

T.C.  
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME PROGRAMI

**TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN  
MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ:  
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

DOKTORA TEZİ

Hazırlayan  
Zafer Mehmet FIRAT

Danışmanı  
Prof.Dr. Derman KÜÇÜKALTAN

İstanbul, 2015

T.C.  
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME PROGRAMI

**TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN  
MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ:  
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

DOKTORA TEZİ

Hazırlayan  
Zafer Mehmet FIRAT

Danışmanı  
Prof.Dr. Derman KÜÇÜKALTAN

İstanbul, 2015

Gözetmen  
Prof.Dr. Derman  
KÜÇÜKALTAN

T.C.  
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

..... İşletme ..... Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencisi  
..... Zafer Mehmet FIKAT ..... tarafından hazırlanan  
"Kırsal ve Araştırma Değerlerini Mesleki Başarı Üzerindeki Etkileri:  
Banka Solisyonları Üzerinde Bir Araştırma" ..... adlı bu çalışma  
jürimizce Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.  
C Serimijce teyn adının "Türkenistlik ve Araştırma Başarıları Mesleki  
Başarı Üzerindeki Etkileri: Banka Solisyonları Üzerinde Bir Araştırma"  
Seçiminde İşletme: Önerilmektedir.  
Sınav Tarihi : 27./11./2015

( Jüri Üyesinin Ünvanı, Adı, Soyadı ve Kurumu):

İmzası:

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Demas KACIRATAN  
Danışman: İst. Arel. Üniv. İşletme ABD Öğr. Üyesi

.....  
.....

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Ali AKDEMİR  
İst. Arel. Üniv. İşletme ABD Öğr. Üyesi

.....  
.....

Jüri Üyesi: Prof. Dr. M. Zeki AKSAN  
HALIÇ Üniv. İşletme ABD Öğr. Üyesi

.....  
.....

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Muray Tezcan  
Halıç Üniv. İşletme ABD Öğr. Üyesi

.....  
.....

Jüri Üyesi: Yrd. Doç. Dr. Serdar  
İst. Arel. Üniv. İşletme ABD Öğr. Üyesi

.....  
.....

## ÖNSÖZ

“Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkileri: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma” isimli araştırma Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programında tez olarak hazırlanmıştır.

Bankacılık Türkiye’de 200 bine yakın çalışanın icra ettiği önemli ve saygın bir meslektir. Bu meslekte ortaya çıkan verim ve başarıdaki en büyük katkıyı çalışanlar ortaya çıkarmaktadır.

Çalışanların mesleki bağlılığını artırmanın onların iş tatmini ve performansını artıracığı, yaşam doyumunu yükselteceği böylece hem örgüt hem kişi için olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu konuda araştırmacılar ve meslek üyeleri tarafından kullanılarak daha iyiye ulaşmayı sağlayabilecek bir çalışma ortaya koymak hedeflenmiştir.

Araştırmanın her aşamasında desteğini esirgemeyen danışmanım Prof.Dr. Derman KÜÇÜKALTAN’a, her zaman yanımda olan ve bana destek olan aileme, araştırmanın şekillenmesinde yardımcı olan öğretim üyeleri ve görevlilerine, arkadaşlarıma, akrabalarıma ve dostlarıma şükranlarımı sunarım.

İstanbul, 2015

Zafer Mehmet FIRAT

# İÇİNDEKİLER

Sayfa Nu.

<b>1. GİRİŞ</b> .....	1
<b>2. KURAMSAL ÇERÇEVE</b> .....	4
2.1. Mesleki Bağlılık.....	4
2.1.1. Mesleki Bağlılık Kavramı .....	5
2.1.2. Mesleki Bağlılığın Benzer Kavramlarla Karşılaştırılması .....	7
2.1.2.1. Mesleki Bağlılık ile Örgütsel Bağlılığın Karşılaştırılması .....	7
2.1.2.2. Mesleki Bağlılık ile İşe Bağlılık, İş Arkadaşlarına Bağlılık, Sadakat ve İtaat Kavramlarının Karşılaştırılması .....	10
2.1.3. Mesleki Bağlılığın Kavramsal Gelişimi .....	12
2.1.4. Mesleki Bağlılığın Boyutları.....	14
2.1.4.1. Duygusal Bağlılık .....	16
2.1.4.2. Devamlılık Bağlılığı.....	17
2.1.4.3. Normatif Bağlılık .....	17
2.1.5. Mesleki Bağlılığın Önemi .....	18
2.1.6. Mesleki Bağlılığın Diğer Değişkenlerle İlişkisi.....	20
2.1.6.1. Mesleki Bağlılığı Etkileyen Faktörler .....	21
2.1.6.2. Mesleki Bağlılığın Davranışsal Sonuçları.....	22
2.1.6.3. Demografik Özellikler ile Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişkiler .....	24
2.1.6.4. Mesleki Bağlılıkla İlişkili Diğer Değişkenler .....	28
2.2. Tükenmişlik .....	33
2.2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Boyutları.....	33
2.2.2. Tükenmişliğin Nedenleri, Belirtileri ve Sonuçları .....	40
2.2.2.1. Tükenmişliğin Nedenleri.....	40
2.2.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri.....	43
2.2.2.3. Tükenmişliğin Sonuçları .....	44
2.2.3. Tükenmişliğin Diğer Değişkenlerle İlişkisi .....	48
2.3. Örgütsel Bağlılık.....	56
2.3.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Boyutları .....	57
2.3.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Hususlar .....	62
2.3.3. Örgütsel Bağlılığın Diğer Değişkenlerle İlişkisi.....	65
2.4. Araştırma Kapsamındaki Değişkenler Arasındaki İlişkileri Araştıran Çalışmalar .....	71
2.4.1. Mesleki Bağlılık-Tükenmişlik .....	72
2.4.2. Mesleki Bağlılık-Örgütsel Bağlılık .....	72
2.4.3. Tükenmişlik-Örgütsel Bağlılık .....	81

<b>3. ÇALIŞMANIN METODOLOJİSİ VE UYGULAMASI.....</b>	<b>83</b>
3.1. Araştırmanın Amacı.....	83
3.2. Araştırmanın Önemi.....	83
3.3. Araştırmanın Kapsamı .....	86
3.4. Araştırmanın Metodolojisi .....	86
3.4.1. Araştırmanın Modeli ve Sınırlılıkları.....	86
3.4.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	87
3.4.3. Araştırmanın Değişkenleri .....	89
3.4.4. Örnekleme Süreci.....	93
3.4.5. Veri Toplama Yöntemi .....	93
3.4.6. Kullanılan Ölçekler .....	95
3.4.6.1. Demografik Sorular.....	96
3.4.6.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeği .....	96
3.4.6.3. Mesleki Bağlılık Ölçeği .....	97
3.4.6.4. Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) .....	97
3.5. Araştırmada Kullanılan Model İçin Testler .....	98
3.6. Araştırmanın Bulguları .....	99
3.6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri .....	99
3.6.2. Açıklayıcı Faktör Analizi.....	100
3.6.3. Doğrulamalı Faktör Analizi: Ölçme Modelini Test Etme.....	108
3.6.4. Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Durumunun Test Edilmesi .....	110
3.6.5. Faktör Korelasyonları (Değişkenler Arasındaki İlişkiler).....	116
3.6.6. Yapısal Eşitlik Modelinin Test Edilmesi ve Bulgular.....	118
3.6.7. Demografik Değişkenlerin Test Edilmesi ve Bulgular .....	122
<b>4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>130</b>
4.1. Bulguların Değerlendirilmesi.....	130
4.1.1. Tükenmişliğin Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkilerine Yönelik Sonuçlar .....	131
4.1.2. Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkilerine Yönelik Sonuçlar .....	132
4.1.3. Demografik Özelliklerin Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkilerine Yönelik Sonuçlar .....	136
4.2. Öneriler .....	142
<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>144</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>158</b>

EK 1: Anket Formu.....	159
EK 2: Banka Bilgileri.....	164
EK 3: Banka Personel Bilgileri.....	166
ÖZGEÇMİŞ .....	167

## TABLO LİSTESİ

### Sayfa No.

Tablo 2.1. Bankacılık Tanımları .....	4
Tablo 2.2 Tükenmişliğin Sonuçları.....	47
Tablo 3.1 Duygusal Tükenmişlik Düzeyi İfade ve Kodları .....	89
Tablo 3.2 Duyarsızlaşma Düzeyi İfade ve Kodları.....	90
Tablo 3.3 Kişisel Başarısızlık Düzeyi İfade ve Kodları.....	90
Tablo 3.4 Duygusal Örgütsel Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları.....	91
Tablo 3.5 Devamlılık Örgütsel Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları .....	91
Tablo 3.6 Normatif Örgütsel Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları .....	91
Tablo 3.7 Duygusal Mesleki Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları.....	92
Tablo 3.8 Devamlılık Mesleki Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları.....	922
Tablo 3.9 Normatif Mesleki Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları .....	922
Tablo 3.10 Örnekleme İlişkin Demografik Özelliklerin Dağılımı .....	99
Tablo 3.11 KMO ve Bartlett Testlerinin Sonuçları.....	102
Tablo 3.12 Cronbach Alfa Katsayıları, Özdeğer, Faktör Yükleri, Açıklanan Varyans, Birikimli Varyans ve Döndürme ile Açıklanan Varyans Yüzdeleri .....	103
Tablo 3.13 Tükenmişlik (Duygusal) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	110
Tablo 3.14 Tükenmişlik (Duyarsızlaşma) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	111
Tablo 3.15 Tükenmişlik (Kişisel Başarısızlık) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	1111
Tablo 3.16 Örgütsel Bağlılık (Duygusal) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	112
Tablo 3.17 Örgütsel Bağlılık (Devamlılık ) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	113
Tablo 3.18 Örgütsel Bağlılık (Normatif ) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	1144
Tablo 3.19 Mesleki Bağlılık (Duygusal) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	114
Tablo 3.20 Mesleki Bağlılık (Devamlılık ) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	1155
Tablo 3.21 Mesleki Bağlılık (Normatif ) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları.....	115



Tablo 3.22 Doğrulayıcı Faktör Analizinde Bulunan Faktör Korelasyonları ve p Değerleri .....	1188
Tablo 3.23 Oluşturulan Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Değerleri .....	120
Tablo 3.24 Yapısal Modele İlişkin Hipotezler, Yol Katsayıları, Test Sonuçları .....	12020
Tablo 3.25 Araştırma Modeline Ait Hipotez Sonuçları .....	121
Tablo 3.26 Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları .....	123
Tablo 3.27 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Yaşa Göre ANOVA Sonuçları .....	123
Tablo 3.28 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre ANOVA Sonuçları .....	1244
Tablo 3.29 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumuna Göre ANOVA Sonuçları .....	125
Tablo 3.30 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları .....	126
Tablo 3.31 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Şu Andaki Bankada Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları .....	126
Tablo 3.32 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Banka Türüne Göre T-Testi Sonuçları .....	1277
Tablo 3.33 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Bankadaki Pozisyona Göre ANOVA Sonuçları .....	128
Tablo 3.34 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Aylık Gelir Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları .....	1289

## ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa No.</u>
Şekil 2.1 Üç Bileşenli Örgütsel Bağlılık Modeli .....	63
Şekil 3.1 Araştırmanın Modeli.....	87
Şekil 3.2 Oluşturulan Yapısal Eşitlik Modeli .....	119

## GENEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı : Zafer Mehmet FIRAT  
Anabilim Dalı : İşletme  
Programı : İşletme  
Tez Danışmanı: Prof.Dr. Derman KÜÇÜKALTAN  
Tez Türü ve Tarihi: Doktora – Kas. 2015

### TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

#### ÖZET

Bu çalışmada, banka çalışanlarının tükenmişliklerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık), örgütsel bağlılıklarının (duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık) ve demografik özelliklerinin (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi, kaç yıldır aynı bankada çalıştıkları, banka türü, bankadaki pozisyon, aylık gelir) mesleki bağlılık (duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık) üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu maksatla Türkiye genelinden 628 banka çalışanından anket yöntemiyle veri toplanmıştır.

Çalışma Giriş bölümü ile başlamıştır. İkinci bölümde araştırmanın değişkenlerini ve kavramlarını içeren bilgiler verilmiştir. Üçüncü bölümde anket formuna yönelik işlemler açıklanmakta, verilere yönelik bilgiler, verilerin analizi, yapısal modelin ve hipotezlerin test edilmesi ve testler sonucunda ulaşılan bulgulara bağlı olarak yapılan değerlendirmeler yer almaktadır. Dördüncü bölümde elde edilen bulgular doğrultusunda değerlendirmeler yapılarak sonuçlar çıkarılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlikleri azaldıkça ve örgütsel bağlılıkları bütün boyutlarıyla (duygusal, devamlılık, normatif) arttıkça duygusal mesleki bağlılıkları artmaktadır.

Banka çalışanlarının tükenmişlikleri bütün boyutlarıyla (duygusal, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık) azaldıkça ve örgütsel bağlılıkları bütün boyutlarına arttıkça normatif mesleki bağlılıkları artmaktadır.

Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi azaldıkça; örgütsel devamlılık bağlılık ve normatif örgütsel bağlılık düzeyi arttıkça mesleki devamlılık bağlılıkları artmaktadır.

Demografik özellikler kapsamında; yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslekteki hizmet yılı, şimdiki bankadaki hizmet yılı, banka türü değişkenlerine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Örgütsel bağlılık, Mesleki bağlılık, Demografik değişkenler.

## GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname : Zafer Mehmet FIRAT  
Field : Business Administration  
Program : Business Administration  
Supervisor : Prof.Dr.Derman KÜÇÜKALTAN  
Degree Awarded and Date : Doctorate – Nov. 2015

### **THE EFFECTS OF BURNOUT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON OCCUPATIONAL COMMITMENT: A STUDY ON BANK EMPLOYEES**

#### **ABSTRACT**

The aim of this study is to reveal the effects of burnout (emotional exhaustion, depersonalization, reduced personal accomplishment), organizational commitment (affective commitment, continuance commitment, normative commitment) and demographics (gender, age, marital status, educational status, duration of employment in the banking sector, length of working time in the current bank, type of the bank, position in the bank, monthly salary) of the bank employees on occupational commitment. For this purpose, data was collected from 628 bank employees across Turkey by means of a survey.

This study begins with an introduction part. In the second part some information related to the variables and concepts of the study are presented. In the third part, the processes pertaining to the survey form are described. Moreover, information related to the data, analysis of the data, testing of structural model and hypothesis are covered. Finally, depending on the findings achieved from these tests, assessments are made. In the fourth part, the results are revealed according to assessment of the findings and recommendations are made.

According to the results, while the bank employees' emotional exhaustion decreases and all dimensions of organizational commitment (affective commitment, continuance commitment, normative commitment) increases, emotional occupational commitment increases.

While the bank employees' all dimensions of burnout (emotional exhaustion, depersonalization, reduced personal accomplishment) decreases and all dimensions of organizational commitment increases, normative occupational commitment increases.

While the bank employees' personal accomplishment level decreases and continuance and normative organizational commitment increases, occupational continuance commitment increases.

As to the demographic variable, according to age, marital status, educational status, length of service in the profession, length of working time in the current bank, type of the bank, the level of occupational commitment of the bank employees varies.

**Key Words:** Burnout, Organizational commitment, Occupational commitment, Demographic variables.

# 1. GİRİŞ

İnsan, araştırma yapılan konular arasında daima öncelikli yerini korumaktadır. İnsan üzerinde yapılan araştırmaların sonucu temel bilimlerdeki gibi somut sonuçlar çıkmasa da araştırmacılar nezdinde ilgi çekiciliği devam etmektedir. Milyarlarca insanın olaylar karşısında çok farklı davranışları olmasına rağmen yine de bu davranışlarını kategorilendirme arayışları devam etmektedir. Sağlıklı insanın sağlıklı davranışlar sergileyeceği, ruh ve beden sağlığı yerinde olan insanın örgüt performansına olumlu katkı sağlayacağı düşünölmektedir. Davranışları anlamak ve bunları örgütün performansını artırmak yönünde araştırmalar yapılmaktadır.

Günümüzde örgütlerin en değerli varlığının o örgütte çalışan insanlar olduğu kabul edilmektedir. Meslek bireyin günlük yaşamının önemli bir parçasıdır. İnsanlar zamanlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmekte, fiziksel ve zihinsel çabalarının önemli bir kısmını işleri için sarf etmektedirler.

Çalışanların başarılı ya da başarısız olmaları örgütlerin başarılı ya da başarısız olmaları ile doğrudan ilgilidir. Örgütü başarıya götürecekt olan çalışanların başarılarıdır. İnsanı olumlu veya olumsuz etkileyen çalışma hayatına yönelik birçok kişisel ve örgütsel faktörden bahsedilebilir.

Günümüzde örgüt çalışanları daha yıkıcı bir iş ortamında varlık göstermek zorundadırlar. Baş etmek zorunda oldukları hızlı değişim, sürat, esneklik, öngörülemezlik, küresellik vb. kavramlar vardır. Günümüz çalışanı artık belirli bir mekanda, başlangıcı ve bitişi belirli bir süre içerisinde varlık göstermekten öte yaratıcılığı ve örgüte katkısının boyutu daha farklı biçimlerde ölçölmekte olan bir bireydir. Geçmişteki iş ortamından farklı olarak örgüt sorunları da farklı olmakta farklı değişkenler ortaya çıkmaktadır. Bu değişime paralel olarak günümüz iş ortamının önemli kavramları ve sorunları da farklılık göstermektedir. Aile-iş çatışması, İş-Aile çatışması, örgütsel stres, örgütsel adalet, iş tatmini, yaşam tatmini vb. gibi değişkenler örgütsel davranış konularında daha çok araştırılmaya başlanmıştır.

Örgütler ve araştırmacılar pozitif bir çalışma ortamı yaratmak ve bunu devam ettirmek arayışi içindedirler. Bu bağlamda sadece olumsuzluk çağrıştıracak ifadeler

yerine örgütlerde başarısızlığa sebep olan davranışlar, hatalardan ziyade daha olumlu, iyimser, umut verici ifadeler de araştırma konusu yapılmaktadır.

Çalışanın kişilik ve yetiştirme tarzındaki bireysel farklılıkları örgüt içindeki davranışlarında öngörülmesi oldukça zor tarzda belirleyicilik gösterebilir. Bu özellikleri sebebiyle kişi motivasyonda, liderlikte, ödül/ceza uygulamalarında, diğer çalışanlarla iletişimde ve daha birçok örgüt içi davranış alanında farklı reaksiyonlar gösterebilir. Bireysel farklılıkları dikkate almadan, her çalışanı aynı özelliklere sahipmiş gibi değerlendirmek ciddi bir yönetim yanlılığına sebep olabilir.

Bağlılık yüksek duygusal bir haldir. Bir nesneye, kavrama, kişiye ya da kuruma karşı hissedilebilir ve zorunlu olunan bir yükümlülüğe işaret eder.

Çalışan bağlılığı geçmişten günümüze kadar örgütler için önemli olmaya devam etmiştir. Mesleki ve örgütsel bağlılıkla ilgili çalışmalar göz önüne alındığında bu kavramların neden ve sonuçlara odaklandıkları dikkat çekmektedir. Dikkat çeken başka bir husus mesleki bağlılıkla ilgili olarak örgütsel bağlılık konusunda yapılan çalışmalara benzer değişkenlerin incelendiği görülmektedir.

Statü, mesleki kıdem, yaş, bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı olarak sıralanabilecek demografik faktörler, işe uyum, işe devamsızlık, iş tatmini, işten veya meslekten ayrılma, işi kaybetme korkusu, başarı güdüsü, iş etiği, kontrol odağı ile örgütsel ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkileri araştıran bir takım araştırmaların yapıldığı görülmektedir. (Meyer, Allen ve Smith, 1993; Irving, Coleman ve Cooper, 1997; Goulet ve Singh, 2002; Özmen, Özer ve Saatçioğlu, 2005: 5).

Anlaşılabacağı üzere mesleki bağlılık üzerinde etkili olacak etkenler bağlamında oldukça fazla değişkenin detaylı olarak incelenmesi gerekeceğinden bu çalışmanın kapsamında tüm bu değişkenleri çalışmaya dâhil etmek imkan dahilinde görülmemiş; demografik değişkenler, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık bağımsız değişkenler olarak ele alınmıştır.

Bu çalışmada, banka çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık boyutlarından oluşan tükenmişlikleri ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık boyutlarından oluşan örgütsel bağlılıklarının ve bunlara ilave olarak cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi, kaç yıldır aynı bankada çalıştıkları, banka türü, bankadaki pozisyon, aylık gelir şeklinde sıralanan demografik özelliklerinin; mesleki bağlılığın duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık boyutları üzerindeki etkileri

araştırılmaktadır. Bu kapsamda Türkiye genelinden mevduat bankası çalışanlarını içeren 628 banka çalışanından anket yöntemiyle veri toplanmıştır.

Giriş bölümünü müteakip ikinci bölümde öncelikle araştırmanın bağımlı değişkeni olan mesleki bağlılık kavramıyla, bağımsız değişkenler olan tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramları hakkında bilgi verilmiştir. Aynı bölümde bu üç değişkenin birbiriyle ilişkilerine literatür kapsamında değinilmiştir.

Üçüncü bölümde araştırmanın amacı, önemi, kapsamı izah edilmiş daha sonra metodolojik olarak yapılan faaliyetlere geçilmiştir. Bu kapsamda; araştırmanın modeli, hipotezleri, değişkenleri, örnekleme süreci ve veri toplama yöntemiyle ilgili bilgiler sunulmuştur. Bu bölümde anket faaliyetine yönelik işlemler izah edilmekte, verileri toplamaya ve analize yönelik yapılan işlemler, yapısal modelin ve hipotezlerin test edilmesi ve ulaşılan bulgulara yönelik değerlendirmeler yer almaktadır. Bu bölümde Hipotez 1: “Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri mesleki bağlılıklarını negatif olarak etkiler”, Hipotez 2: “Banka çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri mesleki bağlılıklarını pozitif olarak etkiler” test edilmiş ve “Çalışanların demografik özelliklerine göre mesleki bağlılık düzeyleri farklılık göster mi?” sorularına cevap aranmıştır. Verilerin analizinde genel açıklayıcı faktör analizi, doğrulayıcı faktör analizi, yapısal eşitlik modellemesi ile demografik bilgilere ilişkin hipotezleri test etmek için bağımsız iki grup ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi kapsamında birinci düzey faktör analizi uygulamaları yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi, en çok olabilirlik yöntemi ile kovaryans matrisi oluşturularak yapılmıştır. Bölüm içerisinde bu konulara yönelik bilgiler verilmiştir.

Dördüncü bölümde bulgular değerlendirilmiş, tükenmişliğin, örgütsel bağlılığın ve demografik kişilik özelliklerinin; mesleki bağlılık üzerindeki etkilerine yönelik sonuçlar ortaya konmuştur. Daha sonra başka araştırmacılar tarafından yapılacak araştırmalar için önerilerde bulunulmuştur.

## 2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın banka çalışanları üzerinde yapıldığı göz önüne alındığında bankacılık kavramlarının tanımlanması önem arz etmektedir. 2005 tarihli 5411 sayılı Bankacılık Kanuna göre bu tanımlar Tablo 2.1.de belirtilmiştir.

Tablo 2.1 Bankacılık Tanımları

Banka	Mevduat Katılım Kalkınma ve Yatırım bankaları
Mevduat bankası	Kendi nam ve hesabına mevduat kabul etmek ve kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubeleri,
Şube	Elektronik işlem cihazlarından ibaret birimler hariç olmak üzere, bankaların bağımlı bir parçasını oluşturan ve bu kuruluşların faaliyetlerinin tamamını veya bir kısmını kendi başına yapan, sabit ya da seyyar bürolar gibi her türlü işyeri,

### 2.1. Mesleki Bağlılık

Bağlılık bireyi belirli bir noktaya veya nesneye bağlayan güçtür. Sahip olduğu psikolojik zihniyet farklılıklarına göre ve hedefe göre değişiklik gösterebilmektedir. Bağlılık için, üç bileşenli model en kapsamlı ve bağlılık kavramını en iyi destekleyen modeldir. Temel güdüsel ilkelerde istekleri açıklayan model, ücretler ve bağlı kalma yükümlülükleri sırasıyla duygusal, sürekli ve normatif bağlılık formlarında ortaya çıkmaktadır. Kurumsal bağlılık ile ilgili çok fazla sayıda araştırma var iken çok az sayıda araştırma mesleki bağlılığın geliştirdiği ve yol açtığı sonuçlar sürecini araştırmaktadır (Sears, 2010: 14).

Geçmişteki çalışmalar dikkate alınacak olursa “araştırmacılar geleneksel olarak mesleği, bireylerin geçimlerini sağlamak için yaptıkları, bilimsel çalışmanın pratik uygulaması ve entelektüel niteliğin el becerisi üzerindeki baskınlığını kullanarak başkalarını düşünme ve onlara hizmet sunma şekli olarak görmektedirler” (Cogan, 1953). Greenwood (1957) bütün mesleklerin şu özelliklere sahip olması



gerektiğini belirtmiştir: Sistematik teori, mesleki otorite, toplumsal yaptırım, etik kurallar ve mesleki kültür (Günlük, 2010: 26).

Türkiye değer ve kültür çerçevesinde çok kabul edilen anlamda meslek, insanların hayatlarını devam ettirebilmeleri ve maddi menfaat temin edebilmeleri için belirli bir süre çalışılan bir faaliyet alanıdır.

Meslek kavramının uluslararası standart bir anlamı ifade ettiğini söylemek zordur. Bunda kültürlerin, farklı insan topluluklarının farklı geçmişlerinin etkisi olduğu düşünülmektedir. Meslek tabiri zaman zaman bir meşguliyet, kariyer veya işler topluluğu olarak kullanılabilir. Bu çalışmada meslek, bireyin hayatını idame ettirebilmek maksadıyla isteyerek ya da istemeyerek içinde bulunduğu, uzmanlık gerektiren, bu uzmanlığı ciddi bir eğitimle kazandığı bir faaliyetler grubu olarak ele alınacaktır.

Mesleki bağlılık, mesleğe ve mesleki kariyerine bağlılık ve mesleğe ve mesleki kariyerine kendini adama ve mesleki etik ve mesleki amaçlara inanma ve bunları kabul etme olarak tanımlanmaktadır (Lachman ve Aranya, 1986: 228; Aslan, 2008; Şimşek ve Aslan, 2011: 420).

Meslek ve mesleki bağlılık kavramlarının genel olarak yukarıdaki ifadeleri çağrıştırdığı belirtilebilir. Yine de nelerin meslek tanımı kapsamında ele alınacağı tartışmalı bir konudur. Bu çalışmanın örneklemini teşkil eden banka çalışanlarının, sınırları belli, çerçevesi çok da karışık olmayan ve bir eğitim sonucu ulaşılan bankacılık mesleğini icra ettikleri açıktır.

### **2.1.1. Mesleki Bağlılık Kavramı**

Yönetim alanında özelinde de örgütsel davranış literatüründe kompleks bir kavram olan "bağlılık" oldukça uzun zamandır incelenmiş, bununla birlikte, önemini kaybetmemiş, tersine değişik bakış açıları ve gelişen çeşitli meslekler kapsamında söz konusu literatürün ciddi ilgi sahalarından biri olmuştur. Örgütsel davranış kapsamında örgütsel bağlılık kavramının yanında son zamanlarda özellikle mesleğe, kariyere ve işe bağlılık kavramları da araştırma konusu olmaya başlamıştır. (Meyer, Allen ve Smith, 1993; Gunz ve Gunz, 1994; Wallace, 1995; Irving, Coleman ve Cooper, 1997; Blau, 1999, 2001a; Hoff, 2000; Lee, Carswell ve Allen, 2000; Hackett ve Lapierre, 2001; May, Korczynski ve Frenkel, 2002; Goulet ve Singh, 2002; Özmen, Özer ve Saatçioğlu, 2005: 2)

Bağlılık çerçevesindeki çalışmalar 1960'lı yıllardan beri yapılmakta, öncüller ardıllar ve bağlılığın türleri araştırma konusu yapılmaktadır. Bireylerin bağlılığı söz konusu olduğunda bağlanılan kavram, görev, örgüt, meslek, yönetici, çalışılan birim veya iş grupları olabilir.

“Bağlılık odakları üzerine yürütülen yakın zamanlı çalışmalarda çalışanların mesleklerine yönelik olarak geliştirdikleri bağlılığın diğer bağlılık türlerine göre daha fazla ön plana çıktığı” (Morrow, 1993; Blau, 2001a, 2003) görülmektedir (Tak ve Çiftçioğlu, 2009: 36).

Mesleki bağlılık; bireyin belirli bir alanda beceri ve uzmanlık kazanmak üzere yaptığı çalışmalarının sonucunda mesleğini, yaşamında ne derece merkezi bir yerde değerlendirdiğidir (Baysal ve Paksoy, 1999; Çetin, Cihangiroğlu ve Türk, 2010: 125). Bu anlamda subjektif bir kavram olduğu, değerlendirmenin bireyin kendi algılamasına göre şekillendiği görülmektedir.

Mesleki bağlılık kavramı söz konusu olduğunda meslek (occupation) kavramı yerine, kariyer (career), diploma gerektiren meslek (profession) kavramlarının kullanıldığı da bilinmektedir.

Kişilerin mesleklerine ilişkin tutumlarını inceleyen literatürde değişik yönleri bulunan farklı kavramlar geliştirilmiştir. Chang (1999)'e göre literatürde mesleki bağlılık kavramları farklı ifadelerle yer almıştır: Mesleki motivasyon (London,1983), profesyonel bağlılık, profesyonellik ve mesleki bağlılık (Blau, 1985) kavramları kullanılmıştır (Ceylan ve Bayram, 2006: 105).

Bütün bu ifadelerdeki ortak nokta kişinin aslında bir çaba harcayarak elde ettiği birikime bağlılık duyması sahiplenmesidir.

Mesleki bağlılık kişinin mesleğine ilişkin duygusal reaksiyonudur. Güney (2004: 167) ise mesleki bağlılığı kişinin mesleği ile özdeşleşmesi olarak tanımlamıştır. Konu gittikçe daha çok incelenen bir kavram olmuştur.

Baysal ve Paksoy'da (1999: 8) mesleğe bağlılığı daha önce belirtilmiş ifadelere benzer şekilde aynı doğrultuda yorumlamış, belli bir dalda uzmanlığa ve beceriye sahip olma neticesinde mesleğe önem vermenin anlaşılmaya başlamasına vurgu yapmıştır. Kişi meslekte uzun yıllar geçirdikten sonra mesleği onun hayatında giderek önemli bir yer tutmaya başlamıştır. O artık sahip olduğu mesleğinin ideolojisini ve değerlerini özümsemeye ve sahiplenmeye başlamıştır. Bu noktadan sonra, yani mesleki değerlerin içselleştirilmesinden sonra mesleki bağlılık başlamıştır.

## **2.1.2. Mesleki Bağlılığın Benzer Kavramlarla Karşılaştırılması**

Farklılıklarına rağmen kavram karışıklığına sebep olabilecek benzerlikleri de bulunan çeşitli bağlılık türleri vardır. Bunların mesleki bağlılıktan hangi yönleriyle farklılaştığını belirlemek önem arz etmektedir.

### **2.1.2.1. Mesleki Bağlılık ile Örgütsel Bağlılığın Karşılaştırılması**

Örgütsel bağlılık, mesleki bağlılıkla yakından ilgili bir kavramdır. Çalışanların örgüte bağlılıkları kadar, mesleklerine bağlılıkları da önem arz etmektedir.

Mesleğe bağlılık, kişinin deneyimleri sonucu mesleğinin hayatındaki önemi kavramasıyla ilişkilidir. Özdevecioğlu ve Aktaş'ın (2007: 5) tanımlamasına göre mesleğe bağlılık, kariyere ve örgüte bağlılıktan farklıdır ve kişinin belli bir dalda uzmanlık ve beceri kazanmak üzere yaptığı çalışmalar neticesinde mesleğinin hayatındaki değerini ve ne kadar merkezsel bir yeri olduğunu algılamasıdır.

Çöl, (2004) "profesyonel çalışanların örgütlerine kıyasla, mesleklerine daha fazla bağlılık gösterdikleri" durumuna işaret etmiştir.

Mesleki bağlılık ile örgütsel bağlılık farklı kavramlardır. Bir örnek olmak üzere; bir akademisyen mesleğini seviyor olabilir. Ancak bu durum onun çalıştığı üniversiteyi de sevdiği ve bağlılık duyduğu anlamı çıkarılamaz. Mesleki bağlılık örgütsel bağlılıkta olduğu gibi davranışsal ve tutumsal ve olarak iki yaklaşım kapsamında incelenmektedir. Morrow ve Wirt (1989: 41) tarafından belirtildiği üzere birincisinde mesleki birliklere katılım, mesleki bağlılık ve mesleki literatürü takip etme gibi faaliyetlere odaklanılmaktadır. İkincisinde kişinin yeni fikirler üretmeye etkisi, bunların özgünlüğü ve kişinin işine karşı tutumu gibi konulara odaklanılmaktadır.

Örgütsel bağlılık, bulunulan örgütün amaçlarına uygun biçimde davranabilmek için içselleştirilmiş çabaların bütünü (Wiener, 1982: 421); kişinin belirli bir örgütle bütünleşmesi için gereken bağımlı güç (Mowday, Steers ve Porter, 1979: 226), mesleğe bağlılık, kişinin mesleğe yönelik tutumu (Blau, 1985: 280) gibi farklı şekillerde tanımlanmıştır (Özmen, Özer ve Saatçioğlu, 2005: 2).

Örgütsel ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkinin sorgulanması yeni değildir. Bu alandaki çalışmalara bakıldığında, genel olarak bilindik eski mesleklerin incelendiği dikkat çekmektedir. Özmen, Özer ve Saatçioğlu, (2005: 3) bir çalışmada akademisyenlerin meslekleri olduğu kadar örgütlerine de bağlı olduklarını, örgütlerini ancak kendilerine daha iyi mesleki şartlar sağlandığı durumda değiştirmeyi göze alacaklarını belirtmiştir.

Hem örgütsel hem de mesleki bağlılık ile ilgili çalışmalar göz önüne alındığında söz konusu kavramların neden ve sonuçları üzerine birçok çalışmanın mevcut olduğu görülmektedir. Literatür taraması yapıldığında mesleğe bağlılık ile ilgili olarak örgütsel bağlılık konusunda yapılan çalışmalara benzer değişkenlerin incelendiği görülmektedir.

Bununla birlikte Baysal ve Paksoy'un, (1999: 11) araştırmasında, örgütsel ve mesleki bağlılığın aynı olmadığı ve ikisinde de bağlılığı etkileyen daha alt değişkenler bulunduğu ve bunlar arasında da değişik ilişki düzeyleri bulunduğu belirtilmektedir.

Literatürde demografik faktörlerin mesleki ve örgütsel ve bağlılığı nasıl farklılaştırdığının oldukça fazla sayıda araştırma konusu yapılmış olduğu görülmektedir.

Ritzer ve Trice (1969), Aranya ve Jacobson (1975), May, Korczynski ve Frenkel (2002), Lee, Carswell ve Allen, (2000) ile Özmen, Özer ve Saatçioğlu'nun (2005) araştırmalarında örgütsel ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkilerin incelendiği görülmüştür. Bu kapsamda Ritzer ve Trice (1969) personel yöneticileri, Aranya ve Jacobson (1975) sistem analistleri, May, Korczynski ve Frenkel (2002) telekomünikasyon ve finansal hizmetlerdeki bilgi işçileri üzerinde çalışmıştır.

Mesleğe ve örgüte bağlılığın birbirine paralel, uyumlu olduğu algısı yanında birbirlerine karşıt fikirler ihtiva ettiği düşünceside göz ardı edilmemelidir. Gündoğan'a (2009: 11) göre bunun sebebi, örgütsel bağlılık örgüte yönelik, mesleğe bağlılık daha çok çalışana yönelik nitelikler ihtiva etmesidir. Böyle bir durumda bürokratik çatışmalar yaşanabilecektir.

Kişinin mesleğine ilişkin tutumları, örgütsel bağlılık düzeyini etkilemek suretiyle, işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmaktadır. Kişi mesleğine bağlı fakat örgütüne bağlı olmayabilir. Örgüt bireyin mesleki gereksinimlerini doyuruyorsa, örgütsel bağlılık düzeyi yüksektir. Ters durumda; kişinin örgütten ayrılma niyeti artabilir. Örgüte bağlılık düzeyi yüksek bireyler örgüt içinde mesleğini değiştirebilir

ve örgütten ayrılma niyeti göstermeyebilir (Goulet ve Singh, 2002; Ceylan ve Bayram, 2006: 106-107; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160).

Burdan anlaşılmaktadır ki zamanın şartları ne gerektiriyorsa ona göre hareket mümkündür. Bağlılık kapsamında bazen örgüt bazen meslek ön plana çıkabilmektedir.

Mesleki ve örgütsel bağlılık farklı aynı zaman da birbirlerine yakın kavramlardır. Birçok araştırmada her iki bağlılık türünün, işten ayrılma niyeti, iş doyumunu gibi iş davranışları üzerinde birbirleriyle etkileşimli oldukları sonucu ortaya çıkmıştır (Lachman ve Aranya, 1986:227; Şimşek ve Aslan, 2011: 419).

Organizasyonların yeniden yapılanma çalışmaları, istihdam faaliyetlerinde değişime neden olmaktadır. Çalışanlar gittikçe artan oranlarda iş güvencesi veya tek bir organizasyonda ilerlemeden çok, kişisel gelişime ve istihdam olunabilirlik esasına dayalı çok yönlü kariyere geçiş beklentisinde olmakta ve ilerleyen zamanlarda çalışanların organizasyonlarından daha çok mesleklerine bağlılıklarından söz edilebilecektir (Poon, 2004: 383; Şimşek ve Aslan, 2011: 419-420).

Bazı araştırmacılara göre kişilerin örgüt yerine mesleklerine bağlanma eğilimleri artmaktadır. Örgüt içindeki bazı gelişmeler çalışanların kariyer gelişimlerine tehdit oluşturabilmektedir. Bu da onların kuruma karşı olumsuz tutum ve duygular beslemelerine sebep olabilmektedir.

İnsanlar, belirsizlikle mücadele edebilmek için, kendi kontrollerinde olduğuna inandıkları mesleki kariyerlerine yatırım yapmakta; diğer bir deyişle mesleklerine bağlanmayı örgütlerine bağlanmaya tercih etmektedirler (Carson ve Carson, 1997; Blau, 2003; Tak ve Çiftçioğlu, 2008: 156; Çetin, Cihangiroğlu ve Türk, 2010: 125).

Meslek kişinin kendisinin sahibi olduğu, kendisinden kolayca alınamayacak bir birikimi ifade ederken, örgüt ise içinde geçici bir süre kalacağı bir organizasyondur. Örgüte bağlılık da mümkündür ama mesleki bağlılık içsel duygular içerirken örgüte bağlılık kişinin dışındaki bir çevreye bağlılığı ifade eder.

Örgütsel bağlılığa neden olabilecek örgütte kalmak istemek, örgütün misyonuna inanmak ve örgüt adına belirgin çaba harcama isteği şeklinde sıralanan tutumlar, mesleki bağlılık ve başarı için de gerekli alt yapıyı hazırlar. Bu sebeple mesleki ve örgütsel bağlılık arasında olumlu ilişki öngörülür (Goulet ve Singh, 2002: 78).

Öngörülen bu ilişki çalışmanın ilerleyen kısımlarında oluşturulacak olan hipotezlerin pozitif yönde olmasına sebep olmuştur.

Mesleki bağıllık ile kuruma bağıllık birbirlerine karıştırılacak olgular gibi görünse de gerçekte birbirinden farklıdır. Örgüte ve mesleğe bağıllığın çok yönlü incelenmesinde Meyer-Allen modeli kapsamında bir çalışma yapan Baysal ve Paksoy (1999: 8-9) mesleki bağıllık ile kuruma bağıllık farkını ortaya koymuştur: Kuruma bağıllıktan kastedilenin örgütsel bağıllık olduğu anlaşılmaktadır. Mesleğe duygusal bağıllık, meslekle özdeşleşmeyi, severek yapmayı ifade eder. Örgüte duygusal bağıllık ise oraya ait olduğunu hissetmeyi, onunla özdeşleşmeyi belirtir. Mesleğe devam etme isteği, yüksek maliyetli olmasından dolayı vazgeçemeyecek kadar yatırım yapmış olmakla ilgilidir. Örgütte kalmaya devam etme isteği de, aynı şekilde o örgüte vazgeçemeyecek kadar emek harcamak, ayrılmanın yüksek maliyetli olması veya başka alternatiflerin olmaması şeklinde açıklanabilir. Mesleğe devam etmenin bir zorunluluk olması bu konuda bir sorumluluk hissiyle ilgilidir. Örgütte kalma sorumluluğu da benzer şekilde bir sorumluluk hissiyle ifade edilir.

Mesleki bağıllık ile örgütsel bağıllığın özdeşleştirilmesinin yanlış olduğu Aydın'ın (2010: 113) araştırma sonucunda elde edilen veriler ile de ortaya konulmuştur. Yapılan literatür taramasında mesleki bağıllık kavramıyla ilgili nispeten yetersiz olan çalışma sayısı nedeniyle bu konu incelemeye değer görülmektedir.

#### **2.1.2.2. Mesleki Bağıllık ile İşe Bağıllık, İş Arkadaşlarına Bağıllık, Sadakat ve İtaat Kavramlarının Karşılaştırılması**

Mesleki bağıllık işe bağıllıkla kavramsal olarak yakın bir anlam taşımakla birlikte işe bağıllığın tanımına bakıldığında; iş doyumunun bir neticesi olarak meydana çıkan, çalışanların işe ilişkin olumlu bir tutumu olup, iş ile ilgili deneyimler sonucu ve ihtiyaçların tatmin edilebilmesinin bir fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 86). Çalışanın yaptığı işe içsel motivasyon duyarak onunla bütünleşmesidir (Parasuraman ve Simmers, 2001: 551-568). Nihayetinde “işe bağıllık çalışanın motivasyonundaki en önemli anahtar olarak görülmektedir” (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 86).

İşine bağlı çalışan, işi konusunda faydalı olduğuna inanır, önemli birisi olduğunu düşünür, yaptığı işten zevk alır. Bütün bunlar aynı zamanda onun motivasyonunu artırır.

İşe bağlılık gösteren çalışan özellikleri, işe etkin şekilde katılma, işi kendisine özsaygının esası olarak algılama, işi hayatın merkezi olarak görme, kendini iş performansı ile tanımlama şeklindedir (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis; 2009: 485; Öztürk, Koçyiğit, Bal, 2011: 86)

Morrow (1983: 89) mesleki bağlılığın, iş veya örgüte karşı duyulan duygulardan daha sağlam bir özellik gösterdiğini belirtmektedir. Birey için mesleği giderek daha değerli olduğunda o birey, “mesleğinin ideolojisini içselleştirmeye başlamakta ve onu daha ileriye götürmek için önemli güdülere sahip olmaktadır” (Gündoğan, 2009: 10).

“Mesleğe bağlılık, işe bağlılıktan farklı olarak bireyin belirli bir dalda beceri ve uzmanlık kazanmak üzere yaptığı çalışmalar sonucunda mesleğinin yaşamındaki önemi ve ne kadar merkezi bir yere sahip olduğu ile ilgilidir” (Baysal ve Paksoy, 1999: 8).

Meslek ve iş birbirlerine yakın kavramlar olduğundan bunlara bağlılığın da aynı şekilde paralellik göstereceği beklenmektedir. Bu çalışmada meslek, diploma gerektiren, çerçevesi ve sınırları açık olarak belli olan bir kavram olarak ele alınmaktadır.

Kanste (2011: 754) tarafından Finlandiya’daki sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada iş sorumluluğu ve işe bağlılığın deneysel olarak ayırt edilip edilemediği ve refah düzeyi ile nasıl bir ilişki içinde oldukları incelenmiştir. İş sorumluluğu ve işe bağlılık boyutları (kurumla özdeşim, şirketin gönüllü elçiliği, mesleki bağlılık ve işi benimseme) şeklindeki model incelenmiştir. Mesleki bağlılık bu çalışmada işe bağlılık boyutlarından birisi olarak kabul edilmiştir. Kurumla özdeşim, kurumun gönüllü elçiliği ve mesleki bağlılık kişisel başarıya düşük korelasyonlar göstermektedir.

Mesleğe bağlılığı, çalışmaya bağlılığın farklı bir biçimi olarak gören ve kişinin mesleği ile güçlü şekilde özdeşleşmesi olarak yorumlayan bir anlayış da vardır (Morrow ve Wirth, 1989: 40; Gündoğan, 2009: 10).

Mesleki bağlılık kavramını sadakat, iş arkadaşlarına bağlılık ve itaat gibi kavramlarla karşılaştırmak da faydalı olacaktır.

Mesleki bağlılıkla iş arkadaşlarına bağlılık benzer kavramlar gibi görünmekle birlikte farklılık barındırmaktadır. Örneğin bir bankacı iş arkadaşlarını çok sevebilir, mesai dışında onlarla zaman geçirmek isteyebilir, işin dışında aileler arasında samimiyet olabilir. Ancak, buradan o bankacının mesleğini de sevdiğini ve

bankacılık mesleğine bağlılık duyduğu anlamı çıkarılamaz. Bununla birlikte iş arkadaşlarına duyulan bağlılık, çalışanların işe ilişkin zorluklarla birlikte mücadele etme bilincini geliştirecektir. Bu bilince sahip çalışanlar birbirlerine daha çok bağlanacaklar. Bundan dolayı iş arkadaşlarına bağlılığının, çalışanları mesleki olarak da bağlılığa yöneltebileceği düşünülebilir. Komando birliklerinde askerlik yapanların meslekleriyle gurur duymaları ve bağlılık göstermelerinde, zorluklara birlikte katlandıkları iş arkadaşlarının etkisi olması buna bir örnektir.

Sadakat kavramı aynı mesleki bağlılığa benzer şekilde üyeliğin sürdürülmesiyle ilgili bir kavramdır. Sadakatte sadık olunan nesne veya kavramdan gurur duyma, onu savunma, onun lehinde tavır sergileme vardır. Sadakat ve bağlılık birbirine yakın kavramlar olarak görülebilmelerine rağmen, aslında birbirlerinden farklıdır. Sadakat, nesnelere oldukları gibi kabul etmeye dayanırken, bağlılık daha kapsamlı ve daha genel tutumdur.

Mesleki bağlılıkla itaat kavramını karşılaştırmak gerekirse aşağıdaki hususları belirtmek gerekir. İtaat, kaynağını birey dışından alan gönüllü olmas da gerekmeyen bir görev duygusudur. Ama bağlılık dış çevreden kaynaklanmayıp, içten gelen bir görev duygusudur. İtaat emir komuta gereği ortaya çıkıp isteklilik söz konusu olmayabilmektedir. Askeri itaat, memurun amirine itaati bu kapsamda değerlendirilebilir. Mesleki bağlılık da ise kişinin kendi tercihi söz konusudur.

### **2.1.3. Mesleki Bağlılığın Kavramsal Gelişimi**

Mesleki bağlılığın ilk tanımın Lodahl ve Kejner, (1965) tarafından yapıldığını kabul etmek mümkündür bu kapsamda mesleki bağlılık önemli bir örgütsel tutum olarak bireysel değer bağlamında işin erdemleri ve işin önemi hakkındaki değerlerin içselleştirilmesidir. Daha sonra kişilerin bir kariyere ya da bir işe önem vermeleri olarak ifade edildiği görülmektedir (Greenhaus, 1971; Tak ve Çiftçioğlu, 2008: 156; Çetin, Cihangiroğlu ve Türk, 2010: 125).

Mesleki bağlılığın kavramsal gelişimiyle birlikte söz konusu kavram çeşitli isimler bazında ele alınmıştır. Bir yandan kavram gelişirken bir yandan da kavramı ifade etmek için çeşitli isimler kullanılmıştır.

Morrow ilgili alanda temel referans kaynağı olarak kabul edilen İş Bağlılığı Modeli'nde Greenhaus'un tanımlamasından yola çıkarak kavramı kariyer bağlılığı



olarak adlandırmakta ve diğer bağıllık türleri ile ilişkilendirmektedir (Morrow, 1983: 487, 1993: 21; Tak ve Çiftçioğlu, 2008: 156).

Kariyer, profesyonel ve meslek ifadelerinin mesleki bağıllıkla beraber kullanıldığı görülmektedir. Mesleki bağıllığın bugün kullanıldığı şekilde ilk defa Morrow (1983) tarafından kavramsallaştırıldığı genel kabul görmektedir. Mesleki bağıllık konusunda ciddi bir konum sahibi kabul edilen Aranya ve diğerleri profesyonel bağıllık ifadesini kullanmıştır. Bu anlamda söz konusu kavram mensubu olunan meslek için çaba sarf edilmesi, mesleki kimliğin ön plana çıkarılması, mesleki değer, hedef, norm ve ilkelere bağıllık geliştirilmesi olarak tanımlanmıştır (Aranya ve Ferris, 1984: 3; Lachman ve Aranya, 1986: 229; Tak ve Çiftçioğlu, 2008: 157; Özer ve Uyar, 2010: 91; Uyar, 2010: 35). Yine literatürü bu konuda yönlendiren araştırmacılardan Blau kariyer bağıllığı ifadesini kullanmış ve profesyonelliğin mesleğin altında olduğu düşüncesinden dolayı profesyonel bağıllık ifadesini uygun görmemiş (Blau, 1985: 278, 2001a: 280) söz konusu kavramı, çalışanların mesleğine veya yaptığı işe yönelik tutumu olarak açıklamıştır (Tak ve Çiftçioğlu, 2008: 157; Tak ve Çiftçioğlu, 2009: 36).

Meyer, Allen ve Smith (1993) ise bu anlamda kariyer ve profesyonel bağıllık ifadelerinin kullanılmamaktadır. Onlara göre profesyonel veya değil bütün çalışanlar iş yaşamları süresince mesleki bağıllıkla karşı karşıya gelebilmektedirler. Kariyer olgusunun bireylerin iş yaşamları boyunca tercih ettikleri mesleki tercihleri, farklı işleri ve işlerine ilişkin çeşitli faaliyetleri içerdiğinden farklı anlama sahiptir. Bu durumda mesleki bağıllık ifadesinin kullanılması daha uygun görülmektedir. Mesleki bağıllığı bireylerin meslekleri ile aralarında geliştirdikleri psikolojik ilişki ve mesleklerine yönelik duygusal tepkileri olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda mesleki bağıllığı yüksek çalışanlar, özellik ve yeteneklerini geliştirmek için çaba sarf eden, mesleğinde ilerlemeye çalışan ve meslekten ayrılma niyeti düşük olan, kariyerini geliştirmek için enerji harcayan bireylerdir (Meyer, Allen ve Smith, 1993:539–540; Lee, Carswell ve Allen, 2000: 800; Tak ve Çiftçioğlu, 2008: 157).

Mesleki bağıllığın kavramsal gelişimi esnasında boyutlarında farklı gelişmelerle karşı karşıya kalınmıştır. Gelişim bir taraftan kavramın isimlendirilmesi anlamında devam ederken diğer yandan da boyutların sayısı, isimleri, içeriği şeklinde devam etmiştir.

Yönetim literatüründe mesleki bağıllığa ilişkin araştırmaların önemi ve sayısı artmaya başladıkça kavramın önce tek boyutlu (Morrow, 1983; Aranya ve Ferris,

1984; Blau, 1985; Lachman ve Aranya,1986) kavramsallaştırılmış hali daha sonra çok boyutlu (Meyer, Allen ve Smith, 1993:539; Blau, 2001a, 2001b, 2003:481) hale yönelmiştir. Meyer ve diğerlerinin yaygın olarak kabul gören duygusal, devamlılık ve normatif boyutlarının yanında Blau (2001a, 2001b, 2003) tarafından yapılan çalışmalar da mesleki siper kavramının göz önüne alındığı dört boyutlu bir yapı da gerçekleştirilmiştir. Buna göre mesleki bağlılık duygusal, normatif, birikim maliyeti ve alternatif kısıtlılığı şeklindeki dört boyutlu bir yapı ile incelenmiştir.

Carson, Carson ve Bedeian (1995) temeli daha eski olan mesleki siper kavramını geliştirmişlerdir. Kişiler mesleklerinden ayrılma yönünde karar aldıkları zaman gerek meslekleri için feda ettiklerinden, gerek mesleklerinin kendilerine sağladığı duygusal ve sosyal faydalardan yoksun kalmaktadır.

Yukardaki tanımlamalarda görüldüğü üzere mesleki bağlılık bireysel bir olgudur. Ayrıca bireyin işine yönelik geliştirdiği olumlu ifadeler içeren bir tutumdur.

