



CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Ana Bilim Dalı
Sayısal Yöntemler Bilim Dalı

**YAPISAL EŞİTLİK MODELİ KULLANARAK TÜKENMİŞLİK
VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE
BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Murat Yıldırım

Sivas
Haziran 2017

CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Ana Bilim Dalı
Sayısal Yöntemler Bilim Dalı

**YAPISAL EŞİTLİK MODELİ KULLANARAK TÜKENMİŞLİK
VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE
BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Murat YILDIRIM

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ

Sivas
Haziran 2017

KABUL VE ONAY

Üniversite: : Cumhuriyet Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ana Bilim Dalı : İşletme Ana Bilim Dalı
Bilim Dalı : Sayısal Yöntemler Bilim Dalı
Tezin Başlığı : Yapısal Eşitlik Modeli Kullanarak Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama
Savunma Tarihi : 16.06.2017
Danışmanı : Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ

Unvanı - Adı Soyadı

İmza

Jüri Başkanı : Prof. Dr. Mahmut KARTAL

Üye : Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ

Üye : Doç. Dr. Selahattin YAVUZ

Oy Birliği

Oy Çokluğu

Murat YILDIRIM tarafından hazırlanan “Yapısal Eşitlik Modeli Kullanarak Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Uygulama” başlıklı tez, kabul edilmiştir.
...../...../.....

Prof. Dr. Ahmet ŞENGÖNÜL
Enstitü Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans/Doktora/Sanatta Yeterlik tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

- 1- Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;
- 2- Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;
- 3- Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dahil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;
- 4- Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntıladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi,

beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.

İmza

Murat YILDIRIM



İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
KISALTMALAR DİZİNİ	vii
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
ÖZET	xiii
ABSTRACT	xv
1.BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1 Araştırmanın Amacı Ve Önemi.....	2
1.2 Araştırmanın Kapsamı Ve Sınırları.....	3
2.BÖLÜM	5
2. TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI	5
2.1 Tükenmişlik Kavramı.....	5
2.1.1 Tükenmişlik Sendromuna Genel Bakış	5
2.1.2 Tükenmişliğin Tanımı	7
2.1.3 Tükenmişlik Modelleri	11
2.1.3.1 Cherniss Tükenmişlik Modeli	11
2.1.3.2 Edelvich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	12
2.1.3.3 Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	13
2.1.3.4 Pines Tükenmişlik Modeli.....	14
2.1.3.5 Meier Tükenmişlik Modeli.....	15
2.1.3.6 Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	17
2.1.3.7 Maslach Tükenmişlik Modeli.....	19
2.1.4 Tükenmişlik Araştırmaları Tarihi	22
2.1.4.1 Öncü Safha	22

2.1.4.2 Ampirik Araştırmalar Safhası	23
2.1.5 Tükenmişlik İle İlgili Kavramlar	24
2.1.6 Tükenmişliğin Belirtileri.....	26
2.1.6.1 Fiziksel Belirtiler	26
2.1.6.2 Ruhsal/ Psikolojik Belirtiler	27
2.1.7 Tükenmişliğin Nedenleri	28
2.1.7.1 Örgütsel Faktörler	29
2.1.7.1.1 Aşırı İş Yüğü	30
2.1.7.1.2 Kontrol.....	31
2.1.7.1.3 Ödüü	33
2.1.7.1.4 Adalet.....	33
2.1.7.2 Bireysel Faktörler	34
2.1.7.2.1 Demografik Değişkenler.....	34
2.1.7.2.2 Kişilik Özellikleri	35
2.1.7.2.3 Beklenti Düzeyi	36
2.1.8 Tükenmişliğin Birey Ve Kurumlar Üzerindeki Sonuçları	36
2.1.8.1 Tükenmişliğin Kişisel Bedeli	37
2.1.8.2 Tükenmişliğin İş Hayatına Etkileri.....	37
2.1.8.3 Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri.....	38
2.2 İşten Ayrılma Niyeti	39
2.2.1 İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Faktörler	40
2.2.1.1 Çevresel ya da Harici Faktörler	41
2.2.1.2 İş İle İlgili Faktörler.....	41
2.2.1.3 Kişisel Faktörler.....	41
2.2.2 İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları	42
2.2.3 İçsel İşten Ayrılma Kavramı.....	44

3.BÖLÜM.....	47
3.YAPISAL EŞİTLİK MODELİ (YEM).....	47
3.1YEM' e Giriş	47
3.1.1 YEM' in Tanımı Ve Önemi.....	47
3.1.2 YEM' in Tarihsel Gelişimi	49
3.1.3 YEM İle İlgili Temel Kavramlar	51
3.1.3.1 Egzojen ve Endojen Değişkenler.....	52
3.1.3.2 YEM' in Tahmini.....	54
3.1.4 Yapısal Model Örnekleri	55
3.1.5 YEM Stratejileri.....	58
3.2 YEM' in Varsayımları ve Aşamaları.....	60
3.2.1 Modelin Varsayımları.....	60
3.2.1.1 Çok Değişkenli Normallik Varsayımı	60
3.2.1.2 Doğrusallık Varsayımı	62
3.2.1.3 Çoklu Doğrusal Bağlantı (Multicollinearity).....	62
3.2.1.4 Örneklem Hacmi	63
3.3 YEM' in Adımları	64
3.3.1 Modelin Belirlenmesi	64
3.3.2 Modelin Tanımlaması.....	65
3.3.3 Modelin Tahmini	66
3.3.4 Modelin Testi.....	67
3.3.5 Modelin Modifikasyonu	67
3.4 Faktör Analizi.....	69
3.4.1 Faktör Analizinin Amacı ve Önemi.....	69
3.4.2 Faktör Analizinin Varsayımları	70
3.4.3 Faktör Analizinde Kullanılan Yöntemler	71

3.4.4 Verilerin Faktör Analizine Uygunluğunun Araştırılması	72
3.4.5 Faktör Analizinde Döndürme-Rotasyon	73
3.4.6 Doğrulayıcı Faktör Analizi (Comfirmatory Factor Analysis)	74
3.5 Yol Analizi	76
3.5.1 Yol Analizinin Genel Çerçevesi	76
3.6 YEM’ de Kullanılan Uyum İyiliği ve Değerlendirme Ölçütleri.....	79
3.6.1 YEM’ de Uyum İndeksleri.....	79
3.6.2 Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri.....	80
3.6.3 Mutlak Uyum İndeksleri	83
3.6.4 Koruyucu Uyum İndeksleri.....	84
3.6.5 Artık Temelli Uyum İndeksi	84
3.6.6 Model Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri	85
4. BÖLÜM.....	87
4. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ KULLANARAK TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ	87
4.1 Yöntem	87
4.1.1 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	87
4.1.2 Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketin Oluşturulması.....	87
4.1.3 Verilerin Değerlendirilmesi	88
4.2 Bulgular	89
4.2.1 Demografik Bilgiler	89
4.2.2 Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Ve Tükenmişlik Düzeyleri	91
4.2.3 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Analizi.....	92
4.2.4 Tükenmişliğin Demografik Bilgilere Göre Değerlendirmesi	93
4.2.4.1 Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesi.....	94

4.2.4.2 Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Farklılığının İncelenmesi ..	94
4.2.4.3 Tükenmişliğin Yaş Değişkenine Göre Farklılığının İncelenmesi .	95
4.2.4.4 Tükenmişliğin Kıdeme Göre Farklılığının İncelenmesi.....	96
4.2.4.5 Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesi	97
4.2.5 Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Ait Açıklayıcı Faktör Analizleri	98
4.2.5.1 Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) Testi.....	99
4.2.5.2 Bartlett Küresellik Testi (Bartlett Test of Sphericity)	99
4.2.5.3 Tükenmişlik Ölçeğine Açıklayıcı Faktör Analizinin Uygulanması	100
4.2.5.4 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Açıklayıcı Faktör Analizinin Uygulanması	103
4.2.6 Yapısal Eşitlik Modeli	105
4.2.6.1 Ölçüm Modeli.....	106
4.2.6.1.1 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi	106
4.2.6.1.2 İşten Ayrılma Niyetine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi	113
4.2.6.2 Yapısal Model.....	114
5.BÖLÜM.....	121
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	121
5.1 Sonuç	121
5.2 Öneriler.....	123
KAYNAKÇA	125
EKLER.....	135
EK 1: Anket Formu	135
ÖZ GEÇMİŞ.....	139



KISALTMALAR DİZİNİ

AFA	: Açıklayıcı Faktör Analizi
AGFI	: Adjusted Goodness-of-fit Index (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)
AIC	: Akaike Bilgi Kriteri
AMOS	: Analysis Of Moment Structures
CAIC	: Tutarlı Akaike Bilgi Kriteri
CFI	: Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
ECVI	: Beklenen Çapraz Doğrulama İndeksi
GFI	: Goodness-of-fit Index (Uyum İyiliği İndeksi)
IFI	: Incremental Fit Index (Artırmalı Uyum İndeksi)
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
LISREL	: Linear Structural Relationships
NFI	: Normed Fit Index (Normlaştırılmış Uyum İndeksi)
NNFI	: Non-Normed Fit Index –veya-Tucker Lewis Index (Normlaştırılmamış Uyum İndeksi veya Tucker-Lewis İndeksi)
p	: Anlamlılık Seviyesi
PGFI	: Parsimony Goodness-of-fit Index (Sıkı Uyum İyiliği İndeksi)
PNFI	: Parsimonious Normed Fit Index (Sıkı Normlaştırılmış Uyum İndeksi)
RMR	: Root Mean Square Error (Ortalama Hataların Karekökü İndeksi)
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü)
SPSS	: Statistical Package For The Social Sciences
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli
TLI	: Tucker-Lewis Uyum İndeksi
JKW	: Jöreskog- Keesking- Wiley



TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1. İşten Ayrılmanın Muhtemel Negatif ve Pozitif Sonuçları	44
Tablo 4.1 Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları	89
Tablo 4.2 Katılımcıların Yaş Aralıklarına Göre Dağılımları	89
Tablo 4.3 Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Dağılımları	90
Tablo 4.4 Katılımcıların Kıdemlerine Göre Dağılımları.....	90
Tablo 4.5 Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları	91
Tablo 4.6 Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Ve Tükenmişlik Düzeyleri	91
Tablo 4.7 Cronbach Alfa Katsayısı Değerlendirmesi	92
Tablo 4.8 Ölçeklere Ait Cronbach Alfa Katsayıları.....	93
Tablo 4.9 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Kolmogorov- Smirnov Test Sonuçları.....	93
Tablo 4.10 Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem t Testi.....	94
Tablo 4.11 Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Tek Yönlü Varyans Analizi	95
Tablo 4.12 Tükenmişliğin Yaş Değişkenine Ait Tek Yönlü Varyans Analizi	96
Tablo 4.13 Tükenmişliğin Kıdeme Göre Tek Yönlü Varyans Analizi	97
Tablo 4.14 Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi.....	98
Tablo 4.15 Tükenmişlik Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Küresellik Test Sonuçları..	99
Tablo 4.16 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Küresellik Test Sonuçları.....	100
Tablo 4.17 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Faktör Yükleri	101
Tablo 4.18 Tükenmişlik Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı	102
Tablo 4.19 Analiz Sonuçlarına Göre Faktörlere Ait İfadeler.....	103
Tablo 4.20 Faktörler Ve İfade Yükleri.....	104
Tablo 4.21 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı	104
Tablo 4.22 Analiz Sonuçlarına Göre Faktöre Ait İfadeler.....	105

Tablo 4.23 Uyum İyiliği İndeks Sonuçları.....	106
Tablo 4.24 Analiz Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları.....	107
Tablo 4.25 Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları.....	108
Tablo 4.26 Uyum İyiliği İndeks Sonuçları.....	110
Tablo 4.27 Analiz Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları.....	111
Tablo 4.28 Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları.....	112
Tablo 4.29 Uyum İyiliği İndeks Sonuçları.....	113
Tablo 4.30 Analiz Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları.....	113
Tablo 4.31 Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları.....	114
Tablo 4.32 Yapısal Eşitlik Modelinin Uyum İyiliği İndeks Sonuçları	115
Tablo 4.33 Analiz Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları.....	116
Tablo 4.34 Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları.....	117

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	12
Şekil 2.2 Örgütsel Tükenmişlik Modeli.....	30
Şekil 3.1 YEM' in Tarihsel Gelişimi	51
Şekil 3.2 Gözlenen ve Gizli Değişkenler	52
Şekil 3.3 Değişkenler Arasındaki İlişkiler	53
Şekil 3.4 YEM' de Genel Olarak Kullanılan Temel Semboller	55
Şekil 3.5 Yapısal Regresyon Modeli.....	57
Şekil 3.6 YEM' in Aşamaları.....	68
Şekil 3.7 Açıklayıcı Faktör Analiz Şematiği.....	70
Şekil 3.8 Birinci Düzey Çok Faktörlü Model	75
Şekil 3.9 İkinci Düzey Çok Faktörlü Model	75
Şekil 3.10 Gözlenen ve Gizli Değişkenlerle Yol Analizi	78
Şekil 4.1 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	109
Şekil 4.2 Tükenmişlik Ölçeğine Ait İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	110
Şekil 4.3 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	114
Şekil 4.4 Araştırmanın Modeli.....	115
Şekil 4.5 Yapısal Eşitlik Modeli	118



ÖZET

YILDIRIM, Murat. Yapısal Eşitlik Modeli Kullanarak Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Sivas, 2017.

Bu çalışmanın konusu, hizmet sektöründe önemli bir yere sahip olan banka çalışanlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleridir. Banka çalışanlarının yaşamış ya da yaşayacakları sorunlar arasında önemli bir yere sahip olan bu iki konu, YEM tekniği ile incelenmiştir.

Çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramları tanımlanarak bu konulara ait geniş bir açıklama, literatür taramasıyla verilmiştir. Konuların değerlendirilmesi adına geliştirilen ölçekler ve alt boyutları da ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır.

Ele alınan konular arasındaki ilişkileri incelemek ve aynı zamanda da bu iki konunun değerlendirilmesi için literatürde sıkça kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini tespit etmek adına YEM tekniğinden yararlanılmıştır.

YEM tekniği çalışmanın ilerleyen bölümlerinde derinlemesine bir şekilde ele alınarak, konunun literatürde sahip olduğu alt yapı bu çalışmada da verilmiştir. YEM tekniğinden yararlanmak adına çalışmada SPSS 20 ve AMOS 23 paket programları kullanılmıştır.

Çalışmada gerçekleştirilmek istenen amaç doğrultusunda Tokat, Sivas ve Kayseri illerinin merkez ilçelerinde çalışan banka çalışanlarına ölçeklerde geçen ifadelerin yanı sıra bazı demografik ifadeler de yönetilerek çalışmanın verisi elde edilmiştir. Elde edilen veriler ile YEM tekniğinden faydalanarak araştırmanın hipotezleri değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonuç kısmında tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönde yüksek oranda bir ilişki elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Yapısal Eşitlik Modeli.



ABSTRACT

YILDIRIM, Murat. An Analysis of the Relationship Between the Concepts of Burnout and Intention to Leave from Job by Using Structural Equation Model: An Application on Bank Employees, M.Sc. Thesis, Sivas, 2017.

The subject of this study is the intention of the bank employees, who have an important place in the service sector, to separate their burnout and job. These two issues, which have a significant place among the problems experienced by the employees of the bank, have been examined by the SEM technique.

The concepts of burnout and intent to leave from work were defined and a broad description of these topics was given by literature review. Scales and sub-dimensions developed for the evaluation of the subjects are also discussed in detail.

At the same time, the SEM technique was used to assess the construct validity of the scales frequently used in the literature for the evaluation of these two topics.

The SEM structure is discussed in depth in the later sections of the work and the underlying structure of the SEM is given in this work. SPSS 20 and AMOS 23 package programs were used to study for the benefit of the SEM technique.

In line with the aim to be carried out in the study, the statements of the employees working in the central districts of Tokat, Sivas and Kayseri illusions, as well as some demographic expressions, were handled. The hypotheses of the study were evaluated by using the obtained data SEM technique. In the conclusion of this study, there was a high correlation between burnout and the intention to leave the work in a meaningful and positive way.

Keywords: Burnout, Intention to leave from work, Structural Equation Model.



1.BÖLÜM

GİRİŞ

Hizmet sektörü günümüzde küreselleşen dünya ile birlikte önemli bir pazara sahiptir. Sektörden elde edilen getirinin fazla olması, hizmet edinimlerindeki kolaylık ve müşterilerin farklı seçeneklere sahip olması bu pazardaki rekabeti üst düzeylere çıkarmaktadır. Duygusal emeğin fazlaca harcandığı bu sektörde çalışanlar, bu üst düzey rekabet koşulları altında kaynaklarını tüketmektedirler. Sektörün insan sermayesi üzerinde kurulmuş olması ve hedeflediği amaçlara ulaşmada en önemli faktörün çalışanlarının hizmet etme kalitelerinin olması sektörün inanılmaz bir hızla çalışanların duygusal emek ve çabalarının tükenmesine sebebiyet vermektedir. Sektördeki bu durum çalışanlar açısından materyal dünyanın rekabeti altında ezilmeye dönüşmektedir.

Hizmet sektörü çatısı altında mali ve finansal anlamda hizmet sunan bankalar açısından da yukarıda bahsedilen durumlar aynı derece geçerlilik göstermektedir. Çalışanların hizmet sunma adına gerçekleştirmiş oldukları hizmetler müşterilerin finansal yapıları üzerinde etkili olduğu için müşteri ile çalışan arasında şiddetli bir gerginlik ve sıkıntıların çıkması muhtemeldir. Durum çalışanlar açısından müşterilerine daha iyi hizmet sunmak adına rekabetten daha fazlasına gittikçe duygusal emek ve çaba artık belli oranlarda düşmeye ve bitmeye doğru yol alacaktır. Çalışanların olası bazı sorunların kendilerinden bilinmesi bahsedilen olumsuz durumlara ek olunca günümüzün önemli sendromlarından biri olan tükenmişliğin yaşanması kaçınılmazdır.

Tükenmişlik gelişim tarihi itibariyle insan ilişkilerinin fazlaca olduğu mesleklerde tanımlanmış bir sendromdur. Bu sendromun günümüzde oldukça popüler olmasının nedeni, sonuçlarının hem çalışanı hem örgütü hem de sosyal hayatı çok ciddi anlamda etkilemesidir. Tükenmişlik yaşayan bir çalışan hem fiziksel hem de ruhsal anlamda sıkıntılar yaşar. Çalışan yaşamış olduğu bu sıkıntıların üstesinden gelmek adına ilişki kurmak zorunda olduğu müşterilerine veya sosyal çevresine karşı bir set çeker. Yapılan bu tutum aslında çalışanın kendisini koruması

ve daha fazla tükenmemesi için bir kalkan üretmesidir. Bu durum sonucunda çalışan iş arkadaşlarına, müşterilerine ve ailesine karşı daha soğuk davranmaya başlar. Yaşanan duygusal tükenmenin yanında iş yerindeki başarıda da azalmanın olması çalışanın işinden ayrılmasını tetikler. Tükenmişliğin en somut belirtilerinden biri olan işten ayrılma örgütü ciddi anlamda zarara uğratabilir.

Günümüz koşulları çalışanlar açısından böyle olumsuz sonuçlar doğururken bu sorunun ele alınması ve matematiksel anlamda rakamlar gibi somut verilerle değerlendirilmesi oldukça önemlidir. Aksi takdirde tükenmişlik gibi sinsi, sonuçları herkesi etkileyen ve bulaşıcı olan bir hastalığın ne düzeyde olduğu konusunda fikir sahibi olmak oldukça zordur. Soyut kavramların ele alınmasında oldukça popüler olan ve birçok değişkenin karmaşık yapısının değerlendirilmesine izin veren yapısal eşitlik modeli banka çalışanlarındaki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini değerlendirme adına araştırmanın amacı açısından önem arz ettiği için çalışmada bu istatistiksel yöntem seçilmiştir.

Yapısal eşitlik modeli güncel hayatta karşılaşılan soyut kavramları yaşadığı çerçeve ile ele alırken aynı zamanda da kavramlar arasındaki doğrudan ya da dolaylı etkileri göstermede oldukça başarılıdır. Bu yapısıyla da diğer birçok istatistiksel yöntemden ayrılmaktadır. Diğer istatistiksel metotlar teorikte belli bir sonuçlar türetse de güncel hayat problemlerinde ilişkilerin yapısı ve ilişki boyutu farklılık göstermektedir. Bu açıdandır ki günümüzde birçok bilim dalında yapısal eşitlik modeli yaygın bir şekilde kullanılmaktadır.

1.1 Araştırmanın Amacı Ve Önemi

Araştırmanın genel amacı banka çalışanlarının tükenmişlik yaşama düzeylerini belirlemek ve tükenmişliğin işten ayrılmaya etkisini ortaya koyarak gerekli tedbir ve önlemlerin alınmasını adına bazı sonuçlar üretmektir. Bu bağlamda tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti geniş bir şekilde ele alınarak konuların ağırlıkları ve sonuçlarının değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Gerçekleştirmek istenen amaç doğrultusunda yapısal eşitlik model tekniği seçilmiştir.

Yapısal eşitlik modeli teorik gerekçelerle kurulan modellerde doğrudan ya da dolaylı ilişkilerin ortaya konmasını sağlarken aynı zamanda da değişkenlerin sabit

tutulduğu farklı modeller arasında ilişkileri en iyi şekilde açıklayan modelin oluşturulmasını sağlamaktadır. Bu yönüyle yapısal eşitlik modeli araştırmacılara ön göremedikleri birtakım ilişkilerin de varlığını ortaya koymaktadır.

Araştırmanın konusu ve sonuçları toplum genelinde olmak üzere birçok çalışanı ve yöneticiyi ilgilendirmektedir. Araştırmanın önemi geniş bir kitleye seslenmesi ve sonuçların herkes için oldukça ciddi olmasından kaynaklanmaktadır. Bu açıdan çalışmanın genelinden elde edilen bilgiler ışığında gerekli tedbir ve önlemlerin alınması oldukça önemlidir.

1.2 Araştırmanın Kapsamı Ve Sınırları

Araştırmanın genel amacı banka çalışanlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini tespit etmek ve bu konu üzerinden farkındalık oluşturmaktır. Bu amaç doğrultusunda çalışma, bütün banka çalışanlarını zaman ve maliyet gibi konulardan dolayı tam olarak kapsayamayacağı için belirli sınırlar içinde kalarak gerçekleştirilmiştir. Bilimsel çalışmalar genel anlamda bu tür sınır ve varsayımlar üzerinden gerçekleştirilmekte olup çalışmada geçen varsayımlar ise şunlardır:

- Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti literatüre göre tanımlanabilir ve ölçülebilir kavramlardır. Bu iki kavram çalışmada geçen ölçeklerle ölçülebildiği varsayılmıştır.
- Katılımcıların ankette geçen ifadelerle verdikleri yanıtların objektif ve samimi bir şekilde gerçekleri yansıttığı varsayılmıştır.

Araştırmanın sınırları ise şunlardır:

- Araştırma Tokat, Sivas ve Kayseri il merkezlerinde çalışan banka çalışanları ile sınırlıdır.
- Araştırmada verileri elde etme yöntemi olarak anket kullanılmıştır.
- Araştırmanın bulguları, ankette geçen ölçekler ve demografik özellikler yardımıyla elde edilen bilgiler ışığında değerlendirilmiştir.



2.BÖLÜM

2. TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI

2.1 Tükenmişlik Kavramı

2.1.1 Tükenmişlik Sendromuna Genel Bakış

Tükenmişlik sendromu, çalışanların sürekli değişen teknolojik gelişmeler, işyerinde rol belirsizliği, iş yükü fazlalığı, artan rekabet koşulları ve zorlaşan örgütsel yapılar gibi olumsuz yapıların içerisinde kalmaları sonucunda çalışanlarda fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak ortaya çıkan bir bitkinlik, duyarsızlaşma sendromudur. Tükenmişlik sendromunu genellikle iş yaşamında kendini daha iyi bir konuma getirmek için elinden geleni fazlasıyla yapan ve bu durumda da kaynaklarını tüketerek kendilerini yoğun bir stresin içerisinde bırakan bireylerde gözükmektedir (Tunç, Gündüz 2010: 86).

Tükenmişlik sendromu daha çok insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda kalan insan odaklı meslek gruplarında örneğin; avukatlarda, doktorlarda, hemşirelerde ve öğretmenlerde gözükmektedir. Ancak günümüzde yapılan birçok çalışmada diğer meslek gruplarında da görüldüğü ortaya çıkmıştır (Çapri 2006: 63).

Günümüzde örgütler zorlaşan rekabet koşulları ve yoğun iş durumları yüzünden “az ile çok iş yapan”, örgüte bağlılığı fazla, daha bilgili çalışanları tercih etmekte ve bu durumda çalışanlar arasındaki rekabetçi yapıyı artırmaktadır (Özgen, Perçin 2010: 198). Örgütün bireyden yüksek taleplerinin olması çalışanların yoğun strese maruz kalmalarına sebebiyet vermekte böylelikle de çalışanlarda duygusal ve fiziksel tükenme başlamaktadır (Keser 2012: 456). Tükenmişlik sadece fiziksel ve duygusal olarak bireyleri etkileyen ve onları duygusal olarak çöküntüye uğratan basit bir sendrom değildir.

Tükenmişliğe maruz kalan bireyler kendilerini örgütlerinde ifade etme, kanıtlama gibi fırsatlara sahip olmadıklarından bireylerde kişisel başarıda azalma, özgüven eksikliği ve sonuç olarak da kendilerini engellenmiş hissederler.(Özgen,

Perçin 2010: 198). Bu durumda bireylerde ruhen bir çöküntü, motivasyon kaybı ve kendini değersiz hissetme gibi birçok olumsuz durumun yanında sağlık durumunda da birçok kötüye giden durumlar gözükmemektedir. Örneğin, tükenme belirtisi gösteren bireylerde uyku bozukları, yorgunluk, enerji ve güç kaybı, bulantı, kas ve eklem ağrıları gibi birçok durumla karşı karşıya kalmaktadır (Naktiyok, Karabey 2005: 183).

Örgütlerin büyüme ve rekabet hırsı yüzünden kendi çalışanlarından sınırlarını zorlaması ve bunun yanında da çalışanlarına asla ulaşamayacağı hedefler koyarak fakına varmadan onların kaynaklarını tüketmeleri sağlanmış olmaktadır.

Bu gibi durumlarda hem çalışanda stres ortaya çıkmakta hem de örgütte stres artık belirgin bir şekilde her çalışanı etkileyen bir durum olmaktadır. Çalışanlarda ortaya çıkan tükenmişlik ya da belirgin bir strese karşın ortaya çıkan depresyon hali hem bireye hem de örgüte maliyeti çok büyüktür. Örneğin, örgüte maliyeti personel devridir ki bu durum hizmet sektöründe gerçekleşiyorsa kapanması zor bir durumdur. Çünkü hizmet sektörleri yapıları itibari ile meydana gelecek değişimlere ve krizlere karşı çok kırılabilir bir yapıya sahiptirler.

Bu durumun gerektirdiği ise krizlere ve olası farklı durumlara karşı dirençli olma ve hızlı bir şekilde var olan durum ve koşullara ayak uydurmaktır. Eğer örgütte personel devri çok hızlı ise örgütün kendisi için uygun eleman bulmada zorlanacağı bir gerçektir. Eğer örgüt uygun elemanı bulamaz ise rekabet edemez bir durumu gelir ki bu durumun sonunda da iflas etme veya devretme durumuyla karşı karşıya kalacaktır (Özgen, Perçin 2010: 198).

Örgütsel strese geçmeden önce stresi açıklarsak stres; sadece bir olay veya bir baskı karşılığında endişelenme, kaygılanma değil aynı zamanda fizyolojik olarak da kötüye gitme olarak ele alınabilir (Sabuncuoğlu, Tüz 2001: 231). Dünyanın birçok ülkesinde doktora başvuranların %50' sının stres kaynaklı olduğu ve fiziksel hastalıkların %80' in de stres gibi duygusal sebeplerden ortaya çıktığı bilinmektedir (Küçükaltan 2009: 190).

Çalışanlarda stres, iş yerinde fiziksel ortam koşulları ya da fiziksel ve psikolojik baskı sonucu ortaya çıkan ve bu baskıyı yenmek ya da üstesinden gelmek için çabalama sonucunda ortaya çıkmaktadır. Stresi etkileyen diğer birçok etmen de

vardır ki bunlar aile düzeni, kişinin kendi karakteri, yaşam tarzı, geçmişinde yaşadıkları olaylara verdiği tepkiler gibi bir çok etmen sayılabilir.

Stresin sebep olduğu sonuçlarda 3 ana başlık altında ele alınmaktadır. Bunlar psikolojik, örgütsel ve fiziksel sonuçlardır. Stres kavramı üzerinde yoğunlaşan Dr. Hans Selye geliştirmiş olduğu “Genel Uyum Belirtisi” kuramına göre kişi aşağıdaki 3 aşamada strese tepkisini göstermektedir (Sabuncuoğlu, Tüz 2001: 232- 234):

1.Alarm reaksiyonu: Bireyin stres faktörünü algıladığı ilk aşamadır. Birey bu aşamada dışarıdan gelen uyarıcıyı fark eder ve vücutta buna uygun olarak endokrin bezlerini salgılayarak gelen bu uyarıyı stres faktörü olmaktan çıkarmak isteyecektir.

2.Direnç dönemi: İlk aşamada üstesinden gelinemeyen stres uyarıcısına karşın vücut direnç dönemine geçerek karşı koymaya veya bu uyarıya karşı uyum sağlamaya çalışır. Fakat bu dönemde vücut direnci çok fazla artırmış olup farklı uyarıcılara karşı da savunmasız kalabilir.

3.Tükenme dönemi: Alarm reaksiyonu ve direnç dönemlerinin her ikisinde de birey eğer stres uyarının üstesinden gelebilir ise normal haline geri döner. Stres uyararı şiddetini fazlalaştırır ve bireyde artık cevap durumuna gelirse bireyde tükenme başlayacaktır.

Tükenme evresinde kişi fizyolojik olarak çok bitkin bir durumda olduğundan hem hastalıklara karşı hem de psikolojik olarak bitkinliğe çok açık bir duruma gelecektir. Selye’ nin bu yaklaşımına göre tükenmişlik aşırı ve sürekli strese maruz kalan bireylerde ortaya çıkmaktadır (Küçükaltan 2009: 191).

Tükenmişlik en yalın haliyle hem bireye hem de bulunduğu örgüte ya da sosyal çevreye zararı olan ve sinsi bir şekilde ilerleyen bir hastalıktır. Kısaca tükenmişlik bireyin fiziksel, duygusal ve ruhsal anlamda bir çöküntüye ya da erozyona uğramasıdır.

2.1.2 Tükenmişliğin Tanımı

Çağımızın önemli sorunlarından biri olan tükenmişlik ilk olarak Graham Greene adlı yazarın yazmış olduğu “Bir Tükenmişlik Vakası (A Burn- Out Case)”

adlı romanında geçmektedir. Roman ruhsal anlamda çöküntüye uğramış mimarın işinden ayrılarak Afrika ormanlarına kaçışını ele almaktadır (Keser 2012: 455).

1974 yılına gelindiğinde ise tükenmişlik kavramı ilk kez klinik psikolog olan Herbert Freudenberger' in gönüllü sağlık çalışanlarındaki hayal kırıklığı, işi bırakma eğilimi ve güç kaybını tanımlamak için yaptığı çalışmada geçmektedir (Kaçmaz 2005: 29)

Freudenberger' e göre tükenmişlik (1974: 159) “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlanmıştır (Freudenberger 1974: 159).

Freudenberger' in bu tanımından sonra tükenmişlikle ilgili birçok çalışma ve tanım geliştirilmiştir. Birçok farklı tanımın yapılmış olması tükenmişliğin genel anlamda temeline inilemediğini ya da tam olarak anlaşılmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Fakat yapılan tanımlarda ortaya çıkan tükenmişlik genellikle insan odaklı mesleklerde çalışan ve yaptığı iş gereği olarak duygusal emeğin fazla olduğu, idealist kişilerde gözükken bir sendromdur (Basım, Şeşen 2006: 16).

Tükenmişlikle ilgili Freudenberger' in ilk tanımdan sonra başka tanımlamalarda yapılmıştır bunlardan literatüre önemli kazanımlar sağlayanlardan bazıları şunlardır:

Storlie 1979' da tükenmişliği bireylerin hayatlarında yaşadıkları olumsuz durumları reddettiği durumlarda ortaya çıkan bir durum olarak ele almıştır. Storlie' nin bu görüşüne göre bireyler olumsuz bir durumun farkına varırlar fakat bunu ifade etmede net bir söylemlerinin olmayışı bu durumu göz ardı etmelerine yöneltir. Böylelikle de bireylerde sürekli bir ümitsizlik ve yorgunluk hali ortaya çıkmaktadır (Tümkiye 1999: 26)

Storlie görüşünde tükenmişliğin aslında karşılığı net bir söylemle ifade edilemeyen bir duygusal bıkkınlık olarak ele alır. Storlie sonuç olarak da tükenmişlik yaşayan bireylerin yaşadıkları bu duruma engel olmadıkları ve hatta uyum gösterdiklerini ifade ederek bu bireylerin artık yeni bir şeyler ortaya koymaktan uzaklaştıklarını belirtir (Tümkiye 1999: 26).

Cherniss (1980) tükenmişlikle ilgili ilk çalışmaları yapanlar arasında olup tükenmişliği strese karşı bir tepki olarak görmektedir. Cherniss bu görüşüyle strese baş etmede yetersiz kalan bireylerde tükenmişliğin ortaya çıktığını ifade ederken tükenmişliğin sonucu olarak da bireyin işi ile ilgili psikolojik bağını kopardığını ifade etmektedir (Çil 2016: 14).

Cherniss tükenmişliği zamana yayılmış bir durumun sonucu olarak ele almıştır. Cherniss' e göre stres kaynakları aşırı iş yükü, rol belirsizliği, çatışma gibi birçok olumsuz durumdur (Um, Harrison 1998: 100- 115).

Cherniss' e göre birey eğer bu stres kaynaklarının üstesinden gelemez ise tükenmişlik olgusunu yaşayacak olup artık eski idealizmini, motivasyonunu ve işle ilgili olan beklentilerini yitirerek çalışma arkadaşlarıyla kendi arasında olan duygusal bağı koparacaktır (Cherniss 1980: 5).

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliği birbirini izleyen aşamalardan oluştuğunu ve tükenmişliğin sebeplerinin de aşırı iş yükü, fazla çalışma, örgütteki problemler, az ücret ve beklentilerle karşılaşılanlar arasındaki uçurumlardan kaynaklandığını ifade etmişlerdir. Edelwich ve Brodsky 'e göre tükenmişlik Coşku(Enthusiasm), Durgunluk(Stagnation), Engellenme(Frustration) ve Duyarsızlaşma(Apathy) gibi evrelerin tamamlanmasının sonucunda ortaya çıkmaktadır (Edelwich, Brodsky 1980: 14).

Cardinell (1981: 18) tükenmişliği “insanın hayatında ortaya çıkan ciddi bir rahatsızlık belirtisi; orta yaş krizi” olarak ele almıştır.

Perlman ve Hartman(1982: 283) tükenmişliği strese verilen üç tepkinin sonucu olarak ele almıştır. Strese verilen tepkinin üç boyutunu da şöyle sıralamışlardır.

- Fiziksel ve duygusal bitkinlik,
- Üretkenlikte azalma,
- Başkalarına karşı ilgisizlik yani duyarsızlaşma.

Perlman ve Hartman yaptıkları çalışmada tükenmişlik üzerine geniş çaplı bir çalışma gerçekleştirmiş olup aynı zamanda da oluşturdukları bu modelin diğer araştırmacılar için tükenmişliği modellemede önemli bir kaynak oluşturacağını savunmuşlardır (Perlman, Hartman 1982: 283).

Pines ve Aronson tükenmişliği duygusal zorlanmalara maruz kalan bireylerde ortaya çıkan bir durum olarak ele alırken tükenmişliğin boyutlarını da üç ana başlık altında özetlemişlerdir (Pines, Aronson 1988: 9).

Bunlardan ilki bireyde fiziki olarak gerçekleşir ve tükenmişlik yaşayan bireylerde bir bitkinlik, kendisini sürekli olarak yorgun hissetme ve enerjilerinde bir azalma olur. İkincisi ise duygusal anlamda gerçekleşir ki bireylerde bir ümitsizlik, motivasyon kaybı, aldatılma gibi birçok olumsuz durum yaşanır. Modele göre son boyutta zihinsel anlamda bir bitkinlik yaşanır. Bu son boyutta ise birey kendisine, hayatına ve çevresine karşı olumsuz davranışlar sergilemeye başlar (Pines, Aronson 1988: 12- 13).

Suran ve Sherdian 1985 yılındaki yaptıkları çalışmada tükenmişliği Eric Erikson'nun (1950, 1959) “kişilik gelişimi kuramı” kavramı üzerinden ele almışlardır. Suran ve Sherdian' a göre tükenmişlik dört temel aşamada gerçekleşen çatışmanın bir sonucudur. Bu aşamalar ise şunlardır (Suran, Sheridan 1985: 743-744):

- Rol karmaşası (Kimlik) aşaması
- Yeterlilik – Yetersizlik aşaması
- Verimlilik – Durgunluk aşaması
- Yeniden oluşturma – Hayal kırıklığı aşaması

Suran ve Sherdian yukarıda geçen dört aşamayla tükenmişliği açıklarken bir bireyin hayat yolunda yaşayacağı aşamaları da adım adım ele almıştır. Böylelikle de bireyin belli bir yaşa gelinceye kadar geçen dönemlerin hepsinde tükenmişlik yaşayabileceklerini ifade etmişlerdir (Dalkılıç 2014: 63).

Maslach' a göre tükenmişlik ise “iş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu” olarak tanımlanmıştır (Maslach 1982: 3).

Maslach'a göre (1978, 1981, 1982) tükenmişliğin gelişimi, yoğun iş talepleri karşısında bireylerin duygusal kaynaklarını tüketmesiyle başlar. Bu durumun sonucunda bireylerde duygusal tükenme oluşur. Bireyler karşılaştıkları sorunları çözmede elinden gelenin fazlasını yaptıklarında bile halen sorunların psikolojik baskısı altında olduklarını hissettiklerinde bu duruma bir çözüm olarak bir

duyarsızlaşma davranışı sergilerler. Maslach'a göre bu durum tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşmaya işaretler. Maslach duyarsızlaşma boyutunu bireylerin yaşadıkları psikolojik baskı karşısında bir kaçış ya da bir önleme olarak tanımlamıştır. Duyarsızlaşma boyutunda olan bireyler karşılaştıkları sorunları içselleştirmeden kaçınmak isteyeceklerdir. Bunun sonucunda ise bireyler iş yaşamlarında daha katı, soğuk ve ilgisiz tavırlar sergilerler (Dalkılıç 2014: 71).

Maslach'ın tükenmişliği açıklarken değindiği bir diğer boyut ise düşük kişisel başarıdır. Duyarsızlaşmayı yaşayan birey duygusal tükenmeyi yaşamamak adına ortaya koymuş olduğu katı, soğuk tavırların sonucunda çevresi tarafından seilmeyen bir birey olduğunu gözlemlediğinde kendisini suçlar ve sorunları çözmede kendisini yetersiz görür. Aslında yapmış olduğu bu ilgisiz ve soğuk tavırları sayesinde kendisini duygusal anlamda yıpratmak olan durumlardan koruyacaktı ama böyle olmadığının farkına varınca benlik saygısında azalma olur. Bireyin yaşadığı bu yetersizlik ve benlik saygısında azalma sonucunda birey tükenmişlik yaşayabilir ve hatta işinden ayrılabilir (Örmen 1993: 3).

