr. Belgin AYDINTAN

TEŐEKKÖR

Çalıőmalarım boyunca değerli katkılarıyla beni yönlendiren, her daim bana görüőme fırsatı tanıyan kıymetli tecrübelerinden faydalandığım danışmanım Prof. Dr. Belgin Aydınıtan'a,
Tez analiz sürecinde bana destek olan saygıdeğer hocalarım Doç. Dr. İrge Şener ve Doç. Dr. Hakan Koç'a,

Bu zorlu süreçte desteklerini üzerimden hiçbir zaman eksik etmeyen çok sevdiğim aileme, özellikle Őefkat ve ilgisiyle her zaman yanımda olan anacığıma çok teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xii
KISALTMALAR.....	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

1.1.Tükenmişlik Kavramı	3
1.2.Tükenmişlik Sendromu Modelleri	4
1.2.1.Maslach Modeli	4
1.2.2.Pines Modeli	7
1.2.3.Perlman ve Hartman Modeli.....	8
1.2.4.Cherniss Modeli.....	8
1.2.5.Edelwich ve Brodsky Modeli	9
1.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler.....	9
1.3.1. Tükenmişliğe Neden Olan Bireysel Faktörler	10
1.3.2.Tükenmişliğe Neden Olan Örgütsel Faktörler.....	12
1.4.Tükenmişlik Belirtileri.....	13
1.4.1.Fizyolojik Belirtileri	14
1.4.2.Psikolojik Belirtileri.....	14
1.4.3. Davranışsal Belirtiler	15
1.5. Tükenmişlik Sendromu Sonuçları.....	16

Sayfa

1.5.1. Tükenmişlik Sendromunun Kişisel Sonuçları	16
1.5.2. Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sonuçları	17
1.5.3. Tükenmişlik Sendromunun Aile Hayatına İlişkin Sonuçları	18

İKİNCİ BÖLÜM**ÖRGÜTSEL BAĞLILIK**

2.1. Örgütsel Bağlılık Tanımı	19
2.1.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı	19
2.2. Örgütsel Bağlılığın Önemi	21
2.3. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları	22
2.3.1. Etzioni'nin Sınıflandırması	22
2.3.2. Mowday'ın Sınıflandırması	23
2.3.3. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması	23
2.3.4. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması	24
2.3.5. Katz ve Kahn'ın Sınıflandırması	25
2.3.6. Wiener'in Sınıflandırması	25
2.3.7. Salancik'in Yaklaşımı	26
2.3.8. Kanterin Yaklaşımı	26
2.3.9. Çoklu Bağlılık	27
2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler	28
2.4.1. Kişisel Faktörler	28
2.4.2. Örgütsel Faktörler	29
2.4.3. Çevresel Faktörler	32

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE YAPILMIŞ
ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR**

3.1. Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Yapılmış Çalışmalar	35
---	----

Sayfa

3.2. Tükenmişlik Üzerine Yapılan Çalışmalar.....	36
3.3. Örgütsel Bağlılık Üzerine Yapılmış Çalışmalar	38

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**TÜKENMİŞLİĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ
-Ankara’da Mali Müşavirler Üzerinde Bir Uygulama-**

4.1.Araştırmanın Amacı.....	39
4.2.Araştırmanın Yöntemi ve İçeriği	40
4.3.Araştırmanın Varsayımları.....	41
4.4.Evren ve Örneklem Seçimi	41
4.5.Araştırma Modeli	44
4.6.Hipotezler.....	43
4.7.Ankete Katılanların Demografik Özellikleri	45
4.8.Yapı Geçerliliği ve Güvenirlik Analizi.....	47
4.8.1.Tükenmişlik Sendromunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi.....	48
4.8.2.Örgütsel Bağlılığın Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi.....	50
4.9.Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi Bulguları (Korelasyon Analizi).....	52
4.10.Regresyon Analizi.....	54
4.11.Demografik Faktörlerin Anova ve T Testi Analizleri.....	64
SONUÇ VE TARTIŞMA	77
KAYNAKLAR	81
EKLER.....	89
ÖZGEÇMİŞ	95

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.1. $\alpha= 0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri	43
Çizelge 4.2. Demografik Veriler	45
Çizelge 4.3. Tükenmişlik Ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	48
Çizelge 4.4. Tükenmişlik Ölçeğinin Boyutları, Maddeleri Faktör Yükleri ve Açık ve Güvenirlilik Oranları	49
Çizelge 4.5. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	50
Çizelge 4.6. Tükenmişlik ölçeğinin boyutları, maddeleri faktör yükleri ve açıklanan varyans oranları ve güvenirlilik oranları	51
Çizelge 4.7. Korelasyon Analizi	52
Çizelge 4.8. Tükenmişliğin Duygusal Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları	54
Çizelge 4.9. Tükenmişliğin Duygusal Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları	55
Çizelge 4.10. Tükenmişliğin Duygusal Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları	56
Çizelge 4.11. Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları	57
Çizelge 4.12. Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları	58
Çizelge 4.13. Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları	59
Çizelge 4.14. Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları	60
Çizelge 4.15. Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları	61

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.16. Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları.....	62
Çizelge 4.17. Hipotez Çizelgesi.....	63
Çizelge 4.18. Basıklık ve Çarpıklık Çizelgesi	63
Çizelge 4.19. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutlarına ve Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına ve İlişkin Algılarının Cinsiyete Göre Farklılığının T Testi Sonuçları.....	65
Çizelge 4.20. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Yaşa Göre Anova Sonuçları Özeti	66
Çizelge 4.21. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Eğitim Durumuna Göre Anova Sonuçları	67
Çizelge 4.22. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Medeni Duruma Göre T Testi Sonuçları	68
Çizelge 4.23. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Çocuk Durumuna Göre T Testi Sonuçları	70
Çizelge 4.24. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Gelir Durumuna Göre Anova Testi Sonuçları	71
Çizelge 4.25. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Unvan Durumuna Göre T Testi Sonuçları	73
Çizelge 4.26. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Çalışma Süresine Göre Anova Sonuçları	74
Çizelge 4.27. Katılanların Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Daha Önce Başka Meslekte Çalışma Durumuna Göre T Testi Sonuçları	75

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 1. Araştırma modeli	43

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
SMM	Serbest Mali Müşavir
Ymm	Yeminli Mali Müşavir
Std.	Standart
Sap.	Sapma
DT	Duygusal Tükenme
D	Duyarsızlaşma
KB	Kişisel Başarı
DUB	Duygusal Bağlılık
ZB	Zorunlu Bağlılık
NB	Normatif Bağlılık
Ort.	Ortalama

GİRİŞ

Küreselleşen dünya ile birlikte rekabet gün geçtikçe artmış ve günümüzde örgüt içindeki insan unsuru daha da önem kazanmıştır. Bu nedenle başarılı olan örgütler kendi mevcut çalışanlarını muhafaza edecek ve personel devir hızını düşürerek hem maliyet açısından hem de nitelik açısından fayda elde etmek isteyeceklerdir. Bu nedenle örgütsel bağlılık bütün örgütler açısından son derece önem arz etmektedir. İş görenlerin örgütsel bağlılığının sağlanması için yaptıkları işleri sevmeleri ve maddi ve manevi olarak menfaat beklentilerinin tatmin edilmesi gerekmektedir. Örgütsel bağlılığın önemli olduğunun bilinmesi tek başına yeterli olmamakta, aynı zamanda bu bağlılığı etkileyecek durumlarında bilinmesi ve buna göre önlem ve çareler aranması gerekmektedir.

İş görenlerin çalıştıkları ortamda çeşitli sıkıntı ve problemlerle karşı karşıya kalması onların örgütsel bağlılığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuz özelliklerden birisi de tükenmişliktir. Tükenmişlik iş görenlerin kendilerine, aile ve iş ortamındaki kişilere karşı besledikleri olumsuz duygu ve düşünceler sarmalıdır. Dolayısıyla tükenmişlikten sadece bireyler değil aynı zamanda örgütler ve ailelerde olumsuz olarak etkilenmektedir. Çünkü örgütten ayrılan iş görenin yerine yeni bir iş görenin alınması, seçilmesi ve eğitimi, örgütlere ayrıca bir maddi külfet getirmektedir. Bu nedenle bu çalışmanın amacı da tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılığın ilişkisini ortaya çıkararak durum tespiti yapmaktır.

Çalışma dört bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde tükenmişlik sendromu, ikinci bölümde örgütsel bağlılık kavramı bütün boyutlarıyla açıklanmıştır. Üçüncü bölümde örgütsel bağlılık ile tükenmişliğin ilişkisi ele alınmış ve son bölümde ise teorik kısımda verilen bilgiler ışığında, mali müşavirlerin yaşadıkları tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi incelenmiş ve mali müşavirlere yapılan 247 adet anket SPSS programı ile analiz edilmiştir. Demografik özelliklere de yer verilen bu incelemede tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılığın alt boyutları ayrı ayrı karşılaştırılmış ve sonuçlar elde edilmiştir. Son bölümde ise, sonuç ve önerilerin neler olduğu belirtilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

1.1.Tükenmişlik Kavramı

İngilizce karşılığı “Burnout” olan tükenmişliğin TDK sözlüğünde “gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu ” anlamına geldiği belirtilmiştir(TDK, 2019).

Tükenmişlik Herbert Freudenberger tarafından 1974 yılında ilk kez yıpranmışlık, başarısızlık ve enerjinin bitmesi ve tatmin edilmeyen talepler neticesinde bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu olarak ifade edilmiştir. Tükenmişlik kavram olarak ortaya çıktığından itibaren pek çok araştırma ve tanımlamaya konu olmuştur(Özgen, 2007: 117).

Tükenmişlik günümüzde Freudenberger yerine daha çok Maslach’la birlikte anılmaktadır. Maslach’a göre tükenmişlik; fazla duygusal talebe maruz kalan, aynı zamanda devamlı olarak diğer iş görenlerle yüz yüze çalışmak durumunda olan bireylerde görülen yorgunluk, bitkinlik, çaresiz hissetme ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer bireylere karşı olumsuz tutumlarla neticelenmesi ile ortaya çıkan bir sendromdur(Maslach ve Jackson,1981:99).

Tükenmişlik günümüzde çok fazla karşılaşılmaması ve öneminin her geçen gün daha fazla anlaşılması nedeniyle çok fazla araştırma ve çalışmaya sebep olmuştur. En basit ifadesiyle ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi şeklinde ifade edilen ve çalışma ortamıyla bireyin etkileşiminin bir sonucu olduğu bakış açısıyla hem bireyler hem de örgütler açısından dikkate alınması gereken konuların başında gelmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 95).

Edelwich(1980) ise tükenmişliği, insanlara yardım eden meslekleri icra eden kişilerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak; idealizm, enerji ve hedefte sürekli artan kayıp şeklinde ifade etmiştir (Edelwich’den aktaran Demir,2009:32).

1.2.Tükenmişlik Sendromu Modelleri

Tükenmişlik denince aklımıza Maslach gelmektedir. Bununla beraber diğer çalışmaları da öğrenmek adına 5 tane daha model ele alınacaktır. Tükenmişlik modelleri içinde Maslach Tükenmişlik Modeli en çok bilinen modeldir.

1.2.1.Maslach Modeli

Günümüzde tükenmişlik konusunda en çok benimsenen tanım Christina Maslach ve diğerleri tarafından oluşturulan tükenmişlik modelinde bulunmaktadır. Maslach ve diğerleri tarafından oluşturulmuş model 3 boyuttan meydana gelmektedir. Tükenmişlik sendromundaki bu aşamalar; duygusal tükenme(emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı(personel accomplishment)dır(Maslach ve Jackson,1981).

Tükenmişliğin sürecini açıklamaya çalışan yukarıda sayılan bu üç boyut arasındaki farklılık her zaman gözetilmelidir. Yapılan çalışmalarda bu boyutların hem nedenleri hem sonuçları birbirinden farklıdır. Duygusal tükenme aşamasında manevi talep ve fazla talebin yanı sıra olumsuz çalışma koşulları da iş göreni olumsuz etkilemektedir. Duyarsızlaşma boyutunda ise iş gören işle ilgili kötü performans değerlendirme, sosyal destekten mahrumiyet ve yönetici problemleri ile uğraşmaktadır. Kişisel başarı boyutunda ise kişi artık kendisini suçlamakta ve olumsuz sonuçlarla yüzleşmektedir. Olumsuz sonuç olarak duygusal tükenme işte devamsızlık yapmaya ve geç gelmeye sebep olurken, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme boyutu, işten tamamıyla ayrılmalara ve işle ilgili hoşnutsuzluğun ayyuka çıkmasına neden olmaktadır(Lee ve Ashforth, 1993). Maslach Modeli'ne göre tükenmişlik iş görenin işle ilgili yaşadığı problemlerle olaylara karşı oluşturduğu bir tepki çeşidi olarak da değerlendirilebilir. Duygusal tükenmişlik durumunda oluşan duygusal problemler daha sonra kişiyi duyarsızlaşma boyutuna taşımaktadır. Duyarsızlaşma ile iş gören kendisini savunmaya alarak müşterilere, çalışanlara karşı araya mesafe koymaya başlar. Ayrıca duyarsızlaşma başladığında iş gören, müşteriler ve patrona karşı kendisinden beklenen performansı gösteremediği düşüncesine kapılır. Bu durumda iş gören kendisini şahsi olarak başarısız hissetmeye başlar ve kişisel başarıda düşme olur. Maslach Modelinde duygusal tükenmişlik duyarsızlaşmaya, duyarsızlaşmanın ise kişisel başarıda düşme hissine sebebiyet verdiği kabul edilmektedir (Arı Sağlam-Bal Çına, 2008: 134).

Tükenmişlik 1970'lerde ortaya çıkmasına rağmen belirli ve yeterli bir değerlendirme olmaması nedeniyle çalışmalar yarım kalmıştır. Maslach ile Jackson'un 1981' de çıkardıkları ölçekle bu durum değişmiş ve hızla bu alanda yapılan çalışmalarda gelişme kaydedilmiştir. Maslach ve Jackson tarafından oluşturulan bu ölçek Maslach Tükenmişlik Envanteri olarak kayıtlara geçmiştir. Yirmi iki sorudan oluşan bu ölçekte duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı seviyesini ayrı ayrı ölçmek için hiçbir zaman ile her gün şeklindeki 7'li likert ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeğin değerlendirilmesinde ilk iki bölümde (duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma) puan ne kadar fazla çıkarsa tükenmişlik oranı artmakta üçüncü bölümde(kişisel başarıda düşme hissi) puan ne kadar çok çıkarsa o kadar az tükenmişlik olmaktadır (Arı Sağlam-Bal Çına, 2008: 135).

Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu, duyarsızlaşma boyutu ve kişisel başarı boyutudur. Bu boyutlar sırasıyla aşağıda incelenecektir.

Duygusal Tükenme Boyutu

Tükenmişliğin bu boyutunda iş görende bitkinlik, yorgunluk, enerji düşüklüğü, umursamazlık, duygusal açıdan kendini örselenmiş hissetme gibi olumsuz özellikler görülmektedir. Bu boyut çalışmalarda en kritik boyut olarak ele alınmaktadır. Duygusal tükenme olarak isimlendirilen bu aşama tükenmişliğin ilk boyutudur Duygusal tükenme iş görenin kendi şahsi durumu ile alakalıdır. Duygusal tükenme boyutunda olan kişi, yapmış olduğu işlerde verimsiz olduğunu ve talepleri karşılamadığını düşünmektedir. İşe gittiği her gün bu durum tekrar etmektedir. İş gören bu yüzden tekrar tekrar stres ve gerginlik yaşamaktadır. Bu durumda kişide farklı sağlık sorunları ortaya çıkmaktadır(Leiter ve Maslach, 1988; Friesen ve Sarros, 1989; 1995; Torun, 1997; Çimen ve Ergin, 2001) .

Bu boyutun neden ve sonuç ilişkisi diğer aşamalara göre daha açıktır. Tükenmişlik sendromunun üç boyutu içerisinde en fazla yaşanan ve bu yüzden araştırmacıların sık sık mevzubahis ettiği boyuttur. Duygusal tükenme, bireyin diğer bireylerle olan yüz yüze ve fazla ilişkisi sonucu ortaya çıkar. Özellikle kişi içinde bulunduğu durumu yoğun baskı altında, bitkin ve yorgun olarak tanımlar. Tükenmişliğin aşamalarından biri olan duygusal tükenmenin özellikleri arasında duygusal kaynakların azalması ve enerji eksikliği vardır(Maslach, Schaufeli, ve Leiter, 2001, :402).

Duyarsızlaşma Boyutu

Tükenmişliğin bu ikinci alt boyutu kişiler arası boyutu ifade etmektedir(Budak ve Sürgevil, 2005: 96). İş görenin iş yerindeki çalışanlara ve müşterilere karşı duygusuz ve hatta bir robot gibi tutum takınması bu boyutun en önemli göstergesidir. Yani duyarsızlaşma; iş görenin muhatap olduğu kişileri umursamadan, onları görmüyormuş ve duymuyormuş gibi iş yapmaya çalışması olarak adlandırılabilir. Böylece arada kapanmaz uçurumlar oluşur ve iş gören geri dönüşü zor olan bir yola girmiş olur(Çalgan ve Yeğenoğlu, 2009:63).

İş görenin böyle davranmasının sebebi ise diğer kişilerin tutum ve davranışları neticesinde kırılmak istememesi ve böylece kendini soyutlamasıdır. Çünkü diğer kişilerle ne kadar az muhatap olursa o kadar az kırılacağını düşünmektedir. Tabir-i diğerle iş görenin kendisini kötü davranışlara karşı korumaya almasıdır. Bu durumda ise kişi yalnızlaşmakta, olumsuz duygular yüklenmekte ve iş kapasitesi ile verimliliği iyice azalmaktadır(Sürgevil, 2006: 45).

Duyarsızlaşmanın yaşanmasında dört faktörün önemli olduğu belirtilmektedir. Bu faktörler (Sönmez, 2006: 10);

- Diğer iş görenleri şahsından uzaklaştıracak biçimde davranmak
- Beraber çalıştığı iş görenlere düşmanca bir hal ve tutum sergilemek
- İşle ilgili diğer insanlara karşı ilgi göstermemek
- Diğer iş görenlerle muhatap olmayı kabul etmeme olarak sayılabilir.

Kişisel Başarı Boyutu

Maslach'ın tükenmişlik sendromu için geliştirdiği modelde son aşama olan kişisel başarı boyutunda ise kişi kendisine karşı ağır eleştiriler yaparak kendisini başarısız olarak görmektedir. Tükenmişliğin bu boyutunda bulunan iş görenler hem kendi bilgilerini hem yeteneklerini gereksiz ve yetersiz görmektedirler. Herhangi bir sıkıntı durumunda bu problemi kendisi oluşturmuş zannederler ve kendilerini işten uzaklaştırmaya başlarlar. Bu olumsuz değerlendirmelerde bulunan bireyler, çalışmış olduğu herhangi bir işin başarısızlık ile sonuçlanması durumunda probleme kendisinin neden olduğunu düşünür ve yapmış olduğu işten uzaklaşmaya başlar (Özgüner, 2011: 56).

Kişisel başarısızlık düşüncesi ise; depresyon, kaygı, kendini iletişimden soyutlama ve verimliliğin düşmesi olarak tanımlanabilir. İş görenlerin kendilerini olduklarından daha aşağıda görmeleri neticesinde iş görenler ruhsal problem ve sıkıntılara maruz kalmaktadır. Ayrıca sıkıntılar ile başa çıkamama, başarısızlık düşüncesi, olumsuz duygu, düşünce ve davranışlar görülmektedir(Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 43).

1.2.2.Pines Modeli

Tükenmişlik Pines(1988)modelinde bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen durum olarak açıklanmıştır. Bu modelin 3 boyutu vardır. Bunlar(Taysı,2012):

Fiziksel Bitkinlik: Bu aşamada iş gören enerji azalması, kronik yorgunluk ve halsizlik hissetmektedir.

Duygusal Bitkinlik: Bu aşamada iş gören çaresizlik, umutsuzluk, kapana kısılmışlık hissi, ve hayal kırıklığı hissetmektedir.

Zihinsel Bitkinlik: İş görenin şahsına ve yapmakta olduğu işe, iş arkadaşlarına, müşterilere ve hayata karşı kötü şeyler hissetmesidir.

Bu modele göre iş göreni devamlı olarak baskı ve duygusal şiddet altında tutan iş yerleri tükenmişliğe sebep olmaktadır. Motivasyon yeteneği fazla olan kişiler iş arkadaşlarını, iş çevresini kendisine karşı yardımcı olarak algırlar ve iş görenler hedeflerine ulaşmada daha kolay ilerleme imkanı kazanırlar. Diğer taraftan iş yerindeki stres ve karmaşa çok fazla ise kişi hem ödülünden hem de destekten uzak kalmakta ve tükenmişlik sendromu artmaktadır.

Tükenmişlik bir defa yaşanınca motivasyon azalmakta, kişilerde işten ayrılma, devamsızlık veya iş değişikliği gibi durumlar oluşabilmektedir. Bir kez tükenmişlik olduğunda iş görenlerin hareket ve motivasyon düzeyleri giderek azalmaktadır. Böylece bir takım iş görenler işten çıkmaktadır. Pines'in geliştirdiği bu model Maslach'ın geliştirdiği modelden sonra en çok kullanılan tükenmişlik modelidir(Taysı, 2012: 8).

1.2.3.Perlman ve Hartman Modeli

Perlman ve Hartman(1982) modeli stresin üç boyutu ile stresin 3 belirtisi bütünleştirilerek oluşturulmuştur. Bunlar fiziksel belirtiler noktasında yoğunlaşan fizyolojik boyut (fiziksel tükenme), tutum ve duygular noktasında yoğunlaşan duygusal boyut (duygusal tükenme) ve belirtisel davranışlar noktasında yoğunlaşan davranışsal boyuttur (Perlman ve Hartman'dan aktaran Demir, 2010: 187).

Stres çerçevesinden değerlendirildiğinde ise 4 aşamaya ayırmıştır. Perlman ve Hartman tarafından oluşturulan tükenmişlik modelinde; çalışılan iş yeri durumun strese neden olma derecesi, hissedilen stres düzeyi, strese verilen tepki düzeyi ve strese verilen tepkinin neticesi olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Bunlar (Sarıkaya, 2007: 3637; Gökoğlan, 2010: 70-71);

- İlk boyut yapılan işin bireyin hedef, ihtiyaç ve değerleriyle örtüşmemesiyle ortaya çıkmaktadır. Kişi ile örgüt arasındaki uyumsuzluğun veya çelişkinin boyut ve miktarı, stresin de boyut, miktar ve mahiyetini değiştirmektedir.

- İkinci boyutu ise hissedilen stres düzeyi oluşturmaktadır. Yani burada rol ve örgütle alakalı değişkenlerle birlikte iş görenin kişiliği, karakteri ve tecrübeleri önem arz etmektedir.

- Üçüncü boyutu ise strese yöneltilen tepki oluşturmaktadır. Yani, stresle başa çıkmak için üç önemli tepki olan fizyolojik, duygusal-bilişsel ve davranışsal tepkilerden hangisinin ya da hangilerinin yöneltileceği ile doğrudan orantılıdır.

- Strese verilen tepkinin neticesi de, son boyutu oluşturmaktadır. Yani işten çıkma, kovulma, iş arkadaşlarıyla sorunlar ve sağlık sıkıntıları ile baş etmek zorunda kalmaktadır.