#### **2.1.4. Mesleki Bağlılığın Boyutları**

Tak ve Çiftçioğlu (2009: 37) ve Uyar (2010: 35) yapmış oldukları çalışmalarında bazı yazarların mesleki bağlılığı tek boyutlu olarak değerlendiğini (Ritzer ve Trice, 1969; Greenhaus, 1971; Aranya ve Ferris, 1984; Blau 1985; Lachman ve Aranya, 1986), Meyer ve diğerlerinin modeli başta olmak üzere bir diğer grubun ise mesleki bağlılığı çok boyutlu olarak kavramsallaştırdığını (Meyer, Allen ve Smith, 1993; Carson, Carson ve Bedeian, 1995; Blau, 2001a, 2001b, 2003; Bedeian, 2002) belirtmiştir.

Morrow'a (1983: 489) göre gelişimi bu şekilde olan mesleki bağlılık üç alt düzeyde ele alınmaktadır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 5; Çetin, Cihangiroğlu ve Türk, 2010: 125):

Birincisi işe yönelik genel tutumdur. İşe yönelik değer yargılarını içerir. Bu durumda kişi iş ile hayatını özdeşleştirir. Örneğin, "işten veya meslekten memnun olmadan yaşamdan haz alınmayacağı" gibi söylemler geliştirir.

İkincisi mesleki planlama düşüncesidir. Bu düzeyde birey mesleği ile ilgili olarak gelecek için birtakım yatırımlar yapmaktadır. Kişi mesleğinde ilerleyebilmek ve kendisini yetiştirmek amacıyla uzun vadeli fikir ve planlar geliştirmektedir. Blau (1985: 278) kişilerin bu türdeki çabalarının, mesleklerine ilişkin toplantılara

katılmalarıyla, çeşitli yayın organlarından, mesleki ve eğitim kurumlarından ve çeşitli olanaklardan yararlanmalarıyla ölçülebileceğini belirtmiştir.

Üçüncüsü işin nispi önemidir. İş ile iş dışındaki faaliyetler arasında tercihlerin ortaya konulmasıdır.

Bu üç düzeyin aynı zamanda mesleki bağlılığın boyutlarına işaret ettiği dikkat çekmektedir.

Allen ve Meyer (1990) hem örgütsel ve hem de mesleki bağlılığı üç boyutlu olarak incelemiştir. Söz konusu bu boyutlardan örgüte duygusal bağlılık, örgütle özdeşleşmeyi, örgüte ait olduğunu hissetmeyi; örgüte devamlılık bağlılığı, örgütten ayrılmanın getireceği yüksek maliyetleri göze alamamayı; örgüte normatif bağlılık ise örgütte kalma ile ilgili sorumluluk ve zorunluluk hissetmeyi ifade eder. Mesleki açıdan ise Meyer, Allen ve Smith'e (1993) göre benzer şekilde mesleğe duygusal bağlılık, meslekle özdeşleşmeyi, mesleği severek yapmayı; mesleğe devamlılık bağlılığı, meslekten ayrılmanın yüksek maliyetli oluşunu; mesleğe vazgeçemeyecek kadar çok yatırım yapmış olmayı; mesleğe normatif bağlılık ise, meslekte kalmakla ilgili sorumluluk ve zorunluluk hissetmeyi ifade eder (Özmen, Özer ve Saatçioğlu, 2005: 3).

Yani duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları şeklinde sıralanan üç boyutlu örgütsel bağlılık modelini geliştiren Meyer ve Allen (1991) bu modelden istifade ederek mesleki bağlılığın da çok boyutlu olduğunu ifade etmiş ve bu bağlılık şeklini bu defa kişinin mesleğine duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı olarak tanımlamıştır (Blau, 2001a: 280; Ceylan ve Bayram, 2006: 105; Tak ve Çiftçioğlu 2009: 37).

Bu çalışmanın başlıca değişkenlerinden olan örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık söz konusu üçer boyut kapsamında ele alınması, yani her iki değişkenin duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık boyutlarında incelenmesi planlanmıştır.

Tak ve Çiftçioğlu (2009) tarafından yapılan çalışma Meyer ve diğerleri tarafından geliştirilmiş olan üç boyutlu mesleki bağlılık çalışmasının Türk örnekleme ait çalışanların mesleki bağlılıklarını ölçme maksadıyla kullanılabilme durumunu değerlendirmek üzere yapılmıştır. Nihayetinde söz konusu ölçeğin duygusal, normatif ve devamlılık bağlılıkları boyutlarından oluştuğu ve üç boyutlu söz konusu yapının mesleki bağlılığı ölçme gücünün yüksek olduğu belirlenmiştir.

Meyer, Allen ve Smith (1993: 92) mesleki bağlılığın her üç boyutunun, bir kişinin mesleğine karşı duyduğu bağlılığı farklı düzeyde etkileyeceğini belirtmiştir.

Meslek mensubunun, duygusal mesleki bağıllığı düşük olsa bile, devam etme bağıllığı veya normatif bağıllığı yüksek olabilir. Aksi yönde duygusal bağıllığı yüksek iken normatif veya devam etme bağıllığı düşük seviyede gerçekleşebilir (Uyar, 2010: 38).

Meyer, Allen ve Smith'e (1993: 540) göre mesleki bağıllığın üç boyutunun (duygusal, normatif ve devamlılık), mesleğe devam etme niyeti ile ilişkisi farklıdır. Şöyle ki, duygusal bağıllığı ve/veya normatif bağıllığı yüksek olan bir kişi, mesleğine yönelik gelişmeleri takip etme, ilgili birliklere katılma gibi konularda daha ilgiliyken; yüksek devamlılık bağıllığı duyan kimseler, mesleki davranışlara katılmaya daha az oranda ilgili olabilmektedirler (Meyer, Allen ve Smith, 1993: 540; Aslan, 2008: 165; Çetin, Cihangiroğlu ve Türk, 2010: 126; Şimşek ve Aslan, 2011: 420).

#### **2.1.4.1. Duygusal Bağlılık**

Duygusal bağıllık kişinin mesleğini sevmesi, mesleğini hayatının merkezinde görmesi ve mesleğini geliştirmek için çaba harcaması (Meyer ve Allen, 1997; Blau, 2003; Ceylan ve Bayram, 2006: 106; Uyar, 2010: 36; Özer ve Uyar, 2010: 92) olarak ifade edilebilir. Duygusal mesleki bağıllık, kişinin kendini mesleğine adanmasıyla ilgilidir. Özellikle kişinin mesleğiyle özdeşleşmesini, mesleğine karşı büyük bir coşkuyla heves duymasını kapsayan değer temelli bir boyuttur (Özer ve Uyar, 2010: 92). Kişi mesleğinin gerektirdiği amaçları gerçekleştirmek için isteklidir ve mesleki gelişimi için çaba harcar.

Meyer, Allen ve Smith'e (1993) göre mesleki bağıllığın üç boyutu kişinin meslekte kalma olasılığıyla ilişkilidir. Bununla birlikte bu isteğin derecesi bağıllık türüne göre farklılaşabilir. Bu anlamda mesleğine duygusal olarak bağlı kişiler meslekte kalmayı çok güçlü bir biçimde arzularlar. Mesleğe ilişkin olumlu deneyim, tatmin düzeyi ve fırsatlar artıkça da kişilerin mesleklerine duygusal bağıllıkları artmaktadır. Mesleğine duygusal olarak bağlı kişilerin mesleki gelişime daha fazla önem verdikleri, bu amaçla mesleki yayınları takip ettikleri, mesleklerine yönelik konferanslara katılım sağladıkları ve mesleki uzmanlıklarını geliştiren bilimsel faaliyetleri takip ettikleri belirtilmektedir (Tak ve Çiftçioğlu (2009: 37).

Duygusal bağıllığı yüksek bir banka çalışanının, daha düşük duygusal bağıllık gösteren banka çalışanına nispeten işini severek yapması ve mesleğinin imajını

korumaya çalışması beklenir. Olumlu mesleki duygular duygusal mesleki bağlılığı geliştirir.

#### **2.1.4.2. Devamlılık Bağlılığı**

Mesleki bağlılığın devamlılık boyutu, bireyin mesleğini devam etme zorunluluğu duymasını ifade etmektedir. Bu zorunluluk, değiştirme maliyetlerinden veya mesleğe yapılan yatırımlardan dolayı ortaya çıkmaktadır (Zehir ve diğ., 2003: 618, Blau, 2003; Ceylan ve Bayram, 2006: 106; Uyar, 2010: 37; Özer ve Uyar, 2010: 92).

Kişi duygusal veya normatif sebeplerden dolayı değil zorunluluklardan dolayı mesleğinde kalmaya devam etmektedir. Bu bağlılıkta bireyin yeni bir meslek seçmek için elinde uygun seçenekler yoktur. Birey mesleğine yönelik yatırımlarını korumak ve mesleğinden ayrılmanın sebep olacağı duygusal bedelleri asgariye indirmek için yeni alternatifleri takip etmeyecektir.

Banka çalışanın işini bırakması durumunda mevcut konumunu kaybetmek, elde ettiği gelirden vazgeçmek ve mali becerilerini istediği düzeyde kullanamamak gibi bir takım sorunlarla karşılaşması muhtemeldir.

Çetin, Cihangiroğlu ve Türk'e (2010: 129) göre duygusal bağlılık devamlılık bağlılığından daha değerli bir bağlılık türüdür. Çünkü mesleği ile özdeşleşme, mesleği için ek gayret gösterme, başka alternatif olmadığından mesleğe bağlılık göstermekten daha olumludur.

#### **2.1.4.3. Normatif Bağlılık**

Normatif bağlılık, kişinin mesleğine devam etmek için bir zorunluluk hissetmesidir (Blau, 2003; Ceylan ve Bayram, 2006: 106; Özer ve Uyar, 2010: 92; Uyar, 2010: 38). Ancak bu zorunluluk mali kaynaklı olmaktan ziyade; iş, aile ortamı, meslektaş, yöneticilere duyulan saygı gibi dışsal etkenlerden kaynaklanan bir zorunluluktur (Özer ve Uyar, 2010: 92; Uyar, 2010: 36).

Bireyler belirli bir davranış şeklini benimsemeye ilişkin normatif baskıları özümstediklerinde ve bunun sonuçlarından faydalandıklarında mesleklerine normatif şekilde bir bağlılık geliştirmektedirler. Mesela ailesinde aynı meslekten bireyler

olması veya kariyer gelişiminin finansal olarak desteklenmesi normatif mesleki bağlılığın gelişmesine neden olabilmektedir (Meyer, Allen ve Smith, 1993).

Tak ve Çiftçioğlu (2009) tarafından mesleki bağlılığın Türkiye'de ölçümüne yönelik bir araç önermek amacıyla yapılan çalışmada Meyer ve diğerleri tarafından geliştirilmiş olan Üç Boyutlu Mesleki Bağlılık Ölçeği Türkçe'ye çevrilerek güvenilirlik ve geçerlilik açısından incelenmiştir.

Yaygın olarak birçok çalışmada Meyer, Allen ve Smith'in (1993) ifade ettiği gibi mesleki bağlılık; duygusal, normatif ve devamlılık olmak üzere üç boyut olarak ele alınmaktadır. Bu çalışmada da Meyer ve diğerleri tarafından geliştirilen üç boyutlu mesleki bağlılık modeli esas alınmıştır.

### **2.1.5. Mesleki Bağlılığın Önemi**

Mesleki bağlılık pek çok örgütsel değişkenle ilişkilidir bu da bireylerin mesleğe ve örgüte bağlılıklarını anlamının gerekliliğini göstermekte, önemini artırmaktadır. Örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılığın devamsızlık, işten ayrılma eğilimi gibi davranışlar üzerinde önemli etkileri vardır.

Özdevecioğlu ve Aktaş'ın (2007: 5, 13) bağlılığı mesleki, örgütsel ve kariyer bağlılığı şeklinde üç çeşit olarak ele aldığı çalışmasında, mesleki bağlılık bunlardan yaşam tatminini en fazla doğrudan etkileyen bağlılık olmuştur.

Mesleği kişinin yaşantısının önemli bir parçasıdır. Buna bağlı olması onun yaşam tatminini artırır. Mesleğinin beklentilerini karşılıyor olması, mesleğinden ayrılmayı düşünmemesi yaşamının diğer alanlarına da pozitif etki eder. Yaşamdan zevk almak, hayatından memnun olmak, huzurlu bir yaşama sahip olmak şüphesiz insanların çok eskiden bu yana arzu ettikleri bir durumdur. Bu duruma ulaşmak için birçok fedakarlığa katlanılmak durumunda kalılabilmektedir. Sonuçta herkesin huzura ve mutluluğa, kısacası yaşama dair yeterli tatmin duygusuna ulaşmaya çalışması, bu yönde çabalaması anlaşılır bir durumdur. Mesleği de kişinin en önemli vasıf, birikim ve değerlerinden biri olduğuna göre mesleğine bağlılığı özellikle duygusal bağlılığı yaşamındaki tatmin düzeyine de yansıtacaktır. Bu durumda mesleki bağlılığın artırılmaya çalışılmasının olumlu olarak algılanması doğaldır.

Kişinin mesleki bağlılığı ne oranda artarsa, onun işini kendi işi olarak benimsemesi de o kadar artacaktır. İnsanın bir işi benimseyerek içten duygularla yapması şüphesiz olumlu bir durumdur.

Mesleki bağıllık, insan hayatında hayatta önemli sayılacak birçok faktör ile ilgili olmasından ve birçok davranışsal sonucu olması açısından önemlidir. Bireyin bir şekilde mesleğinde kalmasına sebep olur.

Mesleki bağıllığın duygusal boyutu güçlü olan kişi, mesleğinde çalışmaya devam eder, çünkü bunu kendisi ister. Devamlılık boyutu güçlü olan ihtiyaç duyduğundan mesleğinde kalır. Normatif boyutu güçlü olan kişiye, mesleğinde kalma konusunda yükümlülüğü hissettiğinden kalır. (Blau, 2001a; Ceylan ve Bayram, 2006: 106)

Duygusal, normatif ve devamlılık bağıllıkların iş davranışlarına etkisi Meyer ve diğerlerine (2002: 21) göre değişik olmaktadır. Duygusal bağıllık ve normatif bağıllık, örgütsel davranışa olumlu etkilerken, devamlılık bağıllığı, örgütsel davranış olumsuz etkilemekte veya etkilememektedir (Aslan, 2008: 165 ).

Bu durum mesleki bağıllık her ne kadar bireysel bir tepki olsa da yöneticiler açısından dikkate alınmaya değer olduğunu işaret etmektedir. Yöneticiler açısından işgörenlerin mesleki bağıllıklarını artırma, hiç olmazsa aynı şekilde devam ettirme önemli olmaktadır. Bunu başardıkları takdirde kendi avantajlarına bir durum ortaya çıkacaktır. Çünkü mesleğine bağlı geniş bir insan kaynağı arasından kaliteli iş gücü seçme şansına sahip olabilmek yöneticiler açısından arzu edilen bir durumdur.

Yüksek düzeyde mesleki bağıllığı olan kişiler; özelliklerini ve yeteneklerini geliştirmek için çaba harcayan kariyerlerini ilerletmek için enerji harcayan, mesleğinde devamlılık gösteren ve mesleğini bırakma niyeti düşük olan kişilerdir. (Meyer, Allen ve Smith, 1993: 539; Lee, Carswell ve Allen, 2000: 800; Özer ve Uyar, 2010: 92;). Anlaşılacağı üzere mesleki bağıllık meslekten ayrılma niyetini doğrudan etkilemektedir.

Farklı kültürlerin mesleki bağıllık konusunda farklı reaksiyonlara sebep olabileceği düşünülmektedir. Bireyselliğin ön planda olmadığı toplumlarda bağıllığın yönü ve etkisi farklı olabilir.

Ceylan ve Bayram (2006: 118) tarafından yapılan çalışmada mesleki bağıllığın üç boyutunun birbirleriyle ilişkilerini keşfeden daha fazla araştırma yapılmasını önermektedir. Literatür taraması sonuçlarına ve benzer çalışmaların bulgu ve önerilerine göre mesleki bağıllık incelemeye araştırılmaya değer bir konu olarak önemini sürdürmektedir.

### 2.1.6. Mesleki Bağlılığın Diğer Değişkenlerle İlişkisi

İlk yapılan araştırmalar da dahil olmak üzere demografik faktörler mesleki bağlılığı konu alan araştırmalarda sıklıkla ele alınmıştır.

Sears (2010) mesleki bağlılığın öncülleri ve ardılları üzerinde yaptığı meta analitik çalışmada mesleki bağlılığın öncüllerini işe ilgi, kariyer doyumu, tükenmişlik, iş tatmini, iş arkadaşı desteği, iş etiği, yönetici desteği, rol belirsizliği, örgütten ayrılma niyeti, stres, otonomi, rol çatışması kontrol odağı, iş arkadaşı doyumu, ücret doyumu, performans, katılım, işgören devri, isteklilik, sadakat şeklinde sıralamaktadır.

Söz konusu meta analitik çalışmada belirtildiği üzere tükenmişlik mesleki bağlılığın bir öncülü olarak değerlendirilmiştir. Tarafımızca yapılan bu çalışmada da bu yönü dikkate alınmıştır. Yani tükenmişlik değişkeninin mesleki bağlılık üzerindeki etkisi inceleme konusu yapılmıştır. Mesleki bağlılığın tükenmişliğin öncülü olduğu başka araştırmalar da farklı araştırmacılar tarafından inceleme konusu yapılabilir.

Aydın (2010) ilköğretim öğretmenlerinin mesleki bağlılıklarına etki eden faktörleri incelemiştir. Bu kapsamda işe katılım, iş tatmini, örgütsel yurttaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık tespit edilen hususlar olmuştur. Bunlar arasında mesleki bağlılığa en fazla etki eden faktörler olarak örgütsel bağlılık ve işe katılım tespit edilmiştir.

Bu kapsamda tarafımızca yapılan çalışmada örgütsel bağlılık tükenmişlikten sonra diğer bağımsız örgütsel değişken olarak seçilmiştir. Yani Sears (2010) ile Aydın (2010) tarafından yapılan çalışmalarda tükenmişlik ve örgütsel bağlılığın mesleki bağlılığı etkilediği anlaşılmakta, söz konusu bu durum da tarafımızca yapılan çalışmaya yön vermektedir.

Mesleki bağlılık ile ilgili araştırmalar çeşitli meslek gruplarına yönelik olarak yapılmıştır. Bunlar arasında Ritzer ve Trice (1969) personel yöneticileri, Aranya ve Jacobson (1975) sistem analistleri, May, Korczynski ve Frenkel (2002) telekomünikasyon ve finansal hizmetlerdeki bilgi işçileri, Meyer, Allen ve Smith, (1993) ile Tak ve Çiftçioğlu (2009) hemşireler, Özmen, Özer ve Saatçioğlu (2005) akademisyenler, Ceylan ve Bayram (2006) otomotiv sektöründe çalışan beyaz yakalı personel, Özer ve Uyar (2010) muhasebe meslek mensupları, Çetin, Cihangiroğlu ve Türk'ün, (2010) eczacılar üzerinde yaptığı çalışmalar sayılabilir.



Bunların yanı sıra son yıllarda yapılan ve mesleki bağlılığı konu alan uluslar arası güncel çalışmalar da literatüre katkı sağlamaktadır. Sharbaugh (2009) hemşireler, Gambino (2009) diplomalı hemşireler, Blau (2009: 116) masaj terapistleri ve beden işçileri, Dean (2010) Washington devlet sınıf öğretmenleri, Simola (2011: 67) işletme yönetimi öğrencileri, Klassen ve Chiu (2011) görevde bulunan ve henüz göreve başlamamış öğretmenler, Vernon (2011) gazetecilik kariyeri yapmak isteyen öğrenciler, Tiffany Berzins (2013) üniversite öğrencileri üzerinde çalışmalar yapmıştır. Bunların dışında Gwyn (2009) hemşirelik fakültesinde, Yousaf, Sanders, ve Shipton (2013: 211) Pakistan’da biri özel sektörde yer alan bir hastanede, diğeri de kamu sektöründe yer alan bir üniversite hastanesinde yaptığı çalışmalar da sıralanabilir.

Görüldüğü üzere mesleki bağlılık konusunda öğretmenler, hemşireler, muhasebeciler, eczacılar, personel yöneticileri, bilgi işçileri, akademisyenler, sistem analistleri üzerinde araştırmalar yapılmış ancak banka çalışanlarına yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Tarafımızca yapılan bu araştırmanın banka çalışanlarının mesleki bağlılığına yönelik literatüre katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

#### **2.1.6.1. Mesleki Bağlılığı Etkileyen Faktörler**

Mesleki bağlılığı etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu çalışmada söz konusu değişkenler bireysel ve örgütsel olarak tasnif edilmekte ve incelenmektedir. Mesleki bağlılıkla ilgili çalışmalarda demografik faktörler sıklıkla incelenmiştir. Bu kapsamda:

Meyer, Allen ve Smith (1993) yaşın; Irving, Coleman ve Cooper (1997) yaşın; Blau (1999) medeni durum, yaş, cinsiyet, tecrübe gibi faktörlerin; Lee, Carswell ve Allen (2000) cinsiyetin; Goulet ve Singh (2002) yaşın; Özmen, Özer ve Saatçioğlu (2005) yaşın, kıdemin, unvandaki ilerlemenin; Greenfield, Norman ve Wier (2008) cinsiyet ve yaşın; Gambino (2009) yaş, meslekteki çalışma süresi, aynı pozisyonda geçirilen süre ve çocuk sayısının; Günlük (2010) yaş, işte kalma süresi ve eğitim seviyesinin; Uyar (2010) yaş, gelir ve eğitim seviyesinin; Sears (2010) yaş, mesleki kıdem, eğitim ve bağlı olanların sayısının; Cunningham ve diğerleri (2012) cinsiyet ve kariyer görev süresinin; Tang ve diğerleri (2012) cinsiyet, işyerindeki görev süresi ve meslek süresinin mesleki bağlılığı etkileyebileceğini öngörerek araştırma kapsamına almışlardır.

Demografik faktörleri konu alan araştırmalarda bazı faktörlere yönelik sonuçlar benzer olarak ortaya çıkmış olmasının yanında birbiriyle tezat oluşturan sonuçları da görmek mümkündür. Ancak demografik faktörlerin genel olarak mesleki bağlılık üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

Demografik faktörlerin dışında mesleki bağlılık üzerinde etkili olan birçok değişken vardır.

Gwyn (2009) rehberlik ilişkisi kalitesinin; Özer ve Uyar (2010) etik algısının; Sezgin (2010) yeterlik algısının; Aydın (2010) örgütsel yurttaşlık davranışı, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işe katılımın; Uyar (2010) bilişsel ahlaki gelişimin; Günlük (2010: 34) terfide mesleki ölçütler, mesleki sertifika ve meslek üyeliğinin; Fertig (2011) motivasyon ve sertifikasyon durumunun; Sanders ve Shipton (2013) proaktif kişiliğin; mesleki bağlılıkla ilişkisini araştırma kapsamına almışlardır.

#### **2.1.6.2. Mesleki Bağlılığın Davranışsal Sonuçları**

Örgütsel davranış alanında mesleki bağlılık düzeyi hem çalışan hem de yöneticiler açısından önemli olabilecek sonuçlar ortaya çıkarır. Çalışan kişi açısından meslekteki gelecek söz konusu olurken, yöneticiler açısından örgütteki performans ön plana çıkabilmektedir. Dikkatler bu noktalara toplanabilir.

Mesleki bağlılıkları yüksek olan çalışanların, mesleğini sürdürme niyetleri de yüksek olacaktır, bu değişkenler arasında pozitif yönlü ilişki vardır (Meyer, Allen ve Smith, 1993: 549; Özer ve Uyar, 2010: 91).

Çeşitli meslek grupları üzerinde mesleki bağlılık konusunda araştırmalar yapılmıştır. Bu meslek grubu çalışanlarının birbirinden farklı bağlılık düzeyi göstermelerinin beklenebilecek bir durum olduğu gibi, mesleki bağlılıklarının boyutlarına göre olan düzeylerde de farklılık beklenebilir.

Örneğin Çetin, Cihangiroğlu ve Türk'ün (2010) bir grup eczacı üzerinde yaptığı araştırmada eczacıların en yüksek mesleki bağlılık boyutunun, duygusal bağlılık olduğu, sonrasında normatif bağlılığın yer aldığı tespit edilmiştir.

Farklı meslek mensuplarının da aynı sonucu göstereceği gibi bir durum söz konusu olmayabilir.

Mesleki bağlılığın önemli sonuçlarından olan işten ve meslekten ayrılma niyeti, üzerinde önemle durulması gereken konulardır. Başlangıçta işten ayrılma

niyeti olarak ortaya çıkan durum, daha sonra meslekten ayrılma niyetine kadar varabilmektedir.

Mesleki bağlılığın sonuçları üzerindeki araştırmalar daha tutarlı bir biçimde, bağlılığın meslekten vazgeçme ile ilişkili olduğunu tespit etmiştir (Sears, 2010: 21).

Mesleki bağlılığı yüksek çalışanların, meslekte kalma niyetleri arasında pozitif doğrultuda ilişki bulunmaktadır. Önceden yapılmış çalışmalar duygusal bağlılığı yüksek kişilerin işte kalma niyetleri arasında yüksek korelasyon bulunduğunu göstermiştir (Uyar, 2010: 36-37).

Tak ve Çiftçioğlu (2008: 155) tarafından yapılan araştırma sonucunda mesleki bağlılık ile örgütte kalma niyeti arasında doğrudan nedensel bir ilişki bulunamamış, ancak bulgular, iş tatmini aracı etkeninin mesleki bağlılığın örgütte kalma niyeti üzerinde etkili olabildiğini göstermiştir.

Tak ve diğerleri (2009) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan araştırma sonuçları duygusal mesleki bağlılığın meslekten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan negatif bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Araştırma ayrıca örgütten ayrılma niyeti ile duygusal mesleki bağlılık arasında nedensel bir ilişki olduğunu ve meslekten ayrılma niyetinin bunda aracı rol üstlendiğini göstermiştir.

Mesleki bağlılık, kişilerin iş performansını artırır (Lee, Carswell ve Allen, 2000), işten ayrılma niyetini azaltır, hem örgütsel hem de mesleki tatmin düzeyini yükseltir. (Günlük, 2010: 3).

Yüksek düzeyde mesleki bağlılık gösteren kişiler, kariyerlerini ilerletmek için enerji harcayan, özellik ve yeteneklerini geliştirmek için çabalayan, mesleğinde devamlılık gösteren, mesleğini bırakma niyeti düşük olan kişilerdir (Meyer, Allen ve Smith, 1993, 539; Lee, Carswell ve Allen, 2000: 800; Uyar, 2010: 59).

Bu durum yakın zamanlarda yapılan araştırmalarla da teyit edilmiştir. Mesleğe bağlılık, meslekte kalma niyetini önemli düzeyde etkilemektedir.

Wang ve diğerleri (2012: 539) tarafından yapılan araştırmada Çinli hemşireler arasında iş doyumu, mesleki bağlılık ve meslekte kalma niyeti araştırılmıştır. Çalışma sonucunda iş doyumu ve mesleki bağlılığın meslekte kalma niyeti ile gözle görülür biçimde ilgili olduğu tespit edilmiş, mesleki bağlılık ve iş doyumu arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif korelasyon bulunmuştur. Yaş ve iş konumunun, iş doyumu, mesleki bağlılık ve meslekte kalma niyeti ile önemli ölçüde ilgili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Meslekte kalma niyetine ilişkin diğerk bir araştırmada ise normatif mesleki bağlılık önemli bir faktör olarak belirlenmiştir.

Gambino'nun (2010: 2532) hemşirelerin mesleğe giriş için motivasyonu, mesleki bağlılık ve emekli olana kadar aynı işyerinde kalma niyeti arasındaki ilişkileri değerlendiren çalışmasında meslekte kalma niyeti için en güçlü göstergeler normatif bağlılık ve yaş olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucuna göre sağlık alanları ve hemşirelik okullarında, normatif bağlılığın belirleyici özellikleri olan sadakat ve yükümlülüğü teşvik etmek için, dönüşümsel değişiklikler yapılmalıdır. Daha genç hemşirelerin normatif bağlılık motivasyonu gibi, yaşlı hemşireleri meslekte tutmak için de stratejiler geliştirilmelidir (Gambino (2010: 2532).

Heijden, Dam ve Hasselhorn (2009: 616) tarafından yapılan çalışmada hemşirelikten ayrılma niyetinde mesleki bağlılığın etkileri haricinde, kişilerarası iş bağlamı, iş-ev karmaşıklığı (işin eve taşınması durumu) ve iş tatmininin önemi incelenmiştir. Bu çalışmada diplomalı hemşireler tarafından doldurulan anketlerden toplanan veriler yapısal eşitlik modeli analizi ile incelenmiştir.

Araştırmalardan elde edilen sonuçlar neticesinde mesleki bağlılık düzeyinin kişinin mesleğini sürdürme niyeti, meslekte kalma niyeti, işyerinde kalma niyeti ve meslekten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu anlaşılmaktadır.

### **2.1.6.3. Demografik Özellikler ile Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişkiler**

Çeşitli araştırmacılar tarafından mesleki bağlılık seviyesi üzerinde yaşın, eğitim seviyesinin, iş tecrübesi ve kıdemin, cinsiyet ve gelirin etkili olduğu öngörölmüş ve mesleki bağlılığı yaş, eğitim düzeyi, kıdem, cinsiyet ve bağlamında inceleyen çalışmalar yapılmıştır.

Özmen, Özer ve Saatçioğlu'nun (2005: 6) yaptığı meta analitik araştırma sonuçlarına göre yaşın mesleki bağlılık ile ilişkisi çok zayıftır. Meyer, Allen ve Smith'in (1993) hemşirelerle ilgili araştırma sonuçlarına göre, yaş, mesleğe duygusal ve normatif bağlılıkla ilişkilidir ancak devamlılık bağlılığı ile ilişkili değildir. Irving, Coleman ve Cooper (1997) çalışmasına göre yaş herhangi bir mesleki bağlılık boyutu ile ilişkili değildir. Goulet ve Singh'in (2002) çalışmasında da mesleki bağlılık ile yaş arasında ilişki olmadığı tespit edilmiştir (Özmen, Özer ve Saatçioğlu, 2005: 6).

Özmen, Özer ve Saatçioğlu'nun (2005: 6) araştırmasına göre kıdemin de mesleki bağlılık ile ilişkisi çok zayıftır.

Günlük (2010: 32) mesleğe bağlılığın kişisel vasıflar, iş özellikleri ve önceki çalışmalardaki mesleki vasıflarla ilgili olduğunu ileri sürmüştür. Bu öncüller bağlamında araştırma yapmıştır. Kişisel özellikler yaş, işte kalma süresi ve eğitim seviyesini içermiştir. Yapılan çalışmalar yaş ile mesleki bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Kişi bir örgütte ne kadar uzun süre çalışırsa onun örgüte yaptığı yatırım da o kadar çok olacaktır, bu da yüksek mesleki bağlılığa sebep olacaktır. Eğitim seviyesinin de mesleğe bağlılıkla pozitif bir ilişkisi vardır (Günlük, 2010: 32-33).

İşin özelliklerinden anlaşılan hiyerarşi ve merkezileşmedir. Normal örgütlerin profesyonel bölümlerinde hiyerarşik pozisyon ile mesleğe bağlılık arasında ters bir ilişki vardır. Çalışanlar profesyonel olmayan örgütlerde hiyerarşik olarak yükseldikçe, mesleki işlerden diğer bir deyişle teknik konulardan daha az sorumlu hale gelip daha çok örgütsel yönetim sorumluluğu ile karşı karşıya gelmeye başlarlar, bu durum çoğu örgütte böyle olmaktadır. Yüksek seviyede bağlılık gösteren profesyonel çalışanlar merkezileşmiş örgütlerden ziyade düşük seviyede çatışmaların olduğu merkezi olmayan örgütlerde çalışmayı tercih etmektedirler. Bu yüzden, örgütsel merkezileşmenin derecesi ve mesleki bağlılık ters ilişki sergiler (Günlük, 2010: 33-34).

Kwon ve Banks (2004) tarafından yapılan çalışmada demografik faktörlerin muhasebe çalışanların mesleki bağlılık seviyeleri üzerinde önemli etki yarattığı görülmektedir. Greenfield, Norman ve Wier (2008) tarafından ise cinsiyet ve yaş gibi değişkenler ile mesleki bağlılık ve etik yönelim arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir. Bryant, Moshavi ve Nguyen (2007) yaptıkları çalışmada cinsiyete göre mesleki bağlılık düzeyinde anlamlı bir farklılaşma bulamamıştır. Blau (1999) tarafından yapılan çalışmada, medeni durum, yaş, cinsiyet, tecrübe gibi faktörlerin bireylerin mesleki bağlılık düzeylerini etkilediği belirlenmiştir (Uyar, 2010: 46).

Mesleki bağlılığı cinsiyet kapsamında inceleyen araştırmalar bulunmaktadır. Kadınların ve erkeklerin mesleki bağlılık düzeylerinin farklı olup olmayacağı ciddi bir konu olarak görülmektedir.

Uyar'ın (2010: 111-115) yaptığı çalışmada muhasebecilerin mesleklerine karşı duydukları bağlılık cinsiyete göre değişmemektedir. Kadınlar ve erkekler benzer seviyelerde bir bağlılığa sahiptirler. Mesleki bağlılık değişkeninin boyutları ile yaş grubu arasındaki ilgiye bakıldığında ise daha yüksek yaş grubundaki muhasebecilerin yüksek ortalamalara eriştikleri görülmektedir. Dolayısıyla yaş

değişkeni ile mesleki bağlılık seviyesi arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Mesleki bağlılık ile yaş grubu arasındaki bağıntı incelendiğinde gruplar arası ortalama farklarının önemli olmadığı görülmektedir. Muhasebe mensuplarının elde ettikleri aylık gelir, mesleki bağlılıklarını etkilemektedir. Gelir arttıkça normatif bağlılık seviyesi yükselmekte, gelir azaldıkça ise duygusal ve devam bağlılığına ilişkin ortalamalar artmaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının eğitim seviyesi devam bağlılığını anlamlı biçimde etkilemekte diğer iki boyutta ise gruplar arasında anlamlı bir ayrışmanın olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Cunningham ve diğerleri (2012: 421) tarafından ABD'deki Ulusal Rekreasyon ve Park Derneğinde (NRPA), yani kamuda görev yapan profesyonel çalışanlar üzerinde yapılan araştırma sonuçları kadınların yüksek boş zaman etiği, düşük para etiği ve düşük devamlılık bağlılığına sahip olduğunu öngörmektedir. Kariyer görev süresi, bağlılığın her üç bileşeni ile ilişkili bulunmuştur. Çalışmada para etiğinin duygusal bağlılık ile negatif ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, erkeklerde, boş zaman etiği duygusal bağlılık ile pozitif açıdan ilişkili bulunmuştur; para etiğinin duygusal bağlılık ile olumsuz ilişkisi, devamlılık bağlılığında olumlu ilişkisi gözlemlenmiştir. Araştırmacıların düşüncesine göre, kadın ve erkek uzmanları kamu sektörüne çekmek, sektörde tutmak ve motive etmek için farklı stratejiler geliştirilmelidir.

Yaklaşık olarak aynı yıllarda doğmuş, aynı dönemin şartlarını, dolayısıyla birbirine benzer sorunları paylaşmış, benzer görevleri yapmakla sorumlu kişiler kuşakları ya da diğer bir deyişle nesilleri ifade eder. Kuşaklar arası farklılıkların nedenleri; iletişim ve ulaşımdaki değişim ve gelişmeler, insan hakları ve demokrasideki değişim ve gelişmeler, teknolojik gelişmeler, buna bağlı olarak üretim hacminin artması, yeni mesleklerin ortaya çıkması, tüketim kültüründeki değişim olarak sıralanabilir. Bu değişiklikler her türlü kurum ve organizasyonları, aileleri, eğitim sistemini, değerleri değiştirerek kişileri etkilemektedir. Kuşaklar halen iş hayatında olan kişiler için Bebek Patlaması Kuşağı (1946 - 1964), X Kuşağı (1965 - 1979), Y Kuşağı (1980 -1999), Z Kuşağı 2000 sonrası olarak sıralanmaktadır.

Tang ve diğerleri (2012: 327) tarafından yine ABD'de ki Ulusal Rekreasyon ve Park Derneği (NRPA)nde, görev yapan profesyonel çalışanlar üzerinde yapılan araştırmada çalışanların işe bağlı tutumlardan ikisi (para aşkı ve boş zaman etiği) ile duygusal, sürekli ve normatif bağlılık arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmada bu bağlılıkların cinsiyet, işyerindeki görev süresi ve meslek süresi kıstasları Baby

Boomerlar ve Gen-Xers üzerinde analiz yapılarak uygulanmıştır. “Baby boomer” doğum oranının yüksek olduğu dönemde doğmuş kişiler, “Gen-Xers” ise İkinci Dünya Savaşı sonrası, daha düşük doğum oranı olduğu sırada doğanlar (Savaş Çocukları)dır. Bu araştırmanın sonuçları baby boomer ve Gen-Xers leri yönetmek için önemli bilgiler sağlamıştır. Şöyle ki: Sonuçlar Baby boomerlar için boş zaman etiğinin duygusal bağlılık ile pozitif ilişkisini, öte yandan Gen-Xers için para sevgisinin duygusal bağlılık ile olumsuz ilişkisini ileri sürmektedir. Kariyer görev süresi tüm yaş grupları için mesleki bağlılığın her üç bileşeni ile pozitif bir ilişki içerisindedir. Gen-Xers lerde, cinsiyet (erkekler için) pozitif para sevgisi ile negatif boş zaman etiği görülmekle birlikte baby boomerlarda bu durumla karşılaşılmamıştır. Ayrıca, para sevgisi Gen-Xers erkeklerde duygusal bağlılıkla negatif ilişkili iken Gen-Xers kadınlarda böyle değildir.

Bu araştırma göstermiştir ki mesleki bağlılık farklı dönemlerde doğmuş kadın ve erkeklerde bile farklılık gösterebilmektedir. Bu durumu sadece yaşla açıklamak yeterli olmayabilecektir.

Bebek Patlaması Kuşağı için iş, işkoliklik derecesinde hayatlarının odağındadır, tek bir yerde uzun süre çalışırlar, idealisttirler. X Kuşağı kadınların da iş hayatına aktif olarak katıldıkları bir dönemi işaret eder. Bu kuşağın insanları için çalışmak zorunluluktur. aidiyet duyguları yüksek ve sadıktırlar. Onlar için bir işe girmek, bağlı olmak, uzun dönem çalışmak, emredileni yapmak çok önemlidir. Y Kuşağı kişileri teknolojiyi, rahatı seven, takım çalışmasına uyumlu, yeniliklere açık, pratik insanlardır. Rahatlıkla iş değiştirebilirler, sorumluluktan çekinmezler. Örgütte olma nedenleri örgütün kendisi için değil, kendi kariyerleri içindir. Kişilerarası ilişkileri iyidir. Z Kuşağı kendilerine güvenen, pek çok işi aynı anda yapabilen, teknolojiye bağımlı insanlardır.

Sears (2010) tarafından Kuzeybatı Amerika’da farklı kurumlarda bulunan kayıtlı hemşireler üzerinde derinlemesine çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada demografik profiller arasında pek fazla fark olmadığı, başarının sık sık tekrarlanması, destek ve iş ile ilgili taleplerde benzerlik durumlarında mesleki bağlılık anlayışının gelişmesinde önemli bir rol oynadığı ortaya çıkmıştır. Yaş, mesleki kıdem, eğitim ve bağlı olanların sayısı gibi bireysel değişkenler mesleki bağlılık gelişimini büyük olasılıkla etkilemektedir. Bu alandaki çalışmalar yine de sınırlıdır ve bazı meta-analitik bulgular teori ile çelişen genel mesleki bağlılığı incelemekte ve diğer

deneysel araştırmalar da bağlılığın spesifik anlayış yapısını gözden geçirmektedir (Sears, 2010: 21).

Gambino'nun (2009) çalışmasında normatif bağlılık, yaş, meslekteki çalışma süresi, aynı pozisyonda geçirilen süre ve çocuk sayısı emekli olana kadar aynı işyerinde çalışmaya devam etme niyeti ile pozitif ilişki içindedir. Ayrıca toplam ücret bağlılık puanları bulunduğu pozisyonda iki yıl veya daha fazla süreyle kalma niyeti olan katılımcılar açısından gözle görülür ölçüde yüksektir.

Literatür incelendiğinde yaş, kıdem ve eğitim seviyesinin mesleki bağlılığı etkileyen kişisel özelliklerden olduğu dikkat çekmektedir. Bunun yanında cinsiyetin mesleki bağlılığı etkileme durumuyla ilgili kesin bir şeyin söylenmesinin de mümkün olmadığı görülmektedir.

#### **2.1.6.4. Mesleki Bağlılıkla İlişkili Diğer Değişkenler**

Mesleki bağlılık üzerinde etkili olan bir takım değişkenler olmuş ve bunlar çeşitli araştırmacılar tarafından inceleme konusu yapılmıştır. Bu değişkenlerden bir tanesi çalışanın etik algısıdır.

Özer ve Uyar'ın, (2010: 98) muhasebe meslek mensuplarına yönelik çalışmasına göre etik düşünce ile mesleki bağlılık arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Buna göre muhasebecilerin etiksel açıdan dünyayı nasıl anlamlandırdığı ile mesleğine yönelik düşünceleri arasında bir sebep sonuç ilişkisi kurulabilmektedir. Bu bağlamda kişilerin etiksel oryantasyonları ile mesleki bağlılığın önemli bir bağıntısı olduğu görülmektedir.

Yöneticiler tarafından yüksek eğitim düzeyli, belirli bir kariyer hedefi olan ve yüksek düzeyde mesleki bağlılığı olan kişilerin kariyer yönetimine daha fazla dikkat edilmesi gerekmektedir. Çünkü bu özellikteki kişilere örgütleri tarafından gelişme fırsatları verilmediğinde, imkan yaratılmadığında örgütten ayrılmayı düşünmeleri mümkündür. Kişiler kariyer hedeflerinin tatminini sağlayan ortamda çalıştıklarında ise, örgütlerine katkıda bulunmayı istemeleri daha muhtemeldir. Bu durum yöneticilerin çalışanların mesleki bağlılığını etkileyebileceği enstrümanlardan biri olarak çalışanların kariyer yönetimi kabul edilebilir.

Mesleki bağlılığa etkisi üzerine araştırma yapılan diğer bir değişken yeterlik algısıdır.



Sezgin (2010: 146) yaptığı literatür araştırmasında öğretmenlerin bireysel ve kolektif yeterlik algısının onların mesleki bağlılığının anlamlı yordayıcısı olduğu sonucuna varmıştır.

Aydın (2010) tarafından yapılan araştırmadan elde edilen verilerin analizi neticesinde ilköğretim öğretmenlerinin mesleki bağlılıklarına etki eden faktörler; örgütsel yurttaşlık davranışı, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işe katılım olarak tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık ve işe katılım faktörlerinin bunlar arasında mesleki bağlılığa en fazla etki eden faktörler olduğu belirlenmiştir. Criss (2010) sosyal hizmetler öğrencilerine karşı yaygınlaşan hizmetten faydalanan müşteri şiddeti ve bunun gelecekteki saldırılardan korku, mesleki bağlılık ve kariyerden vazgeçme niyeti üzerine etkilerini incelemiştir. Sosyal hizmet literatürü, sosyal hizmet görevlilerinin, müşteri şiddetinin potansiyel kurbanları olduğunu göstermektedir. Bu çalışmada doğrudan ve dolaylı fiziksel saldırı, fiziksel zarar tehdidi, sözlü taciz, dava açma tehdidi ve maddi hasar incelenmiştir. ABD'deki bu çalışma öğrenciler müşteri şiddetiyle direk olarak karşılaştığında sosyal hizmetler uygulamasında gelecek için şiddet korkusu geliştirdiklerini göstermiştir. Ancak Amerikan kültürünün diğer kültürlerle benzer olmayabileceği göz önüne alınmalıdır.

Özmen, Özer ve Saatçioğlu'na (2005: 11) göre akademisyenlik mesleği mensuplarının bilhassa çok yüksek duygusal mesleki bağlılık göstermeleri önemli bir sonuçtur. Bu, akademisyenlerin mesleği ile ne kadar özdeşleştiğini işaret etmektedir. Askerlik gibi akademisyenlikte olduğu gibi mesleğin meslek olmaktan çok yaşam biçimi olarak tanımlanması da bu duygusal tepkinin bir sonucu olarak değerlendirilebilir.

Mesleki bağlılıkla ilgili üzerinde araştırma yapılan diğer bir değişken bilişsel ahlaki gelişim olmuştur.

Uyar (2010) tarafından muhasebeciler üzerinde yapılan araştırmaya göre muhasebecinin karşı karşıya geldiği mesleki etik ikilemlerde, etik kararı tercih etmesi mesleki bağlılığı artırırken, etik dışı karar vermek durumunda olan muhasebecilerin, mesleki bağlılık düzeyleri zayıflamaktadır.

Her insanın kişilik özelliği aynı olmayacağı gibi bağlılık düzeyleri de aynı olmayacaktır.

Kişilik özellikleri mesleki bağlılık üzerinde etkili olabilmektedir. Yousaf, Sanders ve Shipton (2013: 211) tarafından Pakistan'da biri özel sektörde yer alan bir hastanede, diğeri de kamu sektöründe yer alan bir üniversite hastanesinde toplam

400'den fazla çalışan ile yürütülen çalışma sonuçları proaktif kişilikle mesleki bağlılığın ilişkili olduğunu ve proaktif kişiliğin duygusal mesleki bağlılığa olumlu etkileri olduğunu göstermiştir. Mesleki doyum, proaktif kişilik ve duygusal mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye kısmen yardımcı olmaktadır. Politik yeteneklerin, proaktif kişilik ve duygusal mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye herhangi bir etkisi bulunamamıştır. Politik yetenekler bir şekilde proaktif kişilik ve duygusal örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

Kişilik özelliklerini daraltılmış bir kapsamda inceleyen söz konusu araştırmaya ilaveten farklı kişilik özellikleri ve mesleki bağlılık ilişkisini araştırarak çalışmalar yapılmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Günlük (2010: 34) “mesleki bağlılığı etkileyen mesleki nitelikleri terfide mesleki ölçütler, mesleki sertifika ve meslek üyeliği” olarak sıralamış ve bunların mesleki bağlılıkla pozitif yönde ilişkili olduğunu belirtmiştir.

Son yıllarda yapılan mesleki bağlılığı etkileyen faktörlere ilişkin araştırma sonuçları literatüre önemli katkılar sağlamaktadır. Bunlardan biri motivasyon ve sertifikasyon durumuyla ilgilidir.

Fertig (2011) tarafından motivasyon ve sertifikasyon durumunun mesleki bağlılık ve iş yeterliğine etkilerini araştıran bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışma sertifikaların yalnızca sembolik referanslar olduğunu inkar etmemesine rağmen, hem sertifikasyon hem de belgelendirme motivasyonu ile ilgili daha çok pozitif sonucu test etmeyi amaçlamıştır. Bu çalışma sonuçları, sertifika için daha çok özgür iradeye (self determinasyona) sahip bireylerin, daha fazla iş yeterliğine ve daha fazla mesleki bağlılığa sahip olduklarını göstermiştir.

Mesleki bağlılığa ilişkin bir güncel araştırma da gazetecilik kariyeri yapmak isteyen öğrencilerle ilgilidir.

Vernon (2011) tarafından yapılan çalışmada, gazetecilik kariyeri yapmak isteyen öğrencilerin kararlarını ve bu alandaki bağlılıklarını etkileyen faktörler ele alınmıştır. Öğrencilerin gazeteci olma isteği ve bu alana bağlılıklarını etkileyen faktörleri analiz etmek için (üç temel mesleki motivasyon – duygusal, devam ve normatif motivasyon- dikkate alınarak) nitelendirici analiz yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada gazetecilik okuyan öğrencilerin bu meslekte devam etme kararını etkileyen faktörleri ve bu alana bağlılıkları ile iletişim fakültesinin diğer alanlarında okuyup gazetecilik dersi alan öğrencileri karşılaştırmıştır. Bulgular şu andaki gazetecilik endüstrisi hakkında öğrencilerde oluşan algının gazetecilik mesleğine

devam etme kararlarında veya bu alana bağlılıklarında, diğer etmenlerle karşılaştırıldığında, örneğin gazetecilik becerileri (yazı, haber vb.) ve medya algıları, maaş beklentileri ve lise ve üniversitede gazetecilik aktivitelerine katılımları ile karşılaştırıldığında, çok etkili olmadığını gözler önüne sermiştir.

Gwyn (2009) rehberlik ilişkisi kalitesinin hemşirelik fakültesinde mesleki bağlılığa etkisini incelediği araştırmasında rehberlik ilişkisi kalitesini belirten toplam puanlar ile hemşirelik fakültesi duygusal mesleki bağlılık puanları arasında istatistiksel destek bulmuştur. Araştırmacı hemşirelik eğitime vurgu yapmış hemşirelik eğitimini hemşirelik fakültesinde kalmak için pozitif bir etki gösterebilecek bir argüman olarak değerlendirmiştir.

Bu araştırmayla rehberlik ilişkisi de mesleki bağlılığa etkisi olan bir faktör olarak ortaya çıkmıştır.

Mesleki bağlılıkla ilgili olarak Türkiye’de bankacılar üzerinde yapılmış bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bununla birlikte çeşitli meslek gruplarına ilişkin mesleki bağlılığın diğer değişkenlerle ilişkilerini araştıran uluslar arası güncel çalışmalar mevcuttur. Bunlar aşağıda özetlenmektedir.

Weng ve McElroy (2012: 256) tarafından örgütsel kariyer gelişimi, duygusal mesleki bağlılık ve ayrılma niyeti konusunda Çin Halk Cumhuriyetinde yapılan çalışmada kariyer büyümesinin bazı etmenlerinin ayrılma niyeti ve duygusal mesleki bağlılıkla arasındaki ilişkiler ağı içerisinde kısmi bir arabuluculuk rolü üstlendiği tespit edilmiştir.

Kariyer bağlılığının, mesleki bağlılıkla benzerlik içerdiği göz önüne alınırsa söz konusu araştırmanın literatüre farklı bir katkı sunduğu düşünülebilir.

Simola (2011: 67) tarafından işletme yönetimi öğrencileri üzerinde yapılan çalışmada bağlılık ve şirketlerde bulunması gereken kurumsal özellikler açısından sahip oldukları ilk tam zamanlı iş için araştırma yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre duygusal mesleki bağlılık diğerlerinden farklı bir şekilde, bir kurumda çalışmak ve bu yolla profesyonel gelişim fırsatları yakalamak açısından atfedilen özelliklerle pozitif yönde ilişkili bulunmuştur. Öte yandan normatif mesleki bağlılık ise farklı ve sosyal açıdan sorumluluk sahibi, saygın, tanınmış kurumlarda çalışma açısından pozitif etkileşim içinde tespit edilmiştir.

Klassen ve Chiu (2011) tarafından görevde bulunan ve henüz göreve başlamamış öğretmenler arasında mesleki bağlılık ve ayrılma niyetini araştırmak amacıyla yapılan çalışmada sonuçlar, benzer faktörlerin - öz yeterlik, iş stresi ve

öğretim içeriğinin- hem görevde bulunan hem de henüz göreve başlamamış öğretmen adayları açısından mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Göreve henüz başlamamış öğretmen adayları, görevdeki öğretmenlere nazaran daha yüksek mesleki bağlılık ve daha düşük iş stresi taşımaktadır.

Göreve henüz başlamamış kişilerin mesleklerine daha yüksek bağlılık duyuyor olmaları olumlu bir tutumdur. Ama görevdekilerin bağlılıklarının daha az olması ise bazı hayal kırıklıklarının ve bir takım sorunların varlığına işaret etmektedir.

Blau (2009: 116) tarafından mesleki bağlılığın dört yönlü modelinin yardımıyla, bir personelin meslekten ayrılma niyetini açıklamaya çalışmak amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada mesleki bağlılığı ölçmek için masaj terapistleri ve beden işçileri arasında araştırma yapılmıştır. Çalışmada mesleki bağlılığın dört boyutunu kapsayan hipotez test edilmiştir. Blau'ya (2009: 116) göre kurumun işlerinin yeniden yapılandırılmasının sürmesi, işveren ile personel arasındaki ilişkinin daha az istikrarlı olmasına yol açmaktadır.

