



TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE ÖRGÜTSEL ADALET ALGILARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: TUNCELİ İLİ BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Onur Can BENLİER*

Nazif YILDIRIM**

Öz

Örgütsel adalet konusu, son zamanlarda örgütsel davranış literatüründe dikkat çeken bir kavram haline gelmiştir. Bunun temel nedeni, örgütsel adalet algısının birçok örgütsel sonuca neden olması ve çalışanların tutum ve davranışlarını etkilemesidir. Bundan dolayı örgütsel adalet algısının örgütlerce çok iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda banka çalışanları üzerinde yapılan bu araştırmanın amacı, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin örgütsel adalet algıları üzerinde etkili olup olmadığını belirlemektir. Çalışanların örgütsel adalet algıları ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında ters yönlü, kişisel başarı duygu düzeyleri arasında ise doğru yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların örgütsel adalet algıları arttıkça duygusal tükenme düzeyleri azalmaktadır.

Anahtar Kelimeler :Örgütsel adalet,tükenmişlik ,duyarsızlaşma.

THE RELATIONSHIP BETWEEN FATIGUE LEVELS AND ORGANIZATIONAL JUSTICE PERCEPTIONS: A RESEARCH ON BANK WORKERS IN TUNCELİ CITY

Abstract

Organizational justice subject has become an important topic in organizational behaviour literature, recently. The basic reason of this organizational perception's causing many organizational results and effecting behaviours and attitudes. That's why organizational justice perception should be analysed well by the organizations so, the aim of this research ,which done on bank workers have effects on organizational justice perceptions ,or not. There is a reverse orientation between organizational justice perception ,emotional fatigue and depersonalization levels of workers .On the other hand, it was identified that there is right way between personal success and emotion levels. According to this ,as workers justice perceptions increase ,emotional fatigue levels decrease.

Keywords: Organizational justice, fatigue ,depersonalization.

1.GİRİŞ

İş hayatının vazgeçilmez bir unsur olan adaleti Ömer Hayyam, 'adalet kainatın ruhudur' şeklinde ifade etmiştir. Diğer bir düşünür Mahatma Gandhi ise; adaletsizliği, adaletle yıkmak gerektiğini vurgulamıştır. Adalet hem sosyal hem de iş hayatının önemli bir parçasıdır. Çalışma hayatında örgütsel adalet, çalışanların iş yaşamlarının temelini oluşturmaktadır. Bu çerçevede, örgütlerde adaletin algılanması, bazen farklı olabilmektedir. Çalışma hayatı içerisinde bireylerin adalet algılamalarının yüksek olması personelin davranışlarını olumlu etkilediği görülür. Birey bu sayede örgütsel bağlılık derecesinin artmasına neden olur. Bunun aksine bireyler adaletsizlik algıladıklarında, yalnızca olumlu duyguları düşmemekte aynı zamanda olumsuz duygular da geliştirebilmektedirler. Bu durum örgütsel bağlılık derecesini zayıflatmaya neden olur. Bu olumsuz duygulardan biri de

*Onur Can BENLİER, Bilim Uzmanı, Onurcanbenlier.62@gmail.com.

** Nazif YILDIRIM, Tunceli İl Özel İdaresi Genel Sekreteri, nazifyildirim.62@gmail.com.



tükenmişlik olarak ortaya çıkabilmektedir. Tükenmişlik hem birey hem de örgüt için istenmeyen etkilere neden olmakta ve bu noktada bireyler, örgüte yönelik olumlu davranışlar göstermemenin ötesinde örgüte zarar verici davranışlarda da bulunabilmektedir. Çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerini örgütsel amaçlar doğrultusunda şekillendirmesi, örgütlerde örgütsel adalet beklentilerinin karşılanmasına yönelik çabalara da hız verilmektedir. Son zamanlarda rekabetin en güçlü kaynağının insan olduğu ve çalışanların davranışlarının incelenerek istenen doğrultuda yönlendirilmesi gerçeği, örgütlerin uzun vadede rekabet üstünlüğü kazanabilmek için yalnızca maddi kaynaklara değil, bunun ötesinde taklit edilemeyen güç olan “insan” unsuruna ihtiyaç duyduklarını ortaya çıkarmıştır. Örgütsel adalet konusu, son zamanlarda örgütsel davranış literatüründe dikkat çeken bir kavram haline gelmiştir. Bunun temel nedeni, örgütsel adalet algısının birçok örgütsel sonuca neden olması ve çalışanların birçok neden oluşturmasıdır. Bu nedenden dolayı örgütsel adalet algısının ve tükenmişlik olgusu çok iyi araştırılmalıdır.