1.2.4.Cherniss Modeli

Bu model 1980 yılında Cherniss tarafından oluşturulmuş bir tükenmişlik modelidir. Bu modelde tükenmişlik; yapılan iş kaynaklı stres faktörlerine karşı gelişen tepki ile başlayan, stres kaynaklarını kurutma davranışlarını içeren ve son olarak da iş ile olan bağlantıyı kesme ile sonuçlanan bir süreçler bütünü olarak tanımlanabilir. Bu modelde kişisel ve örgütsel unsurlar mündemiç olarak görülmektedir. Tükenmişlik, stresle başa çıkmada ki başarısızlık neticesinde olmaktadır ki zaten başarılı olursa tükenmişlik olmayacaktır. Cherniss'e(1980) göre iş görenlerin umut ve beklentileri ile iş hayatında oluşan gerçekleri

arasındaki farklılık tükenmişliğin sebebini oluşturmaktadır. Rol belirsizliği, işte oluşan kaos ortamı, belirsiz olan görev dağılımı, yüz yüze etkileşimin çok fazla olması ve bu durumların bir süreç sonucunda oluşması tükenmişliğe sebep olan unsurlardır. Bu oluşumların sonucu olarak iş gören; iş arkadaşlarına ve müşterilere karşı olumsuz tavır göstermekte ve genel olarak sıkıntılı bir süreç içine girmektedir(Altay ve Akgül, 2010: 91).

1.2.5.Edelwich ve Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky(1980) tarafından geliştirilen model, yardım veren kuruluşlardaki iş görende oluşan amaç ve hedefin elde edilememesi sonucu oluşan bir durum olarak tükenmişliği açıklamaktadır. Ayrıca tükenmişliğe yol açan diğer sebepler; çok fazla müşteri ile muhatap olma, hedeflerin gerçekleşmemesi ve tatmin edilmemiş beklentilerdir. Tükenmişlik Edelwich ve Brodsky 'e göre (1980) birbirini takip eden belirli bir süreç neticesinde oluşmaktadır. Edelwich ve Brodsky modelinde tükenmişlik 4 merhaleden oluşmaktadır. Bunlar; idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşmadır(Edelwich ve Brodsky'den aktaran Yıldırım, 1996).

İdealistik coşku

Bu aşamada iş görende yüksek beklentiler, büyük hedefler, büyük umutlar, çok fazla verimli ve faydalı olacağı inancı vardır. Ayrıca iş görende işle ilgili umut dolu bir beklenti ile beraber ne olursa olsun işi devam etme isteği vardır. Bu iş görenler genelde övülmeyi ve destekçi olunmasını beklerler. Genelde bir yıl içinde bu büyük hedefler ve beklentiler yerini hayal kırıklığına ve umutsuzluğa bırakır. Çünkü çok büyük hedefler ve beklentilerin gerçekleşmesi çok zordur ve genelde gerçekleşmez(Baysal, 1995).

Durgunluk

Bu boyutta iş gören beklentilerinin olmayacağını veya çok zorlu bir süreç olacağını kabullenir. Böylece örgüte ve işe olan bağlılığı azalır veya tamamıyla biter. İş gören artık daha az çalışarak daha çok ücret alma ve süresini farklı işler yaparak doldurmak istemektedir(Baysal, 1995).

Engellenme

Bu aşamada iş gören artık mevcut şartları sorgulamaya ve başarı durumunu tekrar gözden geçirmeye başlar. Bunun nedeni ise bir yandan iş gören mevcut çalışmasını iyileştirmek ve verimliliğini artırmak isterken diğer taraftan da başkalarının engellenmektedir. Ayrıca müşterileri tatmin ederken kendisinden çok fazla ödün vermekte ve bu durum iş görenin mutsuz olmasına sebep olmaktadır. Yani iş gören başkalarını maddi ve manevi olarak tatmin ederken kendi ihtiyaçlarını göz ardı etmektedir(Baysal, 1995).

Duygusuzlaşma

İş görenin kendisini soyutlaması ve diğer çalışanlar ve müşterilere karşı duygusal olarak herhangi bir bağlantı kurmak istememesi durumudur. Duyarsızlaşmanın genel belirtileri; inanç ve beklentilerin tükenmesi, hizmet alan bireylerle yapılan görüşmeleri azaltmak, hizmet bekleyen kişiye karşı ilgisizlik, onlara karşı kötü davranışlar sergilemektir. Bu kişilere bakıldığında katı, soğuk ve ilgisizdirler (Baysal, 1995).

1.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Tükenmişliğe neden olan faktörleri bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere 2'ye ayırmaktadır.

1.3.1. Tükenmişliğe Neden Olan Bireysel Faktörler

Tükenmişliğe sebep olan bireysel faktörler yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim ve bireysel beklentilerden oluşmaktadır.

Yaş: İş görenin yaşı tükenmişlikte oldukça önemli bir faktördür. Tükenmişlik aşağıda da belirtileceği üzere bazı çalışmalarda genç insanlarda görülürken bazı çalışmalarda ise yaşlı bireylerde daha fazla görülmektedir. Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan çalışmada genç bireyler, deneyimli iş görenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Izgar'ın (2001) yaptığı araştırmada, yaşı genç olan okul yöneticilerinin bilhassa duyarsızlaşma ve şahsi başarı aşamalarında yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Fakat Chernis'in(1980) yapmış olduğu ve 12 sene civarında süren araştırmada, genç bireylerde ortaya çıkan tükenmişliğin daha kısa ve geçici, yüksek

yaşlarda ortaya çıkan tükenmişlik ise daha ağır neticelere sebep verdiği belirlenmiştir (Cherniss'den aktaran Örmən, 1993: 19).

Cinsiyet: Maslach ve Jackson'un (1981) birlikte yaptıkları çalışmada, cinsiyet ile ilgili farklı çıktılar elde edilmiştir. Buna göre; kadınlarda duygusal tükenmişlik fazlayken duyarsızlaşma ve bireysel başarı boyutlarında tükenmişlik ise erkeklerde daha fazla olduğu belirlenmiştir. Shapiro'nun (1987) yaptığı araştırmada ise kadın öğretmenler daha fazla tükenmişlik belirtilerinin olduğu belirlenmiş ve çalışma ortamında erkekleri rakip gören kadınlarda tükenmişliğin daha fazla yaşanmakta olduğu gözlenmiştir. Bu durumun oluşmasının nedeni; kadın yöneticilerin erkekler kadar başarılı görünmek ve çaresiz görünmemek için yoğun çaba sarf etmeleridir(Cherniss'den aktaran Örmən, 1993: 20) .

Medeni Durum: Maslach ve Jackson'un (1981) yaptığı araştırma, medeni durumun duygusal tükenme boyutu ile doğrudan ilişkili olduğunu göstermekte ayrıca bekarlarda veya dullarda evlilere göre duygusal tükenmenin daha fazla yaşandığı tespit edilmiştir. (Izgar, 2001: 12). Evli ve çocuk sahibi iş görenler, daha dengeli ve psikolojik açıdan daha yapıcı bir tutum sergileyebilmektedirler. Ayrıca aile üyelerinin sevgi ve desteğini arkasına alan iş görenler işlerinde karşılaştıkları sorunlarla daha kolay başa çıkmakta, hizmet verdiklerinden ve iş arkadaşlarından daha az destek beklemektedirler (Cherniss'den aktaran Örmən, 1993: 21).

Eğitim: 1981 yılında Maslach ve Jackson'un oluşturduğu çalışmada iş görenlerin eğitim seviyesindeki değişikliklerin, tükenmişliği özellikle duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarını etkilediği gözlemlenmiştir. Üniversiteyi bitiren veya mezuniyet sonrası işe başlayan iş görenlerin kişisel başarı ve duygusal tükenmelerinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Izgar'ın (2001) okul yöneticileriyle yaptığı araştırmada, eğitim durumunun kişisel başarı boyutunda tükenmişliği etkilediğini belirtmektedir.

Bireysel Beklentiler: Bir örgütte çalışmaya başlayan her iş görenin bazı beklentileri vardır. İş gören, örgütün amaçlarını gerçekleştirmeye çalışırken bir taraftan da kendi hedeflerini ve beklentilerini karşılamak ister. Örgütün iş görenden beklentileri ile iş görenin örgütten beklentileri arasında bir uyum olmalıdır. Bu denge oluştuğunda hem örgüt amaçlarını hem de iş görenler beklentilerini gerçekleştirmektedir. Eğer iş gören beklentilerini karşılayamaz ve yaptığı işten doyum sağlamazsa, kendine hüznün veren

duygularla yüklenir ve bunun uzun sürmesi onun yaşamını zorlaştırır. Bu durum sadece kişiye değil aynı zamanda örgüte de zarar verir (Başaran, 1998: 234-235).

1.3.2. Tükenmişliğe Neden Olan Örgütsel Faktörler

Tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörler; iş yoğunluğu, rol belirsizliği, iş arkadaşları ve liderlerle kötü ilişkilerdir (Maslach ve Jackson, 1981: 106; Sılığ, 2003: 25, aktaran Işıkhani, 2004: 52).

Yukarıda sayılan; aşırı iş yoğunluğu, rol çatışması, rol belirsizliği, yönetici ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri aşağıda sırayla açıklanmıştır.

Aşırı İş Yoğunluğu: Yapılmakta olan işin belli bir süre zarfında tamamlanması gerekliliği, işin özelliklerine istinaden, iş göreninin yetersiz olması veya işin yüksek kalite gerektirmesi, aşırı iş yoğunluğunu tanımlar. Yapılacak iş, iş görenin yeteneklerini ve kapasitesini aştığında iş görende aşırı çaba ve stres oluşur. Aynı zamanda bilgi birikim ve deneyimini kullanamaması durumunda da stres oluşur. Bu durum tükenmişliğe yol açabilir (Izgar, 2001:18).

İşyerinde yönetim bozukluğu, işbölümü ve iş akışı düzensizlikleri sonucu bazı sorunlar ortaya çıkar. Bunun sonucunda çalışan birey, görev fazlalığı, görev çeşitliliği ve aşırı iş yükü altında ezilebilir. Bütün bunlar iş gören üzerinde önemli stres ve gerilimlere neden olabilir (Eren, 2001: 295).

Rol Çatışması: Rol, belli bir konuma haiz olan iş görenlerden umulan davranışların tamamıdır. İş görenlerin iş yerinde görev ve sorumluluğunu yerine getirmeye çalışırken yapmak mecburiyetinde olduğu rollerin net olmaması tükenmişliğin önemli nedenleri olarak düşünülmektedir. Aynı zamanda iş görenin örgütsel pozisyonu dikey olarak arttıkça veya örgüt içinde farklı görevler üstlendiğinde de beklentileri ağırlaşır ve çoğalır (Başaran, 2000: 260).

Rol Belirsizliği: Görev, sorumluluk ve yükümlülüklerin tanımı ile bunların nasıl yapılacağına yönelik şeffaf ve belirli bilgilerin olmamasına rol belirsizliği denir (Çokluk, 2003). İş görenler yaptıkları işin bütün içindeki yerinden tam olarak bilgi sahibi

olmadıklarında veya yapmaya çalıştıkları işin amaç ve hedefinin bütünüyle kavranamaması halinde huzursuz ve isteksiz olabilmektedirler(Baltaş ve Baltaş, 1998: 89).

Yönetici ve İş Arkadaşları ile İlişkiler: Örgütlerde hangi işleri kimin, nasıl, ne zaman ve kimlerle beraber bulunarak yapacağı örgütlenme dönemiyle belirlenir. Böylece, işbölümü ve uzmanlaşma ilkeleri ışığı altında ast-üst ilişkileri belirlenir. Üstün asta karşı davranışları bazen baskı ve korkuya dayalı davranışlardır. Üstlerin astları üzerinde gerçekleştirdikleri baskı mekanizması, onları daha çok çalıştırmak ve örgütsel hedefleri gerçekleştirmek üzere motive etmek gayesiyle yapılır. Baskı araçları, astlar üzerinde korku duygusunun yer etmesine sebep olacaktır.

Ast-üst münasebetinde emir ve talimat önemlidir. Yapılması istenen emirler, hem örgüt misyon ve vizyonuna hem astların kabiliyet ve zekalarına uygun olmalıdır. Astlar, üstleri ile ilişkilerde şüpheli ve korkuya kapılmaya meyyal olabilirler. Onları bu ortamdan çıkarmak için yaptıkları işin doğruluğunun ve başarısının takdir edilmesi ve desteklenmesi gerekir. Ayrıca iş görenler şahıslarıyla ilgili kararlarda söz sahibi olmayı arzu ederler. Diğer bir ifadeyle üst mevkidekiler davranış ve tutumlarında alt mevkidekilerin haklarına riayet etmelidir. Ayrıca bütün çalışanlara fikirlerini özgürce ifade edecekler bir ortamda hazırlanmalıdır(Eren, 2001: 388) .

Bu aşamaya kadar tükenmişlik kavramı ve tükenmişlik modelleri olan Maslach modeli, Pines modeli, Perlman ve Hartman modeli, Cherniss modeli, Edelwich ve Brodsky modeli sırasıyla incelenmiştir. Ayrıca tükenmişliğe neden olan örgütsel ve bireysel faktörler incelenmiştir. Bundan sonraki bölümde ise tükenmişliğin belirtileri anlatılacaktır.

1.4.Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik çok hızlı başlayan ama yavaş ilerleyen bir süreçtir. Kişide tükenmişlik başlamadan önce bir takım olumsuzluklar peş peşe sıralanır. Tükenmişlik yaşayan bazı kimseler bu durumu gizleyerek, çalışma hayatlarına devam da edebilmektedir(Freudenberger ve Richelson,1981, aktaran Sürgevil, 2006: 17).

Tükenmişliğin oluşmasında sadece olumsuz duyguların fazlalığı değil aynı zamanda olumlu duygularında eksikliği görülmektedir. Çünkü olumlu duygular fazla olunca verimli bir çalışma, umut dolu bir gelecek ve kendisini işle daha fazla bütünleştirme gibi

olumlu duygu durumları ortaya çıkmaktadır. Yaptığı işten duyduğu mutluluk ve sevinç ile mütenasip olarak birey işini daha iyi yapmaya gayret gösterecek ve işine motive olmuş şekilde çalışma ortamına katkıda bulunacaktır(Sürgevil, 2006: 18). Bu durumun aksine bireyler üzerinde başarısızlık hissi varsa, umutsuzluk ve işten duyduğu huzursuzluk kişinin kendisini iş yerinde fazlalık olarak görmesine neden olacaktır. Çalıştığı örgütte kendisini değersiz ve fazlalık olarak gören bireylerin örgüt içi verimliliği düşmektedir(Polatçı, 2007: 83).

Tükenmişliğin belirtileri fizyolojik, psikolojik ve davranışsal belirtiler olmak üzere 3 başlık altında aşağıda incelenmiştir.

1.4.1.Fizyolojik Belirtileri

Fizyolojik belirtiler arasında taşikardi, uyku problemleri, odaklanamama, okuduğunu anlayamama, saç dökülmesi, egzama ve sedef gibi deri hastalıkları, bağırsak ve mide problemleri sayılabilir. Diğer belirtiler de aşağıdaki gibi sıralanabilir(Çam,1991) :

- Halsizlik
- Baş dönmesi ve ağrısı
- Solumum problemi
- Kilo alımı veya kaybı
- Acı ve kronik ağrı
- Kolesterol problemi
- Grip ve nezleye çok fazla yakalanma
- Hipo-troidi ve hiper-troidi ve hashimato

1.4.2.Psikolojik Belirtileri

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri ise depresyon, anksiyete, sinirlilik, çabuk kırılma ve intihara meyiletme, uyku problemi ve uykuda görülen kabus ve kötü rüyalar, yalnızlaşma isteği ve yabancılaşma olarak sayılabilir (Izgar, 2003: 9).

Yaptıkları işe yabancılaşan ve saygı görülmediğini düşünen bireyler iş verene, iş arkadaşlarına ve müşterilere karşı saldırgan bir tutum sergileyebilirler. Diğer bir deyişle yaptıkları işte kendilerinin küçük görüldüğünü hisseden kişiler iş arkadaşlarına, iş verene

ve müşterilere karşı düşmanlık duygusu içerisine girmeye meyillidirler. Kendilerini işyerlerinde adeta bir yabancı gibi hisseden bireyler, hırsızlık, kavga, taciz gibi yüz kızartıcı suçlarda bulunmaya müsait ve meyillidirler(Sürgevil, 2006: 21). Kaygı, depresyon gibi ruhsal hastalıklara da yol açabilen tükenmişlik; mutsuzluk, gereksizlik hissi, aşırı üzüntü, asılsız şüphe ve kuruntular, özgüvende azalış ve çaresizlik oluşturabilmektedir(Akten, 2007: 32).

1.4.3. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri ise ; kişilerle daha az vakit geçirme isteği, kırıcı davranabilme halleri, öfke ve kriz nöbetleri, kötü davranış sergileme, dedikodu yapma, küfürlü konuşma gibi daha somut olmaktadır(Izgar,2003: 9). Ayrıca tükenmişliğin davranışsal belirtileri arasında; aile içi şiddet, iş arkadaşları ve müşteriler arasında şiddet, depresif bir ruh hali ve kendini güvensiz hissetme, tartışma sıklığı, sabırsızlık gibi olumsuz sonuçlarda görülmektedir(Kırkan, 2014: 10).Ayrıca;

- Öfke
- İş yapmaktan ve işe gitmekten kaçınmak
- Şüphe ve endişe
- Alınganlık
- İlaç, alkol ve tütün gibi zararlı alışkanlıkların kullanımında artış
- Evlilikte sorunlar, aile içi şiddet ve boşanmak
- Teslimiyet, suçluluk duygusunda artış
- Zihinsel kaos
- Örgütlemeye kargaşa
- Rol ve görev sıkıntısı
- Bireylere güvenememe veya onlardan kaçınmak
- İşletmeye ve çalışanlara karşı sorumsuzluk
- Erteleme isteği
- Alaycı bir ruh hali gibi davranışlarda görülmektedir.

Burada belirtilen fizyolojik, psikolojik ve davranışsal belirtiler gerek kişiyi gerekse örgütteki çalışma düzenini olumsuz bir şekilde etkilediği görülmektedir. Bu belirtilerden

fizyolojik, psikolojik ve davranışsal belirtiler ayrı ayrı olabilirken bazen de hepsi bir arada görülebilmektedir(Izgar,2003: 9).

1.5. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişlik bireyler ve örgütler açısından değişik neticeler doğurabilmektedir. (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Araştırmalar, örgüt ve iş görenler açısından yüksek oranda külfetler barındıran tükenmişliğin önemli sonuçlarını açıklamaktadır. Tükenmişliğin belirtileri olarak sunulan çeşitli faktörler bazen de tükenmişliğin sonuçları olarak açıklanmaktadır(Siliğ, 2003: 30; Ardıç ve Polatçı, 2008: 74). Tükenmişliğin kişisel, örgütsel ve ailesel olmak üzere üç türlü sonucu olmaktadır.

1.5.1. Tükenmişlik Sendromunun Kişisel Sonuçları

İnsan sadece fiziksel olarak değil aynı zamanda bilişsel, duygusal ve düşünsel olarak bir bütündür. Düşünceler insanları harekete geçirmekte ve onları güdülemektedir. Bu nedenle iyi düşünceler iyi yönde hareket kabiliyeti sağlarken olumsuz düşünceler ise insanlara olumsuz yönde harekete geçirmektedir. Bu bağlamda tükenmişlikten muzdarip iş görenlerde, olumsuz düşüncelerin neticesinde davranış bozuklukları gözlemlenmesi kaçınılmazdır. Ayrıca tükenmişlikten muzdarip olan iş görenlerin kötü alışkanlıklara(alkol, sigara, esrar, eroin)yöneldikleri görülmüştür(Siliğ, 2003: 30).Yine tükenmişlikten muzdarip iş görenlerde sağlık problemleri çıkmaya başlamaktadır. Bunun nedeni ise sağlıksız beslenme, spor yapmama ve zararlı alışkanlık kullanımı sayılabilir.

Duygusal baskı altındaki iş gören genelde öğünleri aksatmakta ve geçiştirmektedir. Bu ve bunun gibi benzer durumlar, yaşanan sıkıntı ve problemleri artırmakta ve çözümü daha da zorlaşmaktadır. Bu durum sorunları aşmak bir yana, gittikçe zorlaşan bir sorunlar yumağına evrilmektedir(Örmen, 1993: 29).

Diğer taraftan uzun süren üzüntü ve gerginlik kişinin; nezle, soğuk algınlığı gibi hastalıklara yakalanma ihtimalini çoğaltmakta ve buna benzer problemlerin kronikleşmesine de sebep olmaktadır(Maslach ve Zimbardo, 1982: 74).

Tükenmişlik ile yukarda belirtilen fiziksel problemlerin yanı sıra duygusal problemlerde yaşanabilmektedir. Tükenmişlik yaşayan iş görenlerde sevgi, saygı ve hoşgörü gibi

hasletler azalmakta veya tamamıyla yok olmaktadır. Tükenmişlik yaşayan insanlarda çok fazla başkası hakkında şikayette bulunma, beğenmeme, hoşnutsuzluk gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir (Nazlıoğlu, 2009: 9).

1.5.2.Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sonuçları

İş yaşamındaki rekabetin artması kişilerin kendilerini daha yetenekli göstermeye çalışması, yöneticilerin ve patronun baskıcı tutumu, çalışanlar arasında yapılan dedikodu ve kötü konuşmalar iş ortamında strese neden olmaktadır. Bu da doğrudan tükenmişliği etkilemektedir(Cemaloğlu ve Şahin, 2007).

Maslach ve Zimbardo'ya göre (1982: 77), tükenmişlik yaşayan iş görenler başarılı olma gibi bir düşünceleri olmamakta ve işlere önem vermemektedirler. Dolayısıyla verimlilik, ürün ve hizmet kalitesi düşmektedir.

Tükenmişliğin örgütsel neticeleri olarak; iş görenin yaptığı işi koordine etmede zayıflık, kurallara karşı ilgisizlik, örgütün misyonunu umursamama, diğer çalışanlara karşı şüpheyle bakma, kötü davranma, onlarla bir arada olmama isteği, başarısızlık duygusu, insanlara karşı kötü davranma, işe geç gelme, işleri savsaklama, örgütsel bağlılıkta azalma ve tüm bunların yanında işi bırakma isteği belirtilmektedir (Lieter ve Maslach,1988:306; Lee ve Ashforth, Tutar, 2007: 92; Tengilimoğlu vd. 2007: 323). Ayrıca tükenmişlikten muzdarip iş görenlerin, ilgi alaka bekleyen iş yaptıkları kişilere karşı çok az alaka göstermeleri de örgütsel sonuçlardan biridir. Bu bağlamda iş gören, iş arkadaşlarına karşı hissettiği olumsuz duyguları değiştirerek çevresindeki bireyleri birer cansız varlık gibi düşünme eğiliminde olmaktadır. Böylece iş gören, işini yaptığı bireylerin taleplerine dikkat etmeyen ve kötü tavır sergileyen bir iş görene dönüşebilmektedir. Yaşadıkları bu olumsuz duygu birikimi onları yeni iş fırsatları bulmaya ve mevcut olan işini değiştirmeye istekli hale getirebilmektedir(Izgar, 2001: 25).

Sürgevil'de (2005: 92) aynı biçimde tükenmişlik ile işten çıkma veya başka iş bulma düşüncesi arasında, fazlasıyla güçlü bir ilişki olduğu sonucuna dikkat çekmiştir. Tükenmişlik iş gücü devrini artırmakta, yeni iş yeri arama isteğini ve çalışmama isteğini artırmaktadır.