Tiffany Berzins (2013) araştırmasında önceki araştırma bulgularını, üniversite öğrencilerinde mesleki ve kişiler arası roller arasındaki ortaklıkları inceleyerek genişletmiştir. Araştırmada erkek ve kadınlar açısından duygusal destek beklentisi ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkilerde gözle görülen farklar su yüzüne çıkmıştır. Bu bulgular kişiler arası ilişkilerde daha başarılı sonuç beklentisi ve daha yüksek düzeyde mesleki bağlılık gösteren yetişkinlerin olabilmesi için çıkarımlar içermektedir.

Duyguları iştenayrı düşünmek çok da kolay olmamaktadır. Sonuçta insan duygusal bir varlıktır ve iş hayatından duyguların soyutlanması da beklenemez. Duygusal destek beklentisi kadın ve erkeklerde farklı düzeylerde de olsa hayat boyunca devam etmektedir.

Dean (2010) tarafından Washington devlet sınıf öğretmenleri arasında yapılan bir çalışmada sonuçlar, öğretmenlerde düşük stres ile öğretmenlerin mesleki bağlılık ve kontrol odağının yüksek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Mesleki bağlılık ve kontrol odağı arasındaki kuvvetli ilişkinin var olduğu da tespit edilmiştir. Bu özelliklerin yanı sıra, erkek cinsiyetin, daha düşük stres açısından önemli bir belirleyici olduğu görülmüştür.

Mevcut işgücü yaşı, genel nüfus yaşı ve her sektördeki büyüme ihtiyacına bağlı olarak çalışanların mesleklerine bağlılığına ve bu meslekte kalma niyetlerine katkıda bulunacak faktörleri araştırmak giderek daha önemli hale gelmiştir.

Sharbaugh (2009) tarafından hemşirelerin mesleki kimlik, kariyer memnuniyeti ve mesleki bağlılık ile bu meslekte kalma niyetlerini açıklamak ve hemşirelerin mesleki kimliği, kariyer tatmini ve mesleki bağlılığı ile hemşirelik mesleğinde kalma niyeti arasında nasıl bir ilişki olduğunu keşfetmek amacıyla ABD’de bir çalışma yapılmıştır. Hemşirelerde, daha yüksek derecede mesleki kimlik, yüksek kariyer memnuniyetini, kısmen yüksek mesleki bağlılık ve güçlü bir şekilde hemşirelik mesleğinde kalma niyeti belirlenmiştir. Hemşirelerin mesleki kimliğinin hemşirelik mesleğinde kalma niyeti açısından en iyi öncül olduğu ortaya çıkmıştır.

## **2.2. Tükenmişlik**

Çalışmanın bu kısmında Tükenmişlik kavramı ve boyutları, tükenmişliğin nedenleri belirtileri ve sonuçları ile diğer değişkenlerle ilişkileri izah edilmektedir.

### **2.2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Boyutları**

Çalışma hayatının giderek artan temposuna ve sürekli değişen yapısına, çalışanların uyum sağlaması giderek zorlaşmıştır. 1950’li yıllardan bu yana fark edilmeye başlanan, 1970’li yıllarda kavramlaşan bu hızlı temponun insan hayatı üzerinde olumsuz etkileri görülmeye başlanmıştır. İlk başlarda bu olumsuz etkiler stres kavramı ile açıklanmaya çalışılırken, daha sonraları bu durum "tükenmişlik" kavramı ile ifade edilmeye başlanmıştır Boyar (2011: 1). Tükenmişlik, merkezinde bireyin zarar görmesiyle başlayan, buna bağlı olarak sosyal çevresini etkileyen, örgüt açısından verimlilik, kalite gibi maddi zararlara sebebiyet veren ve toplumsal boyutta da sosyal bir problem olarak ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişlik ilk olarak 1970’lerde Amerika’da müşteri hizmetlerinde çalışan insanların mesleki bunalımını ifade etmek için kullanılmıştır. Tükenmişlik araştırmacılarından çok daha önce sosyal bir problem olarak gözlenmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 398).

Tükenmişlikle ilgili 1970'li yıllarda başlayan ilk araştırmalar, sağlık alanında özellikle hemşireler üzerinde yapılmıştır, ilerleyen yıllarda insanlarla sürekli yüz yüze çalışılan mesleklerden başlayarak, diğer mesleklere doğru yayılmıştır. Başlangıçta, yüz yüze ilişki ve etkileşimin gerektiği doktorluk, hemşirelik, sosyal çalışmacılık gibi meslek çalışanlarında incelenmeye başlanmıştır (Maslach ve Leiter, 1997). Doktorlar, öğretmenler, avukatlar, hemşireler, bankacılar ve polisler gibi insanlarla yüz yüze çalışan bireylerde (Polat ve diğ., 2009: 217) bu olgu sıklıkla ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982; Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Ardıç ve Polatçı, 2009: 22; Baş, 2012: 32).

Tükenmişliğin sadece hemşirelik, öğretmenlik gibi mesleklerde görülebileceği iddia edilse de, sonraki araştırmalarda çeşitli iş kollarında ortaya çıktığı belirlenmiştir. Yakın zamanlı çalışmalar, tükenmişlik sendromunun günümüzde neredeyse tüm sektör ve meslek gruplarında görülebildiğini, günümüz çalışanın iş ortamında daha çok tükenmişlik yaşadığını ortaya koymaktadır.

Tükenme kavramı, ilk kez Herbert Freudenberger (1974) tarafından ortaya atılmış, sonra Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 482; Özçınar, 2005: 5; Kaçmaz, 2005: 29; Taycan ve diğ., 2006: 101). Freudenberger'e (1974:159) göre tükenmişlik, mesleki bir tehlikedir.

Freuderberger (1974: 159) çalışmasında tükenmişliği başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak tanımlamıştır (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 85; Bağcı ve Karagül, 2013: 185; Üngüren ve diğ., 2010: 2923; Ok, 2004: 57; Şıklar ve Tunalı, 2012: 76; Ardıç ve Polatçı, 2009: 22; Maden, 2013: 96; Gezer, 2008: 22).

Aşırı istekler kişinin enerjisini, iç kaynaklarını ve savaşıma mekanizmasını tüketir, sonunda bir bitkinlik olur.

1976 yılında Maslach konuyla ilgili çalışmalar yapmış ve tükenmişliğe ilişkin ölçek geliştirmiştir. Maslach' a( 2003: 189) göre tükenmişlik iş yerinde stres yaratn durumlara karşı ortaya çıkar. Uzun süreli psikolojik bir sendrom olup özellikle iş ve çalışan arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanır. Kronik bir gerginliktir.

Daha sonra tükenmişlik konusunda çalışmalara öncü durumunda olan Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği, fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk ile birlikte kişinin yaptığı işe, diğer insanlara ve hayata

karşı gösterdiği olumsuz tutumları içeren zihinsel ve fiziksel boyutlu bir sendrom olarak ele almıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Çelikkaleli, 2011: 39; Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 482; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 116; Ardiç ve Polatçı, 2009: 22; Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 177; Ersoy ve Utku, 2005a: 44). Bu kapsamda tükenmişlik yalnızca yorgunluk, yıpranma ve iş tatminsizliğinden ibaret olarak görülmemekte daha geniş anlamlar içermektedir.

Çapri'ye (2006: 63) göre tükenmişliğin en çok kabul görmüş diğer bir tanımı Pines ve Aronson'un (Pines ve Aronson, 1988) tanımıdır ve Buna göre, tükenmişlikte, şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybı olur. Devamlı stres, umutsuzluk, çaresizlik ve kapana kısılmışlık duyguları yaşanır. Fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumu yaşanır.

Tükenmişlikte beklentiler, tutumlar ve algılamalar vardır. Kişisel düzeyde ortaya çıkar ve kişinin içsel bir durumudur.

Günümüz iş dünyasında sürat ve profesyonelliğin artması ve çalışanların her geçen gün daha fazla baskı altına hissetmeleriyle birlikte bireysel ve örgütsel açıdan mücadele edilmesi gereken önemli bir sorun haline gelmiştir.

İşlerinden dolayı ağır duygusal taleplerle karşılaşan ve devamlı diğer kişilerle yüz yüze çalışmak zorunda kalan kişilerde görülen, fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, hayata, işe ve diğer kişilere karşı olumsuz tutumlarla gösterilmesiyle ortaya çıkan bir sendromdur (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 398).

Tükenmişlik kavramının anlaşılmasını kolaylaştırmak açısından zıt kavramlarının neler olduğunu belirtmek faydalı olacaktır.

Ardıç ve Polatçı, (2009) işle bütünleşmeyi tükenmişlik sendromunun zıttı olarak ifade etmiş ve araştırmıştır. Tükenmişlik sendromunun zıttı işle bütünleşme olarak ifade edilirken Boyar (2011: 34) tarafından “duygusal tükenmenin zıttı enerji, duyarsızlaşmanın zıttı aidiyet ve kişisel başarısızlığın zıttı ise yeterlilik kavramı” olarak belirtilmiştir. Tükenmişlik başladığında, çalışma isteği azalmaya ve üç pozitif duygu yerini ağır ağır diğer üç negatif duyguya bırakmaya başlamaktadır. Enerji yerini duygusal tükenmeye, aidiyet yerini duyarsızlaşmaya, yeterlilik ise yerini yetersizliğe bırakmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997).

Tükenmişlik hastalık gibidir. Hatta yayıldığı bile düşünülebilir. İnsan içinde birçok olumsuz duyguyu biriktirir. Bu duygular da birbirini tetikler, ortaya daha olumsuz bir tablo çıkar.

“Bireyler yaptıkları işten kaynaklı olarak yorgunluk ve bitkinlik hissettiklerinde, işlerinin gereği olarak bir arada olmak zorunda oldukları kişilerden soğuyarak onlardan uzaklaştıklarında ve işlerinin gerektirdiği faaliyetleri başarılı bir biçimde yapamadıklarına yönelik bir düşünce geliştirdiklerinde tükenmişlik yaşamaya başlayabilmektedirler” (Çelikkaleli, 2011: 40). Sunulan hizmet, hizmetin kalitesi doğrudan olumsuz yönde etkilenmektedir (Kaçmaz, 2005: 29).

Günümüzde farklı meslekle mensuplarında görülen tükenmişlik sendromu hakkında birçok araştırma yapılmış; neden ve sonuçları izah edilmeye çalışılmıştır. İnsanlarla yüz yüze çalışan, hizmet sektöründeki meslek gruplarının tükenmişlik açısından riskli olduğu kabul edilmektedir.

Buraya kadar yapılan tanımlamalardan tükenmişlik kavramında en dikkat çekici ortak hususların bireyin enerji kaybı, bitkinlik, gerginlik, çaresizlik olguları olduğudur. Olumsuzluk içeren bir sendromdur ve özellikle insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde daha çok görülmektedir. Zaman zaman tükenmişlik strese yakın bir kavram gibi görülebilmektedir

Tükenmişlik yaşayan insan kendisini çok olumsuz duygular içinde hisseder, sorunlar karşısında zayıf hisseder, çözüm bulamaz, aslında stresten daha olumsuz bir durum olarak görülür.

“Tükenmişliği, örgütsel kökenli diğer stres kaynaklarından ayıran özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır” (Azizoğlu ve Özyer, 2010: 138).

Tükenmişlik ile stresin kavramsal yapılarının farklı olduğu Boyar'ın (2011) çalışmasında da görülmüştür. Muhasebecilerin iş ortamında yaşadıkları rol çatışmasının yol açtığı stres düzeyinin, onları duygusal açıdan canlı tutan bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Tükenmişlik sanki bir örgütte uzun süre çalışanların yaşadığı bir olgu gibi algılanabilmektedir. Ancak kariyerine henüz yeni başlamış bir kişinin de tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalabilmesi mümkündür. Cherniss (1980) tükenmişliği, stres ile bağdaştırmış ve tükenmişliğin stresin bir sonucu olduğunu vurgulamıştır.

Anlamca birbiriyle ilgili görünen tükenmişlik ve stres kavramları arasındaki benzerlik ve farklılıkların ortaya konması önemlidir. Tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal boyutu iş stresi ile ilgilidir. Yoğun iş stresine duygusal tepkidir. Bu anlamda psikolojik bir sonuçtur.



Cherniss (1980) daha önceki çalışmasını yaptığı hizmet sektörü çalışanları üzerindeki araştırmasını, on yıl aradan sonra tekrarlamıştır, ilk araştırmasında tükenmişlik yaşayanların, on yıl sonraki durumunu gözlemlemiştir. Çalışmadan sonra anlaşılmaktadır ki kariyer başlangıcında yaşanan bu tükenmişliğin çalışanı uzun süre etkileme durumu olmamaktadır.

Tükenmişliğin boyut ve konumunu açıklayan teorileri bireysel, bireylerarası ve örgütsel yaklaşımlar şeklinde bir sınıflandırmaya tabi tutmak mümkündür.

“Bireysel yaklaşımların üzerinde durduğu nokta, yüksek hedef ve beklentiler ile yüksek bir motivasyona sahip olmanın tükenmişliğe yol açtığıdır” Boyar (2011: 32). Zaten, Gündüz (2012: 1751) ile Meydan, Basım ve Çetin, (2011: 178) Tükenmişlik yaşayanlar, amaçlarına ulaşmak için yoğun çaba gösterirler, sınırlarını ve potansiyellerini zorlarlar. Aslında idealistler tükenmişliğe daha yakındır.

Bireylerarası yaklaşımlara göre tükenmişlik, hizmet verenler ile hizmet alanlar arasındaki ilişkilerin duygu yüklü olmasıyla ortaya çıkmaktadır. Kişiler, duygusal tükenmişlikle başa çıkmak için, işlevsiz bir yol olan duyarsızlaşma yolunu seçerler. İkinci yaklaşımda ise hizmet verenler ile hizmet alanlar arasındaki duygusal talep gerekliliği, hizmet verenin müteakabiliyet beklentisi ile doldurulmaktadır.

Örgütsel yaklaşımlar, tükenmişliği örgüt düzeyinde ele alırken üç farklı açıdan yaklaşmaktadır. İlk yaklaşım, genç çalışanlar arasındaki tükenmişliğin üzerinde durur. Bir beklenti şoku vardır. İkinci yaklaşım, tükenmişliği aşama aşama ilerleyen tehlikeli bir süreç olarak ele alır. Üçüncü yaklaşım da ise, tükenmişlik çalışan ile iş ortamı arasındaki uyumsuzluk olarak incelenmektedir (Boyar, 2011: 40).

Tükenmişliğin boyutlarının aslında bir sıra izlediği dikkat çekmektedir. Duygusal olarak başlayan tükenmişliği diğer insanlara karşı duyarsızlaşma ve sonrasında kendisini yetersiz ve başarısız hissetme şeklinde bir sıra takip etmektedir.

Tükenmişliğe ilişkin en yaygın boyutlandırma Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılandır. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliğin boyutlarını duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak ifade etmiştir. Birçok çalışmada (Maslach ve Zimbardo, 1982:3; Ergin, 1992: 143; Cordes ve Dougherty, 1993: 627; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 116; Ersoy ve Utku, 2005a: 44; Gezer, 2008: 24; Ardiç ve Polatcı, 2009: 22; Üngüren ve diğ., 2010: 2923; Yazıcı ve Avcı, 2011: 30; Çelikkaleli, 2011: 39; Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 85; Meydan, Basım ve Çetin,

2011: 178; Baş, 2012: 32;) tüklenmişlik bu üç boyut çerçevesinde kabul edilmiştir. Süreklilik niteliği taşıyan bu olgu üç boyutludur: Maslach ve Jackson duygusal tüklenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliğine ilişkin duyguları kapsamına alan üç kategori ortaya koymuştur. Duygusal tüklenmede; çalışanların duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmelerinde artış, duyarsızlaşmada; başkalarına karşı olumsuz ve kayıtsız tutumlar, kişisel başarıda; kişinin kendi kendini olumsuz olarak değerlendirmesi söz konusudur (Tekin, Taşğın ve Baydil, 2009: 1003).

Tüklenmişliğin ilk boyutu duygusal tüklenmedir.

Duygusal tüklenme işgörene yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve bunun sonucunda tüketilmiş olma duygusu hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:101; Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 85). Duygusal tüklenme, enerji eksikliği ve bireyin duygusal kaynaklarının bittiği hissine kapılmasıyla ortaya çıkar (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Maden, 2013: 96). Bu duygusal yoğunluğu yaşıyan kişi, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür (Tevrüz, 1996: 45; Boylu, 2012: 124; Ersoy ve Utku, 2005a: 44) duygusal yönden kendini yıpranmış hisseder, kişide enerji eksikliği, yorgunluk görülür (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 85; Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

Duygusal tüklenme; tüklenmişliğin merkezinde yer alır. Tüklenmişliğin bireysel stres boyutunu işaret eder, kişinin fiziksel ve duygusal kaynaklarında azalmayı ifade eder (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402). Duygusal tüklenme, iş taleplerinin ve değişikliklerin yarattığı strese verilen ilk tepkidir (Maslach ve Leiter; 1997: 17).

Duygusal tüklenme, tüklenmişliğin başlangıcı olup, en önemli boyutu olarak görülmektedir. İnsanlarla yüz yüze ve yoğun ilişki kurulan mesleklerde daha çok hissedilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:100; Gezer, 2008: 25; Kaya ve diğ., 2010: 403; Şıklar ve Tunalı, 2012: 76). Duygusal yönden zor bir çalışma temposu içindeki çalışan, kendini zorlar ve diğer insanların duygusal talepleri karşısında zorlanır, duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle duygusal bir yorgunluk yaşar ve çalıştığı iş yerinde hizmet ettiği kişilere geçmişte olduğu kadar sorumlu davranmadığını düşünür. Kaygı ve gerginlik duygusunu aşamayan kişi için sonraki gün işe gitmek çok zordur. Bu aşamada tüklenmişliğin stres boyutunu yaşıyan birey kendisini fiziksel ve duygusal açıdan aşırı yorgun ve yıpranmış hisseder, işe odaklanamaz ve müşterilere karşı kendisini önceden olduğu kadar sorumlu hissedemez (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23), stresi daha fazla yönetebilecek güçten

yoksun isterler. Bu şartlarda çalışanın ya çalışmakta olduğu örgütü terk etmek ya da ruhsal çöküntüye girmek şeklinde iki tercihle karşı karşıya kalır (Üngüren ve diğ., 2010: 2923). Duygusal tükenmede işgören duygusal anlamda birçok duyguya kayıtsız kalır.

Tükenmişliğin iş stresiyle ilgili bu boyutunda kişi iş hayatının zorlu temposu içerisinde zaman zaman beklentilere cevap veremez, buna karşı duygusal tepki gösterir. Bunların sonucunda işe geç kalma, gitmeme, işi bırakma gibi kurumuna zararı dokunabilecek hareketlerde bulunabilir.

Ancak her ne kadar tükenmişlik denilince kişilerde dar anlamda duygusal tükenmişlik algısı oluşmakta ise de duygusal tükenme boyutu, tükenmişlik kavramını tek başına açıklamak için yetersizdir. Bu bağlamda duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutları da dikkate alınmalıdır.

Tükenmişliğin ikinci boyutu duyarsızlaşmadır.

Duyarsızlaşma çalışanın duygudan yoksun bir biçimde; ilgisiz, soğuk ve katı davranışlar göstermesi şeklinde tanımlanmıştır. (Maslach ve Jackson, 1981: 99) Duyarsızlaşma, çalışma arkadaşlarına, müşterilere, çalışılan kuruma karşı sergilenen duyarsız tutumlara ve kişinin diğerleriyle arasına mesafe koyma teşebbüsüne karşılık gelmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Maden, 2013: 96). Duyarsızlaşma tükenmişliğin kişiler arası boyutu olarak nitelendirilmekte (Budak ve Sürgevil, 2005: 96), insanlara karşı olumsuz tutum gösterme ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir. Duyarsızlaşan kişi, bütün yaşamının başkaları tarafından ele geçirildiğini düşünür, insanları hayatından çıkarıp tek başına kalmak ister (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23). Duyarsızlaşma, insanlara karşı küçültücü bir dil kullanması, insanları kategorize etmesi çalışanların hizmet ettiği kişilere birer insan yerine nesne gibi davranmasıyla, katı kurullarla iş yapma ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma (Tevrüz, 1996: 45; Boylu, 2012: 124; Ersoy ve Utku, 2005a: 44) ve hizmet ettiği kişiler ile arasına mesafe koyma şeklinde kendini gösterir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 403; Leiter ve Maslach, 1988: 297; Üngüren ve diğ., 2010: 2923).

“Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma insanlara karşı olumsuz tutum ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir. Duyarsızlaşan birey, diğer insanlarla olan iletişim ve etkileşimini en alt düzeye indirir ve duygusal anlamda bir tampon bölge oluşturur” (Gezer, 2008: 26).

Tükenmişliğin üçüncü boyutu kişisel başarısızlıktır.

Bazı çalışmalarda, kişisel başarısızlık, duygusal tükenmenin, duyarsızlaşmanın ya da her ikisinin bileşkesinin bir sonucu (Lee ve Ashforth, 1996) olarak ele alınmaktadır. Bazı çalışmalarda ise, tükenmişliğin diğer boyutlarına kıyasla daha az ilgi görmüş olup, tükenmişliğin bir boyutu olarak değil, bir sonucu olarak değerlendirilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 403; Boyar 2011: 36).

Çalışanın işiyle ilgili kendisini olumsuz değerlendirmesi, yani işinde yetersiz ve başarısız hissetmesi olarak tanımlanmakta (Maslach ve Jackson, 1981: 99), kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması anlamına gelmektedir. (Tevrüz, 1996: 45; Boylu, 2012: 124; Öztürk, Koçyiğit ve Bal: 2011: 85; Maslach, 2003: 190; Ersoy ve Utku, 2005a: 44; Maden, 2013: 97). Kişi işinde başarısız olduğunu düşünür ve tatminsizlik duyar (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 85; Tuğrul ve Çelik, 2002: 2), işlerinde ilerleme kaydetmeyip, hatta gerilediğini düşünen bu kişiler kendilerini suçlu hisseder (Şıklar ve Tunalı, 2012: 76; Üngüren ve diğ. 2010: 2924; Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 179; Ersoy ve Utku, 2005a: 44) ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar (Tevrüz, 1996: 45; Boylu, 2012: 124).

Kişi bütün olumsuzlukların sonucunda, daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark eder, iş ve insan ilişkileri konusunda bir yetersizlik duygusu içerisine girer (Maslach ve Zimbardo, 1982; Cordes ve Dougherty, 1993:624; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Ardiç ve Polatçı, 2009: 23).

### **2.2.2. Tükenmişliğin Nedenleri, Belirtileri ve Sonuçları**

Çalışmanın bu kısmında tükenmişlik kavramının ortaya çıkış nedenleri, belirtileri ve sonuçları ele alınacaktır.

#### **2.2.2.1. Tükenmişliğin Nedenleri**

Tükenmişlik kavramı ilk kez gündeme yeldiği zamanlarda, daha çok bireysel faktörler kaynaklı bir problem olduğu düşünülmüştür. Bu geleneksel bakış açısına göre, problem kişidedir ve çözüm kişinin sorunlarını ortadan kaldırmak veya kişiden kurtulmaktır. Fakat sonraki çalışmalarda tükenmişliğin sadece birey odaklı bir problem olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu görüşe göre tükenmişlik bireysel değişkenlerden ziyade, çalışma ortamı ve meslek ile ilgili değişkenlerden etkilenen

örgütsel faktörler kaynaklı bir problemdir (Maslach ve Leiter, 1997; Polatçı ve Özçalık, 2013: 23).

Başarılı olma yolunda beklentinin yüksek olması ama bunu kısıtlayan kurumsal baskılar kişide tükenmişliğe yol açar.

Tükenmişlikle ilgili yapılan çok sayıda çalışmadan elde edilen bulgular ve araştırmacıların gözlemleri sonucunda tükenmişliğe etki eden faktörlerin bir bölümünün kişinin kendisinden kaynaklandığı, diğer bir bölümünün de dış çevreden kaynaklandığı belirlenmiştir. Dolayısıyla tükenmişliğin nedenlerini bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayırmak mümkündür.

Bireysel nedenler kapsamında aşağıdaki hususları belirtmek uygun olacaktır:

Medeni durum, yaş, işe bağlılık, güdülenme, yetersiz ücret düşüncesi, çocuk sayısı, bireysel yaşantıda karşılaşılan stresler, yetki sorumluluk dengesizliği, iş doyumsuzluğu, üstlerinden destek görmeme, fiziki çalışma koşullarının olumsuzluğu, güvensizlik ve grup içi çatışmalar, inisiyatif kullanamama (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 484; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 117; Özçınar, 2005: 8) bireysel ihtiyaçlar, empati yeteneği, cinsiyet, eğitim düzeyi, kişilik yapısı, performans (Sürgevil, 2006:49; Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 85; Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 179) bireysel nedenler başlığı altında ele alınabilir.

Ancak söz konusu faktörlerin herkes için aynı etki derecesinde olduğu söylenemez. Bireysel faktörler değişik kişilikteki bireyleri değişik biçimlerde etkileyebilir. Bütün şartların aynı oldu bir ortamda bile bir kişi tükenmişlik hissederken diğeri hissetmeyebilir.

Boyar, (2011: 57) tükenmişliğe yol açan ana kaynakları, rol stres, kişisel özellikler, karakter özellikleri, işe bakış açısı olarak ele almıştır.

Karmaşık örgüt yapıları içeren organizasyonlarda çalışanların hem birden fazla rol alması, hem de birkaç yönetici ile çalışması çok karşılaşılan bir durumdur. Bu durum çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışmasına girmesine sebep olabilmektedir. Bir de aşırı iş yükü ilave edilirse tükenmişliğe etkisi muhtemeldir.

Kişisel özelliklerden, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve mesleki tecrübe gibi unsurların tükenmişlik üzerine olan etkileri çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur.

Boyar, (2011: 62) “dayanıklılık, kontrol odağı, başa çıkma tarzı, özsaygı, kişilik tipi, A tipi davranış, nevrotik ve dışadönük” gibi sıralanabilecek karakter

özelliklerinin tükenmişlik üzerine olan etkisinin oldukça karmaşık olduğunu belirtmiştir.

Kişilik tipi olarak A tipi ve B tipi kişilik özellikleri de tükenmişlikte farklılık gösterir. A tipi kişiliğin daha hırslı, mücadeleci, başkalarıyla yarış içinde, B tipi kişiliğin ise sakin, sosyal rahat, kendinden emin olduğu dikkate alınacak olursa A tipi kişiliğin tükenmişliğe daha yakın olduğunu görmek mümkündür. Bu kapsamda Gezer'de (2008: 34) A tipi ve B tipi kişilik yapılarını incelediğinde, A tipi kişiliğin tükenmişliğe daha yakın olduğunu belirtmiştir.

İşle ilgili gerçekçi olmayan ve yüksek beklentiler tükenmişliğe neden olmaktadır. Bu yüksek idealler, yüksek enerji tüketimine sebep olmaktadır. Başlangıçta “duygusal tükenmişliğe yol açmakta, ardından duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığa götürmektedir” (Boyar, 2011: 64).

Tükenmişliğin örgütsel nedenleri konusunda aşağıdaki hususları belirtmekte fayda vardır:

Maslach ve Leiter (1997) kontrol, aidiyet, ödüller, iş yükü, adalet ve değerler ana başlıklarını tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler olarak belirtmiştir (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: 85; Budak ve Sürgevil, 2005: 97; Gezer, 2008: 34).

Yukarda sayılanlar da dâhil olmak üzere; örgüt yapısı, iş niteliği ve meslek tipi, çalışma saatleri, nöbet, fazla mesai, iş yeri fiziki özellikleri, aşırı yasaklar, kararlara etki derecesi, arkadaş ve amir desteği, iş gerilimi, düşük ücret, rol belirsizliği, eğitim durumu, takdir görmeme, örgüt içi ilişkiler, (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 484; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 117; Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 179; Özçınar, 2005: 7), olumsuz iş güvenliği, kötü yönetim, baskı, zayıf iletişim, işbirliği ve zayıf sosyal ilişkiler, plan ve politikalar, ilerleme fırsatı yokluğu, ödüllendirme eksikliği, rol çatışması (Sürgevil, 2006: 50; Şıklar ve Tunalı, 2012: 77) tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler olarak ele alınmaktadır.

Değerler açısından uyumsuzluk, başka bir deyişle değer çatışması, tükenmişliğin üç boyutuyla da ilişkili bulunmuştur (Leiter, 2003; Gezer, 2008: 40).

Bu durumda değer çatışması da tükenmişliğin ciddi bir nedeni olarak ortaya çıkmaktadır. Yönetim kademelerince bütün çalışanların benimseyeceği bir değerler sistemi oluşturmak veya oluşmasına engel olmamak önem arz etmektedir.

Tükenmişliğin insanlara yönelik işlerde çalışanların karşılaştığı bir durum olduğu görülmektedir.

### 2.2.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik, yoğun duygusal talepler olan ortamda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar geliştirme gibi belirtilerin olduğu bir durumdur.

Tükenmişlik bir semptomlar örüntüsüdür ve bu birdenbire değil, yavaş yavaş ve uzun bir süre sonunda ortaya çıkan bir durumdur (Ersoy ve Utku, 2005a: 44).

“Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte, genel olarak fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir” (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30).

Yapılan araştırmalara göre tükenmişlik, hem kişiler hem de örgütler açısından iş hayatını tehdit eden bir problemdir. Tükenmişlik söz konusu olduğunda fiziksel, duygusal ve davranışsal belirtiler görülmektedir. Duygusal belirtiler, tükenmişlik yaşayan kişilerde görülebilecek diğer belirtilere oranla daha az belirgindir.

Davranışsal belirtiler fiziksel ve psikolojik belirtilere göre başkaları tarafından daha kolay gözlenebilen tükenmişlik belirtileridir.

Tükenmişliğin belirtileri anlamında bir diğer sınıflandırma da bireysel ve örgütsel belirtiler şeklindeki sınıflandırmadır (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 483; Kaçmaz, 2005: 30).

Tükenmişlik, birden bire ortaya çıkmamakta, yavaş bir süreçle gelişmektedir. “Tükenmişlik semptomları genellikle günler ya da haftalar içinde gelişir” (Ok, 2014: 58).

Tükenmişlikte dört aşama mevcuttur (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 483; Kaçmaz, 2005: 30; Özçınar, 2005: 12; Gezer, 2008: 30).

Şevk ve coşku evresi olarak adlandırılan birinci evrede yüksek umut, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlarda mesleki beklentiler görülmektedir. Fakat iş ortamındaki uygulama sorunları, önyargı, sık eleştiri, kendine ve yaşamının diğer yönlerine yeterli zaman ayıramayışı, enerji sağlayamaması, uyum sağlama çabası ve tüm bunlarla baş edememe sonucu durgunlaşma başlar.

Durağanlaşma evresi olarak adlandırılan ikinci evrede artık istek ve umutlulukta azalma olur. Mesleğinin gereği zorluklardan, önceden umursamadığı şeylerden artık rahatsız olmaya, hayal kırıklıkları yaşamaya ve ideallerinden ziyade maddi menfaatini düşünmeye başlamaktadır. İş dışı ilgileri daha önemli hale gelir.

Engellenme olarak adlandırılan üçüncü evrede insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. “Bu evrede, birey artık tükenmişlik yaşamaya ve çeşitli fiziksel ve psikolojik sorunlarla karşılaşmaya başlamaktadır” (Baklacı, 2013: 53).

Umursamazlık evresi olarak adlandırılan evrede, derin duygusal kopma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk görülür (Üngüren ve diğ., 2010: 2924). “İş yaşamı, birey için bir tatmin ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok, kişiye ancak sıkıntı ve umutsuzluk veren bir alan olmaktadır” (Baklacı, 2013: 53). Bu dönemde yaşanan ilgisizlik en yoğun safhasındadır.

### **2.2.2.3. Tükenmişliğin Sonuçları**

Tükenmişlik, çalışanların işleri gereği karşılaştıkları kişilerle gerçekleştirdikleri sık ve yoğun etkileşim sonucu ortaya çıkan; bireyi zorlanmalarla karşı karşıya bırakarak duygusal sorunlar yaşamasına neden olan bir durumdur (Boylu, 2012: 124).

Gezer (2008: 41) tarafından yapılan literatür araştırmasında genel olarak tükenmişliğin sonuçları; kişinin işine, kendisine, iş dışındaki ilişkilerine, evliliğine, ailesine, sağlığına zarar verecek bir çok faktör sıralanmıştır.

Tükenmişliğin tıpkı belirtileri gibi sonuçları da bireysel ve örgütsel olarak ele alınabilmekte, bunlara ilave olarak ailevi sonuçları da bulunmaktadır. Çünkü sürekli olarak çatışmalarla maruz kalmak doğal olarak aileleri de etkileyecektir.

Tükenmişliğin bireysel sonuçları konusunda aşağıdaki hususları belirtmekte fayda vardır:

Tükenmişlik yaşanması, performansı olumsuz etkilemektedir. İşten ayrılma niyeti, devamsızlık ve işi bırakma üzerinde etkili olmaktadır. Çalışmaya devam edenler ise düşük verimlilik, iş tatmini (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Baş, 2012: 32) ve işe bağlılıkla karşı karşıya kalmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Azizoğlu ve Özyer; 2010: 138).

Bunlar kişiye yönelik sonuçlardır ancak bu sonuçlara bağlı olarak çalışılan organizasyon da zararlı çıkmaktadır. Çünkü en basit haliyle bile yapılan işin kalitesi düşmektedir. Yoğun duygusal beklentilerle karşı karşıya kalındığında, hizmet



sunulan kişilere karşı duyarlılık yitirilecek, insanlara karşı olumsuz duygular beslenecektir.

Tükenmişlik yaşayan bireyler duygusal yorgunluğun devamında fiziksel yorgunluk da yaşayacaklardır. Kişinin tükenme süreci içerisinde karşılaştığı fizyolojik problemler, onun psikolojik düzenini de bozma eğilimi gösterecektir. Tükenmişliğin ruhsal çöküntüye neden olabileceği kabul edilebilir bir yargıdır (Maslach ve Zimbardo, 1982; Gezer, 2008: 43). Fiziksel ve psikolojik alanda yaşanan böyle problemler kişi üzerinde olumsuz etki yaratmakta, kişinin başarı duygusunu ve kendisine olan saygısını yitirmesine sebep olmaktadır, insanlara karşı hoşnutsuzluğu artan kişi daha kolay öfkelenir, önemsiz bir hataya karşı dahi ani bir öfkeyle karşılık verebilir. Tükenme yaşayan çalışanlar, müşterilere veya iş ortamında karşılaştıkları kişilere karşı istenmeyen hareketler sergilerler. Diğer yandan işten ayrılma, verimi düşürücü davranışlar, kişilerarası zayıf iletişim, düşük iş tatmini ortaya çıkar (Ardıç ve Polatçı, 2009: 32).

Kişinin kendisi ve işiyle ilgili kötü hissetmesi ve bunun işini kötü yapmasına sebep olması, kendini suçlama eğilimi, diğer insanlardan kopması ve izole bir yaşam sürmesi, diğer kişilere negatif hisler ve şüphecilik beslemesi, normalden daha fazla riskli işlere girmesi (Maslach, 2003) tükenmişlik yaşayanların karşılaştıkları kişisel sonuçlardandır (Gezer, 2008: 41).

Ortaya çıkan kişisel sonuçlar başlangıçta kişinin kendisi için olumsuz durum gibi görülmesine rağmen aslında dolaylı da olsa içinde bulunduğu örgüte yansıtacaktır.

Tükenmişliğin örgütsel sonuçları konusunda aşağıdaki hususları belirtmekte fayda vardır:

Tükenmişlik, başlangıçta kişisel düzeyde etki gösterir. Fakat zamanla bu düzeyi aşar. Maslach ve Zimbardo'ya (1982) göre tükenmişlik iş yaşamında en fazla etkiyi, çalışanın performansında düşme meydana getirmesi nedeniyle yapmaktadır. Kişinin işe olan tavrındaki değişiklikler sonuç olarak da örgütsel başarının düşmesine sebep olmaktadır. (Maslach ve Leiter, 1997; Ardıç ve Polatçı, 2009: 33).

Tükenmişliğin örgüt üzerindeki etkisi, devamsızlık, işten ayrılma ve performans düşüklüğü olarak sıralanabilir. Tükenmişliğin çalışanın performansını düşürmesi ve bununla bağlantılı olarak da hizmet kalitesinin düşmesi örgütler için önem arz eder.

“Tükenmişlik ağırlıklı olarak endüstri ve işletme alanında çalışıldığı için tükenmişliğin ortaya çıkardığı olumsuz sonuçlar da daha çok iş yaşamına ilişkin olarak belirlenmiştir” (Baş, 2012: 33).

Bireylerin iş performanslarındaki değişim tükenmişliğin belki de en görünür etkisidir. Tükenmiş kişiler, işlerini daha kötü yaparlar, yaptıkları işi umursamazlar, sonuçlarla çok ilgilenmezler, daha az çabalarlar, hatta çoğunlukla çabalamazlar (Maslach, 2003; Gezer, 2008: 43). Bu durum önce bireyin daha sonra da örgütün başarısını düşürecektir.

Tükenmiş çalışanlar dikkatlerini işlerine toplayamaz, hizmet verilen insanlara ilgi göstermezler ve yapılan işin kalitesinde düşüşe sebep olabilirler.

Tükenmişliğin işten ayrılma niyeti ve kararı, işgücü devri, iş başında bulunmama gibi etkileri vardır ancak her şey bundan ibaret değildir. Çalışmaya devam edenlerin de pek etkin ve verimli olduğu söylenemez. Bütün bunlar da iş tatmini ve örgüte duyulan bağlılığı azaltır. (Maslach ve Zimbardo, 1982; Sürgevil, 2006; Gezer, 2008: 43).

Çalışanların işe geç gelip, erken ayrılması, işi bırakması, iş kazalarında artış, yeniliklerin, faydalı eleştiri, üretkenlik ve yaratıcı girişimlerin kısırlığı gibi problemler (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 484; Aktuğ ve diğ., 2006: 92) örgüt açısından karşılaşılan durumlardır.. Tükenmişlik sonucunda iş ve iş dışında olumsuzluklar görülmektedir.

Yayılan tükenmişlik örgütün diğer personelini de etkilemektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 406). Bu da örgütün verimlilik ve etkinliğini düşürmektedir. Tükenmişlik iş tatmini üzerinde de etkilidir. Yaptığı işten tatmin olmayan ve huzurlu çalışma ortamı bulamayan çalışanda, moral ve motivasyon bozukluğu ortaya çıkar (Ardıç ve Polatçı, 2009: 34).

İnsanlarla özellikle de müşterilerle karşı karşıya çalışılan iş yerlerinde tutum, tavır ve davranışların da bulaşıcı olduğu düşünülebilir. Tükenmişlik yaşayan bir çalışanın durumu görüntüsünden hal ve hareketlerinden anlaşılabilir ve hem diğer çalışanlara hem de müşterilere karşı hiç iyi olmayan etkiler yapabilecektir.

Tükenmişliğin işgören devir hızının yükseltici etkisi de örgütlere ek maliyet getirmektedir. Tükenmişliğin örgüt üzerindeki olumsuz sonuçlarından biri de çalışanın işten ayrılmayı istemesi ancak gönülsüz bir şekilde işte kalmaya devam etmesidir. Bir diğer olumsuz etkisi üretim kalitesindeki düşüş ve iş kazalarıdır. Bu

çalışma arkadaşları üzerinde de olumsuz etki yaratmaktadırlar. (Ardıç ve Polatçı, 2009: 34-35).

Tükenmişliğin aile ile ilgili sonuçları konusunda aşağıdaki hususları belirtmekte fayda vardır:

Çalışanın bireysel ve iş hayatının dışındaki en önemli alanlarından birisinin aile hayatı olduğunu kabul etmek gereklidir. Kişiler bazen iş ve aile hayatından birisini tercih etmek durumunda kalabilmektedirler.

Bireysel açıdan yoğun bir tükenme durumu bireyde evlilik ve aile yaşantısındaki sorunlara neden olabilmektedir (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 484; Aktuğ ve diğ., 2006: 96, Taycan ve diğ., 2006: 101).

Tükenmişlik sonucu ortaya çıkan psikolojik durumlar aile yaşamını da olumsuz etkilemektedir. İş-aile çatışması olarak adlandırılan durumda işten aileye yansıyan sorunlar nedeniyle oluşan bir çatışma hali oluşur. Özellikle bir işyerinde çalışan kadınlar işten sonra ev işleri ve aile mensuplarıyla ilgilendiklerinden iki vardiyalı bir düzen sürdürürler.

Ardıç ve Polatçı, (2009: 35-36) iki vardiyalı bir çalışma sisteminde olan kadınların, erkeklere oranla kendilerine ayıracak nitelikli zaman bulamadıklarından, tükenme ihtimallerinin daha fazla olduğunu belirtmiştir.

Literatür incelemesi yapıldığında ortaya çıkan sonuçları bireysel, örgütsel ve aileye yönelik olarak kategorilendirmek mümkün olmaktadır. Bu kapsamda tükenmişliğin sonuçlarını aşağıdaki tablodaki şekilde belirlemek mümkündür.

Tablo 2.2 Tükenmişliğin Sonuçları

Bireysel sonuçlar	Fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk Düşük verim Azalan iş doyumunu Verilen hizmet kalitesinde düşme Mesleki doyumsuzluk Karmaşık duygu dünyası İşten soğuma, isteksizlik Tahammülsüzlük, öfke Psikolojik bozukluklar Düşük enerji Karakterine uygun olmayan davranışlar Diğer personele olumsuz tavır
Örgütsel Sonuçlar	Çalışanların işe geç gelme, erken ayrılması, işi bırakması, rapor almasının örgütsel performansı düşürmesi İş kazalarında artış İleriye yönelik gelişim planlarının karşılık bulmaması

	Yaratıcılığın, girişimciliğın azalması Çalışanın performansındaki düşüşün örgütsel başarıyı düşürmesi Müşterilere karşı gösterilen olumsuz tepkinin örgütsel imajı zedelemesi Düşük iş doyumunun diğer personele de yansması Düşük moral motivasyonun üretimi veya hizmeti olumsuz etkilemesi Yüksek işgören devir hızı sebebiyle ek maliyete maruz kalınması Üretim kalitesindeki düşüş Gönülsüz bir şekilde işte kalmaya devam eden çalışanın olumsuz örnek teşkili
Aile ile İlgili Sonuçlar	Evlilik ve aile içinde huzursuzluk Kadınların iş ve ev yaşamının sorunları arasında bocalaması Psikolojik sorunlar, davranış bozuklukları Aile bireylerinin zararlı madde kullanımına yönelimi

### 2.2.3. Tükenmişliğin Diğer Değişkenlerle İlişkisi

Çeşitli meslek gruplarında çalışanların tükenmişliklerini inceleyen araştırmalar yapılmıştır. Soyer, Can ve Kale (2009) beden eğitimi öğretmenleri, Üngüren ve diğerleri (2010) otel çalışanları, Polatçı ve Özçalık (2013) banka çalışanları, Toker (2011) öğretim elemanları, Baş (2012) ilköğretim öğrencileri, Şıklar ve Tunalı (2012) makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanları, Yazıcı ve Avcı (2011) sosyal bilgiler öğretmenleri, Sabuncuoğlu (2008) akademik personel, Çelikkaleli (2011) yetişkin eğitimsi öğretmenler, Kan (2008) okul öncesi öğretmenleri, Kaya ve diğerleri (2010) hemşireler, Bağcı ve Karagül (2013) Türkçe öğretmenleri, Afyon ve Işıkdemir (2013) futbol antrenörleri, Azizoğlu ve Özyer (2010) polisler, Polat ve diğerleri (2009) lise öğretmenleri, Cemaloğlu ve Şahin (2007) öğretmenler, Girgin (2011) ilköğretim öğretmenleri, Gündüz (2012) okul psikolojik danışmanları. Tekin, Taşğın ve Baydil (2009) tekvando hakemleri, Çağlar (2011) ilköğretim okulu öğretmenleri, Naktiyok ve Karabey'in (2010) öğretim üyeleri üzerinde yaptıkları araştırmalar literatürde tükenmişlik üzerine son yıllarda yapılan araştırmalar olarak sıralanabilir.

Bu araştırmalar kapsamında bazı çalışanların değişik düzeylerde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Tükenmişlik düzeylerinin çeşitli demografik faktörlere göre farklılaştığı görülmüştür. Mesleki tükenmişlik ve çeşitli değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik yapılan araştırma sonuçları aşağıda sıralanmıştır:

Demografik özellikler ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler konusunda yapılmış araştırma sonuçlarına göre aşağıdaki hususlar tespit edilmiştir.

Literatürde yaş, cinsiyet, çalışma süresi ve mesleki kıdem, medeni vb. gibi faktörlerin tükenmişlikle ilişkisini konu alan çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar kapsamında;

Çeşitli araştırmalarda (Maslach ve Jackson, 1981; Randall ve Scott, 1988; Ergin, 1992, 1995; Polatçı, Ardıç ve Tınaz, 2007) yaş, çalışma süresi ve mesleki kıdem ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif ilişki bulunmuş, bekârların evlilere, göre, çocuk sahibi olmayanların olanlara göre daha fazla tükenmişlik tespit edilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth, 1993). Boyar'a (2011: 61-62) göre yapılan araştırmalarda bekârların (özellikle erkekler) tükenmişlik durumları daha fazla çıkmıştır. Bekârların tükenmişlik durumları dullardan da yüksektir. Azizoğlu ve Özyer de (2010: 137) bekarların evlilerden daha çok tükenmişlik yaşadığını belirtmiştir.

İnsanların çok çeşitli karakter özellikleri vardır. Aynı koşullarda dahi, bireysel nedenlerden dolayı bazı bireyler tükenirken, bazılarının tükenmediği gözlenebilir.

Evlilik ve çocuk sahibi olma durumlarının tükenmişliği engellediği, bu çerçevede değerlendirildiğinde kişisel ve toplumsal anlamda olumlu bir etkisi olduğu düşünülebilir.

Boyar'ın (2011: 61-62) tespitlerine göre gençlerin tükenmişlik durumlarının daha fazla olduğu görülmüştür. Cinsiyetin tükenmişlik üzerine olan etkisi belirgin değildir. Bazı çalışmalarda eğitim durumu daha yüksek olanların yaşadıkları tükenmişlik, beklentilerinin yüksek olmasına bağlanmıştır

Literatürde eğitim arttıkça tükenmişlikte artış olduğunu ortaya çıkaran çalışmalar vardır. Bu durumda eğitim seviyesi düşük kişilerin kendi durumlarını kabullendikleri, beklentilerini yüksek tutmadıkları ve daha azına razı oldukları düşünülebilir.

Cemaloğlu ve Şahin'in (2007) araştırmasında eğitim düzeyi düştükçe tükenmişliğin artacağı belirtilirken bazı araştırmalarda da eğitim durumuyla tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığına dair sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Toker (2011: 114) tarafından yapılan araştırmada öğretim elemanlarının tükenmişliğinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Demografik değişkenler içinde medeni durum ve yaş, mesleki tükenmişlik ile anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Cinsiyetin ise tükenmişlik ile anlamlı bir ilişkisi bulunmamaktadır.

Baş (2012: 31) tarafından yapılan çalışmada elde edilen sonuçlara göre, ilköğretim öğrencilerinin orta düzeyde tükenmişlik algısına sahip oldukları saptanmıştır. Diğer taraftan, öğrencilerin tükenmişlik algılarının cinsiyete göre farklılaştığı saptanmıştır.

Yazıcı ve Avcı (2011: 29) tarafından yapılan araştırmada; sosyal bilgiler öğretmenlerinin cinsiyetlerinin mesleki tükenmişliğin boyutlarını etkilemediği, mesleki kıdemlerinin sadece duygusal tükenmeyi etkilediği, bulunmuştur.

Çelikkaleli (2011) tarafından yetişkin eğitimcisi öğretmenler üzerinde yapılan araştırmadan elde edilen bulgulara göre, yetişkin eğitimcisi öğretmenlerin tükenmişliklerinin cinsiyet, değişkenine göre farklılaşmadığı görülmüştür.

Azizoğlu ve Özyer (2010: 137) demografik değişkenlerin etkilerine göre polislerde tükenmişlik sendromunu incelemiş ve çalışmada, yaşı büyüklerin gençlere oranla, bekârların evlilere oranla ve kariyerinde ilerlemişlerin kariyerinin başında olanlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Öte yandan, ücret tatmini, unvan ve cinsiyet ve tükenmişlik açısından farka sebep olmamıştır

Cemaloğlu ve Şahin (2007: 465) tarafından yapılan araştırmada; öğretmenlerin yaşının, duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeyi etkilediği, dul olanların duygusal tükenmelerinin fazla olduğu, eğitim düzeyi düşüğe duygusal tükenmede ve duyarsızlaşmada, kıdemlilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşmasının yüksek olduğu, ilköğretim okulu öğretmenlerinin duyarsızlaşmasının daha fazla olduğu saptanmıştır.

Boyar'ın (2011: 42) çalışmasında da mesleğin ilk iki yılında, mesleki tükenmişlik düzeyi ve rol belirsizliğinin yüksek olduğu bulunmuştur, ilk iki yıldan sonra düşme eğilimine girmektedir. Cherniss'in beklenti şoku olarak ifade ettiği, kariyer başlangıcında yaşanan tükenmişliğin uzun süreli bir etkisinin olmadığı ve tecrübeyle birlikte azaldığı bulgulanmıştır.

Araştırmaların büyük bir kısmında yaşları küçük olanların daha çok tükenmişlik yaşadıkları dikkat çekmektedir. Bu konuda da yüksek beklentilerin, sabırsızlığın, gençler yönelik bir takım benzer tutumların etkisi olduğu söylenebilir. Mesleğinin henüz başında olanların tükenmişlik yaşamaları örgütsel anlamda olumsuz bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

Tekin, Taşğın ve Baydil'in (2009: 1001) tekvando hakemleri üzerinde yaptığı bir çalışmaya göre; cinsiyete göre hakemlerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmayıp, kişisel başarı düzeyleri arasında

vardır. Eğitim durumu ve yaşa göre de tükenmişliğin üç boyutu arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Çağlar (2011: 1827) tarafından yapılan araştırma sonucunda; ilköğretim okulu öğretmenlerinin yaşadıkları tükenmişlik duygusu düzeyinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Medeni durum, cinsiyet ve kıdem değişkenlerinde tükenmişlik boyutunda, gruplar arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Girgin (2011: 602) tarafından bir grup ilköğretim öğretmeni üzerinde yapılan araştırmaya göre cinsiyete göre kadınların duygusal tükenmişlikleri, erkeklerden daha yüksek bulunmuştur. Medenî duruma göre bekâr öğretmenlerin duygusal tükenmişlik puan ortalamaları daha yüksektir. Verilerin analizi sonucunda tükenmişliğe etki eden faktörler cinsiyet, medenî durum, yönetim ve meslektaş desteği, davranış sorunu olan öğrenciler, velilerle yaşanan sorunlar ve geçim sorunları olarak belirlenmiştir.

Naktiyok ve Karabey (2010) tarafından öğretim üyeleri üzerinde yapılan bir araştırmada, yöneticilik görevi olan, daha yaşlı olan ve Yardımcı Doçent unvanına sahip olan öğretim üyelerinin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Buna karşın cinsiyet, gelir düzeyi açısından öğretim üyelerinin tükenmişlik düzeyleri arasında önemli bir farklılığa rastlanmamıştır.

Ersoy ve Utku (2005b) tarafından yapılan çalışmada literatürle uyumlu olarak yaş değişkeni tükenmişlikle ters yönlü bir ilişki göstermiştir. Bayan muhasebe müdürlerinin duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik yönünden erkeklere göre tükenmişlikleri daha fazla bulunmuştur. Medeni duruma, eğitim durumuna, şu anki işyerindeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Demografik faktörlerin değerlendirildiği araştırmalardan elde edilen sonuçlar göz önüne alındığında şöyle bir sentez yapmak mümkündür:

Araştırmaların bir kısmında cinsiyetle tükenmişlik düzeyi arasında bir farklılığa rastlanılmazken, cinsiyetin tükenmişlikte farklılığa sebep olduğunu belirtenlerin de olduğu görülmektedir. Ayrıca kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşılmış olan araştırmalar da vardır. Bu anlamda farklı meslekte olmanın, bireysel özelliklerin aracılık etkisi olduğu düşünülebilir.

Tıpkı cinsiyet değişkeninde olduğu gibi yaş değişkeniyle de tükenmişlik düzeyi arasında farklılık açık olarak ifade edilememiştir. Gençlerin tükenmişlik düzeyinin fazla olduğunu belirten araştırmalar yanında yaşlıların tükenmişlik

düzeşinin fazla olduğunu belirten, bunun dışında yaşla tükenmişlik düzeşini arasında bir farklılık olmadığını ifade eden araştırmalar da mevcuttur.