2.1.3 Tükenmişlik Modelleri

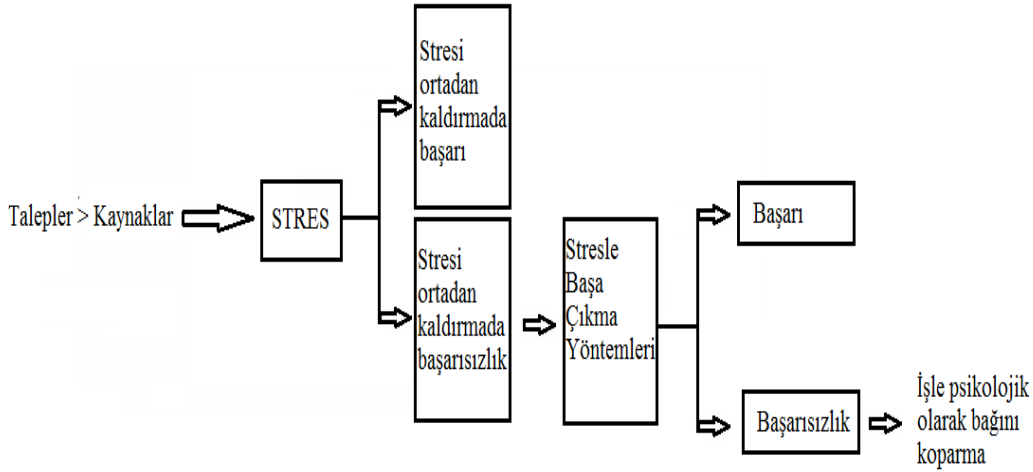
2.1.3.1 Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik kavramıyla yapılan ilk çalışmalara sahip olan Cherniss 1980 yılında yapmış olduğu çalışmada tükenmişliği strese bir tepki olarak doğan ve stresle baş etme davranışlarını kapsayan ve işle olan duygusal bağın kopmasıyla son bulan bir durum olarak ele almıştır (Altay, Akgül 2010: 91).

Cherniss tükenmişliği zamana yayılmış bir durumun sonucu olarak ele almıştır. Çünkü stres yaşayan bireyler stresi fark etme, direnç gösterme gibi iki temel dönemden geçerler. Bu dönemlerden ikisi stres faktörünün farkına varma ve bu duruma karşı direnç gösterip bu olumsuz baskının üstesinden gelmektir. Eğer birey bu stres faktörünün üstesinden gelemez ise son evre olan tükenme evresine geçmiş olacaktır (Küçükaltan 2009: 190).

Cherniss 'e göre stres kaynakları aşırı iş yükü, rol belirsizliği, çatışma gibi birçok olumsuz durumdur (Um, Harrison 1998: 100- 115).

Cherniss yapmış olduğu tükenmişlik modelinde tükenmişlik yaşayan bireylerin işleri ile ilgili bir takım olumsuz duygular yaşadığını ifade etmektedir. Bunlardan bazıları idealizmini kaybetme, çalışma arkadaşlar ile arasını set çekme motivasyon düşüklüğü gibi bir çok olumsuz durumdur (Stout, Williams 1983: 283-289). Yaşanan olumsuz durumların sebebi stres faktörünü ortadan kaldıramayan bireylerde motivasyon, coşku ve istek gibi olumlu duyguların bitmesidir. Cherniss modelinin şekle bürünmüş hali aşağıdaki gibidir (Dalkılıç 2014: 39):



Şekil 2.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

2.1.2.2 Edelvich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelvich ve Brodsky 1980' de tükenmişliği aşırı iş yükü, iş yerinde fazla çalışma saatleri, örgütsel sorunlar ve beklentilerle karşılaşılanlar arasındaki bir uçurum olarak görmüşlerdir. Ayrıca bu modelde tükenmişlik başkalarına da sirayet eden bir hastalık olarak ele alınmıştır (Özgen, Perçin 2010: 200). Edelvich ve Brodsky tükenmişliği birbirini izleyen aşamalardan ortaya çıktığını savunarak bu aşamaları da “Coşku(Enthusiasm), Durgunluk(Stagnation), Engellenme(Frustration), Duyarsızlaşma(Apathy)” evreleri olarak tanımlamışlardır (Edelvich, Brodsky 1980: 14).

Coşku evresinde yüksek düzeyde mutluluk ve enerji vardır. Birey işi için elinden geleni yapar ve çok fazla beklentiye girerek umutlanır. Daha sonraki evre olan durgunluk evresinde birey işi ile ilgili karşısına çıkan engellere artık takılmaya başlar ve bazı durumlarda da üstesinden gelemez hale gelerek eski enerjisini yitirir ve işi ile ilgili durumları sorgulamaya başlar. Bir sonraki evre olan engellenme

evresinde ise birey yaşadıkları zorlukların aslında üstesinden gelinemez olduğu kanısına varır ve yüksek düzeyde bir engellenme hisseder. Son aşama olan duyarsızlaşma evresinde ise birey yaptığı işten zevk almaz daha önceden göstermiş olduğu gayreti gösteremez ve işini sadece geçim kaynağı olarak görüp işinde çok ciddi anlamda bıkkınlık sergiler (Güven 2013: 8).

2.1.3.3 Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman'ın (1982) tükenmişlik modeli, House ve Wells (1978), Beehr ve Newman (1978) ve Matteson ve Ivancevich (1979) 'in yaptıkları araştırmalara dayanmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik, strese verilen tepkiden dolayı ortaya çıkan üç durumun özetidir. Bu durumlar ise, fiziksel ve duygusal bitkinlik, üretkenlikte azalma ve başkalarına karşı ilgisizliktir (Akten 2007: 38).

Perlman ve Hartman 1982 yılında geliştirmiş olduğu tükenmişlik modeli daha önceden yapılan tükenmişlikle ilgili çalışmaları içinde barındıran bir yapıya sahiptir. Model tükenmişliğin sebeplerini ararken hem kişisel değişkenleri hem de çevresel değişkenleri ele almıştır (Polatçı 2007: 25).

Perlman ve Hartman 'nın tükenmişlik modeli dört aşamadan oluşmaktadır. Bunlardan ilki, var olan durumun strese götürme derecesidir ki bu aşamada birey ya verilen iş için yeterli bilgi ve beceriye sahiptir ya da bireyin sahip olduğu iş birey için yeterli kaynaklara sahip değildir (Saçlı 2011: 14).

İkinci aşamada algılanan stres düzeyi aşamasıdır ki bu aşamada bireyin stresi algıladığı aşamadır. Stres her zaman bireylerde olumsuz sonuçlar doğurmasına sebep olmaz. Bu durum daha çok stresin şiddetine, uzun süreli olup olmayışına bağlıdır ve aynı zamanda bireyin bu stres faktörüne karşı vücut direncine de bağlıdır (Polatçı 2007: 27).

Strese verilen tepki aşaması da üçüncü aşamayı oluşturmaktadır. Bu aşamada birey strese karşı belirgin olarak üç temel tepkiyi vermeye başlar ki bunlardan ilki fizyolojik olarak gerçekleşir ve bireyde uyku bozuklukları, eklem ve kas ağrıları, kalp rahatsızlıklarında artış gibi tepkileridir. Diğer bir tepki de bireyin psikolojisinde olur. Psikolojik belirtilerde bireyin depresyona girmesi, sosyal çevresiyle anlaşmada sıkıntılar yaşaması gibi birtakım sorunlardır. En son olarak da

birey bazı davranışsal belirtiler gösterir. Örneğin işyerinden soğuma, özgüven kaybı, çekimserlik, işe geç gelmeler, iş yerinde bulunduğu ortamdan kendini uzaklaştırma gibi birçok belirti sayılabilir (Güven 2013: 9- 10).

Son aşama ise strese verilen tepkinin sonucu aşamasıdır. Bireyin üçüncü aşamada göstermiş olduğu tepkiler artık bu aşamada gerçekleşir ve birey artık birçok konuda danışmana veya doktora ihtiyaç duyar. Çünkü üçüncü aşamada bahsedilen fizyolojik, psikolojik ve davranış belirtiler artık bireyin yaşamına yön vermeye ve onu kontrol altına almaya başlar. Örneğin birey işinden ayrılabilir, birçok ciddi rahatsızlık yaşayabilir, sosyal çevresi ve ailesiyle artık bağımlı koparmış olabilir. Birey bahsedilen bu durumların dışında da birçok durumla karşı karşıya kalabilir. Bu gibi durumlar stres devam ettikçe ortaya çıkacak olup ve artık kişide tükenmişlik kaçınılmaz olacaktır (Polatçı 2007: 27).

Perlman ve Hartman' nın tükenmişlik modeli yayınlandığı yıllarda birçok araştırmacı için tükenmişliği açıklamada önemli dayanak olduğunu öne sürülse de birçok araştırmacı tükenmişliğin belirgin bir tanımının yapılamadığını ifade etmişlerdir (Beşyaprak 2012: 57).

2.1.3.4 Pines Tükenmişlik Modeli

Pines, tükenmişliği daha çok duygusal anlamda zorlanan bireylerde ortaya çıkan bir durum olarak ele almıştır. Bu modele göre tükenmişlik yaşayan bireyler fiziki olarak iş yerinde ya da diğer alanlarda bir yorgunluk, halsizlik ve güç kaybı yaşarlar. Yaşanan bu durumun yanında duygusal anlamda da bireylerde birtakım sıkıntılar baş gösterir ki bunlar genel anlamda bireyin duygusal emeğinin, çabasının bittiği durumlarda ortaya çıkar ve bireylerde bir isteksizlik, motivasyon kaybı, ümitsizlik ve işi ile ilgili bir çok hayalin yok oluşu gibi birtakım sonuçlar baş gösterir. Bu modele göre tükenmişliğin bir diğer belirtisi de zihinsel anlamda gerçekleşir ki bu durumda birey işi ve çevresindeki sosyal hayatı için birtakım olumsuz davranışlar sergiler. Birey bu durumun sonucunda ise geri dönüşü olmayan birçok sorunla karşı karşıya kalır (Pines, Aronson 1988: 9, 12- 15; Kervancı 2013: 13).

Pines yapmış olduğu modelde tükenmişliğin dinamiklerinde duygusal zorlanmanı olduğunu ifade etmiştir (Pines, Aronson 1988: 9). Meslek hayatları için

yüksek beklenti içinde olan bireyler karşılaştıkları iş yaşamlarında terfi etme, beğenilme, ödül alma gibi birtakım olumlu dönüşler alamamaları tükenmişlik durumunu yaşamlarını kaçınılmaz kılmaktadır.(Bahar 2006: 12).

Duygusal zorlanma karşısında işteki motivasyonu yüksek olan bireyler tükenmişliği yaşarken motivasyonu düşük olan bireyler tükenmişliği yaşamazlar. Bu bireylerde daha çok stres, depresyon gibi durumlar ortaya çıkar (Yıldırım 1996: 5). Pines ve Aronson' nun 1988 yılında geliştirmiş olduğu tükenmişlik ölçeği *Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden* sonra en çok kabul gören tükenmişlik ölçekleri arasında yer almaktadır (Dalkılıç 2014: 44).

2.1.3.5 Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier' in geliştirmiş olduğu model Bandura' nın “kendini yeterli bulma (self efficacy)” modeli üzerine kurgulanmış bir modeldir (Meier 1983: 1). Öz yeterlilik, bireyin hedeflediği amaçlara ulaşmada ortaya koyması gereken davranışları gerçekleştirmedeki bireysel yeterliliğidir. Öz yeterliliği yüksek olan bireyler yani amaçlarına ulaşmada kendini yeterli gören bireyler çevresel faktörleri ve kendi hayatlarını kontrol altına almada kendilerine inanmış bireylerdir. Bu doğrultuda hareket eden bireyler üç başlık altında harekete geçerler (Bandura 1997:1-2; Dalkılıç 2014: 48).

Bunlardan ilki “bilişsel(kognitif) yönde” gerçekleşir. Öz yeterliliği fazla olan bireyler kendilerine daha yüksek amaçlar koyarak bu amaçlar doğrultusunda zor şartlara uygun hareket etmeyi gerçekleştirirler. Kendilerine koydukları amaçlar doğrultusunda davranışlarını belirlerler. İkinci yönde harekete geçme ise “güdüsel/motivasyonel yönde” harekete geçmedir. Bu yönde harekete geçmede ise bireyler kendilerini amaçladıkları hedefler doğrultusunda motive etmeye çalışırlar ve öz yeterlilikleri ne denli yükse ise amaçlarına ulaşmada da o denli motive olacaklardır. Üçüncü yön ise “duygu durumu açısından” gerçekleşir. Öz yeterliliği fazla olan bireyler karşılaştıkları zor durumları birçok bireye göre daha farklı yorumlamaktadırlar. Bu tip bireyler karşılaştıkları baskı, stres, aile sorunu gibi sayabileceğimiz birçok zor durumu kontrol altına almada daha rahat olurlar ve bunları kendileri için tehdit olarak görmezler. Daha az öz yeterliliğe sahip olan bireylerde ise durum daha farklıdır. Onlar karşılaştıkları durumların aslında içinden

çıkılmaz bir durum olarak görürler ve yaşadıklarını sorunları paylaşıp başkalarından yardım almada, sorunların üzerine gidip daha rahat bir şekilde düşünmede yetersizdirler (Dalkılıç 2014: 48- 49).

Meier 1983' de ortaya koymuş olduğu tükenmiş modelini yukarıda da bahsedildiği gibi “öz yeterlilik” üzerine kurgulayarak tükenmişliği, bireylerin iş yaşamlarında karşılaştıkları sorunlara karşı olumlu pekiştiricilerinin az olması ve ceza beklentilerin yüksek olmasına bağlamıştır. Bu modele göre eğer bireyler olumlu pekiştiricileri harekete geçirmede kendinde bir güç ve yeterlilik göremiyor ise tükenmiş yaşamları kaçınılmazdır (Meier 1984: 1).

Bu model tükenmişliği “pekiştirme beklentiler, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme süreci” olarak dört farklı başlıkla açıklamaya çalışmıştır (Sılığ 2003: 18):

1.Pekiştirme Beklentileri (Reinforcement Expectancies): Meier' e göre (1983) bireyin iş yaşamındaki amaçlarını gerçekleştirmede önemsendiği pekiştiricilerinin gerçekleşmediği zaman ortaya çıkan durum tükenmişliktir (Dalkılıç 2014: 50).

2.Sonuç Beklentileri (Outcome Expectancies): Meier' e göre (1983) bu aşamada eğer birey amaçladığı sonuçlara ulaşabilmek için gerekli olan davranışsal tepkileri veremiyorsa tükenmişlikle karşı karşıya kalacaktır.

3.Yeterli Olma Beklentileri (Self-Efficacy Expectancies): Yeterli olma beklentileri bireyin arzuladığı amaçlara ulaşmada bireysel yeterliliğini ifade ederken eğer birey bu yeterliliğe sahip değilse tükenmişlik yaşayacaktır (Dalkılıç 2014: 50).

4.Bağlamsal Bilgi İşleme (Contextual Processing): Meier' in tükenmişlik modelinin dördüncü konusu olan bağlamsal bilgi işleme, bireylerin inanç yapılarının, sosyal hayatlarının, öğrenme becerilerinin tükenmişlikle doğrudan ilgisinin olduğunu ifade eder. Meier' e göre (1983) bireyin iş yaşamında verdiği tepkiler doğrudan bireyin kendisine ulaşan bilgi, hareket ve davranışları nasıl yorumladığı ve onları kendi bilgi süzgecinden nasıl işlediği ile ilgilidir (Sılığ 2003: 19).

Meier (1983), tükenmişliği daha çok bireylerin davranışlarına ve bilişsel algılamalarına dayandırmaktadır. Örneğin bu modele göre öz yeterliliği az olan bir birey karşısına çıkan durum ve koşulları kendi aleyhine çevirmede gerekli

davranışları sergilemeyecektir ve bu durumun neticesinde de tükenmişlik yaşamayı kaçınılmaz olacaktır (Baysal 1995: 27).

Bu model aynı zamanda bilişsel algılamının da tükenmişliği etkilediği savunmuştur. Hemen hemen herkes hayatta yaşadıklarını kendi bilişsel süzgecinden geçirerek algılar ve bu algılamının sonucunda da karşısına çıkan durumu yorumlar. Eğer bireyin yorumları olumsuz ise başta iş yaşamında bir memnuniyetsiz başlar ki bunun sonucu da iş yerinde tükenmişliğe kadar gider (Baysal 1995: 27).

2.1.3.6 Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan' nın (1985) tükenmişlik modeli daha çok gözleme dayalı bir modeldir. Bu model Eric Erikson' nun (1950, 1959) "kişilik gelişimi kuramı" üzerine temellendirilmiş bir modeldir.

Suran ve Sheridan' nın (1985) tükenmişlik modeli dört temel aşamada ele alınmıştır. Bu aşamalar ise şunlardır (Suran, Sheridan 1985: 743-744):

- Rol karmaşası (Kimlik) aşaması
- Yeterlilik – Yetersizlik aşaması
- Verimlilik – Durgunluk aşaması
- Yeniden oluşturma – Hayal kırıklığı aşaması.

Bu modelin ana konusu yukarıda bahsedilen aşamalarda gerçekleşen çatışmanın sonucunun tükenmişlik olmasıdır. Modelin ikinci aşaması dikkat edilirse Meier' in (1983) kendi modelinde bahsettiği öz yeterlilik konusuna değindiği ve bu kaynaktan beslendiği aşikârdır. Bu model Meier' nin modelinin dışında Gillepsi' nin (1980-1981) ve Meyer' in (1982) modellerinden de ilham almıştır (Dalkılıç 2014: 53).

1.Rol Karmaşası (Kimlik) Aşaması: Rol karmaşası ya da rol belirsizliği aşaması bireyin daha çok gelişim çağında hangi mesleğe karar vermesi gerektiği aşama ile ilgilidir. Bu gelişim dönemlerinde bireylerde seçmek istedikleri mesleğe ait bir rol kendilerinde belirgin bir yapıya bürünürken aynı zamanda da bireysel rolde ya da bireysel kimlikte belirginleşir. Yani meslek seçiminde hangi amaçları hedefliyorsa

ki örneğin, doktor olup başka insanlara yardım etmek gibi bir amacı olabilir bu tür amaçlar seçmek istediği mesleğin etrafını dolduran bir yapı olurlar.

Aynı dönemde bireyin kendisinde ego kimliği de belirginleşir. Meslek hayatından beklentileri bu ego kimliğini oluşturur. Örneğin mesleği kendisi için bir mali kaynak yada bir prestij kaynağı olarak görmesi ego kimliğini oluşturur. Bu ego kimliği ile mesleki kimlik arasındaki çatışma rol karmaşasına ve işi ile ilgili ideallerinde bir sapmaya sebep olacaktır. Böyle bir rol karmaşası içinde olan bireylerde hayliyle bir çatışma ve bu çatışmanın ardından da tükenmişlik yaşamaları kaçınılmazdır (Dalkılıç 2014: 54).

2.Yeterlilik – Yetersizlik Aşaması: Bu aşama ise bireyin kimlik kargaşasından daha çok bireyin mesleki kimliğinde profesyonelleşmesi ile ilgilidir. Genel olarak bireyler orta öğretimden sonra kimlik ve meslek seçimlerine yönelirler. Bu süreçte bireylerin kişisel kimliği ve mesleki kimlikleri artık belirgindir ve mesleğe ait kaygılar ve kişisel endişeler ortadan kalkmıştır. Bireyler meslek seçimlerinin ardından kendi alanlarında ne kadar iyi olduklarını sorgulamaya ve daha güzel işler ortaya koymaya çalışırlar. Bu süreçte kendisini ölçmek içinde kendisiyle denk olan arkadaşlarıyla kıyaslama yapar. Eğer kıyaslamanın sonucu kötü ise kişi kendisini iş yerinde değersiz olarak görerek mesleki anlamını yitirecektir. Bu durumda ortaya çıkan yetersizlik bireyi birçok olumsuz duruma sevk edecektir (Sılığ 2003: 20).

3.Verimlilik – Durgunluk Aşaması: Verimlilik-durgunluk aşaması, bireylerin mesleklerinde belli bir tecrübeyi kazandıktan sonraki aşamayı ele almaktadır. Bireyler meslek hayatlarında belli bir yeterliliği ve deneyimi elde ettikten sonra kariyer seçimlerine yönelip kendileri için bir yol haritası çizmeye başlarlar. Bu dönemde bireyler kariyerleri ile ilgili birtakım amaçlar gözetirken bir yandan da kişisel mutlulukları için de bir yol haritası çıkarırlar. Örneğin aile kurma, işi ile alakasız hobi edinme gibi kişisel mutluluk araçlarına yönelirler. Bireyler bu dönemlerinde mesleki kariyer ile kişisel mutluluk arasında karar verirken birtakım seçimler yapmaları gerekir. Bu sonuçta onları bir hayliyle zorlayacak olup bireylerde verimsizlik ya da bir durgunluk dönemi oluşturacaktır. Eğer bireyler seçimleri için

uygun ortam bulamaz iseler tükenmişlik hissiyle karşı karşıya kalacaklardır (Dalkılıç 2014: 60; Sılığ 2003: 20).

4.Yeniden Oluşturma – Hayal Kırıklığı Aşaması: Bu aşama meslek hayatlarında belli bir mesafe kat etmiş bireylerin orta yaşlarında başlayan ve ileriki yıllarda da devam edebilecek olan “orta yaş krizini” ele almaktadır. Bireyler meslek hayatları boyunca aldıkları kararları sorgulamaya başlarlar. Geçen onca yılın sonunda alınan bu kararların verilen bunca emeğin kendileri için aslında çokta önemli olup olmadığını sorgularlar. Yıllarca kariyerleri için verdikleri çabayı ve karşılığında aldıklarını tartmaya başlarlar. Çevrelerinde kendileri gibi kararlar vermeyen insanların hayatlarını incelerler ve onların elde ettiklerine bakarak hayal kırıklığına uğrayabilirler. Bu hayal kırıklığı sonucunda da tükenmişlik durumun yaşamları kaçınılmaz olabilir (Dalkılıç 2014: 62).

Yukarıda anlatılan dört aşamaya dikkat edilirse Suran ve Sheridan'nın (1985) tükenmişlik modeli bir bireyin hayat yolunda yaşadığı dönemlerde tükenmişlikle nasıl karşılaşacağını ifade etmiştir (Dalkılıç 2014: 63).

2.1.3.7 Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlikle ilgili literatür taraması yapıldığında herkesin karşısına çıkan ilk isimler arasında mutlaka Maslach bulunmaktadır. Maslach tükenmişliği ortaya çıkaran ilk isim olmasa da yaptığı tüm çalışmalarını tükenmişliğe adanmıştır. Maslach, tükenmişlikle ilgili yaptığı çalışmalara çevresindeki kişileri gözlemleyerek başlamış ve hiçbir şekilde kanıtlaması gereken bir teorisi olmamıştır. Maslach tükenmişlikle ilgili yaptığı gözlemler arasında bir hemşirenin kendi durumunu çaydanlığa benzettiğine gözlemlemiştir. Hemşire işe başladığı ilk yıllarda enerjisini karşına çıkan zor durumlara karşı toparlayabilirken zaman ilerledikçe çaydanlık içindeki su gibi enerjisinin de buharlaştığını ve artık dayanılmaz bir duruma geldiğini ifade etmiştir. Maslach bir başka gözleminde ise bir öğretmenin kendi durumunu aküye benzettiğini gözlemlemiştir. Öğretmen okulun ilk günlerinde kendini dolu bir akü olarak temsil ederken okulun son günlerinde kendini bitmiş ve kendisinin tekrar şarj olması gerektiğini ifade etmiştir. Maslach bu gözlemleri çok geniş bir alanda gerçekleştirmiştir ve bu çalışmalarının sonunda binlerce kişiye ulaşmıştır. Maslach kişilere ulaşmada gözlem metodunun dışında anket ve mektup gibi birçok farklı

metotları da kullanmıştır. Maslach yaptığı tüm çalışmaları 1982 yılında “Burnot: The Cost of Caring” adlı eserinde toplayarak tükenmişliği anlama ve yordama da çok önemli bir eser ortaya koymuştur (Örmen 1993: 1, 6-7).

Maslach Jackson’ la beraber Maslach’ın adıyla anılan tükenmişlik ölçeğini geliştirmişlerdir. Maslach’ a göre tükenmişlik “iş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu” olarak tanımlanmıştır (Maslach 1982: 3; Örmen 1993: 1).

Maslach tükenmişlik modeli tükenmişliği daha önceden yapılan çalışmalardan farklı olarak tek boyutun dışında üç boyutta ele almıştır. Bu model bu durumdan ötürü “Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli” olarak da adlandırılmıştır (Yıldırım 1996: 9).

Maslach’ ın tükenmişlik modelinin ilk boyutunu oluşturan “duygusal tükenme” boyutu daha çok insan odaklı işlerde çalışan bireylerde ortaya çıkan bir durumdur. Duygusal tükenmeye sebep olan en temel etmen ise bireyin “duygusal taleplerin” çok fazla olduğu çalışma ortamlarında bulunmasıdır. Birey bu ortamlarda kaldıkça bu psikolojik baskı altında elinden gelenin fazlasını vermeye çalışacak ve sonuç olarak bu kadar “duygusal talep” altında kendini yoğun bir iş stresiyle karşı karşıya bulacaktır (Örmen 1993: 1).

Maslach’ ın tükenmişlik modelinin ikinci boyutu olan “duyarsızlaşma” boyutu ise “duygusal tükenmeyi” yaşayan bireylerin yaşadıkları bu baskı altında kendilerini korumaya çekmeleri olarak ele alınabilir. Bu durum daha çok “duygusal tükenmeye” karşı bir set çekmek gibidir (Dalkılıç 2014: 67).

Modelin son boyutu olan “düşük kişisel başarı hissi” ise daha çok bireyin kendisini “yetersiz” hissetmesi ile ilgilidir. Bu duyguya kapılmasındaki etken ise bireyin başkaları hakkında düşündüğü olumsuz ve negatif tutumların artık kendisi içinde düşünüyör olmasıdır. Birey kendisi hakkındaki bu olumlu olmayan ve suçlayıcı düşünceler yüzünden kendisini karşılaştığı sorunları çözmede “yetersiz” düşünecektir. Bu düşünceler neticesinde de bireyde “benlik duygusunda” azalma olacaktır. Bu durumun sonucunda da birey depresyona girebilir ya da tükenmişlik yaşayabilir (Örmen 1993: 3).

Maslach tükenmişlik modeli yukarıda kısaca bahsedilen üç boyutu ile tanımlanmış olup bu boyutlar “kavramsal” olarak birbirinden farklı görünse de aslında birbirleriyle ilgili boyutlardır (Jackson, Schwab, Schuler, 1986: 630).

1.Duygusal Tükenme: Modelin bu boyutu, daha çok insan odaklı işlerde yoğun olarak çalışan bireylerde görülen “aşırı psikolojik ve duygusal yüklenmenin” bir sonucudur. Duygusal çabayı fazlaca gerektiren işlerde çalışan bireyler karşılaştıkları zorluklarla mücadele etmeye ve üstesinden gelmeye çalışırken “fiziksel ve duygusal kaynaklarını” tüketirler. Duygusal tükenme de tam da bu durumda ortaya çıkar ve bu duruma bir tepki olarak doğar. Çünkü bireyler bazı şeylerin yolunda gitmediğini iç dünyalarında fark ederler. Eskiden olduğu gibi müşterilerle ilgilenemez ve işlerine odaklanamaz bir hal alırlar. Bu durumun en temel sebebi ise bireylerin karşılaştıkları problemleri çözmede kendilerindeki pozitif enerjiyi kullanarak kendilerine ve hayatlarına hiçbir şey bırakmamış olmalarıdır. Duygusal anlamda tükenmiş bireyler her gün aynı problemlerin üstesinden gelerek en iyi performansı sağlamaları onlar açısından oldukça güç bir durumdur. Bu durumda olan bireyler ertesi gün işe gitmek için yeterli gücü kendilerinde bulamazlar. Duygusal tükenmişlik, modelin önemli bir boyutunu oluştururken tükenmişliğin en belirgin sonuçları bu boyutta görülür (Dalkılıç 2014: 65; Örmən 1993: 1).

2.Duyarsızlaşma: Modelin bu boyutu duygusal anlamda tükenmiş bireylerin karşılaştığı insanlara karşı tutumlarındaki değişmeyi ele almaktadır. Duygusal anlamda tükenmişlik yaşayan bireyler bu duruma bir tepki ya da kaçış yolu olarak duyarsızlaşmayı seçerler. Duyarsızlaşma “hizmet götürülen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi” olarak ifade edilir (Dalkılıç 2014: 66).

Modelin ilk boyutunda da bahsedildiği gibi duygusal anlamda çöküntüye uğramış bireyler her gün aynı sorunlarla baş etmede kendilerini yetersiz görürler. Böyle enerjisi düşmüş ve artık işinden usanmış bireyler önlerine gelen sorunlu işler ya da sorunlu müşterilerle baş etmek için onlara karşı daha ilgisiz ve soğuk bir şekilde davranarak yaşanan bu olumsuz durumlardan kendilerini korumaya çalışırlar. Aslında yapılan bu durum duygusal tükenmişliğin önüne bir set çekmek gibidir

(Örmen 1993: 2). Duyarsızlaşma yaşayan bireyler karşılaştıkları kişilerden sadece zarar geleceğini düşünerek onları bir tehdit gibi görürler. Böyle negatif bir durum içerisinde olan bireylerin iş yerindeki verimlilikleri de düşer (Dalkılıç 2014: 68; Örmen 1993: 3).

3.Düşük Kişisel Başarı Hissi: Modelin üçüncü boyutu olan “düşük kişisel başarı hissi” daha çok bireyin iş yerindeki “başarı ve yeterlilik duygularını” ele almaktadır (Dalkılıç 2014: 68).

Birey yaşadığı sıkıntılar yüzünden geliştirdiği olumsuz duygu ve düşünceleri daha sonra kendisi hakkında da düşünmeye başlar. Başkalarına karşı yapmış olduğu negatif tutumların neticesinde çevresinden aldığı tepkilere bakarak yapmış olduğu yanlış fark eder. Bu durumun neticesinde kendisine dışarıdan bakar ve aslında hiç seilmeyen biri olduğunun farkına varır. Sonuç olarak da kendisini suçlar ve işinde önüne çıkan engelleri aşmada yetersiz görür (Örmen 1993: 3).

Aslında yapmış olduğu tavır ve tutumlar onu duygusal anlamda tükenmişlikten kurtaracak bir setti ama böyle olmadığının farkına varınca benlik saygısında azalma olur ve sonuç olarak da işinden ayrılabilir ve hatta depresyon ya da tükenmişlik yaşaması da kaçınılmazdır (Örmen 1993: 3).

Modelin bu boyutu bazı çalışmalara göre diğer iki boyutun bir sonucu olarak görülmüştür (Lee, Ashforth 1990: 744).

2.1.4 Tükenmişlik Araştırmaları Tarihi

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970’li yıllarda Amerika’da ortaya atıldıktan sonra birçok araştırmacının konusu haline gelmiştir. Tükenmişliğin doğuşundan günümüze kadar birçok farklı bakış açısıyla ele alınmış olması tükenmişliğin literatürde ilerleyişine yön vermiştir. Tükenmişlik araştırmaları “Öncü Safha” ve “Ampirik Araştırmalar Safhası” olmak üzere iki başlık altında toplanabilir (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001: 399- 402).

2.1.4.1 Öncü Safha

Öncü safhada yapılan çalışmalar tükenmişliği tanımlama ve onun yaygın olarak gözlemlenen bir durum olduğunu ifade etmeyi amaçlamıştır. Bu çalışmalar

daha çok insana hizmet sunan meslekler ya da sağlık kuruluşları gibi duygusal emeğin fazla olduğu meslek grupları üzerinde yoğunlaşmışlardır. Bu safhada yapılan ilk çalışmalar Freudenberg (1974, 1975) ile Maslach (1976) tarafından ortaya atılmıştır. Tükenmişlik konusunda yapılan ilk çalışmalar konuyu açıklamada bireyin yaşadığı stresi ele almaktan daha çok etkileşimde bulunduğu kişiler arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Yapılan ilk çalışmalarda tükenmişliğin sonuçları klinik ve sosyal açıdan incelenmiştir. Klinik açıdan tükenmişliğin sonuçları bireyin sağlığı üzerinde odaklanmıştır. Sosyal açıdan ise bu sonuçlar bireyin etkileşimde bulunduğu kişiler arasındaki iletişime odaklanmıştır. Yapılan çalışmalarda kullanılan teknikler daha çok mülakat ya da gözlemlere dayanmaktadır (Dalkılıç 2014: 24).

2.1.4.2 Ampirik Araştırmalar Safhası

Bu safhada yapılan çalışmaların amacı tükenmişliği tanımlamaktan ziyade “ölçme” olmuştur. Bu doğrultuda da yapılan çalışmalar öncü safhada olduğu gibi gözlem ya da mülakatlar yerine anketlerle gerçekleştirilmiştir. Maslach ve Jackson tükenmişliği ölçmek adına Maslach Tükenmişlik Envanteri adı verilen ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) geliştirmişlerdir. Geliştirilen bu ölçek ilk olarak hizmet sektöründeki çalışanlara uygulanacak biçimde hazırlanmıştır. Daha sonralarında ise öğretmenlik mesleğinde yaşanan sıkıntılar üzerine ölçeğin bir diğer türü eğitimciler için tasarlanmıştır. Bu safhada yapılan çalışmalara dikkat edildiğinde gözlemlenen husus, tükenmişliğin artık çalışmalarda tek başına yer almadığıdır. Tükenmişlik birçok farklı konuyla birlikte ele alınarak aralarındaki ilişkiler incelenmiş ve tükenmişliğe sebep olan etkenler ve gelişim süreci ortaya çıkarılmıştır. Yapılan çalışmalarla birlikte tükenmişliğin sadece insan odaklı mesleklerde görülmediği ortaya çıkmıştır (Dormann, Zapf 2004: 61). Bu sonuçlar doğrultusunda Maslach Tükenmişlik Envanteri’ nin üçüncü türü geliştirilerek tüm sektörlerle uyarlaması yapılmıştır.

Öncü safha ve ampirik safhada yapılan bunca çalışmalar, sonuçta meyvelerini vermeye başlamış ve tükenmişlik kavramını ele almada birçok istatistiksel yöntemler kullanılarak tükenmişliğin hangi sektörde olursa olsun daha derinlemesine incelenebilir bir konu haline getirmiştir (Dalkılıç 2014: 26).

2.1.5 Tükenmişlik İle İlgili Kavramlar

Tükenmişlik kavramı ele alınıp gerekli literatür taraması yapıldığında tükenmişliğin aslında birçok konuyla etkileşim içinde olduğu ve hatta benzer birçok konuyla karıştırıldığı gözlemlenmektedir. Genel olarak tükenmişliğin ilişkide olduğu konular “sosyal destek, stres, iş doyumu ya da doyumsuzluğu ve kişilik tipi” gibi konulardır. Bu konulara ilişkin bilginin yetersiz olması, tükenmişliğin tam olarak anlaşılmasına sebebiyet vermektedir. Bu durumun sonucunda ise tükenmişliğe etki eden temel etkenlerin neler olduğu ve tükenmişliğin ne gibi sonuçlara sebebiyet vereceği bilinmemektedir.

Tükenmişliği anlamada sosyal destek konusunu ele aldığımızda House tarafından 1981 yılında ortaya atılan sosyal destek tanımı, tükenmişlik için önemli ölçüde aydınlatma vazifesini görmektedir. House, sosyal desteği aşağıda belirtilen maddelerden birinde veya birkaçında gerçekleşen bireyler arasındaki etkileşim olarak tanımlamıştır (Baysal 1995: 8).

- Duygusal ilgi (sevgi, sempati)
- Gereçle ilgili yardım (eşyalar ya da servisler)
- Bilgi (çevreye ilişkin)
- Değer biçme (bireyin kendisini değerlendirmesi)

Birey bulunduğu ortamda yukarıda geçen bu maddeler ışında gelecek sosyal desteğe sahip olursa tükenmişliğin ana temalarında (duygusal tükenmeye, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi) yaşanacak durumlara karşı bir önlem alacaktır. Örneğin karşılaşılan yoğun iş talepleri karşısında bireyin birçok kişi ya da bilgi ağından besleniyor olması bireyi tükenmişliğe götüren en temel etkenlerden olan strese ve duygusal olarak tükenmeye bir set olacaktır. Bu duruma benzer olarak eğer birey kendini değerlendirmede olumlu tavır takınmasına yarayacak olan sosyal desteği bulabilirse kendisini işinde yetersiz görmeyecektir. Sosyal desteğin bu boyutuyla birey işinde ve sosyal çevresinde özgüven yitiminden kurtulmuş olacaktır.

Alan çalışması incelendiğinde birçok araştırmacının tükenmişlikle stresi aynı kefeye koydukları sıklıkla gözlenmektedir. Kavramlar benzer olmalarına rağmen önemli ölçüde ayrıldıkları noktalar vardır (Baysal 1995: 8). Örneğin stresi tükenmişlikten ayıran temel özellik, tükenmişliğin çalışan ile etkileşimde bulunduğu

kişiler arasındaki iletişim sonucunda ortaya çıkmasıdır. Tükenmişlik yoğun bir stresin altında kalan bireylerin yaşadıkları stresten kendilerini koruyamamaları ve aynı zamanda da bireyin çevresinden ihtiyaç duyduğu sosyal desteği alamamaları sonucunda da ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda tükenmişlik, stresin kaynağı olmaktan ziyade stresin üstesinden gelinememesidir (Başol, Altay 2009: 194- 195). Tükenmişlik bir örüntü yumağı gibidir. Yani içerisinde birçok durumu barındırır. Birey iş dönüşünde kronik bir yorgunluk, iş doyumsuzluğu, işe tekrar gitmek istememe gibi birçok durum yaşar fakat ne bu durumu ifade edecek beklentileri vardır ve nede bu durumun aslında normal olmayan bir durum olduğunu bilmemektedir (Tümkiye 1999: 26).

Böyle devam eden süreç sonucunda ise tükenmişlik kendisini hissettirmeden gizli bir şekilde birey üzerinde baskısını oluşturmaktadır.

Tükenmişlikle ilgili olduğu düşünülen bir diğer konu ise iş doyumudur. Genel olarak iş doyumunu bireyin işinden aldığı memnuniyet olarak kısaca tanımlanabilir. İş doyumunu tükenmişlik için iyi bir uyarıcı olsa da bu iki terim aynı durum olarak ele alınamaz. Çünkü tükenmişlik iş doyumunu kavramının yanında birçok etmeni de içinde barındıran bir durumdur. Tükenmişlik yaşayan bireylerin iş doyumsuzluğu yaşamalarının yanında fiziksel ve duygusal anlamda birçok sorunla karşı karşıya kalmaları tükenmişlikle iş doyumunu arasındaki farkı belirgin bir şekilde ortaya çıkarmıştır (Baysal 1995: 9).

Tükenmişliğe yakalanma noktasında bireyin kişilik karakteri önemli ölçüde etkilidir. Yapılan birçok tükenmişlik tanımlamalarında dikkate alınan konu bireye dışarıdan etki eden durumlardır. Aslında bireyi tükenmişliğe götüreceği olan bir diğer durum ise bireyin kendisidir. Friedman ve Rosenman 1974 yılında yaptıkları çalışmada kişiliği “A tipi ve B tipi” olmak üzere ikiye ayırmışlardır. A tipi kişiliğe sahip bireyler aşağıda belirtilere sahiptirler (Baysal 1995: 10):

- Sabırsızlık
- Aniden öfkelenme
- Sadece kendi dediği şeylerin doğru olduğuna inanma
- Kendisini sürekli rekabet ortamına sürüklenme
- Acelecilik
- Sert ve kuralcılık

- Birlikte hareket etmekten uzak kendi başına buyruk olma

Yukarıda bahsedilen belirtilere sahip kişiler “A tipi kişilik” özelliğine sahip olmalarının yanında tükenmişlikle ilgilenen birçok araştırmacının dikkatini çekmiştir. Çünkü ortada sorun oluşturabilecek bir birey var ve bu birey üzerinden yapılacak çalışmalar sayesinde tükenmişliğin temellerine inilebilir ve hatta sebeplerini de ortadan kaldırmak için birçok yöntem geliştirilebilir.

B tipi kişiliğe sahip bireyler de gözlemlenen belirtiler ise aşağıdaki gibidir (Baysal 1995: 10):

- Karar vermede ve diğer birçok konuda dışarıdan destek alma
- Mükemmeliyetçilik
- Kararlarını yansıtmamak
- Rekabetçi ve çatışmacı ortamlarından uzak durma
- Liderlik özelliğini dışarı yansıtmamak

Bireyin A ve B tipi kişilik özelliklerini uyumlu ve dengeli bir biçimde kullanması yaşayacağı birçok önemli sorunun önüne geçecektir.