1.5.3.Tükenmişlik Sendromunun Aile Hayatına İlişkin Sonuçları

Tükenmişlik örgüt ve kişinin şahsına olan olumsuz etkilerinin yanında iş görenin ailevi ve özel yaşamında da çeşitli olumsuz etkiler göstermektedir. Tükenmişlik sendromu işte kazanılsa bile etkilerini sadece iş yerinde değil aynı anda iş görenin özel hayatında da kötü izler ve etkiler bırakabilmektedir. Duygusal yönden bitmiş olan kişi eve hem fiziksel hem de duygusal olarak yorgun bir vaziyette gelecek ve evde aile ortamında sıkıntılar baş gösterecektir. Bazen boşanmalara ve aile içi şiddete varana kadar bir takım sorunlara sebep olabilecektir. Bazı iş görenler ise yaşamış oldukları problem ve sıkıntıları aile ve arkadaşlarına anlatmaktan imtina etmekte ve onları bu sıkıntılı atmosferden uzak tutmak istemektedirler. Bu strateji bazen işe yarasada bazen de sıkıntı ve problemlerin artmasına neden olabilmektedir(Sürgevil, 2006: 93).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. Örgütsel Bağlılık Tanımı

Örgüt kelimesi, Yunanca “Organon” ve Latince “Organum” kelimelerinden geliştirilerek günümüz Türkçesindeki yerini almıştır(TDK,2019). Örgüt belirli hedef veya hedefler noktasında aynı tutum ve görüş birliğinde olan insanlar topluluğuna verilen isimdir. Aynı zamanda bir oluşumun örgüt olabilmesi için tek bir birey ya da tek bir gruba bağlı olarak oluşması da önemlidir. Bireyler bazen tek başlarına bazen de grup halinde yaşama, hedeflerini gerçekleştirme isteğinde ve kararlılığında olabilirler. Bu nedenle tek başlarına yapamadıkları veya birlikte daha iyi sonuç alacakları işler için bir örgüt etrafında toplanmayı tercih edebilirler(Tosun,1997).

Bağlılık, bireyin çalıştığı örgütte sürekli olarak kalma isteğinin de bir tezahürüdür. Bu durum insanların fitratında olan birlikte hareket etme duygusu ve örgütte devamlı olarak kalma düşüncesinden meydana geldiği söylenebilir. Yüksek oranda örgüte bağlılık duyan iş görenler çalıştıkları bu örgüte yüksek oranda önem atfederler ve işlerinden ayrılmaktan üzüntü duyarlar(Çetin,2008).

2.1.1.Örgütsel Bağlılık Kavramı

1956 yılında White tarafından literatüre dahil edilen örgütsel bağlılık daha sonra başta Porter olmak üzere Mowday, Allen, Meyer, Becker gibi çok fazla kişi tarafından geliştirilerek son halini almıştır .1956 yılından beri devam eden bu süreç birbirinden farklı ve çeşitlilikte tanım ve içeriğe sahiptir(Paula C. Morrow, James C. McElroy,1988 aktaran Tuğçe Üresin,2009).

Porter sayesinde örgütsel bağlılık geniş kitlelere ulaşmıştır. Personel devir hızı, iş devamlılığı, verimlilik, işi bırakma düşüncesi, iş tatmini gibi kavramlarla örgütsel bağlılık ilişkisini inceleyen birçok araştırma yapılmasına da öncülük etmiştir. Kavramın ilk ortaya çıkışından bu yana çok fazla zaman geçmesine rağmen örgütsel bağlılık sosyal araştırma ve incelemelerde halen ilginin merkezinde olmaktadır(Erdem,2007).

Farklı araştırmacılar ilgi boyutlarına göre örgütsel bağlılığı farklı açılardan ele almışlardır. Buchanan'a göre(1974) örgütsel bağlılık; örgüte duyulan bir ilgi ve alaka bütünüdür. Lee(1994), ise örgütsel bağlılığı, örgütle bütünleşme olarak betimlemiştir. Diğer yandan McCaul'a göre(1995) ise örgütsel bağlılık, iş görenlerin çalıştıkları örgüte karşı tutundukları değer ve duygular bütünüdür. Son olarak Guatam'a göre(2004) ise örgütsel bağlılık örgütün tamamıyla ilişkili olan psikolojik bir durumdur(Guatam'dan aktaran Üresin, 2009).

Örgütsel bağlılık iş görenin çalıştığı iş yerinde çalışma isteğinin bir yansımasıdır. Örgütsel bağlılık örgütün istediği, çalışma düzeni, iş verimliliği, iş misyonu ile vizyonuna uyma ile doğru orantılıdır. Yani örgütsel bağlılık fazla olursa bu durum, işveren ve örgütün menfaatine olmaktadır.Örgütsel bağlılığın unsurları:

- (1) İş görenin gaye ve değerlerinin örgütün gaye ve değerleriyle örtüşmesi,
- (2) Bu gaye ve değerler düzleminde iş görenin örgüte ait bir rol belirlemesi,
- (3) Örgütün gayelerine ulaşabilmesi için örgütte uzun bir dönem kalma düşüncesi
- (4) Bu gaye ve hedeflerin hayata geçmesi için kişide beklenenden fazla emek verme duygusu olmak üzere dörde ayrılabilir(Weiner, Gechman, s.489).

Ayrıca iş görenin örgütte fazla süre çalıştığında, kariyer yapacağı düşüncesi örgüt ve birey arasındaki bağın artmasında önemli bir unsur halini almaktadır(Jans 1989:247-250,aktaran Göksel ve Aydın,2012).

Bağlılığın, ödöl ve cezalar ile ilişkili bir yapısı olup kişinin çalışma süresine doğrudan etki etmektedir. Örgütsel bağlılık, çalışanların isteyerek oluşturdukları davranışları neticesinde, tutumsal bağlılıkla sona erecek olan davranışsal hareketlere bağlılık olarak da adlandırılabilir. Örgütsel bağlılıkta işveren, işin doğru ve zamanında yapılmasını iş görenden beklerken, iş gören ise işverenden takdir, ödöl beklemekte böylece çift taraflı bir ilişki görölmektedir. Örgüte bağlılık tutumunda; örgüt içi hiyerarşi, yaş, uzmanlık alanı, kişisel farklılıklar, iş analizi, yöneten kişilerin liderlik özellikleri gibi örgütsel farklılıklar önem arz etmektedir. Örgütsel bağlılık örgütlerin hem temel etkinliklerini muhafaza etme ve geliştirme hem de nihai amaçlarını tamamlama stratejilerinin başında gelir. Bu nedenle örgütsel bağlılığı fazla olan iş görenler işlerinde daha etkin ve daha iyi sonuçlar elde edebilmektedirler (Balcı, 2003).

2.2.Örgütsel Bağlılığın Önemi

Örgütsel bağlılık iş görenlerin davranışlarının oluşmasındaki öncül duygu ve düşünce oluşumudur. İş görenlerin duygu düşünceleri ile davranışları arasındaki uyum bağlılık için ilk şarttır. Bağlılık oluşması için duygu düşünce ve davranışların birlikte ve uyum içinde olmaları gerekmektedir. Bağlılık diğer taraftan devamlılığın da öncülü ve belirtisidir(Meyer ve Allen, 1991).

Psikolojik bağlılığı da ifade eden örgütsel bağlılık, iş görenin yaptığı işe alışması ve örgütün değerlerini kabul etmesini de bünyesinde barındırır. Bir cihetle örgütsel bağlılık, iş görenin yapmakta olduğu işi sevmesi, bağlılık duyması ve örgüt değerlerine inanması ve desteklemesi ile açıklanabilir. Örgüt açısından incelendiğinde ise çalışanların örgüte fazla inanıp bağlanmaları örgüte faydalı olurken, aynı zamanda örgüt içi samimiyet ve yardımseverliğinde büyük oranda sağlanmasına da destek olur. Bu nedenle iş yeri için müşteri memnuniyeti, verimlilik, hizmet vermek ne kadar önemliyse örgütsel bağlılıkta o derecede önemli hale gelmiştir(Fu ve diğerleri, 2009,aktaran Soykan,2012).

Hemen hemen bütün örgütler çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını pekiştirmek ve çoğaltmak istemektedirler. Çünkü iş görenlerin bağlılık duymaları örgüte olan bütün iyi duygu ve düşünce yapısını ve en önemlisi de iyi davranış sergilemelerinin de nedenini oluşturmaktadır. Bu da çalışanların kuruma ve üretim aşamalarına dahillerinin fazla olmasına ve örgüt bünyesinde bilinçli bir şekilde çok daha verimli çalışmalarına neden olur.(Taehee ve diğerleri, 2011,aktaran Soykan, 2012). Ayrıca örgütsel bağlılığı yüksek olan iş görenler, işlerinden çok fazla memnun olmalarının yanında diğer çalışanlarla etkili bir iletişim içerisinde olmaktadırlar. Bu fayda ve yararlar düşünüldüğünde örgütsel bağlılık örgütler yönünden bir mecburiyet ve zaruret halini almaktadır. Ayrıca patron, yönetim veya yönetim kurulu bunu sağlamak için gereken çaba ve gayret göstermelidir ki örgütün rekabet etme gücü artsın. Bu nedenle birçok iş veren ve örgütler artık örgütsel bağlılığın önemini kavramakta, bu bağlılık oranını arttırmanın yol ve yöntemlerini aramakta ve rekabet için kendilerini mecbur hissetmektedirler(Krishraveni ve Ramkumar, 2008).

İş görenlerin örgüte bağlılığını artırmak için yapılabilecekler şunlardır (Vatansever, 2008):

- İş verenler veya müdürler iş görenlerin iş ve aile arasında denge kurmasını sağlamalı
- İş ve aile baskısından oluşan iş yerindeki stresi seviyesini düşürmeli
- İş görenlerin şirket başarısını kendi başarıları gibi görmelerini sağlamalı
- Çalışanların örgütten beklentilerini bilmeli
- Karşılıklı iletişim kanallarını açık tutmalıdırlar.

2.3.Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları

İlgili literatürde birçok örgütsel bağlılık sınıflandırması mevcuttur. Bu çalışmada en çok anlatılan ve çalışmalarda kullanılanlar incelenmiştir. Bu bölümde anlatılan örgütsel bağlılık sınıflandırmaları; Etzioni'nin(1961) sınıflandırması, Mowday'in(1982) sınıflandırması, Allen ve Meyer'in(1990) sınıflandırması, O'reilly ve Chatman'in(1986) sınıflandırması, Katz ve Kahn'ın(1977) sınıflandırması, Wiener'ın(1982) sınıflandırması, Salancik'in(1977) sınıflandırması, Kanterin(1968) sınıflandırması ve Çoklu bağlılık olmak üzere 9 bölümden oluşmaktadır.

2.3.1.Etzioni'nin Sınıflandırması

Örgütsel bağlılık incelemelerinde Etzioni(1961) 3 tür bağlılık sınıfı oluşturmuştur (Etzioni'den aktaran Balay, 2001). Bunlar;

Ahlâki bağlılık: Bu bağlılıkta iş görenler, örgütün amaçlarını gerçekleştirmesi için örgütle bütünleşme ve yöneticiler tarafından hangi normlar belirlenmişse onlara uyma davranışı göstermektedirler. Böylece topluma faydalı olan bireyler aynı zamanda örgüte de faydalı olmaktadır.

Hesapçı bağlılık: Bu bağlılıkta karşılıklı ilişki neticesinde her iki tarafta menfaat elde edecek ve karşılıklı ilişki olacaktır. İş görenler örgütten sağlayacakları menfaat ve ödül neticesinde de örgüte bağlılıkları artacaktır.

Yabancılaştırıcı bağlılık: İş görenler yaptıkları işler nedeniyle eleştirilirse ya da sınırlandırılırsa iş görenler, işe yabancılaşmakta ve bağlılıkları azalmaktadır. Bu nedenle iş görenler sadece yapmadıkları veya yapamadıkları işler için cezalandırılırken aşırıya

kaçılmamalıdır. Yaptıkları güzel işler için de mutlaka ödüllendirilmeli ve teşvik edilmelidir.

2.3.2. Mowday'ın Sınıflandırması

Mowday(1982), örgütsel bağlılığı; tutumsal bağlılık ve davranışsal bağlılık olarak iki bölümde incelemiştir.

Davranışsal bağlılık: Davranışsal bağlılık, iş görenlerin eski yaşantıları ve tecrübeleri ile işe karşı oluşturdukları bağlılıklarıdır. Bağlılığı olan iş görenler öncelikle belli bir faaliyetle işe bağlanmakta, örgüte bağlılıkları ise daha sonra oluşmaktadır (Gül, 2002).

Davranışsal bağlılıkta örgüt yerine kişinin davranışları daha ön planda olmaktadır. Yani iş gören bir davranış ve tutumunu uzun süre sürdürmekle, bu davranışı alışkanlık haline getirir ve bu alışkanlığa olan bağlılığı da artar. Böylece ilerleyen dönemlerde bu tutum ve davranışlarına uyum gösterir. Böylece kişinin davranışları sabitleşerek kişiyle bütünleşik bir hal alır(Krishaveni ve Ramkumar, 2008).

Tutumsal bağlılık: Tutumsal bağlılık yaklaşımına göre bağlılık, bireyi çalıştığı örgüte bağlayan duyuşsal bir tepkidir. Bu tepki iş görenin çalıştığı ortamını değerlendirmesi sonucunda oluşur. Tabir-i diğerle bağlılık, bireyin örgütle uyumu ve örgüte katılımının oransal kuvvetidir(Çöl, 2004). Bu bağlılıkta kişinin amaç ve hedefleri ile örgütün amaç ve hedeflerinin uyuşması önem arz etmektedir. Tutumsal bağlılık, üç kısımdan oluşmaktadır. Bu üç boyut sırayla; örgütün amaç ve hedefleri ile uyum, iş faaliyetlere yüksek katılım , örgütü ve diğer çalışanları aldatmadan bağlanma şeklinde ifade edilmektedir(Bogler ve Somech, 2004,aktaran Soykan,2012).

2.3.3. Allen ve Meyer'in Sınıflandırması

Allen ve Meyer(1990) deyince araştırmacıların aklına genelde tutumsal yaklaşım gelmektedir. Allen ve Meyer'e göre psikolojik bir durum olan tutumsal bağlılık, çalışanların örgütle aralarındaki ilişkiyi gösterir. Bu ise örgütlerdeki hareketleriyle ilişkilendirilmektedir. Tutumsal bağlılığın en belirgin özelliği ise örgütte devam etme isteği ve arzusudur (Meyer ve Allen, 1991).

a. Duygusal Bağlılık: İş görenin örgütle bütünleşmesini göstermektedir (Chen, 2003; Cheng ve Stockdale,2003 aktaran Soykan,2012). İş gören örgütsel amaç ve değerlere önem vermelidir. Aynı zamanda inançlarını eyleme çevirerek örgüt yararına çaba sarf etmesi de son derece önemlidir(McGee ve Ford, 1987, aktaran Soykan,2012). Bu bağlılık davranışlar ve tutumlar arasındaki uyum neticesinde olmaktadır(Siegel ve Siyase, 1997, aktaran Soykan,2012).

b. Zorunlu(Devam) Bağlılık: Akılcı bağlılık da denilen bu bağlılık Allen ve Meyer tarafından oluşturulmuştur. Zorunlu bağlılık, örgütten çıkmanın bedelinin bilincinde olmak anlamına gelmektedir(Chen, 2003; Kavi, 1998 aktaran Soykan,2012). Tabiri diğerle zorunlu bağlılık, örgütten ayrılmanın bedelinin fazla olacağıın bilinmesi nedeniyle örgüt üyeliğinin devam ettirilmesidir(Lamsa ve Savolainen, 2000) aktaran Soykan,2012).İşe devam eden iş gören kariyer planlaması yapmakta ve kıdem, ikramiye ve saygı gibi durumlardan vazgeçmek istememektedir. Örgütten ayrılmak kişiye bir çok zarar vereceği için kişi örgütte kalmak istemese bile zoraki olarak işe devam etmektedir(Meyer ve Allen, 1991).

Ödül ve maliyet unsurunu içeren bu yaklaşımda işten çıkmanın maliyeti ne kadar artarsa bağlılık da o nispette artacaktır. Bu nedenle örgüte emek ve süre olarak daha fazla katkıda bulunmuş iş görenler daha fazla zorunlu bağlılık göstermektedirler(Lamsa ve Savolainen, 2000 aktaran Soykan,2012).

c. Normatif Bağlılık: Ahlaki bağlılık da diyebileceğimiz bu bağlılık da Meyer ve Allen (1991),duygusal ve zorunlu bağlılığının yanında Weiner ve Vardi(1980), tarafından önerilmekte olan normatif boyutunu da ekleyerek oluşturulmuş ve model tamamlanmıştır. Bu bağlılık da iş gören örgütüne bağlı kalmayı ahlaki bir vazife ve görev olarak görmekte ve tasavvur etmektedir. Bu nedenle iş görende sorumluluk duygusu çok olursa, iş görenlerde o nispette normatif bağlılık artacaktır. Örgütte kalmak için belli bir değer yargısı ve düşüncesi olduğu için örgütten ayrılan iş gören, vazifesini yerine getirmediği düşüncesiyle suçluluk hissedecektir (Meyer ve Allen, 1991; Emhan ve Gök, 2011).

2.3.4. O'Reilly ve Chatman'ın Sınıflandırması

Örgütsel bağlılık O'Reilly ve Chatman'e(1986) göre üçe ayrılmaktadır. Bunlar; uyum bağlılığı, özdeşleşme bağlılığı, içselleştirme bağlılığıdır. Bu iş görenin örgütü hakkında

genel olarak duygu, düşünce ve hissettiklerinin psikolojik bütünü oluşturmaktadır. Bunlar(Bayram,2005):

- Uyum Bağlılığı:** İş görenlerin örgüte bağlanmalarında ana etken kazanabilecekleri ödülleri almak ve ceza ve yaptırımlardan kaçınmaktır. Genel olarak bu yaklaşımda değer duygu, düşünce ve samimiyet gibi değerler önemli değildir. Önemli olan ödüller ve menfaatlerdir.
- Özdeşleşme Bağlılığı:** Bu bağlılık çeşidinde ise iş gören diğer iş görenlerle olan ilişki ve birlikteliği neticesinde bağlılık hissetmektedir. Ayrıca iş gören bu örgüte olan üyeliğinin devamını istemektedir
- İçselleştirme Bağlılığı:** Genel olarak bu bağlılık bireysel ve örgütsel değerler arasındaki uyumu kaynak edinmektedir. İş görenin şahsi hayat ve yaşam beklentisi ile örgütün bu beklentilerle uyum ve karşılama miktarı bağlılığın şiddetini belirlemektedir.

2.3.5.Katz ve Kahn'ın Sınıflandırması

Ödüle dayalı sistemler bütünü olarak görülen Katz ve Kahn(1977) tarafından yapılan bu sınıflandırmada iş görenlerin örgüte bağlı olması için kişilerin örgüt üyesi olduğu için rollerini yerine getirmesi beklemek doğru değildir. Bu nedenle iş görenleri ödüllerle teşvik etmek gerektiğini söylemektedir(Katz ve Kahn'dan aktaran Balay, 2001). Çalışanların davranış ve tutumlarının oluşmasında iç ve dış ödüller önem arz etmektedir. İç ödüller anlatımsal döngüyü, dış ödüller ise araçsal döngüyü ifade etmektedir. İçsel bakımdan ödüllendirici olduğu durumlarda, anlatımsal döngü söz konusudur. Bu nitelikte dış ödüllerin motive edeceği durumlarda ise, araçsal döngüden bahsedilebilmektedir (Bayram, 2006).

2.3.6.Wiener'in Sınıflandırması

Wiener'in(1982) sınıflandırması araçsal bağlılık ve örgütsel bağlılık olmak üzere iki bölüme ayrılmıştır.

Araçsal bağlılık; egoist, bencil, yararcı, kendi hedef ve çıkarlarını her şeyin üzerinde tutmayı ifade ederken; örgütsel bağlılık ise, değer veya morali kendine kaynak edinen güdüleme ile gerçekleşmektedir(Wiener'dan aktaran Vatansever, 2008).

Wiener'a göre(1977) örgütsel bağlılığı oluşturan inanç ve değerler bütünü, iş gören üzerinde kendiliğinden oluşan bir güdeleme meydana getirerek örgütsel bağlılık oluşacaktır(Balay, 2001).

Örgütsel bağlılık; değişimsel bağlılık olarak da adlandırılan bu bağlılık türünde kurum ve iş gören arasındaki ilişkiler mütakabiliyet esasına dayanır. Bireyin ihtiyaçları örgüt tarafından giderilirken, örgüt ise bireyden örgüte olumlu etki etmesini ve katma değer oluşturmasını bekler. Bu karşılıklı alışveriş dengede veya iş görenin lehine olduğu müddetçe devam edecektir(Balay, 2001)

2.3.7.Salancik'in Yaklaşımı

Salancik(1977) örgütsel bağlılığı, iş görenin tutum ve davranışları yoluyla çalışma motivasyonunu ve çalışma isteğinin artmasına yardımcı olan inançlarına bağlanması şeklinde açıklamıştır(Mowday vd.,1982).

Salancik'e(1977) göre tutumlar ve davranışların bütünleşmesi çok önemlidir. Her ne kadar bir davranışa aynı oranda ve kuvvette bağlanılsa bile tutumlar ile davranışlar arasındaki birliktelik bağlılığı getirecektir. Başkalarının yanında isteyerek oluşturulan davranışlar bağlılığı olumlu ve yüksek oranda değiştirmektedir(O'Reilly ve Caldwell, 1981: 560,aktaran Kervancı, 2013).

Bağlılığı davranışsal yaklaşımla ele alan Salancik(1977), iş gören önceki davranışlarıyla uyumlu tutumlar göstereceğini belirtmektedir. Bağlılık, tutumlar ile davranışlar(her biri farklı olabilir) arasındaki mütenasiplik ve tutarlılığa dayanmaktadır. Yani iş gören işe adım atarken anlaşma yapmış ve çalışma süre ve sınırları kesin olarak çizilmişse kişide bağlılık oranı yüksek olacaktır. Çünkü iş gören bütün bunları bilerek ve isteyerek başlamış ve o işi devam ettirme isteği olduğunu göstermiştir (Gündoğan, 2009: 58,aktaran Kervancı, 2013).

2.3.8.Kanterin Yaklaşımı

Kanter(1968), bağlılığı ikiye ayırarak, sosyal düzen ve kişilik düzeni olmak üzere kategorize etmiştir. Bağlılık kişilik düzeninde bilişsel, duygusal ve normatif eğilimlerden

oluşurken, sosyal düzende ise sosyal kontrol, grup birlikteliği ve sistemin devamlılığı gibi üç temel unsurdan oluşmuştur (Bakan, 2011:82).

Kanter örgüt tarafından üyelere empoze edilen davranışsal taleplerin farklı bağlılık türlerinin ortaya çıkmasına sebep olduğunu savunmaktadır. Bu talepler üç değişik bağlılık oluşturmaktadır. Bunlar (Gül, 2002):

Devama yönelik bağlılık; Örgütün devamlılığı iş gören için ana gaye iken aynı zamanda üyeliğinin devamını da istemektedir. Örgütten ayrıldığındaki maliyet, devam ettiğiindeki alternatif maliyetten daha fazla ise zaten devam etmek isteyecektir. Farklı bir ifade ile bir iş görenin örgütün devamlılığını sağlamak için kendini adaması devama yönelik bağlılıktır.