Kıdem değişkeninin tükenmişlik düzeşini üzerinde farklılık yarattığı görölmektedir. Ancak burada da daha kıdemlilerde tükenmişliğin fazla olduğunu belirten araştırmalar olduğu gibi kıdemsizlerin daha yüksek tükenmişlik yaşadığını gösteren araştırmalar da vardır.

Aynı demografik faktörlerin tükenmişliğe dair farklı sonuçlar çıkarıyor olması, araştırmaların farklı meslek grubu mensuplarına uygulanmış olmasından kaynaklanabileceği düşünölmektedir.

Tükenmişliğin diğer değişkenlerle ilişkisine yönelik yapılan bazı araştırma sonuçları aşağıda sıralanmıştır:

Bireyin işine verdiği önemin, zihninde işine ayırdığı zamanın onun bütün hayatıyla ilgili olacağı açıktır. Bu anlamda işkolikliğin tükenmişlikle ilgisi araştırma konusu olabilmektedir. İşkoliklik ve tükenmişliği beraber inceleyen Naktiyok ve Karabey'e (2010: 184) göre, çalışma yönelimi yüksek olan birey bir anlamda sağlığını, mutluluğunu ve diğer insanlarla ilişkilerini bozacak derecede, sürekli çalışma isteği duyar. Bunlar da bireyin tükenmişlik sendromu yaşama olasılığını artıracaktır.

şıklar ve Tunalı (2012: 83) Eskişehir'de faaliyet gösteren, bir kamu makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanlarına yönelik araştırma yapmıştır. Buna göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olarak sıralanan boyutların herhangi birindeki artış diğer boyutta da artışa sebep olmaktadır.

Bireylerin mesleğini isteyerek seçip seçmemesi de tükenmişlik düzeşileri üzerinde etkili olmaktadır. Soyer, Can ve Kale (2009: 259) beden eğitimi öğretmenliğini isteyerek seçmeyenlerin tükenmişlik düzeşilerinin yüksek olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Mesleğini isteyerek yapan öğretmenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, ve kişisel başarı düzeşilerinde tükenmişlikleri düşmektedir (Cemaloğlu ve şahin, 2007: 483).

Kan (2008) tarafından okul öncesi öğretmenlerin tükenmişlik durumunu incelemek amacı ile yapılmış araştırma sonuçlarına göre, hizmet süresi fazla olan, mesleğini isteyerek seçen öğretmenlerin kişisel başarılarının puanlarının, mesleğini istemeden seçenlerin ise duygusal tükenmelerinin yüksek olduğu saptanmıştır.



Polat ve diğerklerinin (2009: 217) araştırmasında, lise öğretmenlerinin meslekte geçen süreleri ile tükenmişlikleri arasında herhangi bir ilişki bulunmazken, mesleğini kendi isteği ile seçmeyen meslek lisesi çalışanlarında, anlamlı bir farkla daha yüksek düzeyde tükenmişlik saptanmıştır.

Bu durumda mesleği isteyerek seçmenin önemi ortaya çıkmaktadır. Bu bilincin nasıl kazanılacağı ayrı bir konu olmakla beraber, normatif sebeplerden dolayı meslek değiştirmenin çok kolay olmadığı Türkiye gibi ülkelerde istenmeden seçilen bir meslek ve onunla geçen bir meslek hayatı tükenmişliği de beraberinde getirebilecektir.

İş tatmini örgütsel davranış alanında en çok araştırma yapılan konulardan birisi olmuştur. Bu kapsamda iş tatmininin tükenmişlikle ilgisini araştırmak da doğal hale gelmiştir. Bu iki kavramı beraber değerlendirmenin gerekliliği ortadadır.

Lee ve Ashforth'a (1996: 129-130) göre “çalışanın işe bakış açısı ile ilgili örgütsel temelde yapılan en yaygın çalışmalar, tükenmişliğin iş tatmini üzerine olan etkisi ile ilgilidir. İş tatmini, tükenmişliğin her üç boyutu ile ilgili olmakla birlikte, en çok duyarsızlaşma boyutunun etkisi gözlenmektedir” (Boyar, 2011: 65).

Üngüren ve diğerkleri (2010: 2922) tarafından otel çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan, araştırma kapsamındaki çalışanların tükenmişlikle karşı karşıya olmadığı belirlenmiştir. İş tatminiyle duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında negatif kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu bulunmuştur.

Maden (2013: 96) tarafından farklı örgüt ve işlerde çalışanlar üzerinde yapılan araştırma sonucunda tükenmişliğin üç farklı boyutunun da çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkilediği; işten ayrılma eğilimleri üzerinde ise sadece duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutlarının etkili olduğu görülmüştür.

Sabuncuoğlu, (2008: 37) yaptığı literatür araştırmasında tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunu (emotional exhaustion) literatürden farklı olarak duygusal yorgunluk olarak adlandırmış, bununla iş doyumunu arasında doğrudan ve güçlü bir negatif ilişki tespit etmiştir.

Organizasyonda kişiler arası ilişkilerde problem olmamasını sağlamak, mevcut problemleri azaltmak ve verimi artırmak maksadıyla rollerin ve görevlerin doğru, dengeli adaletli, çalışanlar arasında makul bir kabul edilebilirlik seviyesinde dağıtılması gereklidir. Ancak herşeye rağmen rol çatışması ile karşılaşmak mümkündür.

Sabuncuoğlu'nun (2008: 35) akademik personel üzerinde yaptığı araştırmada, rol belirsizliği ve çatışmasının, tükenmişliğin duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma boyutlarını artırdığı belirlenmiş, tükenmişliğin aracılık etkisi bulunduğu saptanmıştır.

“Genel olarak iş ortamındaki stresin nedenleri olarak görülen rol stres kaynakları, muhasebeciler üzerinde mesleki tükenmişliğe yol açmaktadır. Mesleki tükenmişlik de dolaylı olarak iş tatminsizliği, performans düşüklüğü ve işten ayrılma gibi sonuçlara yol açmaktadır” (Boyar, 2011: 158).

Aşırı iş yükü, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmaya yol açmaktadır. Rol stres kaynakları mesleki tükenmişliği olumsuz etkiler ve aralarında pozitif yönlü ilişki vardır (Boyar, 2011: 159).

Boyar'a (2011: 160) göre “kişisel başarısızlığa etki eden en önemli faktör, rol belirsizliğidir. Rol belirsizliği en çok sırasıyla, mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları üzerine olumsuz etki etmektedir.” Beklentilerin aksine rol çatışması, duygusal tükenmişliği azaltmaktadır. Araştırma bulgularına göre, muhasebecilerin tükenmişlik derecelerinin yüksek olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Boyar (2011) tarafından yapılan araştırmada, rol çatışmasının duygusal tükenmişlik boyutunda negatif etkili olduğu bulunmuştur. Muhasebecilerin mevcut durumdaki rol çatışmasının, onları canlı tutan bir yapıda olduğu gözlenmiş ve olumlu algılanmıştır. Kişisel başarısızlık hissini en çok tetikleyen unsurun rol belirsizliği olduğu ortaya çıkmıştır. Aşırı iş yükünün en fazla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında etkili olduğu tespit edilmiştir.

Gezer (2008: 132) tarafından beden eğitimi ve spor yüksek okullarında öğretim elemanları üzerinde yapılan çalışma sonucunda; öğretim elemanlarının genel anlamda tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu bulunmuştur. Stres veren yaşam olaylarının, tükenmişlik düzeylerine etkisi anlamlı bulunmuştur. Stres düzeyindeki artış tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir. Ayrıca, BESYO Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerini; görev yapılan coğrafi bölge, yaş, medeni hal, akademik unvan ve yönetici olma değişkenlerinin etkilediği tespit edilmiştir.

Kaya ve diğerleri (2010) tarafından yapılan araştırma kapsamındaki hemşireler tükenmişlik yaşamaktadır.

Bağcı ve Karagül (2013) tarafından Türkçe öğretmenleri üzerinde yapılan bir araştırmanın sonucunda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı

duyusunda azalma boyutlarında değişen ağırlıklarla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir.

Afyon ve Işıkdemir'in (2013: 1705) araştırma sonuçları, futbol antrenörlerinin iletişim becerilerinin yükseldikçe mesleki tükenmişliklerinin azaldığını göstermektedir.

Bu kapsamda çevreyle iletişim halinde olmanın tükenmişliğe engel olmak anlamında olumlu bir hareket tarzı olduğu ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişliğin kaynakları bireysel olmaktan öte, örgütseldir. Bu sebeple çözümler çoğunlukla işin sosyal ortamında aranmalıdır (Maslach ve Leiter, 1997: 79). Ayrıca tükenmişlik yaşamamak için daha başlangıçta, meslek seçiminde doğru adım atmak önemlidir.

Bu çalışma bankacılar üzerinde bir araştırmadır. Bu kapsamda tükenmişlikle ilgili olarak literatürde banka çalışanları üzerinde yapılan diğer araştırmaları da değerlendirmek önem arz etmektedir.

Bankacılık mesleği, sorumlulukları, bunlardan kaynaklanan riskleri, ofis ortamından kaynaklanan örgüt içi politika ve çatışmaları ile zor bir meslektir. Bunlara devamlı insanlarla yüz yüze gelme durumu ve yoğun mesai de ilave edildiğinde bu olumsuzlukların çalışanları zorlayacağı açıktır. Çalışanlar bankasının sektördeki rakiplerine göre konumlarını korumak veya geliştirmek maksadıyla müşteri memnuniyetini sağlamak, hizmet kalitesini korumak veya artırmak, işletme karlılığına katkı sağlamak gibi konularla karşı karşıya kalmaktadır. Bankacılık mesleği mensuplarının bu kadar zor şartlarda çalışıyor olması çalışanların tükenmişliğine neden olabilmektedir.

Banka çalışanları üzerinde örgütsel davranış alanında yapılmış araştırmalardan tükenmişlikle ilgili olanlar aşağıda belirtilmiştir.

Baklacı (2013) tarafından yapılan "araştırma sonuçları, banka çalışanlarının iş stresi düzeylerinin yüksek seviyede, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin ise düşük seviyede olduğunu göstermiştir." İlave olarak iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, araştırma bulguları tükenmişliğin, sosyal destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki de tam aracı değişken olduğunu göstermiştir. Araştırma sonuçları, yönetsel görev, yaş, gelir düzeyi ve hizmet yılına göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında önemli farklılıklar gösterdiğini ortaya koymuştur.

Polatcı ve Özçalık (2013: 17) tarafından Çorum'daki bankalarda görev yapan çalışanlar üzerinde yapılan araştırma sonucunda yapısal ve psikolojik güçlendirmenin tükenmişliği negatif yönde etkilediği ve işyeri nezaketsizliğinin ise pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Bu sonuç banka yönetimleri tarafından dikkate alınması gereken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Bazı modern yönetim uygulamaları da kullanılarak yapısal ve psikolojik güçlendirmenin sağlanabileceği, işyerinde nezaketi artırmaya yönelik tedbirler alınarak sonunda tükenmişliği azaltmanın mümkün olabileceği görülmektedir.

Yıldırım (1996) çalışmasında banka çalışanlarının tükenmişliklerini duyarsızlaşma şeklinde tespit etmiştir. “Duyarsızlaşma boyutunda, cinsiyet değişkeninin etkili olduğu ve kadınların erkeklere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları saptanmıştır” (Baklacı, 2013: 78).

Ceyhan ve Siliğ (2005) banka çalışanları üzerinde bir araştırma yapmış, onların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin kişisel, sosyal ve genel uyumlarının önemli bir yordayıcısı olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmada, duygusal tükenmişliğin “kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerini en fazla ve en iyi yordayan boyut olduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının yordama katkısının ise oldukça düşük olduğu da ortaya çıkmıştır” (Baklacı, 2013: 80).

Ok'un (2004: 62-64) araştırmasından elde edilen bulgulara göre, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, bireysel özelliklerden değişik derecelerde etkilenmektedir.

### **2.3. Örgütsel Bağlılık**

Örgüt içerisindeki insan için üretkenlik, iş devamsızlığı, çalışan devir hızı, iş yerinde sergilenen olağandışı davranışlar işe bağlılık/örgütsel vatandaşlık, iş tatmini/memnuniyeti şeklinde sıralanabilecek farklı bireysel değişkenler vardır (Robbins ve Judge, 2013:29)

Örgütsel Davranış alanında 1980'li yıllara kadar iş tatmini ve performans konuları üzerinde en çok çalışma yapılan konulardan olmuştur. Ancak daha sonraları bireyin işinden tatmin olup olmaması yerine, iş yerine bağlılığı konusu önem kazanmıştır. Böylece 1990'lı yılların ortalarından itibaren performansı etkilemede

örgütsel bağlılığın daha belirleyici rolü olduğu düşüncesinden hareketle örgütsel davranış alanında örgüte bağlılık konusunda çok sayıda araştırma yapıldığına tanık olunmuştur.

Bu kavrama bu kadar ilgi duyulmaktadır çünkü, örgütsel bağlılık çalışanın ruhsal durumunun önemli bir çıktısı olarak düşünülmektedir. Yüksek örgütsel bağlılık hisseden çalışan, örgüte faydalı olduğu düşünülebilecek birçok olumlu davranışı ortaya çıkarabilecektir. Bu durum da konuyu araştırmaya değer hale getirmektedir.

Örgütsel bağlılık kavramı, modern yönetim kavramları arasında ilgi çeken bir kavramdır. Ancak zaman zaman diğer kavramlarla karıştığına da şahit olunmaktadır. Bu kavramlar mesleki bağlılık, iş arkadaşlarına bağlılık, sadakat ve itaat vb. şeklinde sıralanabilir.

Çalışanların işlerinden ve görev yaptıkları örgütten memnuniyetlerini sağlamak, artık örgütler için mal ve/veya hizmet üretmek kadar önemli hale gelmiştir. Çünkü örgütsel bağlılık olgusunun örgütsel performansı olumlu yönde etkilediği yönde bir anlayış yerleşmiştir. Bu kapsamda, örgütsel bağlılığın devamsızlık, işe geç gelme, ve işten ayrılma gibi istenmeyen davranışları azalttığı öngörülebilir. Bağlılığı ve memnuniyeti yüksek çalışanların ürün ve hizmet anlamında da örgüte olumlu katkı sağlayacağını düşünmek mümkündür. Belki de öteden beri Japonların gelenekselleşmiş ve kültürlerinin bir parçası olmuş örgütlerine bağlılıkları ve sadakat duyguları, dünyaca kabul görmüş Japon verimliliği ve ürünlerinin kalitesini açıklayabilecek bir sebeptir.

Örgütsel bağlılık araştırmaları, başlangıçta maliyet odaklı (Becker, 1960) daha sonraları duygulara dayalı (Mowday, Porter, ve Steers, 1982) ve ahlaki boyutlu olarak (Wiener, 1982) değerlendirilmiştir (Aslan, 2008: 164).

### **2.3.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Boyutları**

Örgütsel bağlılık kişinin diğer çalışanlarla yakınlık adanmışlık ve uyum kavramlarını çağrıştıran genel kavramdır.

İş ile ilgili bir tutum olan örgütsel bağlılık, bilhassa 1970'li yıllardan sonra üzerinde daha çok durulan bir konu olmuştur. Sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış gibi farklı Çeşitli disiplinlerden gelen araştırmacıların konuyu kendi pencerelerinden değerlendirmeleri neticesinde farklı tanımlar ortaya çıkmıştır.

Becker ve diğeri örgütsel bağlılığı, işgörenin işyerine psikolojik olarak bağlanması şeklinde tanımlamışlardır (Becker ve diğ., 1996: 464; Çöl, 2004).

Örgütsel bağlılık Meyer ve Allen'in tanımlamasına göre; kişinin organizasyona psikolojik yaklaşımını işaret etmektedir. Onunla organizasyon arasındaki ilişkiyi yansıtır, organizasyon üyeliğine devam etme kararına sebep olan psikolojik bir durumdur (Meyer ve Allen, 1997: 11; Çöl, 2004; Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 485; Mercan, 2006: 10). Kişinin örgüt çıkarlarını kendi çıkarlarına üstün görmesi hali ile tanımlanabilir. Yüksek düzeyde bağlılık örgütün amaç ve değerlerini benimseme, örgüt için büyük çaba göstermeye istekli olma gibi özelliklere yol açar (Baysal ve Paksoy, 1999: 8; Çöl, 2004).

Literatürde önemli ölçüde yer bulan bir tanım Porter, Steers ve Mowday tarafından yapılandır. Buna göre bağlılık; kişiler örgütle özdeşleştiklerinde ve de örgütsel amaç ve değerler yönünde çaba harcadıklarında meydana gelmektedir. Mowday, Steers ve Porter, örgütsel bağlılığın, örgüte itaatten daha fazlasını ifade ettiğini belirtmektedir. Örgüt ile kişi arasındaki bağ aktiftir, çünkü kişiler örgütün daha iyi olması amacıyla fedakarlıklar yapmaya razıdırlar (Pierce ve Dunham, 1987: 163; Çöl, 2004).

Örgütsel bağlılık mesleki bağlılığın öncülleri arasındadır ve aralarında ilişki bulunmaktadır (London, 1983, Vandenberg ve Scarpello, 1994, Goulet ve Singh, 2002, Ceylan ve Bayram, (2006:106). Zaten bu çalışmanın gerekçelerinden birisini de bu ilişki oluşturmakta, örgütsel bağlılığın mesleki bağlılığa etkisinin tespiti hedeflenmektedir.

Kişilerin kendi değer ve inançlarıyla örgütükiler arasında benzerlik olduğunda bağlılık yükselir (Şimşek ve Aslan, 2011: 418). Örgütsel bağlılığın üç önemli ögesi vardır (Mowday, Steers ve Porter, 1979; Steers, 1981:327; Porter, ve Steers, 1982; Morrow, 1983; Allen ve Meyer, 1990, 1996; Meyer ve Allen, 1997: 11; Meyer ve diğ., 2002: 21; Powell ve Meyer, 2004: 159; Mercan, 2006: 11; Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 4; Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 485; Özyer, 2010: 65; Sezgin, 2010: 145). Bunlar: Kişinin örgütün bir üyesi olabilmek için güçlü istek duyması, örgüt için yoğun çaba sarfetmek istemesi, örgütün amaç ve değerlerini benimsemesidir.

Becker (1960: 33) bağlılık kavramını, faaliyetin devam etmesiyle meşgul olma eğilimi olarak tanımlamış ve bir faaliyetin, kesintiye uğrama maliyetinin

anlaşılmasının, bağlılığı oluşturacağını ileri sürmüştür (Meyer ve Allen, 1984: 372; Aslan, 2008: 164).

Bağlılığın bir diğer yaklaşımı ise normatif bağlılıktır. Wiener (1982) bağlılığı, ahlaken uyma zorunluluğu olarak değerlendirmiştir. Yani Wiener (1982: 421) normatif bağlılığı, kişileri örgütsel çıkar ve hedeflere uygun davranmada, yalnızca doğru ve ahlaklı olduklarına inandıkları davranışları göstermeleri olarak tanımlamıştır.

Örgütsel bağlılık konusunda yapılan tanımlamalar, bütün bu açıklamalardan anlaşıldığı üzere oldukça farklı içeriklere sahiptir. Örgütsel bağlılıkla ilgili yapılmış tanımlarda dikkat çeken ortak nokta, bireyin örgütüne karşı ilgisi, bağı, onunla özdeşleşmesi, sadakati, kendini adaması, kendini örgütüyle tanımlaması, olumlu tutumu, örgütün amaçları için çaba sarfetmeye istekli olması üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Örgütsel bağlılığın birbirinden farklı ama birbiriyle ilişkili tutumsal ve davranışsal olmak üzere iki boyuttan meydana gelen yaklaşım yaygın kabul görmektedir. Bu kapsamda çalışanlar tutumsal veya davranışsal bir sebep geliştirerek örgüt üyeliğini devam ettirirler.

Davranışsal bağlılık gösteren çalışanlar, örgütün kendisinden çok, yaptıkları belli bir faaliyete bağlanmaktadır (Meyer ve Allen, 1991, 1997: 9). Yani odak noktası örgüt değil kişidir.

Tutumsal bağlılık, çalışanların örgütleriyle olan ilişkilerine odaklanarak çalışanın örgütün hedefleri ile özdeşleşmesi ve bu hedeflere yönelik çalışma istekliliğini yansıtır (Mowday, Porter, ve Steers, 1982; Günlük, 2010: 15). Tutumsal bağlılık işgörenlerin örgütleriyle olan ilişkilerine odaklanmaktadır (Meyer ve Allen, 1997: 9; Çöl, 2004). “Tutumsal bağlılığın ölçülmesine yönelik olarak, duygusal bağlılık adı altında daraltıldığı görülmektedir” (Günlük, 2010: 15).

Meyer ve Allen (1984), örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı olmak üzere üç alt boyuttan oluşan bir kavram olarak geliştirmiştir. Meyer ve Allen tarafından geliştirilen üç alt boyutlu bağlılık modeli birçok çalışmada kullanılan popüler bir model olmuştur.

Bu çalışmada da Meyer ve Allen tarafından geliştirilen üç alt boyutlu bağlılık modeli benimsenmiş, birçok araştırmada olduğu gibi bu model üzerinden araştırmanın yürütülmesi uygun görülmüştür. Çalışmanın buradan sonraki kısımlarında örgütsel bağlılığın boyutları izah edilmektedir.

Örgütsel bağlılık kavramını açıklayan birçok tanım yapılmıştır. “Meyer ve Allen’in (1991) bağlılığı kapsamlı bir şekilde açıklayan üç alt boyutlu modeli, örgütsel davranış alanında en çok yararlanılan model olmuştur” (Günlük, 2010: 21).

Devam bağlılığı, Becker’in (1960) yan bahis yaklaşımını, Duygusal bağlılık, Mowday, Porter ve Steers'in 1982'de geliştirdiği örgütsel bağlılık yaklaşımını, normatif bağlılık ise Wiener'in 1982'de geliştirdiği örgütsel bağlılık yaklaşımını esas almaktadır (Powell ve Meyer, 2004: 159). Güçlü bir duygusal bağlılığa sahip çalışanlar, istedikleri için; güçlü bir devam bağlılığına sahip çalışanlar, ihtiyaç duydukları için; güçlü bir normatif bağlılığa sahip çalışanlar, zorunlu oldukları için örgütlerinde kalmaya devam ederler (Meyer, Allen ve Smith, 1993, 539; Meyer ve Allen, 1997: 11; Uzun ve Yiğit, 2011: 183-184). Yani duygusal bağlılık kişiler istedikleri için, devam bağlılığı çıkarlar bağlanmayı gerektirdiği için ve normatif bağlılık ise, ahlaki gerekçelerle ortaya çıkmaktadır (Wasti, 2002; Günlük, 2010: 17).

Duygusal bağlılık örgütsel bağlılığın ilk boyutudur.

Örgütsel bağlılık literatüründeki baskın yaklaşım bağlılığın örgüte duygusal bağlılık olarak ele alınmasıdır. Duygusal (affective) türü, isteyerek ve gönüllü bir bağlanmayı ifade eder. Duygusal bağlılıkta bireysel ve örgütsel değerlerin uyum içinde olduğu görülür.

Özyer’e (2010: 74) göre “duygusal bağlılık bireyin örgütle kendini tanımlaması ve belirli bir örgüte katılımıdır.” Bu tanım Porter ve diğerleri (1974) tarafından yapılmış çok kabul görmüş bir tanımdır.

Duygusal bağlılık, bireyin örgütle özdeşleşmesini, örgüte duygusal açıdan bağlanmasını ve ilgi göstermesini içermektedir (Allen ve Meyer, 1990; Meyer ve diğ., 2002).

Devam bağlılığı örgütsel bağlılığın ikinci boyutudur.

Zorunlu bağlılık duygudan daha çok mantığın ön plana çıktığı bağlılıktır. Devam bağlılığı, ihtiyaç duyulduğu için gösterilen bağlılık olarak değerlendirilebilir. Bu bağlılık türünde, çalışan örgütten ayrılmanın kendisi için önemli bir maliyetinin olduğunu düşündüğü için örgütte kalmayı tercih edecektir. Kişi, örgütten ayrılmanın bedelini örgütte kalmanınkinden yüksek bulursa, yani örgütte kalmayı avantajlı olarak görürse örgütüne bağlılık gösterecektir.

Bağlılık kişiye örgütte kaldığında bir fayda sağlayacaksa veya örgütten ayrıldığında bir maliyetle karşılaşacaksa ortaya çıkacaktır. Çok sayıda iş



alternatifine sahip olduğunu düşünen kişiler, az sayıda olduğunu düşünenlere göre daha zayıf devam bağlılığına sahip olacaktır.

Devam bağlılığı, örgütten ayrılmanın maliyetinin çok yüksek oluşu veya başka bir alternatif olmayışı durumuna bağlıdır (Meyer ve Allen, 1984: 373–377; Meyer ve diğ., 2002: 22).

Normatif bağlılık örgütsel bağlılığın diğer bir boyutudur.

Duygusal bağlılık ve devam bağlılığına nazaran daha az dikkat çeken ve diğer iki tür bağlılıktan farklı bir boyutu temsil eden normatif bağlılık bir zorunluluk unsuru içermektedir. Normatif bağlılıktaki zorunluluk devamlılık bağlılığından farklı olarak menfaate değil yerleşmiş normlara, yani daha çok ahlaki hususlara dayanmaktadır.

Allen ve Meyer'e, (1990) göre normatif bağlılık boyutu, kişinin organizasyona dahil olmadan önceki veya sonraki aşamadaki deneyimleri tarafından şekillendirilecektir. Burada bireyler, bazı tip “davranışları sergilerler çünkü onlar bu davranışların doğru davranışlar olduğuna veya bu davranışları yapmanın ahlaki bir şey olduğuna inanırlar” (Özyer, 2010: 77).

Meyer, Allen ve Smith (1993: 539) normatif bağlılığı, çalışana karşı devam eden sadakatin sonucu veya örgütün kişi için katlandığı eğitim giderleri gibi çalışanın edindiği faydaların karşılığını verme hissiyle gelişen bir bağlılık olarak tanımlamıştır.

Normatif bağlılık, çalışanların zorunluluk hissettiklerinden gösterdikleri bağlılıktır. Kişi başkalarının baskılarından dolayı örgütte kalma yönünde yükümlülük hisseder (Sezgin, 2010:145; Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 180-181). Normatif bağlılığa sahip kişiler bu kişiler, içinde buldukları örgüt için olumlu hareketler sergilemek eğilimindedirler.

Normlar söz konusu olunca kültür, sosyal yapı ve ailenin her toplumda benzer olmayacağı varsayımını da göz ardı etmemek gerekmektedir. Normların ABD'deki iş hayatı ile Türkiye'dekini farklı etkileyeceğini düşünmek gerekecektir. Güçlü aile, akraba, komşuluk, hemşehrlik bağlarına sahip kolektivist toplumlarda örgütsel bağlılığın normatif boyutu daha etkili olacaktır. Örgüt ve birey performansı açısından normatif bağlılık boyutu daha önemli bir belirleyici olabilecektir.

Türkiye'deki sonuçlara göre, işin yapısı ile organizasyon ortamından memnun olan çalışanlar alternatif iş şanslarını değerlendirmemekte, organizasyonlarına devamlılık bağlılığı hisseden kişiler duygusal veya normatif bağlılık hissedenlerin

sadakatine sahip olmamaktadırlar (Wasti, 2000: 216). “Türkiye gibi toplulukçu bir kültürde, istihdam ilişkisinin normatif doğası örgüte sadakat beklentilerini meydana getirebilir ve bu beklentileri ihlal etmenin algılanan maliyetleri ise artan devamlılık bağlılığı ile sonuçlanabilir” (Wasti, 2002; Ceylan ve Bayram, 2006: 107)

İhtiyaca dayanan devamlılık bağlılığı, ihtiyacın ortadan kalkması ya da başka bir iş alternatifinin değerlendirilerek karşılanması durumunda etkisini kaybedecektir. Devam bağlılığında içsel bir istekten daha çok ihtiyaca dayanan bir bağlılık söz konusudur.

Bu çalışmada örgütsel bağlılık kavramı, Meyer ve Allen’in kavramsallaştırması kapsamında ele alınmıştır. Becker (1960), Porter ve diğ., (1974), Meyer ve Allen (1984) gibi araştırmacılara ait çalışmalar da söz konusu üçlü bir ayrıma işaret etmektedir. Araştırmacılar öncelikle duygusal ve devamlılık bağlılığı arasında bir ayırım yapmışlardır. 1990 yılında Allen ve Meyer örgütsel bağlılığa yeni bir bileşen daha eklemiştir. Bunlara da duygusal (affective), zorunlu (continuance) ve normatif (normative) bağlılık isimleri verilmiştir.

Özyer’in de (2010: 71) belirttiği üzere “Meyer ve Allen’in (Allen ve Meyer, 1990; Meyer ve Allen, 1984, 1991) üç bileşen etrafında şekillenen modeli literatürde genel kabul görmektedir”.

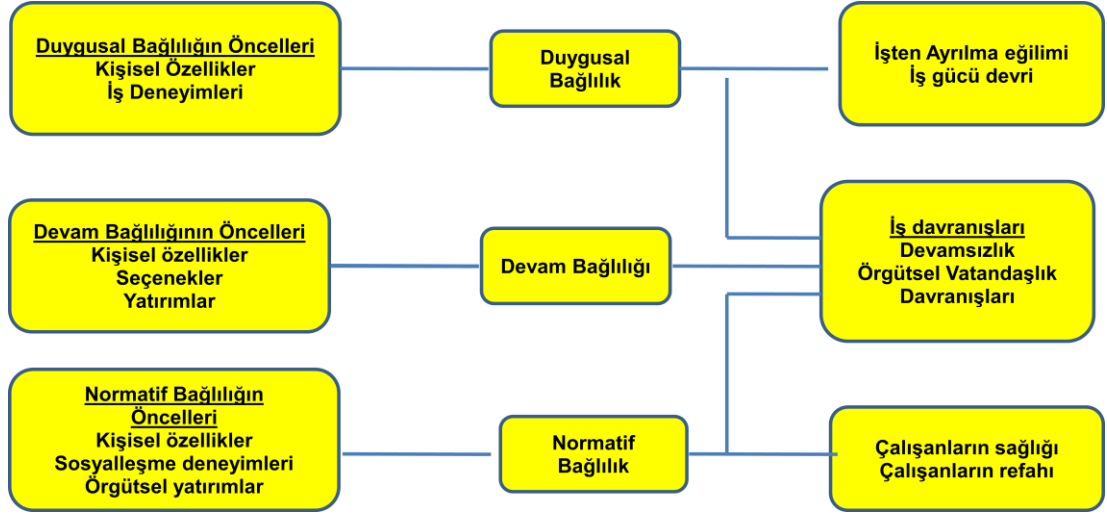
### **2.3.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Hususlar**

Kişinin örgütsel bağlılığının nedenleri kişinin kendisinden, iş hayatındaki tecrübesinden, işin kendisinden ve işyerinde üstlendiği rolden kaynaklanabilir.

Örgütsel bağlılık, hem birçok faktörü etkiler hemde birçok faktörden etkilenir. Cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, medeni durum, örgütteki çalışma süresi ve istihdam durumu, işin nitelikleri, iş yükü, sorumluluk ve denetim alanı, rol belirsizliği ve rol çatışması, yetki devri, yönetim tarzı, yönetim kademeleri, sahiplik durumu, stres, çalışma şartları, müşteri ilişkileri, örgüt büyüklüğü, merkezileşme, iletişim, ücretler, terfi ve ödül sistemi, işgören devir oranı, sosyal güvenlik sistemi ve sendika varlığı gibi faktörler örgütsel bağlılık üzerinde etkilidir. (Güçlü, 2006: 37-78; Uzun ve Yiğit, 2011: 184).

Meyer ve diğerleri (2002) örgütsel bağlılığın üç bileşenli modelinde duygusal bağlılığı ortaya çıkaran faktörleri kişisel özellikler ve iş deneyimleri olarak belirtmektedir. Zorunlu bağlılığı ortaya çıkaran faktörleri kişisel özellikler, iş

alternatifleri örgüte yapılan yatırımlar olarak belirtmektedir. Normatif bağlılığı ortaya çıkaran faktörleri kişisel özellikler, sosyalizasyon deneyimleri ve örgütsel yatırımlar olarak belirtmektedir (Özyer, 2010: 72). Bu çerçevede şekil 2.1.de Üç Bileşenli Örgütsel Bağlılık Modeli görülmektedir.



Şekil 2.1. Üç Bileşenli Örgütsel Bağlılık Modeli

Kaynak: Meyer ve diğ., (2002), Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences

“Meyer ve Allen (1984, 1991; Allen ve Meyer, 1990) örgütten ayrılmayı kişi için zor hale getiren (bedel ödenmesine neden olan) her türlü şeyin zorunlu bağlılığı etkileyeceğini ifade etmektedirler” (Özyer, 2010: 75).

Özyer (2010: 79-80) literatürde örgütsel bağlılığı etkileyebilecek faktörleri demografik değişkenler (yaş, örgütsel seviye, eğitim, örgütte çalışma süresi, meslekte çalışma süresi), iş tatmini (ödemeler, işin kendisi, yöneticiler), iş karakteristikleri (rol çatışması, rol belirsizliği, güç ve takım çalışması), profesyonel davranış (profesyonel örgütlerde üyelik, profesyonel toplantılara katılım), örgütsel iklim (iletişim, karar – verme, liderlik, motivasyon, amaç – koyma) olarak sıralamıştır.

Günlük (2010: 21) çalışmasında bazı araştırmacıların örgütsel bağlılığı ortaya çıkaran etkenleri yetenek, kıdem, cinsiyet yaş şeklinde sıralanan kişisel özellikler, iş yerindeki roller (rol çatışması, belirsizliği ve yoğunluğu), işin özellikleri, grup-lider ilişkisi ve örgütsel özellikler (büyüklük, merkezileşme) şeklinde ele aldığını belirtmiştir.

Duygusal bağlılığın nedenleri üç sınıfta incelenmektedir. Bunlar kişisel özellikler, örgütsel yapı ve işle ilgili tutumlardır. Devam bağlılığının en önemli

nedenlerini örgütün bağlı yatırımları (becerilerin aktarılması, emeklilik ve ikametgâh değişikliği düşüncesi) ve iş seçeneklerinin varlığı oluşturmaktadır. Normatif bağlılığın en önemli iki nedeni, örgütte kalmanın gerekliliğine vurgu yapan sosyalleşme ve örgütte kalma yükümlülüğü hissettiren yararlardır (Meyer, Allen ve Smith, 1993).

Örgütsel bağlılığın belirleyicileri anlamında birçok kategorilendirme yapılmıştır. Bu anlamda örgütsel bağlılığı etkileyen unsurları bireysel, işle ilgili ve örgütsel özellikler olarak kategorilendirmek uygun olacaktır. Bu faktörler genelde kişisel özellikler; yaş, cinsiyet, eğitim, örgütte bulunma süresi, belli bir pozisyonda bulunma süresi; örgütsel faktörler; büyüklük, merkezileşme, örgütün yapısı, çalışma koşulları ve çalışma saatleri, kariyer olanakları, ücret miktarı ve ücret sistemi, yönetim tarzı ve yönetime katılma olanakları ile örgüt kültürü ve “rol ile ilişkili faktörler”; aşırı iş yükü, astların yetenekleri, görevin gerektirdiği bilgi ve yetenek çeşitliliği, özerklik, işin sorumluluğu, iş arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler şeklinde sıralanan unsurlardır. Bunlara iş seviyesinin rolü ve örgütsel farklılıklar, ödüllendirme, iş deneyimleri, işin özelliklerini de ilave etmek uygun olacaktır.

Özyer’e, (2010: 85-86) göre çalışanlar, örgütlerinin kendilerine uygun eğitim olanakları sağladığına inandığında ve üstleri onlara kariyer fırsatları konusunda destek olduğunda örgütlerine bağlılıkları artacaktır.

Günlük, (2010: 23-24, 46) Bireylerin iş yerinde ne kadar çok zorlukla karşılaşılırsa, örgüte bağlılığının da o ölçüde artacağını, iş deneyimi arttıkça da örgütsel bağlılığının artacağını belirtmiş, ayrıca kişiler arası güvenleri arttığında örgütsel bağlılıklarının da artacağını, algılanan yeterlilik ve yeteneğin örgütsel bağlılıkla pozitif ilişki içerisinde olduğunu işaret etmiştir.

Yüceler (2009: 456) tarafından akademisyenler üzerinde yapılan bir araştırmada örgüt ikliminin örgütsel bağlılığı oluşturma ve geliştirmede etkili olduğu belirlenmiştir.

Özyer (2010: 114,117) son yapılan çalışmaların etik iklimin örgütsel bağlılık ile ilişkili olduğunu ortaya koyduğunu belirtmektedir. Literatürde etik iklimin yüksek örgütsel bağlılığa, bunun da düşük işten ayrılma niyetine neden olduğunu belirtmektedir. Etik iklim sayesinde çalışanların örgütsel bağlılıkları artırılmış olacak ve böylece çalışanların örgütten ayrılma niyetlerinde azalma sağlanabilecektir.

Mesleki ve örgütsel bağlılık araştırmaları, işe devam etme niyeti ve iş tatmini odaklı olmuştur (Waugaman ve Lohrer, 2000: 49). İş tatmininin örgütsel bağlılığı

etkileyen en önemli faktörlerden biri olduğu saptanmış, iş tatmini yüksek kişinin, örgütsel bağlılığının da yüksek olduğu belirlenmiştir (Şimşek ve Aslan, 2011: 422).

Bu çalışmalardan anlaşılacağı üzere; kişiler arası güven, algılanan yeterlilik ve yetenek, iş deneyimi, örgüt iklimi, etik iklim, iş tatmini örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler olarak ortaya çıkmaktadır.

### **2.3.3. Örgütsel Bağlılığın Diğer Değişkenlerle İlişkisi**

Örgütsel davranış alanında örgütsel bağlılık çok araştırılan kavramlardan biri olmuş, diğer değişkenlerle ilişkisi de bu kapsamda incelenmiştir. Örgütsel bağlılığın davranışsal sonuçlarını aşağıdaki şekilde izah etmek mümkündür.

Geçmişte yapılmış çalışmalar düşük örgütsel bağlılığın hem örgüt hem de birey açısından olumsuz bir durum olduğunu, öte yandan yüksek örgütsel bağlılığın ise performans, iş tatmini, işte kalma niyeti gibi birçok olumlu sonucu beraberinde getirdiğini ortaya koymuştur. Bu durumda çalışanların örgütsel bağlılıklarını artırarak örgüte olumlu girdiler kazandırmak isteyen yöneticilerin yapması gereken en önemli faaliyetlerden birinin onların örgütsel bağlılıklarını artırmak olduğu açıktır.

“Örgütsel bağlılık kavramı; verimlilik, işgücü devri, devamsızlık, performans değişiklikleri ve işten ayrılma düşüncesi gibi bireysel ve örgütsel sonuçları etkilediğinden, örgütsel performansın iyileştirilmesi açısından önemli bir unsurdur” (Sığırı, 2007).

Mowday, Porter ve Steers (1982) örgütsel bağlılığın en güçlü ve en fazla tahmin edilebilir sonucunun düşük işten ayrılma olduğunu vurgulamaktadırlar (Mathieu ve Zajac, 1990). Allen ve Meyer’in (1996) çalışması da bu paraleldedir (Özyer, 2010: 139).

Meyer, Allen ve Smith (1993) işten ayrılma niyeti üzerinde duygusal bağlılığın olumsuz yönde güçlü bir etkiye sahip olduğunu, normatif bağlılığın zayıf etkili olduğunu ve normatif bağlılığın herhangi bir etkisi bulunmadığını ortaya koymuştur.

İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında olumlu yönde bir ilişki vardır (Özyer, 2010: 128). “Çalışanların bağlılıkları yüksek ise iş gücü devir oran düşük, bağlılıkları düşük ise iş gücü devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır” (Günlük, 2010: 43).

Örgüte yüksek derecede bağlı olan kişilerin iş tatminleri yüksektir ve işini seven kişi, sağlık sebepleri dışında işine seyerek gider, iş devamsızlıkları azdır (Ulutaş, 2003: 55; Kaya, 2007: 17). Bu bireyler, örgütlerinin amaçlarını ve hedeflerini isteyerek kabul ederler ve bunların gerçekleşmesi için verimli bir şekilde çalışırlar (Ulutaş, 2003: 55). Örgütün hedef ve amaçları ile özdeşleşen bireylerin yaptığı işten duyduğu memnuniyet derecesi artar (Kaya, 2007: 17). Memnuniyeti yüksek çalışanın doğal olarak, örgütünde çalışmaya devam etmesi beklenir.

Örgüte bağlılığı yüksek çalışanlar, örgüt için çalışmaya daha istekli olacağından, işgücü devir oranını azaltacaktır (Güçlü, 2006: 24). İşgücü devir oranının düşük olması sonucu üretime doğrudan katkısı olmayan maliyetler azalır (Kaya, 2007: 17; Uzun ve Yiğit, 2011: 184).

Sezgin'e (2010:146) göre örgütsel bağlılık çalışanların örgütte daha uzun süre kalmalarını ve örgüt amaçlarını daha kolay kabullenmelerini sağlayabilir.

Belirtilen araştırmalardan anlaşılmaktadır ki örgütsel bağlılığın yüksek olması çalışanın iş tatminini artıracak, işten ayrılma niyeti ve işgücü devir oranını azaltacaktır. Bunun organizasyon için anlamı ise verimliliğin artması olacaktır.

Örgütsel bağlılığın diğer değişkenlerle ilişkisi üzerine yapılan araştırma sonuçları aşağıda sıralanmıştır. Demografik değişkenler, okul kültürü, akademik iyimserlik, örgütsel stres, örgütsel destek, kariyer planlama, kariyer geliştirme, örgüt iklimi, iş-aile ve aile-iş çatışması, rol belirsizliği, örgütsel vatandaşlık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, işe devam etme niyeti örgütsel bağlılıkla beraber araştırılmış önemli değişkenler olarak dikkat çekmektedir.

Demografik değişkenlerin örgütsel bağlılık ile ilişkisini aşağıda belirtildiği şekilde ifade etmek mümkündür.

Örgüte bağlılıkla kişisel özellikler arasındaki ilişkiyi inceleyen çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Steers'e (1977) göre, kişisel özellikler, bireyi tanımlayan değişkenleri içerir ve bunlar yaş, kıdem, eğitim, cinsiyet, algılanan yeterlilik, yetenek, medeni hal, kişiler arası güven ve dindir.

Literatür incelendiğinde “örgütsel bağlılık yaş ile olumlu yönde (Steers, 1977), eğitim ile olumsuz yönde (Steers, 1977) ve işten ayrılma davranışı ile yine olumsuz yönde (Porter ve diğ., 1974; Steers, 1977) ilişkili bulunmuştur” (Özyer, 2010: 82).

Özmen, Özer ve Saatçioğlu, (2005: 5) yaptığı literatür araştırmasında Meyer, Allen ve Smith'in (1993) yaptığı araştırma sonucuna göre, yaş ve örgüte üyelik

süresinin hemşirelerin örgütsel bağlılığının üç boyutu ile de düşük pozitif ilişki içinde olduğunu belirlemiştir. Meyer ve diğerlerinin (2002) meta analitik çalışma sonuçları da yaşın duygusal ve normatif bağlılık ile düşük pozitif ilişki içinde olduğunu göstermiştir. Örgütsel üyelik süresi söz konusu olduğunda bulgular devam bağlılığıyla örgütsel bağlılığın diğer boyutlarına nisbeten daha yüksek pozitif ilişki göstermektedir. Meyer ve Allen'in (1997) çalışmasına göre, örgütsel bağlılıkta yaşın etkisi, kıdemden daha fazla önem arz etmektedir.

Özmen, Özer ve Saatçioğlu'nun (2005: 9) araştırmasında cinsiyetin mesleki bağlılıkta önemli bir rol oynamadığı görülmüştür. Örgütsel bağlılık söz konusu olduğunda ise kadınlarda duygusal ve normatif bağlılığın daha az olduğu belirlenmiştir. Bunda kadınların hayatları boyunca yüklenmek zorunda oldukları özellikle aile ile ilgili çeşitli rollerin etkili olduğu düşünülebilir. Devam bağlılığında ise kadın erkek ayrımı anlamlı bir fark yaratmamaktadır.

Günlük'e (2010: 22-23) göre Bateman ve Strasser (1984) ile Steers'in de (1977) belirttiği üzere örgütsel bağlılık ile yaş ve işte kalma süresi arasında pozitif bir ilişki vardır. Çalışanlar yaşlandıkça, çalışma sistemi içerisinde değerli kaynaklar biriktirirler ve onlar için çalıştıkları örgütleri değiştirmek daha az çekici hale gelmektedir (Meyer ve Allen, 1984). Bir kaç çalışmada eğitim ile örgütsel bağlılık arasında zıt bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Steers, 1977). Yani eğitim seviyesi arttıkça çalışanların örgütsel bağlılıklarında azalma görülmektedir. Kadınlar erkeklerden daha güçlü örgütsel bağlılığa sahiptir. Araştırmacılar bu durumu kadınların erkeklere göre daha çok engelin üstesinden gelmek zorunda olduklarını belirterek açıklamaktadırlar (Steers, 1977; Günlük, 2010: 45). "Medeni hal ve din örgütsel bağlılık ile pozitif ilişki içerisindedir. Evli bireylerin örgütsel bağlılıkları, bekârlardan daha fazladır" (Günlük, 2010: 45-46).

Cihangiroğlu (2010: 82) tarafından Türkiye'nin değişik bölgelerinde bulunan asker hastanelerinde görevli askeri tabipler üzerinde yapılan çalışmada askeri doktorların örgütsel bağlılıkları ile bazı demografik değişkenler arasındaki ilişki araştırılmış, görev, cinsiyet, uzmanlık durumu ve yaş ile anlamlı, medeni durum ile anlamsız ilişki bulunmuştur.

Coşkuner ve Yertutan tarafından yapılan çalışmaya göre örgütsel bağlılıkta çalışanların yaşları, firmalarındaki ve mesleklerindeki hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

Bunun yanında diğerk bir çalışmada, Gurer, Adiloğulları ve Caymaz'ın (2012: 291) yaptığı araştırmada AKUT gönullulerinin örgütsel bağlılık düzeyleri yaş, eğitim, örgütte bulunma suresi, meslek durumuna, cinsiyet ve medeni durum bakımından anlamlı olarak farklılık göstermemiştir.

Demografik faktörleri içeren başka bir çalışmada, Usta ve Küçükaltan'ın (2012: 85) İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı bir araştırma sonucuna göre genellikle işgörenlerin demografik özelliklerinin örgütsel bağlılığa ve dllandirmeye bakış açılarını çok fazla etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Sadece evli işgörenlerin bekâr işgörenlere göre daha fazla bağlılık gösterdiği görülmektedir. dllandirmedeki artış örgüte olan bağlılığı da arttırmaktadır.

zyer (2010: 86) eğitim seviyesi ile örgütsel bağlılık arasında genellikle olumsuz bir ilişki ifade edildiğini belirtmiş, bu ilişkinin nedeni olarak da, yüksek eğitimi olan kişilerin daha fazla beklentilerinin olması olarak göstermiştir. Diğer yandan Arı ve Ergeneli'nin (2003) alışmasında, örgütsel bağlılık ile eğitim arasında ise anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir.

Ayrıca Arı ve Ergeneli'nin (2003) alışmasında kendisini psikolojik olarak güçlendirilmiş hisseden katılımcıların örgütsel bağlılıklarının da yüksek olduğu belirlenmiş, erkek katılımcıların kadınlardan daha yüksek örgütsel bağlılık gösterdikleri yaşı daha küçük olan katılımcıların örgütsel bağlılıkları, yaşı büyük olanlarınkinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, rgt içerisindeki pozisyonları da daha yüksek olan katılımcıların daha düşük olanlara göre ve örgütte görev alma suresi daha uzun olanların daha kısa olanlara göre de örgütsel bağlılıkları yüksek çıkmıştır.

Aranya ve Ferris'e (1984) göre hiyerarşik bir pozisyon ve örgüte bağlılık pozitif bir ilişki sergiler (Günlük, 2010: 33). Anlaşılmaktadır ki çalışan örgütünün hiyerarşik yapısı içerisinde ne kadar yüksek bir yerdeyse, örgütüne karşı o kadar daha çok bağlılık gösterir.

Sarıer, Aydın ve Uysal'ın (2011:615) ğretmenlerin örgütsel bağlılıklarında cinsiyetin etkisini belirlemek amacıyla yaptığı araştırmada, erkek öğretmenlerin örgütsel bağlılığının daha yüksek olduğunu belirlemiştir. Erkeklerin rgte ait değerleri daha çok benimsediklerini, kadınlarınsa kazanımlarını devam ettirme gerekliliği hissettiklerini belirtmiştir.

Örgüte bağlılık ile çalışma suresi (Meyer ve Allen, 1997: 43) ve yaş arasında olumlu ilişki vardır (Linz, 2004: 272). Allen ve Meyer (1993: 51) yaşlıların, gençlere



nazaran zamanla oluşan tecrübenin etkisiyle örgütlerine daha bağlı olabileceğini iddia etmektedir. Linz, (2004:274) benzer sebeplere dayanarak gençlerin kendilerini daha az örgütün üyesi olarak hissettiklerini ifade etmiştir. Cinsiyet ile bağlılık arasında da farklılıklar tespit edilmiştir. Örneğin kadınların daha iyi ücret etkisiyle yer değiştirme istekleri erkeklere nazaran daha azdır.

Sığırı'nın (2007) kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonucu "cinsiyet, mesleki pozisyon ve çalışma süresi ile çalışanların duygusal ve normatif bağlılıkları arasında ilişkinin bulunduğunu; ancak devamlılık bağlılığı ile bu değişkenler arasında herhangi bir ilişki bulunmadığını" göstermektedir.

Demografik faktörler bağlamında buraya kadarki araştırmaların sonuçlarını özetlemek gerekirse; çoğunlukla yaş ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki, eğitim ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki, cinsiyet göz önüne alındığında büyük çoğunlukla erkeklerin kadınlara göre daha fazla örgütsel bağlılık gösterdikleri, ancak bütün araştırmalar da sonucun bu olmadığı görülmüştür. Ünvanı yüksek olanların düşük olanlara göre daha yüksek örgütsel bağlılık gösterdikleri, evlilerin bekârlara göre daha yüksek örgütsel bağlılık gösterdikleri görülmüştür. Bununla birlikte Usta ve Küçükaltan'ın (2012) belirttiği gibi demografik özelliklerin örgütsel bağlılığı çok fazla etkilemediği de göz önüne alınmalıdır. Çeşitli alanlarda birbirinden farklı sonuçlar alınması da bunu desteklemektedir.

Örgütsel bağlılık ile çeşitli değişkenler arasındaki ilişkiler konusunda aşağıdaki hususları belirtmek mümkündür. Örgütsel davranış alanında, bu arada örgütsel bağlılık konusunda genellikle öğretmenler üzerinde yapılan araştırmalara rastlanmaktadır.

Sezgin (2010) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına göre, öğretmenlerin örgütsel bağlılıkları okul kültürü ile beraber incelenmiş pozitif yönde ilişki bulunmuştur.

Bu sonuca dayanarak; kurum kültürü değişkeninin diğer meslek gruplarını içeren araştırmalarda da örgütsel bağlılıkla ilişkili olabileceği sonucunun çıkarılabileceği öngörülmektedir.

Kılıç (2008) tarafından beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bir çalışmada beş yıldızlı otel işletmelerinde kariyer yönetimi sistemine ilişkin faaliyetlerin orta seviyede uygulandığı ve buna bağlı olarak da çalışanların örgütsel bağlılığının orta düzeyde olduğu gözlemlenmiştir.

Kariyer gelişimiyle ilgili hiçbir imkan tanınmayan çalışanın günümüzde sanki her şey yolundaymış gibi verimli bir şekilde çalışması beklenemez.

“Chang’e (1999) göre, örgütsel bağlılık işten ayrılma ve işten ayrılma niyeti ile olumsuz yönde ilişkilidir” (Özyer, 2010: 141).

Çeşitli araştırmacılar tarafından (Bateman ve Strasser, 1984; Meyer ve diğ., 2002; Mathieu ve Zajac, 1990; Moore, Henderson ve Chawla, 2004; Temizkan, 2004; Güçlü, 2006; Uzun ve Yiğit, 2011) örgütsel bağlılıkla birlikte yaygın olarak araştırılan bir değişken örgütsel strestir. Bu araştırmacıların yaptığı araştırmaların büyük bir çoğunluğunda örgütsel stresle örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Yani daha az stres daha fazla örgütsel bağlılık anlamına gelmektedir.