2.1.6 Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik birçok semptomun birlikte oluşturduğu bir örüntü şeklini alsa da belirtileri açıklamada literatüre dayanarak “fiziksel, ruhsal/psikolojik ve davranışsal” olmak üzere üç temel bileşen gurubunda değerlendirilebilir (Baysal 1995: 2).

2.1.6.1 Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik yaşayan bireylerde gözlemlenen fiziksel belirtiler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Baysal 1995: 44; Gürşimşek, Girgin 2000: 315; Malach, Leiter 1997: 19; Potter 1998: 6-15; Sılığ 2003: 27):

- Kronik yorgunluk ve bitkinlik
- Üst solunum yolu enfeksiyonları
- Uykusuzluk
- Geçmeyen baş ağrıları
- Deri hastalıkları
- Yüksek kolesterol
- Kilo alma veya verme

- Kalp rahatsızlıkları
- Vücutun savunma mekanizmasının zayıf kalması
- Solunum güçlüğü

2.1.6.2 Ruhsal/ Psikolojik Belirtiler

Ruhsal ya da psikolojik belirtiler yaşayan bireylerin çevreleri tarafından fark edilmeleri iyi bir gözlem sonucunda elde edilir. Çünkü bireylerin içsel dünyalarında yaşadıkları sorunlar sonucunda verdikleri tepkileri ancak onları daha önceden tanıyan kişilerin bileceği bir durumdur. Bu açıdan tükenmişliğin bireye getirdiği ruhsal belirtiler daha çok sinsi bir hastalığın belirtileri gibidir (Dalkılıç 2014: 32). Anlaşılması ve ifade edilmesi oldukça güçtür. Çünkü bireyin anlattıklarına verilecek cevaplar her zaman böyle durumlar olur, biraz sabret, bunların da üstesinden gelinir, her meslekte durum böyledir gibi cevaplar bireyi susturmaya yarayacaktır.

Bu açıdan tükenmişliğin ruhsal belirtileri aşağıdaki maddelerle sıralanabilir (Baysal 1995: 45; Freudenberger, Richelson 1981: 62-69; Malach, Leiter 1997: 19, 27, 28; Lewandowski 2003: 177; Potter 1998: 6-15; Sılığ 2003: 29).

- Öz güvenden azalma
- Endişe ve umutsuzluk
- Alınganlık
- Yalnızlık ve çaresizlik
- Uyku düzenindeki değişimler
- Depresyon
- Aile içi sıkıntılarda artış
- Engellenme belirtileri
- Başarısızlık duygusu
- Heves de belirgin bir düşüş
- Başarısızlık duygusu
- Korku ve kaygı bozukluğu

2.1.6.3 Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler, tükenmişliğin sebep olduğu belirtilerin en belirgin olduğu aşamadır. Tükenme yaşayan birey artık yaşadığı sıkıntıların sonuçlarını gözle görülebilir şekilde sergilemeye başlar. Bu durum aslında bireyin içinde bulunduğu

sıkıntıdan artık hiçbir şekilde kurtulamadığı ve çaresine bularak çözüme kavuşturamadığı bir durum olarak kendisini gösterir. Bireyin göstermiş olduğu bu davranışsal belirtiler aslında tükenmişliği ne kadar da ciddi bir durum olduğunu gözler önüne serer. Bu belirtileri aşağıdaki maddelerle sergileyebiliriz (Dalkılıç 2014: 34-35).

- Aniden öfkelenme ve ağlama
- Sinir bozukluğu
- İşe gitmeden kaçınma
- Zararlı alışkanlar edinme veya kullanımı artırma
- İş yerinde iş akışını yavaşlatma
- Örgüte bağlılık da azalma
- Aile içinde çatışma
- Boşanma
- Hizmet verilen kişileri hor görme ve onlarla alay etme
- Aile ya da arkadaş çevresinden uzaklaşma
- İşe odaklanamama
- İş doyumsuzluğu

Yukarıda üç başlık altında toplanan belirtiler ele alındığında tükenmişliğin aslında nasıl sinsiye geliştiği ve sonuçta ne gibi sonuçlar açtığı gözlemlenebilir.

2.1.7 Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğin gelişim tarihi incelendiğinde yapılan çalışmalar ilk olarak hizmet sektörüne odaklandığı gözlenmektedir (Keser 2012: 460). Bu çalışmaları takip eden diğer çalışmalarda ise tükenmişliğin sadece insan odaklı mesleklerde değil aynı zamanda diğer meslek gruplarında da gözlemlendiği görülmüştür. Bu durum, çalışmaları tükenmişliğin başlıca sebeplerini ele almada geniş bir alana yönlendirmiştir. Tükenmişliğin başlıca sebeplerinin ortaya konmasıyla tükenmişliğin ortadan kaldırılması, önlenmesi gibi birçok yöntemin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda yapılan çalışmalar tükenmişliğin nedenlerini açıklamada iki önemli faktör olduğunu ifade etmişlerdir. Bu faktörler ise aşağıdaki gibidir.

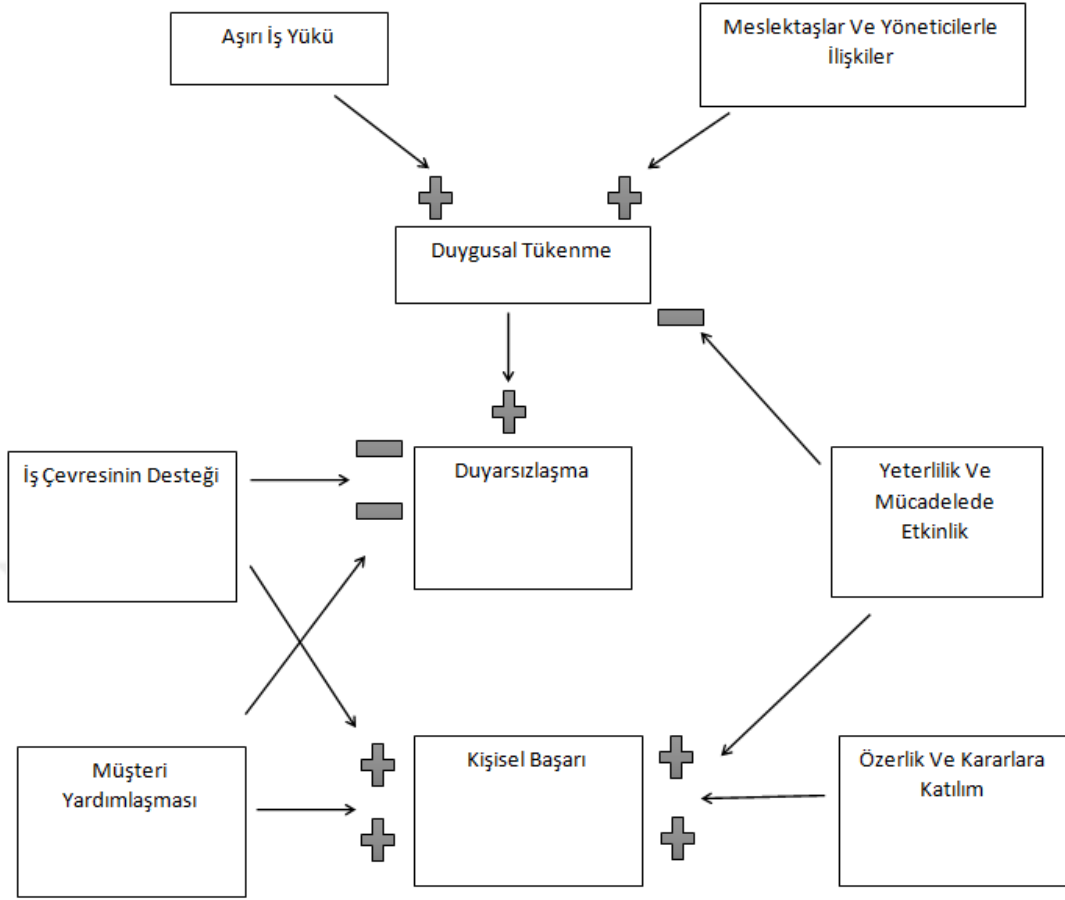
- Bireysel Faktörler
- Örgütsel Faktörler

Tükenmişliğe etki eden sebepler açısından bireysel faktörlerden daha çok örgütsel faktörlerin etkili olduğu yapılan birçok çalışmada gözlenmiştir (Dalkılıç 2014: 75; Keser 2012: 460).

2.1.7.1 Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik yaşayan bir bireyin bu sendromu neden yaşadığını gözlemlendiğinde sadece bireysel yeteneklerin zayıflığı olduğunu ileri sürmek oldukça zayıf bir fikir olacaktır (Örmen 1993: 10). Tükenmişlik belirtileri gereği birçok semptomun örüntüsü olduğu oldukça açıktır. Yetersiz özelliklere sahip bireyler üzerinden tükenmişliği açıklamaktansa, birçok yeterli donanıma sahip bireylerin kötü iş şartları altında yaşadıkları sorunlar üzerinden giderek tükenmişliği açıklamada geniş bir yelpazeye bakmak hem tükenmişliğin sebeplerini hem de bu sendromun ortaya koymuş olduğu sonuçları önlemede oldukça yararlı olacaktır (Dalkılıç 2014: 88).

Örgütsel tükenmişlik kaynakları birçok araştırmacının konusu olmuştur. Örneğin, Leiter 1991 yılında yapmış olduğu çalışmada *Maslach Tükenmişlik Ölçeği*'nin yapısını koruyarak çevresel etmenleri ve sosyal desteği ele almıştır. Leiter yapmış olduğu çalışmayla çevresel etmenler ile sosyal desteğin tükenmişlik üzerine olumlu ya da olumsuz etkilerini bir şekil yardımıyla açıklamaya çalışmıştır (Leiter 1991: 551):



Şekil 2.2 Örgütsel Tükenmişlik Modeli

Leiter' in yapmış olduğu bu model *Maslach Tükenmişlik Ölçeği*' nin alt boyutları arasındaki ilişkinin çevresel ve sosyal değişkenler aracılığıyla birbirini zamanla nasıl etkilediğini göstermektedir (Örmen 1993: 11).

Tükenmişliğin sebeplerini açıklamada örgütsel faktörlerin birçok değişkeni vardır. Bu değişkenlerin hepsini açıklamak oldukça güç olacağından bazıları açıklanmaya çalışılacaktır.

2.1.7.1.1 Aşırı İş Yükü

İş yükü kavramı örgütsel yaşamda anahtar bir rol oynamaktadır. İş yükü kavramı birey açısından “enerji ve zamanı” ifade ederken, örgüt açısından ise “verimlilik” olarak ele alınır. Bu iki bakış arasında dengeye ulaşmak, işle ilgili olan etkileşiminde dengeye ulaşmakla aynı anlama gelmektedir. Bu yüzden de iş yükü kavramı hem örgüt hem de birey için oldukça önemlidir. Aşırı iş yükü kavramı ise

bireyde daha fazla taleplerle karşısında uzun mesai saatleri boyunca çalışma ya da daha kompleks içinden çıkılmaz işler olarak algılanır (Maslach, Leiter 1997: 38-39).

Bu açıdan aşırı iş yükü kavramı, bireyi duygusal tükenmeye götüren bir durumdur. Zira yapılan gözlemler sonucunda aşırı iş yükü olan çalışma ortamlarında çalışan bireylerin daha fazla duygusal tükenmeye maruz kaldıkları gözlemlenmiştir. Duygusal tükenmeye yaşayan birey artık hizmet verdiği kişilere karşı daha soğuk davranarak onlara ayırmış olduğu zamanda kısıtlamaya gidecektir. Bu durum yapılan işin “kalitesinin” düşmesine ve “veriminin” azalmasına sebebiyet verecektir (Örmen 1993: 13).

Birey açısından aşırı iş yükü gibi az iş yükü de önemli bir durumdur. Az iş yükü ile ifade edilmek istenen, bireye verilen işin genellikle niteliğinin yüksek olmasıdır. Yani çalışanın yapabileceği nitelikte bir işin olmaması ve bu işinde aslında çok fazla vakit almadan liyakat sahibi biri tarafından kısa bir zamanda yapılabilir olmasıdır. Bu açıdan bireye verilen az iş yükü de bireyde stres oluşturacak bir durum olarak ele alınabilir. Eğer bireyin işi ile arasındaki uyum sağlanırsa bireyi tükenmişliğe götürecektir olan “aşırı iş yükü ya da az iş yükü” gibi olumsuz koşullar ortadan kaldırılmış olacaktır (Dalkılıç 2014: 92).

Bireyi çalışma hayatında strese götüren iş yüküne karşı verilebilecek olan küçük molalar ya da sosyal destek, bireylerin daha performanslı çalışmasına ve verimli olmalarını sağlayacaktır (Baysal 1995: 40).

2.1.7.1.2 Kontrol

Kontrol genel anlamda bireyin işi ile ilgili konularda seçim yapma yetkisi anlamına gelmektedir. Eğer birey iş yerinde karşılaştığı sorunları çözmede, alternatif yollar önermede, farklı bakış açıları ile sorunları ele alıp karar vermede ve aynı zamanda da yeteneklerini kullanmada etkin ise bireyin işi üzerinde kontrol duygusuna sahip olduğu söylenebilir. Bireyin iş yerindeki kontrolü ile sorumlulukların birbirine denk olması iş yerinde iyi bir uyumun oluşunun işareti olarak gösterilebilir. Diğer bir deyişle yetki ile sorumlulukların denk gelmesi ve birbirini tamamlaması uyumun bir göstergesidir (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001: 414; Leiter 2003: 2).

Bireyin işi üzerindeki yetkileri ve sorumluklarının uyuşması bireye iş yerinde kendine has ortam oluşturacaktır. Bireyin iş yerinde karşılaştığı sorunları çözmede hem sorumluluğu bilmesi hem de yetkilerini kullanarak sorunların üstesinden gelmesi bireyi sanki kendi işinde çalışan bir patron duygusunu verecektir. Bu durum bireyin işinde daha başarılı bir konuma gelmesine olanak sağlayacaktır (Leiter 2003: 8).

Eğer birey iş yerinde yukarıda bahsedildiği gibi bir kontrole sahip değilse tükenmişlik yaşamayı kaçınılmaz olacaktır. Bu durum daha çok düşük kişisel başarı faktörü ile ilgilidir (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001: 414).

Bireylerin kontrol duygusunu kaybetmesine sebep olan faktörlerden bazılarını Leiter ve Maslach (2004: 96) *rol çatışması* olarak ele almışlardır (Dalkılıç 2014: 100). Rol çatışması bireyin kendisinden beklenen ile yaptığı iş arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. Rol çatışması yaşayan birey hangi işi yapacağına tam anlamıyla karar veremez. Örneğin farklı iki yöneticinin bireye yapması için söylediği işlerin çatışması gibi. Bu durum bireyin işi üzerindeki kontrolünü kaybetmesine sebebiyet vererek örgüt içindeki verimliliğini de azaltacaktır (Yıldırım 1996: 15).

Rol çatışması yaşayan bireyin tükenmişlik yaşama durumu oldukça yüksektir. Bu durumu destekleyen birçok araştırma yapılmıştır. Bu çalışmalardan biri de Lee ve Ashfort 1991 yılında yöneticiler üzerinde yapmış olduğu çalışmadır. Bu çalışmada tükenmişliğin ilk iki boyutu ile rol çatışması arasında önemli bir ilişki bulunmuştur (Yıldırım 1996: 16).

Rol çatışması gibi rol belirsizliği de bireyleri olumsuz yönde etkileyerek kontrol duygularını kaybetmelerine sebebiyet vermektedir (Dalkılıç 2014: 101). Rol belirsizliği, bireyin örgütte yapması gereken iş ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması ya da yeterince eğitilmemesi gibi durumlarda gözlemlenir. Bu durumu destekleyen birçok olasılık vardır. Bunlardan bazıları yöneticilerin verdiği görevleri yeterince açıklamamaları ya da bireyin kendisini diğer işlerde de duygusal anlamda sorumlu hissetmesi gibi. Yapılan birçok çalışmada rol belirsizliğinin tükenmişliği etkilediği gözlemlenmiştir. Örneğin Capel, Sisley ve Desertrain'in 1987 yılında yapmış oldukları çalışmada rol belirsizliğinin tükenmişliği açıklamada önemli bir yordayıcı olduğu gözlemlenirken, yine başka bir çalışma olan ve Burke ve

Greenglass tarafından 1995 yılında yapılan çalışmada da benzer bulgular elde edilmiştir (Yıldırım 1996: 17).

2.1.7.1.3 Ödül

Leiter'e göre ödül "Bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak, hem maddi hem de sosyal açıdan takdir edilmesi" şeklinde ele alınmıştır. Bu bakış açısıyla beraber bireyin örgüt içerisinde yapmış olduğu çalışmaya karşılık olarak alması gereken desteğin yetersiz olması bireyin işe bağlılığını ve aidiyet duygusunu zayıflatacaktır. Bu durum sonucunda bireyin örgüt içerisinde genel uyumunda azalma olacaktır (Leiter 2003: 2).

Eğer bireylere göstermiş oldukları performans karşılığında gereken maddi ve manevi ödüllendirmeler verilirse bireyin örgüt içi katılımı sağlanarak bireyin kendisini değerli görmesi sağlanmış olur. Bu ödüllendirmeler maaş farkı, izin, örgüte katılımında bireyin sözünü değerli görme, terfi ettirme şeklinde olabilir (Polatçı 2007: 68).

Bireyin çabası ve emeğiyle zıt olan bir ödüllendirme örgüt içerisinde var ise bu durum bireyin kendisini değersiz hissetmesine yol açarak tükenmişlik yaşama riskini artıracaktır (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001: 414).

2.1.7.1.4 Adalet

Adalet kavramı, örgütte alınan kararların *tutarlı* ve *eşit* olarak alınmasını ifade eden bir kavramdır (Bilgin 2003:273; Leiter 2003: 2). Bu açıdan örgütte alınan kararlarda bulunan *tutarlılık* ve *eşitlik* bireyler açısından oldukça önemlidir. Örgüt içerisinde olması gereken adalet kavramı örgüte bağlılığı artırırken aksi bir durumda ise bireylerin örgütten uzaklaşmalarına ve örgüte değer vermemelerine neden olmaktadır. Örgütte yaşanılacak bir adaletsizlik yöneticilerin örgütteki bireylere karşı saygılı olmadıklarına ve onlara değer vermediklerine bir işarettir. (Maslach, Leiter 1997: 15). Adaletsizliğe örnek olacak birçok durum vardır. Bir üst makama geçme, avantaj sağlayacak imkanlardan uzaklaştırılma gibi durumlar adaletsizliğe örnek olabilir.

Örgüt içi adaletsizliğin bireylere etkisi öncelikli olarak duygusal anlamda gerçekleşir. Birey örgüt içerisinde kendisini değersiz görmeye başlar ve bu durum

devam ettikçe örgüte karşı duyarsızlaşma, önemsememe, ilgilenmeme gibi durumları ortaya çıkarır (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001: 415). Bu gibi olumsuz sonuçlara dikkat edildiğinde gözlemlenecek olan şey adaletsiz bir örgütte bulunan bir bireyin tükenmişlik yaşama olasılığının oldukça yüksek olduğudur (Dalkılıç 2014: 121).

2.1.7.2 Bireysel Faktörler

Tükenmişliğe sebep olan faktörler açısından örgütsel faktörlerin yanı sıra bireysel faktörlerde oldukça önemlidir. Bireyin kişilik yapısı, yaşadığı sosyal çevre gibi birçok etken tükenmişlik yaşaması riskini etkilemektedir. Aynı şartlar altında bulunan bireylerin bile tükenmişlik yaşama olasılıkları aynı değildir. Bunun sebebi bireyin sahip olduğu kişilik yapısı, medeni durumu, cinsiyeti, eğitimi, işe olan beklenti düzeyi gibi sayabileceğimiz birçok etkendir. Bu değişkenler tükenmişlik riskini artırabileceği gibi aynı zamanda da azaltabilecektir (Örmen 1993: 19).

2.1.7.2.1 Demografik Değişkenler

Tükenmişliğin sebepleri arasında ele alınan demografik değişkenlerden biri olan cinsiyet faktörü birçok çalışmada incelenmiştir. Yapılan çalışmaların birçoğunda farklı durumla karşılaşıncıca durumun aslında cinsiyet kökenli değil de *maskülin* ve *feminin* duygulara sahip olmakla açıklandığı gözlenmiştir (Eichinger, Heifetz, Ingraham 1991: 426). Yine bazı çalışmalarda da cinsiyetin tükenmişliği açıklamada meslek tipi ile karıştığı ve birbirini içine girdiği gözlenmiştir (Baysal 1995: 38). Bu araştırma sonuçlarına göre cinsiyeti tükenmişliği açıklamada yordayıcı bir değişken olarak görmek pek tutarlı olmayacaktır. Çünkü yapılan birçok çalışmada cinsiyet faktörünün sonuçları aynı değildir. Bu açıdan genel olarak kadınlar erkeklere göre tükenmişliği yaşamada daha az yatkındır ya da değildir denmesi uygun olmayacaktır.

Diğer bir demografik değişken olan yaş ise tükenmişlikle doğrudan ilişkilidir. Bu ilişkiyi açıklamada birçok çalışma yapılmıştır. Maslach ise bu durumu (1982) ileriki yaşlarda olan bireylerin genç yaşlardakilere göre daha dayanıklı, olgun ve sabırlı olduğundan erken yaşlarda olan bireylerden daha az tükenmişlik yaşayabilecekleri şeklinde belirtmiştir. Bu durumu destekleyen çalışmalardan birini de Chernis yapmış olup çalışması 12 yıl sürmüştür. Chernis bu çalışmasıyla erken

yaşta yaşanan tükenmişliğin daha basit etkilerinin olduğunu belirtirken ileriki yaşlarda yaşanan tükenmişliğin ise çok ciddi sonuçlar doğurduğunu ifade etmiştir. Maslach ve Chernis' in yapmış oldukları çalışmalardan çıkarılan ortak sonuç, bireylerin hayat şartları nedeniyle ilerleyen yaşlarında elde ettikleri tecrübeler sayesinde tükenmişliğe karşı daha dayanıklı olduklarıdır (Örmen 1993: 19).

Medeni durum ile tükenmişlik arasındaki bağ ise bekarların evlilere göre daha çok tükenmişlik riski yaşamaları şeklindedir. Bu durum evli olup çocuğu olan ile olmayan arasında da geçerlidir. Yani evli ve çocuklu bireylerin çocuğu olmayan bireylere göre daha az tükenmişlik yaşadıkları şeklindedir. Genel anlamda tükenmişlik riskinden kurtulmada sosyal desteği ailesinden alan bireylerin tükenmişlik riskiyle daha az karşılaştıkları gözlenmiştir. Yukarıda bahsedildiği gibi evli ve çocuk sahibi olan bireyler daha mantıklı, olgun ve kendileri için gerekli sosyal desteği de iş arkadaşları ya da müşterilerinden beklemektense ailelerinden aldıklarından tükenmişliğe karşı daha dayanıklı ve sağlamdırlar (Örmen 1993: 21).

2.1.7.2.2 Kişilik Özellikleri

Kişilik özelliklerinden biri olan A Tipi kişilik, bireylerin tükenmişlik yaşama riskini artırdığı birçok çalışmayla kanıtlanmıştır. Meyer Fredman ve Ray Rosenman tarafından yapılan bir çalışmada kalp rahatsızlığı yaşayan bireylerin farklı kişilik özelliklerine sahip oldukları görülerek bu kişilik özelliklerini “A ve B tipi” olmak üzere ikiye ayırmışlardır. Bu bağlamda kaygılanma düzeyi yüksek, gergin, her işin kusursuz yapılmasını bekleyen, öfkeli, hırslı gibi olumsuz özellikleri taşıyan bireyleri “A Tipi” kişilik yapısı içerisinde ele almışlardır (Altuntaş 2003: 60; Dalkılıç 2014: 78).

A Tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin tükenmişlik yaşama riskinin fazla olduğunu birçok araştırmacı tarafından öne sürülmüştür. Ve hatta Freudenberger (1974), Niehouse (1981) ve Helliwell (1981) gibi araştırmacılar bu kişilik tipine sahip olan bireylerin tükenmişlik yaşama riskinden kaçmalarının zor olduğunu belirtmişlerdir. A Tipi kişilik özelliğine sahip olan bireyler sosyal ortamlarıyla gereken iletişimi kuramadıkları için tükenmişlikten kurtulmada gerekli olan sosyal desteği de alamayacaklardır. Bu gibi birçok pozitif müdahalelerin önüne geçtiği için bu kişilik tipi tükenmişlikle oldukça sıkça anılmaktadır (Baysal 1995: 36).

Kişilik özellikleri açısından yapılan çalışmalara Maslach' ın öğrencileri de katılmıştır. Yaptıkları çalışma sayesinde “ sabırsız, hoşgörüsüz, kendine güveni eksik, amaçsız” kişilik özelliklerine sahip bireylerin daha çok tükenmişliğe yakalandıklarını gözlemlemiştir. Fakat bu sonuçla bu tip özelliklere sahip bireyler kesin olarak tükenmişlik yaşayacaklardır demek anlamsız olacaktır. Çünkü her birey tükenmişlik yaşayabilir fakat yukarıda bahsedilen özelliklere sahip olan bireylerin tükenmişlik yaşama olasılıklarının daha yüksek olacağı söylenebilir (Örmen 1993: 22).

2.1.7.2.3 Beklenti Düzeyi

Tükenmişliğe sebep olan etkenlerden biri de bireyin hem kendisinden hem de organizasyondan beklentileridir. Cherniss bu durumu bireyin beklendikleri ile gerçekleşenler arasındaki uçurumun bireyi çok ciddi anlamda sarsması sonucunda olduğu şeklinde ifade etmiştir. Bireyin kendisinden beklentileri genel olarak iş yerindeki başarısıdır. Eğer birey işe yeni başlamış genç bir birey ise durum oldukça vahimdir. Çünkü genel anlamda kendisinden emin fakat başarısı için gerekli kaynaklara sahip olmadığını bilmeyen birey bu durumdan duygusal anlamda etkilenecektir. Duygusal çöküntüyü izleyen aşamada genel olarak kişisel başarı hissinde yaşanacaktır. Benzer bir durumu birey bulunduğu organizasyon içinde yaşayabilir. Çünkü birey kendisinden beklentileri gibi organizasyondan da olumlu beklentileri varsa sonuç aynı olacaktır (Baysal 1995: 35).

2.1.8 Tükenmişliğin Birey Ve Kurumlar Üzerindeki Sonuçları

Tükenmişlik kavramının üzerinde çokça durulmasının sebebi, yol açtığı sonuçların oldukça önemli olmasıdır (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001: 406). Genel anlamda tükenmişlik sonuçları sadece bireyi etkilememektedir. Bireyle beraber hem sosyal hayatını hem de bulunduğu örgütü etkilemektedir. Bu sonuçlar o kadar ciddi olmaktadır ki hemen hemen herkesi içine alan bir yapıya dönüşmektedir. Bu sonuçlar aile hayatlarının bozulmasına, örgütte personel devri hızının artmasına, müşterilerin ciddi anlamda kötü muamele ile karşılaşmasına kadar uzanmaktadır. Farklı bir durum daha var ki o da bu sonuçların aynı zamanda tükenmişliğin belirtileri ile aynı olmasıdır (Dalkılıç 2014: 132).

2.1.8.1 Tükenmişliğin Kişisel Bedeli

Tükenmişliğin bireyde sebep olduğu duygusal bitkinlik, beraberinde birçok fiziksel sonuçlar da doğurmaktadır. Duygusal anlamda çöküntüye uğramış bir bireyin vücut sağlığında da birçok fonksiyon işlevini yerine getiremez hale gelmektedir. Bu durum da birey genel olarak pek önemsenmeyen grip, boğaz ağrısı, sırt ağrısı gibi birçok rahatsızlığa daha kolay yakalanabilmektedir. Bu durumun asıl sebeplerinden biri duygusal anlamda çöküntüye uğramış bireyin vücut direncini sağlayacak olan gerekli uyku ve beslenme düzeninin ortadan kalkmasıdır. Diğer bir etken de strestir. Strese çok ciddi anlamda maruz kalmış bireyler geceleri tam olarak dinlemez ve yeni güne dinç bir şekilde kalkamazlar. Genel anlamda sakinleşemeyen ve kendini bitkin hisseden bireyler kronik yorgunluklarıyla beraber birçok hastalığa sanki davetiye çıkarırlar. Bireyler yaşadıklarını gözlemleyip buldukları bu durumlardan çıkamaz iseler kendilerine alternatif rahatlatma yöntemleri seçecektirler. Bunlarda sigara, alkol, uyuşturucu gibi maddelerdir. Bu maddeler yüzünden içinde buldukları durumdan çıkacak gücü kendilerinde bulamazlar ve devam eden süreçte psikolojileri de bozulacaktır. Bahsedilen bu sonuçlar her ne kadar bireyi etkilese de ailesini, iş arkadaşlarını ve müşterilerini de oldukça derinden etkileyecektir (Dalkılıç 2014: 138-141; Sılığ 2003: 30; Örmən 1993: 28-30).

2.1.8.2 Tükenmişliğin İş Hayatına Etkileri

Tükenmişliğin örgüt içindeki genel sonuçları “Çalışanın tatmin düşüklüğü, örgütsel bağlılığın azalması, düşük moral ve performans düşüklüğü, devamsızlık, işten ayrılma” olarak açıklanabilir (Akça 2008: 117; Keser 2012: 464; Weisburg 1994: 54-59).

Tükenmişliğin bireyde gözlemlenen belirgin sonuçlarından biri de motivasyon ve performans da gözlemlenir. Tükenmişlikle yaşayan birey işine karşı olan ilgisini keser ve yaptığı işin kalitesi düşer. Bu durumun yaşanmasının temel nedeni bireyin kendisini örgüt içerisinde engellenmiş hissetmesi ve işe olan duyarsızlaşması yatmaktadır. Birey duygusal tükenmeden kurtulmak için geliştirdiği duyarsızlaşma sonucunda müşteri ve iş arkadaşlarına birer nesne gibi kötü davranışlar sergilemeye başlar. Çalışanın sergilemiş olduğu bu sonuçlar örgütü ilerletmekten daha çok geriletecektir. Düşen hizmet kalitesi ile birlikte motivasyon

ve performans kaybı da örgüt için ağır bedeller ödenmesine sebebiyet verecektir (Dalkılıç 2014: 141- 144).

Tükenmişlik yaşayan çalışanlar ürettikleri olumsuz hava ile meslektaşlarını da etkiler ve onlarında işe olan ilgisini ve çabasını düşürürler. Bu bağlamda tükenmişliği “bulaşıcı bir hastalık” olarak görebiliriz. Eğer bir örgütte böyle bir çalışan varsa diğer çalışanları korumak yerine tükenmişlik yaşayan çalışana dikkat etmek örgüt açısından oldukça önemlidir (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001: 406).

Tükenmişliğin bireye getirdiği olumsuz sonuçlardan biri de “dikkat dağınıklığı ve işe odaklanamamaktır”. İşine odaklanamayan bir çalışan işinin inceliklerini yerine getiremez ve işin kalitesini düşürür. Dikkat dağınıklığı da bireyin örgüt içerisinde “kaza ve yaralanmasına” sebebiyet verecektir. Bu iki değişken de örgüte oldukça pahalıya mal olacak sonuçlar doğurabilir (Dalkılıç 2014: 142).

Tükenmişlik yaşayan çalışanlar daha fazla mola vererek, işe geliş ve çıkış saatlerini kendi çıkarlarına göre ayarlayarak işten çok kendine zaman kazanmaya çalışırlar. Tabi bu durum çalışan için kazanılmış zaman gibi gözükse de örgüt için işlerin yürümemesi anlamına gelmektedir.

Tükenmişlikle işten ayrılma arasındaki bağ oldukça kuvvetlidir (Weisburg 1994: 4). Tükenmişlik yaşayan çalışanlar işlerinden ayrılarak örgüt içi personel devir hızını artırırlar. Bu durumda örgütten ayrılan çalışan eğer kalifiyeli ve yerine yeni birisini de bulmak ya da yetiştirmek zor ise örgütün durumu çok kritiktir. Çünkü giden personelin yerine birisini bulamamak işlerin aksamasına ve müşterilere cevap verilemez bir duruma sürükleyebilir.

Yukarıda bahsedilen sonuçlar tükenmişliğin örgüt içinde oluşturacağı sonuçlardan sadece birkaçıdır. Fakat dikkat çeken bir durum var ki o da tükenmişliği yaşayan bir çalışanın durumu kendisi için ne kadar vahimse ise örgüt için de aynı durumun geçerli olmasıdır.

2.1.8.3 Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri

Tükenmişlik yaşayan bireyler işten ayrıldıklarında bile tükenmişliğin onlara getirdiği olumsuz etkiyi taşırlar (Dalkılıç 2014: 144). Bu durum gerçekten de hafife alınıp bireye bir sakinleştirici ya da birkaç seans terapi uygulanarak aşılacak bir

durum değildir. Çünkü tükenmişlik, bireyi bütünüyle saran olumlu düşüncelerle kendini rahatlamasına engel olan bir durumdur. Sonuçları itibariyle oldukça önemlidir. Tükenmişlik yaşayan birey çevresindeki hemen hemen herkesi olumsuz yönde etkilemekte ve bu yönüyle tükenmişlik neredeyse onu yaşayan bireyin problemi olmaktan çıkmaktadır. Önlem alınması, üzerinde tartışılıp çözüm yolu bulunması gereken bir durumdur.

Yukarıda da bahsedildiği gibi tükenmişlik yaşayan birey olumsuz tavır ve duygularını etrafındaki her yere iletir. Bu bağlamda aile hayatı da olumsuz yönde etkilenmektedir. Eğer bir baba tükenmişlik yaşıyorsa evde onu bekleyen eş ve çocuklara da bu durumdan etkilenir. Babanın evdekilere yetersiz ilgi göstermesi ve moralinin bozuk olması tüm aileyi bu bataklığa çekecektir. Sinirli, agresif, hayattan ve kendinden umudunu yitirmiş bir baba aile içi kavgaları başlatabilir. Bu durumun sonuçları çiftlerin ayrılmalarına kadar gider. Bu sonuç elbette çok ağırdır (Örmen 1993: 31).

Bir baba açısından durum böyleyken bir anne açısından da sonucun farklı olamayacağını söyleyebiliriz. Ve hatta bu sonuçlara ulaşmak annede tükenmişlik varsa daha kolaydır. Çünkü annenin hem ailede hem de işte yapması gereken sorumlulukları bir babanınkinden daha fazladır (Erdoğan 2016: 37).

2.2 İşten Ayrılma Niyeti

İş ve örgüt psikolojisinde gerçekleştirilen ilk çalışmalar arasında *işe geçme gelme* (Motley 1926), *işe devamsızlık* (Kornhauser ve Sharp 1932) ve *işten ayrılma* (Bezanson ve Schoenfeld 1925) gibi konular yer almaktadır. Bu konular daha çok uygulamalarla ele alınırken (Dunnette 1976) yukarıda bahsedilen üç değişkenin genel adını yüksek ihtimalle ilk kez Hill ve Trist 1953- 1955 yılları arasında yapmış oldukları çalışmanın sonucunda ortaya çıkmıştır. Çalışma, çelik fabrikasındaki gerçekleşen *kazalar, devamsızlık ve işten ayrılma* konularını ele almıştır. Geri çekilme olarak adlandırılan bu üç değişkenin sebep olduğu sonuçlar itibariyle verilmesi gereken önem yakın tarihe kadar verilmemiştir (Johns 2009: 271).

Genel olarak geri çekilme modelinde ele alınan konu işten ayrılma olmuştur. İşten ayrılma niyetini Price (1977: 4) “kişinin bir sosyal sisteme üye olmanın

gerektirdiği sınırlar içerisinde bireysel olarak hareket etme derecesi” şeklinde tanımlarken Lee (1997: 97) ise “kişinin bir örgütteki resmi üyeliğinin sona ermesi” olarak ele almıştır. İşten ayrılma niyeti, genel olarak birkaç aydan daha fazla bir iş yerinde çalışan bir bireyin kendi arzusuyla işinden ayrılmasıdır (Johns 2009: 272). Başka bir tanımlı yapan Rusbult ve arkadaşları (1988: 599) işten ayrılma niyetini “çalışanların iş koşullarından tatmin olamamaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler” olarak ele almıştır. (Torun 2016: 220).

Bu bağlamda işten ayrılmayı kendi arzusuyla gerçekleştiren bireyin yüksek düzeyde iş tatminsizliği ve düşük örgütsel bağlılık yaşadığı çıkarılacak gerçekçi nedenlerdendir. Vroom (1964: 186), Price ve Muller (1986), Willams ve Hazer (1986), Crampton ve Wagner (1994), Ruznowski ve Hulin (1992) gibi daha pek çok araştırmacı bu sonuca varmada fikir birliğine varılmasını sağlamışlardır (Johns 2009: 273; Keser 2014: 170). İşten ayrılmaya sebep olan daha birçok etken vardır. Bunlar bireyi işten ayrılma niyetine götürürken sonucu hem bireyi hem de örgütü ciddi anlamda etkiler.

İşten ayrılmanın gerçekleşmesi insan kaynakları departmanın tekrardan nitelikli bir çalışan bulmak için çabaya girmesine neden olacaktır. Bu durumda yeniden mülakat hazırlama, işe alınacak bireyin nitelikli ve uyumlu bir yapıya sahip olması için gerekli ölçmelerin geliştirilmesi gibi daha birçok çalışma yeniden ele alınacaktır. Kısacası nitelikli bir çalışanını kaybeden bir örgüt yüksek maliyetlere maruz kalacaktır. Bu maliyeti azaltma yöntemi ise örgütteki işleyen düzenin bozulmadan işten ayrılan çalışan yerine yeni bir çalışanın istihdam edilmesi olabilir (Sabuncuoğlu 2011: 46).

2.2.1 İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Faktörler

İşten ayrılma niyetine etki eden faktörler incelendiğinde birçok çeşitli faktörün bu durumu etkilediği gözlemlenmiştir. Cotton ve Tuttle 1986 yılında yapmış oldukları çalışmalarında işten ayrılma niyetine etki eden faktörleri belirlemede Pettman’ ın (1973) korelasyon kategorisini kullanmışlar ve buna göre de işten ayrılma niyetine etki eden faktörleri *harici faktörler*, *iş ya da yapı ile ilgili faktörler* ve *çalışan kişinin karakteri faktörü* olmak üzere üç başlık altında toplamışlardır (Cotton, Tuttle 1986: 56- 57).

Bu üç faktörün içerdiği değişkenler ise şunlardır (Cotton, Tuttle 1986: 60-61):

2.2.1.1 Çevresel ya da Harici Faktörler

İstihdam algısı, işsizlik oranı, işe katılım oranı, sendikanın varlığı olarak ele alınmıştır. Bu değişkenlerden birincisi ve üçüncüsü işten ayrılma niyeti ile pozitif bir ilişki gösterirken diğer iki değişken negatif bir ilişki göstermektedir. Bu duruma dikkat edildiğinde zaten kolaylıkla gözlenmektedir. Örneğin, işsizlik oranı yüksek olan bir ülkede çalışan birey işten ayrılmak istemeyecektir. Aynı şekilde sendikanın varlığı da çalışana kendini güvende hissetmesine sebep olurken işten ayrılma niyetinden uzaklaştıracaktır.

2.2.1.2 İş İle İlgili Faktörler

Ücret, iş performansı, rol açıklığı, iş tekrarlama, tüm işten memnuniyet, ücretten memnuniyet, yöneticiden memnuniyet, çalışma arkadaşlarından memnuniyet, terfi fırsatlarından memnuniyet ve örgütsel bağlılık şeklindedir. Cotton ve Tuttle (1986) bu değişkenleri incelediğinde genel olarak tümüyle işten ayrılma niyetinin negatif bir ilişkiye sahip olduğunu elde ederken en fazla negatif ilişkinin ücret değişkeninde olduğunu belirtmişlerdir. En az etkiye sahip olan değişkenin ise rol tekrarı olduğunu ifade etmişlerdir.