Kenetlenme bağlılığı; Birleşme bağlılığı da denilen bu bağlılık, kişinin olumlu duygular beslediği kişiler ve örgütteki sosyal faaliyetler nedeniyle örgüte bağlanmasıdır. Duygusal yönden doyum sağlayan bu bağlılık türünde birey, kendisini o kurumun bir parçası kabul edecek ve bireylerle olumlu ilişkilerde bulunacaktır. Bu ilişkilerin oranı arttıkça kişi daha da fazla bağlanacaktır.

Kontrol bağlılığı; Üyelerin örgütün normlarına sıkı sıkıya bağlı olduğu, liderin ön plana çıktığı bağlılık çeşididir. Kontrol bağlılığı, kişinin örgütün misyon ve hedeflerini önemseydiği durumlarda ortaya çıkmaktadır.

2.3.9.Çoklu Bağlılık

Çoklu bağlılık yaklaşımı; Meyer'in ifade ettiği tutumsal ve davranışsal bağlılıktan ayrılarak farklı bir bakış açısı geliştirmiştir. Çünkü çoklu bağlılığa göre örgüt içindeki sadece iş gören değil, diğer tüm etkenler bağlılıkta etkin rol oynamaktadır.

Morrow'a göre(1986) bağlılığı etkileyen merkezler, meslek merkezi, tutum merkezi, örgütsel merkez ve sendikal merkezdir. Çoklu bağlılık yaklaşımı; çalışanların örgütlerine, mesleklerine, yöneticilerine, müşteri ve hatta iş arkadaşlarına karşı farklı bağlılık göstereceklerini öne sürmektedir(Samadov, 2006: 78).

Reichers'in (1985:465) tanımında Morrow ile aynı düşünce olduğu görülmektedir. Reichers'e göre çoklu bağlılıkta birey örgütün pek çok unsuru ile kendisini bağdaştırmaktadır. İş görenin bağdaştırdığı bu unsurlar, örgütün üst düzey çalışanları, yönetenleri, iş vereni, mesai arkadaşlarını ve genel olarak toplumun genelini kapsayabilmektedir. Reichers'in düşüncesinde aslında örgüt, mesai arkadaşları, müşteriler ve diğer gruplardan oluşan elle tutulan bir gerçekliktir. Reichers'in çok parçaya ayırabildiği bu bağlılık çeşidi örgütün tamamına yönelik bir bağlılığı ifade eden önceki tanımlardan ayrılmaktadır(Reichers'dan aktaran Kervancı,2013).

Bu tez çalışmasında ise araştırma kısmında ayrıntılı belirtildiği gibi Allen ve Meyer'in örgütsel bağlılık çalışması esas alınmıştır.

2.4.Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörleri; kişisel faktörler, örgütsel faktörler ve çevresel faktörler olmak üzere üç başlıkta birleştirilmiştir.

2.4.1. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler, örgütsel bağlılığı etkilemektedir. Bireyin kendine has özellikleri, sağlığı, psikolojik durumu, yaş, tecrübe, cinsiyet, ekonomik durum gibi birçok bireysel özellikleri örgütsel bağlılıkla ilişkilidir.

Bireyin kişilik özellikleri: Kişinin kendi menfaat ve tatmin düzeyine kavuşması için kendini incelemeye tabi tutması ve toplum nezdinde farklı kabiliyetlerini kendi şahsıyla bütünleştirmesidir (Eren, 2012: 83).

Yaş: Yaş ile örgütsel bağlılık arasında bir korelasyon arayan çok fazla araştırmacı olmuştur. Adiloğulları(2011), araştırmasına dahil olanların duygusal bağlılık seviyeleri yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir.20-23 yaş arasındaki çalışanların örgütsel bağlılıkları yaş 23'ten büyük olan çalışanlara göre daha düşüktür. Ancak farklı yaş grubundaki çalışanların zorunlu bağlılık ve devam bağlılık seviyeleri arasında herhangi bir farklılık görülmemiştir. Özyer(2004) ise, yaş ile genel örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir korelasyon bulamamıştır. Samadov(2006) ise, örgütsel bağlılıkla yaş arasındaki ilişki sonucunda örgüte normatif bağlılık boyutunda anlamlı farklılık tespit etmiştir.

Çalışma süresi: Özkalp ve Kirel(2011), araştırmada tüm diğer değişkenleri sabit tutmasına rağmen uzun süre çalışmakla verimlilik arasında herhangi bir ilişki bulamamıştır. Ayrıca uzun müddet aynı yerde mesai yapmış çalışan ile işe kısa süre önce çalışmaya başlamış çalışan arasında da bir farklılık bulunmamıştır. Çulha(2008), örgütsel bağlılığın, özdeşleşme, uyum ve içselleştirme boyutu ile işletmede çalışılan süre ilişkisini incelediği araştırmaya göre; özdeşleşme ile çalışma zamanı arasında pozitif, uyum ile işletmede çalışma zamanı arasında ise negatif, içselleştirme ile ise herhangi bir ilişki bulamamıştır.

Cinsiyet: Eren(2012), tarafından yapılan araştırmada kadınların daha az işe devam bağlılığı gösterdiğini tespit etmiştir. Bu duruma kadınların erkeklere göre evin geçiminde nispeten daha az sorumluluk almalarının neden olabileceğini söylemiştir.

Eğitim: Örgütsel bağlılığı etkileyen unsurlardan biriside eğitim düzeyidir. Yalçın ve İplik'in (2005), eğitim ve örgütsel bağlılık ilişkisine dönük çalışmaların neticelerine bakıldığında, çalışanların eğitim seviyesi arttıkça örgütsel bağlılıkları azalmaktadır. Bunun nedenlerinden birisi de fazla eğitim alanların, yüksek düzeyde hedef ve beklenti içerisinde olmalarıdır. Aynı zamanda çok fazla imkanı olan eğitilmiş kişilerin bağlılığı azalmaktadır. Ayrıca Çulha'ya (2008) göre, çalışanların eğitim seviyesi yükseldikçe, örgütler ve iş verenlerin verecekleri ödüllerde daha da zorlaşmaktadır.

Medeni durum: Medeni durum ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine yapılan araştırmalarda değişik sonuçlar elde edilmiştir. Pelit(2007), çalışmasında akademisyenlerde örgütsel bağlılık ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır. Durna ve Eren(2005), ise eğitim ve sağlık alanında yapılan araştırmada örgütsel bağlılık ile iş görenlerin medeni durumu arasında güçlü bir ilişki tespit etmiştir. Meyer ve Allen(1991), demografik unsurlarla örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin doğrudan olmadığı, örgütsel ödül ve değerler kontrol altına alındığında hiçbir önemi olmadığını gözlemlemiştir.

2.4.2.Örgütsel Faktörler

Çalışanların örgütsel bağlılığını etkileyebilecek birçok örgütsel unsur bulunmaktadır. Bunlardan en önemli 6 tanesi açıklanmıştır.

Örgüt kültürü: Kültür; sembol, kült düşünce, his ve duygular yoluyla insan topluluklarının özel başarılarını içeren tepkilerdir(Ölçüm Çetin, 2004: 6). Örgüt kültürü

ise Peter ve Waterman'a göre(1987) ise örgütün içeriğindeki öykü, inanç, kanı ve sloganlardan oluşan baskın ve bölüştürülmüş değerler bütünüdür(Özkalp ve Kirel, 2011). Deshpande ve Webster'a göre(1989), örgüt kültürü, iş görenin örgütsel düzeni anlayıp kavramasına yardımcı olan ve onun örgüt içindeki davranışları ile ilgili normlar sağlayan aynı değer yargıları ve inançlar birleşimidir(Eren, 2012).

Odom, Boxx ve Dunn (1990) yapmış olduğu çalışmada, yenilikçi ve ödül sistemi gelişmiş, çalışanlarına değer veren örgütsel kültürde çalışan iş görenlerin, örgüte olan bağlılığını, memnuniyetini ve uyumunu olumlu yönde artırdığı sonucuna ulaşmışlardır (Çulha, 2008: 103).

Ücret düzeyi: Örgütsel bağlılıkta en önemli etkenlerden birisi hiç şüphesiz ki ücret düzeyidir. Çünkü iş görenlerin ana hedef ve amaçları, hayatlarını sürdürebilecek düzeyde bir kazanç seviyesine erişebilmektir. Yapılan araştırmalarda genellikle ücret seviyesi ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ve kayda değer bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Buna göre ücret arttıkça örgütsel bağlılık artacaktır, ücret seviyesi düştükçe ise azalacaktır(Atay, 2006:85).

Ücret kazancı iş görenler açısından en önemli çalışma sebebi olup, bazen iş görenin hak ettiğinden daha fazla verilen ücret çalışanların örgüte olan bağlılığını, çalışma isteğini artırabilecek ve o işte çalışmayı daha cazip hale getirecektir (Balay, 2000: 50).

İş görenlere daha az maaş ödediğinde kendini maddi olarak avantajlı hisseden örgütler uzun vadede ise daha fazla maliyetle karşı karşıya gelmektedir. Çünkü istediği ücreti alamayan çalışanlar verimli ve disiplinli olarak iş yapmayacaklar ve fırsatını buldukları ilk anda da işten ayrılacaklardır(Samadov, 2006).

Örgüt yapısı: Örgütsel bağlılığa yön veren unsurlardan birisini oluşturmaktadır. Örgütler genelde mekanik ve organik olmak üzere iki yapıya ayrılmaktadır. Mekanik ve organik yapıdaki örgütlerin her ikisinin de örgütsel bağlılık üzerinde olumlu bir etkisi vardır (Çulha, 2008). Ancak, organik örgüt yapılarında çalışan iş görenlerin örgütsel bağlılıkları, mekanik yapıdaki örgütlerde çalışan iş görenlere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni ise daha samimi ve daha rahat kendilerini ifade edebildikleri örgütlere,

insanlar daha fazla bağıllık göstermektedir(Qgaard, Marnburg ve Larsen, 2007, aktaran Geçici ,2014).

Rol çatışması ve belirsizliği: İş görenlerin şahsi eğitim seviyesi ile yaptığı işte kullandığı bilgi arasındaki fark veya yapabileceği şahsi donanımı ile beklenen iş talepleri arasında fark varsa bu durumda rol çatışması ortaya çıkabilir. Kahn'a göre(1977) büyük bir stres nedeni olan rol çatışması iç çatışmalara sebep olmakta, iş görenlerin iş tatminini azaltmakta, çatışma ortamının artmasına sebep olmaktadır. Rol belirsizliği ise iş görenin iş çerçevesini ve kendisine tevdi edilen işin ne olduğunu bilmemesidir. İş görenlerde duygusal boşluğa yol açan rolün belli olmaması, iş tatminsizliği, işin gerilim içermesi, kendine güvenememe ve bireyin işe yarar sağlayamadığı düşüncesi olarak iş görenlerde tezahür etmektedir(Özkalp ve Kirel, 2011: 386).

Örgütsel adalet: İş görenin örgütün normu, uygulamaları, faaliyetleri ile ilgili hisler ve düşünceler bütünü ifade eden bir kavramdır. Örgütsel adalet, örgüt yönetiminin karar ve uygulamalarının iş görenler üzerinde etkisi veya algılanış seviyesi ile doğrudan alakalıdır. İş görenler çalıştıkları örgütlerde kendileri ile diğer çalışanları kıyaslayarak, aynı zamanda kendi örgütlerinde çalışanlara uygulanan davranışlar ile başka örgütlerde çalışanlara gösterilen tutum ve davranışları kıyaslayarak tutumlar oluşturmaktadır. İş görenlerin bu tutumları ,örgütleri, iş arkadaşları, yöneticileri ve işleriyle ilgili olmaktadır. İş görenler, örgüt kurallarının bütün çalışanlara aynı uygulanmasını ve herkese eşit hak verilmesini istemektedir. Ayrıca iş görenler sosyal imkan ve primden herkesle aynı oranda yararlanmak istemektedir (Özdevecioğlu, 2003).

Takım çalışması: Takım, önceden belirlenmiş hedeflere ulaşmak için bir araya gelmiş, birbirine bağımlı ve birlikte hareket eden iki veya daha fazla iş görenin bir araya gelerek oluşturdukları topluluktur (Eren, 2012: 467). Takım çalışmalarında örgüt üyelerinin sosyal ve ait olma ihtiyaçları tatmin edilmektedir. Ayrıca iş görenlerin arasında olabilecek hırs, aşırı rekabet ve çatışma riski gibi durumlar da azalmaktadır(Daft,1991;Eren,2000;İslamoğlu,2002;Paksoy,2009;Robbins,Coulter,2009; aktaran Sökmen,2013).

Takımda örgütsel bağıllığın oluşmasındaki en büyük etken çalışanların birlikte karar alıp vermeleridir. Çünkü hem bireysel açıdan hem de takım açısından üyelerin karar alma

süreçlerinde şahıslarına danışılması, iş görenlerin kendilerini değerli hissetmelerine ve örgütsel bağlılıklarının daha da artmasına sebep olmaktadır. Aynı zamanda takım çalışması, çalışanların birbirleriyle olan münasebetlerinde daha iyi bir ortam oluşmasına da katkıda bulunur. Bu güzel ortam örgütsel bağlılığı doğrudan etkilemese bile dolaylı yoldan etkilemektedir. Bu nedenle iş arkadaşları örgütsel bağlılığın artmasında ya da azalmasında oldukça etkilidir. Eğer iş arkadaşlarıyla arasındaki ilişkiler iyi ve samimi ise örgütsel bağlılık üyeler arasında artmakta, olumsuz ve gayri samimi ortamlarda ise örgütsel bağlılık azalmaktadır(Samadov, 2006: 108).

2.4.3.Çevresel Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen unsurlardan biriside çevresel (örgüt dışı) unsurlardır. Bunlardan en önemlisi; alternatif iş imkanları ve profesyonelliktir.

Alternatif iş imkanları: Alternatif ve daha iyi iş imkanları örgütsel bağlılığı etkileyen en önemli özelliklerden biridir. Başka bir iş bulabilme ümidinin artması ve başka örgütlerdeki iş cazibesinin artması(ödül ve ücret artışı gibi)bireyin çalışmakta olduğu örgüte olan bağlılığını azaltacaktır. Mefhumu muhalifinde ise iş görenin iş bulma ümidi azaldıkça örgüte olan bağlılığı o nispette artacaktır(Erceylan, 2010: 53).

Iverson ve Buttigieg(1998), iş fırsatlarının örgütsel bağlılık üzerinde etkisini belirlemek için yaptıkları bir araştırmada iş gücü piyasasındaki iş fırsatları çokluğunun örgütsel bağlılığın bütün aşamalarında(duygusal, devam, normatif bağlılığı) negatif bir etkide bulunduğunu ortaya çıkarmışlardır. Fakat örgütlerin iş gücü piyasası üzerinde fazla kontrol güçleri olmamasına rağmen iş görenlere, insan kaynakları planlamaları gibi politikalarda hızlı geri bildirimlerinin yapılması, kariyer imkanları ve rekabetçi ücret olanaklarının temin edilmesi nedeniyle iş gücü piyasasının iş görenler üzerindeki etkisini azaltabilmektedir(Çulha,2008:107).

Profesyonellik: Profesyonellik Morrow ile Goetz'e göre(1986), iş görenin mesleği ile kaynaşması ve meslekle ilgili meseleleri kabul edip benimsemesidir(Samadov, 2006: 113). Literatürde örgütsel bağlılık ile ilgili olan profesyonelleri tanımlayan özellikler tespit edilmiştir. Bunlara şunlardır(Cengiz, 2001: 14):

- Profesyoneller, kendi bölümlerinde farklı örgütler kurmak ve üyelik yapabilirler.

- Seminer, eğitim organizasyonları gibi toplantılarla gruplaşma düşüncesinde olabilir.
- Dergi ve kitap gibi yayınları takip ederek bir örgütün düşünce yapısına dahil olabilir.
- Sosyal sorumluluk yüklenebilirler.
- Kendi kural ve değerlerine inanarak özerklik isteminde bulunabilirler.

Profesyonellik uzun yıllardan beri sosyologlar ve davranış bilimciler tarafından araştırma ve inceleme konusu olması hasebiyle bir çok bilgi mevcuttur. Örgüte bağlılık diğer meslek dallarında olduğu gibi özellikle tıp, mühendislik ve hukuk gibi alanlardaki iş görenler için önem arz etmektedir. Profesyonellerin çalıştıkları örgütler, mesleki kariyerine katkı ve destekte bulunuyorsa bu durumda iş görenlerin örgütsel bağlılıkları olumlu yönde etkilenmektedir (Shafer, 2002, aktaran: Samadov, 2006: 112).

Bu bölümde örgütsel bağlılık ile ilgili olarak kişisel, örgütsel ve çevresel faktörler ele alınmış ve açıklanmıştır. Bu aşamadan sonra tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerinde durulacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE YAPILMIŞ ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

3.1. Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Yapılmış Çalışmalar

Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik bazı çalışmalarda birlikte incelenmişken bazılarında ise ayrı olarak incelenmiştir. Hatta bazı çalışmalarda alt boyutları da araştırmaya dahil edilmiş ve daha kapsamlı sonuçlar elde edilmiştir. Yapılan çalışmaların neredeyse tamamında örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasında negatif korelasyon bulunmuştur. Bu çalışmaların bir kısmı aşağıda açıklanmıştır.

Cho'nun(2009)yapmış olduğu çalışmada, devam bağlılığıyla kişisel başarı hissi arasında; duygusal bağlılıkla, duyarsızlaşma arasında; normatif bağlılıkla, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında; negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır(Çetin, Basım ve Aydoğan,2011;64/65). Farklı bir çalışmada Tan ve Akhtar(1998:320), normatif ve duygusal bağlılığın, duygusal tükenme ile olan ilişkisini belirlemek için Çin kültürüne yönelik çalışma yapmışlardır. Duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile duygusal tükenme arasında benzer yönlü bir ilişkinin bulunduğu bu çalışmada belirlenmiştir. Ayrıca duygusal tükenmenin, normatif bağlılık tarafından etkilendiği sonucuna varmışlardır(Civanoğlu,2015).

Örgütsel bağlılık ve tükenmişliğin belirtileri ve sonuçları benzer olmakla birlikte örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki ters ilişki dolayısıyla öncüller birinde negatif şekilde etkilerken diğerini pozitif olarak etkilemektedir. Sonuçlar ise örgütsel bağlılık tarafından pozitif yönde etkilenirken tükenmişlik tarafından negatif olarak etkilenmektedir. Yani tükenmişlik artarken örgütsel bağlılık azalmakta, tükenmişlik azalırken örgütsel bağlılık artmaktadır.(Güleryüz, 2008: 1632).

Örgütlerde zorunlu olarak çalışan bireylerde ortaya çıkan devam bağlılığı örgütsel bağlılığın az olduğunun önemli bir göstergesi olarak görülmektedir(Izgar, 2003). Bununla beraber verimlilik bir çıktı olarak tasvir edildiğinde ise verimlilik bağlılıkla pozitif ilişkiliyken, tükenmişlikle negatif yönde bir ilişki içerisindedir (Yeniçeri ve diğerleri

2009: 87). Stresli çalışma ortamının etkisini kırarak olan örgütsel bağlılık, çalışana daimiyet ve aidiyet duygusu sağlayacaktır(Koç, 2009:203).

Tulunay (2010), tükenmişlik ile örgütsel bağlılık ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmada ders veren öğretmenlerin tükenmişlik seviyeleri fazlalaşırken, örgütsel bağlılık oranlarında aynı oranda azalma görüldüğü ve örgütsel iletişimin de azaldığını gözlemlemiştir.

Güneş ve diğerleri(2009), yaptıkları çalışmada tükenmişlik seviyeleri ile örgüte bağlılıkları arasında ters yönde bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Yani tükenmişlik azalırsa örgütsel bağlılık artmakta, tükenmişlik artarsa örgütsel bağlılık azalmaktadır.

Golden'a göre (2006), tükenmişlik örgütsel bağlılığın azalmasında önemli bir öncüdür. Çalışmasında tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki bulmuşken, tükenmişlikle işten veya örgütten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki bulmuştur (Derin ve Demirel, 2012).

Öztürk ve diğerleri (2011) tarafından yapılan çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişkinin mevcut olduğu saptanmıştır. Ayrıca bu çalışma sonucunda tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işe bağlılık ile istatistiki anlamda bir ilişkisi olmadığını ama bir diğer tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık arasında negatif bir ilişkinin olduğu dile getirilmiştir.

Yılmaz (2014), Samsun'da serbest muhasebeci ve mali müşavirler ile ilgili mesleki tükenmişlik boyutları ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine araştırdığı çalışmasının sonucunda, duygusal tükenme ile işe bağlılık düzeyi arasındaki negatif yönlü bir ilişki, kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

3.2. Tükenmişlik Üzerine Yapılan Çalışmalar

Kavlu (2010), acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumlarının yaşam kalitesine etkisi başlığıyla acil servis hemşiresi olan 322 hemşire üzerinde tükenmişlik ile iş doyumunu üzerine bir çalışma yapmıştır. "Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota Doyum

Ölçeği ve Türkçe dünya sağlık örgütü yaşam kalitesi ölçeği” kullanılarak araştırma tamamlanmıştır. Çalışmanın sonucuna göre tükenmişlik, iş doyumu ile yaşam kalitesi ilişkisinde anlamlı sonuç elde etmiştir.

Yılmaz(2009), Ankara üniversitesi tıp fakültesi hastanelerinde in-törn öğrencilerinin tükenmişlik düzeyi ve ilişkili etmenler üzerine 379 öğrenci üzerinde bir araştırma yapmış ve bu çalışmada duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Maslach’ın tükenmişlik ölçütünün kullanıldığı bu araştırma sonucuna göre bu boyutlar arasında anlamlı farklılık gözlemlenmiştir.

Armutçuk(2010), Denizli Devlet Hastanesinde 401 sağlık personeli üzerinde bir araştırma yapmıştır. Araştırma neticesinde, Denizli Devlet Hastanesinde çalışan hekim dışı sağlık personelinin tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları ile eğitim,çocuk miktarı,yaş,eşin çalışıp çalışmaması durumu,zararlı alışkanlıklar, meslek ve iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki elde edilmiştir.

Ay ve Avşaroğlu (2010), Türkiye’deki muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemiştir. Bunun için 1494 kişi ile görüşmüştür. Sonuç olarak muhasebe mensuplarının cinsiyetlerine göre; duygusal tükenme boyutunda anlamlı düzeyde farklılaşma, kişisel başarı boyutu ve duyarsızlaşma boyutunda ise bir farklılaşma bulunamamıştır.

Öz ve Çeviren(2017), Mersin’de çalışan 320 muhasebe meslek mensubuna “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” anketi yapılmıştır. Buna göre katılımcıların tükenmişlik seviyeleri ölçülmüş ve demografik özellikleri ile tükenmişlik seviyeleri araştırılmıştır. Sonuç olarak Mersin’de çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri kişisel başarı alt boyutunda yüksek seviyede iken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları bakımından ise düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Deran ve Beller (2015) tarafından Giresun’da yapılan çalışmada bu ilde çalışan 34 muhasebe meslek mensubunun tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla “MBI” kullanılarak, “Anova, t testi ve güvenilirlik analizi” yapılmıştır. Araştırma sonucunda meslek mensuplarında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarının seviyeleri çok yüksek çıkmıştır.