Bunu yanında stresli bir ortamın sadece verimsiz ve olumsuz şartlar ortaya çıkaracağını düşünmek çok doğru olmayacaktır. Ölçülü, dengeli hafif stresli bir ortamın örgüt açısından verimli sonuçlar ortaya çıkarabileceği de göz önünde bulundurulmalıdır.

Sezgin, (2010:146) öğretmenlerin örgütsel bağlılığını konu alan başka bir literatür çalışmasında, örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışıyla pozitif ilişkili olduğunu belirlemiştir.

Buraya kadarki araştırmalardan anlaşıldığı üzere örgütsel stres, örgütsel destek, kariyer yönetimi, örgüt iklimi, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş çatışması, iş doyumu, etik iklimi, örgütsel vatandaşlık kavramlarının çeşitli şekillerde örgütsel bağlılıkla ilişkisi vardır. Ancak örgütsel bağlılıkla ilgili kavramların sadece bunlardan ibaret olmadığı da bilinmelidir. Örneğin organizasyon yapısı, iletişim, örgüt içi tutum ve davranışlar ve daha birçok faktör örgütsel bağlılıkla ilişkili olabilmektedir.

Öğretmenlerin örgütsel bağlılığını konu alan birçok araştırma yapıldığı dikkat çekmektedir. Uğurlu, Sincar ve Çınar (2013: 266) tarafından Ortaöğretim Okulu Öğretmenleri üzerinde yapılan bir araştırma yüksek örgütsel bağlılık boyutunun devam bağlılığı boyutunda bulunduğunu göstermiştir. Kurşunoğlu, Bakay ve Tanrıöğen’in (2010: 101) bulgularına göre öğretmenlerin en fazla gösterdikleri bağlılık düzeyi duygusal bağlılık olarak bulunmuştur.

Yavuz (2009: 51) tarafından Antalya, Aydın ve Muğla’daki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yapılan araştırma sonucunda, işgörenlerin örgütsel bağlılığının orta düzeyde olduğu görülmüştür.

Bu araştırma banka çalışanları üzerinde yapılmaktadır. Dolayısıyla literatürde örgütsel bağlılıkla ilgili olarak banka çalışanları üzerinde yapılan araştırmaları incelemek faydalı olacaktır.

Özer'e (2013: 111) göre, Bankacı Kişilik Envanteri (BKE) 16 alt boyut (belirsizlikle baş etme, yeni görev teknolojilere uyum, sözel ve sayısal beceri algısı, düzenli, sorumlu, azimli- hırslı, pazarlamacı karakter, saldırgan, yardımsever, empatik, itaatkar, çıkarıcı, yalancı, dedikoducu, eli uzun) ve iki temel boyuttan (sosyal, performans) oluşan bir yapıya sahiptir.

Eğilmezkol (2011: 133) tarafından bankacılık sektöründe yapılan bir araştırmada, örgütsel bağlılık demografik değişkenlere bağlı olarak incelenmiş olup araştırmaya katılan örneklem grubunda; tüm örgütsel bağlılık alt unsurları (duygusal, devam ve normatif) ile yaş, kurumdaki pozisyon ve çalışma süresi değişkenleri arasında, anlamlı ilişkiler olduğu ortaya koyulmuştur.

Bakan ve diğerlerinin bankacılar üzerinde yaptığı bir araştırmaya göre çatışmaların çözümünde bütünleştirici çözüm stratejisinin uygulanması, bankacıların bankalarına olan bağlılıklarını güçlendirecektir.

Gündoğan (2009) tarafından Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası çalışanları üzerinde yapılan araştırma sonucunda, örgütsel bağlılık konusunda bankacıların duygusal ve devamlılık bağlılıklarının yüksek, normatif bağlılık düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Turunç ve Erkuş ile Efeoğlu ve Özgen (2007) tarafından yapılan araştırmalar sonucunda olarak iş-aile yaşam çatışmasının; örgütsel bağlılığı negatif etkilediği tespit edilmiştir.

#### **2.4. Araştırma Kapsamındaki Değişkenler Arasındaki İlişkileri Araştıran Çalışmalar**

Önceki alt bölümlerde açıklanmış olan değişkenlerin literatürde birbirleriyle de ilişkilendirildikleri gözlenmiştir. Bu bölümde söz konusu değişkenler üzerinde yapılmış çalışmalar özet halinde sunulacaktır.

#### **2.4.1. Mesleki Bağlılık-Tükenmişlik**

Geçmiş çalışmaların sonuçları, “duygusal tükenmişliği önemli ve negatif olarak mesleki bağlılıkla ilişkilendirmişlerdir” (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis; 2009: 486).

Mesleki bağlılık ve tükenmişliği birlikte inceleyen araştırmalar incelendiğinde söz konusu araştırmaların daha çok eğitim alanında yapıldığı görülmektedir. Her mesleğe mensupları tarafından duyulacak bağlılık ile bu mesleğe yönelik yaşanabilecek tükenmişlik aynı düzeylerde olmayacaktır. Bu nedenle çeşitli mesleklerde yapılan çalışmaların farklı sonuçlar verebileceği düşünülebilir.

Mesleki bağlılık ve tükenmişliği beraber inceleyen araştırmalar kapsamında Öztürk, Koçyiğit, Bal’ın (2011) araştırma sonuçları incelendiğinde; muhasebecilerin işe bağlılıkları ile tükenmişlikleri arasında negatif ilişki olduğu görülmüştür.

Brown ve Roloff’un (2011: 450) araştırma sonuçları ekstra rol süresi (ERT) davranışı için daha fazla zaman harcayan öğretmenlerin, daha az zaman harcayanlara göre muhtemelen daha fazla tükenmişlik deneyimi yaşadığını ve diğerlerine oranla öğretmenliğe bağlılıklarının daha da azaldığını göstermektedir.

Fernet, Austin ve Vallerand (2012: 213) tarafından Quebec-Kanada’da görevli okul müdürleri üzerinde yapılan çalışmada iş motivasyonunun çalışanın tükenmişliği ve bağlılığına etkileri incelenmiştir. Bu kapsamda iş talep kaynak modeli (JD-R modeli) ve self determinasyon teorisini entegre eden ve yapılandıran bir modelin, iş motivasyonu rolünün iş kaynakları mesleki bağlılık ve duygusal tükenmişlikle aralarındaki ilişkiyi daha iyi anlamaya yardımcı olacağı düşünülmüştür. Ayrıca iş kaynaklarının gecikme etkileri bağlılık ve tükenmişlik açısından hesaba katıldığında otonom motivasyon tükenmişlik için negatif etkiye ve bağlılık için pozitif etkiye sahipken kontrollü motivasyon tükenmişliğe pozitif bir etki göstermektedir.

Söz konusu iki değişkeni birlikte inceleyen araştırmalarda ortaya çıkan sonuç, genel olarak tükenmişlik arttıkça mesleğe duyulan bağlılığın da azalacağıdır.

#### **2.4.2. Mesleki Bağlılık-Örgütsel Bağlılık**

Günlük’e (2010: 31) göre mesleki bağlılık-örgütsel bağlılık ilişkisi çalışanların çalışma ortamına yönelik tutumlarını ve duygusal tepkilerini ve

organizasyondan ayrılmayı istemek gibi davranışsal niyetleri etkilediği için çok önemli olduğunu belirtmiştir. Bu nedenle, mesleki ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi anlamak önem arz etmektedir.

Örgüte ve mesleğe bağlılıkla ilgili çalışmalarda birbiriyle çatışmalı iki durum vardır. Bunlar uyumsuzluk teorisi, ile uyum teorisidir. Uyumsuzluk teorisi bürokratik örgütlerde çalışan profesyonellerin mesleki değer sistemleri ile örgütsel-bürokratik değer sistemleri arasında çatışmalarla karşılaştıklarını belirtir (Aranya ve Ferris, 1984; Lachman ve Aranya, 1986). Uyum teorisi, mesleğe olan bağlılıkla örgüte olan bağlılık arasında özde bir çatışma olmadığını belirtir (Lachman ve Aranya, 1986; Günlük, 2010: 32).

Mesleğe ait değer ve normlar, örgüte ait değer ve normlarla potansiyel olarak uyumsuz bir duruma gelirse bunlar arasında çatışma olması beklenir. “Eğer bireyin iş beklentileri ve hedefleri işveren örgüt tarafından karşılanıyorsa meslekler ve örgüt arasında özde var olan bir çatışma olmadığı belirtilmektedir” (Lachman ve Aranya, 1986; Günlük, 2010: 36).

Bir kısım profesyoneller profesyonel olmayan yöneticiler ya da bürokratlar tarafından yönetilir ve bir otorite sistemine tabi olurlarlar. Yani profesyonel bir şekilde yönetilmeyip bürokrasi tarafından yönetilirler. Bu durum profesyoneller bürokratik bir örgütün alt birimlerinde çalıştıklarında profesyonel olmayan örgütler içerisinde yaygındır. Bunlara örnek olarak aynı örgüt içerisinde mühendislerin, sağlık personelinin, bilgisayar operatörlerinin ve daha birçok meslek üyesinin çalışabileceğini söylemek mümkündür. Doğal olarak bu çalışanların amirlerinin kendi meslek grubundan olması beklenemeyecektir. Bu da çelişkiyi belki de çatışmayı getirecektir.

“Profesyonel örgütlerde, üyelerin çoğu profesyonel olduğu için, işin profesyonel içeriği örgütün görev merkezidir ve örgütün hedefleri, çalıştırdığı profesyonellerin hedefleri ile tutarlıdır” (Lachman ve Aranya, 1986; Günlük, 2010: 37). Yukarıdaki örnekte verilen mühendislerin bu defa yöneticileri dâhil tamamı mühendis olan bir Ar-Ge firmasında veya bir savunma sanayi firmasında çalışması, diğer bir örnek olan sağlık personelinin hastanede çalışması gibi profesyonel örgütler örneği bu duruma işaret eder.

“Örgütsel bağlılığın profesyonel oluşumlarda iş beklentilerinin gerçekleştirilmesi yoluyla mesleki bağlılığı etkilemesi beklenebilir” (Lachman ve Aranya, 1986; Günlük, 2010: 37).

İş doyumunu mesleki ve örgütsel bağlılıkla pozitif ilişkili bulunmuştur (Lachman ve Aranya, 1986:336). Bu bağlamda örgütsel davranış alanında üzerinde yıllardır birçok çalışma yapılan iş doyumunu kavramı hem örgütsel hem de mesleki bağlılığı olumlu etkiler.

Özmen, Özer ve Saatçioğlu'nun Dokuz Eylül Üniversitesinde yürüttüğü araştırmaya göre öğretim üyelerinin mesleki bağlılıkları, örgütsel bağlılıklarından daha yüksektir.

Çalışanın hayatında mesleğinin ne kadar önemli olduğunu anlamasıyla mesleki bağlılık gündeme gelmeye başlar. Bu durum örgüt içinde çalışan kişinin tavır, davranış, hal ve hareketlerine belirgin ölçüde etki eder. Bu nedenle örgüt yönetimlerinin olumlu yönde etki edecek bu durumu güçlendirmek maksadıyla çalışanların mesleki bağlılıklarını artıracak tedbirler almaları önemli hale gelir. Bu tedbirler kurumun, örgütün, işletmenin, organizasyonun tipine göre çeşitli şekillerde olabilir. Sağlanacak kariyer olanakları, mesleki kararlarda söz hakkı verilmesi gibi tedbirler önem arz etmektedir.

Aslan (2008: 174) tarafından hemşireler üzerinde yapılan mesleki ve örgütsel bağlılık çerçevesindeki araştırmada mesleki bağlılığın duygusal bağlılık boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde, önemli derecede etkiye sahip olduğu, örgütsel bağlılığın etkisinin olmadığı, sadece normatif örgütsel bağlılığın negatif etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu araştırmayla hemşirelerin örgütlerinden çok mesleklerine bağlılık duydukları anlaşılmaktadır.

Günlük (2010) tarafından yapılan çalışma sonucu örgüte duygusal, devam ve normatif bağlılığın muhasebecilerin işten ayrılma eğilimlerini etkilediğini, örgüte duygusal ve normatif bağlılığın ve mesleğe devam bağlılığının iş memnuniyetini anlamlı bir şekilde etkilediğini ortaya çıkarmıştır.

Bir kısım araştırmalarda mesleki bağlılığı yüksek kişilerin örgütsel bağlılıklarının da arttığı devamında işten ayrılma niyetlerinin düştüğü belirtilmektedir (Meyer, Allen ve Smith, 1993; Günlük, 2010: 51).

Örgütüne bağlı olmayan bir kişi eğer mesleğine bağlıysa örgütünden ayrılma niyeti düşük olabilir. Çalışan, mesleğine ait değerlerin örgüt içinde kıymet gördüğünü fark ediyorsa örgütte kalma niyetinin güçlenmesi mümkün olacaktır.

Aydın'ın (2010: 113) araştırma sonuçlarına göre örgütsel bağlılığın, mesleki bağlılığı pozitif etkilediği tespit edilmiştir ve bu literatürde yer alan Lee, Carswell ve Allen (2000)'in yapmış oldukları çalışmayı destekler niteliktedir.

Özdevecioğlu ve Aktaş (2007) tarafından yapılan araştırmada mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın yaşam tatmini üzerinde dolaylı da olsa etkili olduğu saptanmıştır. Yapılan çalışmalarda mesleğe ve örgüte bağlılığın, iş tatmini, temel iş özellikleri, rol stresi, örgüte ilişkin davranış sonuçlarıyla ilişkili olduğu görülmüştür. Her iki bağlılık türü, demografik faktörler açısından da farklılık göstermektedir.

Şimşek ve Aslan'ın (2011: 426) çalışması sonucunda örgütsel bağlılığın belirleyicilerinin mesleki bağlılık olduğu görülmüştür. Bu çalışma da Aslan'ın (2008: 174) çalışması gibi hemşirelerin öncelikle mesleklerine ve sonra örgütlerine bağlılıklarının önemli olduğunu göstermektedir.

Şimşek ve Aslan'ın (2011: 443-446) çalışmasının sonucuna göre, mesleki bağlılık, örgütsel bağlılıkla ilişkili bulunmuştur. Tarafımızca yapılan bu araştırmanın temel dayanaklarından birini bu ilişki oluşturmaktadır. Mesleğe ve örgüte devamlılık bağlılığı en güçlü ilişki olarak görülmektedir. Bu durum Meyer, Allen ve Smith'in (1993: 548) çalışmasıyla da paralellik göstermektedir. Mesleki devamlılık bağlılığı örgütsel devamlılık bağlılığını belirlemektedir. Önem sırasına göre duygusal mesleki bağlılık ve normatif örgütsel bağlılığın; örgüte duygusal bağlılık üzerine etkili olduğu tespit edilmiştir. Önem sırasına göre normatif mesleki bağlılık ve örgüte duygusal bağlılık değişkenleri örgüte normatif bağlılığı etkilemektedir. İş doyumunu arttıkça örgüte devamlılık bağlılığı haricindeki tüm bağlılık türleri de artmaktadır. Rol stresi ile örgüte duygusal ve normatif bağlılık ters ilişkilidir. Rol belirsizliği ile örgüte duygusal bağlılık ters ilişkilidir. İşin temel özellikleri iyileştikçe, mesleki ve örgütsel bağlılık artmaktadır. Hemşirelik göz önüne alındığında işin temel özellikleri önem arz etmektedir. Bu kapsamda, beceri çeşitliliği, işin önemi, tanımlanması, mesleki özerklik, geribildirim arttıkça, mesleğe ve örgüte bağlılık artmaktadır.

Şimşek ve Aslan'a (2011: 443-446) göre hem örgütsel ve hem de mesleki bağlılık meslekten ve örgütten ayrılma niyeti ile ters bir ilişki içerisindedir. Fakat kişilerin mesleğine duygusal bağlılığı, onların örgütten ayrılma niyetini etkilememektedir. Sadakat, mesleğe normatif ve devamlılık bağlılığı ile örgüte devamlılık bağlılığını artırmaktadır. Mesleki faaliyetlere katılımın, devamlılık bağlılığıyla negatif ilişkisi vardır. Diğer bir deyişle, mesleğe devamlılık bağlılığı duyanlar, mesleki faaliyetlere katılmamaktadır. Örgüte devamlılık bağlılığı boyutu dışındaki örgütsel bağlılık boyutları ve mesleki bağlılık boyutları, yaşam doyumunu etkilemektedir. Meyer, Allen ve Smith'in (1993: 545) çalışmasına göre, mesleki faaliyetlerde bulunmak, mesleğe duygusal ve normatif bağlılık ile örgüte normatif

bağlılığı artırmaktadır. Ayrıca kişi, çalışma ortamını kendi seçtiği durumda, örgüte duygusal bağlılık ve mesleğe duygusal bağlılığı da artmaktadır. Bu durum Meyer, Allen ve Smith'in (1993: 545) ile Meyer ve Allen'in (1997) çalışmalarında da ortaya konmuştur.

Mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın birlikte incelendiği bu çalışmada anlaşılmaktadır ki: iş doyumu, rol stresi, rol belirsizliği, işin temel özellikleri, meslekten ve örgütten ayrılma niyeti, sadakat, mesleki faaliyetlere katılım, kişinin çalışma ortamını kendi seçmesi, yaşam doyumu şeklinde sıralanan kavramlar örgütsel ve mesleki bağlılıkla ya da her ikisiyle birlikte ilişkili değişkenler olarak ortaya çıkmaktadır.

Özyer'in (2010: 141) aktardığı üzere, Lachman ve Aranya'ya (1986) göre, mesleki bağlılık, iş beklentilerinin gerçekleştirilmesi yoluyla örgütsel bağlılığı etkilemektedir.

Bağlılık düzeylerine sadece demografik faktörler etki etmemektedir. Waugaman ve Lohrer'nde (2000: 49) belirttiği üzere, meslek hayatına henüz başlamış olanların, mesleki bağlılıkları farklılık gösterebilir. Bu durum örgütlerin özelliklerine dayanarak gelişebilecektir. Bu durum şu anlama gelmektedir: Örgütsel bağlılık düzeyi ölçülürken, demografik faktörlerin yanı sıra mesleğe ve örgüte yönelik özelliklerin de göz önüne alınması gerekmektedir.

Tak, Erdur ve Kitapçı (2011) tarafından yapılan meta analitik çalışmada 2002-2010 yılları arasında Türkçe ve tam metin olarak yayımlanan 83 görgül çalışma incelenmiştir. Yabancı literatürde ise örgütsel bağlılık konusuna yön veren Mathieu ve Zajac, (Psychological Bulletin, 1990) ve Meyer ve diğerleri (Journal of Vocational Behavior, 2002) tarafından yapılan meta-analizi çalışmaları temel alınmıştır. Çalışmalarda büyük çoğunlukla Meyer ve Allen'in geliştirmiş olduğu ölçeğin kullanıldığı tespit edilmiştir.

Literatürde görülmektedir ki örgütsel bağlılık ile mesleki bağlılık arasında pozitif yönlü, örgütsel bağlılığın normatif ve duygusal bağlılık boyutları ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Örgütsel bağlılık boyutları ile yaş, mesleki kıdem, örgütsel kıdem, ücret arasında bir kısım çalışmalarda pozitif yönlü ilişkiler saptanmışken kısmında ise herhangi bir ilişki saptanmamıştır. Örgütsel bağlılık boyutları ile cinsiyet, eğitim, medeni hal, pozisyon arasında hem pozitif, hem de negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiş, bir kısım çalışmalarda ise herhangi bir ilişki saptanmamıştır.



Literatürde mesleki ve örgütsel bağlılığın öncüllerine yönelik çalışmalar mevcuttur. Söz konusu bağlılıkları cinsiyet bazında inceleyen bir araştırma da Major, Morganson, ve Bolen'in (2013) çalışmasıdır.

Major, Morganson, ve Bolen (2013: 301) tarafından yapılan çalışmada mesleki ve örgütsel bağlılığın öncülleri incelenmiştir. Çalışma bilgi teknolojileri (IT) çalışanlarının cinsiyet farklılıkları ve benzerliklerini keşfetmek bağlamında yapılmıştır. Erkekler ve kadınlar için mesleki bağlılık öncüllerinin ağırlıkları çeşitli değişiklikler göstermiş; iş stresini ağırlıklı olarak erkeklerin yüklendiği görülmüştür. Örgütsel bağlılık için, öncüller açısından erkek ve kadınlar için benzer sonuçlar alınmış iş güvenliğinde ise erkeklerin ağırlığının daha fazla olduğu görülmüştür. Bilgi teknolojileri çalışanları arasında örgütsel ve mesleki bağlılık için öncülleri eşzamanlı inceleyen ve mevcut literatürde tartışılan öncüllerin görece önemini değerlendiren ilk çalışma olan bu çalışma sonuçları IT alanında kadınların tutunmasını artırmak için çaba gerektiğini ve IT alanında kadın temsilini artırmak için rehberlik yapma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Bu çalışma bilgi teknolojileri alanında çalışan kişilerin mesleki ve örgütsel bağlılıklarını cinsiyeti ön planda tutarak gerçekleştirilmiş bir araştırmadır. Farklı alanlarda farklı demografik değişkenleri kullanarak mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığı incelemek literatüre katkı sağlayacaktır.

Değişik ülkelerde değişik meslek gruplarındaki çalışanlar üzerinde mesleki bağlılığa yönelik araştırmalar yapılmıştır. Bu kapsamda; Kim ve Mueller (2011: 3) tarafından yapılan çalışmada bağlılığın mesleki ve örgütsel olarak ele alınan iki çeşidi, farklı yapıları olmasına rağmen, tüm meslekler için birbirleriyle pozitif etki içinde oldukları, büro, servis, satış ve beden gücüne dayalı işlerde çalışanlar şeklinde sıralanabilecek gruplarda profesyonellerde mesleki bağlılığın yöneticilerden de daha fazla olduğu belirtilmiştir. Yöneticilerin örgütsel bağlılığa, yarı profesyoneller ve büro, servis, satış ve beden gücüne dayalı işlerde çalışanlardan daha yatkın olduğu gözlemlenmiştir. Bu çalışmalardan anlaşılmaktadır ki profesyonellerde mesleki bağlılık örgütsel bağlılıktan daha fazladır. Kim ve Mueller (2011: 3) bu sonuçların sadece Kore toplumuna özgü olmadığına inanmakta, bu çalışmanın farklı diğer kültürel bağlamlarda ele alınması gerektiğini düşünmektedir. Belki daha da önemlisi, mesleki alt kültürler ve örgütsel kültürler arasındaki çatışmanın iş bağlılığına etkisi, gelecek araştırmaların odak noktası olmalıdır.

Chen ve diğerkleri (2010: 261) tarafından bilgi işçileri üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre belirli bir kurum kültürü, çalışanların kendi çalışma ortamında iş doyumunu sağlaması açısından yararlıdır. Buna ek olarak, çalışanların örgütsel bağlılığını da artırmaktadır. Çalışma örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık bağlamında iki açıdan ele alındığında elde edilen sonuca göre daha güçlü örgütsel bağlılık daha güçlü mesleki bağlılık sağlamaktadır.

Mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın aracı rolünü inceleyen araştırmalar da mevcuttur. Bu kapsamda; Knudsen, Roman ve Abraham (2013) tarafından yapılan araştırmada klinik gözetimin kalitesi ve danışman duygusal tükenmişliğinde örgütsel ve mesleki bağlılığın potansiyel aracı rolleri araştırılmıştır. Bu çalışmadaki veriler Uyuşturucu Madde Bağımlılığı Klinik Araştırmalar Ağı (CTN) Ulusal Enstitüsü tedavi programlarına bağlı danışmanlardan alınan verilere dayanmaktadır. Bu çalışmada kaliteli klinik gözetim ve duygusal tükenmişlik arasındaki bağlantı için potansiyel aracı olarak tedavi kuruluşuna bağlılık ve danışmanlık mesleğine bağlılık konuları incelenmiştir. Çalışma sonuçları bağlılığın bu iki çeşidinin klinik gözetim ve tükenmişlik arasındaki ilişki açısından makul araçlar olduğunu işaret etmiştir. Daha kaliteli klinik gözetim, madde bağımlılığı danışmanlığı mesleğine bağlılıkta olduğu gibi, tedavi kuruluşuna bağlılıkla da son derece yakından ilişkilidir.

Jones ve McIntosh (2010: 290) tarafından yapılan çalışmada tam emeklilik ve emeklilik sonrası iş sahibi olma yolunda ilerleyen, yaşlı olarak kabul edilen eczacıların duygusal, sürekli ve normatif bağlılığının şirketlere ve mesleklere etkileri test edilmiştir. Varsayıldığı gibi, kriterler daha çok kurumsal-örgütsel-odaklı olmakla birlikte (örneğin aynı şirkette emeklilik sonrası çalışma), örgütsel bağlılığın mesleki bağlılıktan daha güçlü olduğu öngörülmüştür. Emeklilik sonrası iş için sadece tek bir durumda, farklı bir alanda emeklilik sonrası iş sahibi olma konusunda, mesleki bağlılık örgütsel bağlılığın önüne geçmiştir ve bu da farklı etkiler tarafından desteklenen mesleki bağlılığın örgütsel bağlılıktan daha güçlü olduğu durumlarda araştırmacıların varsayımlarını desteklemektedir.

Hartmann ve diğerkleri (2013: 2294) çalışmalarında örgütsel ve mesleki bazda duygusal, sürekli ve normatif bağlılık için bir mentör (danışman) varlığının etkilerini araştırmıştır. Danışmanla ve danışmansız çalışan satış görevlileri ile ilgili hipotezler öne sürülmüş ve ayrıca kurum içinde ve kurum dışında danışmanla çalışan satış görevlileri gözlenmiştir. Sonuçlar, bir danışmanla birlikte çalışmanın, personelde duygusal ve normatif örgütsel bağlılığa, bununla birlikte duygusal,

devamlılık ve normatif mesleki bağlılığa pozitif etkileri olduğunu göstermiştir. Ayrıca sonuçlar şirket bünyesindeki danışmanlarla çalışan personelde, dışarıdan danışmanlık alan personelin aksine, daha güçlü duygusal ve normatif örgütsel bağlılık bulunduğunu ortaya çıkarmıştır. Sonuç olarak kurum bünyesindeki danışmanlar, mesleki bağlılık anlamında, kurum dışı danışmanlara nazaran, personele daha büyük bir katkı sağlamamaktadır.

Yukarıda belirtilen araştırma göstermiştir ki; satış görevlilerinin danışmanla çalışmasının onların örgütsel ve mesleki bağlılıklarına etkisi vardır. Tabii ki danışman uygulamasını başlatmak örgüt yönetiminin değişik kriterleri göz önüne alarak vereceği bir karar sonrası gerçekleşebilecektir.

Büyük şirketlerde işe alım arttığından beri, çalışanların mesleki ideolojilerinin rolü, özellikle bu onların geçmişi ve sonuçlarını anlayabilmek, hem işi hem de o personeli yönetmek açısından son derece kritik bir öneme sahiptir. Mesleki ideoloji, mesleği uygulayanlar olarak mesleğin gereklerini ve kendi bireysel kimliklerini yaşamayı sürdüren meslek üyelerinin fikirlerini kapsamaktadır. Bechara (2012) tarafından yapılan tezde incelenen ideoloji “profesyonellik”tir. Profesyonellik, uzmanlık bilgisinin kullanımını, eşitlik normlarını, çalışma özerkliğini ve öz-düzenlemeyi vurgulamaktadır. Profesyonellik aynı mesleği yapan üyeler arasında paylaşılmaktadır. Sonuçlar, göreve bağlılığın ve iletişim sıklığının, meslek üyelerinin profesyonel hissetmelerini artırdığını göstermektedir. Bu tez meslek üyelerinin ideolojilerinin meslekler arası farklılıkları ve mesleki ve kurumsal bağlılıklarını karşılaştırma olanağı sunmuştur. Bu karşılaştırma çağdaş kurumlarda gelişen mesleki alt kültürlerle ışık tutmaktadır. Meslek üyelerinin kuruma ve mesleğe bağlılığı kendi kişisel profesyonellik anlayışları ve kurumlarının profesyonelliği arasındaki benzerliklerinin bir işlevidir. Sonuçlar belirtmektedir ki, kurumlarının kendi profesyonelliklerini desteklediğini fark eden meslek üyeleri daha fazla kurumsal bağlılık ve buna oranla nispeten daha az mesleki bağlılık göstermektedir (Bechara, 2012).

Bu çalışmada mesleki ve örgütsel bağlılık üzerinde etkili olan faktörler olarak mesleki ideoloji ve profesyonellik dikkat çekmektedir.

Pardo Linares (2011) çalışmasında kas-iskelet yapımında görevli doku bankacılığı çalışanları arasında işten ayrılma niyeti, iş tatmini, örgütsel ve mesleki bağlılık değişkenlerini araştırmıştır. Çalışmada kas-iskelet yapımında görevli doku bankacılığı çalışanlarının çok da mutlu bir grup olmadığı tespit edilmiştir. İş

tatminsizliği kurumun bütünlüğünü bozacak çeşitli davranışlar doğuracak ve kaynakların ve operasyonların kullanımında çok fazla masrafa sebep olacaktır. İş tatminini örgütsel ve mesleki bağlılığı geliştirmek için örgütlerin uygulayabileceği teorik temeller bulunmaktadır. Bu teorik bilginin değeri, örgütler bu bilgileri kullanarak faydalı sonuçlar almaya başladığında daha iyi anlaşılacaktır.

Bu çalışmada iş tatminini artırmanın mesleki ve örgütsel bağlılığa katkı sağlayacağına vurgu yapmaktadır.

Rideout (2010) çalışmasında bağlılığın Üç Değişkenli Modelinin insan kaynakları uzmanlarının bağlılıkları ile genelleştirilebilirliğini test etmiştir. Örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık yapıları arasındaki ilişki, bu iki bağlılık türünün örgütsel vatandaşlık davranışının tahmin edilebilir ortak etkileri dikkate alınarak incelenmiştir. Çoklu bağlılığın, tekil bağlılığa nazaran kurumsal aidiyet davranışının daha iyi bir habercisi olduğu varsayılmıştır. Örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışını tahmin edebilmek açısından bir araya getirildiğinde, bu çalışmadaki bulgular, kişinin mesleki bağlılığının örgütsel bağlılığa oranla daha güçlü bir öncül olduğunu göstermektedir. İnsanların nerede çalıştığından çok bir iş sahibi olmaları daha önemlidir. Ayrıca, anlam olarak, para aidiyet davranışı açısından daha iyi bir gösterge değildir.

Mesleğe örgütten daha fazla bağlı olma durumu daha önceki çalışmalarda hemşireler ve akademisyenlerde de görülmüştür. Yukarıdaki çalışmada da benzer şekilde mesleki bağlılığın ön plana çıktığı görülmektedir.

Örgütler çalışanlarının eğitim ve işte tutma stratejileri için büyük oranlarda yatırım yapmaktadır. Hizmet firmaları için, firmanın hangi yolla işten ayrılmayı azaltabileceği ve en değerli varlığı, üretken bir işgücünü nasıl arttırabileceği önem arz etmektedir. Bu konuda bir çalışma yapmış olan Caldarola'ya (2010) göre bu tür özel eğitim ve öğretime sahip elemanların yerine birini koymak son derece masraflı olmakla birlikte, onların işi bırakması çalışma grubunda strese neden olmakta ve çoğu durumda, müşteri hizmetleri kalitesini düşürmektedir. Örgütsel ve mesleki bağlılık meslekten ayrılma konusu ile olumsuz yönde ilişkilidir. Nispeten bağımsız yapılar olarak, örgütsel ve mesleki bağlılığın, memnuniyet (memnuniyetsizlik) ve ayrılma niyetleri açısından belirleyici (öncül) olduğu görülmüştür.

Örgütsel ve mesleki bağlılık ile iş tatmini yıllardır araştırmacılar arasında ilgi duyulan bir alan olmuştur. Ancak, mevcut araştırmaların çoğu kurumsal öncülleri üzerine odaklanmıştır. Kurumsal olmayan bazı değişkenlerin de bu değişkenler

üzerinde etkisi olabileceği düşünülmektedir. Tükenmişlik duygusal zeka bunlara örnek olarak verilebilir. Bu konulara katkıda bulunan bireysel faktörleri keşfetmekle literatüre katkı sağlanacaktır. Hem örgütsel hem de mesleki bağlılığın belirleyicilerinden birisi de duygusal zekadır. Howard (2008) tarafından yapılan çalışmada, duygusal zekanın, kişilik faktörlerinin ötesinde bağlılık ve iş tatmini için değerli bir haberci-öncül olup olmadığı araştırılmıştır. Bir yetenek ve yapıyı işleme olarak tanımlanan duygusal zeka, iş başarı faktörlerini araştırırken yeni yeni ilgi görmeye başlamıştır. Söz konusu nicel, tanımlayıcı, korelasyonel çalışmada, duygusal zeka, örgütsel ve mesleki bağlılık ve iş doyumunu arasındaki ilişki insan hizmetleri çalışanları üzerinde araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçları kişilik faktörleri ve duygusal zeka ile ilişkili iken, gerçekten ayrı bir yapıları olduğunu göstermektedir. Duygusal zeka boyutlarının, iş doyumunu düzeyleri, örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık ile birkaç belirli korelasyonu bulunmaktadır. Ayrıca, duygusal zekanın, katılımcılar arasında, iş doyumunu, örgütsel ve mesleki bağlılık için güçlü bir öncül olduğu konusunda fikir veren fakat henüz kesin olmayan bir kanıt bulunmaktadır (Howard, 2008)

Günlük (2010: 52) tarafından yapılan çalışmada muhasebecilerin yüksek seviyede mesleki bağlılığı olduğu durumda yüksek örgütsel bağlılığa sahip olduğunu belirtmiştir. Yapılan analizlerde, mesleğe devam bağlılığı ile örgüte duygusal bağlılık, örgüte devam bağlılığı ve örgüte normatif bağlılık arasında; mesleğe normatif bağlılıkla örgüte duygusal bağlılık, örgüte devam bağlılığı ve örgüte normatif bağlılık arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlar Meyer, Allen ve Smith'in (1993) ile Lee, Carswell ve Allen'in (2000) çalışmalarını destekler niteliktedir.

Buraya kadar yapılan araştırmalardan çıkan sonuç; örgütsel ve mesleki bağlılık arasında pozitif ilişki olduğu, bu iki tutumun örgütsel davranış açısından olumlu bir nitelik taşıdığı, örgütsel davranış açısından olumlu sonuçlar çıkaracak birçok diğer kavramları da örgüt lehine etkilediğidir.

### **2.4.3. Tükenmişlik-Örgütsel Bağlılık**

Çalışanların mesleki tükenmişliğini azaltıp bağlılığını arttırmak örgüt açısından arzu edilen bir durumdur. Böylece bu örgütlerde iş memnuniyeti ve genel performansta bir yükseliş yaşanacaktır.

Aydoğan'ın (2008), iş stresinin, örgütsel bağlılık ve tükenmişlikle olan ilişkisini araştırmak amacıyla öğretmenler üzerinde yaptığı araştırma sonucuna göre, iş stresi ile devam bağlılığı arasında pozitif; iş stresi ile duygusal bağlılık arasında negatif yönde ilişki bulunmuştur.

İş stresi zorunluluktan da olsa kişiyi örgütlerine devam etme yönünde yönlendirmekte, ancak duygusal olarak örgüte karşı bir mesafeyi de beraberinde getirmektedir.

Örgütsel bağlılık tükenmişlikle bağlantılı bir kişisel bir tutumdur. Tükenmişlik örgütsel bağlılığı etkilerken, örgütsel bağlılık da tükenmişliği etkileyebilir. Kalliath, O'Driscoll ve Gillespie'nin (1998: 179) araştırmasında kişilerin örgütlerine bağlılıkları tükenmişlik üzerinde etkilidir ve artan bağlılıkla beraber tükenmede azalma görülür. Leiter ve Maslach (1988) ve Leiter'in (1991) araştırmalarında tükenmişliğin bağlılık üzerinde anlamlı derecede etkisinin olduğunu ortaya konmuştur. Tükenmişlik aşırı bağlılık sonucu ortaya çıkan bir sorun da olabilir. (Cherniss 1980; Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 182).

Tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerine anlamlı bir etkisi vardır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik boyutlarının örgütsel bağlılık üzerinde kuvvetli bir şekilde etkilili olduğu (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 91); Boyar'ın (2011: 65) araştırmasına göre tespit edilmiştir.

Tükenmişliğin örgütsel bağlılığı etkilediğini belirten örneklerin yanında, örgütsel bağlılığın da tükenmişliği etkilediğini belirten araştırmalar vardır.

Meydan, Basım ve Çetin (2011: 175) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre; örgütsel bağlılığın çeşitli boyutlarının, değişik büyüklükteki etkilerle tükenmişlik üzerinde azaltıcı etkileri bulunmaktadır. Sezgin de (2010:146) örgütsel bağlılığın mesleki tükenmişlik ile negatif ilişkili olduğunu belirlemiştir.

Literatür incelendiğinde açık olarak görülmektedir ki örgüte bağlılık arttıkça tükenmişlik azalacaktır.

### **3. ÇALIŞMANIN METODOLOJİSİ VE UYGULAMASI**

Bu bölümde anket formunun hazırlanması ve uygulanması süreci ile bunlara yönelik gerçekleştirilen işlemler açıklanmaktadır. Bununla birlikte araştırmanın ana kütlesi ve örnekleme ait temel özellikler, demografik veriler, anketlerin hazırlanması ve derlenmesi, verilerin analizi, yapısal modelin ve hipotezlerin test edilmesi ve testler sonucunda ulaşılan bulgulara bağlı olarak yapılan değerlendirmeler yer almaktadır. Bu araştırma mevcut durumu saptamaya yönelik betimsel bir çalışmadır. Nicel araştırma yaklaşımı kullanılmıştır.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Kişisel ve örgüt temelli değişkenlerin iş hayatı içinde önemli bir unsur olan mesleki bağlılık üzerindeki etkilerini bulabilmektir. Çeşitli kişisel ve örgütsel temelli değişkenlerin bireylerin mesleklerine bağlı olmalarının üzerindeki etkileri ele alınmaktadır. Araştırmaya hazırlık aşamasında öncelikli anahtar kelime “mesleki bağlılık (occupational commitment)” olarak tespit edilmiştir. Diğer değişkenlerin seçiminde “mesleki bağlılık” yönlendirici olmuştur. Literatürde konu üzerine yapılmış çalışmalar bir ön incelemeye tabi tutulmuş, “yaş, cinsiyet, medeni hal mesleki kıdem, tükenmişlik, örgütsel bağlılık” olarak sıralanabilecek kişisel özellikler ve örgütsel değişkenlerin çalışma kapsamına alınmasına karar verilmiştir.

#### **3.2. Araştırmanın Önemi**

Bağlılık yönetim alanında önemli bir olgu olup yıllardır tartışılmış olmakla beraber, güncelliğini hiç yitirmemiş, tam tersine ortaya çıkmış olan farklı meslek tanımları ve bakış açıları doğrultusunda literatürün önemli çalışma alanlarından birisini teşkil etmiştir.

Örgütsel Davranış alanındaki örgütsel bağlılık araştırmalarının kökeni daha eskiş olup yakın zamanlarda işe, mesleğe ve kariyere bağlılık konuları da araştırılmaktadır.

Çalışanların mesleklerine bağlı olmaları arzu edilen bir durumdur. Mesleki bağlılık örgütsel bağlılıktan ayrı olarak değerlendirilmesi gereken bir kavramdır. Öğretmenlik mesleğini severek isteyerek seçmiş, halen de mesleğine bağlı olan bir öğretmenin mutlaka okulundan memnun olacağı, okuluna bağlı olacağı anlamının çıkarılamayacağı açıktır. Aynı durumu mesleğine bağlı ama birliğinden hoşnut olmayan asker için, mesleğine bağlı ama çalışmakta olduğu banka organizasyonuna olumlu duygular beslemeyen bankacılar için de düşünmek mümkündür.

Bu nedenle bu çalışmanın bağımlı değişkeni olarak sıkça araştırılan örgütsel bağlılık yerine daha az inceleme konusu yapılmış olan “mesleki bağlılık” seçilmiştir.

Belirli bir eğitim süreci sonunda aldıkları diplomalar yardımıyla mesleklerini icra eden profesyoneller ile onlar çalıştıran örgütler arasındaki ilişki birçok araştırmanın konusu olmuştur. Bugüne kadar konuyla ilgili yapılan araştırmalar bu ilişkiyi etkileyen en önemli iki faktörün örgütsel ve mesleki bağlılık olduğunu ortaya koymaktadır. Mesleğe ve örgüte bağlılık kavramları arasındaki ilişki, çalışanların çalışma ortamına yönelik tutumlarını ve duygusal tepkilerini ve örgütten ayrılmayı istemek gibi davranışsal niyetlerini etkilediği için (Lachman ve Aranya, 1986) çok önemlidir. Bunun yanı sıra mesleki bağlılık çalışanların etik anlayışlarına bağlıdır ve kamu çıkarlarını da etkiler. Bu yüzden, mesleki ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi anlamak önemli bir konu haline gelmiştir.

Bireylerin mesleklerine yönelik oluşturdıkları ilgilenimlerinin göstergesi olan mesleğe bağlılık, yapılan mesleğe inanmayı, mesleğin değerlerini ve amaçlarını kabul etmeyi gerektirir (Günlük, 2010: 1).

Yapılan araştırmalar mesleki bağlılıkta birçok faktörün rol oynadığını ortaya çıkarmıştır. Özellikle iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Mesleki bağlılığın iş doyumuna, iş doyumunun yaşam doyumuna katkı sağladığı düşünülmektedir.

Yapılmış çalışmaların sonuçları, duygusal tükenmişliği önemli ve negatif olarak mesleki bağlılıkla ilişkilendirmişlerdir.

Bu sebeple bu araştırmanın amacı iş hayatının içinde önemli bir unsur olan mesleki bağlılık üzerinde çeşitli kişisel özelliklerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeyinin etkisini bulabilmektir.

Mesleki bağlılığı etkileyen değişkenler ile ilgili birçok araştırma yapılmış olmasına rağmen literatürde, banka çalışanlarının mesleki bağlılığını, hem tükenmişlik hem de örgütsel bağlılık değişkenleri bir arada inceleyen; mesleki



bağlılık ile bu değişkenler arasındaki ilişkiyi saptamaya çalışan bir araştırmaya ihtiyaç olduğu tespit edilmiştir.

Literatür taraması sonuçlarına göre yaş, kıdem, cinsiyet gibi demografik değişkenlerin mesleki bağlılıkla ilgili olarak sıkça inceleme konusu yapıldığı görülmektedir. Ayrıca statü, iş tatmini, işten ayrılma, meslekten ayrılma, işe devamsızlık gibi değişkenlerle mesleki bağlılık arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar yapılmıştır. Ancak psikolojik sermaye, mesleki tükenmişlik, yaşam doyumu, kontrol odağı, medeni hal, eğitim düzeyi şeklinde sıralanabilecek diğer kişisel temelli değişkenler ile örgütsel özdeşleşme, işten ayrılma niyeti, örgütsel adalet, iş tatmini, örgütsel stres, örgütsel bağlılık olarak sıralanabilecek örgütsel değişkenlerin yeterince inceleme konusu yapılmadığı görülmüştür. Mevcut araştırma sonucu ortaya çıkan önerilerin de dikkate alınmasıyla bu çalışmanın yapılmasına ihtiyaç olduğu tespit edilmiştir.

Bankacılık sektörü ekonomik gelişmelere yön veren ve ülke ekonomisine katkı sağlayan önemli hizmet sektörlerindedir. Bu sektörde üretilen hizmetin kalitesinde, en büyük rolü çalışanlar üstlenmektedir. Zorlu çalışma şartlarının çalışanların mesleklerine olan bağlılıklarını etkilediği düşünülmektedir. Banka yöneticileri ise çalışanların yetenek ve becerilerinden faydalanarak onlardan en yüksek verimi almayı arzu etmektedirler.

Ayrıca profesyonel organizasyonlarda bağlılığı anlamak anlamında da araştırılma yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Bireyin örgütüne ve mesleğine gönülden bağlı olması oldukça enteresan bir durumdur. Profesyonel örgütlerde bulunan üyeler, bağlılığı neden gönüllülüğe dönüştürmektedir? Çalışanlar mesleklere ve/veya profesyonel örgütlere güçlü bağlarla bağlanabilirler. Bu bağlar, mesleki bağlılık veya örgütsel bağlılık olarak adlandırılır, kişinin gönüllü olmaya karar verme aşamasında önemli bir yere sahiptir. Lyon (2010) tarafından deneyimleri, duyguları ve olayları tanımlayabilmek için bir çalışma yapılmış, kişilerin mesleklerine ve/veya kurumlarına bağlılıklarını gönüllülüğe dönüştürme konusu incelenmiş, hem kurumsal göstergeler açısından hem de mesleki ve kurumsal bağlılık açılarından profesyonel kurum gönüllülerini tanımlanmıştır. Söz konusu araştırma ile aynı paralelde olarak bu araştırma da mesleki ve kurumsal bağlılık ile işbirliğini belirterek, profesyonel kurumların bu bilgileri muhtemel gönüllüleri tespit etmekte ve sadakat ile yükümlülükleri artırmada kullanabileceği değerlendirilmektedir.

Literatürdeki bu boşluk göz önünde bulundurulduğunda yapılacak olan araştırmanın özellikle mesleki bağlılık konusu hakkında çalışma yapan araştırmacılara ve banka üst yönetimlerine yol göstermesi hedeflenmektedir.

Bankacılık örgütleri içinde bağlılığı arttırmak amacıyla yapılacak çalışmalar için bu konunun faydalı olacağı düşünülmektedir. Buna ilave olarak, mesleki bağlılık konularında çalışanlara hitap edebilen meslek teşkilatlarının özelde banka üst yönetim örgütlerinin iş tatmini ve genel performansta, dolayısıyla yaşam doyumunda bir yükselişe katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **3.3. Araştırmanın Kapsamı**

Araştırma Türkiye’de, yabancı sermayeliler de dâhil olmak üzere kamu ve özel mevduat banka şubelerinde çalışan bireyleri kapsamaktadır. Banka çalışanlarından, gişe hizmetleri ve müşteri temsilcileri ile alt, orta ve üst yöneticilerden veri toplanmıştır.

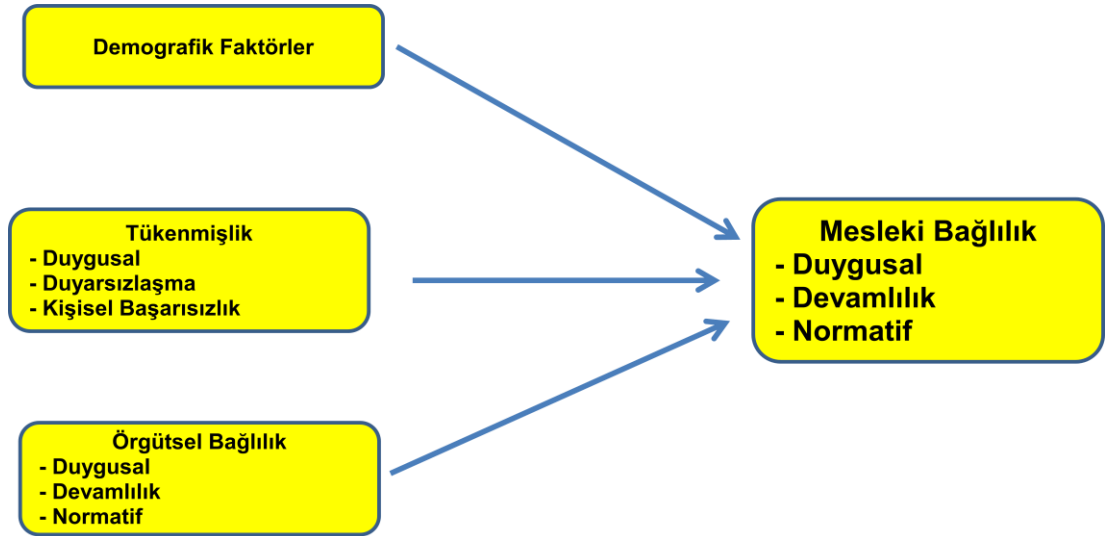
Literatür taraması sonucu geliştirilen, tükenmişlik ve örgütsel bağlılığın mesleki bağlılık üzerindeki etkilerini tanımlayan araştırma modeli test edilmiş, modelin testinin yapılabilmesi için literatür taraması bölümü boyunca hipotezler ve değişkenler belirlenmiş, yapılan anket çalışması ile konunun ampirik boyutu ele alınmıştır. Bu çalışmada veriler, kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen kişilerden anlık olarak toplanmış, Yapısal Eşitlik Modellemesi ile analiz edilmiştir.

### **3.4. Araştırmanın Metodolojisi**

Araştırmanın metodolojisi kısmında; araştırmanın modeli, araştırmanın hipotezleri, araştırmanın değişkenleri, örnekleme süreci ve veri toplama yöntemiyle ilgili bilgiler sunulmuştur.

#### **3.4.1. Araştırmanın Modeli ve Sınırlılıkları**

Araştırmanın modeli, yapılan literatür taraması sonucunda, araştırmalarda kullanılan değişkenler esas alınarak oluşturulmuştur. Literatür taraması neticesinde, araştırmanın amacına uygun olarak oluşturulan model Şekil 3.1’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1 Araştırmanın Modeli

Çalışma birtakım sınırlılıkları içermektedir. Bu kapsamda:

Araştırma Türkiye örneği baz alınarak yapılmıştır. Diğer ülke ve kültürler araştırma sonucu açısından farklılık arz edebilecektir.

Ayrıca bu çalışmada mesleki bağlılık üzerindeki etkili faktörlerler olarak demografik özellikler, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik değişkenleri incelenmiştir. Ancak birçok değişkenin daha mesleki bağlılık üzerinde etkili olabileceği değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada örneklem olarak hizmet sektöründen banka çalışanları kullanılmıştır. Bu kapsamda çalışma, bütün sektörler ve bütün meslekler için genellenemeyecektir.

### 3.4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın modeline göre geliştirilen hipotezler aşağıda yer almaktadır.

Hipotez 1: Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri mesleki bağlılıklarını negatif olarak etkiler.

H1a: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

H1b: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

H1c: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

H1d: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

H1e: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

H1f: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

H1g: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

H1h: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

H1i: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.

Hipotez 2: Banka çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri mesleki bağlılıklarını pozitif olarak etkiler.

H2a: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağlılık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H2b: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağlılık düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H2c: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağlılık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H2d: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H2e: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H2f: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H2g: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağlılık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H2h: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağlılık düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H2i: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağlılık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.

H3: Çalışanların demografik özellikleri ile mesleki bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir.

Araştırmanın demografik değişkenlerin mesleki bağlılığa etkilerine ilişkin soruları ise aşağıda sıralanmaktadır:

Cinsiyet değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Yaş değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Medeni durum değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Eğitim durumu değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Meslekteki hizmet yılı değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Şimdiki bankadaki hizmet yılı değişkenine göre çalışanların mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Banka türü değişkenine göre çalışanların mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Bankadaki pozisyon değişkenine göre çalışanların mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Gelir düzeyi değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

### 3.4.3. Araştırmanın Değişkenleri

Tükenmişlik boyutları olan; duygusal, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık değişkenler ve kodları; Tablo 3.1, Tablo 3.2, Tablo 3.3’de, örgütsel bağlılık boyutları olan; duygusal, devamlılık, normatif değişkenler ve kodları; Tablo 3.4, Tablo 3.5 ve Tablo 3.6’da, mesleki bağlılık boyutları olan; duygusal, devamlılık, normatif değişkenler ve kodları; Tablo 3.7, Tablo 3.8 ve Tablo 3.9’da verilmiştir.