2.2.1.3 Kişisel Faktörler

Cotton ve Tuttle (1986) kişisel faktörleri *yaş, kıdem, cinsiyet, biyografik bilgi, eğitim seviyesi, medeni durum, bakmakla yükümlü kişi sayısı, yetenek ya da kabiliyet, zeka, davranış eğilimi* olarak ele alırken bu faktördeki değişkenlerin işten ayrılma niyeti ile olan ilişkilerin tümüyle negatif ya da pozitif olmadığını tespit etmişlerdir. Bu değişkenlerden *yaş, kıdem ve bakmakla yükümlü kişi sayısı* işten ayrılma niyetiyle negatif bir ilişkiye sahipken *eğitim ve davranış eğilimi* değişkenleri de pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu elde etmişlerdir. Bunlar arasında *cinsiyet* değişkeni farklılık gösterdiğini bulmuşlar ve kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha fazla iş yerine bağlı olduklarından kadınların işten ayrılma niyetine daha uzak olduklarını tespit ederken, *zeka* değişkeni ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkiye ulaşamamışlardır.

Cotton ve Tuttle'nin (1986) yapmış oldukları bu geniş ve kapsamlı çalışmanın yanında birçok araştırmacı da bu konuyu ele almıştır. Bu araştırmacılardan Mobley (1977) konuyla ilgili önemli çalışmalar yapmış ve iş tatminsizliğinin işten ayrılma niyetini etkilediğini öne sürmüştür (Menişa 2006: 78). Alexander ve Ruderman (1987) işten ayrılma niyetini örgüte olan güvenin etkilediği belirtirken De Cotiis ve Summers (1987) ve Lance (1991) ise örgüte bağlılığın etkilediğini ifade etmişlerdir (Gürpınar 2006: 56). Price ve Mueller (1993) işten ayrılma niyetine etki eden faktörleri belirlemede demografik değişkenleri ele almışlar ve genel anlamda işten geri çekilmeyen çalışanların kadınlar ve daha kıdemli çalışanlar olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca eğitim düzeyi yüksek personelin de geri çekilme davranışı sergilediğini gözlemlemişlerdir (Yıldız 2008: 45- 46).

Yukarıda bahsedilen çalışmaların yanında birçok benzer çalışma da aynı sonuca ulaşmıştır. Çalışmalardan çıkarılan genel sonuçlar iş tatminsizliği, düşük örgütsel bağlılık, örgütsel adaletin zayıflığı ve kişisel faktörlerin işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkilediğidir (Fındık 2011: 97- 103; Torun 2016: 246- 252; Yıldız 2008: 44- 48).

2.2.2 İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

İşten ayrılma niyetinin sonuçları, içsel işten ayrılma ya da bireyin işini tamamen terk etmesidir. Bu niyeti barındıran birey kendisine uygun iş fırsatları bulduğunda ya da işinden artık bezdiğinde kendisine uygun başka bir işi başlar. Bu durum örgüt açısından hem olumlu hem de olumsuz sonuçlanacağı gibi birey için de durum aynıdır.

Literatürde bahsedilen personel değişim oranı da işten ayrılma niyetiyle doğrudan ilişkili bir kavramdır. Çünkü personel değişim oranı işten ayrılan personel sayısının, ortalama çalışan personel sayısına bölünmesiyle ortaya çıkan sayısının yüzle çarpılması sonucunda elde edilir. Bu oran her işletme için farklı bir optimal değeri barındırır da her işletmenin dikkat etmesi gereken bir orandır. Eğer bu oran değeri işletmenin kendine has optimal değer aralığının dışında ise işletmenin izlemiş olduğu politikanın uygun olmadığını ifade eder. Personel değişim oranı çok yüksek çıkarsa bu durum işletmeler açısından bir takım sorunları da beraberinde getirecektir. İşten ayrılan personelin yerine yeni birisini bulmada verilen hizmet ya da üretimin

kalitesi düşebilir. İşyerinde motivasyon kaybı yaşanabilir. Eğer ki işten ayrılan personel sayısı fazla ise geriye kalan personele iş yükü fazla düşeceğinden bu durum iş kazalarına ve hatta ölümlere kadar giden olumsuz sonuçlarla sonlanabilir. Ayrıca işten ayrılan personel kalifiyeli bir çalışan ise bu durum da bu çalışanın yerini doldurmak için işe alınan personeli eğitilmesi gibi zaman kaybına sebep olacak bir durum da yaşanabilir. Tüm bunlar insan kaynakları departmanın günlerce süren bir çalışmaya sürükleyebilir (Sabuncuoğlu 2011: 45- 46).

İşten ayrılma niyetiyle ilgili literatür incelendiğinde Shaws ve arkadaşları (1998) konuyla ilgili bin beş yüzden fazla yayının olduğuna dikkat çekmişlerdir (Turunç, Çelik 2010: 215). Alanda yapılan ilk çalışmalara imza atan Mobley, 1982 yılında yayınlamış olduğu bir makalesinde işten ayrılmanın olumlu ve olumsuz yönlerini hem birey hem de örgüt için değerlendirmiştir (Mobley 1982: 113):

Tablo 2.1. İşten Ayrılmanın Muhtemel Negatif ve Pozitif Sonuçları

Örgüt	Birey(Örgütten Ayrılan)	Birey(Örgütte Kalan)
Olası Olumsuz Sonuçlar		
Maliyet (işe alma, uyum, eğitim)	Kıdem kaybı	Sosyal ve iletişim yollarının zedelenmesi
Değiştirme maliyeti	Tahsil edilmemiş faydaların kaybı	Değerli iş arkadaşların kaybı
Süreç dışı maliyetler	Aile ve sosyal desteğin zarar görmesi	Memnuniyetin azalması
Sosyal ve iletişim yapısının zarar görmesi	Hayal kırıklığı	Yeni biri gelene kadar iş yükünün artması
Verimlilik kaybı (yeniden eğitime ve yerleştirme esnasında)	Kariyer yolunda gerileme	Birliğin ve uyumun azalması
Yüksek performans kaybı	Başka bir yere geçişle ilgili stres	
Kalanlarda memnuniyette azalma	Kariyer haritasının bozulması	
	Kariyer haritasında gerileme	
Ayrılanlardan olumsuz raporlar		
Olası Olumlu Sonuçlar	Olası Olumlu Sonuçlar	Olası Olumlu
Sonuçlar		
Zayıf performanslıların yerinden olmaları	Daha fazla kazanma	Örgüt içerisinde yer değiştirme fırsatlarının artması
Yer değiştirenler sayesinde yeni bilgi ve teknoloji	Kariyer ilerletme	Yeni iş arkadaşlarından karşılıklı verim artışında teşvik
Politika ve uygulamalarda değiştirme teşviki	Daha iyi bir yere geçişle daha az stres yaşama ve becerilerini kullanma	Memnuniyetin artması
Örgüt içi değişim fırsatlarında artma	Yeni çevredeki teşvik yenilenmesi	Birlik ve uyumun artması
Yapısal esnekliğin artması	İş dışı değerlerin ulaşımı	
	Öz yeterlilik algısının yükseltme	
Kalanlar arasında memnuniyetin artması		
Geri çekilme davranışında azalma		
Maliyetlerin azalması ve birleştirme fırsatı		

2.2.3 İçsel İşten Ayrılma Kavramı

İçsel işten ayrılma kavramı Alman yönetim literatüründe Höhn tarafından 1982 yılında ortaya atılmış bir kavramdır. Bu kavrama göre çalışan, işi ile ilgili olan bağımlı kopararak verilmesi gereken çabanın minimum düzeyde gerçekleşmesi sağlar. Çalışan işine karşı olan adanmışlığını azaltarak emeklilik öncesi bir hal alır. Bu durumda olan bir çalışan işine devam etmekte fakat işine karşı içsel ya da psikolojik bağımlı koparmaktadır (Höhn 1983: 17; Seçer 2012: 548).

Eslik' e göre içsel işten ayrılmada işinden ayrılma davranışı gerçekleşmemekte fakat gösterilmesi gereken çabanın sınırları aşılmamaktadır (Eslik 1994: 993). Echterhoff ve arkadaşları ise bu durumu çalışanın psikolojik olarak işi ile

ilgili tüm çevreye karşı kendisini kapatması ve uzaklaşması olarak ele almışlardır (Echterhoff, Poweleit, Schindler, Krenz 1997: 34).

Genel olarak tanımlar içsel işten ayrılmayı, çalışanın işinden ayrılmadığını fakat yapması gereken zorunlu görevleri yerine getirerek kendini işine karşı psikolojik olarak kapattığı şeklindedir.

İçsel işten ayrılma nedenleri, çalışanların örgüt içerisindeki bazı koşulları değiştirmek için gösterdiği çabanın sonuçsuz kaldığı gibi durumlar olarak ele alınmaktadır. İş doyumsuzluğu, kısıtlanmış hissetme, örgüt içerisindeki adaletsizlik, terfi ve ücrette kısıtlamalar da benzer olarak içsel işten ayrılmaya neden olmaktadır. Bu nedenlere psikolojik sözleşmenin fes edilme nedenleri de eklenebilir. Örgüt içerisinde psikolojik sözleşmeye giren bazı durumları çalışan örgütünden beklerken gerçekleşmemesi de içsel işten ayrılmaya sebep olan temel nedenler arasına girmektedir. Bu durumu yaşayan çalışan işine yüz çevirmekte ve artık işi onun için geçimini sağlayan basit bir duruma gelmektedir. Bu gibi nedenler dolayı çalışanların performansı, üretkenliği düşmekte ve örgüt içerisinde pasif kalmaktadırlar (Seçer 2012: 552- 556).

Yukarıda anlatılanlar ışığında içsel işten ayrılma ile tükenmişlik birbirine benzeyen kavramlar olarak görülse de aslında önemli farklılıklar vardır. Tükenmişlik genel olarak işleri nedeniyle insanlarla yüz yüze iletişimi fazla olan ve duygusal çabanın fazlaca istendiği meslekler veya koşullarda ortaya çıkan bir durumdur (Torun 1997: 47). İçsel işten ayrılmanın temelinde ise genel olarak psikolojik sözleşme yatmaktadır. Bu sözleşmenin fes edilmesi sonucunda çalışan işine karşı bilinçli olarak işine sırt çevirir ve performansını düşürür. Tükenmişlikte ise bu durum kasıtlı bir şekilde gerçekleşmez, yaşanan olumsuzluklar sonucunda gerçekleşir. Ayrıca tükenmişlik sebep olduğu sağlık problemleri nedeniyle de içsel işten ayrılmadan farklılık göstermektedir (Seçer 2012: 559-561).



3.BÖLÜM

3.YAPISAL EŞİTLİK MODELİ (YEM)

3.1YEM' e Giriş

3.1.1 YEM' in Tanımı Ve Önemi

Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ya da İngilizce ismiyle Structural Equation Modeling (SEM) kullanıcılarına sağlamış olduğu kolaylık ve ulaştırmış olduğu sonuçlar itibariyle çok değişkenli istatistiksel yöntemlerinden farklılaşmaktadır. Çoklu regresyon analizi ve Diskriminant analizi tek bağımlı değişkenle bir tek ilişkiyi incelerken Kanonik Korelasyon analizi ve Çok Değişkenli Varyans analizi ise birden çok bağımlı değişkenle yine bir tek ilişkiyi incelemektedir. (Hair, Anderson, Tatham, Black 1998: 578).

Yapısal eşitlik modeli (YEM) ise birden fazla gözlemlenen değişken ile gözlenemeyen değişkenler arasındaki nedensel ve ilişkisel yapıyı birlikte alan yapıyı tasvir etmektedir (Schumacker, Lomax 2010: 2). Bu yönüyle yapısal eşitlik modeli hiç sorgusuz sualsiz sosyal bilimler için en popüler istatistiksel metodoloji olmaktadır (Kaplan 2000: 6).

Yapısal eşitlik modeli (YEM) sosyal bilimler, eğitim bilimleri, davranış bilimleri gibi alanlarda kullanılırken aynı zamanda da pazarlama, tıp ve ekonomi gibi alanlarda da kullanımı sıklıkla (Raykov, Marcoulides 2006: 1).

Yapısal eşitlik modelinin (YEM) amacı araştırmacılar tarafından önceden belirlenen teorik yapının elde edilen veriler yardımıyla test edilmesidir. Bu açıdan araştırmacılar daha önceden literatürden elde ettikleri bilgiler ışığında gözlemledikleri direkt veya dolaylı etkilerinin varlığını ispat etmek için bir model oluşturmaları gerekmektedir (Schumacker, Lomax 2010: 2).

Yapısal eşitlik modelinde bahsi geçen gözlemlenemeyen ya da gizli değişken (latent) birçok bilim dalının önemli teorik yapısıdır (Raykov, Marcoulides 2006: 1). Gizli değişken, doğrudan bakıldığında gözlemlenemeyen bir değişken olup gözlemlenen bazı değişkenlerle ifade edilmektedir. Örneğin zeka gizli bir değişken olup bu

değişkeni ancak karşınızdaki kişiye bazı sorular sorarak elde edebiliriz. Başka bir gizli değişken de bireylerin sağlık durumlarında gözlemleyebiliriz. Örneğin kan basıncı ve kolesterol gibi (Schumacker, Lomax 2010: 3). Sosyal bilimlerden örnek verecek olursak tükenmişlik ve iş tatmini birer gizli değişkendir.

YEM' in birçok alanda sıklıkla kullanılmasının sebebi gözlenen değişkenlere (hem bağımlı hem bağımsız) ait ölçüm hatalarını da içermesidir. Klasik regresyon analizinde ise bu ölçüm hataları hesaba katılmamaktadır. Bu durum neticesinde regresyon analizleri yanıltıcı bir sonuca ulaşmaktadır. YEM aynı zamanda karmaşık modeller içerisindeki direkt ve dolaylı etkiyi araştırmacıları sunmakta ve böylelikle de sosyal bilimler ya da davranış bilimleri gibi alanlarda çalışan araştırmacılara aradıkları etkiyi ispat etme olanağı sağlamaktadır (Raykov, Marcoulides 2006: 7).

YEM bu kullanımıyla gizli ve gözlenen değişkenlerin hem bağımlı hem de bağımsız değişken olmasına olanak sağlamaktadır. Değişkenlerin bağımlı ya da bağımsız olma durumu değişkeninin modelde başka değişkenler tarafından etkilenip etkilenmemesine bağlıdır. Yani bir değişken modelde başka değişkenler tarafından etkileniyorsa bağımlı, etkilenmiyorsa bağımsız değişken olmaktadır. Bu duruma örnek verecek olursak; sağlık alanındaki araştırmacılar iyi bir diyetin ve düzenli olarak yapılan egzersizin (iki bağımsız gizli değişken) kalp krizi oranlarını (bağımlı gizli değişken) etkileyip etkilemediğini YEM yardımıyla inceleyebilirler (Schumacker, Lomax 2010: 3).

YEM yapısı itibarıyla temelinde iki önemli çok değişkenli istatistiksel yöntem barındırmaktadır. Bunlar faktör analizi ve çoklu regresyon analizidir. YEM çok değişkenli istatistiksel yöntemlerin geliştirilmesiyle elde edildiğinden çok farklı isimlerle de anılmaktadır. Örneğin Kovaryans Yapı Analizi, Gizli Değişken Analizi gibi isimler verilmiştir (Kline 2011: 7). Ve hatta bazen YEM' in kullanılmasını sağlayan programlardan olan AMOS ve LISREL adıyla da anılmaktadır. YEM birçok farklı yöntemle sahip olsa da bu yöntemlerin temelinde kompleks modeldeki ilişkilerin ortaya çıkarılması ve tanımlanmasını yatmaktadır (Hair, Black, Babin, Anderson 2010: 609-610).

3.1.2 YEM' in Tarihsel Gelişimi

YEM' in tarihsel gelişimini açıklamak için modellerle ilgili dört kronolojik aşamanın olduğunu söyleyebiliriz. Bunlar regresyon analizi, yol analizi, doğrulayıcı faktör analizi (DFA), (Confirmatory Factor Analysis- CFA) ve yapısal eşitlik modelidir (Schumacker, Lomax 2010: 4).

Regresyon analizinin temeli, Karl Pearson tarafından 1896 yılında atılmıştır. Karl Pearson iki değişken arasındaki ilişkiyi belirlemek adına ortaya koymuş olduğu korelasyon katsayı formülüyle ve en küçük kareler yöntemini de kullanarak regresyon analizinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Regresyon analizi bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi fonksiyonel olarak ortaya koymaktadır. Bu açıdan teorik bir temel oluşturmada regresyon modelindeki ilişkilerin sonuçları oldukça önem kazanmaktadır. Regresyon analizinin önemi de aslında bu gibi önemli teorik model oluşturma ya da tahmin yapma, politika geliştirme gibi konulardan kaynaklanmaktadır (Schumacker, Lomax 2010: 4).

Karl Pearson' nun çalışmasından sonra Charles Spearman (1904-1927) değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyerek faktör modelini ortaya koymuştur. Bu modeli ortaya koymada değişkenler arasındaki ilişkileri incelemiştir. Değişkenler aralarındaki yüksek ilişki ve birlikte hareket, faktör modelinin ortaya konmasında temel oluşturmuştur. Spearman ilk faktör modeli çalışmasını zeka teorisinde ortaya koymuş ve gizli iki değişkenden bahsetmiştir. Lawley ve Thurstone ise 1940' da faktör analizi uygulamalarını geliştirmişlerdir (Polat 2009: 48).

Faktör analizi 1950'li ve 1960'lı yıllarda oldukça popüler hale gelmesiyle Jöreskog ve Lawley (1968), Lawley (1958,1967), Lawley ve Maxwell (1971) gibi araştırmacıların ortaya koymuş oldukları çalışmalar sayesinde önceden bilinen faktörlerin kontrol edilmesini sağlayan En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood) yöntemini geliştirmişlerdir. Bu yöntemin minimize edilmiş fonksiyonu, N-1 serbestlik derecesine sahip Ki-kare dağılımı göstermekte olup veri topluluğunun modellerle olan uyumunu incelemektedir. DFA' nın temeli ise Howe (1955), Anderson ve Rubin (1956) ve Lawley (1958) gibi önemli araştırmacıların çalışmalarına dayanmaktadır. İlerleyen tarihte ise Jöreskog (1960) DFA çalışmalarına başlamıştır.

Jöreskog yapmış olduğu çalışmalarla değişken topluluğunun gizli değişkenlerini oluşturup oluşturmadığını incelemeye çalışmıştır. Jöreskog 1969 yılında DFA ile ilgili makalesini yazarak günümüzde kullanılan ve DFA analizi yapan bilgisayar programlarının oluşturulmasına öncülük etmiştir (Kaplan 2000: 3; Polat 2009: 49).

Yol analizi, biyolog olan Sewell Wright tarafından (1918, 1921, 1934) ortaya çıkarılmıştır. Yol analizi karmaşık modellerdeki gözlenen değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek için korelasyon katsayılarını ve regresyon analizini beraber kullanmaktadır. Yol analizi ile ilgili yapılan ilk uygulama hayvan davranış modeli ile ilgili olmuştur. Ne yazık ki yol analizinin önemi 1950’li yıllara kadar bilinmemiştir. 1950’li yıllarda yol analizi eş zamanlı eşitlik modeli olarak ele alınmasıyla (örneğin H. Wold) verilmesi gereken öneme kavuşmuştur (Schumacker, Lomax 2010: 5).

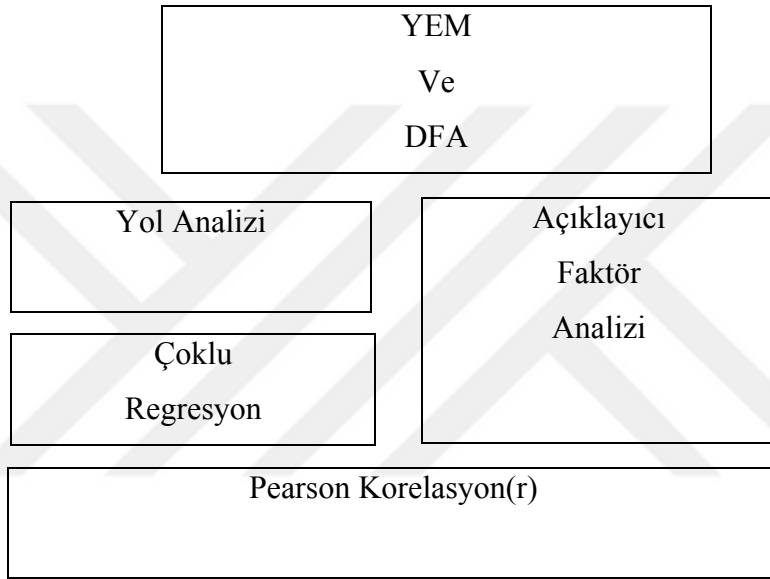
1960’lı yıllara gelindiğinde ise benzer durum sosyal bilimlerde gözüküyor ve yol analiziyle çalışmak pek önemsenmiyordu. Fakat Blalock (1964) Duncan (1966) gibi araştırmacıların konuya ilgi göstermeleriyle sosyal bilimlerde yol analizi önemli bir hal almıştır (Maruyama 1998: 17).

Genel anlamda yol analizi gözlenen değişkenler arasındaki açıklayıcı ilişkiyi modellemek için kullanılan bir yaklaşımdır (Raykov, Marcoulides 2006: 77).

YEM yukarıda bahsedilen çalışmalar ve analizler sonucunda geliştirilmiş ve genel olarak yol analizi ve doğrulayıcı faktör analizinin birleşmiş biçimidir. Bu açıdan YEM hem gözlenen hem de gizli değişkenleri beraber analiz etmektedir. YEM gelişiminin ilk zamanlarında JKW modeli şeklinde isimlendirilmiştir. Bu ismin verilmesine neden olan üç önemli araştırmacı vardır. Bunlar Karl Jöreskog (1973), Ward Keesling (1973) ve David Wiley (1973)’ dir. Bu üç araştırmacı yapmış oldukları öncül çalışmadan dolayı YEM’ e JKW modeli denmiştir. Fakat YEM Jöreskog ve Van Thillo’ nun 1973 yılında YEM’ nin kullanımı için geliştirmiş oldukları bilgisayar programı olan LISREL (Lineer Structural Relations Model) Türkçe anlamıyla “Doğrusal Yapısal İlişkiler Modellemesi” olarak da anılmaya başlanmıştır. Geliştirilen program sayesinde YEM ile ilgili çalışmaların sayısı da oldukça artmıştır (Schumacker, Lomax 2010: 6).

Geliştirilen LISREL programı YEM ile ilgili ilk program olsa da 1980’li yıllardan itibaren birçok paket program geliştirilmiştir. Her bir programın kendine has zorlukları ve kolaylıkları olsa da günümüzde en çok kullanılan programlardan biri AMOS (Analysis of Moment Structures) programıdır (Meydan, Şeşen 2015: 8).

YEM’ nin tarihsel gelişimi içinde farklı disiplinlerle almış olduğu yolu ve dayandığı temelleri kısaca anlatmak istersek aşağıdaki şekil oldukça açıklayıcı olacaktır (Çelik, Yılmaz 2013: 4).



Şekil 3.1 YEM’ in Tarihsel Gelişimi

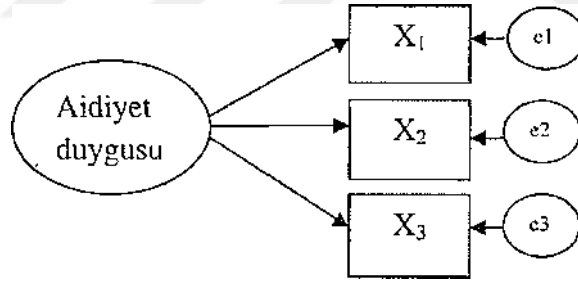
3.1.3 YEM İle İlgili Temel Kavramlar

YEM’ in ortaya çıkarılmasıyla beraber kullanımında farklı terimlere sahip olduğu okuyucular tarafından gözlenmektedir. Kendine has metodolojisinde gözlenen ve gizli değişken ifadeleri ya da endojen, egzogen gibi terimsel ifadelerin kullanımı sıktır. Bu örneklere mediatör ve moderatör değişken ifadeleri de örnek verilebilir (Bayram 2010: 2). Okuyucular ya da YEM’ i kullanacak araştırmacıların bu kavramları anlayıp özümsemesi oldukça önemlidir aksi takdirde YEM’ i anlama ve kullanmada sıkıntı yaşayacaklardır.

YEM ile ilgilenen araştırmacıların sıkça karşılaştıkları gözlenen ve gizli değişken ifadeleri aslında teorisi itibariyle oldukça uygun terimsel ifadelerdir. Araştırmacıların veri toplama sürecinde elde ettikleri sonuçlar gözlenen değişkenleri oluşturmaktadır. Bu değişkenler genel olarak doğrudan elde edilebilen değişkenler olup anket, rapor gibi araçlardan elde edilebilirler. Örnek olarak da yaş, cinsiyet, eğitim durumu örnek olarak verilebilir.

Gizli değişkenler ise doğrudan gözlenemeyen fakat gözlenen değişkenlerle ifade edilebilen değişkenlerdir. Daha çok sosyal bilimciler tarafından ele alınmaktadır. Gizli değişkene örnek verecek olursak tükenmişlik, iş tatmini, örgütsel adalet, kendilik kavramı, sözlü ifade yeteneği gibi birçok örnek verilebilir. Bunlar genel teorik varlıkları ispatlanmış fakat elde edilmesi ancak gözlenen değişkenlere bağlı değişkenlerdir (Meydan, Şeşen 2015: 10).

YEM' in kuramsal yapısında gizli değişkenler *elips* şeklinde ifade edilirken gözlenen değişkenler ise *dikdörtgen* ile sembolize edilmektedir. Aynı zamanda gözlenen değişkenlere ait *hatalarda elips* şeklinde gösterilmektedir (Bayram 2010: 3):



Şekil 3.2 Gözlenen ve Gizli Değişkenler

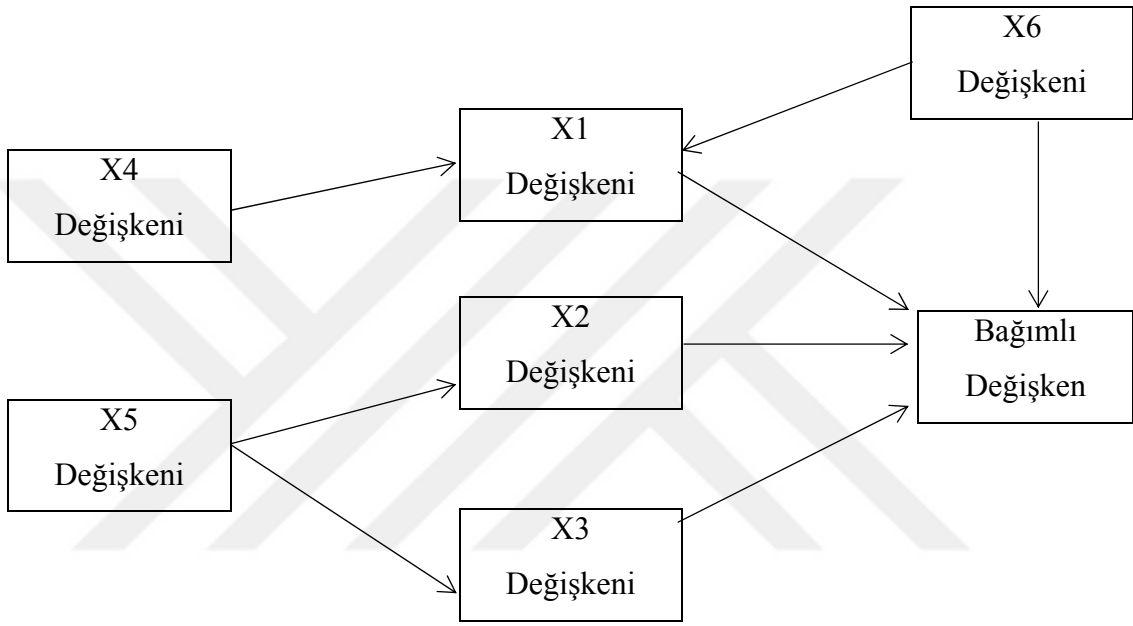
Őekildeki X_1, X_2, X_3 değişkenleri gözlenen değişkenler olmak üzere bu değişkenler aidiyet duygusu olan gizli değişkeni temsil etmektedir. Ve ayrıca şekilde görölen e_1, e_2, e_3 ise gözlenen değişkenlerdeki hataları temsil etmektedir.

3.1.3.1 Egzojen ve Endojen Değişkenler

YEM' in kuramsal yapısı içerisinde ele alınan çalışmalar genel olarak gerçek hayattan örnekler olduğu için regresyon analizindeki gibi sadece bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki doğrusal ilişkiyi incelememektedir. YEM' deki bir değişken başka bir değişken için bağımlı değişken konumunda olurken başka değişkenler için

ise bağımsız değişken olabilmektedir. Bu açıdan YEM kullanımında değişkenlere *egzojen (dışsal)* ve *endojen (içsel)* gibi isimler verilmektedir. Egzojen değişkenler dışsal olarak başka değişkenleri etkilerken, endojen değişkenler ise içsel olarak etkilenen durumundadırlar (Bayram 2010: 4-5; Meydan, Şeşen 2015: 9-10):

YEM kullanımında gözlemlenen bu duruma aşağıdaki şekil 2.2 ile açıklık getirilirse bu durum daha da iyi anlaşılacaktır.



Şekil 3.3 Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Şekilde gözlenen durum gerçek hayatta karşılaşılabilecek olaylara açıklık getirmek için verilen basit bir örneği temsil etmektedir. Regresyon analizleri, genel olarak bağımsız x_1 , x_2 gibi değişkenlerin bağımlı bir değişkeni ne ölçüde etkilediğiyle ilgilenirken yukarıdaki durumda ise daha kompleks bir yapı karşımıza çıkmaktadır. Şekilde x_1 , x_2 , x_3 değişkenleri bağımlı değişkeni etkilerken aynı zamanda x_4 ve x_5 değişkenleri ise dolaylı yünden etkilemektedir. Aynı zamanda x_1 , x_2 , x_3 değişkenleri de hem bağımlı hem de bağımsız değişken olup aracı etki durumundadırlar. Bu durum doğal olarak endojen ve egzojen değişken tanımlarının ortaya çıkması sağlamıştır (Bayram 2010: 5).

3.1.3.2 YEM' in Tahmini

Yukarıda anlatılanlar ışığında YEM' in çalışma koşullarının da farklı olduğunu söyleyebiliriz. YEM genel olarak *kovaryans yapı matrisi* üzerinden çalışmakta olup diğer istatistik yöntemlerden farklılaşmaktadır. YEM' de kurgulanan model ile gözlenen modelin kovaryans matrisleri karşılaştırılarak veriye uygunluk tespit edilir. Bunun içinde parametre tahminlerinde farklı metotlar seçilmektedir. Bu metotları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Çelik, Yılmaz 2013: 23).






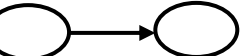
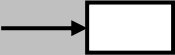

1. En Çok Olabilirlik Metodu
2. Ağırlıklandırılmamış En Küçük Kareler Metodu
3. Genelleştirilmiş En Küçük Kareler Metodu
4. Ağırlıklandırılmış En Küçük Kareler Metodu

Yukarıda adı geçen metotların seçimi ve kullanım sonucunun olumlu çıkması ile beraber model uygunluğu araştırılır. Model uygunluğu genel olarak veriyle kurgulanan model arasındaki uygunluğun derecesini ifade etmektedir (Meydan, Şeşen 2015: 31).

Jöreskog (1973) YEM' i *ölçüm modeli* ve *yapısal model* olmak üzere iki önemli yapı şeklinde ele almıştır (Kapan 2000: 6). Bu tarz ele alınışta ölçüm modeli gözlenen değişkenlerin doğrulayıcı faktör analizi ile gizli değişkenleri belirlemesi olarak ifade edilmiştir. Ölçüm modelinin ele aldığı konu gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri ne oranda açıklayacağı ile ilgilidir. Bu açıdan ölçüm modeli doğrulayıcı faktör analizi gibi düşünülmektedir.

Yapısal model ise araştırmacının sınamak istediği alanı temsil etmektedir. Bu model bağımlı, bağımsız gizli değişkenler arasındaki ilişkiyi ele alan yol analizidir. Bu ilişkinin analizi için *eş anlı denklemler sistemleri* kullanılmaktadır. YEM bu iki modelin beraber ele alındığı bir yapı olarak ele alınmaktadır (Polat 2009: 42).

YEM' de kullanılan semboller genel olarak düşünülen veya araştırılan yapıyı görsel olarak ifade etmede oldukça yararlı olmaktadır. Bu semboller ise aşağıdaki tabloda açıklanmaya çalışılmıştır (Meydan, Şeşen 2015: 11; Raykov, Marcoulides 2006: 9).

SEMBOLLER	AÇIKLAMA
	Gizli değişken (Elips ya da daire)
	Gözlenen değişken (Kare ya da dikdörtgen)
	Bir değişkenin diğer bir değişken üzerindeki etkisini gösterir (Tek yönlü ok).
	Değişkenler arasındaki korelasyon
	Gizli değişkenden gözlenen değişkene olan yol katsayısı
	Gizli değişkenin diğer bir gizli değişken üzerindeki yol katsayısı
	Gözlenen değişkenin ölçüm hatası
	Gizli değişkenin tahminindeki artık hata

Şekil 3.4 YEM’ de Genel Olarak Kullanılan Temel Semboller

3.1.4 Yapısal Model Örnekleri

Yapılan çalışmalara dikkat edildiğinde yapısal model örneklerinin genel anlamda dört temel başlık altında toplandığını söyleyebiliriz (Raykov, Marcoulides 2006: 3).

Bunlardan ilki yol analizidir. Yol analizi gözlenen ve gizli değişkenlerle olan iki farklı çalışma türüne sahiptir. Yol analizi birden çok değişken arasındaki nedensel olan ilişkilerin analizinde kullanılmakta olup doğrudan ya da doğrudan olmayan etkileri göstermektedir. Bu yönüyle çoklu regresyon analizine benzese de yol analizinin üstün yanları fazladır. Çoklu regresyon analizinde sabit olan bağımlı değişken yol analizinde değişerek aynı zamanda bağımsız değişken olmaktadır. Yol analizinin her iki türünde de değişkenler arasındaki ilişkilerde bir değişken bağımlı olurken aynı zamanda da bağımsız değişken olabilmektedir. Bu durum güncel hayatta karşılaşılan problemlerin modelini kurmada oldukça faydalıdır. Çünkü gerçek hayatta ele alınan değişkenlerin sadece bir değişkeni etkilediği ya da başka değişkenler tarafından etkilenmediğini söylememiz oldukça zordur. Bu avantajları

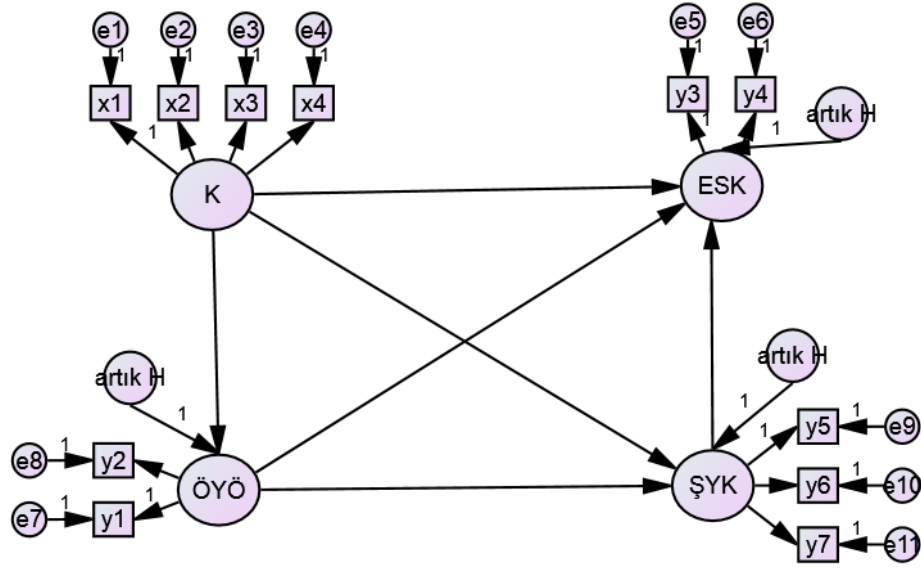
itibariyle yol analizi birden fazla çoklu regresyon analizi yapmamızın da önüne geçmektedir (Schumacker, Lomax 2010: 143).

YEM' de kullanılan diğer bir yöntem ise doğrulayıcı faktör analizi modelidir. Açıklayıcı faktör analizinden sonra faktör yapılarını kontrol ve test etmek amacıyla kullanılan doğrulayıcı faktör analizi Kline' ne (2005) göre açıklayıcı faktör analizinden daha sıkı istatistiksel yapıya sahiptir. Sahip olunan bu yapı genel olarak ölçek geliştirmede oldukça etkilidir. Ölçek geliştirmek isteyen araştırmacı doğrulayıcı faktör analizi kullanımı ile aslında gözlemlemek istemediği fakat veri tarafından ortaya çıkan ilişkileri de öğrenerek kurgulamış olduğu yapıyı yeniden tasarlayabilir (Şimşek 2007: 4-5).

Doğrulayıcı faktör analizi gözlenen değişkenlerin bir ya da birden fazla gizli değişken oluşturup oluşturmadığı test ederken aynı zamanda da gizli değişkenler arasındaki ilişkileri de analiz etmektedir. Bu yapısı itibariyle de birden fazla doğrulayıcı faktör analiz modelleri vardır. Bunları aşağıdaki maddelerle kısaca özetleyebiliriz (Meydan, Şeşen 2015: 21-22):

1. Tek faktörlü model
2. Birinci düzey çok faktörlü model
3. İkinci düzey çok faktörlü model
4. İlişkisiz model

Üçüncü model ise *yapısal regresyon modelidir*. Yapısal regresyon modeli, yol analizi ve doğrulayıcı faktör analizinin eş zamanlı olarak ele alınmasıdır. Yapısal regresyon modelinin doğrulayıcı faktör analizinden farkı, gizli değişkenler arasında olan ve bilinmeyen ilişkilerdir. Bu açıdan gizli değişkenler arasında çift yönlü oklar kullanılmaz bunun yerine gizli regresyon katsayıları ele alınır. Yapısal regresyon analiz modeli yol analizinde olduğu gibi doğrudan ya da dolaylı etkileri test etmeyi sağlar. Bahsedilen bu özellikleri sayesinde yapısal regresyon analizi tek bir modelde hem yapısal hem de ölçüm ilişkilerini ele alan esnek bir yapıya sahiptir (Kline 2011: 118, 265, 293; Raykov, Marcoulides 2006: 4). Aşağıdaki şekil 3.5 yardımıyla yapısal regresyon modeline bir örnek verilebilir (Raykov, Marcoulides 2006: 5):



Şekil 3.5 Yapısal Regresyon Modeli

Şekil 3.5' de K, ESK, ÖYÖ, ŞYK kısaltmaları ile sembolize edilen değişkenler sırasıyla kişilik, ekonomik ve sosyal kazanç, önceki yerin özellikleri ve şimdiki yerin özellikleridir.

YEM' de kullanılan son model ise *gizli değişken değişim modelidir*. Gizli değişim modeli literatürde farklı isimlerle de anılmaktadır. Bu isimlerden fazlaca kullanılanı *gizli değişken büyüme eğrisi* (Latent Growth Curve Modelling) *modelidir*. Sıkça kullanılan bu ismin yanında literatürde *gizli değişken eğri analizi* (Latent Curve Analysis Model) ya da sadece *büyüme eğri modeli* (Growth Curve Model) olarak da adlandırılmaktadır (Raykov, Marcoulides 2006: 176).

Gizli değişken değişim modeli köken olarak literatürde temel bilişen analizine ve açıklayıcı faktör analizine dayanmaktadır. Model uzunca bir veriyi içinde barındıran modellerle çalışmakta olup değişimleri gözlemlemeyi amaçlamaktadır (Preacher, Wichman, MacCallum, Briggs 2008: 4).