2.KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1.Adalet Ve Örgütsel Adalet Kavramları

Adalet kavramı, çok eski zamanlara kadar uzandığını söylemek mümkündür. İnsanlar eski çağlardan bu yana adaletin gerçekleşmesi için birçok çaba göstermişlerdir. Hamurabi Kanunları gibi tarihteki ilk yazılı kaynakların hemen hepsinde, sosyal adalet konusunda da değinilmiş ve bu amaçla kişiler arası ilişkilerin, kaynak dağıtımının nasıl olması gerektiği hakkında bir takım normlar geliştirilmiştir. Aslında insanın kendisine adil davranılmasını istemesi onun kişisel benliğinde var olagelen bir güdü olarak karşımıza çıktığını söyleyebiliriz. İnsanlar yaşam içerisinde nelerin adaletli nelerin adaletsiz olduğunu kanaatine varmaya çalışırlar. (Aksoy ve diğerleri, 2016: 20).Bütün sosyal yapıların bünyesinin içerisinde var olması son derece önemli olan adalet kavramının örgüt içerisinde önemsiz olarak es geçilmesi ihmali düşünülemez. Örgütlerde adalet konusunun araştırılmasının son yıllarda önem kazandığı görülmektedir. Bu nedenle 1960’lardan bu yana çalışma hayatında dikkat edilen, önemsenen bir kavram olarak adaletin önemsenmesi ve tanımlanması örgütsel adalet olarak adlandırılan yeni bir çalışma sahası ve bilgi birikimi oluşmasına neden olmuştur (Greenberg, 1990: 400).

Örgütsel adalet kavramını ilk defa literatüre kazandıran (Greenberg 1987:10-15), örgütsel adaleti personelin örgütsel durumu, uygulamaları ve normlarına dayanan adalet ilkesine göre ele alarak, bireylerin örgütsel olarak üzerine düşen ve rollerinin açık, kendilerine eşit davranıldığına dair inançlarının belli bir çizgisi olarak ifade etmiştir. Örgütsel adaletle ilgili yapılan çalışmalarda, çalışanların örgüt bünyesinde kendilerine adil davranılıp davranılmadığına ilişkin algısını ve bunun diğer örgütsel sonuçları etkileyip etkilemediği incelenerek bakılmaktadır (Greenberg, 1990: 411). Bu aşamada çalışanların örgütsel adalet algılarının; ücretlendirme, performans değerlendirme, ödüllendirme, cezalandırma vb. uygulamalar ile şekillendiğini ve gerçekleştiğini söylemek mümkündür (Greenberg, 1987:10).

Örgütsel adalet algısı önemli bir faktördür. Örgütsel adalet algısı çalışanların mevcudiyette kendilerine ne ölçüde adil davranıldığından çok, bireylerin bu davranışı ne ölçüde adil algıladıklarına üzerinde durmaktadır.(Taşkıran, 2011:93-95).



Bu nedenle çalışanlar bu algı süreci içerisinde mekanizmaların, görev ve ödüllerin, kendilerine uygulanan davranışların adil uygulanıp uygulanmadığı konusunda yargıya varmakta ve bu yargı neticesinde ise örgüte ve dolayısıyla yaptıkları çalışmalara karşı tutum geliştirmektedirler (Karriker ve Williams, 2009:113).

Bu çerçevede, bireylerin adalet algısının, çalışma hayatlarını önemli bir yer teşkil etmesi şu üç önemli başlık altında tanımlanmıştır (Minibaş Poussard, 2008:109);

•Adalet algısı, kişilerin diğer çalışma arkadaşları tarafından benimsendiğinin bir göstergesi olarak algılanır ve bu nedenle bireyin kendi bireysel benlik değerlerini etkiler.

•Adaletin doğru okunması, bireyin çalışması hayatında hak ettiği karşılığı alıp almadığını değerlendirmesi ve kontrol etmesine katkı sağlar.

•Adalet algısı, çalışma yaşamında ahlaki değerlere önem verildiği sonucuna ulaşılmasına katkı sağlar. Dolayısıyla bu algı, ilgili iş yaşamında bireylere saygı duyulup önem verildiğine işaret eder.

İşgörenlerin örgütlerine karşı davranış ve tutumlarını belirlemede önemli bir yeri bulunan örgütsel adalet kavramı özellikler işverenlerin üzerinde durması gereken bir noktadır. İşgörenlerin işi yapma biçimleri, kuruma karşı duygu ve düşünceleri, örgüt içerisinde önem arz eden unsurları algılama şekline göre biçimlendirdiği düşünüldüğünde örgüt içi adalet kavramı hem örgüt hem de işgören için önem arz eden konulardandır (İşcan, 2005: 150).

Örgütsel adalet konusunun önemli varsayımından hareketle; örgütsel adalet algısı olumlu işgören davranışı oluştururken, adaletsiz bir durumun mevcut olması ise olumsuz işgören davranışı ve negatif örgüt ortamını doğuracaktır. (İçerli, 2010: 70).