Tablo 3.1 Duygusal Tükenmişlik Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	DT1
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	DT2
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	DT3

Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	DT4
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	DT5
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	DT6
İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	DT7
İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.	DT8
İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.	DT9

Duygusal tükenmişlik düzeyi ölçmek için 9 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3.2 Duyarsızlaşma Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.	D1
Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum	D2
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.	D3
İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.	D4
İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	D5

Duyarsızlaşma düzeyi ölçmek için 5 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3.3 Kişisel Başarısızlık Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.	KB1
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.	KB2
İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	KB3
Kendimi enerjik hissediyorum.	KB4
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	KB5
İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.	KB6
İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.	KB7
İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.	KB8

Kişisel başarısızlık düzeyi ölçmek için 8 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3.4 Duygusal Örgütsel Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
Bankada, kendimi “aileden biri” gibi hissetmiyorum.	ÖDB1
Bankanın sorunlarını, kendi sorunlarım gibi görürüm.	ÖDB2
Bankanın, kişisel açıdan benim için büyük bir önemi vardır	ÖDB3
Bankaya karşı güçlü bir “aidiyet” duygusu hissetmiyorum.	ÖDB4
Meslek hayatımın kalan kısmını bankada geçirmekten büyük mutluluk duyarım.	ÖDB5
Kendimi, bankaya karşı "duygusal olarak bağlı" hissetmiyorum.	ÖDB6

Duygusal örgütsel bağlılık düzeyi ölçmek için 6 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3.5 Devamlılık Örgütsel Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
Şu an bankada çalışmaya devam etmemin sebebi, istekten ziyade zorunluluktan kaynaklanmaktadır.	ÖDEVB1
Bankadan ayrılmak istesem bile, şu anda bunu yapmak benim için çok zor olurdu.	ÖDEVB2
Eğer bu kuruma bu kadar emek vermemiş olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	ÖDEVB3
Bankadan ayrılmanın yol açacağı olumsuz sonuçlardan biri de alternatif iş olanaklarının az olmasıdır.	ÖDEVB4
Bankadan şu anda ayrılmaya karar vermem halinde, hayatımdaki pek çok şey bundan olumsuz etkilenecektir.	ÖDEVB5
Bankadan ayrılmak konusunda çok az seçeneğimin olduğunu düşünüyorum.	ÖDEVB6

Devamlılık örgütsel bağlılık düzeyi ölçmek için 6 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3.6 Normatif Örgütsel Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
Kurumuma karşı büyük minnettarlık hissediyorum.	ÖNB1
Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor.	ÖNB2
Bankadan şu anda ayrılmazdım çünkü buradaki insanlara karşı bir yükümlülük hissediyorum.	ÖNB3
Bankada çalışmaya devam etmem konusunda herhangi bir zorunluluk <b>hissetmiyorum.</b>	ÖNB4
Benim için avantajlı sonuçları olsa bile, işten ayrılmamın bankaya karşı uygun bir davranış olacağını düşünmüyorum.	ÖNB5
Bankadan şu anda ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.	ÖNB6

Normatif örgütsel bağlılık düzeyi ölçmek için 6 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3.7 Duygusal Mesleki Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
Mesleğim imajım için önemlidir.	DMB1
Bu mesleği seçmiş olduğuma pişmanım.	DMB2
Bu meslekte olmaktan gurur duyuyorum.	DMB3
Bu meslekte olmaktan hoşlanmıyorum.	DMB4
Kendimi bu meslekle özdeşleştirmiyorum.	DMB5
Mesleğime karşı hevesliyim (istekliyim).	DMB6

Duygusal mesleki bağlılık düzeyi ölçmek için 6 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3.8 Devamlılık Mesleki Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
Bu mesleğe şu anda değiştirmeyi düşünemeyecek kadar fazla emek verdim (zaman harcadım).	MDB1
Benim için şu anda meslek değiştirmek zor.	MDB2
Şu anda mesleğimi değiştirirsem hayatım büyük ölçüde altüst olur.	MDB3
Şu an meslek değiştirmem bana çok pahalıya mal olur.	MDB4
Şu an meslek değiştirmemi engelleyen hiç bir baskı yok.	MDB5
Şu an meslek değiştirmem büyük ölçüde kişisel fedakarlık gerektirirdi.	MDB6

Devamlılık mesleki bağlılık düzeyi ölçmek için 6 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3.9 Normatif Mesleki Bağlılık Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
Bana göre, bir mesleki eğitim almış olan kişilerin o meslekte makul bir süre kalma sorumlulukları vardır.	NMB1
Bu meslekte kalma sorumluluğu hissetmiyorum.	NMB2
Bu mesleğe karşı onu devam ettirecek kadar sorumluluk hissediyorum.	NMB3
Benim için avantajlı olsa bile, şu an bu meslekten ayrılmanın doğru olacağını sanmıyorum.	NMB4
Mesleğimden ayrılısam kendimi suçlu hissederim.	NMB5
Bu meslekte çalışıyor olmamın sebebi sadakat hissimdir.	NMB6



Normatif mesleki bağıllık düzeyi ölçmek için 6 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

#### **3.4.4. Örneklem Süreci**

Kamu ve özel mevduat banka şubelerinde çalışan, mesleği bankacılık olan banka çalışanlarının, örgüte bağıllıklarının, tükenmişliklerinin ve demografik özelliklerinin mesleki bağıllıkları üzerindeki etkilerini Türkiye'nin bütün bölgelerinde faaliyet gösteren banka çalışanlarını dikkate alarak değerlendirmeye çalışan geniş kapsamlı bu araştırmada, anket (EK 1) aracılığıyla veri toplama yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma bulgularının Türkiye genelini yansıtmasını sağlamak amacıyla örneklem çapının maksimum seviyelerde tutulmasına özen gösterilmiştir. Buna göre 384 örnek büyüklüğü Türkiye'deki banka çalışanları için yeterli olmaktadır. (Altunışık ve diğ., 2012: 137). Tesadüfi olarak örnek çekilebilmesi için ana kütleyi kapsayan bir liste Türkiye Bankalar Birliğinin Ekim 2014 verilerinden alınmıştır (EK 2). Banka şubeleriyle yönelik Haziran 2014 personel bilgileri de EK 3'de belirtilmektedir. Araştırmanın ana kütlesini, 2014 yılında, kamu ve özel mevduat banka şubelerinde çalışan (yabancı sermayeliler dâhil) bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın evrenini; Türkiye'deki kamu ve özel mevduat bankalarında çalışan 193.552 banka çalışanından gişe hizmetleri ve müşteri temsilcileri ile alt, orta ve üst yöneticiler oluşturmaktadır. Zaman, maliyet ve kontrol kısıtları dikkate alınarak evrenin tamamına ulaşmak yerine örnekleme ulaşma yoluna gidilmiştir. Araştırmanın örnekleme, banka şubelerinden tesadüfi yöntemle seçilen 628 banka çalışanından oluşmaktadır.

Anketler gişe hizmetleri ve müşteri temsilcileri ile alt, orta ve üst yöneticiler tarafından doldurulmuştur. Mesleği bankacılık olmayan güvenlik görevlisi, hizmetli, şoför vb. gibi çalışanlar araştırmanın dışında tutulmuştur.

#### **3.4.5. Veri Toplama Yöntemi**

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak kapalı uçlu soruların yer aldığı ve soruların önceden hazırlandığı, internet aracılığı ile yapılan anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu EK-1'de verilmiştir.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. Veri toplama aracı göze hitap ve kolaylık açısından tek yapraktan ancak dört ayrı parça/soru grubundan oluşmaktadır. Birinci bölümde; demografik özellikleri belirlemek amacıyla; cinsiyet, yaş aralığı, medeni durum, eğitim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi, kaç yıldır bu bankada çalıştığı, banka türü, bankadaki pozisyon, aylık gelir olmak üzere 9 soru; ikinci bölümde tükenmişliği ölçen 22 soru, örgütsel bağlılığı ölçen 18 soru ve mesleki bağlılığı ölçen 18 soru olmak üzere toplam 58 soru mevcuttur.

Katılımcılardan, 5'li Likert Ölçeği kullanarak (1=Hiç Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum) cevap vermeleri istenmiştir (Tükenmişlik için ise 1= Hiçbir zaman, 2= Çok az 3= Bazen,4= Çoğu zaman, 5= Her zaman).

Oluşturulan anket formları banka çalışanlarına yüz yüze görüşme, posta ve internetle uygulanmıştır. Büyük bir kısmına araştırmacı tarafından bizzat elden verilerek doldurmaları sağlanmıştır. Anketlerin katılımcılara elden dağıtılıp, daha sonra posta yoluyla araştırmacıya ulaştırıldığı karma bir yöntem de kullanılmıştır. Geri dönen anket formlarından eksik veya hatalı olan 13 tanesi değerlendirmeye alınmamıştır.

İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Edirne, Tekirdağ, Malatya, Elazığ, Erzurum, Çankırı, Çorum, Çanakkale, Balıkesir illerindeki ve ilçelerindeki banka şubesi çalışanlarına; manuel olarak doldurulacak şekilde 750 adet çıktı verilmiş, 78 kişinin e-mail adresine anket formları gönderilmiştir. Anket formunu internet üzerinden de dolduracak şekilde bir düzenleme de yapılmıştır. Ayrıca bankaların da kullandıkları çeşitli sosyal paylaşım ağlarında anket formu paylaşımına sunulmuştur.

Anket Geliştirme Süreci kapsamında;

Anket Taslak Formunda yer alan sorular bir devlet üniversitesi Ölçme Değerlendirme Bölüm Başkanlığının görüşüne sunulmuş, bazı düzeltmeler dikkate alınarak ankette düzenlemeler yapılmıştır.

Bir özel bankanın insan kaynakları müdürlüğüne de taslak form gönderilerek olumlu olduğu yönünde görüşleri alınmıştır. Bir kamu bankasının akademik kariyeri bulunan bir denetçisi ile görüşülerek özellikle demografik değişkenlere yönelik düzeltmeleri dikkate alınmıştır.

Yapılan hazırlıkları test etmek ve kullanışlı bir anket formu tasarlandığından emin olmak ve birden fazla kişinin de anket formunu anladığını kontrol etmek için pilot uygulama yapılmıştır. Anketin pilot uygulama safhasında görüşme tekniği

kullanılmış, hazırlanan anket araştırma yapılacak örnekleme benzer özellikler taşıyan 30 kişilik bir grup üzerinde denenmiştir. Bu kapsamda banka çalışanları ile yapılan görüşme sonucunda; imla hataları düzeltilmiş, banka türü (kamu mevduat-özel mevduat) demografik değişkeni ilave edilmiştir. Cevaplama süresi ortalama 8 dk. olan ankette; her soruyu herkesin aynı biçimde anladığı, herkes tarafından benzer biçimde yorumlandığı, daha önce düşünülmeyen yanıtlarla karşılaşılmadığı, koşullandırıcı ya da yönlendirici sorular olmadığı, cevaplayıcıların sorular ve anketin geneli üzerindeki tutum ve davranışlarının gayet olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.

Pilot uygulama aşamasını takiben temel çalışma aşamasında anketlerin dağıtımı yapılmıştır. Hazırlanan elektronik ve manüel versiyon Türkiye'nin farklı il ve ilçelerindeki banka çalışanlarına yukarıda belirtilen yöntemler dâhilinde ulaştırılmıştır. Anket formu, EK 1'de görülmektedir.

Anket formlarının ilgilenen meslek mensuplarınca yanıtlanmış, çoğunlukla manuel formun doldurulduğu gözlemlenmiştir. Banka organizasyonlarının kurumsal olarak çalışanlarının anketi doldurması yönünde fazla destek vermedikleri tespit edilmiştir. Çalışma daha çok bireysel çabalarla ilerlemiştir. Sonuçta veri toplama aşamasından analiz aşamasına aktarılan anket formu sayısı 628 olarak belirlenmiştir.

### **3.4.6. Kullanılan Ölçekler**

Araştırmanın bilimsel değerini artırmak, literatürde saygın bir konum kazandırmak ve uluslararası boyutta ilerleyen zamanlarda yapılacak araştırmalara kaynak oluşturmak amacıyla derin literatür incelemelerinin sonucunda, banka çalışanları üzerindeki araştırmanın özüne en uygun ölçekler tespit edilerek anket formu hazırlanmıştır.

Anket formunun oluşturulmasında, önceki araştırmalarda kullanılmış ölçekler incelenmiş; uluslararası kabul görürlük, yanıtlanma süresi, anlaşılabilirlik, konu ve meslekle ilgi seviyesi, geçerlik ve güvenilirlik kriterleri göz önünde bulundurularak en uygun olduğu değerlendirilen ölçekler tespit edilmiştir. Araştırmanın temel değişkenlerinden her biri için çok boyuttan oluşan ölçekler kullanılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında okuyucuyu olumsuz etkilemeyecek görsellik açısından basitlik, kısalık, açıklık prensipleri doğrultusunda önlü arkalı tek yaprak bir form oluşturulmuştur.

### 3.4.6.1. Demografik Sorular

Örnekleme grubunu oluşturan banka çalışanlarının bireysel niteliklerine ilişkin bilgilerin yer aldığı bu sorular araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Banka çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi, kaç yıldır bu bankada çalıştığı, banka türü, bankadaki pozisyonu, gelir düzeylerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur.

### 3.4.6.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Örgütsel Bağlılık Ölçeği olarak Gündoğan (2009) tarafından Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası üzerinde kullanılmış olan, Baysal ve Paksoy'un (1999) çalışması ile paralellik arz eden, Meyer, Allen ve Smith'in (1993) Örgütsel Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Gündoğan (2009) tarafından Wasti (2000: 216-217) tarafından yapılan çalışma incelenmiş, söz konusu çalışmada kullanılan Meyer ve Allen tarafından geliştirilen "Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modeli"nin genel olarak Türk kültüründe ve ortamında geçerli olabileceği görülmüştür. Gündoğan (2009) "Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeği"nin Türkçe'ye ve TCMB'ye uyarlanmasına yönelik çalışmalar yapmıştır.

18 sorunun hepsinde orijinal anketteki yedi basamaklı yerine beş basamaklı Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Gündoğan (2009) beş basamaklı ölçeği tercih etmesinde, Meyer ve Allen'in (2004: 6), söz konusu ölçek değişikliğinin yapılabileceğini ve beş basamaklı ölçeğin de oldukça olumlu sonuçlar verdiğini belirtmelerinin etkili olduğunu belirtmiştir. Bu kapsamda, benimsenen beşli ölçekteki seçenekler; 'Hiç katılmıyorum', "Katılmıyorum", "Kararsızım", "Katılıyorum" ve "Tamamen katılıyorum" şeklinde oluşturulmuştur ve 1, 2, 3 ,4 ve 5 değerleri verilerek kodlanmıştır. Sorular, 5'li likert kullanılarak yanıtlanmıştır (1-Hiç Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum). Ek-1 Anket formundaki örgütsel bağlılığa yönelik 1, 8, 12, 18. Sorular ters puanlanmıştır. Bu durumda yüksek puan yüksek düzeyde örgütsel bağlılığı göstermektedir.

### 3.4.6.3. Mesleki Bağlılık Ölçeği

Türkçeye ilk çeviren, meslek bağlamında Türk kültürüne uyarlayan, geçerlik-güvenirlilik analizlerini yapan Baysal ve Paksoy'un (1999) çalışması dikkate alınarak Meyer, Allen ve Smith'in (1993) Üç Boyutlu Mesleki Bağlılık Ölçeğinin kullanılması kararlaştırılmıştır. Mesleki bağlılığın, duygusal bağlılık boyutu 6 soruyla, devamlılık bağlılığı 6 soruyla ve normatif bağlılık boyutu 6 soru ile tespit edilmektedir. Sorular, 5'li likert kullanılarak yanıtlanmıştır (1-Hiç Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum). Ek-1 Anket formundaki mesleki bağlılığa yönelik 2, 4, 5, 11 ve 14. sorular ters puanlanmıştır. Bu durumda yüksek puan yüksek düzeyde mesleki bağlılığı göstermektedir.

### 3.4.6.4. Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)

Araştırmada banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek için; Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş ve Ergin tarafından Türkçeye uyarlanmış olan 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory-MBI) kullanılmıştır (Ergin, 1995; Maslach ve Leiter, 1997).

Tükenmişliği üç alt evrede değerlendiren Maslach Tükenmişlik Envanterinin birinci alt ölçeği, 9 maddeden (1,2,3,6,8,13,14,16,20) oluşan duygusal tükenme, ikincisi 5 maddeden (5,10,11,15,22) oluşan duyarsızlaşma ve üçüncüsü de 8 maddeden (4,7,9,12,17,18,19,21) oluşan kişisel başarı/başarısızlık alt ölçeğidir (Ergin, 1995).

Alt ölçekler puanlanması ile ilgili olarak ölçeğin ilk uygulanmasında ölçeğin özgün formunda bulunan “hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün” şeklindeki 7 basamaklı yanıt seçeneğinin uygun olmadığı görülmüş ve Ergin yapmış olduğu çalışmasında basamak sayısını 5'e indirerek; “hiçbir zaman, çok az, bazen, çoğu zaman, her zaman” şeklinde düzenlenmesine karar vermiştir (Ergin, 1995; Gezer, 2008: 60).

MTE'de yapılan puanlama sonucunda toplam puan ve/veya alt ölçek puanları elde edilmiştir. MTE'yi oluşturan üç alt ölçeğin puanları her madde için 1- 5 puan arasında değerlendirilmiştir, her alt ölçek için ayrı ayrı toplanarak kişinin alt ölçeklerden aldığı puanlar hesaplanmıştır.

Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutları “olumsuz”, Kişisel Başarı alt boyutu ise “olumlu” ifadeler içermektedir. Bu çalışmada, Ergin’in ölçeğin Türkçe uyarlamasında yaptığı gibi, olumlu ifadelerden oluşan kişisel başarı boyutunda puanlama ters yönde yapılmış ve “kişisel başarısızlık” olarak yorumlanmıştır. Bu nedenle duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı (kişisel başarısızlık) alt ölçeklerinden yüksek puanlar almak tükenmişliği ifade etmektedir (Gezer, 2008: 61). Buna göre DT ve D alt ölçeklerini oluşturan maddeler; “hiçbir zaman= 1, çok az= 2, bazen= 3, çoğu zaman= 4, her zaman= 5” şeklinde, KB alt ölçeğini oluşturan maddeler ise ters puanlama ile “her zaman= 1, çoğu zaman= 2, bazen= 3, çok az= 4, hiçbir zaman= 5” şeklinde puanlanmaktadır. Bu şekilde alt ölçek puanları hesaplanmaktadır. Bu üç alt ölçeklerden alınan puan arttıkça tükenmişlik düzeyi de artmaktadır. Maddeler 1-5 aralığında puanlandığı zaman alt ölçeklerin en yüksek ve en düşük puanları aşağıdaki gibidir:

Duygusal Tükenme (9 madde): En yüksek: 45, en düşük: 0

Duyarsızlaşma (5 madde): En yüksek: 25, en düşük: 0

Kişisel Başarısızlık (8 madde) : En yüksek: 40, en düşük: 0

### **3.5. Araştırmada Kullanılan Model İçin Testler**

Çalışmanın bu kısmında araştırmada kullanılan ölçeklerin anket sonuçları değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde genel açıklayıcı faktör analizi, doğrulayıcı faktör analizi, yapısal eşitlik modellemesi ile demografik bilgilere ilişkin hipotezleri test etmek için bağımsız iki grup ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi kapsamında birinci düzey faktör analizi uygulamaları yapılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesinde en çok olabilirlik kestirimi (Maximum Likelihood Estimation) en sık kullanılan yöntemdir (Hair ve diğ., 2006). Çalışmada da bu kestirim yönteminden faydalanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi kovaryans yapısındaki modeller için kullanılmaktadır. Hair v.d. (2006), korelasyon matrisinden daha ziyade kovaryans matrisinin kullanılmasını önermektedir. Dolayısıyla bu çalışmada doğrulayıcı faktör analizi en çok olabilirlik yöntemi ile kovaryans matrisi oluşturularak yapılmıştır. Bahis konusu analizler AMOS 22.0 ve ilgili istatistik değerleri SPSS 18.0 istatistik programları kullanılarak elde edilmiştir.

Çalışmanın ilk aşamasında esas çalışma verileri toplanmadan önce; soru formunun uygunluğunun değerlendirilmesi, anlaşılabilirliğinin test edilmesi ve

ankete son şeklinin verilebilmesi maksadıyla, 30 kişiye bir ön test yapılmıştır. Ön testten elde edilen analizler sonucunda, testin güvenilirlik düzeyi Cronbach Alfa değeri 0,80 olarak bulunmuştur. Bu katsayı anketin yüksek derecede güvenilir olduğunu belirtmektedir (Özdamar, 1999: 522). Bu bilgiler altında ankete son şekli verilmiş ve 628 kişilik örnekleme uygulanmıştır. Çalışmaya katılan 628 kişiye ait anketin güvenilirlik katsayısı Cronbach Alfa değeri 0,70 olarak bulunmuştur. Alpha if Item Deleted sütununa bakıldığında, örgütsel bağlılıktan “Eğer bu kuruma bu kadar emek vermemiş olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim (ÖDEVB3)” ve “Bankada çalışmaya devam etmem konusunda herhangi bir zorunluluk hissetmiyorum (ÖNB4)” sorularının çıkarılması durumunda Cronbach Alfa değerinin arttığı belirlenmiş ve bu sorular anketten çıkarılmıştır. Analizler geriye kalan sorularla tekrar yapılmıştır. Cronbach Alfa değeri 0,73 olarak elde edilmiş ve sorulara faktör analizi yapılmıştır.

### 3.6. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları başlığı altında; katılımcıların demografik özellikleri, tanımlayıcı istatistikler ve normallik durumu, değişkenler arasındaki ilişkiler ile araştırmanın yapısal eşitlik modeline yönelik bilgiler verilmiştir.

#### 3.6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı Tablo 3.10’da sunulmuştur.

Tablo 3.10 Örnekleme İlişkin Demografik Özelliklerin Dağılımı

Değişkenler	n	%	Değişkenler	n	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Medeni durum</b>		
Kadın	329	52,4	Evli	380	60,5
Erkek	299	47,6	Bekâr	224	35,7
<b>Yaş aralığı</b>			Evlilik yapmış bekâr	24	3,8
21-30	267	42,5	<b>Eğitim durumunuz</b>		
31-40	251	40,0	Lisans	454	72,3
41-50	102	16,2	Lise	67	10,7
51 yaş ve Üstü	6	1,0	Ön Lisans	57	9,1
20 ve Altı	2	0,3	Yüksek Lisans	49	7,8
			Doktora	1	0,2

Bankacılık sektöründe çalışma süreniz			Kaç yıldır bu bankada çalışıyorsunuz		
5-9 Yıl	204	32,5	1-4 Yıl	214	34,1
10 Yıl	196	31,2	5-9 Yıl	171	27,2
1-4 Yıl	177	28,2	10 Yıl	169	26,9
1 yıldan az	51	8,1	1 yıldan az	74	11,8
Banka türü			Bankadaki pozisyonunuz		
Özel Mevduat	401	63,9	Satış-Müşteri Temsilcisi	228	36,3
Kamu Mevduat	227	36,1	Gişe Çalışanı	184	29,3
			Diğer	116	18,5
			Yönetici	100	15,9
Aylık geliriniz					
1001-2500	346	55,1			
2501-4000	215	34,2			
4000 ve üzeri	47	7,5			
1000 TL ve altı	20	3,2			

Tablo 3.10 incelendiğinde; çalışmaya katılan kişilerin;

% 52,4'ü erkek, geriye kalan %47,6'sı kadın,

%35,7'si bekâr, %60,5'i evli, %3,8'i evlilik yapmış bekâr olduğunu,

%0,3'ü 20 ve altı; %42,5'i 21-30; %40'ı 31-40; %16,2'si 41-50; %1'i 51 ve üstü yaşa sahip olduğunu,

%72,3'ü lisans; %10,7'si lise; %9,1'i ön lisans; %7,8'i yüksek lisans; %0,2'si doktora yaptığını,

%32,5'i 5-9 yıl; %31,2'si 10 yıl; %28,2'si 1-4 yıl; %8,1'i 1 yıldan az süredir bankacılık sektöründe çalıştığını,

%34,1'i 1-4 yıl; %27,2'si 5-9 yıl; %26,9'u 10 yıl; %11,8'i 1 yıldan az süredir şimdiki bankada çalıştığını,

%63,9'u özel mevduat; %36,1'i kamu mevduat ta çalıştığını,

%36,3'ü satış-müşteri temsilcisi olduğunu; %29,3'ü gişe çalışanı olduğunu; %15,9'u yönetici ve geriye kalan %18,5'unun diğer banka pozisyonlarında çalıştığını,

%55,1'i 1001-2500 TL; %34,2'si 2501-4000 TL; %7,5'i 4000 ve üzeri; %3,2'si 100TL ve altı aylık gelire sahip olduklarını belirtmişlerdir.

### 3.6.2. Açıklayıcı Faktör Analizi

Açıklayıcı faktör analizinde araştırmacı araştırma yaptığı konuyla ilgili olarak değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik olarak herhangi öngörüsünün olmaması



sebebiyle değişkenler arasındaki muhtemel ilişkiyi ortaya koymaya çalışır. Açıklayıcı faktör analizi çok sayıdaki değişkenin altında yatan temel yapıları ya da boyutları diğer bir deyişle faktörleri ortaya çıkarmak için kullanılmaktadır. Değişkenler arası ilişkiden yola çıkarak faktör bulmaya yönelik bir işlemdir. Değişkenler arasındaki ilişkiye bağlı olarak bir değişken herhangi bir faktörle ilişkili olabilir ve ondan yük alabilir. Dolayısıyla geleneksel faktör analizinde belirli bir ön beklenti ya da deneme olmaksızın faktör ağırlıkları esasında verinin faktör yapısı belirlenir. Doğrulayıcı faktör analizi, açıklayıcı faktör analizi ile belirlenen faktörlerin hipotez ile belirlenen faktör yapılarına uygunluğunu test etmek üzere yararlanılan bir analizdir. Açıklayıcı faktör analizi hangi değişken gruplarının hangi faktör ile yüksek düzeyde ilişkili olduğunu test etmek için kullanılırken, belirlenen k sayıda faktöre katkıda bulunan değişken gruplarının bu faktörler ile yeterince temsil edilip edilmediğinin belirlenmesi için doğrulayıcı faktör analizinden yararlanır.

Doğrulayıcı faktör analizinde araştırmacı tarafından daha önceden belirlenen bir ilişkinin doğruluğunu test etmek amaçlanır. Genel faktör analizinde kaç adet faktörün beklendiği bilinmezken, doğrulayıcı faktör analizinde faktör sayısı kesin olarak belirtilir ve bu test edilir. Bunun en yaygın uygulama alanı, belirli maddelerin önceden belirlenmiş alt boyutlarda diğer bir deyişle gizil değişkenlerde yer alması beklenen ölçeklerin faktör yapısını incelemek ve doğrulamaya çalışmaktır.

Verilere faktör analizi uygulanmadan önce faktör analizine uygunluğunun sınanması gerekmektedir. Bunun için Bartlett sınaması ve Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) ölçütüne bakılmaktadır. Bartlett sınaması bağımsız tesadüfi dağılım gösteren örneklemelerden elde edilen değişkenlerin türdeş olup olmadıklarını anlamak üzere yapılan yaklaşık bir sınamadır. Bartlett sınaması bir küresellik sınaması olup, verilerin birbirleriyle ilişkili olup olmadığını gösteren bir ölçüttür. Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) testi, örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygunluğunu sınamaktadır. KMO testinde bulunan değer 0,50'nin altında ise kabul edilemez, 0,50 zayıf, 0,60 orta, 0,70 iyi, 0,80 çok iyi, 0,90 ise mükemmel olarak yorumlanır (Sharma, 1996).

Faktör sayısının belirlenmesi özdeğere göre (özdeğeri 1'den büyük olan faktörler alınır) ve serpilme diyagramı (scree test) grafiğine (özdeğerlerin grafiği incelenir ve düşey çizginin yataylaştığı yere kadar olan faktörler çözüme dâhil edilir) göre elde edilir (Lewis, 1994).

Faktörlerin daha iyi yorumlanmasına yönelik yapılan döndürme işlemlerinde Varimax, Quartimax, Orthomax, Biquartimax, Equamax gibi dik döndürme, Oblimax, Quartimin, Oblimin gibi eğik döndürme tekniklerinden faydalanılır (Özdamar, 1999: 535).

Araştırmada kullanılan ölçeklerin örnekleme uygunluğunu test edebilmek amacıyla, yapısal eşitlik modeli kapsamında birinci düzey faktör analizi uygulamaları yapılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesinde en çok olabirlik kestirimi (Maximum Likelihood Estimation) en sık kullanılan yöntemdir (Hair ve diğ., 2006).

Çalışmada istatistiksel tutum ölçeği maddelerine faktör analizi yapıp yapılamayacağını kontrol etmek amacıyla KMO değerinden ve Bartlett testinden faydalanılmıştır.

Tablo 3.11 KMO ve Bartlett Testlerinin Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Uyum Değeri	0,926	
Bartlett Testi	Yaklaşık Ki-Kare değeri	16264,4
	sd(serbestlik derecesi)	1540
	Sig=p değeri	0,000

KMO ve Bartlett Testi sonuçları Tablo 3.11’de verilmiştir. Tablo 3.11’de görüldüğü gibi, KMO katsayısı 0,926’dır. Elde edilen örneklem büyüklüğünün faktör analizi uygunluğu için mükemmel olduğu söylenebilir. Ayrıca Bartlett sınaması değeri=16264,4;  $p=0.000$  olarak elde edilmiştir. Bu değer 0,05 anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için Bartlett Küresellik testi anlamlıdır denebilir ( $p<0,05$ ). Böylece KMO ve Bartlett Testi sonuçları, bu veriler üzerinden faktör analizi yapılabileceğini, yani verilerin faktör analizi için uygun olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ankette yer alan ifadelerin faktör analizine uygunluğunun tespitinin ardından, bu ifadelerin toplanacağı faktörlerin, faktörlere ilişkin tanımlayıcı istatistiklerini elde etmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, mesleki bağlılıktan “Şu an meslek değiştirmemi engelleyen hiç bir baskı yok (MDB5)” sorusu ve tükenmişlik düzeyinden “İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum (DT7)” soruları çalışmadan çıkarılmıştır. Bu durumda KMO değeri (0,931) ve açıklanan toplam varyansın arttığı belirlenmiştir. Geriye kalan sorulara tekrar faktör analizi ve faktörlerin daha iyi yorumlanmasına yönelik döndürme işlemi olarak da Varimax

döndürülmesi uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen tüm bulgular Tablo 3.12’de verilmiştir.

Tablo 3.12 Cronbach Alfa Katsayıları, Özdeğer, Faktör Yükleri, Açıklanan Varyans, Birikimli Varyans ve Döndürme ile Açıklanan Varyans Yüzdeleri

İfadeler	CronbachAlfa	Özdeğer	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans (%)	Birikimli Varyans (%)	Varimax Döndürmesi ile Açıklanan Varyans (%)
<b>Tükenmişlik (Duygusal)</b>	<b>0,893</b>	<b>13,228</b>		<b>24,497</b>	<b>24,497</b>	<b>10,278</b>
İşimden soğuduğumu hissediyorum.			0,743			
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.			0,790			
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.			0,762			
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.			0,592			
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.			0,697			
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.			0,426			
İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.			0,476			
İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.			0,635			
<b>Tükenmişlik (Duyarsızlaşma)</b>	<b>0,739</b>	<b>1,276</b>		<b>2,363</b>	<b>52,235</b>	<b>5,131</b>
İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.			0,562			
Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum			0,720			
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe			0,672			

İfadeler	CronbachAlfa	Özdeğer	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans (%)	Birikimli Varyans (%)	Varimax Döndürmesi ile Açıklanan Varyans (%)
ediyorum.						
İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.			0,626			
İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.			0,41			
<b>Tükenmişlik (Kişisel Başarısızlık)</b>	<b>0,772</b>	<b>1,780</b>		<b>3,297</b>	<b>47,011</b>	<b>6,396</b>
İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.			-0,45			
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.			0,641			
İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.			0,708			
Kendimi enerjik hissediyorum.			0,485			
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.			0,717			
İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.			0,570			
İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.			0,575			
İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.			0,524			
<b>Cronbach Alfa Katsayısı=0,89</b>						
<b>Örgütsel Bağlılık (Duygusal)</b>	<b>0,782</b>	<b>1,545</b>		<b>2,862</b>	<b>49,873</b>	<b>5,838</b>
Bankada, kendimi “aileden biri” gibi hissetmiyorum.			0,614			
Bankanın sorunlarını, kendi sorunlarım gibi görürüm.			0,707			
Bankanın, kişisel açıdan			0,635			

İfadeler	CronbachAlfa	Özdeğer	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans (%)	Birikimli Varyans (%)	Varimax Döndürmesi ile Açıklanan Varyans (%)
benim için büyük bir önemi vardır						
Bankaya karşı güçlü bir "aidiyet" duygusu hissetmiyorum.			0,701			
Meslek hayatımın kalan kısmını bankada geçirmekten büyük mutluluk duyarım.			0,430			
Kendimi, bankaya karşı "duygusal olarak bağlı" hissetmiyorum.			0,780			
<b>Örgütsel Bağlılık (Devamlılık)</b>	<b>0,732</b>	<b>5,299</b>		<b>9,813</b>	<b>34,309</b>	<b>7,556</b>
Şu an bankada çalışmaya devam etmemin sebebi, istekten ziyade zorunluluktan kaynaklanmaktadır.			0,316			
Bankadan ayrılmak istesem bile, şu anda bunu yapmak benim için çok zor olurdu.			0,606			
Bankadan ayrılmanın yol açacağı olumsuz sonuçlardan biri de alternatif iş olanaklarının az olmasıdır.			0,607			
Bankadan şu anda ayrılmaya karar vermem halinde, hayatımdaki pek çok şey bundan olumsuz etkilenecektir.			0,737			
Bankadan ayrılmak konusunda çok az seçeneğimin olduğunu düşünüyorum.			0,707			
<b>Örgütsel Bağlılık (Normatif)</b>	<b>0,781</b>	<b>2,775</b>		<b>5,519</b>	<b>39,448</b>	<b>7,259</b>
Kurumuma karşı büyük minnettarlık hissediyorum.			0,669			
Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor.			0,707			
Bankadan şu anda ayrılmazdım çünkü buradaki insanlara karşı bir yükümlülük			0,605			

İfadeler	Cronbach Alfa	Özdeğer	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans (%)	Birikimli Varyans (%)	Varimax Döndürmesi ile Açıklanan Varyans (%)
hissediyorum.						
Benim için avantajlı sonuçları olsa bile, işten ayrılmamın bankaya karşı uygun bir davranış olacağını düşünmüyorum.			0,690			
Bankadan şu anda ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.			0,780			
<b>Cronbach Alfa Katsayısı=0,72</b>						
<b>Mesleki Bağlılık (Duygusal)</b>	<b>0,809</b>	<b>1,215</b>		<b>2,250</b>	<b>54,485</b>	<b>3,968</b>
Mesleğim imajım için önemlidir.			0,652			
Bu mesleği seçmiş olduğuma pişmanım.			0,443			
Bu meslekte olmaktan gurur duyuyorum.			0,540			
Bu meslekte olmaktan hoşlanmıyorum.			0,490			
Kendimi bu meslekle özdeşleştirmiyorum.			0,512			
Mesleğime karşı hevesliyim (istekliyim).			0,495			
<b>Mesleki Bağlılık (Devamlılık)</b>	<b>0,783</b>	<b>1,126</b>		<b>2,085</b>	<b>56,570</b>	<b>3,598</b>
Bu mesleğe şu anda değiştirmeyi düşünemeyecek kadar fazla emek verdim (zaman harcadım).			0,681			
Benim için şu anda meslek değiştirmek zor.			0,570			
Şu anda mesleğimi değiştirirsem hayatım büyük ölçüde altüst olur.			0,715			
Şu an meslek değiştirmem bana çok pahalıya mal olur.			0,717			
Şu an meslek değiştirmem büyük ölçüde kişisel fedakarlık gerektirirdi.			0,540			
<b>Mesleki Bağlılık (Normatif)</b>	<b>0,746</b>	<b>2,303</b>		<b>4,266</b>	<b>43,714</b>	<b>6,546</b>

İfadeler	CronbachAlfa	Özdeğer	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans (%)	Birikimli Varyans (%)	Varimax Döndürmesi ile Açıklanan Varyans (%)
Bana göre, bir mesleki eğitim almış olan kişilerin o meslekte makul bir süre kalma sorumlulukları vardır.			0,461			
Bu meslekte kalma sorumluluğu hissetmiyorum.			0,547			
Bu mesleğe karşı onu devam ettirecek kadar sorumluluk hissediyorum.			0,418			
Benim için avantajlı olsa bile, şu an bu meslekten ayrılmanın doğru olacağını sanmıyorum.			0,474			
Mesleğimden ayrılısam kendimi suçlu hissederim.			0,628			
Bu meslekte çalışıyor olmamın sebebi sadakat hissimdir.			0,579			
<b>Cronbach Alfa Katsayısı=0,80</b>						

Ölçeklerin Tablo 3.12’de görülen Cronbach Alfa değerleri: tükenmişlik (0,89), örgütsel bağlılık (0,72), mesleki bağlılık (0,80) olarak bulunmuştur. Hair ve diğ., (2006) ölçek güvenilirliğinin “iyi” olarak nitelendirilmesi için güvenilirliğin 0,60’a yakın olması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu bağlamda tüm ölçeklerin güvenilirliği kabul edilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda Tablo 3.12’den görüldüğü gibi, toplam 9 faktör bulunmakta olup, toplam varyansın %56,57’sini açıklamaktadır. İlk faktör (özdeğeri 13,22) varyansın %24,497’sini ve birikimli varyans %24,497’sini, ikinci faktör (özdeğeri 5,299) varyansın %9,813’ünü ve birikimli varyans %34,309’unu; üçüncü faktör (özdeğeri 2,775) varyansın %5,519’unu ve birikimli varyans %39,448’ini; dördüncü faktör (özdeğeri 2,303) varyansın %4,266’sını ve birikimli varyans % 43,714’ünü; beşinci faktör (özdeğeri 1,78) varyansın %3,297’sini ve birikimli varyans %47,011’ini; altıncı faktör (özdeğeri 1,545) varyansın %2,862’sini ve birikimli varyans %49,873’ünü; yedinci faktör (özdeğeri 1,276) varyansın %2,363’sini ve birikimli varyans %52,235’ini; sekizinci faktör (özdeğeri 1,215)

varyansın %2,25'ini ve birikimli varyans %54,485'ini; dokuzuncu faktör (özdeğeri 1,126) varyansın %2,085'ini ve birikimli varyans %56,570'ini açıklamaktadır.

Elde edilen faktörlerin Varimax döndürmesi sonuçlarında da maddelerin toplam 9 faktör altında toplandığı görülmektedir. Bu faktörler toplam varyansın %56,6'sını açıklamaktadırlar. İlk faktör varyansın %10,278'ini, ikinci faktör varyansın %7,556'sını; üçüncü faktör varyansın %7,259'unu; dördüncü faktör varyansın %6,546'sını; beşinci faktör varyansın %6,396'sını; altıncı faktör varyansın %5,838'ini; yedinci faktör varyansın %5,131'ini; sekizinci faktör varyansın %3,968'ini; dokuzuncu faktör varyansın %2,598'ini açıklamaktadır.

Tablo 3.12'de yer alan ifadelerin faktör yükleri incelendiğinde, duygusal tükenmişlik faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,426 ile 0,790 arasında; duyarsızlaşma tükenmişlik faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,41 ile 0,72 arasında; kişisel başarısızlık tükenmişlik faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,485 ile 0,717 arasında; duygusal örgütsel bağlılık faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,43 ile 0,78 arasında; devamlılık örgütsel bağlılık faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,43 ile 0,707 arasında; normatif örgütsel bağlılık faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,605 ile 0,780 arasında; duygusal mesleki bağlılık faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,443 ile 0,652 arasında; devamlılık mesleki bağlılık faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,540 ile 0,717 arasında; normatif mesleki bağlılık faktörüne ilişkin faktör yüklerinin 0,418 ile 0,628 arasında olduğu görülmektedir. Yani ifadelerin faktör yükleri 0,41 ile 0,79 arasında değişmektedir. Sosyal bilimlerde eşik değer faktör yükü 0,30 olarak kabul edilmektedir. Çalışmadan elde edilen sonuçlardan tüm faktörlerin 0,30'dan büyük olduğu görülmüş, toplam varyansın yaklaşık %57'sini açıklayan 9 faktörlü ölçeğin yapı geçerliliği sağlanmıştır.

### **3.6.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi: Ölçme Modelini Test Etme**

Doğrulayıcı faktör analizinde değişkenler arasındaki ilişkiye dair önce saptanan bir hipotezin test edilmesi bahis konusudur. Araştırmanın bu kısmında, araştırmada kullanılan ölçeklerin, örnekleme uygunluğunu test edebilmek amacıyla, yapısal eşitlik modellemesi kapsamında birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulaması yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi, belirli değişkenlerin bir kuram temelinde önceden belirlenmiş faktörler üzerinde ağırlıklı olarak yer alacağı şeklindeki bir ön beklentinin test edilmesine düşüncesine dayanır. Bu sebeple,



analizde yer alacak değişkenler hipotezler doğrultusunda seçilir ve bu değişkenlerin istenilen faktörlerde ne oranda yer aldıkları gözlenir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen uyum iyiliği istatistikleri ile anketteki ifadelerin ölçülmek istenen boyutlara ne kadar uyum sağladığı belirlenmiştir. Modelin kabul edilme durumu, analiz sonucu elde edilen uyum istatistiklerinin belli değerlerin üzerinde ya da altında olmasına bağlıdır.

En yaygın kullanılan uyum istatistiğinin Ki-kare olduğu ve modelin uyumunun iyi olması için ki-karenin anlamsız çıkması gerektiği yaygın bir görüştür (Şimşek 2007). Ancak, büyük örneklemlerde genellikle Ki-kare anlamlı çıkmaktadır. Şimşek (2007) Ki-kare değerini serbestlik derecesine bölerek, yeni bir hesaplama geliştirmiştir. Bu hesaplanan değer, 5 veya altında ise modelin kabul edilebilir olduğu; 3 veya altında olması ise iyi bir uyum sahip olduğu anlamına gelmektedir (Şimşek, 2007). Ancak literatürde bazı yazarlar tarafından modelin uyumuna ilişkin birçok yeni istatistikler de verilmiştir.

Ki-kare yerine, Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI) ve Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (NNFI) de kullanılmaktadır (Bentler, 1990). Ancak bazı yazarlar, Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI) ve Artırmalı Uyum İndeksinin (IFI) model uyumunu ve kalitesini ölçmede NNFI'dan daha iyi olduğunu belirtmişlerdir. Model uyumu için CFI, NFI, IFI değerlerinin 0 ve 1 arasında yer alması gerekmektedir ve 1'e yakın olması uyumun yüksek olduğu anlamındadır. 0,90 ve üzeri olması kabul edilebilir bir uyum iyiliğini gösterir. Model uyumu iyiliği istatistiklerinden biri de Yaklaşık Hata Kare Kökü (RMSEA) kriteridir. Bu kriterin 0,05 ya da altında olması iyi, 0,05 ile 0,08 arasında olması kabul edilebilir uyum iyiliğini gösterir (Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003). RMSEA ile birlikte Uyum İyiliği İndeksi (GFI) da kullanılmaktadır. Eğer 0,85 ile 0,89 arasında ise kabul edilebilir uyumu; 0,90 ve üzeri ise modelin iyi uyum olduğu söylenebilir.

Yapısal eşitlik modelinin kullanıldığı araştırmalarda, modelin kabul edilemez bir model olduğuna karar verilmişse, gerekli düzeltmeler yapılarak modelin tekrar test edilmesi ve tüm sonuçların rapor edilmesi gerekmektedir (Şimşek, 2007).

Şimşek (2007)'e göre araştırmacı uyum iyiliği kriterlerinden hangilerini dikkate alacağına gerekçe ve kaynakları belirtmek şartıyla kendisi karar verebilmektedir. Literatür incelendiğinde Morgan v.d. (2006)'nın çalışmalarında  $\chi^2/sd$  uyum iyiliği kriterinin geçerli saydığı görülmüştür. Özellikle büyük örneklemlerde çoğunlukla anlamlı olduğu söylenebilir (Şimşek, 2007).

### 3.6.4. Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Durumunun Test Edilmesi

Çalışmanın katılımcılarından tükenmişlik, (1=Hiçbir zaman, 5=Her zaman) örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılıklarını belirlemek üzere, 5'li likert ölçeğinde (1=Hiç Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum) hazırlanan ifadeleri değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcıların; tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılıklarını ölçen değişkenlerine ilişkin ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmış ve sırasıyla Tablo 3.13, Tablo 3.14, Tablo 3.15, Tablo 3.16, Tablo 3.17, Tablo 3.18, Tablo 3.19, Tablo 3.20 ve Tablo 3,21'de verilmiştir. Çalışmadaki verilerin normal dağılım göstermesi çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $\pm 3$  arasında olmasına bağlıdır (Shao, 2002). Bu durumda ilgili tablolar incelendiğinde; tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılıklarını ifadelerinin  $\pm 3$  arasında yer aldığı görülmekte olup, normal dağıldıkları kabul edilebilir.

Tablo 3.13 Tükenmişlik (Duygusal) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	DT1	2,83	1,07	-0,48	-0,16
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	DT2	3,13	1,07	-0,42	-0,19
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	DT3	2,68	1,12	-0,60	0,11
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	DT4	3,04	1,10	-0,56	-0,19
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	DT5	2,79	1,12	-0,64	0,03
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	DT6	3,07	1,15	-0,67	-0,22
İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.	DT8	2,62	1,10	-0,59	0,11
İşimde yolun sonuna	DT9	2,55	1,18	-0,87	0,20

geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.					
DT		2,8387	0,84304		

Tükenmişlik (Duygusal) değişkenlerinin genel ortalaması 2,8376 olup, en yüksek değer 3,13 ile “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.14 Tükenmişlik (Duyarsızlaşma) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.	D1	2,32	1,12	-0,68	0,41
Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum	D2	2,45	1,13	-0,85	0,20
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.	D3	2,70	1,12	-0,76	-0,02
İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.	D4	2,10	1,07	-0,49	0,61
İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	D5	2,78	1,16	-0,86	-0,01
DB		2,4697	0,78440		

Tükenmişlik (Duyarsızlaşma) genel ortalaması 2,4697 olup en yüksek değer 2,78 ile “İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.15 Tükenmişlik (Kişisel Başarısızlık) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.	KB1	3,75	0,90	0,93	-0,85

İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.	KB2	3,56	0,99	-0,23	-0,48
İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	KB3	3,39	1,04	-0,17	-0,54
Kendimi enerjik hissediyorum.	KB4	3,24	1,14	-0,78	-0,24
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	KB5	3,49	1,05	0,03	-0,68
İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.	KB6	3,05	1,03	-0,54	-0,07
İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.	KB7	3,29	1,02	-0,40	-0,37
İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.	KB8	3,49	0,97	-0,09	-0,45
KB		3,4086	0,63352		

Tükenmişlik (Kişisel başarısızlık) genel ortalaması 3,4086 olup, en yüksek değer 3,75 ile “İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.16 Örgütsel Bağlılık (Duygusal) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
Bankada, kendimi “aileden biri” gibi hissetmiyorum.	ÖDB1	2,64	1,23	-1,06	0,30
Bankanın sorunlarını, kendi sorunlarım gibi görürüm.	ÖDB2	3,41	1,08	-0,52	-0,47
Bankanın, kişisel açıdan benim için büyük bir önemi vardır	ÖDB3	3,48	1,07	-0,33	-0,56
Bankaya karşı güçlü bir “aidiyet” duygusu hissetmiyorum.	ÖDB4	3,00	1,21	-1,06	-0,03
Meslek hayatımın kalan kısmını bankada geçirmekten büyük	ÖDB5	2,96	1,14	-0,77	-0,12

mutluluk duyuyorum.					
Kendimi, bankaya karşı "duygusal olarak bağlı" hissetmiyorum.	ÖDB6	2,96	1,16	-0,97	-0,06
ODB		3,0746	0,44933		

Örgütsel Bağlılık (Duygusal) genel ortalaması 3,0746 olup, en yüksek değer 3,48 ile “Bankanın, kişisel açıdan benim için büyük bir önemi vardır” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.17 Örgütsel Bağlılık (Devamlılık ) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
Şu an bankada çalışmaya devam etmemin sebebi, istekten ziyade zorunluluktan kaynaklanmaktadır.	ÖDEVB1	3,20	1,27	-1,11	-0,13
Bankadan ayrılmak istesem bile, şu anda bunu yapmak benim için çok zor olurdu.	ÖDEVB2	3,51	1,07	-0,37	-0,57
Bankadan ayrılmanın yol açacağı olumsuz sonuçlardan biri de alternatif iş olanaklarının az olmasıdır.	ÖDEVB4	3,31	1,17	-0,86	-0,37
Bankadan şu anda ayrılmaya karar vermem halinde, hayatımdaki pek çok şey bundan olumsuz etkilenecektir.	ÖDEVB5	3,15	1,16	-0,88	-0,16
Bankadan ayrılmak konusunda çok az seçeneğimin olduğunu düşünüyorum.	ÖDEVB6	3,07	1,11	-0,88	-0,10
ODEVB		3,24	0,81		

Örgütsel Bağlılık (Devamlılık) genel ortalaması 3,24 olup, en yüksek değer 3,51 ile “Bankadan ayrılmak istesem bile, şu anda bunu yapmak benim için çok zor olurdu” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.18 Örgütsel Bağlılık (Normatif ) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
Kurumuma karşı büyük minnettarlık hissediyorum.	ÖNB1	3,27	1,085	-0,741	-0,305
Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor.	ÖNB2	3,34	1,080	-0,480	-0,397
Bankadan şu anda ayrılmazdım çünkü buradaki insanlara karşı bir yükümlülük hissediyorum.	ÖNB3	2,91	1,138	-0,953	-0,052
Benim için avantajlı sonuçları olsa bile, işten ayrılmamın bankaya karşı uygun bir davranış olacağını düşünmüyorum.	ÖNB5	2,81	1,092	-0,926	0,038
Bankadan şu anda ayrılırsam kendimi suçlu hissedirim.	ÖNB6	2,63	1,157	-0,976	0,244
ONM		2,99	0,81		

Örgütsel Bağlılık (Normatif ) genel ortalaması 2,99 olup en yüksek değer 3,34 ile “Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.19 Mesleki Bağlılık (Duygusal) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
Mesleğim imajım için önemlidir.	DMB1	3,78	1,08	0,07	-0,92
Bu mesleği seçmiş olduğuma pişmanım.	DMB2	2,65	1,18	-0,71	0,34
Bu meslekte olmaktan gurur duyuyorum.	DMB3	3,27	1,07	-0,55	-0,17
Bu meslekte olmaktan hoşlanmıyorum.	DMB4	2,71	1,13	-0,77	0,26
Kendimi bu meslekle özdeşleştirmiyorum.	DMB5	2,89	1,18	-0,89	0,12
Mesleğime karşı hevesliyim (istekliyim).	DMB6	3,45	1,07	-0,40	-0,48
DMB		3,1253	0,43060		

Mesleki Bağlılık (Duygusal) değişkeninin genel ortalaması 3,1253 olup, en yüksek değer 3,78 ile “Mesleğim imajım için önemlidir” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.20 Mesleki Bağlılık (Devamlılık ) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
Bu mesleğe şu anda değiştirmeyi düşünemeyecek kadar fazla emek verdim (zaman harcadım).	MDB1	3,39	1,08	-0,63	-0,34
Benim için şu anda meslek değiştirmek zor.	MDB2	3,42	1,09	-0,60	-0,42
Şu anda mesleğimi değiştirirsem hayatım büyük ölçüde altüst olur.	MDB3	3,09	1,18	-0,98	-0,06
Şu an meslek değiştirmem bana çok pahalıya mal olur.	MDB4	3,11	1,17	-0,95	-0,14
Şu an meslek değiştirmem büyük ölçüde kişisel fedakarlık gerektirirdi.	MDB6	3,36	1,06	-0,60	-0,48
MDMB		3,2736	0,81673		

Mesleki Bağlılık (Devamlılık ) genel ortalaması 3,2736 olup, en yüksek değer 3,42 ile “Benim için şu anda meslek değiştirmek zor” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.21 Mesleki Bağlılık (Normatif ) Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

SORU	KOD	Ortalama	Std. Sapma	Basıklık	Çarpıklık
Bana göre, bir mesleki eğitim almış olan kişilerin o meslekte makul bir süre kalma sorumlulukları vardır.	NMB1	3,19	1,09	-0,70	0,19
Bu meslekte kalma sorumluluğu hissetmiyorum.	NMB2	3,03	1,14	-0,93	0,19
Bu mesleğe karşı onu devam ettirecek kadar sorumluluk hissediyorum.	NMB3	3,18	1,04	-0,62	0,19
Benim için avantajlı olsa bile, şu an bu meslekten	NMB4	3,14	1,10	-0,81	0,19

ayrılmanın doğru olacağını sanmıyorum.					
Mesleğimden ayrılısam kendimi suçlu hissederim.	NMB5	2,65	1,10	-0,76	0,19
Bu meslekte çalışıyor olmamın sebebi sadakat hissimdir.	NMB6	2,78	1,11	-0,99	0,19
NBM		2,9942	0,58819		

Mesleki Bağlılık (Normatif ) genel ortalaması 2,9942 olup en yüksek değer 3,19 ile “Bana göre, bir mesleki eğitim almış olan kişilerin o meslekte makul bir süre kalma sorumlulukları vardır” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Tablo3.13, Tablo3.14, Tablo3.15, Tablo3.16, Tablo3.17, Tablo3.18, Tablo3.19, Tablo3.20, Tablo3.21 incelendiğinde, faktörlere ait ortalama değerlerin 2,4697 ile 3,4086 arasında değiştiği görülmektedir. Duyarsızlaşma tükenmişlik faktörü dışında tüm faktörlerin ortalama değerleri 5’li likert ölçeğinin orta noktası olan 2,50 değerinden büyüktür. Standart sapma değerleri ise, 0,4306 ile 0,84304 arasında değişmekte olup verilerin ortalamaya yakın dar bir alanda dağıldığını göstermektedir.