Gizli değişken değişim modeli tekrarlanan ya da yinelenen ölçüm çalışmalarını yapan araştırmacılar için oldukça önemlidir. Araştırmacılar zaman içinde değişen özellikleri ele alarak bu değişimleri gözlemlemeyi hedeflemektedir. Bu çalışmalara örnek olacak birçok önemli konu vardır. Örneğin, öğrencilerin öğrenme kabiliyetlerinin zaman içinde nasıl değiştiği, tedavi yönteminde kullanılan ilaçların hastalar üzerindeki iyileştirme etkisinin zamansal değişimi ya da suç

oranlarında gözlemlenen zamansal değişim gibi. Verilen bu örneklere zaman boyutunu içinde barındıran birçok örnekte eklenebilir. Yapılacak çalışmalar sonuçları itibariyle gerekli düzenlemeleri gerektirebilir. Örneğin hasta tedavisinde değişime gidilerek hastanın iyileşmesini etkileyen faktörleri zaman değişimi göz önüne alarak değiştirmek kullanılan bu modelin olumlu bir sonucunu ortaya çıkarır (Bollen, Curran 2006: 3; Kline 2011: 304- 305; Raykov, Marcoulides 2006: 175).

Gizli değişken değişim modeli yapısı itibariyle birden fazla gözlenen değişken ile bu değişkenlerin temsil ettiği gizli değişkenleri bir arada ele alır. Model gizli değişkenlerin kovaryans yapılarında meydana gelen gizli değişimleri inceleyerek değişim faktörlerini ortaya koyar (Hertzog, Dixon, Hultsch, MacDonald 2003: 757).

3.1.5 YEM Stratejileri

YEM çalışmalarında modelleme stratejileri, yapılan çalışmaları kategorize etmek ve genel anlamda YEM' i anlamada büyük bir kolaylığa ve öneme sahiptir. YEM çalışmalarının özünde doğrulayıcı bir yapının yanında nedensellik problemlerine ilişkin cevapların bulunmaya çalışıldığını söyleyebiliriz. Bu açıdan YEM araştırmalarını anlama ve kullanma da bu iki konuyu iyi anlamak araştırmacılar için oldukça önemli bir özelliğe sahiptir.

Jöreskog ve Sörbom (1993, 1996) YEM çalışmalarını kurulan modeller açısından üç türe ayırmıştır. Bu modeller *doğrulayıcı modelleme*, *alternatif modelleme* ve son olarak da *model geliştirme stratejileri* olarak ele alınmaktadır (Kline 2011: 8; MacCallum, Austin 2000: 216; Raykov, Marcoulides 2006: 118).

Bu modellerden ilki olan doğrulayıcı modelleme stratejisinde araştırmacı, teorik olarak alt yapısına güvendiği modelin veri tarafından desteklenip desteklenmediğini araştırır. Bu model tam anlamıyla doğrulayıcı bir yapıya sahip olsa da elde edilen sonuç model kurgusunun tam net bir şekilde doğru olduğunu ifade etmez. Çünkü ele alınan veri bir grup örnekleme ifade eder. Bu yüzden de başka verilerle de çalışılması gerekmektedir ki bu durum çalışma sayısına ve ele alınan örneklem türüne göre değişiklik gösterebilir. Bu açıdan araştırmacı elde edilen sonuçlar neticesinde ya modeli kabul eder ya da reddeder (Şimşek 2007: 4).

İkinci tür ise alternatif modelleme stratejisidir. Araştırmacı bu modelleme stratejisinde ele aldığı değişkenlerle kurmuş olduğu birden fazla modeli test eder. Test sonucuna göre de modeller arasında veriye en uygun modeli seçerek diğerlerini reddeder (Kline 2011: 8).

Üçüncü tür ise model geliştirme stratejisidir. Bu modelleme stratejisinde araştırmacı, değişkenler arasındaki ilişkileri açıkladığı varsayılan modeli geliştirme ve uyum artırıcı değişikliklere gitmeyi hedeflemektedir. Araştırmacı bu yaklaşımıyla model hakkında daha iyi uyum sonuçlarına vararak modelin geçerliliği konusunda genel bir kabulü elde etmek ister (Meydan, Şeşen 2015: 18).

Yukarıdaki model çeşitlerinden en fazla kullanılan alternatif modelleme stratejisidir (MacCallum, Austin 2000: 216). Çalışmaların bu model çeşidi üzerinde yoğunlaşmasının sebebi bilimsel çalışmaların doğası gereği alternatif olarak ortaya konulan modellerin karşılaştırılıp uygun modelin seçilmesidir. YEM' de ele alınan konular basit bir doğrusal ilişkiye dayanmadığı için değişkenler arasındaki ilişkileri incelemede birden fazla farklı faktörü düşünerek model kurmak ve yorumlamak çalışmalar açısından en makul bir yaklaşım olacaktır. Diğer iki model türü ise aslında var olan modellerin ya geliştirilmesini ya da veri ile uyumunu incelemektedir. Bilimsel çalışmaların gelişimi ve etki olayın doğası çözmek amaçlı olarak düşünülürse, alternatif modelleme stratejisi en uygun çalışma alanlarını temsil etmektedir (Şimşek 2007: 4).

Yukarıda bahsedilen modelleme stratejileri yapılan çalışmalarını kategorize etse de YEM ile ilgili çalışma yapacak araştırmacıların üzerinde uzunca durup gerçekleştirmesi gereken aşamalar vardır. Bu aşamalar YEM çalışmalarının temel yapısını oluşturmaktadır. Bu aşamalar ise şunlardır (Schumacker, Lomax 2010: 55):

1. Model Belirleme (Model Specification)
2. Model Tanımlama (Model Identification)
3. Model Tahmini (Model Estimation)
4. Modelin Uygunluğunun Test edilmesi (Testing Model Fit)
5. Modelin Düzeltilmesi (Model Manipulation-Modification)

3.2 YEM' in Varsayımları ve Aşamaları

3.2.1 Modelin Varsayımları

YEM çalışmaları, diğer istatistiksel çalışmalarda da olduğu gibi bazı temel varsayımlar üzerinden ele alınmaktadır. Bu temel varsayımlar ise aşağıdaki gibidir (Polat 2009: 44):

1. Independent observations (bağımsız gözlemler)
2. Random sampling (rasgele, tesadüfi örnekleme)
3. Linearity of all relationships (İlişkilerin doğrusallığı)

YEM çalışmaları yukarıda bahsedilen temel varsayımların yanında birçok varsayımı da içermektedir. Örneğin bu varsayımlardan olan çoklu normallik varsayımının sağlanması YEM için oldukça önemlidir. Verinin fazlaca basık ya da asimetrik oluşundan dolayı YEM çalışmaları anlamlı sonuçlar vermeyecektir. Çoklu normalliğin sağlanmaması durumunda ana kütle ile örneklem varyans- kovaryans matrisleri arasında farkın olmadığına ve aynı zamanda da katsayıların anlamlılığının yitirilmesine sebep olmaktadır. Bu açıdan çoklu normalliğin sağlanması YEM çalışmaları için oldukça önemlidir. Bahsedilen normalliği sağlayabilen ve tahmin yöntemlerinden biri olan Genelleştirilmiş En Küçük Kareler yöntemi kullanılmasında yaşanan zorluklar nedeniyle çalışmalarda kullanılması sıkıntılı bir yöntemdir (Polat 2009: 44- 45).

3.2.1.1 Çok Değişkenli Normallik Varsayımı

Çok değişkenli istatistiksel yöntemlerde de olduğu gibi YEM çalışmalarında da normallik varsayımı vardır. Normallik varsayımının sağlanmadığı durumların oluşturmuş olduğu sıkıntılar yukarıda bahsedildiği Ki-kare istatistiğini artırarak sıfır hipotezinin reddedilmesine ve katsayıların anlamlılığını yitirmesine sebep olacaktır. Genel olarak YEM çalışmalarında parametre tahminleyicisi olarak sıkça kullanılan en çok olabilirlik metodu da çok değişkenli normallik varsayımına ihtiyaç duymaktadır. YEM çalışmalarında ele alınan veriler kategorik ya da kesikli olabilir bu durum çok değişkenli normallik varsayımını ihlaline sebebiyet verebilir. Bu duruma örnek verecek olursak, likert tipi bir ölçekte bazı maddelerin puanları yüksek

oranda tepe yapmış olarak gözlemlenebilir. Bu durum ise normalliği ihlal eder. Genel olarak eğer bu tip veriler ile çalışılıyor ise araştırmacının yapması gereken, basıklık ve asimetric değerlerin düşük çıkıp çıkmadığını kontrol etmesidir. Eğer değerler düşük çıkıyorsa (+/-1 ya da +/-1,5 aralığında) normallik varsayımı kabul edilir aksi takdirde Pearson korelasyonu yerine Tetrachoric ya da Polychoric korelasyonları kullanılır. (Bayram 2016: 49; Schumacker, Lomax 2010: 49).

Çok değişkenli normallik varsayımı yapılırken çok sayıda lineer kombinasyonun da analizinin yapılması gerekmektedir. Bu durum, normalliğin sağlanmasını zorlaştırmakta olup her bir değişkenin ayrı ayrı normalliğini araştırmak alternatif bir yöntem olabilmektedir. Normallik araştırması içinde ele alınması gereken bir durumda aşırı değerlerin araştırılmasıdır. *Aşırı değerler/gözlemler* bir veri setinde ortalamanın dışına çıkan ve aykırı bir duruşa sahip olan gözlemlerdir ve çok değişkenli normalliğin araştırılmasında bazı yöntemler sayesinde çözüme kavuşmaktadır. Bu yöntemlere örnek verecek olursak, *Kare Mahalanobis* uzaklığından yararlanarak ki-kare dağılım grafiğini çizmek ve aşırı gözlem değerleri belirlemektir. Bu sayede aşırı gözlem değerlerini veriden çıkarmak oldukça kolay olacaktır. Çok değişkenli normalliğin sağlanmamasına sebebiyet veren farklı bir durumda, normalliği sağlamayan değişkenin (bir ya da daha fazla) veri setinde bulunmasıdır. Bu durumda yapılacak iki yol vardır. Bunlardan ilki varsayımı kabul etmek ikincisi ise bu değişkenlere dönüşüm uygulamaktır. İlk yöntem analiz sonuçlarının yanlış çıkmasına sebebiyet vereceği gibi yorumlanması da yanlış olacaktır. İkinci yöntemde ise değişken ya da değişkenlere uygulanacak dönüşüm sayesinde veriyi eskisinden daha iyi normallik varsayımını kabul etme olasılığı sağlanacaktır. Yapılacak bu dönüşüm verinin çarpıklığına ve basıklığına göre değişmektedir. Örneğin ılımlı pozitif çarpıklık ve kesikli veri için *karekök dönüşümü*, şiddetli pozitif çarpıklık içinde *logaritmik dönüşüm* uygulanabilir. İlimli ya da şiddetli negatif çarpıklık içinde veri setindeki değerlerin en büyüğünün verideki tüm değişkenlerden çıkartarak verinin pozitif olmasını sağlanır ve ardından pozitif veri setinde uygulanan dönüşümleri elde edilen veri için uygulanır. Eğer veri aşırı derecede çarpık ise gözlem değerlerinin tersi alınabilir. Veri oranlardan oluşuyorsa *logit dönüşümü* kullanılır. Yapılacak bu dönüşümlerde değişkenler anlamlı ya da

yaygın kullanılıyorsa (örneğin boy, IQ) dönüşüm uygulamak sıkıntılı bir hal alabilir (Alpar 2013: 131- 137; Weston, Gore 2006: 735- 737).

3.2.1.2 Doğrusallık Varsayımı

Bazı istatistiksel tekniklerde olduğu gibi YEM’ de de doğrusallık varsayımı vardır. Bu varsayım, modeldeki değişkenlerin arasında doğrusal bir ilişkinin var olduğunu kabul eder. YEM çalışmalarında doğrusallık varsayımı eğer sağlanamaz ise model uyum değerleri sağlanamaz ve hatalar yanlış olur. Bu durumda diğer analizlerde olduğu gibi çeşitli dönüşümler yapılabilir. Örneğin üstel ya da logaritmik dönüşümler gibi (Bayram 2016: 50; Schumacker, Lomax 2010: 27).

3.2.1.3 Çoklu Doğrusal Bağlantı (Multicollinearity)

Bağımsız değişkenler arasındaki ilişki ya da doğrusal bağlantının var olması *çoklu doğrusal bağlantının (multicollinearity)* olduğunu belirtir. Eğer bu bağlantı yoksa değişkenlerin dik (ortogonal) olduğunu söyleyebiliriz. Çoklu doğrusal bağlantının varlığını ölçmede birçok yöntem vardır. Örneğin iki değişken arasındaki korelasyon 0,80’ nin üzerinde ise bağlantı vardır denilebilir. YEM çalışmaları düşünüldüğünde birden çok gözlenen ve gizli değişkenin varlığı neredeyse kesindir. YEM çalışmalarında gözlenen değişkenler arasındaki korelasyon katsayısı 0,85’ in üzerinde ise çoklu doğrusal bağlantı sorunun var olduğu söylenebilir. Çoklu doğrusal bağlantının varlığı korelasyon katsayısı ile belirlenebilse de bu durumun ne kadar önemli ya da önemsiz olduğuna bazı geliştirilen kavramlar sayesinde karar verilmektedir. Yapılan güncel çalışmaların genelinde örneğin çoklu regresyon analizlerinde bu sorunun çoğunlukla yaşanabildiği bir gerçektir (Gujarati 2006: 319). Çoklu doğrusal bağlantının derecesini belirlemede korelasyon katsayılarını ele almak bağımsız değişken sayısının ikiden fazla olduğu durumlar için pek geçerli olmamaktadır. İkiden fazla bağımsız değişkenin bulunduğu verilerde herhangi bir x_k değişkenin diğer değişkenlerle olan çoklu korelasyon katsayısını R_k^2 olarak ele alınırsa $1-R_k^2$ değeri x_k değişkenin *toleransını* ifade etmektedir. Bu tolerans değerinin 0’ a yakın olması (değişkenin diğer değişkenlerle olan çoklu korelasyon değerinin 1’ e yakın olması) değişkenin diğer bağımsız değişkenlerle olan çoklu doğrusal bağlantısının var olduğunu gösterir. Tolerans değerinin tersi $(1-R_k^2)^{-1}$ YEM

çalışmalarında gözlemlenebilecek çoklu doğrusal bağlantının varlığını tespit etmede kullanılan ve en önemli yöntemlerden bir olan *Varyans Artış Faktörü* yöntemi ifade etmektedir. Kısa kullanımıyla VIF, aynı zamanda bağımsız değişkenlere ilişkin korelasyon matrisinin tersinin köşegen değerlerinden de elde edilmektedir. Bu haliyle VIF değerleri uygulamada 10' nun üzerinde ise ($R_k \geq 0.90$) ciddi doğrusal bağlantının varlığını gösterir. Ancak bazı araştırmacılara göre VIF değerleri 30' dan fazla olduğu durumlarda ciddi doğrusal bağlantının olduğundan bahsedilebileceğini belirtmişlerdir. Kısaca R_k^2 değerleri 1' e yaklaştıkça tolerans 0' a yaklaşır ve VIF değerleri de sonsuza yaklaşır. Bu durum bağımsız değişkenler arasındaki çoklu doğrusal bağlantının önemli ölçüde varlığını göstermektedir (Alpar 2013: 534- 540; Kline 2011: 51- 54; Orhunbilge 2002: 241- 242).

Çoklu doğrusal bağlantı, YEM çalışmalarında kovaryans matrisinin determinantının küçük çıkmasına sebep olmaktadır. Bu durum analizlerin gerçekleştirildiği programlarda ciddi bir sorun teşkil ederek analizlerin gerçekleşmemesine sebebiyet vermektedir. Böyle bir durumda veriler kontrol edilerek duruma sebebiyet veren değişkenler için alternatif yöntemler düşünülmelidir. Değişkenler arasından bazılarını çıkartmak ya da birleştirmek alternatif yöntemlerden sayılmaktadır (Kline 2011: 51- 54; Tabachnick, Fidell 1996: 716' dan akt. Polat 2009: 52- 53).

3.2.1.4 Örneklem Hacmi

Örneklem hacmi yapılan bütün araştırmaların nerdeyse ortak sorunudur. Yapılacak araştırmada ne kadar büyüklükte bir örneklem yeterlidir ve hangi kriterlere uyar ya da uymaz araştırmacıların ortak sorunlarından. Zamanla örneklem büyüklüğünü belirlemede birkaç temel kural geliştirilmiş olsa da geliştirilen bu kurallar tüm çalışmalar için geçerli değildir. Bir çalışmada örneklem büyüklüğü birden fazla faktöre bağlıdır. Bunlardan bazıları ise şunlardır:

1. Modelin büyüklüğü
2. Değişkenlerin dağılımı
3. Eksik veri miktarı
4. Değişkenlerin güvenilirliği

5. Değişkenler arasındaki ilişkinin gücü

Yukarıda belirtildiği gibi örneklem büyüklüğünü belirleme temel birkaç kural olsa da örneklem uygunluğu, yapılacak araştırmanın türüne göre değişiklik göstermektedir. Bir çalışma, yansız parametre tahminleri, yansız standart hatalar ve güven aralıkları için yeterli bir örneklem büyüklüğüne sahip olsa da modeldeki önemli ilişkileri belirlemede yeterli olmayabilir. Bu durumları açığa çıkarmak ve belirlemek adına literatürde önemli çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalar genel olarak *Monte Carlo* çalışmaları üzerinden ele alınmıştır (Muthén, Muthén 2014: 599-602).

Örneklem büyüklüğü, YEM literatüründe geniş bir bakış açısıyla ele alınmış olsa da YEM' i kullanan araştırmacılar arasında değeri tam anlamıyla bilinmediği söylenebilir. Daha öncede bahsedildiği üzere örneklem büyüklüğü belirlemede temel ve basit birkaç kural önerilmiştir. Bunlar model küçükse 100 birimlik, orta ölçekte ise 100- 200 birimlik, büyük modeller içinde 200 birimden fazla örnekleme ihtiyaç olduğudur (In'nami, Koizumi 2013: 329- 331). Bu basit seçim dışında literatürde kullanılan farklı metotlar da vardır. Örneğin modelde değişken sayısının 5 ya da 10 katı kadar örneklem büyüklüğüne sahip olunması gibi.

Literatürde örneklem büyüklüğünü belirlemede kullanılan bir başka yöntem ise YEM çalışmalarında sıkça geçen Ki-kare ölçüsüdür. Uygun örneklem büyüklüğü belirlemede çeşitli büyüklükteki örneklemler kıyaslanarak elde edilir. Genel anlamda çalışmalar için kabul gören ve önerilen örneklem büyüklüğü 200 birimdir (Polat 2009: 59- 60).

3.3 YEM' in Adımları

Daha önce de bahsedildiği üzere YEM çalışmaları temel beş adımdan oluşmaktadır.

3.3.1 Modelin Belirlenmesi

Model belirleme, YEM çalışmalarının temel ve en önemli aşamalardandır. Model belirleme, teoriden hareketle oluşturulacak karmaşık ilişkilerin belirlenmesidir. Bu açıdan YEM çalışmasında yapılacak ilk iş modelin teoriden

hareketle elde edilmesidir. İlişkilerin varlığının belirlenmesi ve modelde bu ilişkilerin ortaya konması oldukça önemli bir safhadır (Holve 1995: 2-3).

3.3.2 Modelin Tanımlaması

Model tanımlama konusu, ağırlıklı olarak parametre sayısını belirleme ve tanımlama üzerinde yoğunlaşmaktadır. YEM teknik yapısıyla bu bilinmeyen parametrelerin tahmini içeren bir yaklaşıma sahiptir. Bu açıdan modelde geçen parametrelerin ölçülmesinden önce tanımlanması önemlidir. Bir parametre için tek bir değer elde ediliyorsa bu parametre tanımlanmış olarak ele alınmaktadır. Eğer modelde geçen bütün parametreler için tanımlıdır yorumu yapılabiliyorsa modele tanımlıdır denilebilir. YEM araştırmalarında modeller aşağıdaki gibi üç duruma sahip olabilmektedir (Kelloway 2015: 13; Schumacker, Lomax 2010: 57- 58):

1. Tam tanımlanmış model (just-identified)
2. Aşırı tanımlanmış model (over-identified)
3. Eksik tanımlanmış model (under-identified)

Modelleri yukarıdaki gibi üç türe ayırmada serbestlik derecesini kullanmak oldukça önemli bir yöntemdir. Örneklem varyans- kovaryans matrisinden elde edilebilecek farklı değerlerin sayısı, p gözlenen değişken sayısını göstermek üzere $p(p+1)/2$ kadardır. *Serbestlik derecesi* (degrees of freedom) ise aşağıdaki formülünden yararlanarak hesaplanır ve *sd* olarak kısaltma bir biçimde kullanılır (Raykov, Marcoulides 2006: 36).

$$Sd= P(P+1)/2- (\text{modelin parametre sayısı})$$

Eğer bir modeldeki serbestlik derecesi pozitif ise model aşırı tanımlanmıştır deriz. Bu durumun sebebi tanımlanacak parametre sayısından fazla varyans- kovaryans matrisinden değer elde edilmiş olmasıdır. Serbestlik derecesi negatif ise model eksik tanımlanmış bir model olur ki bu durumda da parametre sayısı fazladır. Parametre sayısının fazla olması model tanımlama için yeterli olmayacak bir duruma sebebiyet verirken aynı zamanda parametre tahminlerini de olumsuz etkileyecektir. Serbestlik derecesi sıfır değerini elde eder ise bu sefer modele tam tanımlanmış model deriz. Bu durumda denklemler bire bir uyum gösterir (Raykov, Marcoulides 2006: 36- 37; Schumacker, Lomax 2010: 57- 58).

3.3.3 Modelin Tahmini

YEM' de parametreler tanımlandıktan sonra yapılması gereken bu parametreleri tahmin edecek yöntemleri belirlemektir (Hair, Black, Babin, Anderson 2010: 638). YEM' in temel çalışma prensibi, model ile örneklem kovaryans matrisi (S) arasındaki farkı minimum edecek fonksiyonun belirlenmesidir. Bu çalışma prensibinin daha iyi anlaşılması için YEM çalışmalarında geçen parametreleri belirlemek oldukça önemlidir. Modellerde geçen parametreler aşağıdaki sıralanabilir:

- Varyans ve kovaryanslar Φ ,
- Varyans ve kovaryansların hata terimleri Ψ ,
- Regresyon katsayıları (yol katsayıları) B ve Γ .

Parametre tahminindeki amaç, modelde geçen tüm parametreleri Ω sembolü ile gösterilen bir parametre vektörü şeklinde ele alındığında *uyuşmazlık fonksiyonunu* (discrepancy function) $F(S, \hat{\Sigma})$ minimuma getirerek Ω ' nun tahmin edilmesidir. Burada geçen uyuşmazlık fonksiyonu $F(S, \hat{\Sigma})$ YEM' deki sıfır hipotezinden ($H_0: \hat{\Sigma} = \Sigma(\Omega)$) elde edilen *uygun kovaryans matrisi* ile örneklem kovaryans arasındaki farklılığı ifade eder (Kaplan 2000: 24- 25).

Parametre tahmini için yukarıda bahsedilen fonksiyonun çeşitli özellikte olanları mevcuttur. Farklı özelliklere sahip bu fonksiyonlar, çeşitli tahmin metotları temsil etmektedir. Genel olarak da YEM' de kullanılan dört temel tahmin metodu vardır ve bu metotlar ise şunlardır (Raykov, Marcoulides 2006: 28):

- En Çok Olabilirlik Metodu (Maximum Likelihood- ML)
- Genelleştirilmiş En Küçük Kareler Yöntemi (Generalized Least Squares-GLS)
- Ağırlıklandırılmamış En küçük Kareler Yöntemi (Unweighted Least Squares Estimation-ULS),
- Asimptotik Dağılımsız Teorisi (Asymptotically Distribution Free-ADF),

Tahmin yöntemlerinde sıkça kullanılan metot, en çok olabilirlik metodudur. Araştırmacının diğer tahmin metotlarını bilmesi, YEM varsayımları açısından oldukça önemlidir. Örneğin ele alınan veride çok değişkenli normallikten sapma

varsa alternatif metot seçimi, analizlerin ve doğrudan da sonuçların yorumlanması açısından önem arz etmektedir (Kline 2011: 176).

3.3.4 Modelin Testi

YEM’ de parametre tahmini için gerekli metot, verinin varsayımlara karşı ortaya koymuş olduğu gerçekler üzerinden değerlendirildikten sonra parametre hesaplama safhasına geçilmektedir. Model testi genel olarak bu temel üzerinden değerlendirilirse analizde geçen hataların nerelerden kaynaklandığı görmek daha kolay olacaktır.

Parametre değerleri hesaplanırken model ile veri arasında hata oluşmaktadır. YEM çalışmalarında genel olarak gözlemlenecek bu durum, verinin model ile birlikte hatadan oluştuğudur. Bu durumu bir eşitlik yardımıyla gösterirsek;

$Veri = Model + Hata$ şeklindedir.

Model araştırmacının teorik gerekçelerle kurmuş olduğu ilişkisel yapıyı temsil ederken, veri de ana kütle ya da deneklerden almış olduğu gözlenen değişken değerleridir. Analizlerde ortaya çıkan hatalar ise ölçüm hatası ve artık hata şeklinde iki tip olarak ele alınmaktadır. Ölçüm hatası gözlenen değişkenlerde kullanılmakta olup değişkenlerdeki rassallıktan kaynaklanmaktadır. Artık hata ise gizli değişkenin bir başka gizli değişken tarafından etkilenmesinden ortaya çıkmaktadır (Meydan, Şeşen 2015: 12, 21).

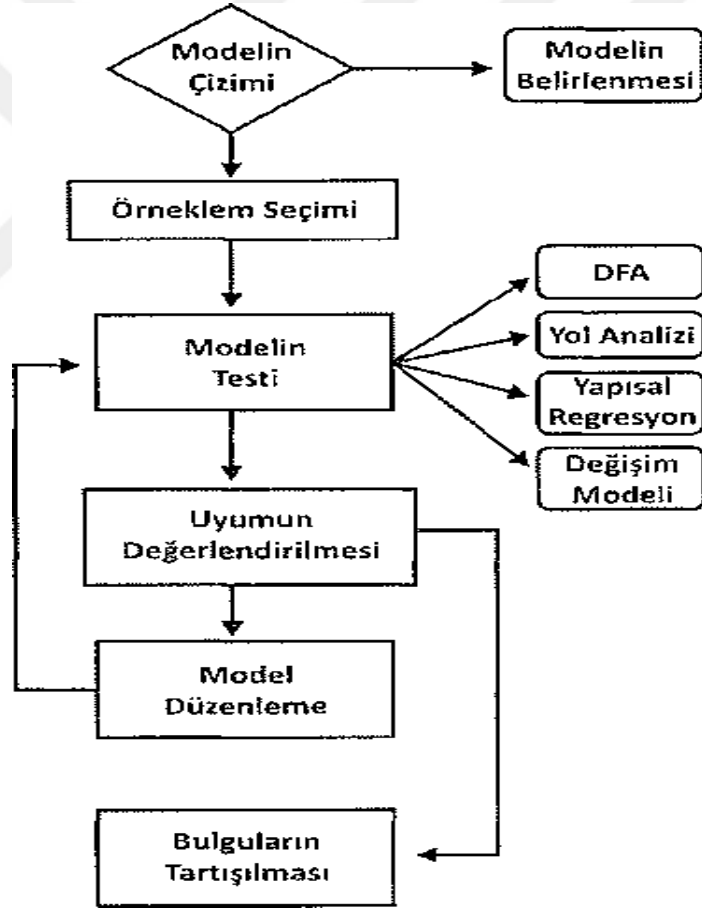
3.3.5 Modelin Modifikasyonu

YEM çalışmalarında analiz sonuçları, iki temel konu üzerinden değerlendirilmektedir. Bunlardan ilki yapılan çalışmanın değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen bazı istatistiksel test sonuçlarıdır. Bu sonuçlar, literatürde model uyum değerleri olarak ele alınmakta olup çalışmanın geçerliliği hakkında bilgi vermektedirler. İstatistiksel testler model ile örneklem kovaryans matrisleri arasındaki farkları temel almaktadırlar ve YEM çalışmaları ise bu testlerden birden fazlasına ihtiyaç duymaktadır.

Analizler üzerinden bakılan diğer bir önemli konu ise model modifikasyonudur. Model modifikasyonu, modelin daha verimli sonuçlara ulaşması için analizde gerçekleştirilecek bir takım değişikliklerdir. YEM için kullanılan paket

programlarda modifikasyon için analiz sonuçlarında bazı indeks değerleri verilmektedir. Bu indeks değerleri gerçekleştirilecek düzenleme ile birlikte kazanılacak ki- kare değerlerini göstermektedir. Çalışmalarda indeks değerlerine güvenerek yapılan değişikliklerde araştırmacılar dikkatli olmalıdırlar. Yapılan değişiklikler ya da düzenlemeler modelin teorisine ve YEM' in yapısına uyması gerekmektedir (Bayram 2016: 57- 58).

Yukarıda anlatılanlar ışığında YEM aşamalarını birebir olmasa da araştırmalarda geçeceği düşünülen aşamalar aşağıdaki şekil 3.6 yardımıyla özetlenebilir (Meydan, Şeşen 2015: 19):



Şekil 3.6 YEM' in Aşamaları

3.4 Faktör Analizi

3.4.1 Faktör Analizinin Amacı ve Önemi

Faktör analizi, birbiri ile ilişkide olduğu varsayılan çok sayıda değişken arasından birbiri ile ilişkisiz daha az sayıda yeni değişkenler (faktörler, bileşenler) bulmayı amaçlayan çok değişkenli bir yöntemdir. Bu yöntem yapısı itibariyle içsel bağımlılıkla ilgilenir. Faktör analizi sonucunda değişken grubu anlamlı daha az sayıda faktöre/ boyuta indirgenmiş olur. Genel anlamda faktör analizinin iki temel amacı vardır (Alpar 2013: 269- 270):

1. Boyut indirgemek ya da veri azaltmak (data reduction)

2. Değişkenleri sınıflandırmak

Faktör analizi ilk olarak veri setini azaltarak bu veri seti hakkında analiz yapılmasına kolaylık sağlamaktadır. Bu durum karmaşık bir grup verinin analizi için oldukça önemlidir. Veri gurubu hakkında sezgisel olarak birtakım düşünceler elde edilse bile bu durumu faktör analizi ile netleştirmek ve analizini yapabilmek karşılaşılabilecek birçok durumun çözülmesini sağlayacaktır.

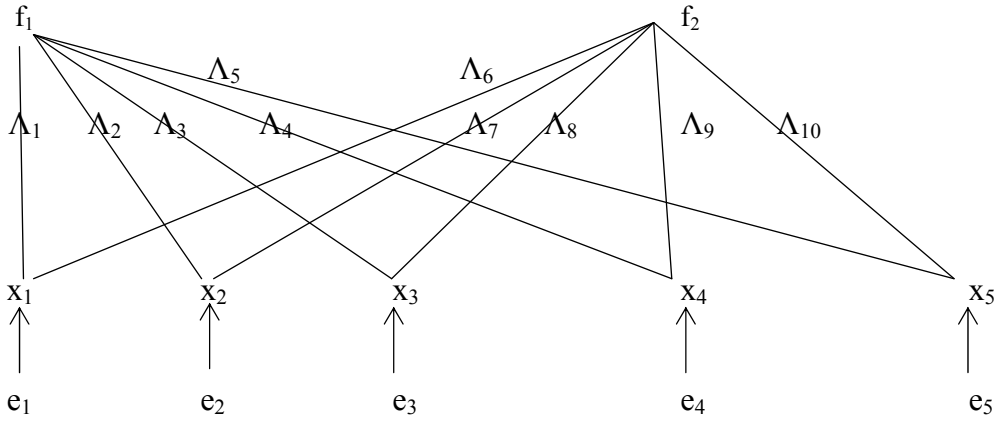
Faktör analizi değişkenleri aralarındaki ilişkilere dayanarak sınıflandırma işlemi yapmakla, karmaşık olarak anlaşılmayan ve veri gurubunun nelerden oluştuğu ilk bakışta gözlenemeyecek durumları açığa çıkarır. Bu yapısı itibariyle de diğer çok değişkenli istatistik yöntemlerden ayrılır. İçsel bağımlılık üzerinden çalışan faktör analizinin yanında bu çalışma grubuna giren diğer yöntemler de vardır.

Faktör analizi genel olarak literatürde iki tip olarak ele alınmaktadır. Bunlar;

1. Açıklayıcı, Araştırıcı Faktör Analizi (Exploratory Factor Analysis)

2. Doğrulayıcı Faktör Analizi (Confirmatory Factor Analysis)

Aşağıdaki şekil ve denklemler yardımıyla açıklayıcı faktör analizi açıklanmaya çalışılmıştır (Orhunbilge 2010: 442):



Şekil 3.7 Açıklayıcı Faktör Analiz Şematiği

$$X_1 = \Lambda_1.f_1 + \Lambda_6.f_2 + e_1$$

$$X_2 = \Lambda_2.f_1 + \Lambda_7.f_2 + e_2$$

$$X_3 = \Lambda_3.f_1 + \Lambda_8.f_2 + e_3$$

$$X_4 = \Lambda_4.f_1 + \Lambda_9.f_2 + e_4$$

$$X_5 = \Lambda_5.f_1 + \Lambda_{10}.f_2 + e_5$$

Yukarıdaki denklemler ve şekil beş gözlenen değişkenli (x_i), iki faktörlü (f_i) bir açıklayıcı faktör yapısını temsil etmektedir. Bu değişkenlerin hepsinin faktörlerle ilişkisi olduğu kabul edilmiştir. Faktörler gözlenemeyen yani gizli değişkenleri temsil ederken kendi aralarında ilişki durumu sıfırdır ($\theta_{12} = 0$, f_1 ile f_2 ilişkisi) yani ortogondur. Denklemlerde geçen Λ_i ' ler ise faktörler ile gözlenen değişkenler arasındaki *faktör yüklerini* temsil etmektedir. Gözlenemeyen değişkenlerin gözlenen değişkenler üzerinde açıklayamadıkları varyanslardan ötürü ortaya çıkan durumları da denklemlerde e_i ' ler olarak ortaya çıkmaktadır.

3.4.2 Faktör Analizinin Varsayımları

Faktör analizi, regresyon analizinin tersine değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarına oldukça ihtiyaç duyan içsel bir yöntemdir. Bu açıdan normallik, eşit varsyanlılık ve doğrusallık varsayımları faktör analizi için önem kazanmaktadır. Varsayımlardan sapmalar hem korelasyon katsayısını hem de anlamlılık testlerini etkileyeceği için faktör analizi çalışmalarında bu konuya dikkat edilmesi gerekmektedir. Diğer istatistiksel çalışmalarda da geçen çoklu doğrusal bağlantı, faktör analizi için gerekli bir duruma sahiptir. Çünkü ortaya çıkması istenen faktörler için değişkenler arasında belirli oranda bağlantı gerekmektedir. Değişkenler

arasındaki ilişkiyi temsil eden korelasyon matrisinde değerlerin ,30' dan büyük olması analizin geçerli olması için gereklidir. Aksi durumda faktör analizinin yapılması uygun olmayacaktır. Basit korelasyon değerlerinin yanında kısmi korelasyon değerlerine de yüksek olması analiz için uygun bir durum değildir (Orhunbilge 2010: 443).

Faktör analizi için bakılması gereken bir diğer husus da örneklem hacmidir. Diğer birçok yöntemde de tam net bir kurala sahip olmayan örneklem hacmi, faktör analizinde de aynı duruma sahiptir. Bu açıdan ortaya konan yaklaşımlar birden fazla ve farklı bakış açılarına sahiptir. Örneğin değişken sayısının 5 ya da 10 katı kadar gözlem sayısına sahip olunması gibi. Örneklem hacmi ya da gözlem sayısı literatürde çok çeşitli kategorilerle nitelendirilmiştir. Bu kategorilerin ve farklı ele alınış tarzlarının sonucunda 200 birimlik bir örneklem hacmi çalışma için uygunluk göstermektedir. 200 birimin altındaki örneklem hacimleri zayıf olarak ele alınırken 200 birimden fazla olanlarda kuvvetli olarak nitelendirilmiştir (Alpar 2013: 289).

3.4.3 Faktör Analizinde Kullanılan Yöntemler

Faktör türetme yöntemleri olarak birçok çeşitli yöntem kullanılmaktadır. Bu yöntemler sık tercih edilmişlerine göre aşağıdaki gibi verilebilir (Özdamar 2013: 215):

1. Ana/Asal bileşenler yöntemi (Principal Components Method)
2. En çok olabirlik yöntemi (Maximum Likelihood Method)
3. Ağırlıksız en küçük kareler yöntemi (Unweighted Least Squares Method)
4. Genellenmiş en küçük kareler yöntemi (Generalized Least Squares Method)
5. Ana eksen faktörizasyonu yöntemi (Principal Axis Factoring Method)
6. Alfa faktörizasyonu yöntemi (Alpha Factoring Method)
7. İmge faktörizasyonu yöntemi (Image Factoring Method)

Ana/asal bileşenler yöntemi verideki değişken sayısı kadar lineer bileşen elde etmektedir. Bu bileşenler kendi aralarında ortogonal olmakla beraber ilk bileşen değişkenlerin varyansının en fazlasını ikinci bileşen ise kalanın en fazlasını açıklamak üzere çalışmaktadır. Bu yöntemde değişkenlerin buldukları bileşenlere

katkıları toplamı bire eşittir. En çok olabilirlik yönteminde ise temel çalışma prensibi, örnek değişkenler arasındaki ilişkiler ana kütle ilişkileri üzerinden değerlendirilir. Yöntem aralarındaki farklar üzerinden çalışmaktadır. Yöntemin kullanmış olduğu en çok olabilirlik fonksiyonu (L), belirlenmiş bir ana kütle korelasyon matrisi için örneklem matrisi arasındaki farkı ele alarak en fazla benzerliğin elde edilmesini sağlamaktadır (Orhunbilge 2010: 445- 446).

Yukarıda kullanım oranına göre verilen ve bir kaçının açıklandığı tekniklerin temel özelliği, değişkenlerin varyanslarını en çok açıklayan ve artık varyansları (açıklanamayan varyans) en aza indirgeyecek faktörleri elde etmektir (Büyüköztürk 2002: 474).

Değişkenler arasında güçlü ilişkilerin olduğu verilerde bu tekniklerin kullanım sonuçları benzerlik göstermekle beraber ortaya çıkan farklar da döndürme işlemi sonrasında giderilmektedir (Tabachnick, Fidell 2007: 637).

3.4.4 Verilerin Faktör Analizine Uygunluğunun Araştırılması

Verilerin analiz için uygunluğuna geçmeden önce faktör analizi için geçerli varsayımların sağlanmış olması gerekmektedir. Bu varsayımlar elde edilmiş ise analiz uygunluğu için bakılan ilk durum değişkenlerden elde edilen basit korelasyon matrisindeki değerlerin 0,30-0,90 arasında olup olmadığıdır. Korelasyon matrisindeki değerler 0,30' un altında ise analiz yapılması uygun değildir. Çünkü faktör türetmeyi sağlayacak kadar bir ilişki elde edilememiş demektir. Aynı şekilde 0,90' un üstünde değer bulunması, değişkenlerin aynı şeyi ifade ettiği yani iki değişkenin aslında tek değişken olarak var olduğunu gösterir. Bu durumda değişkenlerden birinin alınması uygun olacaktır aksi durumda istatistiksel bazı sıkıntılar yaşanabilir. Basit korelasyon katsayılarının incelenmesinin yanında kısmi korelasyon değerlerine de bakılması gerekir. Eğer kısmi korelasyon katsayıları yüksek ise faktör türetme işlemi uygun değildir. Kısmi korelasyon katsayılarını bazı paket programlarda doğrudan bazılarında ise *ters görüntü korelasyon matrisi (anti-image correlation)* olarak vermektedir. Ters görüntü korelasyon matrisinde köşegenin dışında kalan değerler kısmi korelasyon katsayılarının negatif hali olarak verilmektedir (Alpar 2013: 291-292).