3.3. Örgütsel Bağlılık Üzerine Yapılmış Çalışmalar

Karcıoğlu ve Türker (2010), Psikolojik sözleşme ile örgütsel bağlılık ilişkisi: sağlık çalışanları üzerine bir inceleme yapmışlardır Bu çalışma Erzurum'da 3 değişik hastanede 339 sağlık çalışanı üzerinde yapılmıştır. Psikolojik sözleşme ve Örgütsel bağlılık araştırılmıştır. Sonuçta psikolojik sözleşme ve örgütsel bağlılık algı seviyesi arasında pozitif ve yüksek oranda ilişki olduğu belirlenmiştir(Karcıoğlu ve Türker,2010:211).

Özcan (2008), tarafınca öğretmenlere yapılan çalışmada yaş ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Buna göre, 41-45 yaş aralığındaki öğretmenler 21-40 yaş aralığındaki öğretmenlerden daha çok örgütsel bağlılık gösterdikleri belirlenmiştir. Yani, öğretmenlerin yaşı ilerledikçe örgütsel bağlılıklarının çoğaldığını söylemek mümkündür.

Akın (2010), bankadaki iş görenlerin duygusal zekâlarının örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi üzerine bir çalışma yapmıştır. Duygusal zekâ modeli ile örgütsel bağlılık ölçeğinin yapıldığı bu çalışmada Allen ve Mayer (1990), tarafından oluşturulan ölçekten faydalanılmıştır. Çalışmada bankadaki iş görenlerin sahip oldukları duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Göksel-Aydıntan(2012),Gazi üniversitesi hastanesinde çalışmakta olan baş süpervizör/sorumlu 57 adet hemşire üzerinde üç bölümden oluşan anket çalışması ile “ lider-üye etkileşimi ve örgütsel bağlılık üzerine bir araştırma” yapmıştır. Buna göre lider-üye etkileşiminin seviyesi arttıkça bireyin örgütsel bağlılığı da artış gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Fakat çalışma zamanının yirmi seneyi aşması halinde ve iş görenin yaşının kırkı geçmesi durumunda örgütsel bağlılığının azaldığı belirlenmiştir. Ayrıca lider-üye etkileşiminin alt boyutlarının örgütsel bağlılığın alt boyutları ile olan ilişkisi araştırıldığında, lider-üye etkileşiminin yalnızca sadakat alt boyutunu, örgütsel bağlılığın ise normatif ve duygusallık alt boyutlarını pozitif yönde etkileyip, arttırdığı belirlenmiştir.

Geçici(2014), 470 Muhasebe meslek mensubuna yaptığı çalışmada, katılanların örgütsel bağlılık seviyesini belirlemek için 5 üzerinden yapılan değerlendirmede 3,349 ortalama elde edilmiştir. Bu seviye meslek mensuplarının orta düzeyde örgütsel bağlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Meslek mensuplarının örgütsel bağlılıkları; duygusal bağlılık, zorunlu bağlılık ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyutta incelenmiştir. Duygusal bağlılık oranı (3,907) en fazla çıkarken, normatif bağlılık(3,047) oranı ise en az çıkmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ – Ankara’da Mali Müşavirler Üzerinde Bir Uygulama-

Bu bölümde araştırmanın amacı, yapıldığı yer ve zaman, araştırmanın hipotezleri ve yöntemi, anketler sonucunda elde edilen veriler hakkında bilgi verilecektir. Bu veriler ışığında anketin ve bulguların güvenilirliği, geçerliliği test edilmiştir. Ayrıca, tükenmişlik ile örgütsel bağlılık arasında korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Demografik özellikler ile örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki muhtemel ilişki de anova ve t-testi ile incelenmiştir.

4.1.Araştırmanın Amacı

Günümüzde örgütlerin fazla olması nedeniyle birbirleri arasında ekonomik rekabet artmakta, diğer örgütlerden farklı olabilmek için farklı ve yeni arayışlara girmektedirler. Örgütler arasındaki rekabetin fazla olması nedeniyle örgütler, insan unsurunu etkin kullanarak diğer örgütlerin önüne geçmek istemektedirler. İnsanın her geçen gün daha önemli hale gelmesi bireyin ihtiyaç ve taleplerine olan bakışı daha da önemli hale getirmiştir. İşverenler önemli hale gelen iş gören ihtiyacını karşılamak için, onların taleplerine doğru ve yerinde karşılık vererek çalışanları örgütlerinde devamlı ya da uzun süreli kalmalarını sağlamaya çalışacaktır. Böylece çalışan devir hızını düşürerek nitelikli elemanlarını bünyelerinde barındırmak isteyeceklerdir. Çünkü bütün işverenler en iyi işgücüne sahip olmak ve onları kaybetmemek için uğraşacaklar ve böylece daha az maliyetle daha iyi iş çıkarmış olacaklardır. Örgütler bu bağlılığı artırmak isterken, bu bağlılığa olumsuz etki edecek bir çok faktörle de başa çıkması gerekecektir. Bu faktörlerden en önemlisi de tükenmişliktir. Özellikle yüz yüze iletişimin çok fazla olduğu hizmet sektöründe tükenmişlik görülmekle birlikte, bununla hem bireyler hem de örgütler baş etmek zorunda kalmaktadır. Çünkü tükenmişlikle ortaya çıkan etkiler sadece bireyleri değil aynı zamanda örgütleri de etkilemektedir.

Bu çalışmanın mali müşavirler üzerinde yapılma nedeni ise insanlarla yüz yüze iletişimlerinin fazla olması, yoğun iş yükü ve stres nedeniyle tükenmişliğe maruz kalma

olasılıklarının fazla olmasıdır. Tükenmişlik varsa bunun örgütsel bağlılığa olan etkisini de bu çalışmada incelenmesi amaçlanmıştır.

4.2.Araştırmanın Yöntemi ve İçeriği

Bu araştırma 15.04.2019-15.05.2019 tarihleri arasında Ankara ilinde faaliyet gösteren mali müşavirler üzerinde yapılmaktadır. Ankara mali müşavir sayısının fazla olması araştırmamıza kolaylık sağlamış ve Ankara Serbest Mali Müşavirler Odasından ve Etik kuruldan gereken izinler alınmıştır. Bu uygulama da Ankara'da görev yapan serbest mali müşavirlerle yüz yüze görüşülerek anket yöntemi uygulanmıştır. Anketin içeriğinde; 9 soruluk demografik soru, Allen ve Meyer'in çalışmasından esinlenilerek Aydın ve Göksel'in(2012) çalışmasından alınan örgütsel bağlılık düzeyini ölçecek 24 soru ve tükenmişlik seviyesini ölçecek 22 soruluk Baysal'ın(1995) çevirdiği Maslach ölçeği kullanılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinde yer alan 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20. sorular duygusal tükenmişlikle; 5, 10, 11, 15, 22. sorular duyarsızlaşma ve 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. sorular kişisel başarı ile ilgili sorulardır. Örgütsel bağlılıkta ise ilk 8 soru duygusal bağlılığı, ikinci 8 soruluk kısım zorunlu bağlılığı, üçüncü 8 soruluk kısım ise normatif bağlılığı ölçmektedir.

Anketin başında anketle ilgili genel bilgiler verilmiştir. Hazırlanan anket formu üç kısımdan oluşmaktadır

1-Genel Bilgi Formu: Bu bölümde ankete katılan kişiye demografik özellikler ile ilgili dokuz soru yöneltilmiştir (cinsiyet, yaş, vb).

2.Maslach Tükenmişlik Ölçeği: Bu bölümde Maslach ve Jackson tarafından oluşturulan ölçek baz alınmıştır. Toplamda 22 sorudan oluşan bu bölümde; 9 soru duygusal tükenmeyi,5 soru duyarsızlığı ve 8 soru kişisel başarı boyutunu araştırmaktadır.

- **Duygusal Tükenme:** Çalışanın iş yada şahsi sıkıntıları nedeniyle yaşadığı problemleri ifade etmektedir.
- **Duyarsızlaşma:** Çalışanın gerek hizmet verdiği kişilere gerekse beraber çalıştığı kişilere duygudan yoksun ve nezaketsiz bir şekilde davranışlar sergilemesidir.
- **Kişisel Başarı Hissi:** Çalışanın yaptığı işe karşı kendinde oluşan özgüven (özgüvensizlik) ve işlerin üstesinden gelebilme (gelememe) düşüncesidir.

3- Örgütsel Bağlılık Ölçeği: Allen-Meyer tarafından oluşturulan, Göksel ve Aydınlan'ın yaptığı çalışmadan alınan bu ölçekte örgütsel bağlılık üç alt boyutta incelenmiştir. Bunlar:

- **Duygusal Bağlılık:** Çalışan bu bağlılıkta kendi isteğiyle ve memnuniyetle iş yerinde çalışmakta ve duygusal olarak örgüte kendini bağlı hissetmektedir.
- **Zorunlu (Devam) Bağlılık:** Çalışan bu bağlılık boyutunda kar-zarar analizi yapmakta, maddi çıkarları doğrultusunda alternatif iş kısıtlılığı ve mecburiyet sebebiyle örgütte çalışmaya istememekle birlikte mecburiyet nedeniyle devam etmektedir.
- **Normatif Bağlılık:** Çalışanın görev aldığı örgütte devam etmeyi bir görev ve yükümlülük olarak düşünmesidir.

4.3.Araştırmanın Varsayımları

- Araştırma anketine verilen sorulara doğru ve samimi cevaplar verildiği varsayılmaktadır.
- Örgütsel bağlılık ile örgütsel tükenmişlik arasında ilişkinin var olduğu varsayılmaktadır.

4.4.Evren ve Örneklem Seçimi

Örneklem, bir araştırmanın konusunu oluşturan evrenin bütün özelliklerini yansıtan bir parçasının seçilmesi işlemi belirtir. Örneklem, seçildiği bütünün küçük bir örneğidir. Örneklem seçildiği grubun tümü ise evreni oluşturur. Örneklem seçilirken, örneklemin temsil yeteneği taşımasına ve yeterli büyüklükte olmasına dikkat etmek gerekir. Örneklem seçilerek yapılan araştırmalar zaman ve maliyet yönünden ekonomik olduğu gibi, çoğu zaman da bütün evrenin incelenmesiyle elde edilen sonuçlar kadar geçerli, sağlıklı ve güvenilir olabilir(Gökçe, 1988, s.77-78).

Araştırma için evrenden örneklem alma yoluna gidilmiştir. Bu örneklemin adı ise gelişigüzel örneklemedir. Bu tür örnekleme, araştırmacının saptanan örneklem büyüklüğüne göre herhangi bir şekilde evrenin bir parçasını seçmesidir.

Anketler elden dağıtılmış olup, birebir ankete katılan kişilerle görüşülmüştür. Bu nedenle dağıtılan 270 anketin tamamına geri dönüş olmuştur.23 adet anket çeşitli eksiklikler nedeniyle değerlendirilmeye alınmamıştır. Ankara da 2018 yılı Eylül ayı raporuna göre 11664 adet SMM ve 1464 adet YMM bulunmaktadır(muhasebenews,2018). Çalışmada bir şirkete bağlı çalışan mali müşavir ya da yeminli mali müşavir sayısı eklenmemiştir. Çünkü

mali müşavirlerin örgütsel bağlılığını ölçmemiz için, mali müşavirlerin kendi işinin patronu olmamaları ve başkasının yanında çalışması gerekmektedir. Buna göre araştırmanın örneklem kütesini oluşturan mali müşavir sayısı 5635 iken yeminli mali müşavir sayısı 587dir. (muhasebenews,2018). Toplamda yaklaşık olarak 6200 kişi çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmadaki örneklem oranı ise yaklaşık olarak yüzde 4 tür.

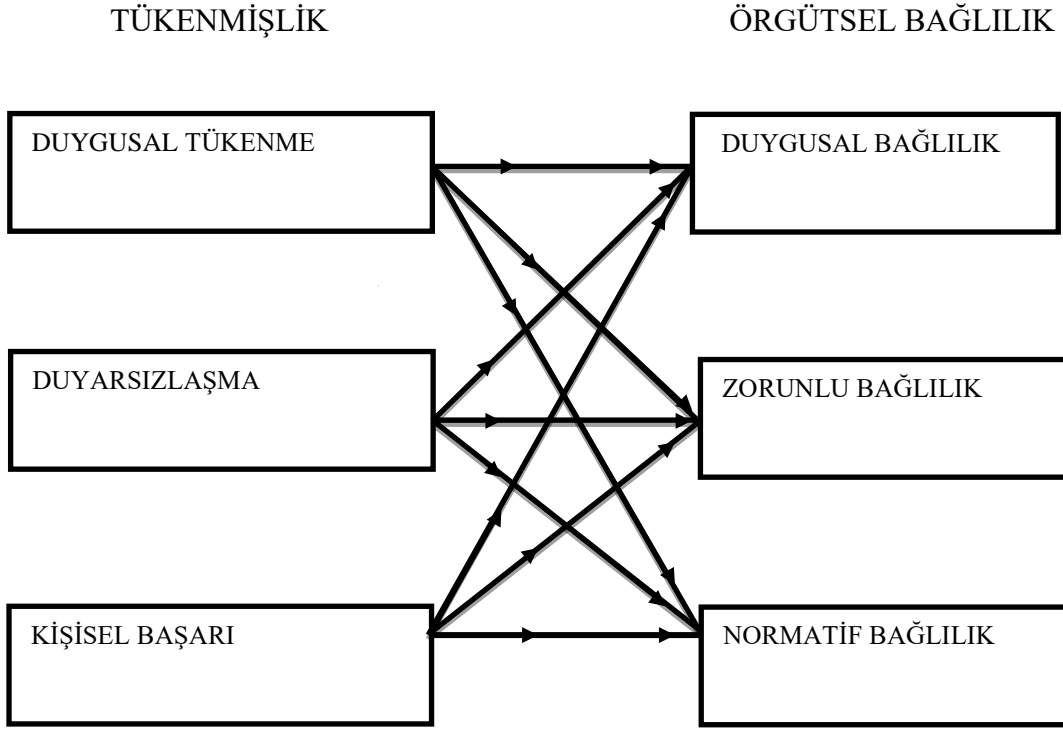
Örneklem ile ilgili araştırma yapanlara yol göstermesi bakımından $\alpha= 0.05$ için ± 0.03 , ± 0.05 ve ± 0.10 örnekleme hataları için birbirinden değişik evren büyüklüklerinden çekilmesi gereken örneklem büyüklükleri hesaplanarak aşağıda çizelge1’de verilmiştir(Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.49-50).

Çizelge 4.1. $\alpha= 0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri

Evren Büyük- lülüğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			± 0.05 örnekleme hatası (d)			± 0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

N =Evrendeki birey sayısı n =örnekleme alınacak birey sayısı p =incelenecek olayın görülüş sıklığı q =incelenecek olayın görülmeyiş sıklığı t =t tablosundaki sabit değer d =yapılmak istenen sapma $n=Nt^2pq/d^2(N-1)+t^2pq$ formülü kullanılarak gerekli örneklem aralıkları oluşturulmuştur. Tabloya göre $p=0.8$ $q=0.2$ aralığında yeterli örneklem aralığı 234-240 aralığındadır. Buna göre 247 anket örneklem için yeterli olmaktadır.

4.5.Araştırma Modeli



Şekil 4.1. Araştırma Modeli

Tükenmişlik ile örgütsel bağlılık ilişkisi incelendiğinden genel tarama modelinin bir türü olan ilişkisel tarama modeli kullanılarak tanımlayıcı bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırma ile genel olarak bir kanıya varılacak ve ana kütle hakkında genelleme yapılacaktır. Bu araştırmada 9 adet hipotez vardır ve bu hipotezleri sınamak için anket yönteminden faydalanılmıştır. Ankette çeşitli değerlerin eşit aralıklara bölünmesi ile yapılan 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Modelde görüldüğü üzere tükenmişliğin boyutları olan duygusal, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi ile örgütsel bağlılığın boyutları olan duygusal bağlılık, zorunlu bağlılık ve normatif bağlılık arasındaki her bir ilişki ayrı ayrı incelenmiştir.

4.6.Hipotezler

H1: Mali müşavirlerin tükenmişlik algılamaları, örgütsel bağlılık düzeylerini etkilemektedir.

H1.1: Mali müşavirlerin duygusal tükenme algılamaları, duygusal bağlılık düzeylerini etkilemektedir.

- H1.2: Mali müşavirlerin duygusal tükenme algılamaları, zorunlu bağıllık düzeylerini etkilemektedir.
- H1.3: Mali müşavirlerin duygusal tükenme algılamaları, normatif bağıllık düzeylerini etkilemektedir.
- H1.4: Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, duygusal bağıllık düzeylerini etkilemektedir.
- H1.5: Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, zorunlu bağıllık(devam) düzeylerini etkilemektedir.
- H1.6: Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, normatif bağıllık düzeylerini etkilemektedir.
- H.1.7: Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, duygusal bağıllık düzeylerini etkilemektedir.
- H1.8:Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, zorunlu bağıllık(devam)düzeylerini etkilemektedir.
- H1.9: Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, normatif bağıllık düzeylerini etkilemektedir.

4.7. Ankete Katılanların Demografik Özellikleri

Çizelge 4.2. Demografik Veriler

		FREKANS	YÜZDELİK ORAN
CİNSİYET	ERKEK	137	55,5
	KADIN	110	44,5
YAŞ	25 ve Altı	34	13,8
	26-35	71	28,7
	36-45	48	19,4
	46-55	47	19,0
	56 ve Üzeri	47	19,0
EĞİTİM DURUMU	LİSE	1	0,4
	ÖNLİSANS	7	2,8
	LİSANS	212	85,8
	YÜKSEK LİSANS	26	10,5
	DOKTORA	1	0,4
MEDENİ DURUM	BEKAR	75	30,4
	EVLİ	160	64,8
	BOŞANMIŞ	12	4,9
ÇOCUK VAR MI?	EVET	144	58,3
	HAYIR	103	41,7
AYLIK GELİR	2500TL VE ALTI	39	15,8
	2500TL-4000TL	80	32,4
	4000TL-6000TL	86	34,8
	6000TL VE ÜSTÜ	42	17,0
UNVAN	SMM	223	90,3
	YMM	24	9,7
MESLEKİ DENEYİM	1-5 YIL	89	36
	6-10YIL	68	27,5
	11 YIL VE ÜSTÜ	90	36,4
BAŞKA BİR İŞDE ÇALIŞDINIZ MI?	EVET	133	53,8
	HAYIR	114	46,2

Ankete katılan mali müşavirlerin demografik özellikleri çizelge 4.2 ile açıklanmıştır. Buna göre sırasıyla; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çocuk durumu, aylık gelir, unvan, çalışma süresi ve çalışılan başka iş gibi 9 soru yöneltilmiş ve bunlara çeşitli cevaplar alınmıştır. Bu bölümde bu sorulara verilen cevaplar ve oranları grafik yoluyla aşağıda gösterilmiştir. Ankete katılan 247 mali müşavirin özellikleri ise sırayla şöyledir:

Araştırmaya katılan mali müşavirlerin % 44.5'i kadın, % 55,5'i erkektir.

Araştırma verilerinin elde edildiği mali müşavirlerin %13.8'i 25 yaş ve altında , %28.7si 26-35 yaş, % 19,4'ü 36-45 yaş, % 19'u 46-55 yaş ve% 19'u 56ve üzeri yaş aralığında yer almaktadır.

Mali müşavirlerin eğitim düzeylerine bakıldığında % 0.4'ü lise ve dengi okullar, % 2,8'inin önlisans, %85.8'inin lisans, % 10.5'inin ise yüksek lisans ve% 0.4'ünün doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Mali müşavirlerin medeni durumlarına bakıldığında %30.4'ü bekar, %64.8'i evli ve %4.9'u boşanmıştır.

Araştırmaya katılan mali müşavirlerin çocuk durumuna bakıldığında %58.3'ü çocuklu iken,%41.7'si çocuksuzdur.

Araştırma verilerinin elde edildiği mali müşavirlerin %15.8'i 2500tl ve daha az, %32.4'ü 2500tl-4000tl, %34.8'i 4000tl-6000tl ve %17'si 6000tl ve üzeri aylık maaş aralığında yer almaktadır.

Araştırmaya katılan mali müşavirlerin %90.3'ü SMM iken, % %9.7'si YMM'dir. Mali müşavirlerin bu meslekte çalışma süresi açısından dağılıma bakıldığında katılımcıların % 36'sının 1-5 yıl, % 27.5'inin 6-10 yıl, % 36.4'ünün 11 yıl ve üzeri aralığında çalıştığı görülmektedir.

Son olarak araştırmaya katılan mali müşavirlerin %53.8'i başka bir işte çalışmışken, %46.2'si başka bir işte çalışmamıştır.

4.8. Yapı Geçerliliği ve Güvenirlik Analizi

Çalışmada elde edilen verilerin araştırma için uygun ve yeterli olup olmadığıyla ilgili yapılan analize geçerlilik analizi denir. Testin bireyin ölçülmek istenen çalışmada kullanılan ölçekler dünyada kabul edilmiş ölçeklerdir. Araştırmanın geçerliliğini sınamak için faktör analizden faydalanılmıştır. Ölçeğin öncelikli olarak, faktör analizine uygun olup olmadığını anlamak amacıyla KMO ve Bartlett testi yapılmaktadır. İlk olarak tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerinin KMO ve Bartlett's sonuçları incelendiğinde ölçeklerin faktör analizi için uygun olduğu belirlenmiştir. Açıklayıcı faktör analizi; ölçeğin yapı geçerliğini istatistiksel olarak tespit etmek için kullanılan bir yöntemdir. KMO katsayısı örneklemin büyüklüğünü test etmek için hesaplanmaktadır. Faktör analizinde evrendeki dağılımın normal olması da beklenmektedir. Bu da Bartlett testiyle sınanmaktadır. Bu kapsamda KMO testi ölçüm sonucunun 1,000'e yakın, Bartlett küresellik testi sonucunun da istatistiksel olarak anlamlı olması gerekmektedir.

Faktör analizi işleminde ölçek maddelerinin faktörlere atanmasında ya da ölçekten çıkarılmasında faktör yükü değerleri göz önünde bulundurulmalıdır. Faktör yükü değeri, maddelerin faktörlerle olan ilişkisini açıklayan bir katsayıdır. Faktördeki yük değerlerinin yüksek olması hedeflenmektedir. Her bir maddenin faktör yükünün 0,30'dan küçük olduğu ya da söz konusu maddenin faktör yüklerinin iki farklı faktördeki değerlerinin farkının 0,10'dan küçük olması durumunda (binişiklik) madde ölçekten çıkarılarak analiz işlemine devam edilir.

Anketin güvenilirliğinin test edilmesinde ise Alpha Katsayısından (Cronbach Alpha) yararlanılmıştır. Yapılan analizlerde 247 katılımcıdan elde edilen veriler kullanılmıştır. Alpha (α) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır:

$0 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek güvenilirliği düşük,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ oldukça güvenilir,

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Tavşancıl, 2005: 19).

4.8.1. Tükenmişlik Sendromunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi

Çizelge 4.3. Tükenmişlik ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği		,895
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	2993,458
	Serbestlik Derecesi	231
	Anlamlılık(sig)	0,000

Çizelge 4.3'e göre örgütsel tükenmişlik ölçeği için KMO ve Bartlett testi anlamlıdır (sig = ,000). KMO örneklem ölçüm yeterliliği ise 0,895 çıkmıştır ve bu değer 0,5'ten daha büyük olduğu için faktör analizi için kullandığımız girdiler homojendir ve faktör analizine elverişlidir. Bu durum kullanılan değişkenlerin anlamlı olduğunun göstergesidir (sig=,000<,05) Tükenmişlik ölçeği, yapılan faktör analizi sonucuna göre açıklanan toplam varyans %55,77 olup literatüre uygun olarak üç faktöre yüklenmiştir. Faktör yükleri arasında birbirine yakın maddenin faktör yükü yada 0,30' dan düşük faktör yükü çıkmadığı için herhangi bir madde çalışmadan çıkarılmamıştır.