### 3.6.5. Faktör Korelasyonları (Değişkenler Arasındaki İlişkiler)

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 3.22’de görülmektedir.

Tablo 3.22 incelendiğinde; araştırmanın bağımlı değişkeni olan mesleki bağlılık ile araştırmanın bağımsız değişkeni olan tükenmişlik boyutları ve örgütsel bağlılık arasında ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Tükenmişlik boyutu; duygusal ile duyarsızlaşma ( $r=0,60$ ,  $p<0,05$ ) arasında; duygusal ile kişisel başarısızlık ( $r=0,38$ ,  $p<0,05$ ) arasında ve duyarsızlaşma ile kişisel başarısızlık arasında ( $r=0,38$ ,  $p<0,05$ ) pozitif yönlü ilişki vardır.

Örgütsel bağlılık boyutu; duygusal ile devamlılık ( $r=-0,36$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif yönlü, duygusal ile normatif ( $r=0,68$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif, devamlılık ile normatif ( $r=-0,14$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif yönlü ilişki vardır.



Mesleki bağıllık boyutu; duygusal ile devamlılık ( $r=-0,06$ ,  $p>0,05$ ) arasında ilişki yoktur, devamlılık ile normatif ( $r=0,36$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif yönlü ilişki vardır; duygusal ile normatif ( $r=0,54$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki vardır.

Tükenmişlik duygusal ile mesleki bağıllık duygusal ( $r=-0,64$ ,  $p<0,05$ ), arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik duygusal ile mesleki bağıllık devamlılık ( $r=0,12$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki vardır. Tükenmişlik duygusal ile mesleki bağıllık normatif ( $r=-0,40$ ,  $p<0,05$ ), arasında negatif, tükenmişlik duyarsızlaşma ile mesleki bağıllık duygusal ( $r=-0,43$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif ilişki vardır, tükenmişlik duyarsızlaşma ile mesleki bağıllık devamlılık ( $r=0,08$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki vardır, tükenmişlik duyarsızlaşma ile mesleki bağıllık normatif ( $r=-0,19$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif ilişki vardır, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile mesleki bağıllık duygusal ( $r=-0,40$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik kişisel başarısızlık ile mesleki bağıllık devamlılık ( $r=-0,13$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif ilişki vardır, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile mesleki bağıllık normatif ( $r=-0,40$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif ilişki vardır.

Örgütsel bağıllık duygusal ile mesleki bağıllık duygusal ( $r=0,70$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki vardır. Örgütsel bağıllık duygusal ile mesleki bağıllık devamlılık ( $r=-0,004$ ,  $p>0,05$ ) arasında ilişki yoktur, örgütsel bağıllık duygusal ile mesleki bağıllık normatif ( $r=0,52$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki, örgütsel bağıllık devamlılık ile mesleki bağıllık duygusal ( $r=-0,40$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif, örgütsel bağıllık devamlılık ile mesleki bağıllık devamlılık ( $r=0,52$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki vardır. Örgütsel bağıllık devamlılık ile mesleki bağıllık normatif ( $r=-0,07$ ,  $p>0,05$ ) arasında ilişki yoktur, örgütsel bağıllık normatif ile mesleki bağıllık duygusal ( $r=0,54$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki vardır. Örgütsel bağıllık normatif ile mesleki bağıllık devamlılık ( $r=0,13$ ,  $p<0,05$ ), örgütsel bağıllık normatif ile mesleki bağıllık normatif ( $r=0,63$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki vardır.

Tükenmişlik duygusal ile örgütsel bağıllık mesleki bağıllık duygusal ( $r=0,58$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif, tükenmişlik duygusal ile örgütsel bağıllık devamlılık ( $r=0,44$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif ilişki, tükenmişlik duygusal ile örgütsel bağıllık normatif ( $r=-0,45$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik duyarsızlaşma ile örgütsel bağıllık duygusal ( $r=-0,42$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik duyarsızlaşma ile örgütsel bağıllık devamlılık ( $r=0,32$ ,  $p<0,05$ ) arasında pozitif, tükenmişlik duyarsızlaşma ile örgütsel bağıllık normatif ( $r=-0,24$ ,  $p<0,05$ ) arasında negatif, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile örgütsel bağıllık duygusal ( $r=-$

0,42,  $p < 0,05$ ) arasında negatif, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile örgütsel bağlılık devamlılık ( $r = 0,14$ ,  $p < 0,05$ ) arasında pozitif, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile örgütsel bağlılık normatif ( $r = -0,36$ ,  $p < 0,05$ ) arasında negatif ilişki vardır.

Elde edilen tüm bu ilişkiler araştırma hipotezlerinin test edilmesi açısından, yapısal eşitlik modelinin uygulanmasını gerekli kılmaktadır. Bu aşamada öncelikle yapısal olarak doğrulanmış, bağımsız değişkenlerin ölçme modelleri ile bağımlı değişkenin ölçme modeli arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması, daha sonra ise tüm değişkenler arasındaki ilişkiler ele alınarak, kuramsal teoriye uygun olarak oluşturulan modelin test edilmesi amaçlanmıştır.

Tablo 3.22 Doğrulayıcı Faktör Analizinde Bulunan Faktör Korelasyonları ve p Değerleri

	ODB	ONB	ODEVB	DMB	MDB	NMB	DT	KB	D
ODB r	1	0,68*	-0,36*	0,70*	-0,004	0,52*	-0,58*	-0,42*	-0,42*
P		0,000	0,000	0,000	0,915	0,000	0,000	0,000	0,000
ONB r		1	-0,14*	0,54*	0,13*	0,63*	-0,45*	-0,36*	-0,24*
P			0,001	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000
ODEVB r			1	-0,40*	0,52*	-0,07	0,44*	0,14*	0,32*
P				0,000	0,000	0,060	0,000	0,001	0,000
DMB r				1	-0,06	0,54*	-0,64*	-0,40*	-0,43*
P					0,129	0,000	0,000	0,000	0,000
MDB r					1	0,36*	0,12*	-0,13*	0,08*
P						0,000	0,002	0,001	0,037
NMB r						1	-0,40*	-0,40*	-0,19*
P							0,000	0,000	0,000
DT r							1	0,38*	0,60*
P								0,000	0,000
KB r								1	0,38*
P									0,000
D r									1
P									

\* sig= $p < 0,05$

### 3.6.6. Yapısal Eşitlik Modelinin Test Edilmesi ve Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmada kullanılan ölçeğin örnekleme uygunluğunu test etmek amacıyla, yapısal eşitlik modellemesi kapsamında birinci

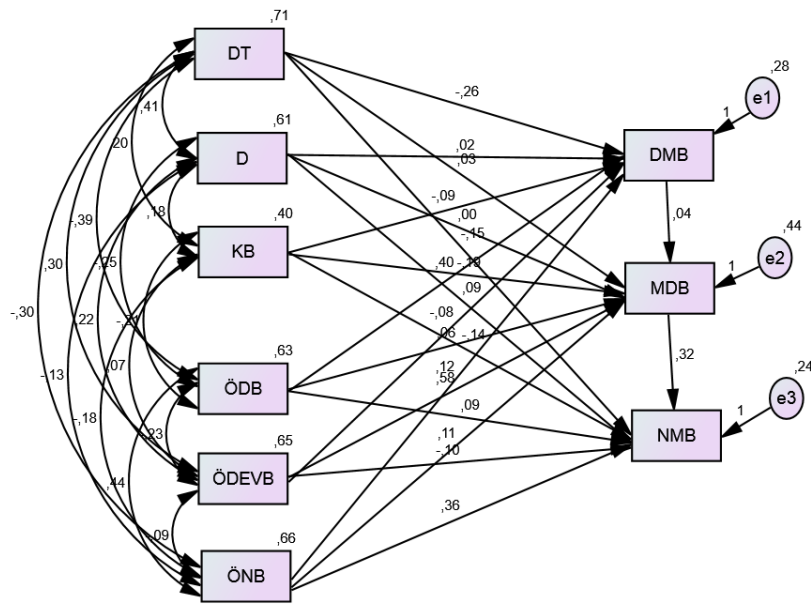
düzye doğrulatoryıcı faktör analizi uygulaması yapılmıştır. Söz konusu analiz AMOS 22.0 istatistik programı ile gerçekteştirilmiştir.

Bu çalışmanın en önemli amacı, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık değişkenlerinin mesleki bağlılık üzerindeki etkilerini bulabilmektir. Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarsızlık şeklindeki tükenmişlik alt boyutları ile örgüte duygusal bağlılık, örgüte devam bağlılığı ve örgüte normatif bağlılık şeklinde sıralanan örgütsel bağlılık alt boyutlarının mesleki bağlılığın alt boyutları olan duygusal mesleki bağlılık, mesleki devam bağlılığı ve normatif mesleki bağlılık üzerindeki etkisi oluşturulan modelle araştırılmıştır.

Çalışmada doğrulatoryıcı faktör analizi sonucu elde edilen uyum iyiliği istatistikleri ile soru kağıdındaki ifadelerin ölçülmek istenen boyutlara ne kadar uyum sağladığı belirlenmiştir. Çünkü modelin kabul edilme durumu ortaya çıkan uyum istatistiklerinin belli değerlerin üzerinde veya altında olmasına bağlıdır.

Yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak yapılacak olan araştırmalar ile ilgili fikir birliği sağlanan yaklaşım; model için önerilen uyum iyiliği istatistikleri modelin kabul edilemez olduğu durumlarda, gerekli düzeltmeler yapılarak modelin tekrar edilmesi ve tüm sonuçların rapor edilmesi yönündedir (şimşek, 2007).

Tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık için oluşturulan yapısal eşitlik modeli şekil 3.2'de sunulmuştur.



şekil 3.2 Oluşturulan Yapısal Eşitlik Modeli

Şekil 3.2’de görülen modelin uyum değerleri Tablo 3.23’de gösterilmiştir. Tablo 3.23 incelendiğinde, GFI değeri 0,98; CFI değeri 0,99; RMSEA değeri 0,078’dir. Dolayısıyla modelin uyum iyiliği kriterlerinin iyi uyum değerleri düzeyinde oldukları söylenebilir.

Tablo 3.23 Oluşturulan Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Değerleri

	<b>GFI</b>	<b>CFI</b>	<b>RMSEA</b>
	0,98	0,99	0,078
İyi Uyum Değerleri	$\geq 0,90$	$\geq 0,97$	$\leq 0,05$
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	0,89-0,85	$\geq 0,95$	0,06-0,08

Yapısal eşitlik modellemesinde belirtilen değişkenler arasındaki her bir ilişki bir hipotezi yansıtmaktadır. Bu bağlamda yapısal eşitlik modellemesi kapsamında yol analizi aracılığı ile modeldeki örtük değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilerek, önerilen model ve hipotezler test edilmiştir. Araştırmadaki hipotezler %0,95 güvenilirlik düzeyinde değerlendirilerek, örtük değişkenler arasındaki ilişkilerde z değeri 1,96’dan büyük (ya da  $p < 0,05$ ) olan ilişkiler anlamlı olarak nitelendirilmiştir. Standardize yükler, örtük değişkenler arasındaki ilişkilerde etki büyüklükleri açısından; 0,10’un altında ise “küçük düzeyde”, 0,30’a yakın ise “orta düzeyde”, 0,50 ve üzeri ise “yüksek düzeyde” etkiyi belirttikleri şeklinde yorumlanmıştır (Şimşek, 2007).

Oluşturulan modele göre değişkenler arasındaki  $\beta$  katsayıları, standart hata, Z ve P değerleri Tablo 3.24’de sunulmuştur.

Tablo 3.24 Yapısal Modele İlişkin Hipotezler, Yol Katsayıları, Test Sonuçları

	<b><math>\beta</math> Katsayı</b>	<b>Standart Hata</b>	<b>Z</b>	<b>P</b>
H <sub>1a</sub>	-0,264	0,037	-7,042	0,000
H <sub>1b</sub>	0,029	0,049	0,598	0,550
H <sub>1c</sub>	-0,153	0,035	-4,361	0,000
H <sub>1d</sub>	0,023	0,035	0,659	0,510
H <sub>1e</sub>	0,005	0,045	0,110	0,913
H <sub>1f</sub>	0,095	0,033	2,857	0,004
H <sub>1g</sub>	-0,093	0,038	-2,420	0,016

	<b>β Katsayı</b>	<b>Standart Hata</b>	<b>Z</b>	<b>P</b>
H <sub>1h</sub>	-0,187	0,049	-3,843	0,000
H <sub>1i</sub>	-0,141	0,036	-3,886	0,000
H <sub>2a</sub>	0,404	0,042	9,727	0,000
H <sub>2b</sub>	0,065	0,056	1,150	0,250
H <sub>2c</sub>	0,089	0,039	2,291	0,022
H <sub>2d</sub>	-0,083	0,030	-2,762	0,006
H <sub>2e</sub>	0,584	0,038	15,216	0,000
H <sub>2f</sub>	-0,101	0,033	-3,061	0,002
H <sub>2g</sub>	0,121	0,037	3,286	0,001
H <sub>2h</sub>	0,108	0,047	2,298	0,022
H <sub>2i</sub>	0,358	0,035	10,357	0,000

Araştırmanın temel değişkenleri olan tükenmişlik ve örgütsel bağlılık değişkenlerine ilişkin Hipotez 1 ve Hipotez 2 ile ilgili test sonuçları Tablo 3.25'te verilmiştir.

Tablo 3.25 Araştırma Modeline Ait Hipotez Sonuçları

<b>Hipotezler</b>	<b>Sonuçlar</b>
<b>Hipotez 1: Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri mesleki bağlılıklarını negatif olarak etkiler.</b>	
H1a: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir (p=0,00<0,05).
H1b: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmemiştir (p=0,55>0,05).
H1c: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir (p=0,00<0,05).
H1d: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmemiştir (p=0,510>0,05).
H1e: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmemiştir (p=0,913>0,05).
H1f: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kısmen kabul edilmiştir (p=0,004<0,05).
H1g: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir. (p=0,016<0,05).
H1h: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi	Hipoteze ilişkin iddia

mesleki devamlılık bağıllık düzeyini negatif olarak etkiler.	kabul edilmiştir (p=0,00<0,05).
H1i: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi normatif mesleki bağıllık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir (p=0,00<0,05).
<b>Hipotez 2: Banka çalışanlarının örgütsel bağıllık düzeyleri mesleki bağıllıklarını pozitif olarak etkiler.</b>	
H2a: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağıllık düzeyi duygusal mesleki bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir (p=0,00<0,05).
H2b: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağıllık düzeyi mesleki devamlılık bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmemiştir. (p=0,25>0,05).
H2c: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağıllık düzeyi normatif mesleki bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir. (p=0,022<0,05).
H2d: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağıllık düzeyi duygusal mesleki bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kısmen kabul edilmiştir (p=0,006<0,05).
H2e: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağıllık düzeyi mesleki devamlılık bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir (p=0,00<0,05).
H2f: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağıllık düzeyi normatif mesleki bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kısmen kabul edilmiştir. (p=0,002<0,05).
H2g: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağıllık düzeyi duygusal mesleki bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir. (p=0,001<0,05).
H2h: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağıllık düzeyi mesleki devamlılık bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir (p=0,022<0,05).
H2i: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağıllık düzeyi normatif mesleki bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir (p=0,00<0,05).

### 3.6.7. Demografik Değişkenlerin Test Edilmesi ve Bulgular

Çalışmanın buradan sonraki kısmında demografik değişkenlerin mesleki bağıllığın alt boyutları açısından anlamlı bir farklılık gösterilmediğine bakılmaktadır. Bu kapsamda; cinsiyet değişkeni ve banka türü T-testi ile diğer demografik değişkenler ANOVA analizleri ile incelenmiştir. Aşağıda sırasıyla bunlara yönelik analiz sonuçları verilmektedir.

Soru: Cinsiyet değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağıllık düzeyi farklılık gösterir mi?

İlk olarak katılımcıların cinsiyetlerine göre değişkenlerdeki değişim ele alınmıştır. Bu amaçla elde T- Testi analiz sonuçları Tablo 3-26'da bulunmaktadır.

Tablo 3.26 Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	t	p
dmb	Kadın	329	3,37	0,19	,85
	Erkek	299	3,37		
mdb	Kadın	329	3,29	0,45	,65
	Erkek	299	3,26		
nmb	Kadın	329	2,99	0,06	,95
	Erkek	299	2,98		

Mesleki bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık ( $p=0,85$ ), devam bağlılığı ( $p=0,65$ ) ve normatif bağlılık ( $p=0,95$ ) yönlerinden inceleme yapıldığında erkekler ve kadınlara ait ortalama değer farklılıklarının iki kategorik grup arasında anlamlı bir farklılık meydana getirmediği görülmüştür. Diğer bir ifadeyle banka çalışanlarının mesleklerine karşı duydukları bağlılık cinsiyete göre değişmemektedir. Erkekler ve kadınlar benzer seviyelerde bir bağlılığa sahiptirler. Yani cinsiyetin banka çalışanlarının mesleki bağlılıklarını duygusal, devamlılık ve normatif mesleki bağlılık boyutlarının her üçünde de farklılaştırmadığı bulunmuştur.

Bu bulgulara göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık boyutları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Erkek veya kadın çalışanların mesleki bağlılıkları birbirinden daha olumlu değildir.

Soru: Yaş değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

İkinci olarak katılımcıların yaşlarına göre değişkenlerdeki değişim ele alınmıştır. Banka çalışanlarının yaşlarına ait varyans analizi sonuçları Tablo 3.27'de görülmektedir.

Tablo 3.27 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Yaşa Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
dmb Gruplararası	10,999	4	2,750	4,376	,002
Gruplarıçi	391,450	623	,628		

	Toplam	402,449	627			
mdb	Gruplararası	30,259	4	7,565	12,147	,000
	Gruplarıçi	387,983	623	,623		
	Toplam	418,241	627			
nmb	Gruplararası	5,101	4	1,275	2,427	,047
	Gruplarıçi	327,351	623	,525		
	Toplam	332,452	627			

Yukardaki tabloya göre DMB açısından gruplar arasında fark vardır ( $p=0,002<0,05$ ). Diğer boyut MDB açısından gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). Aynı şekilde NMB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,047<0,05$ ). Mesleki bağlılık değişkeninin boyutları ile yaş grubu arasındaki ilgiye bakıldığında yaş değişkeni ile mesleki bağlılık seviyesi arasında önemli bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Ortalamalar göz önüne alındığında daha genç yaş grubundaki banka çalışanları yüksek ortalamalara erişmiştir. Mesleki bağlılık ile yaş grubu arasındaki bağıntı incelendiğinde gruplar arası ortalama farklarının anlamlı olduğu görülmektedir.

Soru: Medeni durum değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Üçüncü olarak katılımcıların medeni durumlarına göre değişkenlerdeki değişim ele alınmıştır. Banka çalışanlarının medeni durumlarına ait varyans analizi sonuçları Tablo 3.28’de görülmektedir.

Tablo 3.28 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
dmb	Gruplararası	6,388	2	3,194	5,040	,007
	Gruplarıçi	396,062	625	,634		
	Toplam	402,449	627			
mdb	Gruplararası	16,076	2	8,038	12,492	,000
	Gruplarıçi	402,165	625	,643		
	Toplam	418,241	627			
nmb	Gruplararası	4,252	2	2,126	4,049	,018
	Gruplarıçi	328,200	625	,525		
	Toplam	332,452	627			



Yukardaki tabloya göre medeni durum dikkate alındığında DMB açısından gruplar arasında fark vardır ( $p=0,007<0,05$ ). Diğer boyut MDB açısından gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). Aynı şekilde NMB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,018<0,05$ ). Mesleki bağlılık değişkeninin boyutları ile medeni durum arasındaki ilgiye bakıldığında medeni durum ile mesleki bağlılık seviyesi arasında anlamlı ilişki bulunduğu görülmektedir

Soru: Eğitim durumu değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Bir sonraki aşamada bir diğer demografik değişken olan katılımcıların eğitim durumlarına göre değişkenlerdeki değişim ele alınmıştır. Banka çalışanlarının eğitim durumlarına ait varyans analizi sonuçları Tablo 3.29’da görülmektedir.

Tablo 3.29 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
dmb	Gruplararası	4,911	4	1,228	1,924	,105
	Gruplarıçi	397,538	623	,638		
	Toplam	402,449	627			
mdb	Gruplararası	17,452	4	4,363	6,782	,000
	Gruplarıçi	400,789	623	,643		
	Toplam	418,241	627			
nmb	Gruplararası	8,874	4	2,218	4,271	,002
	Gruplarıçi	323,578	623	,519		
	Toplam	332,452	627			

Tablo 3.28 incelendiğinde; DMB açısından gruplar arasında fark yoktur ( $p=0,105>0,05$ ). MDB açısından gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). NMB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,002<0,05$ ). Anlaşılmaktadır ki eğitim durumu duygusal mesleki bağlılığı etkilemezken, devam zorunluluğundan ve normatif sebeplerden mesleğe bağlılığı farklılaştırmaktadır.

Soru: Meslekteki hizmet yılı değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Katılımcıların mesleki deneyimleri ile araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkileri yansıtan değerler tablo 3.30’da bulunmaktadır.

Tablo 3.30 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
dmb	Gruplararası	23,476	3	7,825	12,885	,000
	Gruplariçi	378,974	624	,607		
	Toplam	402,449	627			
mdb	Gruplararası	27,058	3	9,019	14,387	,000
	Gruplariçi	391,183	624	,627		
	Toplam	418,241	627			
nmb	Gruplararası	8,077	3	2,692	5,179	,002
	Gruplariçi	324,375	624	,520		
	Toplam	332,452	627			

Yukardaki tabloya bakıldığında DMB açısından gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). Diğer boyut MDB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). Aynı şekilde NMB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,002<0,05$ ). Elde edilen bulgular meslekteki hizmet yılı değişkenine göre mesleki bağlılık değişkeni alt gruplarının farklılaştığını göstermektedir.

Soru: Şimdiki bankadaki hizmet yılı değişkenine göre çalışanların mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Katılımcıların halen çalışmakta oldukları banka değişkeni ile araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkileri yansıtan değerler tablo 3.31’de bulunmaktadır.

Tablo 3.31 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Şu Andaki Bankada Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
dmb	Gruplararası	30,083	3	10,028	16,804	,000
	Gruplariçi	372,366	624	,597		
	Toplam	402,449	627			
mdb	Gruplararası	19,427	3	6,476	10,132	,000
	Gruplariçi	398,814	624	,639		
	Toplam	418,241	627			
nmb	Gruplararası	11,366	3	3,789	7,363	,000
	Gruplariçi	321,086	624	,515		
	Toplam	332,452	627			

Yukardaki tabloya bakıldığında DMB açısından gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). Diğer boyut MDB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). Aynı şekilde NMB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). Elde edilen bulgular şu andaki bankada çalışma süresi değişkenine göre mesleki bağlılık değişkeni alt gruplarının farklılaştığını göstermektedir.

Soru: Banka türü değişkenine göre çalışanların mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Çalışmanın bu aşamasında çalışılan banka türü değişkenine göre değişkenlerdeki değişim ele alınmıştır. Banka türü araştırmada iki kategori (kamu ve özel) olarak ele alınmış, bu kapsamda T-Testi kullanılmıştır. Elde T- Testi analiz sonuçları Tablo 3-32'de gösterilmektedir.

Tablo 3.32 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Banka Türüne Göre T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	t	p
dmb	Kamu	227	3,20	4,24	,000
	Özel	401	3,47		
mdb	Kamu	227	3,39	2,63	,009
	Özel	401	3,21		
nmb	Kamu	227	2,88	2,82	,005
	Özel	401	3,05		

Yukardaki tabloya bakıldığında DMB açısından gruplar arasında fark vardır ( $p=0,000<0,05$ ). Diğer boyut olan MDB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,009<0,05$ ). NMB açısından da gruplar arasında fark vardır ( $p=0,005<0,05$ ). Elde edilen bulgular banka türü değişkenine göre mesleki bağlılık değişkeni alt gruplarının farklılaştığını göstermektedir.

Soru: Bankadaki pozisyon değişkenine göre çalışanların mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Katılımcıların halen çalıştıkları bankadaki pozisyonları ile araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkileri yansıtan değerler tablo 3.33'te gösterilmektedir.

Tablo 3.33 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Bankadaki Pozisyona Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	
dmb	Gruplararası	1,468	3	,489	,761	,516
	Gruplariçi	400,981	624	,643		
	Toplam	402,449	627			
mdb	Gruplararası	1,256	3	,419	,627	,598
	Gruplariçi	416,985	624	,668		
	Toplam	418,241	627			
nmb	Gruplararası	,508	3	,169	,319	,812
	Gruplariçi	331,943	624	,532		
	Toplam	332,452	627			

Yukardaki tabloya bakıldığında DMB açısından gruplar arasında fark yoktur ( $p=0,516>0,05$ ). Diğer boyut MDB açısından da gruplar arasında fark yoktur ( $p=0,598>0,05$ ). Aynı şekilde NMB açısından da gruplar arasında fark yoktur ( $p=0,812>0,05$ ). Elde edilen bulgular çalışılan bankadaki pozisyona göre mesleki bağlılığın duygusal ve devam bağlılığı boyutlarının farklılaştığını, normatif boyutunun farklılaşmadığını göstermektedir.

Soru: Gelir düzeyi değişkenine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyi farklılık gösterir mi?

Banka çalışanlarının gelir düzeylerine göre ortaya çıkan varyans analizine ilişkin veriler Tablo 3.34'te verilmektedir.

Tablo 3.34 Banka Çalışanlarının Mesleki Bağlılık Ölçeği Puanlarının Aylık Gelir Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	
dmb	Gruplararası	3,361	3	1,120	1,752	,155
	Gruplariçi	399,088	624	,640		
	Toplam	402,449	627			
mdb	Gruplararası	6,022	3	2,007	3,039	,029
	Gruplariçi	412,219	624	,661		
	Toplam	418,241	627			
nmb	Gruplararası	1,400	3	,467	,880	,451
	Gruplariçi	331,052	624	,531		
	Toplam	332,452	627			

Tabloda yer alan p değerleri mesleki bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal mesleki bağlılık ( $p=0,155>0,05$ ) ve mesleki devamlılık bağlılık ( $p=0,029<0,05$ ) gelir seviyesine göre anlamlı biçimde farklılaşmaktadır. Ancak normatif mesleki bağlılık ( $p=0,451>0,05$ ) gelir seviyesine göre farklılaşmamaktadır. Yani aylık gelir seviyesi değişkeni mesleğe bağlılığı duygusal ve devam boyutlarında etkilerken, normatif gerekçeler anlamında farklılık yaratmamaktadır.

## 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde yapılan analizler neticesinde elde edilen bulgular doğrultusunda değerlendirmeler yapılarak sonuçlar çıkarılmış ve bazı önerilerde bulunulmuştur.

### 4.1. Bulguların Değerlendirilmesi

Türkiye genelinden 628 bankacılık mesleği çalışanından veri elde edilerek gerçekleştirilen bu çalışmada, bankacılık mesleği çalışanlarının demografik özelliklerinin, tükenmişlik düzeylerinin ve örgütsel bağlılıklarının mesleki bağlılıkları üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Elde edilen verilerin bazı bölümleri literatürdeki çalışmalarla uyuşmakla birlikte farklılıkların da yaşandığı hipotez testlerinden ve demografik özelliklerle ilgili analizlerden anlaşılmıştır. Bu benzerlik ve farklılıkları değerlendirmek amacıyla araştırmanın değişkenleri ayrı ayrı ele alınmıştır.

Mesleki bağlılığın kendi boyutları arasındaki ilişki de araştırma kapsamında incelenmiş, mesleki bağlılığın duygusal ve devamlılık boyutları arasında ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Bunun yanında devamlılıktan kaynaklanan mesleki bağlılık arttıkça normatif mesleki bağlılığın da artacağı tespit edilmiştir. Normatif mesleki bağlılığı aynı şekilde duygusal mesleki bağlılık boyutunun da pozitif olarak etkileyeceği yine ortaya çıkan bir sonuçtur. Bu sonuçlar literatür araştırması boyunca belirtilmiş olan kişilerin mesleki bağlılık boyutlarının farklılık gösterebileceği düşüncesini destekler niteliktedir.

Bankacılık mesleği göz önünde bulundurulduğunda araştırma kapsamındaki banka çalışanlarının yüksek seviyede mesleki bağlılık gösterdikleri tespit edilmiştir. Boyutlar bazında ise en yüksek bağlılık devamlılık boyutunda, sonra duygusal boyutta, daha sonra da normatif boyutta tespit edilmiştir. Benzer sonuçlar örgütsel bağlılık düzeylerinde de ortaya çıkmıştır. Banka çalışanlarının mesleklerine ve örgütlerine eşit düzeyde bağlılık gösterdikleri ortaya çıkan önemli bir sonuçtur.

#### 4.1.1. Tükenmişliğin Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkilerine Yönelik Sonuçlar

Tarafımızca yapılan araştırmada banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri duygusal ve duyarsızlaşma boyutlarında orta seviyede, kişisel başarısızlık düzeyinde ise yüksek düzeyde çıkmıştır. Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis (2009: 486) geçmiş çalışmaların sonuçlarına göre, duygusal tükenmişliğin önemli ve negatif olarak mesleki bağlılıkla ilişkilendirildiğini belirtmiştir.

Banka çalışanlarının tükenmişliklerini araştıran çalışmalar kapsamında Baklacı'nın (2013) araştırma sonuçları, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşük seviyede olduğunu göstermiştir. Tarafımızca yapılan araştırma ise banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğunu göstermiştir. Yıldırım'ın (1996) çalışmasında banka çalışanlarının tükenmişlikleri duyarsızlaşma şeklinde ortaya çıkarken tarafımızca yapılan araştırmada ise kişisel başarısızlık düzeyi yüksek olarak ön plana çıkmıştır.

Öztürk, Koçyiğit, Bal'ın (2011) araştırma sonuçlarında da; muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki belirlenmiştir.

Brown ve Roloff'un (2011: 450) araştırma sonuçları daha fazla tükenmişlik deneyimi yaşayan öğretmenlerin diğerlerine oranla öğretmenliğe bağlılıklarının daha da azaldığını göstermiştir.

Banka çalışanlarına yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve bunun sonucunda tüketilmiş olma duygusu hissetmesi olarak anlamlandırılacak olan duygusal tükenme düzeyleri arttıkça duygusal mesleki bağlılık düzeyleri azalmaktadır. Böylece bireyin mesleğini sevmesi, mesleğini hayatının merkezinde görmesi ve mesleğini geliştirmek için çaba göstermesi yönündeki tavırları olumsuz etkilenecektir.

Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerinin onların mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkileyeceği yönündeki hipotez kabul edilmemiştir.

Banka çalışanlarının, enerji eksikliği ve duygusal kaynaklarının bittiği hissine kapılmasıyla ortaya çıkan duygusal tükenmişlik, mesleğine devam etmek için bir zorunluluk hissetmesi olarak tanımlanmakta olan normatif mesleki bağlılığını azaltmaktadır.

Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin duygusal ve devamlılık mesleki bağlılık düzeylerini negatif olarak etkileyeceği şeklindeki hipotezler kabul edilmemiştir.

Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi, normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler şeklinde tasarlanmış hipotez kısmen doğru kabul edilmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile mesleki bağlılığın normatif boyutu arasında doğrusal anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Banka çalışanlarının duygudan yoksun bir biçimde; katı, soğuk ve ilgisiz davranışlar göstermesi biçiminde tanımlanmakta olan duyarsızlaşma düzeyi artıkça normatif mesleki bağlılık düzeyleri de artmaktadır. Diğer bir söyleyişle; duyarsızlaşma şeklinde bir tükenmişlik gösteren banka çalışanının duyarsızlaşma düzeyi azaldıkça bankacılık mesleğine normatif bağlılığı da azalacaktır. Yani tükenmişlik ve mesleki bağlılığın bu iki boyutu doğrudan ilişkilidir.

Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeylerinin duygusal mesleki bağlılık düzeylerini negatif olarak etkileyeceği şeklindeki öngörü kabul edilmiştir. Anlaşılmaktadır ki bankacılar tükenmişliğin kişisel başarısızlık boyutunu yaşıyorlarsa bankacılık mesleğine duygusal bağlılıkları bundan olumsuz etkilenmektedir.

Banka çalışanlarının işiyle ilgili kendisini olumsuz değerlendirmesi, yani kendisini işinde yetersiz ve başarısız hissetmesi olarak tanımlanmakta olan kişisel başarısızlık düzeyi artıkça, başka alternatifi olmadığı için mesleğine bağlılık gösterme düzeyi azalmaktadır.

İşlerinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen, bunun etkisiyle kendilerini suçlu hisseden ve devamında harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanan banka çalışanlarının bu duygu, düşünce ve tavırlarındaki artış, alternatifsizlikten ziyade, meslektaş, iş ortamı, yöneticilere duyulan saygı gibi dışsal faktörlerden kaynaklanan bir zorunluluk olan normatif mesleki bağlılık düzeyini azaltmaktadır.

#### **4.1.2. Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkilerine Yönelik Sonuçlar**

Tarafımızca yapılan araştırmada banka çalışanlarının örgütsel bağlılıkları bütün boyutlarda yüksek çıkmıştır. Boyutlar bazında ise en yüksek bağlılık



devamlılık boyutunda, sonra duygusal boyutta, daha sonra da normatif boyutta tespit edilmiştir. Boyutlar çerçevesindeki bu sıralamanın mesleki bağlılığın boyutları çerçevesindeki sıralama ile aynı olduğu dikkat çekmektedir.

Lee, Carswell ve Allen (2000) ve Aydın'ın (2010: 113) araştırma sonuçlarına göre örgütsel bağlılık, mesleki bağlılığı pozitif etkilemektedir. Aydın (2010) araştırmasında örgütsel bağlılığı çeşitli faktörler içerisinde mesleki bağlılığa en fazla etki eden faktörlerden biri olarak tespit etmiştir.

Meyer, Allen ve Smith (1993: 548) ile Şimşek ve Aslan'ın (2011) araştırması sonucunda, mesleki bağlılığın örgütsel bağlılıkla ilişkili olduğu belirlenmiştir. En büyük ilişkiyi örgüte devamlılık bağlılığıyla, mesleğe devamlılık bağlılığı göstermiştir.

Kim ve Mueller (2011: 3) bağlılığın mesleki ve örgütsel olarak ele alınan iki çeşidi, farklı yapıları olmasına rağmen, tüm meslekler için birbirleriyle pozitif etki içinde olduklarını belirtmiştir.

Chen ve diğerleri (2010: 261) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre daha güçlü örgütsel bağlılık daha güçlü mesleki bağlılık sağlamaktadır.

Günlük (2010: 52) yüksek seviyede mesleki bağlılığı olan muhasebecilerin yüksek örgütsel bağlılığa sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Günlük'ün (2010: 86) araştırması sonucunda, mesleğe devam bağlılığı ile örgüte duygusal bağlılık, mesleğe normatif bağlılıkla örgüte duygusal bağlılık arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlar Meyer, Allen ve Smith, (1993) ile Lee, Carswell ve Allen, (2000) çalışmalarıyla benzer niteliktedir.

Tak, Erdur ve Kitapçı (2011) tarafından yapılan 2002-2010 yıllarını kapsayan meta analitik çalışmada örgütsel bağlılık boyutları ile mesleki bağlılık arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının çalıştığı bankayla özdeşleşmesini, bankaya duygusal açıdan bağlanmasını ve ilgi göstermesini içermekte olan örgüte duygusal bağlılık arttıkça duygusal mesleki bağlılık düzeyleri de artmaktadır. Böylece bankaya duygusal bağlılık, mesleğe duygusal bağlılığı da olumlu etkilemektedir.

Banka çalışanlarının örgütlerine duygusal bağlılıklarının düzeyinin onların mesleklerine devamlılık bağlılığı göstermelerini de olumlu etkileyeceği şeklindeki öngörü kabul görmemiştir.

Normatif mesleki bağlılığın, örgütsel davranışa olumlu katkıda bulunduğu literatür kısmında belirtilmiştir. Banka çalışanlarının bankalarına duygusal olarak

bağlılığı arttıkça banka açısından olumlu sonuçlar doğuracağı açık olan mesleklerine normatif bağlılıklarının da az da olsa artacağı araştırma sonucunda ortaya çıkmıştır.

Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi, duygusal mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler şeklinde tasarlanmış hipotez kısmen doğru kabul edilmiştir. Araştırma sonucunda örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi ile duygusal mesleki bağlılık düzeyi arasında ters yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Bankadan ayrılmanın maliyetinin çok yüksek oluşuna ya da başka bir alternatif olmayışına bağlı olarak ortaya çıkan örgüte devam bağlılığı düzeyi arttıkça, banka çalışanlarının mesleklerine duygusal bağlılık düzeyleri de azalmaktadır. Konuya diğer taraftan bakılacak olursa; devam zorunluluğundan dolayı mevcut bankasında çalışmaya devam eden banka çalışanının devam zorunluluğunun düzeyi azaldıkça bankacılık mesleğine duygusal bağlılığı artacaktır. Yani örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılığın bu iki boyutu arasında ters yönde ilişki vardır.

Banka çalışanı, bankadan ayrılmanın bedelini örgütte kalmanın bedelinden yüksek bulursa, yani örgütte kalmayı avantajlı olarak görürse bankasına bağlılık gösterecektir. Bu bağlılık düzeyi arttıkça mesleki anlamda, başka alternatifi olmadığı için mesleğine bağlılık gösterme düzeyi de artmaktadır.

Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler şeklinde tasarlanmış hipotez kısmen doğru kabul edilmiştir. Araştırma sonucunda örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi ile normatif mesleki bağlılık düzeyi arasında ters yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Banka çalışanlarının bankalarına devam zorunluluğu hissetmelerinden dolayı ortaya çıkan bağlılıkları arttıkça, bankacılık mesleğine dışsal faktörlerden kaynaklanan zorunluluklardan dolayı devam etme davranışları azalmaktadır. Elbette mesleki olarak ortaya çıkan bu zorunluluk mali kaynaklı olmaktan çok; aile, meslektaş, iş ortamı, yöneticilere duyulan saygı gibi nedenlerden dolayıdır. Bu duruma diğer açıdan bakıldığında; devam zorunluluğundan dolayı mevcut bankasında çalışmaya devam eden banka çalışanının devam zorunluluğunun düzeyi azaldıkça bankacılık mesleğine normatif sebeplerle geliştirdiği bağlılık düzeyi artacaktır. Yani örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılığın bu iki boyutu arasında da ters yönde ilişki vardır.

Banka çalışanlarının bankalarına normatif sebeplerle geliştirdikleri bağlılıklarının az da olsa onların mesleklerine olan duygusal bağlılıklarını da artırdığı görülmüştür.

Banka çalışanlarının işverene karşı devam eden sadakatinin sonucu veya bankanın çalışanı için katlandığı eğitim giderleri gibi çalışanın edindiği faydaların karşılığını verme hissiyle gelişen bir bağlılık olarak tanımlanan normatif bağlılık düzeyi arttıkça, mesleki devamlılık bağlılık düzeyleri de artmaktadır.

Banka çalışanlarının yükümlülük-zorunluluk hissettikleri için bankalarına gösterdikleri bağlılık türü olan normatif bağlılık düzeyi arttıkça mali kaynaklı bir unsur olmaktan çok; aile, meslektaş, iş ortamı, yöneticilere duyulan saygı gibi dışsal faktörlerden mesleğe yönelik kaynaklanan bir zorunluluk olan normatif mesleki bağlılık düzeyleri de artmaktadır.

Örgütsel bağlılığı çeşitli meslek grupları bazında değerlendiren araştırmalar göz önüne alındığında şu sonuçlar görülmektedir:

Özmen, Özer ve Saatçioğlu'nun (2005: 11) araştırma sonuçları, Aranya ve Jacobson'un (1975) sistem analistleri, Ritzer ve Trice'nin (1969) personel yöneticileri, May, Korczynski ve Frenkel'in (2002) telekomünikasyon ve finansal hizmetlerdeki bilgi işçileri, Lee, Carswell ve Allen'in çalışmalarının sonuçları ile paralellik göstermektedir. Akademisyenlerin mesleki bağlılıkları, örgütsel bağlılıklarından daha yüksektir. Fakat devamlılık boyutu dışındaki boyutlarda örgütsel bağlılıkları da zayıf sayılmaz. Aslan (2008: 174) hemşirelerin mesleklerine bağlılık duyuyor olmalarına karşın örgütlerine duymadıkları sonucuna ulaşmıştır. Şimşek ve Aslan'ın (2011: 426) çalışmasında hemşirelerin önce mesleklerine ve daha sonra örgütlerine bağlı oldukları görülmüştür. Kim ve Mueller (2011: 3) tarafından yapılan çalışmada da anlaşılmaktadır ki profesyonellerde mesleki bağlılık örgütsel bağlılıktan daha fazladır. Rideout'nun (2010) çalışması kişinin mesleki bağlılığının örgütsel bağlılığa oranla daha güçlü olduğunu göstermektedir. İnsanların nerede çalıştığından çok bir iş sahibi olmaları daha önemlidir.

Akademisyenler ve hemşireler örneğinde görüldüğü üzere bu meslek mensuplarının mesleklerine duydukları bağlılık örgütlerine duyduklarından daha fazladır. Ancak tarafımızca banka çalışanları üzerinde yapılan çalışmada ise fark bu kadar belirgin olarak ortaya çıkmamıştır. Öyle ki banka çalışanlarının geliştirdikleri her iki bağlılık türünün birbiriyle aynı düzeyde olduğu görülmektedir. Hatta boyutlar arasındaki sıralama da aynıdır. Banka çalışanları için hemen hemen eşit ve yeterli seviyede örgütsel ve mesleki bağlılık gösterdikleri söylenebilir.

Araştırma sonucunda; bankaların bankacılık mesleği ile ilgilenen profesyonel örgütler olduğu, banka çalışanlarının bu örgütler içinde mesleklerinin gereklerini

yapmakla görevli olduğu, mesleğin değer ve normları ile örgütün değer ve normlarının uyumsuz olmadığı, mesleğe ve örgüte duyulan bağlılık arasında bir çatışma olmadığı, bu kapsamda banka çalışanları için, literatürde bahsi geçen örgüte ve mesleğe bağlılık durumu ile ilgili teorilerden uyumsuzluk teorisinden daha çok uyum teorisinin geçerli olduğu sonucu çıkarılabilir.

#### **4.1.3. Demografik Özelliklerin Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkilerine Yönelik Sonuçlar**

Blau (1999), Kwon ve Banks (2004), Greenfield, Norman ve Wier (2008), Uyar (2010), Günlük (2010), Sears (2010), Cunningham ve diğerleri (2012), Tang ve diğerleri (2012) çalışmalarında demografik faktörlerin çalışanların mesleki bağlılık seviyeleri üzerinde önemli etki yarattığı görülmektedir

Lee, Carswell ve Allen'a (2000) göre birçok çalışmada, kadınların buldukları konuma gelebilmek için katlandıkları fedakarlıkların ve aşmak zorunda kaldıkları engellerin nispi olarak erkeklerden fazla olacağı gerekçesine istinaden, kadınların mesleki bağlılıklarının erkeklerden daha güçlü olabileceği, öngörülmüştür.

Blau (1999) tarafından yapılan çalışmada, cinsiyetin bireylerin mesleki bağlılık düzeylerini etkilediği belirlenmiştir. Bryant, Moshavi ve Nguyen'in (2007) çalışmalarında cinsiyet mesleki bağlılık düzeyinde bir fark yaratmamaktadır. Greenfield, Norman ve Wier (2008) cinsiyet ile mesleki bağlılık arasında ilişki tespit etmiştir. (Uyar, 2010: 46).

Uyar'ın (2010: 111-115) araştırma sonuçlarına göre muhasebecilerin mesleklerine karşı duydukları bağlılık cinsiyete göre değişmemektedir. Kadınlar ve erkekler benzer seviyelerde bir bağlılığa sahiptirler.

Cunningham ve diğerleri (2012: 421) tarafından ABD'deki Ulusal Rekreasyon ve Park Derneği (NRPA)nde, yani kamuda görev yapan profesyonel çalışanlar üzerinde yapılan araştırma sonuçları kadınların düşük devamlılık bağlılığına sahip olduğunu öngörmektedir.

Tarafımızca yapılan çalışmada banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyleri kadın veya erkek olmalarına göre farklılık göstermemektedir. Bu anlamda araştırma sonuçlarının Uyar (2010) ile uyumlu olduğu söylenebilir. Erkek veya kadın olmaları banka çalışanlarının mesleklerine bağlılığında hiçbir etki yapmamaktadır.

Blau (1999) tarafından yapılan çalışmada, yaşın bireylerin mesleki bağlılık düzeylerini etkilediği belirlenmiştir. Greenfield, Norman ve Wier'e (2008) göre yaş ile mesleki bağlılık arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir (Uyar, 2010: 46).

Meyer, Allen ve Smith'in (1993) hemşirelerle ilgili araştırması, yaşın, mesleğe duygusal ve normatif bağlılıkla ilişkili olduğunu fakat devamlılık bağlılığı ile ilişkili olmadığını göstermiştir (Çetin, Cihangiroğlu ve Türk, 2010: 129). Irving, Coleman ve Cooper (1997) çalışmasında ise yaş herhangi bir mesleki bağlılık boyutu ile ilişkili bulunmamıştır. Goulet ve Singh'in (2002) araştırma sonuçlarına göre mesleki bağlılık ile yaş arasında ilişki bulunmamıştır (Özmen, Özer ve Saatçioğlu, 2005: 6). Özmen, Özer ve Saatçioğlu (2005: 6) yaşın mesleki bağlılık ile pozitif ilişkiler içinde olacağını öngörülebileceğini belirtmiştir. Bununla birlikte yazarların yapmış oldukları meta analitik araştırmanın sonuçlarına göre yaşın mesleki bağlılık ile ilişkisinin çok zayıftır. Günlük'ün, (2010: 44) yaptığı literatür çalışmasına göre yaş ile mesleki bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu belirten birçok çalışma yapılmıştır. Uyar'ın (2010: 111-115) çalışma sonuçlarına göre mesleki bağlılık değişkeninin boyutları ile yaş grubu arasındaki ilgiye bakıldığında daha yüksek yaş grubundaki muhasebecilerin yüksek ortalamalara eriştikleri görülmektedir. Bundan dolayı yaş ile mesleki bağlılık düzeyi arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır.

Sears (2010) tarafından yapılan araştırmaya göre yaş mesleki bağlılık gelişimini büyük olasılıkla etkilemektedir.

Wang ve diğerleri (2012: 539) çalışmasında yaşın, mesleki bağlılık ile önemli ölçüde ilgili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Literatür incelendiğinde yaş ile mesleki bağlılık arasında ilişki bulamayan araştırmalar yanında, yaşın mesleki bağlılıkla ilişkisi olduğunu belirten araştırmaların çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Tarafımızdan yapılan bu araştırma sonuçlarına göre ise; farklı yaşlardaki banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyleri de farklılık göstermektedir. Yaşları genç olanların mesleki bağlılıklarının ileri yaştaki banka çalışanlarına göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. 20 yaş ve altındakilerin özellikle duygusal mesleki bağlılık düzeyleri oldukça yüksektir. En genç banka çalışanları aynı zamanda en çok duygusal bağlılık yaşayanlardır. Devamlılık ve normatif bağlılık düzeyleri de en genç çalışanlarda daha yaşlı olanlara göre yüksektir.

Yaşın mesleki bağlılıkla pozitif bir ilişki içinde olması Günlük'ün de (2010: 32-33) belirttiği üzere kişinin bir örgütte ne kadar uzun süre çalışırsa (doğal olarak yaş da ilerleyecek) onun örgüte yaptığı yatırımın da o kadar çok olacağı, bunun da yüksek mesleki bağlılığa sebep olacağı düşüncesiyle açıklanabilir.

Blau (1999) tarafından yapılan çalışmada, medeni durumun bireylerin mesleki bağlılık düzeylerini etkilediği belirlenmiştir (Uyar, 2010: 46).

Tarafımızdan yapılan bu araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının evli, bekâr veya evlilik yapmış bekâr (dul, boşanmış vb.) olmalarına göre mesleki bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir.

Bekâr banka çalışanlarının duygusal mesleki bağlılıklarının mesleki bağlılığın diğer boyutlarından yüksek olduğu, aynı şekilde evli ve evlilik yapmış bekârlardan yüksek olduğu görülmüştür. Evlilik yapmış bekâr banka çalışanlarının normatif mesleki bağlılıklarının orta düzeyde olmakla birlikte evli ve bekârlara göre ayrıca mesleki bağlılığın diğer boyutlarına göre nispeten düşük boyutta olduğu görülmüştür. Evli banka çalışanlarının devam mecburiyetlerinden ve normatif baskılardan kaynaklanan bağlılıkları bekârlar ve önceden evlilik yapmış olanlardan daha yüksektir. Medeni durum değişkeni açısından mesleki devam bağlılık algısının evli grupta yüksek çıkmasında evlilik kurumunun önemli bir belirleyici olduğu düşünülebilir. Bu durum; evli çalışanların meslekten ayrılma olgusuna bekârlara ve evlilik yapmış bekârlara nazaran sıcak bakmadıkları bu nedenle kuruma daha fazla tutundukları, mesleki değerlere daha fazla sahip çıktıkları ve meslekleriyle daha fazla bütünleşme yolunu seçtikleri şeklinde yorumlanabilir.

Uyar'a (2010: 111-115) göre muhasebe meslek mensuplarının eğitim seviyesi devam bağlılığını anlamlı biçimde etkilemekte diğer iki boyutta ise gruplar arasında anlamlı bir ayrışmanın olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Sears (2010) tarafından yapılan araştırmaya göre eğitim mesleki bağlılık gelişimini büyük olasılıkla etkilemektedir.

Günlük'e (2010: 44) göre eğitim seviyesinin mesleğe bağlılıkla pozitif bir ilişkisi vardır.

Tarafımızdan yapılan bu araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının farklı eğitim düzeyleri, duygusal mesleki bağlılık açısından önemli bir fark yaratmamakla birlikte mesleki bağlılıklarını da farklı düzeylerde etkilemektedir. Eğitim seviyesi düşük olan banka çalışanlarının mesleki bağlılığın bütün boyutlarında bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Eğitim seviyesi

yükseldikçe mesleki bağlılığın da azaldığı görülmekle birlikte mesleki bağlılık düzeyi her durumda orta seviyeden daha yüksektir. Lise mezunu olan banka çalışanları yüksek seviyede mesleki devam bağlılığı göstermektedir. Yüksek lisans mezunu banka çalışanları hem diğer boyutlara ve hem de diğer eğitim düzeyindeki banka çalışanlarına göre daha düşük normatif mesleki bağlılık göstermektedir. Ancak yine de bu bağlılık orta düzeydedir. Eğitim düzeyi düşük olanların meslekte kalmayı bir yükümlülük olarak gördükleri, normatif baskıları içselleştirerek bağlılık gösterdikleri, eğitim düzeyi arttıkça bağlılığın bu boyutunun etkisinin nispeten azaldığı belirlenmiştir.

Yüksek lisans yapmış olan çalışanların, mesleki beklentileri de buna paralel olarak yükselebilmektedir. Bu durum ise, nitelikli çalışanın alternatif iş olanaklarını arttırmakta ve çalışanın risk iştahını yükselterek meslekten ayrılma eğiliminin de artmasına yol açabileceği düşünülmektedir. Bu sebeplerden dolayı yüksek lisans mezunu çalışanlar için mesleki bağlılığın her boyutuna yönelik bağlılık algısının düştüğü görülmektedir.