Basit ve kısmi korelasyon katsayılarının incelenmesi, faktör türetme adına tam net bir bilgi vermemektedir. Faktör analizi yapılabilirliğinin incelenmesi için Kaiser, Meyer, Olkin tarafından geliştirilen teste ihtiyaç duyulmaktadır. KMO olarak literatürde yerini alan bu test, kısmi ve basit korelasyon katsayılarından türetilmiştir. Aşağıda üç değişkenli bir veri için kullanılacak KMO ölçüsü verilmiştir (Orhunbilge 2010: 448):

$$KMO = \frac{r_{12}^2 + r_{13}^2 + r_{23}^2}{r_{12}^2 + r_{13}^2 + r_{23}^2 + r_{12,3}^2 + r_{13,2}^2 + r_{23,1}^2}$$

KMO testinden elde edilen değer 0,50 ve alt bir değer ise faktör analizi uygulamak uygun değildir. Faktör türetmek için KMO değerinin 0,70 ve üst bir değere sahip olması gerekmektedir.

Faktör türetme adına bakılacak bir diğer test ise *Bartlett testi*dir. Bu test korelasyon matrisinin birim matrisi olup olmadığı üzerinden hipotezlerini kurar. Korelasyon matrisinin birim matris olması değişkenler arasında bir hiçbir ilişkinin olmadığını gösterir. Çünkü birim matriste köşegenler dışında hiçbir değer sıfırdan farklı değildir. Bu açıdan testte H_0 hipotezi $R=I$ şeklinde kurulurken H_1 hipotezi de $R \neq I$ şeklinde kurulur. Test istatistiği χ^2 ki-kare dağılımı göstermek üzere aşağıdaki eşitsizlik sağlanırsa H_0 reddedilir. Bu durumda korelasyon matrisinin birim matris olmadığı böylelikle de değişkenler arasında ilişki olduğu söylenebilir (Alpar 2013: 257):

$$\chi^2 = - \left[n - 1 - \frac{1}{6} (2p + 5) \right] \ln |R| > \chi^2_{\left(\frac{1}{2}p(p-1), \alpha\right)}$$

3.4.5 Faktör Analizinde Döndürme-Rotasyon

Faktör analizlerinde kullanılan döndürme işleminin temel amacı, faktör yapılarını yorumlanabilir bir yapıya dönüştürmektir. Uygulanan bu yöntem kaliteyi artırmak için kullanılmamaktadır. Daha çok karmaşık ve anlaşılır bir yapıdan uzak faktör yapılarında kullanılır. Eğer faktör yapıları net ise farklı döndürme yöntemlerinin sonuçları aynı olacaktır. Birçok farklı döndürme yöntemi kullanılmakla beraber bu yöntemler dik (ortogonal) ve eğik (oblique) döndürmeler olarak iki temel başlık altında ele alınmaktadır. Dik döndürmede işlemi faktörler

arasında ilişkinin olmaması sağlayarak faktör yapılarına bir netlik getirmeyi amaçlar. Yapılan bu işlemde faktörler birbirlerine dikeydir yani 90 derecelik bir açıya sahiptir. Eğik döndürmede ise eksenler arasında 90 derecelik bir açı yoktur. Eğik döndürme seçeneğinin kullanılmasının sebebi faktörler arasında ilişkinin varlığının öngörülmesidir (Tabachnick, Fidell 2007: 637- 638).

Yaygın olarak kullanılan dik döndürme yöntemleri *varimax*, *quartimax* ve *equimax* şeklindedir. Eğik döndürmede kullanılanlar ise *oblimin* ve *promaxdır* (Alpar 2013: 301).

3.4.6 Doğrulayıcı Faktör Analizi (Confirmatory Factor Analysis)

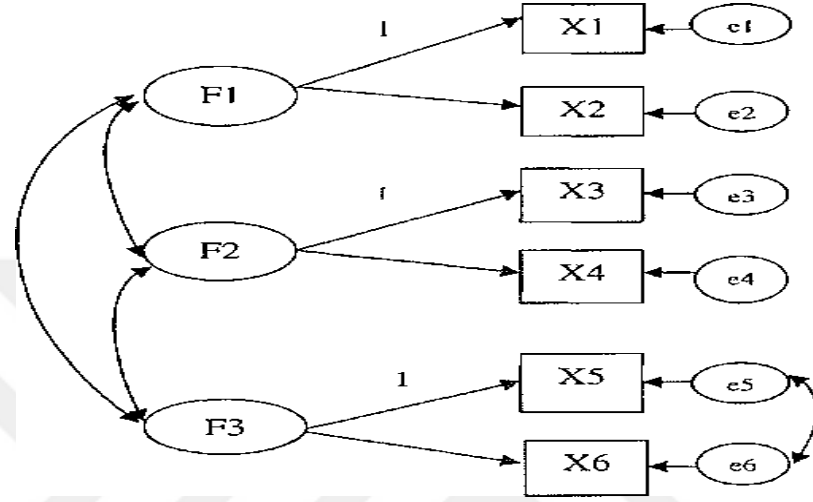
Açıklayıcı faktör analizi yukarıda ayrıntılı bir biçimde verilmeye çalışılarak konunun amaçları üzerinden doğrulayıcı faktör analizinin hangi anlama geldiği burada belirtilmek istenmiştir. Yukarıda anlatılanlara bakıldığında açıklayıcı faktör analizi, araştırmacının eldeki veriler yardımıyla konu hakkında bir ön çalışmayı hedeflediği gözlenmektedir. Bu açıdan yapılan işlem belirleme safhası olarak düşünülmektedir. Açıklayıcı faktör analizi ile araştırmacı kurmak istediği hipotezlere bir hazırlık yapar (Schumacker, Lomax 2010: 164). Doğrulayıcı faktör analizi ise elde edilen bilgileri sorgulama ve netleştirmeyi amaçlamaktadır. Bu yapısı itibarıyla doğrulayıcı faktör analizi aşağıdaki sorulara cevaplar bulmayı hedeflemektedir (Özdamar 2013: 236):

1. Faktörler ile değişkenler arasında yeterli ilişki var mıdır?
2. Faktörler arasında bir ilişki mevcut mudur?
3. Elde edilen faktörler veriyi açıklamakta yeterli midir?

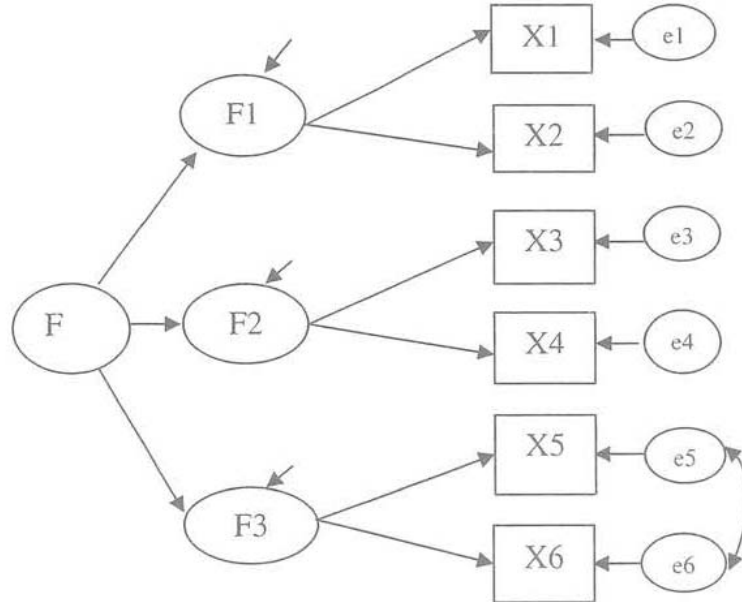
Yukarıda geçen sorular doğrulayıcı faktör analizinin amaçları belirterek veri üzerinde gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizinin hipotezleri test eder. Doğrulayıcı faktör analizi temelde dört çeşit modeli test etmektedir. Bunlardan ilki *tek faktörlü modeldir* ki bu modelde değişkenler tek bir faktör altında toplanmaktadır. İkinci model ise *birinci düzey çok faktörlü modeldir*. Bu modelde değişkenler birden fazla ilişkili faktörler altında toplanmaktadır. Diğer bir model ise *ikinci düzey çok faktörlü modeldir*. Bu model türünde de birden fazla faktör vardır ve bu faktörlerin hepsini temsil eden kapsayıcı bir faktör bulunmaktadır. Son model türünde yine birden fazla

faktör vardır fakat faktörlerin birbiri ile hiçbir bağlantıları yoktur. Bu son model türü *ilişkisiz model* olarak ifade edilmektedir (Meydan, Şeşen 2015: 22- 27).

Aşağıdaki şekil 3.8 yardımıyla birinci düzey çok faktörlü model açıklanmaya çalışarak doğrulayıcı faktör analizine örnek verilmektedir (Bayram 2016: 44- 45):



Şekil 3.8 Birinci Düzey Çok Faktörlü Model



Şekil 3.9 İkinci Düzey Çok Faktörlü Model

Yukarıda verilen modelde F1, F2, F3 faktörlerini kapsayan F faktöründen çıkan oklar ikinci düzey faktör yükleri göstermekle beraber hata terimlerinin de oluşmasını sağlamıştır.

3.5 Yol Analizi

3.5.1 Yol Analizinin Genel Çerçevesi

Yol analizi 1900' lü yılların başlarında Sewell Wright (1920, 1921) tarafından ortaya çıkarılmış bir analizdir. Wright yol analizi ile ilgili ilk çalışmalarını biyoloji konularında gerçekleştirerek değişkenler arasındaki ilişkileri göstermeyi sağlayacak modeller kurmayı hedeflemiştir. Wright yapmış olduğu çalışmalarla yol analizinin kavramsal çerçevesini kurarak uzun yıllar tartışılacak bir konunun doğmasını sağlamıştır. Günümüze değin önemli bir konu olarak gelen yol analizi bu haliyle uzun bir geçmişe sahiptir (Kline 2011: 15; Raykov, Marcoulides 2006: 77).

Yol analizi değişkenler arasındaki doğrudan ya da dolaylı ilişkilerin incelenmesinde kullanılmakta olup bu yapısı itibariyle çoklu regresyon analizinin yapısal bir uzantısıdır. Yol analizi çalışmalarında ilişkileri keşfetme fikri yoktur. Daha çok değişkenlerin tarihsel gelişimi içinde teorik yapılarından faydalanarak gösterilmek istenen ilişkilerin veri tarafından sağlanması hedeflenmektedir. Bu durum itibariyle yol analizi *nedensel modelleme* olarak da isimlendirilmektedir. Yol analizine nedensel modelleme isminin verilmesi değişkenlerin birbirlerine neden olacak şekilde ilişkilere sahip olmasıdır (Schumacker, Lomax 2010: 143).

Değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesinde basit korelasyon katsayıları ve regresyon analizleri uzun yıllar kullanıldı ve halen kullanılmaktadır. Bir bağımlı değişkenle bir ya da birden fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkileri incelemede regresyon analizleri tutarlı sonuçlar verse de değişkenler arasındaki ilişkilerde doğrudan etkinin yanında bu etkiye sebep olan dolaylı etkiler gözden kaçırılmıştır. Bu durum itibariyle yol analizi, değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri incelemede doğrudan etkinin derecesini dolaylı etkilerle açıklamaya çalışarak üstün yanlarını ortaya koymuştur. Yol analizinin klasik ilişki inceleme metodolojisinden ayrıldığı birçok durum daha vardır. Örneğin regresyon analizlerinde bağımlı değişkenler sabittir yani aynı modelde bağımsız değişken konumuna geçemez. Bu durum yol

analizinde farklılık göstererek bağımlı değişkenin aynı modelde bağımsız değişken olma imkanı vardır. Bu sayede ilişkilerin temelinde ne gibi faktörlerin olduğunu ve ilişkilerin hangi safhalardan geçerek belli sonuçlara yöneldiğini görmemiz mümkündür. Yol analizinin diğer bir üstün yanı da birden fazla bağımlı değişken ile yine birden fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkileri eş zamanlı olarak incelemesidir (Alpar 2013: 791- 792).

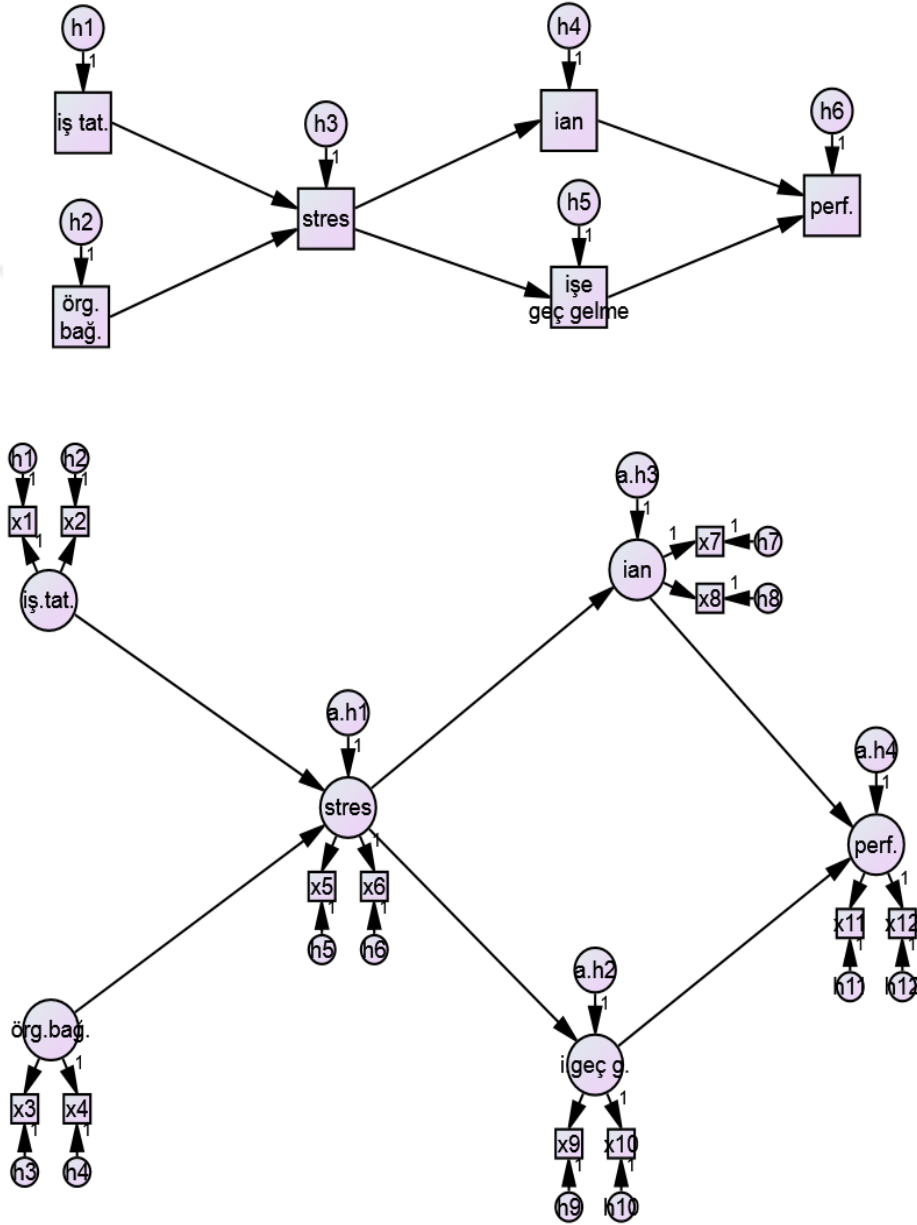
Bahsedilen bu üstün özellikler, aslında ortaya konmak istenen ilişkilerin gerçeğini gün yüzüne çıkarmaktadır. Bir değişkeni etkileyen tek bir değişkenin olması ve bu değişkeninde başka değişkenler tarafından etkilenmemesi gerçek hayattan alınacak değişkenler açısından oldukça aykırı bir durumdur. Özet olarak yol analizi, sunmuş olduğu bu özellikler sayesinde diğer birçok istatistiksel yöntemlerden ayrılarak ilişkileri incelmede araştırmacılara gerçekleri sunmaktadır.

Yol analizi gerçekleştirilmeden önce yapılması gereken önemli bir safha, değişkenler arasındaki ilişkileri ve nedenselliği gösteren yol diyagramının oluşturulmasıdır. Yol diyagramı bir değişkenden diğere çizilen tek yönlü ya da çift yönlü oklarla modelin temsili olarak gösterimidir. Araştırılan model için çizilen yol diyagramı aynı zamanda analiz edilmek istenen hipotezleri de temsil eder. Yol diyagramında çizilen tek yönlü oklar iki değişken arasındaki nedenselliği gösterirken çift yönlü oklar da değişkenler arasındaki ilişkiyi temsil etmektedir. Yol analizi tamamlandıktan sonra yol diyagramında elde edilen sonuçlar *yol katsayıları* olarak tanımlanır. Yol katsayıları *standartlaştırılmış regresyon katsayılarıdır* (Alpar 2013: 792- 794).

Yol analizi gözlenen ve gizli değişkenlerle ayrı ayrı gerçekleştirilen iki temel türe sahiptir. Gözlenen değişkenlerle yapılan yol analizi YEM' in en eski türü olup gizli değişkenlerle gerçekleştirilen yol analizine nazaran daha basit ve zayıf kalmaktadır. Bu durumun temel nedeni gözlenen değişkenlerle yapılan yol analizinde değişkenlere ait ölçüm hatalarının olmamasıdır. Gizli değişkenlerle yapılan yol analizinde ise ölçüm modelleri (doğrulayıcı faktör analizi) kullanıldığı için değişkenlere ait hatalara yer verilerek analizin daha tutarlı sonuçlar vermesi sağlanmaktadır. Bu açıdan YEM' in asıl gücü bu noktada ortaya çıkmaktadır. Çünkü

gizli değişkenlerle yapılan yol analizinde hem ölçüm modeli hem de yapısal modeli beraber analize katılmaktadır (Kelloway 2015: 94, 129; Şimşek 2007: 12, 18).

Aşağıdaki şekil 4.37’ de gözlenen ve gizli değişkenlerle gerçekleştirilen yol analizlerine örnek verilmektedir (Meydan, Şeşen 2015: 29- 31):



Şekil 3.10 Gözlenen ve Gizli Değişkenlerle Yol Analizi

Yukarıdaki şekil 3.10' da her iki modelde geçen değişkenler aynı olmakta olup yol analizinin iki türü hakkında yukarıda verilen bilgiler ışığında farklılıklar şekil yardımıyla gösterilmek istenmiştir.

3.6 YEM' de Kullanılan Uyum İyiliği ve Değerlendirme Ölçütleri

3.6.1 YEM' de Uyum İndeksleri

YEM çalışmalarında kullanılan uyum ölçütleri, teorik nedenlerden dolayı ortaya konan model ile verinin uyumunu incelemektedir. YEM' de yapılacak çalışmalar açısından uyum ölçütleri ya da uyum istatistikleri oldukça kritik bir öneme sahiptir. Elde edilen uyum değerlerinin yorumlanması sonucunda model ya kabul edilir ya da reddedilir. Eğer model kabul edilirse analiz sonucuna bağlı olarak ilişkilerin varlığı, derecesi ve yönü gibi birtakım analiz edilmek istenen sonuçlara varılmış olunur (Şimşek 2007: 13).

YEM çalışmalarında iyi bir model kurmak için gereken en temel özellik, tahmini ana kütle kovaryans matrisi ile örneklem kovaryans matrisinin birbirlerine yakın olmasıdır (Tabachnick, Fidell 2007: 715). Kullanılan uyum ölçütleri de tam bu noktada ortaya çıkmakta ve bu iki matris arasındaki yakınlığı belirtmektedirler. Neredeyse bütün uyum ölçütlerinde bu iki matris yer almaktadır. YEM' de kurulan sıfır hipotezi de bu iki matrisin birbirine eşit olduğunu ifade ederken alternatif hipotez ise eşit olmadıklarını belirtmektedir. Model uyumunun göstergesi sıfır hipotezinin kabulüdür. Bu açıdan yapılan bütün uyum ölçütleri bu hipotezlerin sonucunu vermektedirler (Çelik, Yılmaz 2013: 30).

Tarihsel geçmişe bakıldığında model uyumu için bakılan ilk istatistik Ki-karedir (χ^2). Model uygunluğu için gerçekleştirilen ki-kare testi yukarıda da bahsedildiği üzere tahmini ana kütle kovaryans matrisi ile örneklem kovaryans matrisleri arasındaki farkı incelemektedir. Test istatistiğinin ele almış olduğu hipotezler ise bu iki matrisin birbirine eşit ya da farklı olması şeklindedir. Bu açıdan modelin kabul edilebilir olması için ki-kare değerinin anlamsız çıkması gerekir. Eğer test sonucu anlamlı çıkarsa bu iki matrisin birbirinden farklı olduğu anlaşılır. Anlamlı çıkan bir sonuç araştırmacıya teoriğe bağlı olarak ortaya çıkarmış olduğu

model ile verinin tutarsız olduğunu bildirir. Klasik analiz yöntemlerinde anlamlı çıkan bir test sonucu istenen bir durumun gerçekleştiğini bildirirken burada tam ters bir duruma yol açmaktadır (Raykov, Marcoulides 2006: 40; Şimşek 2007: 14).

Ki-kare testi örneklem büyüklüğünden oldukça etkilenen bir yapıya sahiptir. Bu yapısı itibariyle büyük örnekleme sahip verilerdeki test istatistiği iki matris arasındaki fark az olsa bile çoğunlukla anlamlı çıkmaktadır. Küçük örneklem için de ki-kare dağılımı gözlenememekte ve hatta test sonucu kolaylıkla anlamsız çıkmaktadır (Orhunbilge 2010: 311; Tabachnick, Fidell 2007: 715). Ki-kare testi *makul* bir uyum istendiğinde kullanmak oldukça zordur. Bu durumun sebebi testin sahip olduğu hipotezler ve örneklem hacmine karşı duyarlılığıdır. Bu yüzden Jöreskog ve Sörbom (1993) ki-kare testini doğrudan kullanmak yerine test istatistiğinin serbestlik derecesine bölünmesiyle elde edilen değer in daha makul sonuçlar vereceğini öne sürmüşlerdir. Elde edilen oran değeri 2 ile 3 arasında iyi bir uyuma işaret ederken bu değer 5' in altında bir değere sahip olması kabul edilebilir bir uyumun varlığını göstermektedir (Çelik, Yılmaz 2013: 32; Şimşek 2007: 14).

YEM çalışmalarında modelin uygunluğu için literatürde çok fazla uyum ölçütleri yer almaktadır. Bu durumun sebebi daha çok ki-kare testinden kaynaklansa da ele alınan modelin uygunluğunu değerlendirmede makul ölçütlerin gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Çalışmadaki modeli bir açıdan değil de birden fazla açıdan değerlendirmek ve ki-kare testinin sıkıntılarından kurtulmak adına çok fazla uyum ölçütleri geliştirilmiştir. Bu uyum ölçütlerinden sıklıkla kullanılanlar aşağıdaki konu başlıkları altında ele alınmaktadır (Şimşek 2007: 47).

3.6.2 Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri

Model uyumunu değerlendirmede kullanılan birden fazla uyum ölçütlerini kavramsallaştırmada ve bu konudaki tartışmalara son verecek teorik temeller atmada iç içe geçmiş (nested) modelleri ele almak oldukça önemli bir açığı kapatacaktır. İç içe geçmiş modeller alt yapılara sahip modellerdir. Böyle yapıya sahip modellerin bir ucunda bağımsız yani ilişkisiz değişkenlere sahip modeller varken diğer bir ucunda ise tam doymuş modeller (serbestlik derecesi sıfır olan modeller) vardır. Karşılaştırmalı uyum indeksleri bu açıdan bağımsız modele dayanarak işlem yapmaktadır. Bentler ve Bonett (1980) karşılaştırmalı uyum indekslerinden

normlaştırılmış uyum indeksini (normed fit index -NFI) geliştirerek modelin ki-kare değeri ile bağımsız modelin ki-kare değerinden oluşturmuş oldukları formül yardımıyla elde etmişlerdir (Tabachinck, Fidell 2007: 716):

$$NFI = \frac{\chi^2_{\text{bağımsızlık}} - \chi^2_{\text{model}}}{\chi^2_{\text{bağımsızlık}}}$$

NFI 0–1 aralığında bir değer alır ve 0,90- 0,95 aralığındaki değerler kabul edilebilir bir uyuma işaretken 0,95 üzerindeki değerlerde iyi bir uyuma işaretir. NFI örneklem hacminden oldukça etkilenmektedir. Bu yapısıyla NFI iyi uyum gösteren küçük hacimli verilere sahip modellerde yetersiz kalmaktadır.

NFI' ya serbestlik derecesinin eklenmesi ile elde edilen uyum ölçütü ise *normlaştırılmamış uyum indeksi* (non-normed fit index-NNFI) başka bir kullanım adıyla *Tucker-Lewis uyum indeksi* (TLI) olarak isimlendirilmekte ve aşağıdaki formül yardımıyla elde edilmektedir (Çelik, Yılmaz 2013: 36; Tabachinck, Fidell 2007: 716):

$$NNFI = \frac{\chi^2_{\text{bağımsızlık}} - \chi^2_{\text{model}} \frac{sd_{\text{bağımsızlık}}}{sd_{\text{model}}}}{\chi^2_{\text{bağımsızlık}} - sd_{\text{bağımsızlık}}}$$

NNFI serbestlik derecesini ele almakla iyi bir uyuma işaret eden modellerin uyumunun yeterli olduğunu göstermeyi amaçlamaktadır. Bu haliyle NNFI, NFI' da gözlenen yetersiz uyum durumuna açıklık getirmekte ve kabul edilebilir bir uyumun kesinliğini belirtmeyi hedeflemektedir. NNFI değerleri bazen 0-1 aralığının dışında da değerlere sahip olmaktadır. Gözlenen bu durumun sebebi NNFI' nın normlandırılmamış olmasıdır. NNFI' da gözlenen geniş değişkenlik sorununu ortadan kaldırmak adına *artırmalı uyum indeksi* (Incremental Fit Index- IFI) geliştirilmiştir. IFI değeri 0,90 ve üzerinde iyi bir uyuma sahipken 0,95 üzerinde mükemmel bir uyumun olduğunu belirtir (Meydan, Şeşen 2015: 33).

Karşılaştırmalı uyum indeksi (comparative fit index- CFI) Bentler (1990) tarafından merkezi olmayan ki-kare dağılımı üzerinden kurgulanmıştır. Aynı

zamanda CFI' da merkezi olmayan parametreler de kullanılarak uyum değerleri elde edilmeye çalışılmıştır. Bu haliyle NFI, NNFI ve IFI' dan ayrılmaktadır. CFI bağımsız modele dayanan uygulamalarda fazlaca kullanılmaktadır. Bu durumun sebebi NFI' nın uygulama alanında değerinin küçük çıkması ve NNFI' nın da uygulamada büyük değerlere sahip olması yatmaktadır. CFI' da diğer uyum indeksleri gibi 0-1 aralığında değerlere sahipken 0,95-0,97 arasındaki değerler iyi bir uyumu gösterirken 0,97 üzeri değerler de mükemmel uyuma işaretler. CFI verilen sınır değerleri dışında değerlere sahip olursa uygulamada sınır değerler kabul edilir (Bayram 2016: 76; Kelloway 2015: 27):

$$CFI = 1 - \frac{\chi^2_m - sd_m}{\chi^2_b - sd_b}$$

Karşılaştırmalı uyum indeksi grubunda yer alan bir başka uyum indeksi ise *yaklaşık hataların ortalama kareköküdür* (root mean square error of approximation-RMSEA). RMSEA genel anlamda ana kütle uyumuna işaret etmektedir. Kelloway' e göre RMSEA' nın sağlamış olduğu birçok avantaj vardır. Bu avantajlardan bazıları kolay anlaşılabilirliği ve güven aralığını sağlama gibi olanaklara sahip olmasıdır. RMSEA sağlamış olduğu bu avantajların yanında serbestlik derecesini de ele alarak model karmaşıklığından kurtulması bu indeksi önemli bir konuma getirmektedir (Şimşek 2007: 47- 48). Yaklaşık RMSEA değeri aşağıdaki denklem yardımıyla edilmektedir (Tabachnick, Fidell 2007: 717):

$$\text{Tahmini RMSEA} = \sqrt{\frac{F_0^2}{sd_{\text{model}}}}$$

Denklemden kullanılan F_0^2 ise $\frac{\chi^2_{\text{model}} - sd_{\text{model}}}{N}$ denklem yardımıyla hesaplanmaktadır ve $F_0^2 = 0$ olursa güçlü bir uyum vardır. Yaklaşık hatalar arttığında F_0^2 değeri de artacaktır. Bu açıdan model uyumunda RMSEA değerleri 0,05' den az olduğunda güçlü bir uyum, 0,05 ile 0,08 arasında değerler aldığında ise kabul edilebilir bir uyum göstermektedir. Ayrıca 0,08 ile 0,10 arasındaki değerler de

yeterliliği düşük bir uyuma işaretler. RMSEA değeri eğer 0,10' dan büyükse model kabul edilemeyecek bir uyum gösterdiği anlaşılmaktadır (Çelik, Yılmaz 2013: 33).

Hu ve Bentler (1999) küçük hacimli modellerde RMSEA değerinin oldukça büyük çıktığını ve bu yüzden iyi bir uyuma işaret eden modelleri de reddettiğini belirtmişlerdir. Bu bağlamda RMSEA küçük hacimli modellerde daha az kullanılmaktadır. Ayrıca gözden kaçırılmaması gereken bir husus da hem CFI hem de RMSEA değerlerinin tahminleme yönteminden etkilenmesidir. bu bağlamda seçilen tahminleme yöntemine dikkat edilmelidir (Tabachnick, Fidell 2007: 717).

3.6.3 Mutlak Uyum İndeksleri

Uyum iyiliği indeksi (goodness of fit index GFI) ve *düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi* (adjusted goodness of fit index-AGFI) kullanımı oldukça fazla olan indekslerdir. GFI mutlak uyum indeksleri arasında geliştirilen ilk uyum indeksidir ve regresyon analizindeki R²' ye benzetilmektedir. GFI serbestlik derecesi ile çalışan bir uyum indeksi değildir. GFI analiz sonucunda 0-1 aralığında değerler alır ve bu değerler 1' e yaklaştıkça iyi bir uyum ortaya çıkmaktadır. GFI temelde örneklem kovaryans matrislerindeki kalıcı değişkenlik ile açıklanamayan değişkenliğin oranından elde edilmektedir. GFI' nı genel formu ise aşağıdaki gibidir (Kline 2011: 207; Raykov, Marcoulides 2006: 43; Schumacker, Lomax 2010: 86):

$$GFI = 1 - \frac{C_{res}}{C_{tot}}$$

AGFI modelin sahip olmuş olduğu serbestlik derecesini ele alan bir uyum indeksidir ve model için uyum değerlendirmesi GFI' da olduğu gibi değerler 1' e yaklaştıkça iyi bir uyum elde edilmektedir. AGFI değerleri aşağıdaki denklem yardımıyla hesaplanabilmektedir (Schumacker, Lomax 2010: 87):

$$AGFI = 1 - [(k/sd) (1 - GFI)]$$

Denklemden geçen k, örneklem kovaryans matrisinden elde edilebilecek olan benzersiz değerlerin sayısını temsil etmektedir. AGFI ve GFI indeksleri aynı veriye

sahip farklı iki modeli ya da aynı modele ait farklı verilerdeki modellerin uyumunu kıyaslamada kullanılmaktadır. Kadın ve erkek için kurulan modellerde farklı veri sayılarına göre uyum indekslerinin kıyaslanması bu duruma bir örnektir.

3.6.4 Koruyucu Uyum İndeksleri

Koruyucu uyum indeksi grubunda *sıkı normlaştırılmış uyum indeksi* (parsimony normed fit index –PNFI) ve *sıkı uyum iyiliği indeksi* (parsimony goodness of fit index- PGFI) yer almaktadır. PNFI (Mulaik vd. 1989) ve PGFI (James vd. 1982) dikkat edilirse NFI ve GFI’ nın daha sıkı bir şekilde uyum ölçütlerine dönüştürülmüş halleridir. Bu iki sıkı indeksin NFI ve GFI’ dan farklılaşmaları nokta serbestlik derecesi oranlarına çarpımı sonucunda elde edilmesidir. PNFI ve PGFI’ nın elde edilişi aşağıdaki gibi olup bu iki indeks değerleri 1’ e yaklaştıkça iyi bir uyum göstermektedir (Çelik, Yılmaz 2013: 37; Meydan, Şeşen 2015: 35):

$$PNFI = \frac{sd_e}{sd_n} GFI \quad PGFI = \frac{sd_e}{sd_1} NFI$$

3.6.5 Artık Temelli Uyum İndeksi

Ortalama hataların karekökü indeksi (root mean square residual- RMR) gözlenen ve tahmin edilen kovaryanslar arasındaki farklılığa başka bir deyişle kalıntılara dayanan bir indekstir. Model uyumunu değerlendirmede kalıntılar oldukça önemlidir. Bunun sebebi YEM’ in çalışma koşuludur. Çünkü YEM çalışmalarında amaç, teoriye dayanarak kurulan modelin kovaryans matrisi ile örneklem kovaryans matrisinin uyuşmasıdır. Bu açıdan da kalıntıların oldukça düşük olması yani RMR değerinin sıfıra yakın olması modelin güçlü bir uyum gösterdiğini ifade etmektedir. RMR değeri sıfırdan uzaklaşarak büyüdükçe model uyumu zayıflayacaktır. RMR ile ilgili yaşanan sıkıntı standardize edilmemiş değişkenlerce hesaplanmasıdır. Bu değişkenlerin bağlı olduğu ölçeklerin farklı olması, elde edilen RMR değerinin yorumlanmasında sıkıntı çıkarmaktadır. Bu durumdan dolayı *standartlaştırılmış hata ortalamalarının karekökü indeksi* (standardized root mean square residual- SRMR) geliştirilmiştir. SRMR gözlenen ve tahmin edilen kovaryans matrislerini korelasyon

matrisine dönüştürmeye dayalı bir uyum ölçütüdür. Başka bir ifadeyle SRMR korelasyon kalıntılarının mutlak ölçüsüdür. Hu ve Bentler (1999) SRMR değerleri açısından 0,08' in eşik bir değer oluşturduğunu ifade etmişlerdir. 0,08' in altındaki değer iyi bir uyumu gösterirken üst değerler de kötü uyuma işaret etmektedir (Kline 2011: 208- 209).

3.6.6 Model Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri

Akaike bilgi kriteri (Akaike information criterion- AIC) hem tahmin edilen parametre sayısını hem de modelin uyumunu ele alan önemli bir uyum ölçütüdür. Birden fazla modelin karşılaştırmasında kullanılan AIC, diğer uyum ölçütlerinde olduğu gibi belli değer aralığına sahip değildir. Değer açısından en küçük olan değer dikkate alınır ve veriye en uygun model belirlenir. AIC en çok olabilirlik yöntemini seçen modeller için kullanılmakta ve aşağıdaki denklem yardımıyla hesaplanmaktadır (Kelloway 2015: 29; Tabachnick, Fidell 2007: 719):

$$AIC = \chi^2_m - 2sd_m$$

AIC serbestlik derecesine karşı oldukça hassas bir yapıya sahiptir. AIC' de gözlenen bu durumu aşmak adına *tutarlı akaike bilgi kriteri* (consistent akaike information criterion- CAIC) geliştirilmiştir. CAIC, AIC ile benzer çalışma yapısına sahip olup birden fazla modeli kıyaslamada elde edilen en küçük değere göre uygun modeli belirlemektedir. Jöreskog ve Sörbom' a göre her iki kriter de güçlü bir yapıya sahiptir (Çelik, Yılmaz 2013: 38).

Browne ve Cudeck (1989) tek örnek verisine sahip alternatif modelleri kıyaslamak için *beklenen çapraz doğrulama indeksini* (expected cross validation index- ECVI) geliştirmişlerdir. ECVI ki-kare ve serbestlik derecesinin bir fonksiyonudur. Alternatif modeller arasında en küçük ECVI değerini alan model, diğer modellere göre en uygun model olarak kabul edilmektedir. En küçük ECVI değerine sahip olmada modellerden elde edilen tahmini kovaryans matrisleri kıyaslanmaktadır. Faktör ölçekleri hariç tutulduğunda ECVI, AIC' ye alternatif bir biçimde benzer sonuçlar ($ECVI = 1/n \cdot AIC$, $n = N - r$, N : örneklem hacmi, r = grup sayısı olmak üzere) vermektedir. ECVI büyük örnek verisine sahip sıkı alternatif

modelleri kıyaslamada yetersiz kalmaktadır. Bu yüzden de büyük verilere sahip modeller için farklı uyum ölçütlerinin ele alınması daha anlamlı olacaktır (Schumacker, Lomax 2010: 230).

YEM çalışmalarında kullanılacak olan uyum ölçütleri, çalışmanın amacına yönelik olarak seçilebilir. Uyum ölçütlerinin hepsinde güzel uyum değerlerine sahip olan bir çalışmada araştırmacı, yapmış olduğu çalışmaya uygun olarak bazı uyum indekslerini raporlaması yanlış bir durum değildir. Fakat genel olarak çalışmalarda birçok uyum indeks sonuçları verilmektedir. Çalışmalarda çok fazla geçen uyum indeksleri CFI ve RMSEA' dır. RMSEA' nın sıkça kullanılmasının sebebi güç durumunun incelenmesidir. İç içe geçmiş modellerde ise AIC ve CAIC indeksleri sıkça kullanılır ve iyi bir değerlendirme aracı olarak sunulmaktadır (Tabachnick, Fidell 2007: 720).

4. BÖLÜM

4. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ KULLANARAK TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

4.1 Yöntem

Bu çalışmada hizmet sektöründe önemli bir yeri olan banka çalışanları ele alınmaktadır. Banka çalışanlarında gözlenen tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramları arasındaki ilişkiyi tespit etmek adına sosyal bilimlerde oldukça yaygın bir biçimde kullanılan ve önemli bir araştırma tekniği olan yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.

4.1.1 Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Yapılan bu araştırmanın evrenini Tokat, Sivas ve Kayseri il merkezlerinde çalışan banka çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Çalışmada verileri elde etmek adına anketler kullanılmış olup uygulanan anketler şube müdürlerinden izin alarak gerçekleştirilmiştir. Anketler için il merkezlerindeki bütün bankalarla tek tek görüşülmüş olup bazı bankalardan izin alınamama durumunun yanı sıra eksik veya hatalı sonuçlar nedeniyle toplam 289 anket verisi elde edilmiştir.

4.1.2 Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketin Oluşturulması

Çalışmada kullanılan anket 3 bölümden oluşmakta olup giriş kısmında verilerin hangi amaçla elde edilmek istendiği ve kimlerin kullanacağı belirtilmiştir. Anketin birinci bölümünde banka çalışanlarındaki tükenmişliği ölçmek adına *Maslach Tükenmişlik Ölçeği* kullanılmıştır. *Maslach Tükenmişlik Ölçeği* 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçeye uyarlanmış olup toplam 22 ifadeden oluşmaktadır. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarını oluşturan duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5, düşük kişisel başarı hissi boyutu da toplam da 8 ifadeden

oluşmaktadır. Katılımcıların tükenmişlik ölçeğinde geçen ifadelerle vereceği yanıtlar “1= Hiçbir Zaman”, “2= Çok Nadir”, “3= Bazen”, “4= Çoğu Zaman” ve “5= Her Zaman” olarak ele alınmıştır (Polatçı 2007: 110- 111). İkinci bölümde ise demografik bilgileri elde etmek adına katılımcılara toplam 5 adet ifade yöneltilmiştir. Anketin son bölümünde ise Cammann, Fichman, Jenkins, ve Klesh (1979), Camp (1994), Mathieu ve Zajac (1990) ve Seashore, Lawler, Mirvis, ve Cammann (1982) tarafından geliştirilen *İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği* bulunmaktadır. Ölçek toplam 5 adet ifadeden oluşmaktadır (Jung, Yoon 2013: 13).