Güvenirlik analizinde Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) ölçeğinin duygusal, duyarsızlaşma ve kişisel başarı(sızlık) alt boyutlarına ilişkin güvenilirliği analiz edilmiştir.

Duygusal boyutunun güvenilirlik katsayısı 0,834; duyarsızlaşma boyutunun güvenilirlik katsayısı 0,904; kişisel başarı boyutunun güvenilirlik katsayısı 0,760'dır. Buna göre, boyutların güvenilirlik düzeyleri yüksektir.

Çizelge 4.4.Tükenmişlik ölçeğinin boyutları, maddeleri faktör yükleri ve açıklanan varyans oranları ve güvenirlik oranları

Boyut	Madde	Faktör Yükü	Açıklanabilir Varyans Oranı	Cronbach' Alpha
Duygusal Tükenme	T1	,851	18,45	0,834
	T6	,835		
	T2	,776		
	T16	,737		
	T3	,693		
	T8	,651		
	T20	,633		
	T14	,541		
	T13	,489		
Duyarsızlaşma	T10	,817	24,66	0,904
	T5	,791		
	T11	,787		
	T15	,765		
	T22	,711		
Kişisel Başarı	T19	,706	12,66	0,760
	T21	,704		
	T18	,688		
	T7	,639		
	T4	,585		
	T12	,528		
	T9	,476		
	T17	,368		
Toplam	22		55,77	0,677

Ölçeğin duygusal boyutu, faktör yükleri 0,489 ile 0,851 arasında değişen 9 maddeden oluşmaktadır. Duygusal boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %18,45'dir.

Ölçeğin duyarsızlaşma boyutunun faktör yükleri 0,711 ile 0,817 arasında değişen 5 maddeden oluşmaktadır. Duyarsızlaşma boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %23,47'dir.

Ölçeğin kişisel başarı boyutu, faktör yükleri 0,368 ile 0,706 arasında değişen 8 maddeden oluşmaktadır. Kişisel başarı boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %12,66'dır.

4.8.2. Örgütsel Bağlılığın Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi

Çizelge 4.5.Örgütsel bağlılık ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği		,957
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	4874,677
	Serbestlik Derecesi	276
	Anlamlılık(sig)	0,000

Çizelge 4.5'e göre örgütsel bağlılık ölçeği için KMO ve Bartlett testi anlamlıdır (sig = ,000). KMO örneklem ölçüm yeterliliği ise 0,957 çıkmıştır ve bu değer 0,5'ten daha büyük olduğu için faktör analizi için kullandığımız girdiler homojendir ve faktör analizine elverişlidir. Bu durum kullanılan değişkenlerin anlamlı olduğunun göstergesidir (sig=,000<,05) Örgütsel bağlılık ölçeği, yapılan faktör analizi sonucuna göre açıklanan toplam varyans %66,21'i olup literatüre uygun olarak üç faktöre yüklenmiştir. Her bir maddenin faktör yükünün 0,30'dan küçük olduğu ya da söz konusu maddenin faktör yüklerinin iki farklı faktördeki değerlerinin farkının 0,10'dan küçük olması durumunda (binişiklik) madde ölçekten çıkarılarak analiz işlemine devam edilir. Faktör yükleri arasında birbirine yakın maddenin faktör yükü yada 0,30' dan düşük faktör yükü çıkmadığı için herhangi bir madde çalışmadan çıkarılmamıştır. Güvenirlik analizinde Allen ve Meyer'in örgütsel bağlılık ölçeğinin duygusal, zorunlu ve normatif, alt boyutlarına ilişkin güvenilirliği analiz edilmiştir.

Örgütsel bağlılığın duygusal boyutunun güvenirlilik katsayısı 0,918; zorunlu boyutunun güvenirlilik katsayısı 0,909;normatif boyutunun güvenirlilik katsayısı 0,890'dır. Buna göre, boyutların güvenirliliği oldukça yüksektir.

Çizelge 4.6. Tükenmişlik ölçeğinin boyutları, maddeleri faktör yükleri ve açıklanan varyans oranları ve güvenirlik oranları

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanabilir Varyans Oranı	Cronbach' Alpha
Duygusal bağıllık	ÖB1	,858	24,27	0,918
	ÖB3	,827		
	ÖB6	,807		
	ÖB2	,802		
	ÖB8	,786		
	ÖB5	,777		
	ÖB4	,747		
	ÖB4	,506		
Zorunlu bağıllık	ÖB15	,806	18,71	0,909
	ÖB13	,775		
	ÖB14	,773		
	ÖB12	,758		
	ÖB10	,752		
	ÖB9	,723		
	ÖB16	,663		
	ÖB11	,438		
Normatif bağıllık	ÖB18	,811	23,23	0,890
	ÖB23	,806		
	ÖB19	,802		
	ÖB21	,795		
	ÖB20	,791		
	ÖB17	,765		
	ÖB24	,583		
	ÖB22	,365		
Toplam	24		66,21	0,677

Ölçeğin duygusal bağıllık boyutu, faktör yükleri 0,506 ile 0,858 arasında değişen 8 maddeden oluşmaktadır. Duygusal boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %24,27'dir.

Ölçeğin zorunlu bağıllık boyutunun faktör yükleri 0,438 ile 0,806 arasında değişen 8 maddeden oluşmaktadır. Duyarsızlaşma boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %18,71dir.

Ölçeğin normatif bağıllık boyutunun faktör yükleri 0,365 ile 0,811 arasında değişen 8 maddeden oluşmaktadır. Normatif boyutun toplam varyansı açıklama oranı %23,23'dür. .

4.9.Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi Bulguları (Korelasyon Analizi)

247 mali müşavirin katılmış olduğu anket sonuçlarına göre tükenmişliğin alt boyutları ile örgütsel bağlılığın alt boyutları, sorulara verilen cevapların ortalaması alınarak analiz yapılmıştır. Analiz; spss programı kullanılarak korelasyon analizi yapılmıştır

Çizelge 4.7.Korelasyon Analizi

Değişkenler Arası İlişkiler						
	1.DT	2.D	3.KB	4.DUB	5.ZB	6.NB
1.Duygusal Tükenme	1.00					
2.Duyarsızlaşma	,540**	1.00				
3.Kişisel Başarı	-,541**	-,629**	1.00			
4.Duygusal Bağlılık	-,430**	-,469**	,457**	1.00		
5.Zorunlu Bağlılık	,503**	,464**	-,452**	-,662*	1.00	
6.Normatif Bağlılık	-,422**	-,452**	,444**	,760**	-,693**	1.00

1.Analiz sonucunda duygusal tükenme ile duygusal bağlılık arasında 0.430'luk negatif yönlü anlamlı(0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle duygusal tükenme ile duygusal bağlılık arasında %43'lük negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

2.Analiz sonucunda duygusal tükenme ile zorunlu bağlılık arasında 0.503'lük pozitif yönlü anlamlı(0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle duygusal tükenme ile zorunlu bağlılık arasında %50.3'lük pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

3.Analiz sonucunda duygusal tükenme ile normatif bağlılık arasında 0.422'lik negatif yönlü anlamlı(0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle duygusal tükenme ile normatif bağlılık arasında %42.2'lik negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

4.Analiz sonucunda tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile duygusal bağlılık arasında 0.469'luk negatif yönlü anlamlı(0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile duygusal bağlılık arasında %46.9'luk negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

5. Analiz sonucunda tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile zorunlu bağlılık arasında 0.464'lük pozitif yönlü anlamlı (0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile zorunlu bağlılık arasında %46.4'lük pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

6. Analiz sonucunda tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile normatif bağlılık arasında 0.452'lik negatif yönlü anlamlı (0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile normatif bağlılık arasında %45.2'lik negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

7. Analiz sonucunda tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile duygusal bağlılık arasında 0.457'lik pozitif yönlü anlamlı (0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile örgütsel bağlılığın duygusallık boyutu arasında %45.7'lik pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. .

8. Analiz sonucunda tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile zorunlu bağlılık arasında 0.452'lik negatif yönlü anlamlı (0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile zorunlu bağlılık arasında %45.2'lik negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

9. Analiz sonucunda tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile normatif bağlılık arasında 0.444'lük pozitif yönlü anlamlı (0,01) bir ilişki vardır. Diğer bir tabirle tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile normatif bağlılık arasında %44.4'lük pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Buna göre en fazla ilişki tükenmişliğin duygusal boyutu ile örgütsel bağlılığın zorunlu boyutu arasındadır. Bu iki boyut arasında 0,503'lük pozitif ve kuvvetli bir ilişki vardır. Bunun nedeni ise tükenmişlik yaşayan iş görenler genel olarak maddi olarak mecburiyet içerisinde kaldıkları için örgüte bağlı olmaktadırlar. En az ilişki ise tükenmişliğin duygusal boyutu ile örgütsel bağlılığın normatif boyutu arasında olmaktadır. (-0,422). Bu ilişki negatif yönlü ve anlamlıdır.

4.10.Regresyon Analizi

Basit regresyon analizinde, bağımlı değişkenin ele alınan bağımsız değişken üzerindeki ilişki derecesini belirten çoklu korelasyon katsayısı olan R^2 değeri önem arz etmektedir. R^2 değeri bağımsız değişkenlerdeki değişimin bağımlı değişkenin (% yüzde) açıklama oranını gösterir. Bu çalışmada da tek bağımlı tek bağımsız değişken olduğu için R^2 değerine bakılmıştır. B katsayısı ise, bağımsız değişkenin etkisini sabit tutarak bağımlı değişkenin etkisini belirlemeyi ifade eder. Pozitif ya da negatif işareti ise bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki ilişkinin yönünü belirtir(Güriş ve Astar,2015: 295).

Bütün maddelerin aynı anda regresyona sokulması yöntemi olan enter yöntemi ile bu çalışmada regresyon analizi yapılmıştır. Her korelasyondan sonra aşağıdaki formül modeli kullanılarak formülle çıktılar açıklanmıştır.

Tek bir bağımsız değişken olduğu için R kare değeri yorumlanmıştır. $Y=A+B.X$
 Y =Bağımlı değişken X =Bağımsız değişken, A =Sabit katsayı B =Bağımsız değişkenin katsayısı

Tükenmişliğin Duygusal Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.8.Tükenmişliğin Duygusal Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T Değeri	Anlamlılık	R^2
		B	Hata Standart	Beta			
1	(Sabit)	4,802	,251		19,145	,000	
	Tükenmişliğin duygusal boyutu	-,610	,076	-,455	-8,002	,000	,207

Bağımlı değişken: Örgütsel bağlılığın duygusal boyutu

Çizelgedeki R^2 değerine göre, tükenmişliğin duygusal boyutundaki bir birimlik değişim örgütsel bağlılığın duygusal boyutunun %20.7' sini açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin duygusal boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur. Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin duygusal boyutu örgütsel bağlılığın duygusal boyutuna etkisi negatif yönde 0.610 kadardır. Tükenmişliğin duygusal boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın duygusal boyutu 0,610kadar azalmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin duygusal boyutu örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın duygusal boyutu=4.802-0.610*Tükenmişliğin duygusal boyutu şeklinde açıklanabilir.

H1.1: Mali müşavirlerin duygusal tükenmişlik algılamaları, duygusal bağlılık düzeyleri üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiş olmaktadır.

Tükenmişliğin Duygusal Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.9.Tükenmişliğin Duygusal Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T Değeri	Anlamlılık	R ²
		B	Hata	Beta			
1	(Sabit)	1,065	,212		5,020	,000	
	Tükenmişliğin duygusal boyutu	,618	,064	,523	9,594	,000	,273

Bağımlı değişken: Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutu

Çizelgedeki R² değerine göre, tükenmişliğin duygusal boyutundaki bir birimlik değişim örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunun %27.3' ünü açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin duygusal boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur. Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin örgütsel

bağlılığın zorunlu boyutuna etkisi 0.618 kadardır. Tükenmişliğin duygusal boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın duygusal boyutu %0.61,8 kadar artmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin duygusal boyutu örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın zorunlu boyutu=1,065-0.618*Tükenmişliğin duygusal boyutu şeklinde açıklanabilir.

H1.2: Mali müşavirlerin duygusal tükenmişlik algılamaları, zorunlu bağlılık(devam) düzeyleri üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiş olmaktadır.

Tükenmişliğin Duygusal Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.10. Tükenmişliğin Duygusal Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T değeri	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	(Sabit)	4,338	,214		20,257	,000	
	Tükenmişliğin duygusal boyutu	-,486	,065	-,431	-7,477	,000	,186

Çizelgedeki R² değerine göre, tükenmişliğin duygusal boyutundaki bir birimlik değişim örgütsel bağlılığın normatif boyutunun %18.6' sını açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin duygusal boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın normatif boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur. Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin duygusal boyutu ile örgütsel bağlılığın normatif boyutuna etkisi negatif yönde % 0.48,6 kadardır. Tükenmişliğin duygusal boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın normatif boyutu 0.486 kadar azalmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin duygusal boyutu örgütsel bağlılığın normatif boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın normatif boyutu= $4,338-0.486*\text{Tükenmişliğin duygusal boyutu}$ şeklinde açıklanabilir.

H1.3: Mali müşavirlerin duygusal tükenmişlik algılamaları, normatif bağlılık düzeyleri üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiştir.

Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.11. Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T Değeri	Anlamlılık	R ²
	B	Standart Hata	Beta			
(Sabit)	4,304	,182		23,659	,000	,227
Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu	-,468	,055	-,477	-8,485	,000	

Bağımlı değişken: Örgütsel bağlılığın duygusal boyutu

Çizelgedeki R² değerine göre, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutundaki 1 birimlik değişim örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu %22.7 birim açıklamaktadır

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur. Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun örgütsel bağlılığın duygusal boyutuna etkisi negatif yönde 0.468 kadardır. Tükenmişliğin duyarsızlık boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın duygusal boyutu 0,468 kadar azalmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin duygusal boyutu örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın duygusal boyutu= $4,304-0.468*\text{Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu}$ şeklinde açıklanabilir.

H1.4: Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, duygusal bağlılık düzeyleri üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiş olmaktadır.

Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.12. Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T değeri	Anlamlılık	R ²
	B	Standart Hata	Beta			
(Sabit)	1,803	,162		11,104	,000	
Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu	,398	,049	,460	8,098	,000	,211

Bağımlı değişken: Örgütsel bağlılığın zorunlu boyutu

Çizelgedeki R² değerine göre, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutundaki bir birimlik değişim örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunun %21.1' ini açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin duyarsızlık boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur. Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun örgütsel bağlılığın zorunlu boyutuna etkisi 0.398 kadardır. Tükenmişliğin duygusal boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın zorunlu boyutu 0,398 birim kadar artmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın zorunlu boyutu=1,803-0.398*Tükenmişliğin duyarsızlık boyutu şeklinde açıklanabilir.

H1.5: Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, zorunlu bağlılık(devam) düzeyleri üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiş olmaktadır.

Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.13. Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T değeri	Anlamlılık	R ²
	B	Standart Hata	Beta			
(Sabit)	3,896	,157		24,799	,000	,188
Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu	-,359	,048	-,434	-7,531	,000	

Bağımlı değişken: Örgütsel bağlılığın normatif boyutu

Çizelgedeki R² değerine göre, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutundaki bir birimlik değişim örgütsel bağlılığın normatif boyutunun %18.8 ini açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın normatif boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur. Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun örgütsel bağlılığın normatif boyutuna etkisi negatif yönde 0.359 kadardır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın normatif boyutu 0,359 kadar azalmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu örgütsel bağlılığın normatif boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın normatif boyutu=3,896-0.359*Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu şeklinde açıklanabilir.

H1.6:Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, normatif bağlılık düzeyleri üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiştir.

Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.14. Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Duygusal Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T Değeri	Anlamlılık	R ²
	B	Hata	Beta			
1 (Sabit)	,266	,330		,806	,421	,210
Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu	,897	,111	,459	8,081	,000	

Bağımlı değişken: Örgütsel bağlılığın duygusal boyutu

Çizelgedeki R² değerine göre tükenmişliğin kişisel başarı boyutundaki bir birimlik değişim örgütsel bağlılığın duygusal boyutunun %21' ini açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur . Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin kişisel başarı boyutunun örgütsel bağlılığın duygusal boyutuna etkisi 0.897 kadardır. Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın duygusal boyutu 0,897 kadar artmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin kişisel başarı boyutu örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın duygusal boyutu=0,266+0.897*Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu şeklinde açıklanabilir.

H.1.7: Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, duygusal bağlılık düzeyleri üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiş olmaktadır.

Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.15. Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T değeri	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	(Sabit)	5,294	,292		18,114	,000	,205
	Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu	-,782	,098	-,453	-7,946	,000	

Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılığın Zorunlu Boyutu

Buna göre tükenmişliğin kişisel başarı boyutundaki bir birimlik değişim örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunun %20.5 ini açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur. Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin kişisel başarı boyutunun örgütsel bağlılığın zorunlu boyutuna etkisi negatif yönde 0.782 kadardır. Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın zorunlu boyutu 0,782 kadar azalmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin kişisel başarı boyutu örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın zorunlu boyutu=5,294-0.782*Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu şeklinde açıklanabilir.

H1.8: Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, zorunlu bağlılık(devam) düzeyi üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiştir.

Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu ile Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutu Regresyon Analizi:

Çizelge 4.16. Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutunun Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutuna Etki Düzeyini Belirlemek Üzere Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T değeri	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	(Sabit)	,697	,281		2,480	,014	,193
	Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu	,723	,095	,439	7,649	,000	

Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılığın Normatif Boyutu

Çizelgedeki R² değerine göre duygusal tükenmişlikteki bir birimlik değişim örgütsel bağlılığın normatif boyutunun %19.3' ünü açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri ,000 çıkmıştır ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu anlamlı olarak örgütsel bağlılığın normatif boyutunu açıklayabilmektedir. Yani regresyon analizi yapmak için uygundur. Anlamlılık derecesi 0.05 anlamlılık derecesinin altında olduğu için anlamlı bir açıklama olmuştur. Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin kişisel başarı boyutu örgütsel bağlılığın normatif boyutuna etkisi 0.723 kadardır. Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu 1 birim artarsa örgütsel bağlılığın normatif boyutu 0,723 kadar artmaktadır. Genel olarak ise tükenmişliğin kişisel başarı boyutu örgütsel bağlılığın normatif boyutunu anlamlı olarak etkilemektedir.

Formül: Örgütsel bağlılığın normatif boyutu = 0,697 - 0.723 * Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu şeklinde açıklanabilir.

H1.9: Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, normatif bağlılık düzeyi üzerinde etkilidir hipotezi kabul edilmiştir.

Çizelge 4.17.Hipotez Çizelgesi

HİPOTEZ	KABUL	RED
H1: Mali müşavirlerin tükenmişlik algılamaları, örgütsel bağlılık düzeylerini etkilemektedir.	X	
H1.1: Mali müşavirlerin duygusal tükenmişlik algılamaları, duygusal bağlılık düzeylerini etkilemektedir.	X	
H1.2: Mali müşavirlerin duygusal tükenmişlik algılamaları, zorunlu bağlılık düzeylerini etkilemektedir.	X	
H1.3: Mali müşavirlerin duygusal tükenmişlik algılamaları, normatif bağlılık düzeylerini etkilemektedir.	X	
H1.4: Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, duygusal bağlılık düzeylerini etkilemektedir.	X	
H1.5: Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, zorunlu bağlılık(devam) düzeylerini etkilemektedir.	X	
H1.6: Mali müşavirlerin duyarsızlaşma algılamaları, normatif bağlılık düzeylerini etkilemektedir.	X	
H.1.7:Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, duygusal bağlılık düzeylerini etkilemektedir.	X	
H1.8: Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, zorunlu bağlılık(devam) düzeylerini etkilemektedir.	X	
H1.9: Mali müşavirlerin kişisel başarı hissi algılamaları, normatif bağlılık düzeylerini etkilemektedir	X	

Çizelge 4.18.Basıklık ve Çarpıklık Çizelgesi

Boyutlar	Sayı	Basıklık		Çarpıklık	
		İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std. Hata
Tükenmişlik	247	-,003	,155	-,546	,309
Duygusal Tükenme	247	-,180	,155	-1,083	,309
Duyarsızlaşma	247	,038	,155	-1,616	,309
Kişisel Başarı	247	-,001	,155	-,990	,309
Örgütsel Bağlılık	247	,261	,155	-,700	,309
Duygusal Bağlılık	247	,287	,155	-1,056	,309
Zorunlu Bağlılık	247	-,106	,155	-1,537	,309
Normatif Bağlılık	247	,323	,155	-1,283	,309

Basıklık ve çarpıklık değerleri, eldeki verilerin normal dağılım eğrisinde nasıl konumlandıklarını görmek açısından araştırmacılara bilgi vermektedir. Bu konumlanma verilerin normal dağılıma uyup uymadıklarının kontrolü için önemli bir yol göstericidir.

Çarpıklık ve basıklık değerlerinin %5 güven aralığı için istatistik değer aralığının ± 2.58 , %1 güven aralığı için de istatistik değer aralığının ± 1.96 olması beklenir(Liu vd., 2005).

Çizelgede görüldüğü bütün değerler ± 1.96 değer aralığında olduğu için %5 güven aralığı ve %1 güven aralığı için de normal dağılım göstermektedir. Buna göre verilerimizin tamamı normal dağılım göstermektedir. Anova ve t testi yapmak için uygun veriler mevcuttur. Bu aşamadan sonra ise demografik özellikler ile tükenmişlik ve örgütsel bağlılığın ilişkisi anova ve t testi ile analiz edilecektir.

4.11. Demografik Faktörlerin Anova ve T Testi Analizleri

Araştırmanın bu bölümünde, tükenmişlik sendromu ve örgütsel bağlılığın demografik özelliklere bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için, parametrik testlerden anova testi ve t testi analizleri yapılmıştır.

Bağımsız Gruplar T Testi: Bağımsız k grubun ($k= 2$) nicel bir değişken açısından karşılaştırılmasında kullanılan test çeşididir. İki grubun nicel değişken ortalamaları arasında %95 güven düzeyinde fark olup olmadığının incelenmesi için kullanılır.

One-Way ANOVA: Bağımsız k grubun ($k>2$) nicel bir değişken açısından karşılaştırılmasında kullanılan test çeşididir. Üç ve daha fazla grubun nicel değişken ortalamaları arasında %95 güven düzeyinde fark olup olmadığının incelenmesi için kullanılır.