Dikkat çekici bir husus da banka şubesi çalışanlarından doktora düzeyinde eğitim alanların örneklem için bir kişi olmasıdır. Bu konu banka yönetimlerinin dikkatini çekebilecek bir şekilde ön plana çıkmaktadır.

Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada, Waugaman ve Lohrer (2000: 49), mesleğine yeni başlayanların, mesleki bağlılıklarının değişken olabileceğini ve bunun örgütsel özelliklere dayalı olarak gelişeceğini savunmuştur.

Sears (2010) tarafından yapılan araştırmaya göre mesleki kıdem mesleki bağlılık gelişimini büyük olasılıkla etkilemektedir.

Mesleki hizmet yılı tecrübe ile birlikte değerlendirilebilir. Bu kapsamda Blau (1999) tarafından yapılan çalışmada, tecrübe faktörünün bireylerin mesleki bağlılık düzeylerini etkilediği belirlenmiştir (Uyar, 2010: 46).

Cunningham ve diğerleri (2012: 421) tarafından yapılan araştırmada kariyer görev süresi, bağlılığın her üç bileşeni ile ilişkili bulunmuştur.

Tang ve diğerleri (2012: 327) tarafından ABD'de kamu kesiminde görev yapan profesyonel çalışanlar üzerinde yapılan araştırmada kariyer görev süresinin tüm yaş grupları için mesleki bağlılığın her üç bileşeni ile pozitif bir ilişki içerisinde olduğu belirlenmiştir.

Klassen ve Chiu (2011) tarafından yapılan çalışmaya göre göreve henüz başlamamış öğretmen adayları, görevdeki öğretmenlere nazaran daha yüksek mesleki bağlılık taşımaktadır.

Tarafımızdan yapılan bu araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeylerinin meslekte yıllar geçtikçe farklılaştığı görülmektedir.

Bankacılık sektöründe bir yıldan az bir süredir çalışanların mesleklerine olan duygusal bağlılıkları daha fazla süredir bu meslekte olanlara göre daha yüksektir. Bankacılık sektöründe yıllar geçirip, meslekte yıllar ilerledikçe mesleklerine bağlılıklarının duygusal boyutu azalmaktadır. Çalışma hayatının sonlarına doğru duygusal boyut bir nebze daha kendini göstermektedir. Mesleki devam bağlılıkları ise uzun süredir bu meslekte olanlara göre daha düşüktür. Bununla birlikte banka çalışanlarının bütün boyutlarda mesleki bağlılık düzeyleri ortanın üzerinde bir seviyededir. Bankacılık sektöründe yıllar geçirip, meslekte yıllar ilerledikçe mesleklerine devam bağlılıkları artmaktadır.

Özmen, Özer ve Saatçioğlu (2005: 6) kıdemin (kurumda çalışma süresi) mesleki bağlılık ile pozitif ilişkiler içinde olacağının öngörülebileceğini belirtmiş, bununla birlikte, yapmış oldukları meta analitik araştırmanın sonuçlarının kıdemin mesleki bağlılık ile ilişkilerinin çok zayıf olduğunu gösterdiğine işaret etmiştir.

Blau (1999) tarafından yapılan çalışmada, tecrübe faktörünün bireylerin mesleki bağlılık düzeylerini etkilediği belirlenmiştir (Uyar, 2010: 46).

Günlük'ün, (2010: 44) yaptığı literatür çalışmasına göre kıdemin mesleki bağlılıkla pozitif bir ilişkisi vardır.

Tarafımızca yapılan çalışmada banka çalışanlarının aynı bankada uzun yıllar çalışmaya devam ettikçe mesleki bağlılık düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir. Halen çalıştığı bankada henüz bir yıldan daha az bir süredir bulunanların mesleklerine bağlılıkları daha kıdemlilere göre daha yüksektir. Aynı bankada yıllar geçirip, yaşları ilerledikçe mesleklerine devam bağlılıkları artmaktadır. Günlük'ün (2010: 32-33) araştırma sonucuna paralel olarak kişi bir örgütte ne kadar uzun süre çalışırsa onun örgüte yaptığı yatırım da o kadar çok olacaktır, bu da yüksek mesleki bağlılığa sebep olmuştur. Aynı bankada yıllar geçirip, yaşları ilerledikçe mesleklerine bağlılıklarının duygusal boyutu azalmaktadır. Çalışma hayatının sonlarına doğru duygusal boyut bir nebze daha kendini göstermektedir.

Her durumda bankacıların mesleklerine bağlılıkları ortadan daha yüksektir. Banka yöneticileri ve insan kaynakları uzmanlarının bu konu üzerinde durmaları



önem arz etmektedir. Çalışanların mesleğine bağlılıklarının bankadaki ilk yılındaki düzeyde tutulamaması, gerekçelerinin bulunup çözümlenmesi gereken bir problemdir. Ayrıca çalışanların yaşları ilerledikçe devam mecburiyetinden dolayı bankalarına bağlılık gösterdikleri belirlenmiştir. Ancak bu durum problemi ortadan kaldırmamaktadır.

Banka çalışanlarının kamu bankası veya özel bankada görev yapıyor olmaları onların mesleki bağlılıkları üzerinde fark yaratmaktadır. Özel mevduat bankalarında çalışanların duygusal ve normatif mesleki bağlılıkları kamu mevduat bankalarında çalışanlardan daha yüksekken, kamu mevduat bankasında çalışanların devam mesleki bağlılıkları özel mevduat bankası çalışanlarından yüksektir.

Günlük (2010: 33) normal örgütlerin profesyonel bölümlerinde hiyerarşik pozisyon ile mesleğe bağlılık arasında ters bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Kim ve Mueller (2011: 3), büro, servis, satış ve beden gücüne dayalı işlerde çalışanlar şeklinde sıralanabilecek gruplarda profesyonellerde mesleki bağlılığın yöneticilerden de daha fazla olduğunu belirtmiştir.

Tarafımızca yapılan çalışma sonuçlarına göre banka çalışanlarının yönetici, gişe çalışanı, satış-müşteri hizmetleri temsilcisi veya diğer bir pozisyonda çalışıyor olması mesleki bağlılık düzeylerinde farklılık yaratmamaktadır. Oysa ilk bakışta unvandaki ilerlemenin mesleki kimliği güçlendirici yönde etkisi olabileceği öngörülebilmektedir. Ancak bu durumda ünvandaki ilerlemenin mesleki kimliği güçlendirerek mesleki bağlılığı artırdığı söylenemez. Farklı bir ifadeyle banka çalışanları arasında unvanın ne olduğu mesleki bağlılıklarını etkilememektedir.

Uyar'a (2010: 111-115) göre gelir artıkça normatif bağlılık seviyesi yükselmekte, gelir azaldıkça ise duygusal ve devam bağlılığına ilişkin ortalamalar artmaktadır.

Tarafımızca yapılan çalışma sonuçlarına göre banka çalışanlarının gelir seviyelerinin az ya da çok olması onların duygusal ve normatif mesleki bağlılık düzeylerinde farklılık yaratmamaktadır. Ancak mesleki devamlılık boyutu söz konusu olduğunda gelir düzeyi farklılık yaratmaktadır. Gelir düzeyi en az olan (1000 TL ve altı) olan çalışanlar mesleklerine daha fazla devam bağlılığı göstermektedirler. Yani mesleklerine devam etmeyi bir zorunluluk olarak gördükleri söylenebilir. Diğer gelir gruplarında gelir artıkça bununla paralel olarak mesleki devam bağlılığı da artmaktadır.

Örgütsel bağlılık, tükenmişlik kavramlarının ve demografik değişkenlerin, banka çalışanlarının mesleki bağlılıklarına etki eden önemli faktörler olduğu yapılan araştırma sonucunda tespit edilmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı, kişisel ve örgüt temelli değişkenlerin iş hayatında önemli bir unsur olan mesleki bağlılık üzerindeki etkilerini bulabilmektir. Bu kapsamda demografik değişkenler, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık değişkenleri incelenmiştir. Elde edilen tüm bulgular incelendiğinde; çalışmanın temel amacının karşılandığı, özellikle örgütsel kapsamda yöneticiler ve insan kaynakları uzmanları tarafından kullanılabilir birçok veriyi ortaya çıkardığı belirtilebilir.

## 4.2. Öneriler

Dünya hızla değişmektedir. Değişim hızı gün geçtikçe ivmesini daha da artırarak devam etmektedir. Değişim iş dünyasını, rekabeti de etkiliyor ve devam edecek gibi görünmektedir. Bu durumda değişen dünyaya adaptasyon ve esneklik iki önemli faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Bankacılık sektörü de değişimden oldukça fazla etkilenmektedir. Banka yönetimlerinin bu duruma tepkisiz kalmaları beklenemez.

Yöneticiler açısından farklı kuşakları yönetmek farklı hareket tarzlarını gerektirebilir. Çalışmak bir kuşak için kutsal bir vazife gibi algılanırken, diğer bir kuşak için zoraki bir eziyet olarak görülebilir. Bu durum kişilerin mesleklerine duydukları bağlılıklarına yansiyebilir.

Bir örnek olması açısından 16.600 kişinin çalıştığı Akbank'ın gençleri ve yeni mezunları dikkate aldığı dinlediği bir etkinlik belirtilebilir. Her yıl binden fazla yeni mezunun istihdam edildiği şirkette yenilikçi fikirlerin gençlerden geldiğine inanılıyor. Bu kapsamda Akbank banka yönetiminin tersine mentorluk olarak adlandırdığı bir uygulama başlatılmıştır. Yılın başında üst düzey yöneticilerle genç çalışanlar yerlerini değiştirmekte, gençler yaşlıların geride kaldıkları teknoloji, internet, sosyal medya alanlarında mentorluk yaparken onların tecrübelerinden faydalanmaktadırlar. Her iki taraf bundan fayda sağlamaktadır. ("Gençler Yöneticilere Mentorluk Yapıyor," 2014). Yönetim bunların dışında gençlerin fikirlerini ve düşüncelerini paylaştıkları platformlar oluşturmuştur. Böyle bir uygulamayla gençlerin bankaya uyum sağlayıp bağlılıkları artarken, daha yaşlı yöneticilerin değişime uyum sağlamasının kolaylaşması beklenebilir. Söz konusu

Akbank örneği örneklerden sadece birisidir. Mesleğe ve bankaya bağlılığı artırmak, tükenmişliği azaltmak için farklı banka yönetimlerinin çeşitli arayışlar içinde olması hızla değişim yaşayan iş dünyasında gerekli görülmektedir.

Banka çalışanlarının tükenmişlik, örgütsel ve mesleki bağlılıkları iyi anlaşılmalıdır. Demografik özellikler kısmında elde edilen sonuçlardan da görüleceği üzere banka çalışanları orta seviyede bir tükenmişlik yaşamaktadırlar. Olumlu bir durum olarak kabul edilebilecek örgütsel bağlılıkları ve mesleki bağlılıkları benzer düzeyde yüksek bulunurken, olumsuz bir durum olarak nitelendirilebilecek tükenmişliğin varlığı istenmeyen bir durumdur. Yöneticiler ve meslek birlikleri, çalışanların ve üyelerinin sorunlarına daha fazla ilgi göstermeli ve onların kendilerinin geliştirmeleri için yeni fırsatlar hazırlamalıdır.

Türkiye örneğinin gerek örgütsel bağlılık, tükenmişlik, gerekse mesleki bağlılık yönünden diğer ülke ve kültürlerle karşılaştırılması gelecek araştırmalar için cazip hususları oluşturmaktadır.

Bu çalışmada mesleki bağlılık üzerindeki etkili faktörlerin açıklanmasında demografik özellikler, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik değişkenleri ele alınarak irdelenmiştir. Literatür incelendiğinde bu değişkenlere ilaveten adalet algısı, lider desteği, iş tatmini veya diğer örgütsel ortam değişkenlerinin bir bütün olarak ele alınarak araştırılması mesleki bağlılığın daha geniş kapsamda açıklanması açısından önem arz etmektedir.

Bu çalışmada örneklem olarak hizmet sektöründen banka çalışanları kullanılmış ve elde edilen bulgular bu kapsamda değerlendirilmiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda diğer sektörler ve diğer çalışanların kullanılması elde edilen bulguların genellenebilirliğini artıracaktır. Bu çalışma sonucunda mesleki bağlılık ile ilgili daha fazla çalışma yapılması gerektiği ortaya çıkmaktadır. Sadece bankacılık mesleğine yönelik değil diğer meslek dallarına yönelik olarak mesleki bağlılık alanında çeşitli çalışmalar yapılması, mesleki bağlılığı artıracak tedbirler ortaya çıkarılması gerekmektedir. Bu çalışmalar sonucunda mesleklerin değer ve imajı gelişebilecek, meslekte uzmanlaşma artabilecektir.

Bu çalışmada temel amaç çeşitli değişkenlerin mesleki bağlılık üzerindeki etkisini ortaya koymak olmuştur. Gelecekteki çalışmalarda ise mesleki bağlılığın örgütsel sonuçlarına odaklanması, bu davranışların örgütsel performansın artırılması kapsamındaki rolünün ortaya çıkarılması açısından önem arz etmektedir.

## KAYNAKLAR

- Afyon, Y.A. ve Işıkdemir, E. (2013). Futbol Antrenörlerinin İletişim Becerileri, Tükenmişlik Düzeyleri ve Yaşam Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *International Journal of Human Sciences*, 10 (1), 1705-1716.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aktuğ, İ.Y., Susur, A., Keskin, S., Balcı, Y. ve Seber, G. (2006). Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri. *Araştırma Makalesi, Osmangazi Tıp Dergisi*, 28 (2), 91-101.
- Allen, N.J. ve Meyer J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allen, N.J. ve Meyer J.P. (1993). Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects, *Journal of Business Research*, 26 (1), 49-61.
- Allen, N.J., ve Meyer, J.P. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252- 276.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Aranya, N. ve Jacobson O. (1975). An Emprical Study of Theories of Organizational and Occupational Commitment. *The Journal of Social Psychology*, 97, 15-22.
- Aranya, N. ve Ferris, K.R. (1984). A Reexamination of Accountants Organizational-Professional Conflict. *The Accounting Review*, 59, 1-15.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 32, 21-46.
- Arı, G.S. ve Ergeneli, A. (2003). Psikolojik Güçlendirme Algısı ve Bazı Demografik Değişkenlerin Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21 (1), 129 – 149.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgüte ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. *Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (2), 163-178.
- Aydın, A. (2010). *İlköğretim Öğretmenlerinin Mesleki Bağlılıklarına Etki Eden Faktörler*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydoğan, O. (2008). *İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Kara Harp Okulu. Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yasam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 14 ISSN 1302-1796, 115-129.

- Azizoğlu, Ö. ve Özyer, K. (2010). Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, (Prof. Dr. Hasan Işın Definer Özel sayısı), 21(1), 137-147.
- Bağcı, H. ve Karagül, S. (2013). Türkçe Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(8), 184-193.
- Bakan, İ., Eyitmiş, A.M., Erşahan, B., Doğan, İ.F., ve Bulunmaz, G. Banka Çalışanlarının İş Tatmin ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ile Çatışma Tür ve Stratejilerine Bakış Açuları Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Alan Araştırması.
- Baklacı, E. (2013). *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baş, G. (2012). İlköğretim Öğrencilerinde Tükenmişlik: Farklı Değişkenler Açısından Bir Değerlendirme. *Journal of European Education*, 2(2).
- Bateman, T.S. ve Strasser, S. (1984). A Longitudinal of the Antecedents of Organizational Commitment. *Academy of Management Journal*, 27(1), 95-112.
- Baysal, A.C. ve Paksoy, M. (1999). Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli. *İ.Ü.İşletme Fakültesi Dergisi*, 28, 1, 7-15.
- Bechara, J. P. (2012). *Antecedents and Consequences of Occupational Ideologies: A Comparison of Multiple Occupational Groups*. Doctoral dissertation, University of Minnesota.
- Becker H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66: 32-42.
- Becker, T.E., Billings, R.S., Eveleth, O.M. and Gilbert, N. L. (1996). Foci and Bases of Employee Commitment: Implications for Job Performance. *Academy of Management Journal*, Vol:39, No:2, 464-482.
- Bedeian, A.G. (2002). Issues in the Dimensional Structure of Career Entrenchment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(2). 247-250.
- Bentler, P.M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models. *Psychological Bulletin*. 107(2): 238-246.
- Blau, G. (1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- Blau, G. (2001 a). On Assessing the Construct Validity of Two Multidimensional Constructs Occupational Commitment and Occupational Entrenchment. *Human Resources Management Review*, 11. 279-298.
- Blau, G. (2001 b). Testing the Discriminant Validity of Occupational Entrenchment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 85-93.
- Blau, G. (2003). Testing for a Four-Dimensional Structure of Occupational Commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 469-488.
- Blau, G. (1999). Early-Career Job Factors Influencing the Professional Commitment of Medical Technologist. *Academy of Management Journal*, 42(5), 687-695.

- Blau, G. (2009). Can a four-dimensional model of occupational commitment help to explain intent to leave one's occupation?. *Career Development International*, 14(2), 116-132.
- Boyar, E. (2011). *Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Boylu, A.Y. (2012). Adalet Bakanlığı'na Bağlı Kurumlarda Çalışan Personelin Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet ve Hizmet Süresi Değişkenlerine Göre İncelenmesi. *Adalet Dergisi*, (44 s 123), 141.
- Brown, L. A., ve Roloff, M. E. (2011). Extra-Role Time, Burnout, and Commitment The Power of Promises Kept. *Business Communication Quarterly*, 74(4), 450-474.
- Bryant, S.E., Moshavi, D. ve Nguyen, T.V. (2007). A Field Study on Organizational Commitment, Professional Commitment and Peer Mentoring, *Database for Advances in Information Systems*, 38 (2), ss. 61-73.
- Budak, G., Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 20(2): 95-108.
- Caldarola, N. T. (2010). *The effects of organizational and occupational commitment on job embeddedness and the individual's intent to stay*. Doctoral dissertation, TUI University.
- Carson, K.D., Carson, P.P. ve Bedeian, A.G. (1995). Development and Construct Validation of Career Entrenchment Measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 301-320.
- Carson, K.D. ve Carson, P.P. (1997). Career Entrenchment: A Quite March Toward Occupational Death? *Academy of Management Executive*, 11(1), 62-75.
- Cemaloğlu, N. ve Şahin, E.D. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 465-484.
- Ceyhan, A.A. ve Siliğ, A. (2005). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5 (2): 43-55.
- Ceylan, C. ve Bayram, N. (2006). Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon ile Analizi, Atatürk Üniversitesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1): 105-120.
- Chang, E. (1999). Career commitment as a Complex Moderator of Organizational Commitment and Turnover İntention. *Human Relations*, 52(10): 1250- 1278.
- Chen, C. C., Hsu, Y. S., Tung, F. C., & Lee, M. S. (2010). The Influence of Knowledge Workers on Occupational Commitment. *International Journal of Organizational Innovation*, 3(2).
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout, Job Stress in the Human Service*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Cihangiroğlu, N. (2010). Askeri Tabiplerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Gülhane Tıp Dergisi*, 52(2), 82.

- Cogan, M.L. (1953). Toward a Definition of Profession. *Harvard Educational Review*, 23(1), 33-50.
- Cordes, C.L. ve Dougherty. T.W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Coşkuner, S. ve Yertutan, C. Kurum ev İdaresi Alanında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1.
- Criss, P. M. (2010). *Prevalence of client violence against social work students and its effects on fear of future violence, occupational commitment, and career withdrawal intentions*. University of South Florida.
- Cunningham, P. H., Tang, T. L. P., Frauman, E., Ivy, M. I., & Perry, T. L. (2012). Leisure Ethic, Money Ethic, and Occupational Commitment among Recreation and Park Professionals: Does Gender Make a Difference?. *Public Personnel Management*, 41(3), 421-448.
- Çağlar, Ç. (2011). Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyi ile Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 11(4), 1827-1847.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Çelikkaleli, Ö. (2011). Yetişkin Eğitimcisi Öğretmenlerin Tükenmişlik ve Mesleki Yetkinliklerinin İncelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (4), 38-53.
- Çetin, M., Cihangiroğlu, N ve Türk, Y. Z. (2010). Bir Grup Eczacının Mesleki Bağlılık Algılarının İncelenmesi. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 3(3):125-130.
- Çöl, G. (2004). İnsan Kaynakları Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Benzer kavramlarla İlişkisi, "İş Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, www.isgucdergi.org c.6: 2. erişim. 09.02.2014.
- Dean, E. J. (2010). *Exploring the individual contributory personality factors of stress: A survey of Washington State elementary teachers*. Doctoral dissertation, Washington State University.
- Efeoğlu, İ.E. ve Özgen, H., (2007). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Adana: Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eğilmezkol, G. (2011). *Çalışma Yaşamında Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık: Bir Kamu Bankasındaki Çalışanların Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Algılayışlarının Analizine Yönelik Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.143-154.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1-2), 37-50.
- Ersoy, A. ve Utku, B.D. (2005 a). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı:26: 43- 50.

- Ersoy, A. ve Utku, B.D. (2005 b). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-II. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 27, 38-46.
- Fernet, C., Austin, S., & Vallerand, R. J. (2012). The effects of work motivation on employee exhaustion and commitment: An extension of the JD-R model. *Work & Stress*, 26(3), 213-229.
- Fertig, J. (2011). Evaluating That Piece of Paper: The Effect of Motivation and Certification Status on Occupational Commitment and Job Competence. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(1), 118-126.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- Gambino, K. M. (2009). *Registered nurse motivation for entry, occupational commitment, and intent to stay in current position, with present employer, and in the nursing profession*. Doctoral dissertation. New York: Dowling College.
- Gambino, K. M. (2010). Motivation for entry, occupational commitment and intent to remain: a survey regarding Registered Nurse retention. *Journal of advanced nursing*, 66(11), 2532-2541.
- Gençler Yöneticilere Mentorluk Yapıyor*. (2014, Ağustos 31). Hürriyet İK İş ve Yönetim, s.3.
- Gezer, E. (2008). *Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Girgin, G. (2011). Bir Grup İlköğretim Öğretmeninde Tükenmişlik Sendromu. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 31(3), 602.
- Goulet L.R. ve Singh P. (2002). Career Commitment: A Reexamination and an Extension. *Journal of Vocational Behavior*, 61. 73-91.
- Greenfield, A.C., Norman, C.S. ve Wier, B. (2008). The Effect Of Ethical Orientation And Professional Commitment On Earnings Management Behavior, *Journal Of Business Ethics*, 83, 419-434.
- Greenhaus, J.H. (1971). An Investigation of Role of Career Salience in Vocational Behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 1. 209-216.
- Greenwood, E. (1957). Attributes of a Profession . *Social Work*, 2, pp. 44-55.
- Gunz, H.P. ve Gunz. S.P. (1994). Professional/Organizational Commitment and Job Satisfaction for Employed Lawyers. *Human Relations*, 47 (7), 801-828.
- Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gündoğan, T. (2009). “Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması” Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, *Uzmanlık Yeterlilik Tezi*.
- Gündüz, B. (2012). Okul Psikolojik Danışmanlarında Yetkinlik İnancı ve Tükenmişlik. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*. Yaz/Summer, 1749-1767.
- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S. ve Kutanis, R.Ö. (2009). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği.



*Süleyman Demirci Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C. 14, S.3: 481-497.*

Güney, S. (2004). *Açıklamalı Yönetim-Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimler Sözlüğü*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Günlük, M. (2010). *Muhasebecilerin Mesleki ve Örgütsel Bağlılık, İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gebze: Yüksek Teknoloji Enstitüsü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gürer, B., Adiloğulları, İ., ve Caymaz, E. (2012). Akut Gönüllülerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 14 (2): 290-297*

Gwyn, P. G. (2009). *The quality of mentoring relationships' impact on the occupational commitment of nursing faculty*. Doctoral dissertation. Barry University.

Hackett, R.D. ve Lapierre, L.M. (2001). Understanding the Links Between Work Commitment Constructs. *Journal of Vocational Behavior, 58: 392-413.*

Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. (2006). *Multivariate Data Analysis (Vol. 6)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Hartmann, N. N., Rutherford, B. N., Hamwi, G. A., & Friend, S. B. (2013). The effects of mentoring on salesperson commitment. *Journal of Business Research, 66(11), 2294-2300.*

Heijden, B. I. van der., Dam, K. Van., & Hasselhorn, H. M. (2009). Intention to leave nursing: The importance of interpersonal work context, work-home interference, and job satisfaction beyond the effect of occupational commitment. *Career Development International, 14(7), 616-635.*

Hoff, T.J. (2000). Professional Commitment Among US Physician Executives in Managed Care. *Social Science & Medicine, 50, 1433- 1444.*

Howard, M. C. (2008). *Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction, organizational commitment, and occupational commitment among human service workers*. Doctoral dissertation, Capella University.

Irving, P.G., Coleman. D.F. ve Cooper C.L. (1997). Further Assesment of a Three-Compenent Model of Occupational Commitment: Generalizibity and Differences Across Occupations. *Journal of Applied Psychology, 82 (3), 444-452.*

Jones, D. A., & McIntosh, B. R. (2010). Organizational and occupational commitment in relation to bridge employment and retirement intentions. *Journal of vocational behavior, 77(2), 290-303.*

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. Cilt 68. Sayı 1: 29-32.*

Kalliath, T.J., O'Driscoll, M.P. ve Gillespie, D.F. (1998). The Relationship Between Burnout and Organizational Commitment in Two Samples of Health Professionals. *Work & Stress 12 (2): 179-185.*

Kan, Ü.D. (2008). Bir Grup Okulöncesi Öğretmeninde Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi, 16(2), 431-438.*

Kanste, O. (2011). Work engagement, work commitment and their association with well-being in health care. *Scandinavian journal of caring sciences, 25(4), 754-761.*

- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S. E., ve Uygur, E. (2010). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7, 401-419.
- Kaya, O. (2007). *Örgütsel Bağlılık: Emniyet Genel Müdürlüğü Merkez Biriminde Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kılıç, G. (2008). *Kariyer Yönetimi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kim, S. W., & Mueller, C. W. (2011). Occupational and Organizational Commitment in Different Occupational Contexts The Case of South Korea. *Work and occupations*, 38(1), 3-36.
- Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2011). The occupational commitment and intention to quit of practicing and pre-service teachers: Influence of self-efficacy, job stress, and teaching context. *Contemporary Educational Psychology*, 36(2), 114-129.
- Knudsen, H. K., Roman, P. M., & Abraham, A. J. (2013). Quality of clinical supervision and counselor emotional exhaustion: The potential mediating roles of organizational and occupational commitment. *Journal of substance abuse treatment*, 44(5), 528-533.
- Kurşunoğlu, A., Bakay, E. ve Tanrıoğen, A. (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 101-115.
- Kwon, I.W.G. ve Banks, D.W. (2004) Factors Related to The Organizational and Professional Commitment of International Auditors, *Managerial Auditing Journal*, 606-622.
- Lachman, R. ve Aranya, N. (1986). Evaluation of Alternative Models of Commitment and Job Attitudes of Professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 7, 227-243.
- Lee, R.T. ve Ashford, B. E. (1993). A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 3-20.
- Lee, R.T. ve Ashforth, B.E. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology*, Cilt 81, 111-128.
- Lee, K., Carswell, J.J. ve Allen, N.J. (2000). A Meta-Analytic Review of Occupational Commitment: Relations With Person- and Work- Related Variables. *Journal of Applied Psychology*, 85 (5), 799-811.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4): 297-308.
- Leiter, M.P. (1991). Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Function of Control and Escapist Coping Patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12(2):123- 144.
- Leiter, M.P. (2003). *Areas of Worklife Survey Manual*. Wolfville (Canada): Centre for Organizational Research and Development.

- Lewis BMS, (1994). Factor Analysis And Related Techniques. *London: Sage Publications Inc.* 112–113.
- Linz, S.J. (2004). Motivating Russian Workers: Analysis of Age And Gender Differences. *Journal of Socio-Economics*, 33:261-289.
- Lodahl T.M. ve Kejner M. (1965). The Definition and Measurement of Job Involvement. *J Appl Psychol*; 49: 24-33.
- London, M. (1983). Toward a theory of career motivation. *The Academy of Management Review*, 8(4): 620-630.
- Lyon, M. A. (2010). *Commitment And Volunteerism: Case Studies of Two State Professional Organizations*. Doctoral dissertation Capella University.
- Maden, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi: Çözüm Sosyal Destekte mi? 21. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi, 96-100, Kütahya.
- Major, D. A., Morganson, V. J. ve Bolen, H. M. (2013). Predictors of Occupational and Organizational Commitment in Information Technology: Exploring Gender Differences and Similarities. *Journal of Business and Psychology*, 28(3), 301-314.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviour*, 5: 197-220.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52:307-422.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P.G. (1982). *Burnout-The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*. 12(5): 189-192.
- Mathieu, J. E. ve D. M. Zajac (1990). A Review and Meta- Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- May, T.Y., Korczynski, M. ve Frenkel, S.J. (2002). Organizational and Occupational Commitment: Knowledge Workers In Large Corporations. *Journal of Management Studies*, 36 (9). 775-801.
- Mercan, M. (2006). *Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık*. Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü..
- Meydan, C. H., Basım, H. N. ve Çetin, F. (2011). Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Türk Kamu Sektöründe Bir Araştırma.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1984). Testing The Side-Bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations, *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 372–378.

- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace - Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. ve Smith, C.A. (1993). Commitment To Organizations And Occupations: Extentions And Test Of A Three Component Conceptualization, *Journal Of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. ve Topolnytsky, L. (2002). Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta- Analysis of Antecedents, Correlates and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Moore, C., Henderson, S. ve Chawla, S. K. (2004). Stress and Job Commitment in the Workforce: A Health Care and Law Enforcement Example. <http://www.sbaer.uca.edu/research/ssbia/1994/pdf/25.pdf> (Erişim: 12.01.2014).
- Morgan, N.A., Vorhies, D.W. ve Schlegelmilch B.B. (2006). Resource-performance relationships in industrial export ventures: The role of resource inimitability and substitabilityé, *Industrial Marketing Management*, 35: 621-633.
- Morrow, P. C. (1983). Concept Redundancy in Organizational Research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*. 8(3). 486-500.
- Morrow, P.C. ve Wirth, R. E. (1989). Work Commitment Among Salaried Professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 34, 40-56.
- Morrow, P.C. (1993). *The Theory and Measurement of Work Commitment*. Greenwich: JAI Press.
- Mowday, R.T., Steers. R. M., ve Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mowday, R.T., Porter, L. W., ve Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover (Vol. 153)*. New York: Academic Press.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C. N. (2010). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2).
- Ok, S. (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(21), 57-67.
- Özçınar, M. (2005). *Asistan Doktorlarda Burnout Sendromu*. Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi. İstanbul: Sağlık Bakanlığı Dr. Lütfü Kırdar Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği.
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *EÜİİ BF Dergisi*, 28: 1-20.
- Özer, G. ve Uyar, M. (2010). Muhasebecilerin Etik Oryantasyonlarının Mesleki Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir İnceleme. *Mufad Journal*, Sayı: 48, 89-100.

- Özer, A. (2013). Kariyer Danışmanlığında Kullanılabilecek Bir Ölçme Aracı: Bankacı Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(24), 111-130.
- Özmen, Ö.T., Özer, P.S. ve Saatçioğlu, Ö. Y. (2005). Akademisyenlerde Örgütsel ve Mesleki Bağlılığın İncelenmesine İlişkin Bir Örnek Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 6.2: 1-14.
- Öztürk, V., Koçyiğit, S.Ç. ve Bal. E.Ç. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12 (1), 84-98.
- Özyer, K. (2010). *Etik İklim ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Düzenleyici Rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Parasuraman, S. ve Simmers, C.A., (2001). Type of Employment, Work-Family Conflict And Well-Being: a Comparative Study, *Journal of Organizational Behavior*, 22: 551-568.
- Pardo Linares, P. J. (2011). *Job satisfaction, organization commitment, occupational commitment, turnover intent and leadership style of tissue bank employees*. Doctoral dissertation, Capella University.
- Pierce, J. and Dunham, R. (1987). Organizational Commitment: Pre-Employment Propensity and Initial Work Experiences. *Journal of Management*, Vol:13, No:1, 163-178.
- Pines, A.M. ve Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Polat, G., Topuzoğlu. A., Gürbüz K., Hotalak. Ö., Kavak. H., Emirikçi. S., ve Kayış, L. (2009). Bilecik İli, Bozüyük İlçesi, Lise Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(3), 217-222.
- Polatçı, S. ve Özçalık, F. (2013). Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1), 17-35.
- Polatçı, S., Ardiç. K. ve Tınaz. Z. D. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Demografik Özelliklerin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Tokat Orta Öğretim Kurumlarında Bir Analiz. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 7: 1-22.
- Poon, J.M.L. (2004). Career Commitment and Career Success: Moderating Role of Emotion Perception. *Career Development International*, 9(4/5): 374-390.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. ve Boulian, P.V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603 – 609.
- Powell, D.M. ve J. P.Meyer (2004). Side-Bet Theory and the Three-Component Model of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 157-177.
- Randall, M. ve Scott. W.A. (1988). Burnout, Job Satisfaciton and Job Performance. *Australian Psychologist*, 23(3): 335-347.
- Rideout, L. H. (2010). *Employee commitment: An examination of the relationships among organizational commitment, occupational commitment, and organizational*

*citizenship behavior in human resource professionals*. Doctoral dissertation, Capella University.

Ritzer, G. ve Trice, H. (1969). An Emprical Study of Howard Becker's Side-Bet Theory. *Social Forces*, 47, 475-479.

Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2013). *Örgütsel Davranış İnci Erdem (Çev)*. Nobel Yayınları.

Sabuncuoğlu, E.T. (2008). Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1).

Sarier, Y., Aydın, A. ve Uysal, Ş. (2011). Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılıklarında Cinsiyetin Etkisi: Meta Analitik Bir Analiz.

Schaufeli, W. B. ve Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study ve Practice a Critical Analysis*, Taylor & Francis, USA.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*. 8(2), 23-74.

Sears, L. (2010). *Predictors and Outcomes of Occupational Commitment Profiles among Nurses*. Doctoral dissertation, Clemson University.

Sezgin, F. (2010). Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığının Bir Yordayıcısı Olarak Okul Kültürü. *Eğitim ve Bilim*, Cilt 35, Sayı 156

Shao, A.T. (2002). *Marketing research: An aid to decision making*. Cincinnati, Ohio:South-Western/Thomson Learning.

Sharbaugh, S. M. (2009). *Relationships among nurses professional identity, career satisfaction, occupational commitment, and intent to stay*. Doctoral dissertation, Widener University School Of Nursing.

Sharma, A. (1996). The Effect of Priming Cues in Sales Interactions: Additional Perspectives, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 16, 2 (Spring), 49-52.

Sığırı, Ü. (2007). İş Görenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer ve Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2.

Simola, S. (2011). Relationship between occupational commitment and ascribed importance of organisational characteristics. *Education+ Training*, 53(1), 67-81.

Soyer, F., Can, Y., ve Kale, F. (2009). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3(3).

Steers, R. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22: 46-56.

Steers, R. (1981). *Introduction to Organizational Behavior*, Glenview, Illinois. Scott, Froesman and Company.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Şıklar, E. ve Tunalı, D. (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 33 Number 33, 75.
- Şimşek, M.S. ve Aslan, S. (2011). Mesleki ve Örgütsel Bağlılığın, Örgütsel Davranışa İlişkin Sonuçlarla İlişkileri. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 415-454.
- Şimşek, M.S. ve Aslan, S. (2007). Mesleki ve Örgütsel Bağlılığın İşin Özellikleri, Rol Stresi, Örgüte İlişkin Davranışsal Sonuçlar, İş ve Yaşam Doyumuyla İlişkilerinin Araştırılması. 15. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi, 724- 733, Sakarya
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayıncılık.
- Tak, B. ve Çiftçioğlu, B.A. (2008). Mesleki Bağlılık ile Çalışanların Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 63(4), Ekim-Aralık, 155-178.
- Tak, B., Çiftçioğlu, B.A. (2009). Üç Boyutlu Mesleki Bağlılık Ölçeğinin Türkçe’de Güvenilirlik ve Geçerliliğinin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 10.1: 35-54.
- Tak, B., Özçakır, A., Çiftçioğlu, B.A. ve Divleli, A. (2009). Mesleki bağlılığın bireylerin mesleklerine ve çalıştıkları örgüte ilişkin tutumlarını nasıl etkilediğini anlamaya yönelik bir alan araştırması. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 11(4):91-102.
- Tak, B., Erdur, D.A., ve Kitapçı, N. (2011). Türkiye’de Örgütsel Bağlılık Yazını (2002-2010): Bir Meta Analiz Çalışması. *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 12, Sayı 2, 335-353.
- Tang, T. L. P., Cunningham, P. H., Frauman, E., Ivy, M. I., ve Perry, T. L. (2012). Attitudes and occupational commitment among public personnel: Differences between baby boomers and Gen-Xers. *Public Personnel Management*, 41(2), 327-360.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen. S. ve Aydın. N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7: 100-108.
- Tekin, M., Taşğın, Ö. ve Baydil, B. (2009). Çeşitli Değişkenlere Göre Taekwondo Hakemlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 17(3), 1001-1012.
- Temizkan, M. (2004). *Nature of the Relationship Between Job Stress, Organizational Commitment and Job Satisfaction*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tevrüz, S. (1996). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayıncılık.
- Tiffany Berzins, B.A. (2013). *An Analysis of College Students Role Expectations and Commitment to And Expectations For Roles*. Thesis Master Of Science in Psychology the University Of Texas At San Antonio.

- Toker, B. (2011). Burnout Among University Academicians: an Empirical Study on the Universities of Turkey= Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik: Türkiye'deki Üniversitelerde Ampirik Bir Çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 114-127.
- Tuğrul, B., Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12: 1-11.
- Turunç, Ö., ve Erkuş, A. İş-aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*.
- Uğurlu, C. T., Sincar, M., ve Çınar, K. (2013). Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarının Etkisi. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1).
- Ulutaş, M. (2003). *Katılımcı Yönetimin Örgütsel Bağlılık ve Yaratıcılığa Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Usta, I. ve Küçükaltan, D. (2013). Ödüllendirmenin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2).
- Uyar, M. (2010). *Muhasebecilerin Bilişsel Ahlaki Gelişim Seviyelerinin Etik Kararlara ve Mesleki Bağlılığa Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uzun, Ö. ve Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*.6(1), 181-213.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö.A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yaşar University*, 17(5), 2922-2937.
- Vandenberg, R. J. ve Scarpello. V. (1994). A Longitudinal Assessment of Determinant Relationship Between Employee Commitments to the Occupation and the Organization. *Journal of Organizational Behavior*, 15(6): 535-547.
- Vernon, E. J. (2011). *Factors Influencing Occupational Commitment Among Students Pursuing Careers in Journalism*. Doctoral dissertation, The University of Alabama Tuscaloosa.
- Wallace, J.E. (1995). Organizational and Professional Commitment in Professional and Nonprofessional Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 40, 228-255.
- Wang, L., Tao, H., Ellenbecker, C. H., ve Liu, X. (2012). Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *Journal of advanced nursing*, 68(3), 539-549.
- Wasti, S.A. (2000). Örgütsel Bağlılığı Belirleyen Evrensel ve Kültürel Etmenler: Türk Kültürüne Bir Bakış. Türkiye'de Yönetim, Liderlik ve İnsan Kaynakları Uygulamaları, 1. Basım Editör: Z. Aycan. *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, No:21, Ankara.
- Wasti, S.A. (2002). Affective and continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in The Turkish Context. *International Journal of Intercultural Relations*, 26, 525-550.



- Waugaman, W.R. ve Lohrer, D.J. (2000). From Nurse to Nurse Anesthetist: The Influence of Age and Gender on Professional Socialization and Career Commitment of Advanced Practice Nurses. *Journal of Professional Nursing*, January-February, 16(1):47-56.
- Weng, Q., ve McElroy, J. C. (2012). Organizational career growth, affective occupational commitment and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 256-265.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organization: A Normative View. *Academy of Management Review*, 7, 418-428.
- Yazıcı, K., Avcı, E. (2011). Sosyal Bilgiler Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 1(4), 29-37.
- Yavuz, E. (2009). İşgörenlerin Dönüşümcü Liderlik ve Örgütsel Bağlılık ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, (2), 51-69.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yousaf, A., Sanders, K., & Shipton, H. (2013). Proactive and politically skilled professionals: What is the relationship with affective occupational commitment?. *Asia Pacific Journal of Management* 30(1), 211-230.
- Yüceler, A. (2009). Örgütsel bağlılık ve örgüt iklimi ilişkisi: Teorik ve uygulamalı bir çalışma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (22), 445.

## **EKLER**

EK 1: Anket Formu

EK 2: Banka Bilgileri

EK 3: Banka Personel Bilgileri

## EK 1: Anket Formu

### BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL DEĞİŞKENLERİN MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Sayın katılımcı; bu çalışmanın amacı, bankacılık sektöründe çalışanların, mesleki bağlılıklarını etkileyen bireysel ve örgütsel değişkenleri belirlemektir. Bu anketten elde edilecek bilgiler doktora tezinde kullanılacak ve bilgiler gizli tutulacaktır. Elde edilen bilgiler bankacılık sektörü ile ilgili genel bir değerlendirmede kullanılacaktır. Anketteki tüm ifadeleri okumanız ve boş soru bırakmadan cevaplamanız araştırmanın doğru değerlendirilmesi açısından önemlidir. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Z.Mehmet FIRAT  
Haliç Üniversitesi  
Doktora Öğrencisi

Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN  
Haliç Üniversitesi İşletme Fakültesi  
Danışman Öğretim Üyesi

1. Cinsiyetiniz:  Kadın  Erkek
2. Yaşınız:  20 ve altı  21-30  31-40  41-50  51 yaş ve üstü
3. Medeni durumunuz:  Bekâr  Evli  Evlilik yapmış bekâr
4. Eğitim durumunuz:  Lise  Ön lisans  Lisans  Yüksek Lisans  Doktora
5. Bankacılık sektöründe çalışma süreniz:  1yıldan az  1-4 yıl  5-9 yıl  10 yıl ve üzeri
6. Kaç yıldır bu bankada çalışıyorsunuz?  1yıldan az  1-4 yıl  5-9 yıl  10 yıl ve üzeri
7. Banka türü:  Kamu mevduat  Özel mevduat
8. Bankadaki pozisyonunuz:  Yönetici  Gişe çalışanı  Satış-Müşteri hizmetleri temsilcisi  Diğer:.....
9. Aylık geliriniz (TL):  1.000 ve altı  1.001-2.500  2.501-4.000  4.001 üzeri

Aşağıda verilen ifadelere katılma derecenizi, sizin için uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1 Bankada, kendimi “aileden biri” gibi hissetmiyorum. (T)	( )	( )	( )	( )	( )
2 Kurumuma karşı büyük minnettarlık hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
3 Bankanın sorunlarını, kendi sorunlarım gibi görürüm.	( )	( )	( )	( )	( )
4 Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor.	( )	( )	( )	( )	( )
5 Bankanın, kişisel açıdan benim için büyük bir önemi vardır.	( )	( )	( )	( )	( )
6 Şu an bankada çalışmaya devam etmemin sebebi, istekten ziyade zorunluluktan kaynaklanmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )
7 Bankadan ayrılmak istesem bile, şu anda bunu yapmak benim için çok zor olurdu.	( )	( )	( )	( )	( )
8 Kendimi, bankaya karşı "duygusal olarak bağlı" hissetmiyorum. (T)	( )	( )	( )	( )	( )
9 Bankadan şu anda ayrılmazdım çünkü buradaki insanlara karşı bir yükümlülük hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
10 Eğer bu kuruma bu kadar emek vermemiş olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	( )	( )	( )	( )	( )
11 Bankadan ayrılmamanın yol açacağı olumsuz sonuçlardan biri de alternatif iş olanaklarının az olmasıdır.	( )	( )	( )	( )	( )
12 Bankada çalışmaya devam etmem konusunda herhangi bir zorunluluk hissetmiyorum. (T)	( )	( )	( )	( )	( )
13 Benim için avantajlı sonuçları olsa bile, işten ayrılmamın bankaya karşı uygun bir davranış olacağını düşünmüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
14 Bankadan şu anda ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.	( )	( )	( )	( )	( )
15 Bankadan şu anda ayrılmaya karar vermem halinde, hayatımdaki pek çok şey bundan olumsuz etkilenecektir.	( )	( )	( )	( )	( )
16 Meslek hayatımın kalan kısmını	( )	( )	( )	( )	( )

- bankada geçirmekten büyük mutluluk duyarım.  
Bankadan ayrılmak konusunda çok az seçeneğimin olduğunu düşünüyorum.
- 17
- Bankaya karşı güçlü bir “aidiyet” duygusu hissetmiyorum. (T)
- 18

Aşağıda verilen ifadelere katılma derecenizi sizin için uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

- |  | Hiç Katılmıyorum      | Katılmıyorum          | Kararsızım            | Katılıyorum           | Tamamen Katılıyorum   |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Mesleğim imajım için önemlidir.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Bu mesleği seçmiş olduğuma pişmanım. (T)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Bu meslekte olmaktan gurur duyuyorum.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Bu meslekte olmaktan hoşlanmıyorum. (T)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Kendimi bu meslekle özdeşleştirmiyorum. (T)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Mesleğime karşı hevesliyim (istekliyim).   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Bu mesleğe şu anda değiştirmeyi düşünemeyecek kadar fazla emek verdim (zaman harcadım).                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Benim için şu anda meslek değiştirmek zor.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 Şu anda mesleğimi değiştirirsem hayatım büyük ölçüde altüst olur.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 Şu an meslek değiştirmem bana çok pahalıya mal olur.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11 Şu an meslek değiştirmemi engelleyen hiç bir baskı yok. (T)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12 Şu an meslek değiştirmem büyük ölçüde kişisel fedakarlık gerektirirdi.                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13 Bana göre, bir mesleki eğitim almış olan kişilerin o meslekte makul bir süre kalma sorumlulukları vardır. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14 Bu meslekte kalma sorumluluğu hissetmiyorum. (T)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15 Bu mesleğe karşı onu devam ettirecek kadar sorumluluk hissediyorum.                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16 Benim için avantajlı olsa bile, şu an bu meslekten ayrılmanın doğru olacağını sanmıyorum.                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17 Mesleğimden ayrılısam kendimi suçlu hissederim.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

18	Bu meslekte çalışıyor olmamın sebebi sadakat hissimidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Bu bölümde işiniz ile ilgili duygu, düşünce ve tutumlarınızı ifade eden cümlelerden oluşan 22 madde bulunmaktadır. Her ifadeyi ne sıklıkta yaşadığınızı belirtiniz. Sizin için her ifade ile ilgili hangi seçenek uygunsa yanındaki kutuyu işaretleyiniz.	Hiçbir zaman	Çok az	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim. (T)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim. (T)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum. (T)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Kendimi enerjik hissediyorum. (T)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım. (T)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- hissediyorum. (T)
- 19 İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim. (T) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- 20 İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum. ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- 21 İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim. (T) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
- 22 İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

## EK 2: Banka Bilgileri

TBB 11.10.2014 Tarihi İtibariyle Gruplar Bazında, Banka ve Bankaların Şube Sayıları

Banka/Grup Adı	Banka Sayısı	Yurtiçi Şube	Yurtdışı Şube
<b>Türkiye Bankacılık Sistemi</b>	<b>47</b>	<b>11099</b>	<b>83</b>
<b>Mevduat Bankaları</b>	<b>34</b>	<b>11058</b>	<b>83</b>
<b>Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları</b>	<b>3</b>	<b>3426</b>	<b>33</b>
Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	-	1664	25
Türkiye Halk Bankası A.Ş.	-	886	5
Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	-	876	3
<b>Özel Sermayeli Mevduat Bankaları</b>	<b>11</b>	<b>5385</b>	<b>39</b>
Adabank A.Ş.	-	1	0
Akbank T.A.Ş.	-	998	1
Anadolubank A.Ş.	-	114	0
Fibabanka A.Ş.	-	66	0
Şekerbank T.A.Ş.	-	312	0
Tekstil Bankası A.Ş.	-	44	0
Turkish Bank A.Ş.	-	19	0
Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	-	542	5
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	-	986	8
Türkiye İş Bankası A.Ş.	-	1325	24
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	-	978	1
<b>Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Bankalar</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Birleşik Fon Bankası A.Ş.	-	1	0
<b>Yabancı Sermayeli Bankalar</b>	<b>19</b>	<b>2246</b>	<b>11</b>
<b>Türkiye’de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar</b>	<b>13</b>	<b>2225</b>	<b>11</b>
Alternatifbank A.Ş.	-	73	0
Arap Türk Bankası A.Ş.	-	7	0
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ Turkey	-	1	0



A.Ş.			
Burgan Bank A.Ş.	-	60	0
Citibank A.Ş.	-	8	0
Denizbank A.Ş.	-	708	1
Deutsche Bank A.Ş.	-	1	0
Finans Bank A.Ş.	-	665	1
HSBC Bank A.Ş.	-	307	4
ING Bank A.Ş.	-	320	5
Odea Bank A.Ş.	-	45	0
Rabobank A.Ş.	-	0	0
Turkland Bank A.Ş.	-	30	0
<b>Türkiye’de Şube Açan Yabancı Sermayeli Bankalar</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>0</b>
Bank Mellat	-	3	0
Habib Bank Limited	-	1	0
Intesa Sanpaolo S.p.A.	-	0	0
JPMorgan Chase Bank N.A.	-	1	0
Société Générale (SA)	-	15	0
The Royal Bank of Scotland Plc.	-	1	0
<b>Kalkınma ve Yatırım Bankaları</b>	<b>13</b>	<b>41</b>	<b>0</b>
<b>Kamusal Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>0</b>
<b>Özel Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
<b>Yabancı Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

### EK 3: Banka Personel Bilgileri \*

\* TBB Haziran 2014 verileri

Bankacılık Sisteminde Çalışanlar

	Haziran 2014
Mevduat bankaları	193.552
Kamu sermayeli b.	53.539
Özel sermayeli b.	95.774
Fondaki b.	227
Yabancı sermayeli b.	44.012
Kalkınma ve yatırım bankaları	5.342
<b>Toplam</b>	<b>198.894</b>

Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

Öğrenim Gruplarına Göre Banka Çalışanları

	İlkokulu Bitiren	Orta Öğretim Bitiren	Yüksek Öğretim Bitiren	Yüksek Lisans ve Doktora	Toplam
Mevduat bankaları	1.197	34.970	146.759	10.626	193.552
Kamu sermayeli b.	305	7.723	41.658	3.853	53.539
Özel sermayeli b.	359	14.593	76.022	4.800	95.774
Fondaki b.	18	107	94	8	227
Yabancı sermayeli b.	515	12.547	28.985	1.965	44.012
Kalkınma ve yatırım bank.	280	740	3.288	1.034	5.342
<b>Toplam</b>	<b>1.477</b>	<b>35.710</b>	<b>150.047</b>	<b>11.660</b>	<b>198.894</b>

Cinsiyet Dağılımına Göre Banka Çalışanları

	Haziran 2013			Aralık 2013			Haziran 2014		
	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam
Mevduat bankaları	91.603	95.511	187.114	93.433	98.786	192.219	93.457	100.095	193.552
Kamu sermayeli b.	30.053	22.717	52.770	30.461	24.005	54.466	29.719	23.820	53.539
Özel sermayeli b.	42.583	50.443	93.026	42.583	50.782	93.365	43.458	52.316	95.774
Fondaki b.	146	84	230	148	81	229	147	80	227
Yabancı serm. b.	18.821	22.267	41.088	20.241	23.918	44.159	20.133	23.879	44.012
Kalkınma ve Yatırım bank.	3.405	1.695	5.100	3.490	1.756	5.246	3.542	1.800	5.342
<b>Toplam</b>	<b>95.008</b>	<b>97.206</b>	<b>192.214</b>	<b>96.923</b>	<b>100.542</b>	<b>197.465</b>	<b>96.999</b>	<b>101.895</b>	<b>198.894</b>

## ÖZGEÇMİŞ

1968 yılında Kahramanmaraş'ta doğdu. İlkokul ve ortaokulu Kahramanmaraş'ta bitirdi. 1983 yılında askeri lise sınavlarını kazanarak Işıklar Askeri Lisesine girdi. 1987 yılında askeri liseyi bitirmeyi müteakip Kara Harp Okuluna girip 1991 yılında teğmen rütbesiyle mezun oldu. Yurdun çeşitli il ve ilçelerinde görev yaptı. 2007 yılında Beykent Üniversitesinde Uluslararası İlişkiler Yüksek Lisans, 2008 yılında Haliç Üniversitesinde İşletme Yüksek Lisans Programlarını tamamladı. Fransızca bilmekte halen Ankara'da TSK mensubu olarak görev yapmaktadır.