Ankette kullanılan işten ayrılma niyeti ölçeği 5’ li likert tipi tutum ölçeği olup katılımcıların ifadelerle vereceği cevaplar “1= Kesinlikle Katılmıyorum”, “2= Katılmıyorum”, “3= Kararsızım”, “4= Katılıyorum” ve “5= Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde ele alınmıştır. Böylelikle de katılımcıların ölçeklerdeki ifadelerle verdiği cevaplar üzerinden değerlendirme yapılma imkânı sağlanmıştır.

4.1.3 Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmada anketler yardımıyla elde edilen verilerin değerlendirilmesi için SPSS 20 paket programı ile yine bu programa entegre olan ve YEM çalışmalarının gerçekleştirilmesine yardımcı olan AMOS 23 paket programı kullanılmıştır. Çalışmada öncelikli olarak demografik bilgilerin sayısal yüzdeleri üzerinden bir değerlendirme yapılmıştır. Daha sonra ankette kullanılan tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ölçekleri için güvenilirlik analizi yapıldıktan sonra demografik özelliklere göre bir farklılık durumunun olup olmadığı incelenmiştir.

Çalışmanın ilerleyen kısmında ise YEM çalışmalarının temel çalışma prensibini oluşturan ölçüm modeli ile yapısal model kurulmuştur. Bu aşamadan sonra da gizli değişkenlerle yol analizi yapılarak çalışma adına öne sürülen hipotezler değerlendirilmiştir.

4.2 Bulgular

4.2.1 Demografik Bilgiler

Çalışma için kullanılan anketler üzerinden banka çalışanlarına ait demografik veriler aşağıdaki tablolar yardımıyla verilmiştir.

Tablo 4.1 Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Erkek	168	58,1
Kadın	121	41,9
Toplam	289	100

Tablo 4.1 incelendiğinde banka çalışanlarının yüzdesel dağılımında erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha fazla istihdam edildiği görülmektedir.

Tablo 4.2 Katılımcıların Yaş Aralıklarına Göre Dağılımları

Yaş	Sayı	Yüzde
21- 25	48	16,6
26- 30	109	37,7
31- 35	81	28
36- 40	29	10
41 yaş ve üzeri	22	7,6
Toplam	289	100

Tablo 4.2 ile gözlemlenen durum açık bir biçimde banka çalışanlarının daha çok genç çalışanlardan oluştuğudur. Genç çalışanlar arasında da en fazla istihdam edilen yaş grubu ise 26- 30 yaş aralığında olan çalışanlar olduğu gözlemlenirken bu yaş grubunu takip eden grubu da 31- 35 yaş aralığıdır. Her iki yaş grubu da örneklem hacminin toplam %65,75' ini oluşturmaktadır.

Tablo 4.3 Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Dağılımları

Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Evli	167	57, 8
Bekar	113	39, 1
Boşanmış	2	0, 7
Nişanlı	7	2, 4
Toplam	289	100

Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımında evli olan çalışanların tablo 4.3 daha fazla olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 4.4 Katılımcıların Kıdemlerine Göre Dağılımları

Kıdem	Sayı	Yüzde
1 yıldan az	35	12, 1
1-3	81	28
4-6	58	20,1
7-9	68	23,5
10 yıldan fazla	47	16,3
Toplam	289	100

Tablo 4.4 ile çalışanların kıdemleri verilmiş olup en fazla çalışma grubunda olan çalışanları 1 ile 3 yıl arasında çalışma tecrübesine sahip olanlar olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4.5 Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde
Lise	24	8,3
Ön Lisans	38	13,1
Lisans	201	69,6
Yüksek Lisans	25	8,7
Doktora	1	0,3
Toplam	289	100

Tablo 4.5 ile çalışanların eğitim durumlarının dağılımı verilmiş olup en fazla lisans mezunlarının istihdam edildiği gözlemlenmiştir.

4.2.2 Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Ve Tükenmişlik Düzeyleri

Araştırmada katılımcıların tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin düzeyleri hakkında bilgi edinmek adına ifadelerine verdikleri yanıtlar üzerinden ortalamalar elde edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlar ise aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.6 Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Ve Tükenmişlik Düzeyleri

	N	Ortalama	S. S.	Min.	Mak.
Duygusal tükenme	289	2,8904	1,0250	1	5
Duyarsızlaşma	289	2,3176	0,85408	1	5
Düşük Kişisel Başarı Hissi	289	3,7124	0,65752	1,13	5
İşten Ayrılma Niyeti	289	2,7412	1,07884	1	5

Tablo 4.6 verilerine göre katılımcıların işten ayrılma niyeti düzeylerinin kararsız, tükenmişlik düzeylerinin ise genel olarak orta seviyede olduğu söylenebilir. Bu durum banka çalışanlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin elde edilen sonuçlara göre kesin bir sonuç üretmediğini belirtse de anket çalışması için gidilen

her bankada çalışanlar anket formuna gönüllü ve istekli bir biçimde gerçekleri yansıtacak şekilde yanıtlar verdiği gözlemlenmiştir. Araştırmada anket formunu dolduran çalışanlar adına gözlemlenen önemli bir gözlem ise işe yeni başlayan çalışanlar ile emekliliğine az kalmış çalışanların işlerinden memnun olduklarıdır. Diğer çalışanlar adına ise durum çok daha farklı olup yüksek düzeyde bir bitkinlik ve yıpranma gözlemlenmiştir.

4.2.3 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Analizi

Çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olup olmadığını değerlendirmek adına Cronbach Alfa katsayısına başvurulmuştur. Cronbach Alfa katsayısı ölçeklerin kendi içinde barındırdıkları toplam ifadelerin bir bütün oluşturarak ölçmek istedikleri yapıyı temsil etmedeki iç tutarlılığıdır. Bu yönüyle güvenilirlik ölçekte yer alan ifadelerin aykırı bir değerlendirme amacı gütmeyen benzer görüşler yardımıyla amaçlanan değerlendirmeyi yapmadaki başarısı olarak değerlendirilebilir. Cronbach Alfa katsayısı aşağıdaki denklem yardımıyla hesaplanmakta olup tablo 4.7 ile değerlendirilmesi yapılmaktadır (Özdamar 2013: 554- 555):

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_p^2} \right)$$

Yukarıdaki denklemde geçen k ölçekteki ifade sayısını temsil ederken s_i^2 her bir ifadenin varyansını temsil etmektedir. Ayrıca s_p^2 de ölçeğin genel varyansını temsil etmektedir.

Tablo 4.7 Cronbach Alfa Katsayısı Değerlendirmesi

α sınırları	Karar
$\alpha < 0,40$	Ölçek güvenilir değildir.
$0,40 \leq \alpha < 0,50$	Ölçek çok düşük güvenilirliği sahiptir.
$0,50 \leq \alpha < 0,60$	Ölçek için düşük bir güvenilirlik aralığı olup düzeltmelerin yapılması uygundur.
$0,60 \leq \alpha < 0,70$	Ölçek yeterli güvenilirliğe sahiptir.
$0,70 \leq \alpha < 0,90$	Ölçek yüksek güvenilirliğe sahip olup bilimsel araştırmalarda kolaylıkla kullanılabilir.
$\alpha \geq 0,90$	Ölçek çok yüksek güvenilirlik göstermektedir.

Çalışmada geçen ölçekler için elde edilen Cronbach Alfa katsayıları tablo 4.8 ile verilmiştir.

Tablo 4.8 Ölçeklere Ait Cronbach Alfa Katsayıları

Ölçekler	Cronbach Alfa katsayıları
Tükenmişlik Ölçeği	0,788
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	0,909

4.2.4 Tükenmişliğin Demografik Bilgilere Göre Değerlendirmesi

Tükenmişlik sendromunun demografik veriler üzerinden bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla hipotez testlerine başvurulmuştur. Parametrik ya da nonparametrik testler arasından hangi testlerin kullanılacağını belirlemek adına Kolmogorov- Smirnov testi yapılmıştır. Teste ait hipotezler genel olarak sıfır hipotezinde verilerin normal dağılıma uyduğu, alternatif hipotezde ise verilerin normal dağılıma uymadığı şeklindedir. Bu teste ait sonuçlar tablo 4.9 verilmektedir.

Tablo 4.9 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Kolmogorov- Smirnov Test Sonuçları

		Tükenmişlik Ölçeği
N		289
Normal Parametreler	Ortalama	3,0591
	Standart Sapma	,52623
Aşırı Farklılık	Mutlak	,062
	Pozitif	,062
	Negatif	-,035
Kolmogorov- Smirnov Z		1,056
P (Sig.)		,214

Tablo 4.9 incelendiğinde tükenmişlik ölçeğinin normal dağılıma uyduğunu, Sig. Değerinin anlamlılık düzeyinden büyük olması durumuyla H_0 hipotezinin kabulü ile varılmıştır. Bu aşamadan sonra parametrik testlerden olan bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizlerinden yararlanılmıştır.

4.2.4.1 Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesi

Cinsiyet ikiden daha fazla gruba sahip olmadığı için ve aynı zamanda bu gruplar birbirinden bağımsız olduğu için bu aşamada bağımsız örneklem t testi gerçekleştirilmiştir. Bu teste ait sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.10 Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem t Testi

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Sapma Hata Ortalaması	t	P
Tükenmişlik	Kadın	121	3,0826	0,51483	,04680	0,644	0,52
	Erkek	168	3,0422	0,53519	,04129		

Varyans eşitliliğinin sağlanması sonucunda analiz sonuçları üzerinden ulaşılan bilgiler tablo 4.10 ile elde edilmiştir. Elde edilen bulgular üzerinden gruplar arasında herhangi bir farklılık bulunamamıştır ($p > 0,05$). Bu durum bizlere kadın ya da erkek katılımcılar arasında tükenmişlik yaşama konusunda herhangi bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

4.2.4.2 Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Farklılığının İncelenmesi

T testi ile iki grup arasındaki farklılığı inceleme yapılabilirken ikiden fazla bağımsız grup arasındaki farklılığı incelemeye tek yönlü varyans analizi kullanılacaktır. Bu durum t testi yapılabilirse de birden fazla t testinin gerçekleşmesine ve aynı zamanda birinci tip hatanın yani gerçekte doğru olan sıfır hipotezinin reddedilme olasılığının artmasına sebebiyet verecektir (Karagöz 2014: 223). Bu açıdan tek yönlü varyans analizi ile medeni durumun tükenmişliğe göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya konulabilir. Tek yönlü varyans analizine ait bulgular aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.11 Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Grup	N	Ortalama	S.s	F	P
Tükenmişlik	Evli	167	3,0621	0,49986	1,83	0,142
	Bekar	113	3,0865	0,55438		
	Boşanmış	2	2,6591	0,22499		
	Nişanlı	7	2,6623	0,61873		

Yukarıdaki tablo incelendiğinde p olasılık değeri %5 önem seviyesinden büyük olduğu için gruplar arasında farklılık gözlenmemektedir. Bu durumda katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik yaşaması arasında bir farklılık yoktur sonucu çıkarılabilir. Anlamlı bir farklılık gözlemlenmediği için Homojenlik testi sonuçları verilmemiştir. Eğer anlamlı bir farklılık olsaydı Homojenlik testine ait sig. değeri ile önem seviyesi karşılaştırılarak gruplar arasındaki farklılığı belirlemede hangi testin kullanılacağı belirlenebilecekti. Bu durum gerçekleşmediği için Tukey ve Scheffe gibi test sonuçlarına da yer verilmemiştir.

4.2.4.3 Tükenmişliğin Yaş Değişkenine Göre Farklılığının İncelenmesi

Tükenmişliğin yaş değişkenine göre farklılığını incelemede tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Bu teste ait sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.12 Tükenmişliğin Yaş Değişkenine Ait Tek Yönlü Varyans Analizi

	Grup	N	Ortalama	S.s.	F	P
Tükenmişlik	21- 25 yaş aralığı	48	2,9981	0,58706	0,973	0,422
	26- 30 yaş aralığı	109	3,0867	0,53987		
	31- 35 yaş aralığı	81	2,9978	0,49365		
	36- 40 yaş aralığı	29	3,1301	0,44647		
	41 ve üstü yaş	22	3,1880	0,53107		

Yukardaki tablo verilerine göre p olasılık değeri %5 önem seviyesinde büyük çıktığı için yaş değişkenine ait gruplar arasında tükenmişliği yaşama konusunda bir farklılık yoktur. Medeni durum tablo değerlendirmesinde de değinildiği üzere herhangi bir farklılık elde edilemediği için bu farklılıkları belirleme ve yorumlamada kullanılan Homojenlik testi, Tukey testi, Scheffe testi ve Tamhanes T2 gibi testlere yer verilmemiştir.

4.2.4.4 Tükenmişliğin Kıdeme Göre Farklılığının İncelenmesi

Tükenmişlik yaşama noktasında kıdemin yani çalışma geçmişinin katılımcılar tarafından bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek adına yukarıdaki diğer konularda olduğu gibi burada da tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 4.13 Tükenmişliğin Kıdeme Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Grup	N	Ortalama	S.s.	F	P
Tükenmişlik	1 yıldan az	35	2,8688	0,57946	1,321	0,262
	1-3 yıl	81	3,0887	0,52538		
	4-6 yıl	58	3,0815	0,49849		
	7-9 yıl	68	3,0936	0,50688		
	10 yıl ve üstü	47	3,0725	0,54013		

Daha önceki tek yönlü varyans analizlerinde de olduğu gibi bu analiz sonucunda da gruplar arasında anlamlı farklılık %5 önem seviyesine göre bulunamamıştır ($0,262 > 0,050$). Tükenmişlik yaşama, katılımcının kıdemlerine göre yani işlerinde geçirmiş oldukları senelere bakmaksızın her katılımcı için eşit derece maruz kalınacak bir durum olarak bu araştırmada ortaya çıkmaktadır. Test sonuçlarına ait diğer tablolar anlamlı bir farklılık elde edilemediği için bu analizde de verilmemiştir.

4.2.4.5 Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesi

Demografik bilgilerden sonuncusu olan eğitim durumu için tükenmişlikte farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analize ait bulgular aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.14 Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Grup	N	Ortalama	S.s.	F	P
Tükenmişlik	Lise	24	3,0284	0,55344	0,283	0,889
	Ön Lisans	38	3,0335	0,49474		
	Lisans	201	3,0583	0,53330		
	Yüksek Lisans	25	3,1455	0,51859		
	Doktora	1	2,7727	-		

Tablo 4.13 verileri ışığında %5 önem seviyesine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($0,889 > 0,050$). Bu durum eğitim durumları farklı olan katılımcıların tükenmişlik yaşamalarında bir farklılık olmadığını göstermektedir. Diğer analiz sonuçlarının her birinde bahsedildiği gibi bu analiz sonucunda da gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı için Homojenlik testi, Tukey testi, Scheffe testi ve Tamhanes T2 gibi testlere ait sonuçlar verilmemiştir.

4.2.5 Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Ait Açıklayıcı Faktör Analizleri

Açıklayıcı faktör analizi bir veri seti hakkında daha önceden bilinmeyen gizli yapıları araştırmada ve veri setine indirgeme işlemi yaparak çok sayıdaki verinin daha anlaşılabilir kolay bir yapıya dönüşmesini hedeflemektedir. Analiz veri setinde azaltma ya da indirgeme işlemi yaparak, çok sayıda karmaşık bir vaziyette olan veri setini faktörlere, gruplara (gizli değişkenlere) ayırarak verinin göstermeyi hedeflediği yapıyı açığa çıkarmayı amaçlamaktadır. Veride gözlenemeyen faktör ya da gruplar altında birden fazla değişken bulunmakta olup bu değişkenler arasında ilişki oldukça yüksektir. Faktörler ya da gruplar arasında ilişki ise minimum seviyededir (Karagöz 2014: 650).

Faktör analizi ve faktör analizinin yapılabilirliği adına daha önceki bölümlerde geniş bir açıklama yer almaktadır. Burada analizin yapılabilirliği adına gereken testlere ait açıklamalar ve sonuçlar yer almaktadır.

4.2.5.1 Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) Testi

Açıklayıcı faktör analizinde faktörler altında toplanan değişkenlerin basit korelasyon katsayıları oldukça yüksek olması istenirken aynı zamanda da kısmi korelasyonun belli bir düzeyi aşmaması ve yüksek bir değer almaması istenir. Literatürde sıkça kullanılan ve KMO testi olarak adlandırılan bu test örneklem büyüklüğünü incelerken ilişki durumlarını ele almaktadır. KMO test sonuçları belirli aralıklara göre değerlendirme yapılır ve genel olarak 0,5' in altındaki değerler için analiz gerçekleştirilmez. KMO test sonuçlarının genel kabulü 0,70 ve üzeri değerler içindir. 0,60- 0,70 aralığındaki değerler ise “vasat” olarak ele alınır (Orhunbilge 2010: 448).

4.2.5.2 Bartlett Küresellik Testi (Bartlett Test of Sphericity)

Bu test değişkenlerin oluşturmuş olduğu korelasyon matrisinin ortogonalitesi ile ilgilenmektedir. Bu durumun sebebi ortogonal bir matrisin determinantının 1 olması ve değişkenler arasında ilişkinin olmamasıdır. Korelasyon matrisinin determinanı bire yaklaştıkça ilişkinin olmadığını söylerken sıfıra yaklaştıkça da ilişkinin yüksek düzeyde varlığını temsil etmektedir. Bu açıdan geliştirilen Bartlett Küresellik Testi, hipotezlerini ortogonal matris üzerinden kurar. Testte geçen sıfır hipotezi korelasyon matrisinin ortogonal matrise eşit olduğunu belirtirken alternatif hipotezde tam aksini öne sürer. Eğer test sonucunda sıfır hipotezi kabul edilirse faktör analizine devam edilmez (Alpar 2013: 292).

Tablo 4.15 Tükenmişlik Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Küresellik Test Sonuçları

KMO testi		0,907
Bartlett testi	Yaklaşık Ki- kare değeri	2823,234
	Serbestlik derecesi	231
	P (Sig.)	0,000

Test sonuçları incelendiğinde KMO değerinin 0,907 olarak mükemmel sonuç verdiği gözlenmektedir. Bu sonuç faktör analizi için yeterli bir örneklem büyüklüğüne sahip bir veri olduğuna işaret eder. Bartlett testi sonuçları incelendiğinde ise $p(\text{sig})= 0,000 < 0,05$ olduğundan sıfır hipotezi reddedilerek değişkenler arasında yüksek ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 4.16 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Küresellik Test Sonuçları

KMO testi		0,869
Bartlett testi	Yaklaşık Ki- kare değeri	927,923
	Serbestlik derecesi	10
	P (Sig.)	0,000

Test sonuçları incelendiğinde KMO değeri oldukça uygun bir değer olup örneklem hacminin yeterliliği ortaya konulmuştur. Bartlett testine ait $p(\text{sig})= 0,00 < 0,05$ olduğundan tükenmişlik ölçeğinde de olduğu gibi sıfır hipotezi reddedilerek değişkenler arasındaki ilişki ortaya çıkmıştır.

4.2.5.3 Tükenmişlik Ölçeğine Açıklayıcı Faktör Analizinin Uygulanması

Tükenmişlik ölçeğine açıklayıcı faktör analizini uygulamada Temel Bileşenler Analizi ve Varimax Rotasyon yöntemleri seçilmiştir. Ölçeğin orijinal hali ile verilen 3 faktörlü yapıyı Türkçe uyarlaması ile de elde etmek istenmiştir. Analize ölçeğe ait tüm ifadeler yerleştirildikten sonra 4 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Daha sonra analizde ifadelerden faktörlere yüklenmeleri 0,5' in altında olanlar ile birden fazla faktöre 0,1' den daha az farkla yüklenen değişkenler çıkarılmıştır (Büyüköztürk 2002: 478; Karagöz 2014: 656). Yapılan bu çıkarma işlemlerinin yanı sıra oluşan faktörlere ait iç tutarlılık sonuçları incelenmiş olup bu doğrultuda da elenen ifadeler olmuştur (Deliorman, Boz, Yiğit, Yıldız 2009: 87; Yıldırım, İçerli 2010: 128). Sonuç olarak ölçeğin orijinal haliyle uyumlu 3 faktörlü bir yapı elde edilmiştir.

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen faktörler ölçeğin orijinal halinde olduğu gibi sırasıyla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel

başarı hissi ifadelerini içermektedir. Elde edilen faktörlere ait sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.17 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Faktör Yükleri

Döndürülmüş Faktör Matrisi			
	1	2	3
Duygusal tükenme 1	,844		
Duygusal tükenme 2	,837		
Duygusal tükenme 3	,835		
Duygusal tükenme 4	,827		
Duygusal tükenme 5	,758		
Duygusal tükenme 6	,725		
Duygusal tükenme 9	,604		
Duyarsızlaşma 1		,827	
Duyarsızlaşma 2		,699	
Duyarsızlaşma 4		,667	
Düşük kişisel başarı hissi 5			,815
Düşük kişisel başarı hissi 6			,756
Düşük kişisel başarı hissi 7			,751

Yukarıdaki tabloda ifadelerin hangi faktörler altında toplandığı ve bu ifadelerin ilgili faktörlere yüklenimleri verilmektedir. Elde edilen sonuçlara göre faktör yük değerleri 0,604- 0,844 arasında değişmektedir. Bu sonuçlar ifadelerin faktörlere yüklenimlerinin oldukça iyi olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.18 Tükenmişlik Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı

Açıklanan Toplam Varyans									
Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı			Döndürülmüş yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	5,707	43,897	43,897	5,707	43,897	43,897	4,507	34,665	34,665
2	1,581	12,165	56,062	1,581	12,165	56,062	2,091	16,081	50,747
3	1,365	10,504	66,565	1,365	10,504	66,565	2,056	15,819	66,565
4	,694	5,338	71,903						
5	,607	4,672	76,576						
6	,555	4,267	80,843						
7	,521	4,005	84,848						
8	,448	3,448	88,296						
9	,426	3,277	91,573						
10	,367	2,821	94,394						
11	,309	2,374	96,768						
12	,233	1,792	98,561						
13	,187	1,439	100,00						

Açıklayıcı faktör analizinde faktör sayısını belirlemede sıkça kullanılan öz değerlerin 1' den büyük olması bu analiz için de gerçekleştirilmiş olup Tablo 4.18' da görüldüğü üzere öz değeri 1' den büyük toplam 3 faktör elde edilmiştir. Tablo verilerine göre duygusal tükenme faktörüne ait öz değer 5,707, duyarsızlaşma faktörüne ait öz değer 1,581 ve son faktör olan düşük kişisel başarı hissi faktörüne ait öz değer ise 1,365 şeklindedir. Tablo 4.16 verilerine göre faktörlerin toplam varyansı açıklama sonuçları elde edilebilmektedir. Bu sonuçlara göre ilk faktör %34,665, ikinci faktör %16,081 ve son faktör ise %15,819 olarak toplam varyansı açıklamaktadır. Faktörlerin açıkladıkları toplam varyans ise %66,565' dir.

Analiz sonuçlarına göre ortaya çıkan faktörlere ait ifadeler tablo 4.19' da olduğu gibidir:

Tablo 4.19 Analiz Sonuçlarına Göre Faktörlere Ait İfadeler

	İlgili İfadeler
1.Faktör (Duygusal Tükenme)	1)İşimden soğuduğumu hissediyorum. 2)İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum. 3)Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum. 4)Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı. 5)Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum. 6)İşimin beni kısıtladığını hissediyorum. 9)Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.
2.Faktör (Duyarsızlaşma)	1)İşim gereği karşılaştığım bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum. 2)Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim. 4) İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.
3.Faktör (Düşük Kişisel Başarı Hissi)	5)İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım. 6)İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim. 7)Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.

4.2.5.4 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Açıklayıcı Faktör Analizinin Uygulanması

İşten ayrılma niyeti ölçeğine açıklayıcı faktör analizi uygulamada Temel Bileşenler Analizi ve Varimax Rotasyon yöntemleri seçilmiştir. Önceden değinildiği gibi faktör sayısını belirlemede öz değerlerin 1' den büyük olması bu analizden de istenmiştir. Analiz sonuçları ise aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.20 Faktörler Ve İfade Yükleri

	Faktör Yükleri
İşten Ayrılma niyeti 1	,752
İşten Ayrılma niyeti 2	,732
İşten Ayrılma niyeti 3	,747
İşten Ayrılma niyeti 4	,760
İşten Ayrılma niyeti 5	,687

Tablo 4.21 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı

Açıklanan Toplam Varyans						
Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	3,677	73,539	73,539	3,677	73,539	73,539
2	,426	8,515	82,054			
3	,383	7,667	89,721			
4	,295	5,899	95,619			
5	,219	4,381	100,000			

Tablo 4.21' a bakıldığında öz değeri birden büyük tek bir faktör bulunmuştur. İfadelerin tamamı öz değeri 3,677 olan faktör altında toplanmıştır. Yine bu tablo verilerine göre elde edilen faktör, toplam varyansın %73,539' nu açıklamaktadır. Tablo 4.20' de ise ifadelerin faktöre yüklenimleri verilmiş olup bu değerler 0,687-0,760 arasında değişmektedir. Faktöre ifadelerin yüklenimleri oldukça yüksek bulunmuş olup analiz sonuçlarına göre ölçeğin orijinal hali ile bir farklılık olmamıştır.

Tablo 4.22 Analiz Sonuçlarına Göre Faktöre Ait İfadeler

	İlgili İfadeler
1.Faktör (İşten Ayrılma Niyeti)	1)Şuan ki işimi bırakıp başka bir işte çalışmayı ciddi bir şekilde düşünüyorum. 2)Bazen işimden ayrılmak zorunda kalacağımı hissediyorum. 3)Muhtemelen gelecek birkaç ay içinde yeni bir iş arayacağım. 4)Önümüzdeki 6 ay içinde, benim gibi işten ayrılmayı düşünen insanların işlerini bırakması muhtemeldir. 5)İş yerimin şartları şimdikinden daha da kötüleşirse işten ayrılacağım.

4.2.6 Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modelinin temel çalışma prensibi iki önemli başlık altında toplanmaktadır. Bunlar yapısal model ile ölçüm modelidir (Şimşek 2007: 15). YEM çalışmalarında ölçüm modeli gözlenen değişkenlerin gizli değişkeni temsil etmesi olarak ele alınır. Yani gizli değişkenin gözlenen değişkenler tarafından temsil edilmesi ve bir nevi kanıtlanmasıdır. Burada kullanılan gizli değişken daha öncede bahsedildiği üzere kavramsal ya da teorik varlığı bilinen ve gözlenen değişkenler tarafından oluşturulan yapılardır. Ölçüm modelleri bu yapıları neticesinde doğrulayıcı faktör analizleri gibi düşünülmektedir (Bayram 2016: 42- 45).

Doğrulayıcı faktör analizi, açıklayıcı faktör analizi ile keşfedilen veya öngörülen yapılar üzerinden hipotez kurma ve test etme işlemini sağlar. Açıklayıcı faktör analizi veri üzerinden bir belirleme işlemi gerçekleştirirken bu belirlemeye dayalı bir geçerlilik doğrulayıcı faktör analizi ile gerçekleştirilmektedir. Açıklayıcı faktör analizinin amacı veri setinden k adet faktör ve bu faktörlere ait yüklenimlerin oldukça yüksek olmasıdır. Bu doğrultuda geçerliliğin sağlanması doğrulayıcı faktör analizi ile yapılmaktadır (Özdamar 2013: 236).

YEM' in önemli diğer başlığı ise yapısal modeldir. Yapısal model çalışmada geçen ilişkileri tanımlar ve ölçüm modelinin dışında kalan alan olarak temsil edilmektedir. Bu yapısı itibarıyla de gizli değişkenler arasındaki ilişkileri

göstermektedir. Yapısal model ilişkileri ele aldığından dolayı *nedensel modelleme* şeklinde de isimlendirilmektedir (Çelik, Yılmaz 2013: 11).

4.2.6.1 Ölçüm Modeli

4.2.6.1.1 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmada geçen ölçeklere doğrulayıcı faktör analizi uygulamada AMOS 23 paket programı kullanılmıştır. YEM çalışmalarında veri ile teorik temellere dayanan modelin uyumu aranır. Bu uyum literatürde başta ki- kare istatistiği olmak üzere birçok test yardımıyla elde edilir. Çok farklı uyum indekslerinin ortaya çıkmasında ki-kare istatistiğinin modeli makul değerlendirme şartları altında ele almaması yatmaktadır. Araştırmacılar çalışmalarının amaçları doğrultusunda bazı uyum indeksleri raporlayabilirler. Fakat literatürde sıkça geçen ve değerlendirme açısından kabul gören uyum indeksleri ve tükenmişlik ölçeğine uygulanan analiz sonuçları aşağıdaki gibidir (Tabachnick, Fidell 2007: 720).

Tablo 4.23 Uyum İyiliği İndeks Sonuçları

Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Analiz sonuçları
χ^2/sd	≤ 3	< 5	2,341
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,928
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,890
CFI	$\geq 0,97$	0,96-0,95	,956
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	,956
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	,068

Tablo 4.23 verilerine göre analiz sonuçları ile uyum indeksleri arasında oldukça iyi bir uyum gözlenmektedir. Bu bilgiler ışığında model ile verinin uyumunun sağlanmış olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca açıklayıcı faktör analizi ile ortaya konan ve ölçeğin orijinal hali ile uyumlu faktörlerin doğrulayıcı faktör analizi ile de geçerliliği sağlanmıştır (Karagöz, Kınır, Güvendi 2016: 144- 145).

Model ile veri uyumunda uyum indekslerine bakılırken aynı zamanda ifadelerin faktörlere hangi oranlarda yüklendikleri ve bu yüklenmelerin anlamlı olup

olmadığı incelenmelidir. Açıkça ifade edileirse gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri açıklama düzeyleri ve anlamlılıklarına bakılmalıdır (Meydan, Şeşen 2015: 74). Bu açıdan analiz sonuçlarına göre regresyon ağırlıkları ile standartlaştırılmış regresyon katsayıları aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.24 Analiz Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları

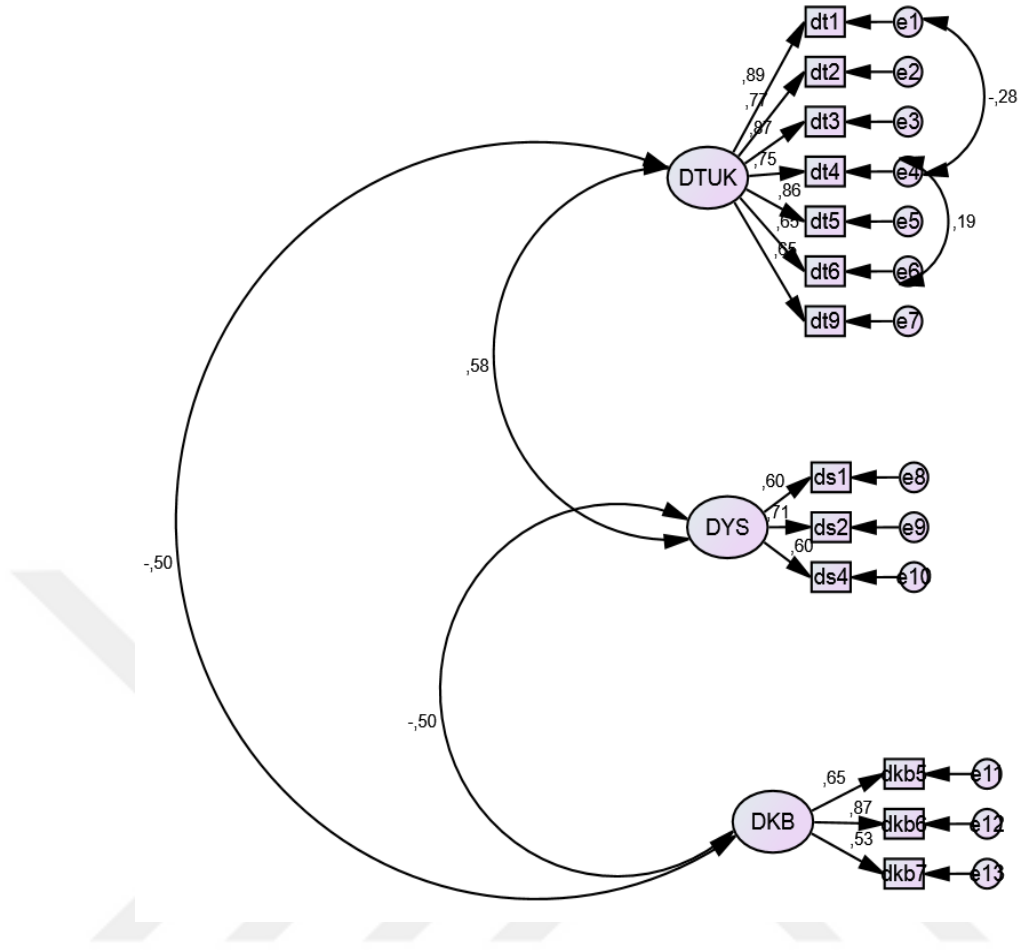
			Tahmini	S.E.	C.R.	P
dt1	<---	DTUK	1,000			
dt2	<---	DTUK	,862	,052	16,703	***
dt3	<---	DTUK	,930	,045	20,636	***
dt4	<---	DTUK	,795	,056	14,140	***
dt5	<---	DTUK	,920	,046	20,093	***
dt6	<---	DTUK	,722	,056	12,793	***
dt9	<---	DTUK	,691	,054	12,767	***
ds1	<---	DYS	1,000			
ds2	<---	DYS	1,348	,179	7,511	***
ds4	<---	DYS	,966	,137	7,048	***
dkb5	<---	DKB	1,000			
dkb6	<---	DKB	1,487	,167	8,901	***
dkb7	<---	DKB	,869	,114	7,608	***

Regresyon ağırlıklarının standartlaştırılmış halleri yol katsayısını ya da gözlenen değişkenlerin gizli değişkeni açıklama düzeylerini belirtir. Yukarıdaki tabloda gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri açıklama düzeyleri verilmiştir. Tabloda geçen üç yıldız (***) ise gözlenen değişken ile gizli değişken arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu belirtmektedir ($p < 0,05$). Bu açıdan yukarıdaki bilgiler ışığında gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri iyi bir şekilde açıkladığı söylenebilir. Regresyon ağırlıklarının yorumlanması için bu katsayıların standartlaştırılması gerekmektedir. Bu açıdan aşağıdaki tablo verilmiştir

Tablo 4.25 Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

			Tahmin
dt1	<---	DTUK	,890
dt2	<---	DTUK	,774
dt3	<---	DTUK	,868
dt4	<---	DTUK	,751
dt5	<---	DTUK	,856
dt6	<---	DTUK	,654
dt9	<---	DTUK	,651
ds1	<---	DYS	,598
ds2	<---	DYS	,712
ds4	<---	DYS	,599
dkb5	<---	DKB	,652
dkb6	<---	DKB	,867
dkb7	<---	DKB	,534

Yukarıdaki tablo yardımıyla gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri ne ölçüde açıkladığı görülmektedir. Tablo verilerine göre duygusal tükenme gizli değişkenine gözlenen değişkenler 0,651- 0,890 aralığında yüklenme yaparken duyarsızlaşma gizli değişkenine 0,598- 0,712 aralığında yüklenmişlerdir. Ölçeğin son faktörü olan düşük kişisel başarı hissi faktöründe ise yüklenmeler 0,534- 0,867 aralığındadır.

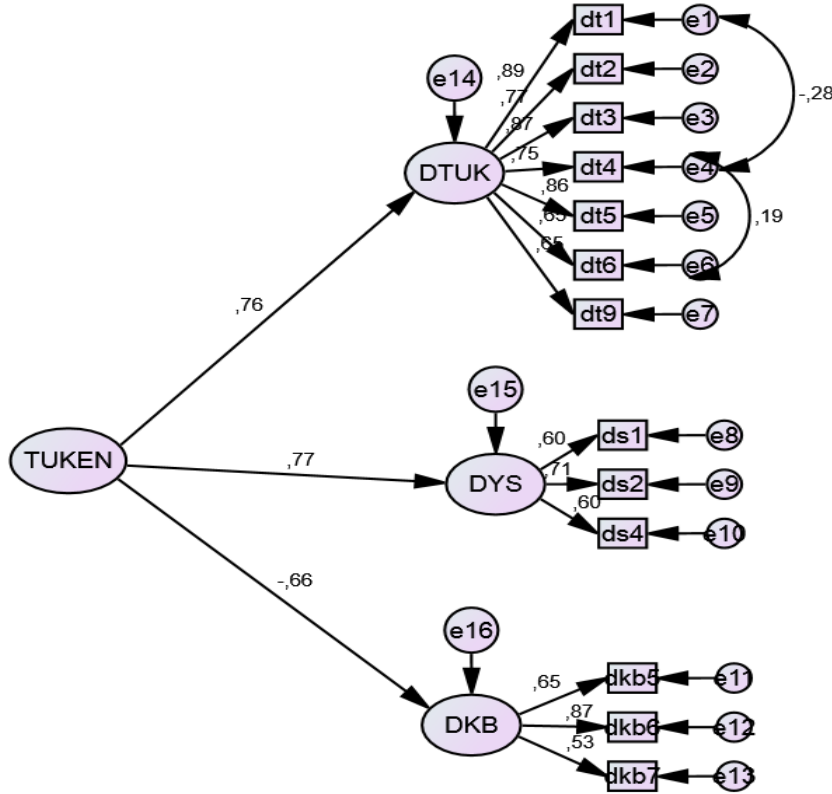


Şekil 4.1 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi

Analize giren gizli değişkenler bilindiği üzere tükenmişlik gibi bir gizli değişken altında da toplanmaktadır. Aşağıdaki şekil ve uyum iyiliği indeksleri tablolarıyla ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş olup sonuçları ise aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.26 Uyum İyiliği İndeks Sonuçları

Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Analiz sonuçları
$\chi^2/_{sd}$	≤ 3	< 5	2,341
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,928
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,890
CFI	$\geq 0,97$	0,96-0,95	,956
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	,956
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	,068



Şekil 4.2 Tükenmişlik Ölçeğine Ait İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 4.2 yardımıyla üç gizli değişkenin diğer bir gizli değişken tarafından açıklanması verilmiştir. Bu duruma göre tükenmişlik gizli değişkeni ikinci düzey gizli değişken olmaktadır. İkinci düzey gizli değişkenin gözlenen değişkenlerle

doğrudan bir ilişkisi yoktur. İkinci düzey gizli değişkeninden birinci düzeye doğru çizilen tek yönlü oklar *ikinci düzey faktör yüklerini* vermektedir (Bayram 2016: 45).

Ayrıca tükenmişlik gizli değişkeni birinci düzey gizli değişkenleri açıklamaya çalıştığı için artık hatalar oluşmuştur. Bu hatalar şekilde e14, e15, e16 olarak verilmiştir.

Tablo 4.27 Analiz Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları

			Tahmin	S.E.	C.R.	P
DTUK	<---	TUKEN	,935	,095	9,849	***
DYS	<---	TUKEN	,523	,074	7,107	***
DKB	<---	TUKEN	-,434	,063	-6,918	***
dt1	<---	DTUK	1,000			
dt2	<---	DTUK	,862	,052	16,703	***
dt3	<---	DTUK	,930	,045	20,636	***
dt4	<---	DTUK	,795	,056	14,140	***
dt5	<---	DTUK	,920	,046	20,093	***
dt6	<---	DTUK	,722	,056	12,793	***
dt9	<---	DTUK	,691	,054	12,767	***
ds1	<---	DYS	1,000			
ds2	<---	DYS	1,348	,179	7,511	***
ds4	<---	DYS	,966	,137	7,048	***
dkb5	<---	DKB	1,000			
dkb6	<---	DKB	1,487	,167	8,901	***
dkb7	<---	DKB	,869	,114	7,608	***

Yukarıdaki tablo incelendiğinde gözlenen değişkenler ile gizli değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmüştür ($p < 0,05$).