Çizelge 4.19.Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutlarına ve Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına ve İlişkin Algılarının Cinsiyete Göre Farklılığının T Testi Sonuçları

Cinsiyet Değişkeni	Cinsiyet	Sayı	Ort.(X)	Std.Sap.	T Değeri	Anlamlılık(P)
Duygusal Tükenmişlik	Erkek	137	3,144	,91370	-,419	,675
	Kadın	110	3,192	,89418		
Duyarsızlaşma	Erkek	137	2,982	1,20550	-1,125	,262
	Kadın	110	3,160	1,26485		
Kişisel Başarı	Erkek	137	2,940	,60255	,987	,325
	Kadın	110	2,862	,63916		
Tükenmişlik Sendromu	Erkek	137	3,033	,46401	-,542	,589
	Kadın	110	3,065	,45118		
Duygusal Bağlılık	Erkek	137	2,876	1,21882	,078	,938
	Kadın	110	2,864	1,20482		
Zorunlu Bağlılık	Erkek	137	3,040	1,05283	,284	,776
	Kadın	110	3,001	1,09360		
Normatif Bağlılık	Erkek	137	2,786	1,00655	,199	,843
	Kadın	110	2,812	1,04016		
Örgütsel Bağlılık	Erkek	137	2,901	,51313	,129	,897
	Kadın	110	2,892	,49208		

Çizelgede cinsiyet ile tükenmişlik ve bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarının puanları verilmiştir. Ölçekler ve alt boyutlarının cinsiyete göre istatistiksel bir farklılık oluşturup oluşturmadığı araştırılmış olup, analizler 0,05 önem seviyesinde yapılmıştır. Mali müşavirlerin tükenmişlik sendromu ve örgütsel bağlılığa ilişkin görüşleri cinsiyete göre 0,05 düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge 4.19'daki test sonuçlarına göre; kadın çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,192$; $X=3,160$) erkek çalışanlara($X=3,144$; $X=2,982$) göre daha yüksek iken; kişisel başarı alt boyutunda erkek çalışanların ortalamalarının($X=2,940$) kadın çalışanlara($X=2,862$) göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Tükenmişlik ölçeğinin genel ortalamasına bakıldığında ise kadın çalışanların($3,065$), erkek çalışanlara($3,033$)göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını göstermektedir.

Çizelge 4.19'deki test sonuçları incelendiğinde; erkek çalışanların duygusal bağlılık ve zorunlu bağlılık alt boyutuna ilişkin ortalamaları yüksek iken ($X=2,876$; $X=3,040$), kadın çalışanların ise normatif bağlılık ortalamaları erkek çalışanlardan daha yüksek ($X=2,812$) bulunmuştur. Örgütsel bağlılık ölçeğinin geneline bakıldığında erkek çalışanların ($X=2,901$) örgütsel bağlılıklarının kadın çalışanlara ($X=2,892$) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 4.20. Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Yaşa Göre Anova Sonuçları

Yaş Değişkeni	Sayı	25 ve daha küçük yaş	26-35 yaş	36-45 yaş	46-55 yaş	56 ve daha büyük yaş	F Değeri	Anlamlılık (P)
		34	71	48	47	47		
Duygusal Tükenmişlik	247	3,055	3,032	3,391	3,120	3,262	1,431	,224
Duyarsızlaşma	247	2,994	2,969	3,366	3,025	2,974	,928	,448
Kişisel Başarı	247	2,981	2,956	2,763	2,949	2,877	,965	,428
Tükenmişlik Sendromu	247	3,014	2,990	3,157	3,036	3,057	1,021	,397
Duygusal Bağlılık	247	2,989	2,956	2,820	2,795	2,787	,288	,885
Zorunlu Bağlılık	247	2,875	2,716	3,252	3,212	3,167	2,842	,025
Normatif Bağlılık	247	2,819	2,933	2,695	2,686	2,795	,575	,681
Örgütsel Bağlılık	247	2,894	2,868	2,922	2,898	2,916	,105	,981

Çizelge 4.20'de araştırmaya katılan mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutları ile çalışanların yaş aralığı arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalışanların yaş aralığı arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Sadece zorunlu bağlılıkta 0,025'lik bir anlamlılık bulunmuştur. Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge 4.20'deki test sonuçlarına göre; 36-45 yaş aralığındaki çalışanların, duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3.391$) ve duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,366$) yüksek çıkmıştır.25 ve daha az yaştaki çalışanların ise kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=2.981$) yüksek çıkarken; genel tükenmişlik düzeylerini ortalamaları($X=3.157$), 36-45 yaş aralığındaki çalışanlarda diğer yaş aralığındaki çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen örgütsel bağlılık bulgularına göre 25 ve daha küçük yaştakilerin duygusal bağlılık ortalamaları ($X=2,989$); 36-45 yaş aralığındakilerin zorunlu bağlılık ortalamaları ($X=3.252$); 26-35 yaş aralığındaki çalışanların normatif bağlılık ortalamaları ($X=2.933$) yüksek çıkmıştır. Genel örgütsel bağlılık ortalamaları ise 36-45 yaş aralığında çalışanlarda($X=2.922$), diğer çalışanlara göre yüksektir.

Çizelge 4.21. Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Eğitim Durumuna Göre Anova Sonuçları

Eğitim Durumu Değişkeni	Durumu Sayı	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora	F Değeri	Anlamlılık (P)
		1	7	212	26	1		
Duygusal Tükenmişlik	247	1,888	3,555	3,1850	3,004	1,888	1,570	,183
Duyarsızlaşma	247	4,200	3,000	3,094	2,807	2,000	,713	,584
Kişisel Başarı	247	2,500	2,750	2,893	3,052	3,125	,632	,640
Tükenmişlik Sendromu	247	2,636	3,136	3,0585	2,977	2,363	1,010	,403
Duygusal Bağlılık	247	1,500	2,428	2,892	2,932	1,250	1,038	,388
Zorunlu Bağlılık	247	1,500	3,214	3,046	2,798	4,125	1,144	,337
Normatif Bağlılık	247	3,750	2,375	2,814	2,788	1,625	,862	,487
Örgütsel Bağlılık	247	2,250	2,672	2,917	2,839	2,333	1,255	,288

Çizelge 4.21'de araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçekleri ile çalışanların eğitim durumu arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalışanların eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge 4.21'deki test sonuçlarına göre; ön lisans mezunu çalışanların, duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,555$) yüksek çıkarken; lise mezunu çalışanların duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=4,200$) yüksek çıkmıştır. Doktora mezunu çalışanların kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,125$) yüksek çıkarken; genel tükenmişlik düzeylerinin ortalamaları ($X=3.136$) ise ön lisans mezunu çalışanlarda diğer çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen örgütsel bağlılık bulgularına göre yüksek lisans mezunu çalışanların duygusal bağlılık ortalamaları ($X=2,932$); doktora mezunu çalışanların zorunlu bağlılık ortalamaları ($X=4,125$); lise mezunu çalışanların normatif bağlılık ortalamaları ($X=3,750$); genel örgütsel bağlılık ortalamaları ($X=2,917$) lisans mezunu olan çalışanlarda daha yüksektir.

Çizelge 4.22. Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Medeni Duruma Göre T Testi Sonuçları

Medeni Değişkeni	Durum Sayı	Bekar	Evli	Boşanmış /Dul	F Değeri	Anlamlılık (P)
		75	160	12		
Duygusal Tükenmişlik	247	3,142	3,204	2,805	1,125	,326
Duyarsızlaşma	247	2,984	3,118	2,783	,624	,537
Kişisel Başarı	247	2,913	2,903	2,895	,009	,992
Tükenmişlik Sendromu	247	3,023	3,075	2,833	1,726	,180
Duygusal Bağlılık	247	2,936	2,846	2,791	,167	,846
Zorunlu Bağlılık	247	2,975	3,060	2,822	,380	,684
Normatif Bağlılık	247	2,738	2,796	3,197	1,052	,351
Örgütsel Bağlılık	247	2,883	2,901	2,937	,071	,931

Çizelge 4. 22’de araştırmaya katılan mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutları ile çalışanların medeni durumu arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalışanların çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge 4.22’deki test sonuçlarına göre; evli olan çalışanların duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,204$) ve duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,118$), bekar çalışanlara göre yüksek çıkmıştır. Bekar çalışanların ise kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=2,913$) yüksek çıkmıştır. Evli çalışanların genel tükenmişlik düzeylerinin ortalamaları ($X=3,075$) diğer çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen örgütsel bağlılık bulgularına göre bekar olan çalışanların duygusal bağlılık ortalamaları ($X=2,936$) yüksek çıkarken; evli olan çalışanların zorunlu bağlılık ortalamaları ($X=3,060$) yüksek çıkmıştır. Boşanmış çalışanların normatif bağlılık ortalamaları ($X=3,197$) yüksek çıkmıştır. Genel örgütsel bağlılıkta ise boşanmış çalışanların ortalamaları ($X=2,937$) daha yüksek çıkmıştır.

Çizelge 4.23. Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Çocuk Durumuna Göre T Testi Sonuçları

Çocuk Değişkeni	Çocuk Var mı?	Var Sayı	Ort.(X)	Std.Sapma	T Değeri	Anlamlılık(P)
Duygusal	Evet	144	3,209	,94492		
Tükenmişlik	Hayır	103	3,104	,84302	,902	,413
Duyarsızlaşma	Evet	144	3,072	1,24319		
	Hayır	103	3,046	1,22433	,161	,199
Kişisel Başarı	Evet	144	2,894	,64814		
	Hayır	103	2,922	,57871	-,353	,540
Tükenmişlik Sendromu	Evet	144	3,063	,45436		
	Hayır	103	3,025	,46358	,653	,252
Duygusal Bağlılık	Evet	144	2,763	1,19993		
	Hayır	103	3,023	1,21391	-1,671	,081
Zorunlu Bağlılık	Evet	144	3,094	1,10548		
	Hayır	103	2,922	1,01295	1,250	,363
Normatif Bağlılık	Evet	144	2,789	1,02381		
	Hayır	103	2,810	1,01865	-,164	,977
Örgütsel Bağlılık	Evet	144	2,882	,45700		
	Hayır	103	2,918	,56240	-,561	,463

Çizelge 4.23’de araştırmaya katılan mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutları ile çalışanların medeni durumu arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalışanların çocuk durumu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge 4.23’deki test sonuçlarına göre; çocuklu olan çalışanların duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,209$) ve duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,072$) çocuksuz çalışanlara göre fazla çıkmıştır. Çocuksuz çalışanların kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=2,922$) daha yüksek çıkmıştır. Çocuklu çalışanların genel tükenmişlik düzeylerinin ortalamaları ($X=3,063$) çocuksuz olan çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen örgütsel bağlılık bulgularına göre çocuksuz çalışanların duygusal bağlılık ortalamaları ($X=3,023$) ve normatif bağlılık ortalamaları ($X=2,810$) fazla çıkmıştır. Çocuklu çalışanların ise zorunlu bağlılık ortalamaları ($X=3,094$) yüksek çıkmıştır. Çocuksuz çalışanların genel örgütsel bağlılık ortalamaları ($X=2,918$) daha yüksek çıkmıştır.

Çizelge 4.24. Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Gelir Durumuna Göre Anova Testi Sonuçları

Gelir Değişkeni	Sayı	2500tl ve altı	2500tl-4000tl	4000tl-6000tl	6000tl ve üstü	F Değeri	Anlamlılık (P)
		39	80	86	42		
Duygusal Tükenmişlik	247	3,242	3,145	3,217	3,029	,516	,672
Duyarsızlaşma	247	3,133	3,192	3,062	2,742	1,285	,280
Kişisel Başarı	247	2,859	2,864	2,904	3,032	,782	,505
Tükenmişlik Sendromu	247	3,078	3,054	3,068	2,965	,570	,635
Duygusal Bağlılık	247	2,717	2,903	2,908	2,878	,252	,860
Zorunlu Bağlılık	247	3,080	2,920	3,091	3,023	,398	,754
Normatif Bağlılık	247	2,625	2,857	2,835	2,767	,514	,673
Örgütsel Bağlılık	247	2,807	2,893	2,945	2,889	,675	,568

Çizelge 4.24'te araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutları ile çalışanların aylık geliri arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalışanların geliri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge 4.24'teki test sonuçlarına göre; 2500tl ve altında geliri olan çalışanların duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,242$); 2500tl-4000tl arasında geliri olan çalışanların duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,192$) yüksek çıkmıştır.6000tl ve üzerinde geliri olan çalışanların ise kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,032$) yüksek çıkmıştır. Genel tükenmişlik düzeylerinin ortalamaları($X=3.078$) ise 2500tl ve altında geliri olan çalışanlarda diğer çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen örgütsel bağlılık bulgularına göre aylık 4000tl-6000tl arasında geliri olan çalışanların duygusal bağlılık ortalamaları ($X=2,908$) ve zorunlu bağlılık ortalamaları ($X=3,091$) yüksek çıkmıştır.2500tl-4000tl arasında aylık geliri olan çalışanların ise normatif bağlılık ortalamaları ($X=2,857$) yüksek çıkmıştır.4000tl-6000tl arasında geliri olan çalışanların genel örgütsel bağlılık ortalamaları ($X=2.945$) diğer gelir aralığında çalışanlara göre yüksektir.

Çizelge 4.25. Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Unvan Durumuna Göre T Testi Sonuçları

Unvan Değişkeni	Unvan	Sayı	Ort.(X)	Std.Sap.	T Değeri	Anlamlılık(P)
Duygusal Tükenmişlik	Smm	223	3,156	,87869	-,505	,614
	Ymm	24	3,254	1,12717		
Duyarsızlaşma	Smm	223	3,077	1,22885	,605	,546
	Ymm	24	2,916	1,28796		
Kişisel Başarı	Smm	223	2,896	,61601	-,740	,460
	Ymm	24	2,994	,65367		
Tükenmişlik Sendromu	Smm	223	3,043	,45626	-,401	,689
	Ymm	24	3,083	,47930		
Duygusal Bağlılık	Smm	223	2,870	1,22007	-,037	,970
	Ymm	24	2,880	1,13820		
Zorunlu Bağlılık	Smm	223	3,016	1,06945	-,266	,790
	Ymm	24	3,078	1,08774		
Normatif Bağlılık	Smm	223	2,793	1,01836	-,231	,818
	Ymm	24	2,843	1,05246		
Örgütsel Bağlılık	Smm	223	2,893	,50521	-,375	,708
	Ymm	24	2,934	,48946		

Çizelge 4.25’de araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutları ile çalışanların unvanları arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalışanların unvanları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge 4.25’deki test sonuçlarına göre; Ymm olan çalışanların duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,254$) ve kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=2,994$) yüksek çıkmıştır. Smm olan çalışanların ise duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları($X=3,077$) yüksek çıkmıştır. Genel tükenmişlik düzeylerinin

ortalamları($X=3.083$) ise Ymm olan çalışanlarda diğer çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen örgütsel bağlılık bulgularına göre Ymm olan çalışanların duygusal bağlılık ortalamaları ($X=2,880$) ve zorunluluk bağlılığı ortalamaları ($X=3,078$) yüksek çıkmıştır. Ymm olan çalışanların normatif bağlılık ortalamaları ($X=2,843$) ve genel örgütsel bağlılık ortalamaları ($X=2.934$) daha yüksek çıkmıştır.

Çizelge 4.26. Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Çalışma Süresine Göre Anova Sonuçları

Çalışma Süresi Değişkeni				F Değeri	Anlamlılık(P)	
	N	1-5 yıl	6-10 yıl			11 yıl ve fazla
Duygusal Tükenmişlik	247	3,219	3,174	3,106	,356	,701
Duyarsızlaşma	247	3,130	3,141	2,933	,766	,466
Kişisel Başarı	247	2,859	2,966	2,905	,578	,562
Tükenmişlik Sendromu	247	3,068	2,905	2,993	1,025	,360
Duygusal Bağlılık	247	2,893	2,875	2,847	,033	,968
Zorunlu Bağlılık	247	2,957	3,031	3,080	,296	,744
Normatif Bağlılık	247	2,806	2,810	2,780	,021	,979
Örgütsel Bağlılık	247	2,885	2,905	2,902	,038	,963

Çizelge 4.26'da araştırmaya katılan mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutları ile çalışanların çalışma süresi arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalışanların çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge 4.26'daki test sonuçlarına göre; 1-5 yıl arasında çalışanların duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,219$) yüksek çıkmıştır. 6-10 yıl arasında çalışanların duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,141$) ve kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=2,966$) yüksek çıkmıştır. Genel tükenmişlik düzeylerinin ortalamaları ($X=3,068$) 1-5 yıl arasında çalışanlarda diğer çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen örgütsel bağlılık bulgularına göre 1-5 yıl arasında çalışanların duygusal bağlılık ortalamaları ($X=2,893$) yüksek çıkmıştır. 11 yıl ve daha fazla çalışanların ise zorunluluk bağlılığı ortalamaları ($X=3,080$) yüksek çıkmıştır. 6-10 yıl arasında çalışanların ise normatif bağlılık ortalamaları ($X=2,810$) ve genel örgütsel bağlılık ortalamaları ($X=2,905$) diğer çalışanlara göre yüksek çıkmıştır.

Çizelge 4.27. Mali Müşavirlerin Tükenmişlik Sendromu ve Alt Boyutları ile Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Daha Önce Başka Meslekte Çalışma Durumuna Göre T Testi Sonuçları

Önceki Meslek Değişkeni	Daha Önce başka meslekte çalışıldı mı?	Sayı	Ort.(X)	Std.Sap.	T Değeri	Anlamlılık (P)																																																																										
Duygusal Tükenmişlik	Evet	133	3,209	,91998	,820	,413																																																																										
	Hayır	114	,8853	3,1150			Duyarsızlaşma	Evet	133	3,154	1,23598	1,287	,199	Hayır	114	2,952	1,22577	Kişisel Başarı	Evet	133	2,883	,63332	-,614	,540	Hayır	114	2,932	,60376	Tükenmişlik Sendromu	Evet	133	3,078	,46614	1,148	,252	Hayır	114	3,011	,44695	Duygusal Bağlılık	Evet	133	2,747	1,20717	-1,751	,081	Hayır	114	3,016	1,20270	Zorunlu Bağlılık	Evet	133	3,079	1,10057	,906	,366	Hayır	114	2,956	1,03211	Normatif Bağlılık	Evet	133	2,799	1,04943	,029	,977	Hayır	114	2,796	,98835	Örgütsel Bağlılık	Evet	133	2,875	,47855	-,736	,463	Hayır
Duyarsızlaşma	Evet	133	3,154	1,23598	1,287	,199																																																																										
	Hayır	114	2,952	1,22577			Kişisel Başarı	Evet	133	2,883	,63332	-,614	,540	Hayır	114	2,932	,60376	Tükenmişlik Sendromu	Evet	133	3,078	,46614	1,148	,252	Hayır	114	3,011	,44695	Duygusal Bağlılık	Evet	133	2,747	1,20717	-1,751	,081	Hayır	114	3,016	1,20270	Zorunlu Bağlılık	Evet	133	3,079	1,10057	,906	,366	Hayır	114	2,956	1,03211	Normatif Bağlılık	Evet	133	2,799	1,04943	,029	,977	Hayır	114	2,796	,98835	Örgütsel Bağlılık	Evet	133	2,875	,47855	-,736	,463	Hayır	114	2,922	,53083								
Kişisel Başarı	Evet	133	2,883	,63332	-,614	,540																																																																										
	Hayır	114	2,932	,60376			Tükenmişlik Sendromu	Evet	133	3,078	,46614	1,148	,252	Hayır	114	3,011	,44695	Duygusal Bağlılık	Evet	133	2,747	1,20717	-1,751	,081	Hayır	114	3,016	1,20270	Zorunlu Bağlılık	Evet	133	3,079	1,10057	,906	,366	Hayır	114	2,956	1,03211	Normatif Bağlılık	Evet	133	2,799	1,04943	,029	,977	Hayır	114	2,796	,98835	Örgütsel Bağlılık	Evet	133	2,875	,47855	-,736	,463	Hayır	114	2,922	,53083																			
Tükenmişlik Sendromu	Evet	133	3,078	,46614	1,148	,252																																																																										
	Hayır	114	3,011	,44695			Duygusal Bağlılık	Evet	133	2,747	1,20717	-1,751	,081	Hayır	114	3,016	1,20270	Zorunlu Bağlılık	Evet	133	3,079	1,10057	,906	,366	Hayır	114	2,956	1,03211	Normatif Bağlılık	Evet	133	2,799	1,04943	,029	,977	Hayır	114	2,796	,98835	Örgütsel Bağlılık	Evet	133	2,875	,47855	-,736	,463	Hayır	114	2,922	,53083																														
Duygusal Bağlılık	Evet	133	2,747	1,20717	-1,751	,081																																																																										
	Hayır	114	3,016	1,20270			Zorunlu Bağlılık	Evet	133	3,079	1,10057	,906	,366	Hayır	114	2,956	1,03211	Normatif Bağlılık	Evet	133	2,799	1,04943	,029	,977	Hayır	114	2,796	,98835	Örgütsel Bağlılık	Evet	133	2,875	,47855	-,736	,463	Hayır	114	2,922	,53083																																									
Zorunlu Bağlılık	Evet	133	3,079	1,10057	,906	,366																																																																										
	Hayır	114	2,956	1,03211			Normatif Bağlılık	Evet	133	2,799	1,04943	,029	,977	Hayır	114	2,796	,98835	Örgütsel Bağlılık	Evet	133	2,875	,47855	-,736	,463	Hayır	114	2,922	,53083																																																				
Normatif Bağlılık	Evet	133	2,799	1,04943	,029	,977																																																																										
	Hayır	114	2,796	,98835			Örgütsel Bağlılık	Evet	133	2,875	,47855	-,736	,463	Hayır	114	2,922	,53083																																																															
Örgütsel Bağlılık	Evet	133	2,875	,47855	-,736	,463																																																																										
	Hayır	114	2,922	,53083																																																																												

Çizelge 4. 27’de araştırmaya katılan mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutları ile çalışanların çalışma süresi arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda çalışanların tükenmişlik, örgütsel bağlılık ölçekleri ve bu ölçeklerin alt boyutlarına vermiş oldukları cevaplar ile çalışanların çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Mali müşavirlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ölçeklerine vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alındığında elde edilen sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Çizelge4.27’deki test sonuçlarına göre; daha önce başka meslekte çalışan mali müşavirlerin duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,209$) ve duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=3,154$) yüksek çıkmıştır. Daha önce başka meslekte çalışmayan mali müşavirlerin ise kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalamaları ($X=2,966$) yüksek çıkmıştır. Genel tükenmişlik düzeylerinin ortalamaları($X=3,078$) daha önce başka meslekte çalışmış mali müşavirlerde daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen örgütsel bağlılık bulgularına göre daha önce başka meslekte çalışmamış mali müşavirlerin duygusal bağlılık ortalamaları ($X=3,019$) yüksek çıkmıştır. Daha önce başka meslekte çalışmış mali müşavirlerin zorunlu bağlılık ortalamaları ($X=3,079$) ve normatif bağlılık ortalamaları ($X=2,799$) yüksek çıkmıştır. Daha önce başka meslekte çalışmamış mali müşavirlerin genel örgütsel bağlılık ortalamaları ($X=2,922$) daha yüksektir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Gün geçtikçe yoğunlaşan rekabet koşulları, gelişen teknoloji ve hizmet sektörü, çalışma koşulları üzerinde iletişim problemleri, gelişen teknoloji ile birlikte gelişen işsizlik, depresyon, tükenmişlik gibi problemleri çoğaltmıştır. Bu problemlerden biri olan tükenmişlik ise örgütler, bireyler ve aileler için çeşitli sıkıntılara yol açabilmektedir.

Küresel rekabet ortamında örgütlerin üstünlük sağlama ve bu üstünlüklerinin devamlılığı için üstün yetenekli, çalışkan ve zeki çalışanları bünyesinde barındırması gerekmektedir. Çünkü teknolojik gelişmeleri nerdeyse bütün örgütler aynı anda çalışmalarında kullanmaktadır. Bu bağlamda işverenler ellerindeki nitelikli insan gücünü kaybetmemek amacıyla çalışanlarını daha fazla anlama çabasına girmişlerdir. Yöneticiler, çalışanlarına kurumlarına bağlanmalarını sağlayacak bir ortam hazırlama çabasındadırlar.