Tablo 4.28 Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

			Tahmin
DTUK	<---	TUKEN	,762
DYS	<---	TUKEN	,767
DKB	<---	TUKEN	-,656
dt1	<---	DTUK	,890
dt2	<---	DTUK	,774
dt3	<---	DTUK	,868
dt4	<---	DTUK	,751
dt5	<---	DTUK	,856
dt6	<---	DTUK	,654
dt9	<---	DTUK	,651
ds1	<---	DYS	,598
ds2	<---	DYS	,712
ds4	<---	DYS	,599
dkb5	<---	DKB	,652
dkb6	<---	DKB	,867
dkb7	<---	DKB	,534

Yukarıdaki tablo ile değişkenler arasındaki ilişkiler verilmiştir. İkinci düzey faktör yüklerine bakıldığında tükenmişlik gizli değişkenini en fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma gizli değişkenlerinin açıkladığı elde edilmiştir. Düşük kişisel başarı hissi gizli değişkeni ile tükenmişlik gizli değişkeni arasında negatif bir ilişki vardır. Bu durumun sebebi ölçekte geçen ifadelerin genelinde negatif bir ifade bulunurken düşük kişisel başarı boyutunda pozitif ifadelerin yer almasından kaynaklanmaktadır.

4.2.6.1.2 İşten Ayrılma Niyetine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi

İşten ayrılma niyeti ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin orijinal hali elde edilmiş olup herhangi bir ifade çıkarılmamıştır. Ölçeğe uygulanan doğrulayıcı faktör analiz sonuçları ise aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.29 Uyum İyiliği İndeks Sonuçları

Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Analiz sonuçları
$\chi^2/_{sd}$	≤ 3	< 5	,592
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,998
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,988
CFI	$\geq 0,97$	0,96-0,95	1
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	1
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	,000

Tablo 4.29' a göre uyum indeksleri ile analiz sonuçları arasında oldukça yüksek oranda bir uyum elde edilmiştir. Elde edilen bu sonuç veri ile model arasındaki uyumun gerçekleşmiş olduğunu vermektedir.

Tablo 4.30 Analiz Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları

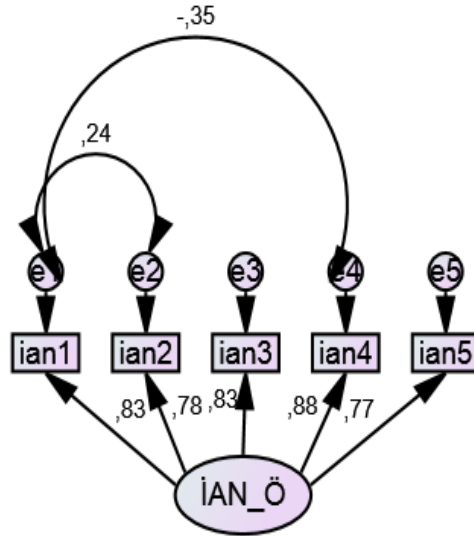
			Tahmin	S.E.	C.R.	P
ian1	<---	İAN_Ö	1,000			
ian2	<---	İAN_Ö	,879	,052	16,759	***
ian3	<---	İAN_Ö	,847	,055	15,302	***
ian4	<---	İAN_Ö	,934	,061	15,306	***
ian5	<---	İAN_Ö	,834	,059	14,172	***

Tablo 4.30 incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu p değerlerinin 0,05 anlamlılık düzeyinden küçük olması sonucuyla bulunmuştur.

Tablo 4.31 Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

			Tahmin
ian1	<---	İAN_Ö	,835
ian2	<---	İAN_Ö	,777
ian3	<---	İAN_Ö	,827
ian4	<---	İAN_Ö	,880
ian5	<---	İAN_Ö	,774

Standartlaştırılmış regresyon katsayıları gözlenen değişkenin gizli değişkene yüklenimlerini belirtmektedir. Tablo 4.31 verilerine göre işten ayrılma niyeti gizli değişkenin faktör yükleri 0,774- 0,880 arasında değişmektedir.

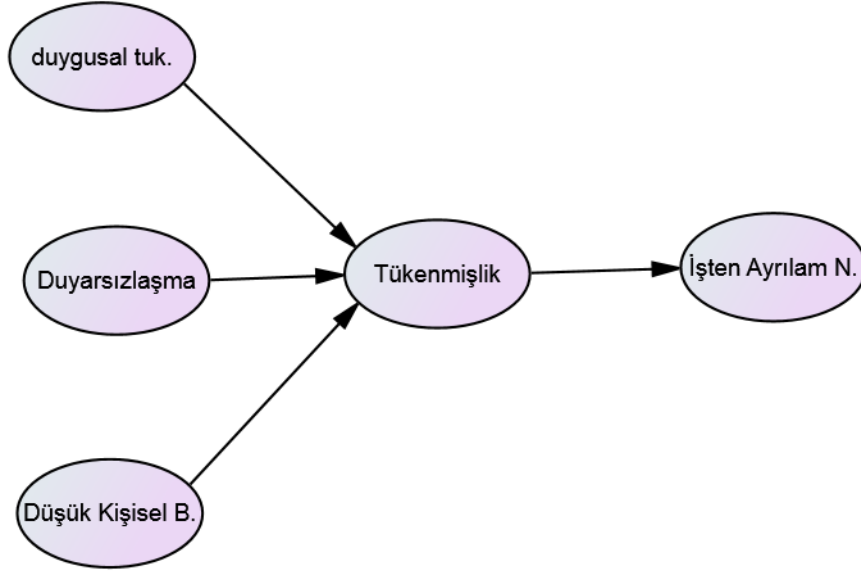


Şekil 4.3 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi

4.2.6.2 Yapısal Model

YEM çalışmalarının ikinci önemli kısmını yapısal model oluşturmaktadır. Yapısal model ile araştırmacı, teorik olarak edindiği ilişkileri veri ile test etmeyi amaçlamaktadır. Araştırmada geçen gizli değişkenler üzerinden ölçüm modelleri gerçekleştirilmiş olup olumlu sonuçlar elde edildiği için yapısal eşitlik modeli çalışmasının kalan kısmında gizli değişkenler üzerinden ilişkilerin incelenmesi

kalmıştır. Bu açıdan çalışmadan beklenen ilişkiler genel anlamda tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde ve yüksek oranda etkilediğidir.



Şekil 4.4 Araştırmanın Modeli

Araştırmada yapısal modeli oluşturma adına ele alınan gizli değişkenler duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetidir. Modele gizli değişkenleri en iyi bir şekilde veren ve temsil eden gözlenen değişkenler alınmıştır. Araştırma sonuçları ise aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.32 Yapısal Eşitlik Modelinin Uyum İyiliği İndeks Sonuçları

Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Analiz sonuçları
$\chi^2/_{sd}$	≤ 3	< 5	1,974
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,910
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,879
CFI	$\geq 0,97$	0,96-0,95	,959
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	,960
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	,058

Tablo 4.32 verilerinden yola çıkarak analiz sonuçları ile uyum indekslerinin olması gereken aralıklar incelendiğinde oldukça iyi bir uyumun elde edildiği gözlenmektedir. Araştırmada uyum indekslerinin yüksek oranda iyi elde edilmesinin

ardından değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiki açıdan anlamlı olup olmadığı incelenmelidir. Bu nedenle aşağıdaki tablo verilmiştir.

Tablo 4.33 Analiz Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları

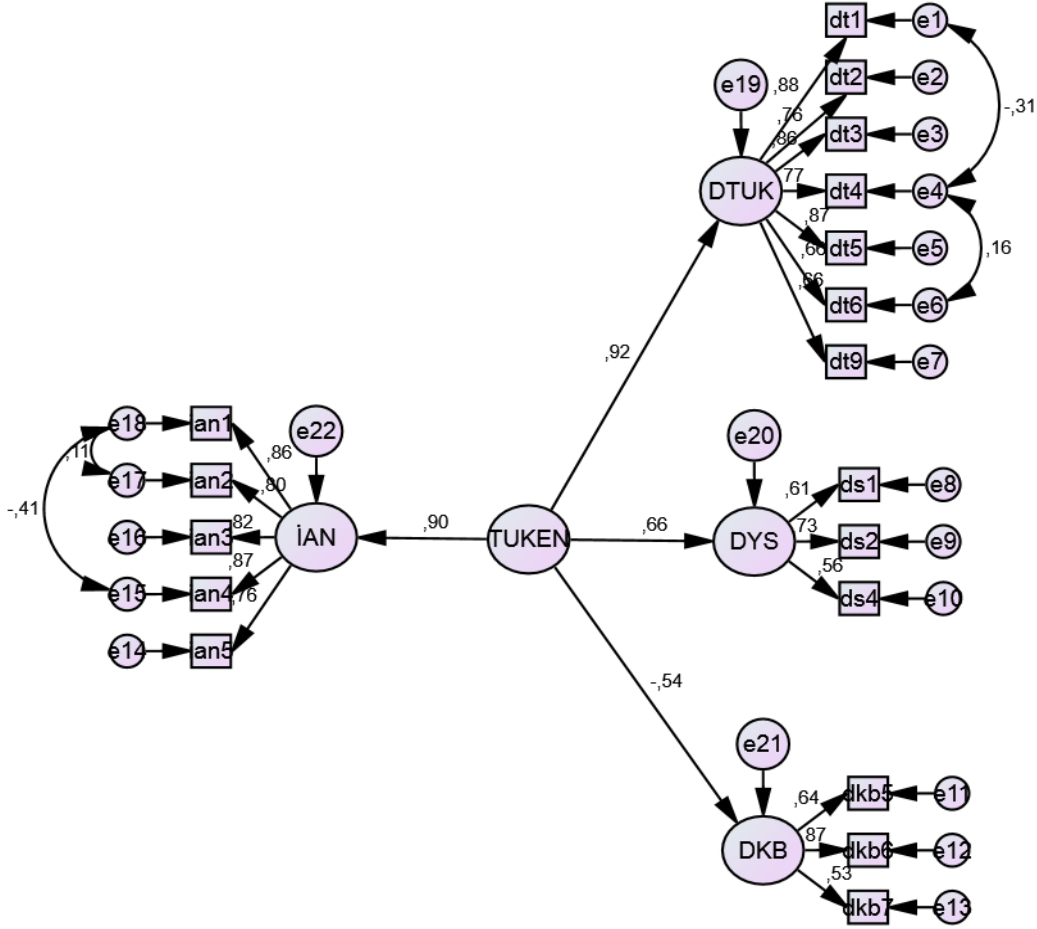
			Tahmin	S.E.	C.R.	P
DTUK	<---	TUKEN	1,116	,073	15,347	***
DYS	<---	TUKEN	,458	,063	7,317	***
DKB	<---	TUKEN	-,356	,054	-6,649	***
İAN	<---	TUKEN	,847	,066	12,806	***
dt1	<---	DTUK	1,000			
dt2	<---	DTUK	,852	,053	16,040	***
dt3	<---	DTUK	,930	,046	20,090	***
dt4	<---	DTUK	,821	,057	14,424	***
dt5	<---	DTUK	,940	,046	20,406	***
dt6	<---	DTUK	,739	,057	12,997	***
dt9	<---	DTUK	,710	,054	13,073	***
ds1	<---	DYS	1,000			
ds2	<---	DYS	1,373	,178	7,703	***
ds4	<---	DYS	,896	,130	6,908	***
dkb5	<---	DKB	1,000			
dkb6	<---	DKB	1,514	,174	8,715	***
dkb7	<---	DKB	,878	,116	7,588	***
ian5	<---	İAN	1,000			
ian4	<---	İAN	1,120	,072	15,600	***
ian3	<---	İAN	1,021	,068	14,916	***
ian2	<---	İAN	1,103	,077	14,248	***
ian1	<---	İAN	1,255	,083	15,201	***

Tablo 4.33 incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p < 0,5$). Regresyon ağırlıklarının yorumu için elde edilen değerlerin standartlaştırılması gerekmektedir.

Tablo 4.34 Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

			Tahmin
DTUK	<---	TUKEN	,918
DYS	<---	TUKEN	,663
DKB	<---	TUKEN	-,544
İAN	<---	TUKEN	,901
dt1	<---	DTUK	,882
dt2	<---	DTUK	,758
dt3	<---	DTUK	,859
dt4	<---	DTUK	,768
dt5	<---	DTUK	,866
dt6	<---	DTUK	,662
dt9	<---	DTUK	,663
ds1	<---	DYS	,605
ds2	<---	DYS	,735
ds4	<---	DYS	,563
dkb5	<---	DKB	,645
dkb6	<---	DKB	,873
dkb7	<---	DKB	,534
ian5	<---	İAN	,763
ian4	<---	İAN	,868
ian3	<---	İAN	,820
ian2	<---	İAN	,802
ian1	<---	İAN	,862

Regresyon katsayıları ile değişkenlerin birbirlerini yordama yüzdeleri tablo 4.34 ile elde edilmiştir.



Şekil 4.5 Yapısal Eşitlik Modeli

Şekil 4.5 incelendiğinde yapısal eşitlik aşağıdaki gibidir:

İşten Ayrılma Niyeti= 0,90× Tükenmişlik.

Araştırmada gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre tüm ilişkiler anlamlı bulunmuş olup sonuçlar yukarıdaki şekil, tablolar ve eşitlik yardımı ile verilmiştir. Analizde tükenmişlik gizli değişkenindeki değişkenliği açıklamada duygusal tükenme ve duyarsızlaşma pozitif bir etkiye sahipken düşük kişisel başarı hissi boyutunun negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu durumun nedeni ölçekte geçen ilk iki boyuta ait ifadelerin negatif bir tutumu ifade ederken düşük kişisel başarı hissi boyutunda geçen ifadelerin pozitif bir durumu belirtmesidir. Ayrıca analiz sonuçlarına göre tükenmişlik gizli değişkeni için duygusal tükenme ile

oldukça yüksek oranda bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu durum tükenmişlik yaşama noktasında bireylerin daha çok duygusal tükenme yaşadıklarına işaret etmektedir.

Araştırma sonuçları üzerinden elde edilen yapısal eşitliğe göre tükenmişlik işten ayrılma niyetini pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği bulunmuştur. Yapısal eşitlik denkleminde göre tükenmişlikteki bir birimlik değişim işten ayrılma niyetinde 0,90' lık bir artışa sebep olacaktır. Bu sonuç yapısal modelde kurulan hipotezin doğruluğunu ortaya koymuştur.





5.BÖLÜM

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1 Sonuç

Hizmet sektörü günümüz koşullarındaki gelişen teknoloji ve rekabetten ötürü oldukça fazla etkilenen sektörlerden biridir. Diğer sektörlerle nazaran insan ilişkilerinin oldukça yüksek oranda olduğu hizmet sektörü, çalışanları ve hizmet verdiği bireyler açısından olumsuzluklardan fazlaca etkilenmektedir. Yaşanan olumsuzluklar başta çalışanlar olmak üzere örgütü, hizmet verilen bireyleri ve neredeyse dolaylı olarak tüm toplumu etkileyen bir sarsıntıya neden olmaktadır. Çalışanların rekabet koşulları altında yüksek kalitede hizmet sunmaları ve olası bazı sorunlardan mesul tutulmaları onları ciddi psikolojik baskı ve bu baskının sonuçlarına maruz bırakmaktadır. Çalışanların yaşamış oldukları psikolojik sarsıntılar günümüzde popüler olan tükenmişlik ve stresin temellerini ve gelişimini ortaya çıkarmıştır.

Araştırmada hizmet sektöründe önemli rol alan bankacılık sektörü ele alınırken bu sektörde çalışanların yaşayacakları ya da yaşamış oldukları tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramları ele alınmıştır. Ele alınan kavramlar araştırmanın ilk bölümlerinde ayrıntılı bir şekilde verilmiş olup çalışmanın istatistiki verilerle desteklenmesi adına yapısal eşitlik modeli seçilmiştir. Yapısal eşitlik modeli ise matematiksel ve istatistiksel açıdan ele alınmış olup konu ayrıntılı bir şekilde verilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini ve bulgularını değerlendirmek adına veriler anket yardımıyla elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan anketler Tokat, Sivas ve Kayseri il merkezlerinde bulunan bankalardaki çalışanlara uygulanmıştır. Anketler şube müdürlerinden gerekli izinler alarak bire bir şekilde titizlikle gerçekleştirilmiştir. Hatalı veya eksik anketlerin elenmesiyle toplam 289 adet anket verisi elde edilmiştir.

Araştırmada yapısal eşitlik modeli seçilmesinde tükenmişlik ölçeğine birinci ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulama ve bu yapıyla modeli ele alma amacı yatmaktadır. Araştırmada geçen yapısal eşitlik modeli bazı çalışmalar

açısından karmaşıklığı az olsa da yapı geçerliliğini değerlendirme önemli ve etkin bir yöntem olması nedeniyle bu yöntem seçilmiştir.

Bilindiği üzere yapısal eşitlik modeli karmaşık bir dizi değişkenin bir birlerini doğrudan ya da dolaylı etkilerini etkileri ortaya koymada diğer çok değişkenli istatistiksel yöntemlerde ayrılarak birçok üstün özellikleri ile araştırmacıları bu konun üzerinde çokça durmasını sağlamaktadır. Sosyal bilimler gibi diğer birçok bilim dallarında ele alınan önemli kavramlar soyut bir şekilde olup ölçülmesi de oldukça zordur. Araştırmada ele alınan iki kavramda da bu durum geçerlidir.

Araştırmanın analiz kısmında ilk olarak demografik veriler değerlendirilmiş olup banka çalışanlarının temel profilinin orta yaşta, lisan mezunu ve genel olmasa da erkek çalışanların oluşturduğu gözlenmiştir. Daha sonra ele alınan kavramların demografik verilerce farklılık gösterip göstermediğini değerlendirme adına bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre tükenmişliğin hiçbir kritere göre farklılık göstermediği elde edilmiştir. Bu sonuç aslında tükenmişliğin yaş, cinsiyet, kıdem, medeni durum ve eğitim durumu gibi konularla farklılık göstermeyecek kadar her çalışanı etkileyen oldukça güçlü bir sendrom olduğunu ortaya koymuştur.

Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin iç tutarlılığı belirleme adına Cronbach Alfa katsayıları incelenmiş ve tutarlı ölçeklerin ankette bulunduğu elde edilen bulgular sayesinde görülmüştür. Her iki ölçeğin güvenilirliklerinin Cronbach Alfa değerlendirdikten sonra bu ölçeklerin geçerliliklerini belirleme adına hem açıklayıcı hem doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçekler için ilk önce açıklayıcı faktör analizi ile faktör yüklenimleri ve faktör sayıları belirlenmiştir. Yapılan analiz sonucunda ölçekler orijinal hallerindeki yapıları korumuş olup bulgulara göre ölçeklerden bazı ifadelerin çıkarılmıştır. Ölçeklerden bazı ifadelerin çıkarılmasında temel olarak üç kriter göz önüne alınmıştır. Bu kriterler faktör yüklenimi 0,5' in altında olanlar, birden fazla faktöre yüklenimleri 0,1' in altında olanlar ve faktörlere ait iç tutarlılığı bozan ifadelerin çıkarılması şeklindeki kriterlerdir.

Ölçeklere ait faktör yapılarının belirlenmesi ile birlikte her iki ölçeğe de doğrulayıcı faktör analizleri uygulanmıştır. Tükenmişlik ölçeği için hem birinci düzey hem de ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve faktörlerin

tükenmişlik gibi ikinci düzey bir faktör oluşturdukları elde edilmiştir. İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizinde tükenmişlik ölçeğini en fazla etkileyen faktörün duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma olduğu elde edilmiştir.

Yapısal eşitlik modelinin iki temel ögesinden biri olan ölçüm modeli yukarıda gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizleri ile yapıldıktan sonra diğer temel öge olan yapısal model kurulmuştur. Yapısal modelde ise çalışmada hedeflenen ilişkiler belirlenmiş ve hipotezler kurulmuştur. Daha sonra hem ölçüm modeli hem de yapısal modeli birlikte ele alan yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Yapısal eşitlik modelinin gerçekleştirilmesi ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde bir ilişki elde edilmiştir. Bulunan bu ilişkiye göre tükenmişlikteki bir birimlik artış işten ayrılmada 0,9' luk bir artışa neden olacaktır.

5.2 Öneriler

Araştırmada gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre tükenmişlik banka çalışanlarının genelinde orta düzeyde yaşandığı söylenebilir. Bu durum aynı zamanda işten ayrılma niyetini de yüksek oranda etkilediği için tükenmişliğin bankalarda önemli düzeyde ele alınması önem arz etmektedir. Çünkü tükenmişlik sadece bireyi ya da örgütü etkilememekte aynı zamanda tüm toplumu da olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Tükenmişliğin örgüt üzerindeki etkileri işe bağlılığın azalması, performans düşüklüğü, motivasyon kaybı, işe odaklanamama, psikolojik sözleşmenin fes edilmesi, devamsızlık ve işten ayrılma gibi daha birçok olumsuz sonuçlardır. Tükenmişlik yaşayan birey iş yerinde olumsuz duygu ve düşüncelere sahip olduğu için müşterileri ile iyi bir şekilde ilgilenemez ve onlara karşı alaycı bir yaklaşım gösterir. Bu durum örgüt açısından müşterilerden daha fazla şikayet gelmesine sebep olurken müşteri kaybı da mali anlamda örgütü etkiler. Örgüt içinde tükenmişlik yaşayan birey çalışma arkadaşları ile olumlu diyaloglar geliştiremez ve onlarla çatışır. Bu durum örgüt içinde işlerin engellenmesine ve dolayısıyla örgütün kendi sürdürülebilir yapısını etkilemektedir. Bu sonuç aslında tükenmişliğin bulaşıcı bir hastalı olduğunu ortaya koymaktadır. Bahsedilen bu sonuçlar yanında işten uzaklaşma da işlerin bitirilme zamanında kayıplarına sebep olmaktadır. Tükenmişliğin belki de en son ve net sonucu ise işten ayrılmadır. Bu durumda eğer

örgüt önemli bir çalışanını kaybediyorsa çok dikkatli olmalıdır. Bahsedilen sonuçlar tükenmişliğin örgüt üzerindeki neticelerini verirken aynı zamanda da örgütün ne gibi sonuçlara maruz kalacağı göstermektedir (Dalkılıç 2014: 141- 144).

Yukarıda kısaca değinilen tükenmişlik sonuçları, yöneticilerin örgüt içerisinde yapmaları gereken bir takım faktörleri ortaya koymaktadır. Araştırmada ele alınan banka çalışanları adına yöneticiler örgüt içerisinde adalet, terfi, ödüllendirme, tatil vb. konularda daha dikkatli davranmaları gerekmektedir. Tükenmişliği önleme adına yöneticiler çalışanlarına aşırı iş yükünden uzaklaştırma, adalet konusunda ayrımcılık yapmama, terfi hakkı kazanan bireyleri gerekli yerlere getirme, ödül ceza ayırımında adam kayırmama, iş yerinin fiziksel yapısında olumlu sonuçlar üretme, sosyal destekte bulunma gibi önleyici çözümler geliştirebilirler.

Öne sürülen bu yöntem ve teknikler sayesinde banka çalışanlarının tükenmişlik yaşama olasılığı düşürülebilecektir. Bu durum işten ayrılmayı da aynı yönde pozitif bir şekilde etkileyeceği için personel devir hızında da azalma olacaktır.

Araştırma verdiği sonuçlar itibariyle bankacılık sektöründeki yaşanmış ya da yaşanacak birçok problemin kaynağını göstererek önemli yaklaşımlara ışık tutmaktadır.

KAYNAKÇA

- Akça, Figen (2008). *Örgütsel Tükenmişlik ve Stres*. Mahmut Özdevecioğlu ve Himmet Karadal (Ed.). *Örgütsel Davranışta Seçme Konular* içinde. Ankara: İlke Yayınları.
- Akten, Serkan (2007). Rehber Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007).
- Alpar, Reha (2013). *Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altay Hüseyin ve Akgül Volkan (2010). “Seyahat Acenteleri Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği”. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7(14): 87- 112.
- Altuntaş, Ersin (2003). *Stres yönetimi*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Bahar, Emre (2006). Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006).
- Bandura, Albert (1997). “Self- Efficacy”. *Harvard Mental Health*. 13(1): 4- 6.
- Basım H. Nejat ve Şeşen Harun (2006). “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’ da Bir Araştırma”. *Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler Ve Siyaset Bilimi Dergisi*. 2(6): 15- 23.
- Başol Gülşah ve Altay Mehmet (2009). “Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*. 15(58): 191- 216.
- Bayram, Nuran (2010). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları*. (1.Baskı). Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Bayram, Nuran (2016). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları*. (3.Baskı). Bursa: Ezgi Kitapevi.

- Baysal, Asuman (1995). Lise Ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. (Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1995).
- Beşyaprak, Serkan (2012). Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi.(Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012).
- Bilgin, Nuri (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Bollen A. Kenneth ve Curran J. Patrick (2006). *Latent Curve Model A Structural Equation Perspective*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Büyüköztürk, Şener (2002). “Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*. 32: 470- 483.
- Cardinell, C. F. (1981). “Mid-Life Professional Crises: Two Hypotheses”. The Annual Meeting of the National Conference of Professors of Educational Administration, Seattle.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger Press.
- Cotton John L. ve Tuttle Jeffrey M. (1986) “Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research”. *The Academy of Management Review*. 11(1): 55- 70.
- Çapri, Burhan (2006). “Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Güvenirlilik ve Geçerlilik Çalışması”. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2(1): 62- 77.
- Çelik H. Eray ve Yılmaz Veysel (2013). *LISREL 9.1 ile Yapısal Eşitlik Modellemesi Temel Kavramlar – Uygulamalar – Programlama*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çil, Fatma (2016). Bilgisayar Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).

- Dalkılıç, S. Olca (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. (2.Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Deliorman B. Refika, Boz T. İlknur, Yiğit İhsan ve Yıldız Sebahattin (2009). “Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması”. *İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*. 20(63): 77- 98.
- Dormann Christian ve Zapf Dieter (2004). “Customer-Related Social Stressors and Burnout”. *Journal of Occupational Health Psychology*. 9(1): 61- 82.
- Echterhoff, W. Poweleit, Schindler D., Krenz U., A.(1997). “Innerre Kündigung. Überwindung von Motivationsblockaden in Wirtschaft und Verwaltung” *Zeitschrift Führung und Organisation*. 66, H.1.
- Edelwich, J. ve A. Brodsky (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Sciences Press.
- Eichinger, J., Heifetz, L.J. ve Ingraham, C. (1991). “Situational shifts in sex role orientation: Correlates of work satisfaction and burnout among women in special education”. *Sex Roles*. 25: 425- 440.
- Erdoğan, Özlem (2016). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş Doyumu*. (Yüksek Lisan Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).
- Ergin Canan (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. 22- 25.
- Eslik, W.(1994). *Innere Kündigung*. (İçinde) Vahlens GroBes Wirtschaftslexikon (Ed.): Dichtl E./Issing O., Bd.2, München.
- Fındık, Mehtap (2011). *Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği*.(Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011).
- Freudenberger Herbert J. ve Richelson Geraldine (1981). *Burn-Out; How to Beat The High Cost of Success*. New York: Battam Books, Doubleday Company.
- Freudenberger, H. J. (1974). “Staff burnout”. *Journal of Social Issues*. 30: 159-165.

- Gujarati, Damodar N. (2006). *Temel Ekonometri* (4.basım) Çev. Şenesen, Ümit; Şenesen Gülay Göktürk. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Gürpınar, Gülce (2006). An Empirical Study of Relationships Among Organizational Justice, Organizational Commitment, Leader- Member Exchange and Turnover Intention. (Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006).
- Gürşimşek Işıl ve Girgin Günseli (2000). “İzmir Örneğinde Okulöncesi Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okullarda Hizmet Veren Öğretmenlerde Görülen Tükenmişlik (Burnout) Düzeyi”. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 2.Ulusal Öğretmen Yetiştirme Sempozyumu. 314- 320.
- Güven, Sevil (2013). Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Saptanması. (Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2013).
- Hair Joseph. F., Black C. William, Babin J. Barry ve Anderson E. Rolph. (2010). *Multivariate Data Analysis*. A.B.D: Pearson Prentice Hall.
- Hair, F. J., Anderson, E. R., Tatham, L. R. ve Black, C. W. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hertzog Chirstopher, Dixon A. Roger, Hultsch F. David ve MacDonald Stuart W. S. (2003). “Latent Change Models of Adult Cognition: Are Changes in Processing Speed and Working Memory Associated With Changes in Episodic Memory?”. *American Psychological Association*. 18(4): 755-769.
- Holye, Rick H. (Ed.) (1995). *Structurel Equation Modeling Concepts, Issues and Applications*. A.B.D: Sage Publications.
- Höhn, R. (1983). *Die innere Kündigung im Unternehmen. Ursache. Folgen. Gegenmaßnahmen*. (İçinde) *Akademie für Führungskräfte der Wirtschaft* (Ed.): Menschenführung und Betriebsorganisation. Bad Harzburg.
- In'nami Yo ve Koizumi Rie (2013). “Review of Sample Size for Structural Equation Models in Second Language Testing and Learning Research: A Monte Carlo Approach”. *International Journal of Testing*. 13(4): 329- 353.

- Jackson, S.E., Schwab, R.L. ve Schuler, R.S. (1986). "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon". *Journal of Applied Psychology*. 71(4): 630- 640.
- Johns, Gary (2009). *Geç kalma, İşe Devamsızlık ve İşten Ayrılma Psikolojisi*. Neil Anderson, Deniz S. Öneş, Handan Kepir Sinangil ve Chockalingam Viswesvaran (Ed). *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı* içinde.(s.271-294). Handan Kepir Sinangil (Türk. Ed.). Yorulmaz, Orçun.(12.böl. Çev.) London: Sage Publication.
- Jung Hyo Sun ve Yoon Hye Hyun (2013). "The Effects of Organizational Service Orientation on Person–Organization Fit and Turnover İntent". *The Service Industries Journal*. 33(1): 7- 29.
- Kaçmaz, Nazmiye (2005). "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu". *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*. 68(1): 29- 32.
- Kaplan David (2000) (Ed). *Structural Equation Modeling Foundations and Extensions*. California: Sage Publications.
- Karagöz Yalçın, Kınır Said ve Güvendi Fadime (2016). "Yapısal Eşitlik Modeli ile Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi". *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 7 (13): 140- 158.
- Karagöz, Yalçın (2014). *SPSS 21.1 Uygulamalı Biyoistatistik*. (1. Basım). Ankara: Nobel Yayınları.
- Kelloway, E. Kevin (2015). *Using Mplus for Structural Equation Modeling* (Second Edition). USA: Sage Publications.
- Kervancı, Ferda (2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013).
- Keser, Aşkın (2012). *Tükenmişlik Sendromu*. Keser, A., Yılmaz, G., Yürür, S. (Ed.), *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar* içinde (s.455-471). Kocaeli: Umuttepe yayıncılık.
- Keser, Aşkın (2014). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Ekin Yayınevi.

- Kline, Rex B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. (3.Baskı). New York: Guilford Press.
- Küçükaltan, Derman (2009). *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Tükenmişlik*. Sabuncuoğlu, Zeyyat (Ed.), *Örgütsel Davranış* içinde (s.189-207). Bursa: Mkm Yayıncılık.
- Lee, Raymond T. ve Ashforth Blake E. (1990). “On the Meaning of Maslach’s Three Dimensions of Burnout”. *Journal of Applied Psycholog.* 75(6):743-747.
- Leiter, Micheal P. (1991). “The Dreams Denied: Professional Burnout and the Constrations of Human Service Organizations”. *The Jornual of Canadian Psychology.* 32(4): 547- 558.
- Leiter, Micheal P. (2003). *Areas of Worklife Survey Manual* (Third Edition). Canada: Centre for Organizational Research and Development, Wolfvile, NS.
- Lewandowski, Cathleen A. (2003). “Organizational Factor Contributing to Worker Frustration: The Precursor to Burnout”. *Journal of Sociology and Social Welfare.* 30(4): 175- 185.
- MacCallum R. C. ve Austin J. T(2000) “Applications of Structural Equation Modeling In Psychological Research”. *Annual Reviews Psychol.* 51: 201–226.
- Maruyama, Geoffery M. (1998). *Basic of Structural Equation Modeling*. A.B.D: Sage Publications.
- Maslach Christina ve Leiter Micheal P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass, CA.
- Maslach Christina, Schaufeli B. Wilmar ve Leiter P. Michael (2001).”Job Burnout”. *Annual Review of Psycholog.* 52: 397- 422.
- Maslach, C. ve S. E. Jackson (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”. *Journal of Occupational Behavior.* 2: 99- 113.
- Maslach, Christina (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Meier, Scott T. (1983). “Toward a Theory of Burnout”. *Human Relations.* 36(10): 899- 910.

- Meier, Scott T. (1984). "The Construct Validity of Burnout". *Journal of Occupational Psychology*. 57: 211- 219.
- Menişa, Özen (2006). Perceived Employment Discrimination and Its Relation to Job Satisfaction and Intention to Turnover. (Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006).
- Meydan Cem Harun ve Şeşen Harun (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*.(2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mobley, W. H. (1982). "Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research". *Academy of Management Review*. 7(1): 111- 116.
- Muthén, Linda K. ve Muthén, Bengt O. (2009). "How to Use a Monte Carlo Study to Decide on Sample Size and Determine Power". *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*. 9(4): 599- 620.
- Naktiyok Atılhan ve Karabey N. Canan (2005). "İşkoliklik Ve Tükenmişlik Sendromu" *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 19(2): 179- 198.
- Orhunbilge, Neyran (2010). *Çok Değişkenli İstatistik Yöntemler*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Örmen, Uğur (1993). Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1993).
- Özdamar, Kazım (2013). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi Cilt 2*. (9.Baskı). Ankara: Nisa Kitabevi
- Özdamar, Kazım (2013). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi Cilt 1*. (9.Baskı). Ankara: Nisa Kitabevi
- Özgen Işıl ve Perçin Ş. Nilüfer (2010). *Tükenmişlik ve Bireyin Tükenmişlikle Mücadele Yolları*. Özmen N.T. Ömür ve Topaloğlu Cafer (Ed.), *Çalışma Yaşamında Bireysel Gelişim Turizm İşletmelerinden Örnekler ve Uygulamalar* içinde (s.198-207). İstanbul: Beta Basım A. Ş.

- Perlman, B. ve E. A. Hartman (1982). "Burnout: Summary and Future Research". *Human Relations*. 35(4): 283-305.
- Pines, A. ve Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: A Division of Macmillan.
- Polat, Bilge Acar (2009). Firma Performansını Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi. (Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009).
- Polatçı, Sema (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz. (Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007).
- Potter, Beverly A. (1998). *Overcoming job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*. California: Ronin Publishing.
- Preacher J. Kristopher, Wichman L. Aaron, MacCallum C. Robert ve Briggs E. Nancy (2008). *Latent Growth Curve Modelling*. Los Angeles: Sage Publications.
- Raykov Tenko ve Marcoulides A. George (2006). *A First Course in Structural Equation Modeling*. New Jersey: Mahwah.
- Rusbult, C. E., D. Farrell, G. Rogers ve A. G. Mainous. (1988). "Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction". *Academy Of Management Journal*. 31(3): 599- 627.
- Sabuncuoğlu Zeyyat ve Tüz Melek (2001). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Saçlı, Çağrı (2011). Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği. (Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011).
- Schumacker E. Randall ve Lomax G. Richard (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (Third Edition). New York, London: Routledge.

- Seçer, Barış (2012). *İçsel İşten Ayrılma: Nedenleri, Ölçülmesi ve Önlenmesi*. Keser, A., Yılmaz, G., Yürür, S. (Ed.), *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar* içinde (s.547-566). Kocaeli: Umuttepe yayıncılık.
- Sılığ, Aylin (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Arasından İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2003).
- Stout, K. J. ve J. M. Williams (1983). "Comparison of Two Measures of Burnout". *Psychological Reports*. 53: 283-289.
- Suran, Bernard G. ve Edward P. Sherdian (1985). "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives". *Professional Psychology: Research & Practice*. 16(6): 741- 752.
- Şimşek, Ömer Faruk (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks.
- Tabachnick, Barbara G. ve Fidell, Linda S. (Ed.). (2007). *Using Multivariate Statistics(Fifth Edition)*. A.B.D: Pearson Education, Inc.
- Torun, A.(1997). *Stres ve Tükenmişlik*. Tevrüz, S.(Ed.), *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* içinde. Ankara: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Yayınları.
- Torun, Yasemin (2016). Personel Güçlendirme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü: Örgütsel Sinizm Ölçeği Geliştirmeye Yönelik Bir Araştırma. (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).
- Tunç Aygül ve Gündüz Bülent (2010). "Maslach Tükenmişlik Modeline Dayalı Müdahale Çalışmalarının İncelenmesi". *Ege Eğitim Dergisi*. 11(1): 84- 106.
- Turunç Ömer ve Çelik Mazlum (2010). "Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 14(1): 209- 232.

- Tümkiye, Songül (1999). “Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri Ve Kullandıkları Başa Çıkma Davranışları”. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 2(11): 26- 36.
- Um, M. ve D. F. Harrison (1998). “Role Stressors, Burnout, Mediators and Job Satisfaciton: A Stress-Strain-Outcome Model and an Emprical Test”. *Social Work Research*. 22(2): 100- 115.
- Weisburg J.(1994). “Measuring Workers. Burnout and Intention to Leave”. *International Journal of Manpower*. 15(1). 4- 14.
- Weston R. ve Gore P. (2006). “A Brief Guide To Structural Equation Model”. *The Counseling Psychologist*. 34 (5): 719-751.
- Yıldırım H. Mehmet ve İçerli Leyla (2010). “Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2(1): 123- 131.
- Yıldırım, Fatma (1996). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki. (Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1996).
- Yıldız, Sibel (2008). Örgüt Kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı. (Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008).

EKLER

EK 1: Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu banka çalışanlarının tükenmişlik ve işten ayrılma düzeylerini belirlemek amacıyla hazırlanmış olup elde edilen veriler yalnızca bilimsel çalışmalar için kullanılacaktır. LÜTFEN, araştırmanın sağlıklı olması için sorulara vereceğiniz cevapların doğru ve eksiksiz olmasına dikkat ediniz. Anketi cevaplayarak araştırmamıza sağladığınız değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ

Cumhuriyet Üniversitesi İ.İ.B.F İşletme Bölümü Sayısal Yöntemler A.B.D

Arş. Gör. MURAT YILDIRIM

Gaziosmanpaşa Üniversitesi İ.İ.B.F İşletme Bölümü Sayısal Yöntemler

A.B.D

A. Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.

	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı insanlara sanki insan değillermiş 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 yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12.Kendimi işimde çok şeyler yapabilecek güçte hissediyorum.					
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 stres yaratıyor.					
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21.İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22.İşimde karşılaştığım insanların, bazı problemlerin nedeni sanki benmişim gibi davrandıklarını düşünüyorum.					

B. Demografik Bilgiler

1.Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

2.Yaşınız?(lütfen rakamla belirtiniz)

21-25 26-30 31-35 36-40 40 ve üzeri

3.Medeni halinizi en iyi hangisi tanımlar?

Evli Bekâr Boşanmış Nişanlı

4.Kaç yıldır bu işi yapmaktasınız?

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7-9 yıl

10 yıldan fazla

5.Eğitim durumunuz?

()lise ()ön lisans ()lisans ()yüksek lisan ()doktora

C. Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.Şuan ki işimi bırakıp başka bir işte çalışmayı ciddi bir şekilde düşünüyorum.					
2.Bazen işimden ayrılmak zorunda kalacağımı hissediyorum.					
3.Muhtemelen gelecek birkaç ay içinde yeni bir iş arayacağım.					
4.Önümüzdeki 6 ay içinde, benim gibi işten ayrılmayı düşünen insanların işlerini bırakması muhtemeldir.					
5.İş yerimin şartları şimdikinden daha da kötüleşirse işten ayrılacağım.					



ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : **Murat YILDIRIM**
Uyruğu : **T.C.**
Doğum Tarihi ve Yeri : **13.02.1988 / Tomarza**
e-posta : **murat.myildirim@gop.edu.tr**

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Lisans	İstanbul Üniversitesi (Fen Fakültesi- Matematik)	2011
Yüksek Lisans		

İŞ TECRÜBESİ

Tarih	Kurum	Görev
24.01.2014	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	Araştırma Görevlisi

YABANCI DİL BİLGİSİ

Yabancı Dilin Adı **KPDS () ÜDS () TOEFL () YDS (61.25)**