Çalışanların içinde buldukları tükenmişlik sendromunun alt boyutu olan duygusal tükenme veya duyarsızlaşma sonucunda başarı ve yeterlilik duygularında azalmalar görülebilmektedir. Bu durum ise çalışanların verimliliklerini etkilemekte ve örgüte olan bağlılıklarını azaltmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, tükenmişlik ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri incelemek ve Ankara'daki mali müşavirlerin tükenmişlik boyutları ile (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi), örgütsel bağlılık boyutları (duygusal bağlılık, zorunlu bağlılık, normatif bağlılık) arasındaki ilişkileri bir uygulama ile ortaya koymaktır. Bunun için 9 hipotez kurulmuş ve kabul edilmiştir. Buna göre tükenmişlik örgütsel bağlılığı etkilemektedir. Bu etkinin yönü ve boyutu ise tükenmişlik ve örgütsel bağlılığın alt boyutlarına göre farklılaşmaktadır.

Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin duygusal boyutu örgütsel bağlılığın duygusal boyutuna etkisi negatif yönde 0.610 kadardır. Tükenmişliğin duygusal boyutunun örgütsel bağlılığın zorunlu boyutuna etkisi 0.618 kadardır. tükenmişliğin örgütsel bağlılığın normatif boyutuna etkisi negatif yönde 0.486 kadardır.

Bu bağlamda tükenmişliğin duygusal boyutu en çok örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu etkilemektedir. Daha iyi anlaşılması bakımından örneklendirecek olursak; tükenmişliğin duygusal boyutu 1 birim artarsa örgütler için istenmeyen zorunlu bağlılık oranı 0,618 birim artacaktır. Diğer taraftan örgütler duygusal tükenmişliği 1 birim azalttıkları zaman örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu 0,618 oranında azaltmış olacaklardır. Örgütler için en ideal olanı şüphesiz duygusal tükenmişliği azaltmak olacaktır.

Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin duyarsızlık boyutunun örgütsel bağlılığın duygusal boyutuna etkisi negatif yönde 0.468 kadardır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun örgütsel bağlılığın zorunlu boyutuna etkisi 0.398 kadardır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun örgütsel bağlılığın normatif boyutuna etkisi negatif yönde 0.359 kadardır. Bu bağlamda tükenmişliğin duyarsızlık boyutu en çok örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu etkilemektedir. Daha iyi anlaşılması bakımından örneklendirecek olursak; tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu 1 birim artarsa örgütlerin isteyeceği duygusal bağlılık oranı 0,618 birim azalacaktır. Diğer taraftan örgütler tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu 1 birim azalttıkları zaman örgütsel bağlılığın zorunlu boyutunu 0,618 oranında azaltmış olacaklardır. Örgütler için en ideal olanı şüphesiz tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu azaltmak olacaktır.

Yapılan basit regresyon modeline göre tükenmişliğin kişisel başarı boyutunun örgütsel bağlılığın duygusal boyutuna etkisi 0.897 kadardır. Tükenmişliğin kişisel başarı boyutunun örgütsel bağlılığın zorunlu boyutuna etkisi negatif yönde 0.782 kadardır. Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu örgütsel bağlılığın normatif boyutuna etkisi 0.723 kadardır. Bu sonuca göre tükenmişliğin kişisel başarı boyutu en çok örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu etkilemektedir. Daha iyi anlaşılması bakımından örneklendirecek olursak; tükenmişliğin kişisel başarı boyutu 1 birim artarsa örgütlerin isteyeceği duygusal bağlılık oranı 0,897 birim artacaktır. Diğer taraftan örgütler tükenmişliğin kişisel başarı boyutunu 1 birim azalttıkları zaman örgütsel bağlılığın duygusal boyutunu 0,897 oranında azaltmış olacaklardır. Örgütler için en ideal olanı şüphesiz tükenmişliğin kişisel başarı boyutunu artırmak olacaktır.

Bütün regresyon analizleri kapsamında ankete katılan mali müşavirlerde en fazla etki tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile örgütsel bağlılığın duygusal boyutu arasındadır(0,897).

Genel olarak tükenmişliği azalttığımız ya da bitirdiğimiz zaman örgütsel bağlılığın olumsuz özellikleri de azalmış olacak ve çalışanların çalıştıkları örgüte bağlanma oranları da artmış olacaktır. Bu sebeple tükenmişliği bitirmek ya da azaltmak için çalışanlar, örgütler ve gerekirse devlet bu konuda çalışmalar yapmalı ve bu sendromun etkilerini en aza indirecek eylemlerde bulunmalıdır. Genel olarak ise tükenmişliği bitirmek veya azaltmak için şunlar yapılabilir:

- Çalışanlara daha fazla söz sahibi olmalarına fırsat verilerek onların görüşlerine değer verilmeli ve çalışanlar arasında karşılıklı güven ortamı tesis edilmelidir.
- Örgütler, çalışanlarla iletişim ve örgütsel iklimi sağlamak adına faaliyetlerde bulunmalı ayrıca çalışanlar arasında güven, işbirliği, yardımlaşma, paylaşma duygularını artırıcı bir ortam hazırlanarak personel güçlendirmeye önem verilmelidir.
- Örgütlerin küresel yönetim ilkelerine uyumlu olması için devlet tarafından yasal düzenlemeler yapılarak çalışanların görev tanımları kesin ve belirli olmalıdır.
- Çalışanların karşı karşıya kaldıkları aşırı iş yükünün olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla devlet gerekli önlemleri almalı ve gerekirse mesai saatlerini azaltarak mola ve dinlenme süreleri azaltılmalıdır.
- Yöneticiler çalışanlara işleri taksim ederken her çalışanın becerisine uygun iş vererek yetki ve sorumluluklarını belirlemelidir.
- Yöneticiler çalışanlarla bir araya geleceği toplantılar düzenlemeli ve onların istek ve şikayetlerini dinleyerek çözümler bulmalıdır. Kendisine değer verildiğini hisseden çalışanların örgütsel bağlılığı artıracaktır.
- Örgüt içerisinde adalet, güven, sorumluluk gibi kavramları eyleme dönüştürmeli ve bütün çalışanlara emeğinin hakkı layıkıyla verilmelidir. Böylece çalışanlar iş değiştirmek istemeyecek, örgüte olan sadakatleri ve güvenleri artarak devam edecektir.
- Organik örgüt yapıları tesis edilmeli, bilgiye, yeniliğe açık iletişim ve örgüt yapıları oluşturulmalıdır.
- Teknolojik yeniliklere çalışanlar kendilerini hazırlamalı ve teknolojik yenilikleri yakından takip etmelidir.
- Çalışanlar spora, beslenmeye önem vermeli ve hayatlarını devamlı bir program dahilinde sürdürerek zaman yönetimi uygulamalıdır.
- Çalışanlar iletişime önem vermeli ve problemleri çözmeye çalışmalı ve en kısa sürede gerekli mercilere iletmelidirler.

KAYNAKLAR

- Adiloğulları, Ş. (2011). Profesyonel Futbolcularda Duygusal Zekâ İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Akın, S. (2011). Banka Çalışanlarının Duygusal Zekâlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Akten, S.(2007). Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Altay, H. Akgül V.(2010). “Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi:Hatay Örneği”. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7,14.
- Angerer, John. M. (2003). “Job Burnout” *Journal of Employment Counselling*, 40, 98-107.
- Armutçuk, A.K.(2010). Denizli Devlet Hastanelerinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik ve İlgili Değişkenler, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Ata, A.Ç. (2010). Ticari Banka Çalışanları Açısından Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Atay, S. (2006). Kariyer Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Ay, M.,Avşaroğlu S.(2010). “Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi”. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1170-1189.
- Bakan, İ. (2011). *Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık: Kavram, Kuram Sebep ve Sonuçlar*. Ankara: Gazi Kitabevi, 75-97.
- Balay, R. (2000). *Yönetici Ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel,192.
- Balcı, A. (2003).*Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler*. Ankara: Pegem, 26.
- Baltaş, A., Baltaş, Z. (1998). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi,56.
- Basami, A., Chizari, M. and Abbasi, E. (2013).“Investigating Relationship between Job Burnout and Organizational Commitment among Extension Workers in Kurdistan Province”, *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 10(2), 63-67.
- Basım, N.H., Aydoğan, O., ve Çetin, F. (2011).“Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik İle İlişkisi :Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25.

- Başar, H.(1993).*Eğitim Denetçisi, Roller, Yeterlikleri, Seçilmesi, Yetiştirilmesi*. Ankara: Pegem,75.
- Başaran, İ. E.(2000).*Yönetimde İnsan İlişkileri, Yönetimsel Davranış*, Ankara: Aydan,30
- Bayram, L. (2005) . “Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık”. *Sayıştay Dergisi*, 59, 125-139.
- Baysal, A.(1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Baysal, A.C., Paksoy, M. (1999). “Mesleğe ve örgüte bağlılığın çok yönlü incelenmesinde Meyer-Allen modeli”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 2(1), 7-15.
- Bernard, G. S., Edward P. S. (1985). “Management of Burnout: Training Pyschologist in Professional Life Span Perspectives”.*Professional Psychology: Research, Practice*,16, 745.
- Budak, G., Sürgevil, O.(2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-108.
- Cano-García, F. J., Padilla-Muñoz, E. M., and Carrasco-Ortiz, M. Á. (2005). “ Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout”. *Personality and Individual Differences*, 38(4), 929-940.
- Cemaloğlu N., Erdemoğlu Ş.D. (2007). “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değerlere Göre İncelenmesi”. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2),465-484.
- Cengiz, A.A.(2001). Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri Ve Eskişehir'de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Civanoğlu, S.P. (2015). Duygusal Zeka ile Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çalgan, Z. Yeğenoğlu S. (2009). Eczacılar da Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik, Hacettepe Üniversitesi *Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 29(1), 61-74
- Çam, O.(1991). Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması.Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çına, B. E., Arı, S.G.(2008).Tükenmişlik Kavramı: *Birey ve Örgütler Açısından Yönetim ve Ekonomi Dergisi*,15(2).
- Çimen, M., Ergin, C. (2001), Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *Gülhane Tıp Dergisi*, 43 (2), 169–176.
- Çokluk, Ö.(2003).Örgütlerde Tükenmişlik, Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar: Uygulamalar ve Sorunlar. Ankara: Anı, 109-133.

- Çulha, O.(2008). Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Demir, N.(2009).“Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi”. MRÜ, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemlik Dergisi(SBEHD)*,8 (32)İstanbul.
- Demir, N.(2010). “Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi”.*Öneri Dergisi*, 9(33), 185-198.
- Deran, A., Beller, B.(2015). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 45(1), 69-93.
- Emhan, A. ve Gök, R.(2011). “Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması”. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 157-174.
- Dolunay,A.B.(2002). “Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması”. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 55 (1), 51-62.
- Durna, U., Eren, V. (2005). “Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), 210-219.
- Erceylan, N.(2010). Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya,54.
- Erdem, R.(2007). “Örgüt Kültürü Tipleri ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki, Elazığ İl Merkezindeki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma.” *Osmangazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2), 64.
- Eren, E.(2012).*Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 56.
- Ertürk, E., Keçecioğlu T. (2012). “Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler, Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama”. *Ege Akademik Bakış*, 2(1).
- Freudenberger, H. J. (1974). “Staff Burnout”. *Journal of Social Issues*, 30, 159 – 165.
- Geçici, E.(2016).“ Muhasebe Meslek Mensuplarının Duygusal Zeka Düzeylerinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi”. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16 (2), 287-302.
- Gökoğlan, K.(2010). Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Gül, H. (2002). “Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi”. *Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimi Dergisi*, (1), 37-56.
- Güleryüz, G., Güney, S., Aydın, E.M. ve As, Ö. (2008). “The Mediating Effect of Job Satisfaction Between Emotional Intelligence and Organisational Commitment of Nurses: A Questionnaire Survey”. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1625–1635.
- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S. ve Özen, K.R. (2009). “Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği.” *Isparta, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 14(3), 481-497
- Güney, S.(2000). *Davranış Bilimleri*, Ankara: Nobel, 82.
- Gürüş, S., Astar, M. (2014). *Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik*. İstanbul:Der Yayınlar,78.
- Göksel, A., Aydın, B.(2012).“ Lider-Üye Etkileşimi Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 247-271.
- Işıkhan, V.(2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal, 68.
- Izgar, H.(2001).*Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım,125.
- Izgar, H.(2003). “*Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*”. Konya: Eğitim Kitapevi Yayınları, 19.
- İlsev, A.(1997).*Örgütsel Bağlılık: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnternet:“MaliMüşavirSayısı”.Web:<https://www.google.com/search?rct=j&q=Muhasebene ws.com.tr%20Ekim%202018> adresinden 14 Ocak 2019 tarihinde alınmıştır
- İnternet:“TükenmişlikveÖrgütselBağlılık”.Web:http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori=veritbn&kelimesec=320524 adresinden 25 Kasım 2018 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: Çetin C.(2008).“Takımları Birleştirmek için Takım Bağlılığını İnşa Etmek”, pg.2. Web:http://www.canancetin.com/index.php?option=com_content&task=view&id=87&Itemid=169 (Erişim:27.03.2008) adresinden 10 Aralık 2018 tarihinde alınmıştır.
- Karcıoğlu, F., Türker, E. (2010). “Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(2), 121-140.
- Kavlu, İ.(2008).*Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Marmara Üniversitesi, İstanbul.

- Kervancı, F.(2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Niğde, 21-75.
- Kılıç, T., Aytemiz, S.(2011). “Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma”. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16, 47-67.
- Kırkan, M.(2014).Otel İşletmelerinin Yiyecek- İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Koç, H. (2009). “Örgütsel bağlılık ve sadakat ilişkisi”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 200-211.
- Krishaveni, R., Ramkumar N.(2008). “Revalidation Process for Established Instruments: A Case of Meyer and Allen’s Organizational Commitment Scale”. *The İcfaı Journal of Organizational Behavior*,16(22), 156-170.
- Lee, R. T., Ashforth, B. E. (1993). “A Longitudinal Study of Burnout Among Supervisors and Managers: Comparisons Between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) Models”. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369–398.
- Leiter, M.P. ve Maslach, C. (1988). “The Impact of İnterpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”. *Journal Of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Maslach, C. (2003). “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention”. *Current Directions of Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C. Susan E.J.(1981). “The Measurement of Experienced Burnout”. *Journal of Occupational Behaviour*, 12, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli W. B. and Leiter M. P. (2001). “Job Burnout”. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., Jackson S. E. (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99 – 113.
- Maslach, C., Jackson S.E.(1981). “Manual of Maslach Burnout Inventory”. *California, Consulting Psychologists Press*.
- Maslach, C. ve Zimbardo P. G. (1982). “Burnout”. *The Cost of Caring, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey*.
- Meyer, J. P., Allen N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Morrow, P. James C.M.(1986). “Research Notes on Assessing Measures of Work Commitment”. *Journal of Vocational Behaviors*, 7, 139.

- Mowday, R. T., Porterand, L. W., and Stress, R. M. (1982). *Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York Academic Press.
- Nazlıoğlu, H. E.(2009).Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Ölçüm, Ç. M. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık(1.Baskı)*. Ankara: Nobel.
- Örmen, U.(1993).Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öz, B., Çeviren, S.B.(2017). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: Mersin Örneği”. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,10(3), 41-59
- Özcan, O. (2008). İlköğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Özdeşim, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdevecioğlu, M. (2003). “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2),113 -130.
- Özgen, I.(2007, 4-5 Mayıs). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu, İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinliklerde sunuldu, Antalya.
- Özgüner, M. (2011). Örgüt Kültürü ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Bozok Üniversitesi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bozok Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2011). *Örgütsel Davranış (5. Baskı)*. Bursa: Ekin.
- Öztürk, V., Koçyiğit S.Ç. ve Bal E.Ç., (2011). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12 (1), 84-98.
- Özyer, K. (2004). Duygusal Zekâ ile Örgütsel Bağlılık ve Bağlılığın Alt Formları Arasındaki İlişkilerin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Pelit, E. Boylu, Y. ve Güçer, E. (2007). “Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”. *Finans Politik Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44 (511), 55-74.
- Polatcı, S.(2007).Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

- Polatçı, S.(2014). "Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi". *Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(2).
- Samadov, S. (2006). İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Siliğ, A. (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Soykan, E.(2012). Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik İlişkisi Eğitim Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.
- Sökmen, A.(2013). *Örgütsel Davranış.(1.Baskı)*. Ankara,:Detay, 156.
- Sönmez, D.Z.(2006). Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*(1. Baskı). Ankara: Nobel,128.
- Tavşancıl, E. (2005). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Nobel, 19.
- Taysı, K.(2012). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Tosun, K. (1987).*İşletme Yönetim*(4.Baskı). İstanbul: C.I.Yön Ajans Matbaası,224.
- Tulunay, Ö. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerine Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel İletişim ile İlişkisi (Sivas ili örneği).Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Ülgen, H.(1997).*İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması* (3.Baskı). İstanbul: İşletme Fakültesi, 44.
- Üresin, T.(2009). Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Vatansever, Ç.(2008). Work and Non-Work Life Balance and Its Relation to Organizational Commitment and Career Satisfaction, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Wiener, Y., Gechman, A. S.(1977). "Commitment:A Behavioral Approach to Job Involvement". *Journal of Vocational Behavior*, 10(1), 47-52.
- Yalkın, Y.K. (1995). *Genel Muhasebe İlkeleri, Uygulaması* (9. Baskı). Ankara: Turhan Kitapevi.

- Yalçın, A., İplik, F. N. (2005). “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik bir Araştırma: Adana İli Örneği”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 395-412.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay ,78.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). “Örgütsel Adalet ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(16), 83-99.
- Yıldırım, F. (1996). “Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki”. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, E., (2014). “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Araştırma”. *Muhasebe Ve Vergi Uygulamaları Dergisi*,7(3), 49-70.
- Yılmaz, T. D.(2009). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinde Tıpta Uzmanlık Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeyi ve İlişkili Etmenler, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

EKLER

Ek 1. Tükenmişlik Ölçeği ve Örgütsel Bağlılık Anket Formu

Sayın Katılımcı bu anket Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü-İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı'nda hazırlamakta olduğumuz "Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi-Ankara'da mali müşavirler üzerinde bir uygulama" konulu Yüksek Lisans Tezi kapsamında yapılmaktadır. Şahsi bilgileriniz kesinlikle gizli olup kimseyle paylaşılmayacaktır. Çalışmanın güvenilir ve doğru sonuçlar vermesi, sizlerin soruları dikkatle okuyup, cevaplamanıza bağlıdır.

Katılım ve ilginiz için teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Belgin AYDINTAN

Hazırlayan: Ali CANER İletişim: ali66caner06@gmail.com

1. Cinsiyetiniz Erkek Kadın
2. Yaşınız 25 ve küçük 26-35 36-45 46-55
56 ve daha büyük
3. Eğitim Durumunuz
 Lise Ön lisans Lisans Y. Lisans Doktora
4. Medeni Durumunuz
 Bekar Evli Boşanmış/Dul
5. Çocuğunuz var mı?
 Evet (Kaç tane, belirtiniz:....) Hayır
6. Aylık gelirinizi işaretleyiniz.
 2500tl ve altı 2500tl-4000tl 4000tl-6000tl 6000tl ve üstü.
7. Unvanınız; SM SMMM YMM
8. Kaç yıldır meslek mensubu olarak çalışıyorsunuz?
 1-5 yıl 6-10 yıl 11 yıl ve üstü
9. Daha önce mesleğiniz dışında bir işte çalıştınız mı?
 Evet Hayır

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılma düzeyinizi “X” ile işaretleyiniz. Tükenmişlik Grubu Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum(1)	Katılmıyorum(2)	Kısmen Katılmıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işe dayanamayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı					
7.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8.Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					

21. İşimdeki duygusal konulara soğukkanlılıkla yaklaşırım.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılma düzeyinizi “X” ile işaretleyiniz. Örgütsel bağlılık Grubu Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum(1)	Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılmıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)
Örgüte Bağlılığın Duygusallık Boyutu					
1.Kariyerimin tümünü bu iş yerinde geçirmekten mutlu olurum.					
2.İş yerim dışındaki insanlarla çalıştığım iş hakkında konuşmak beni çok mutlu ediyor.					
3.İş yerinin sorunlarına, benim şahsi sorunlarımmış gibi ilgi gösteririm.					
4.Başka bir iş yerine, buraya olduğu kadar kolayca uyum sağlayabileceğimi düşünmüyorum.					
5.İş yerimde kendimi ailenin bir parçası gibi hissediyorum.					
6.Bu iş yeriyle aramda duygusal bir bağ olduğunu düşünüyorum.					
7.Bu iş yerinin benim için kişisel bir anlamı var.					
8.Kendimi bu iş yerine ait hissediyorum.					
Örgüte Bağlılığın Zorunluluk Boyutu					
9.Başka bir yerde iş bulmadan bu iş yerinden ayrılmak beni korkutuyor.					
10.İstesem bile şu anda bu iş yerinden ayrılmak benim için çok zor.					
11.Eğer şu anda bu iş yerinden ayrılmak gibi bir karara varırsam bu durum benim hayatımı alt-üst edebilir.					
12.Bu işyerinde kalma isteğim, bir arzudan ziyade zorunlu olduğum içindir.					
13.Bu iş yerinden ayrılmak bana yüksek bir maliyete neden olabilir.					
14.Bu iş yerinden ayrılma niyetimi düşündüğümde önümde çok az seçeneğim olduğunu görüyorum.					
15.Bu iş yerinden ayrıldığımda, karşıma çıkacak seçeneklerin çok fazla olmayacağını düşünüyorum.					
16.Bu iş yerinde sahip olduğum çıkar ya da faydalara, başka bir kurumda sahip olmayabilirim.					
Örgüte Bağlılığın Normatif Boyutu					
17.Son günlerde birçok kişinin bir iş yerinden diğerine çok sık geçtiğini duyuyorum.					
18.Ben bir iş görenin çalıştığı iş yerine her zaman sadık kalacağına inanıyorum.					
19.Bir kişinin iş yerinden başka iş yerine sürekli yer değiştirmesini etik bulmuyorum.					

20.Başka bir iş yerinden daha iyi bir i teklifi alsam bile, iş yerimden ayrılmak bana doğru gelmiyor.					
21.Bu iş yerinde çalışmaya devam etmemin en önemli nedeni, sadakate değer verdiğim ve ahlaki bir zorunluluk duyduğum içindir.					
22.Bana çalıştığım iş yerine sadık olmam öğretildi.					
23.Kariyerinin büyük bir kısmını aynı iş yerinde çalışan insanların bundan büyük fayda sağlayacaklarını düşünüyorum.					
24.Bana göre çalışanlar için ‘iş yerinin adamı’ olma isteği her zaman önemli olmuştur.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı :Caner, Ali
Uyruğu : T.C.
Doğum tarihi :25/08/1990
Medeni hali : Bekâr
e-mail : alixqwxqw66@gmail.com

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans:	Gazi Üniversitesi, İnsan Kaynakları Yönetimi	2016-2019
Lisans:	Gazi Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi	14/06/2014
Lise:	Yavuz Sultan Selim Anadolu Lisesi	15/06/2008

Yabancı Dil

İngilizce

Yayımlar: Caner, A. (2019).“Tükenmişliğin duygusal boyutunun örgütsel bağlılığın duygusal boyutuna etkisi”, *İşletme Araştırma Dergisi*.



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..