Örgütsel adalet, doğruluğun ve haklılığın iş yerinde işveren tarafından korunmasıyla gerçekleşir. Örgütsel adalet, karar alma süreci, kaynakların etkin ve adil dağılımı ve kişiler arası etkileşimi gibi unsurları içinde barındırmaktadır. Örgütün ekonomik değerlerinin örgütün kendi bünyesi içinde adil olarak paylaşılmasının yanında gerçekleştirilen yönetim strateji ve politikalarının da adil ve tarafsız olmalıdır. Örgütsel adalet, çalışan ve yöneticiler arasında karşılıklı etkileşimin sağlanması, geliştirilmesi ve kalıcı hale getirilmesi için çalışanlar arasında herhangi bir ayırım olmaksızın gerçekleştirilmelidir. Örgütsel adalet, çalışanın iş yeri içindeki faaliyetlerine ilişkin düşünce dünyasında oluşturduğu adalet algısı olarak tanımlanabilir (Greenberg, 1990:406).

2.2.TÜKENMİŞLİK SENDROMU

2.2.1.Tükenmişlik Kavramı

Teknolojik gelişmeler, haberleşme, bilişim ve sosyal alanlarda ortaya çıkan değişimler, bireyin gündelik ve iş yaşamını çok büyük bir şekilde etkilediğini söyleyebilmek mümkündür. Şüphesiz bu iş yaşamında, kişisel, sosyal, mesleki açıdan birçok problem durumuyla özellikle de çağımızın önemli konularının başında gelen tükenmişlik konusu ile karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır.

Son yılların önemli konularından biri olarak oluşan tükenmişlik (burnout), ilk olarak 1970'lerde Amerika'da çalışma hayatı içerisinde müşteri hizmetlerinde çalışan bireylerin



yaşadığı mesleki bunalımı anlatmak amacıyla ortaya çıkmıştır. Son zamanlar da giderek yükselen iş stresinin çalışanda yarattığı olumsuz etkiler, kişilerde bir takım belirtiler ortaya çıkarmaktadır. Bu belirtiler, bezme, bıkkınlık ve yıpranma ile pekişen “tükenmişlik kavramını” literatüre koymuştur.

Bu çerçeveden ele aldığımızda işletmelerde; çalışanların veriminin düşmesine bazen de işten ayrılma niyeti içerisinde giren çalışanlar bu döngüyle birlikte büyük maddi zararlara kadar ilerleyen bir sürecin içerisinde girebilirler.

Tükenmişlik, süreci hafife alınmayacak ciddi bir süreçtir. Kişiyi mesleğini bırakma noktasına kadar sürükleyebilen bir oluşuma kadar götürebilmektedir. Glicken ve Janka tükenmişliği ifade ederken düşük moral ve iş tatminsizliğine bir tepki olarak görmenin ötesinde bu unsurlardan farklı olarak tükenmişliğin klinik olarak gözlenebileceğini ifade etmektedir. Pines ve Aronson’a göre tükenmişlik; bir yüksek ve zevk veren enerji, idealizm perspektif ve amacın yok olması ve devamlı strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, zihinsel ve duygusal tükenme durumudur (İçerli, 2010:124).

Yakın tarihlerde yapılan birçok araştırmada, insanların büyük bir çoğunluğunun kendilerini “iş”leri ile tanımlamaktadırlar.

İş yaşantısında kendileriyle bütünleştiren insanlar, çalışma yaşantısı ile kendi yaşantı arasında bir bağ kurmaya çalışırlar. Bireyler tamamen kendilerini bir işe vermiş ve işlerini sosyal yaşamlarının diğer bir unsuru olarak gören bireyler, tükenmişlik riski altındadırlar. Tükenmenin; iş stresine bir karşılık olarak güdüsel, duygusal, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri meydana getiren tüm durumları eşit güce eşdeğer bir durum olduğunu ve artan durumun uzun süreli olmayan bir yorgunluk ve zorlanmanın meydana gelmediği söylenebilir(Avşaroğlu ve diğerleri, 2005: 116).

Tükenmişlik kavramıyla alakalı ortak bir tanım üzerinde uzlaşmamış olmasına rağmen, mesleki tükenmişliğin işle ilgili mevcut süregelen stresten kaynaklandığı tüm araştırmacılar tarafından üzerinde uzlaşılan bir kanaattir(Maslach ve diğerleri, 2001: 397).

Şüphesiz yapılan araştırmalarda genellikle tükenmişliğin bir huzursuzluk olarak ele alındığı görülmektedir. Ortaya çıkan sorunlar çeşitli olması ve tükenmişlik hissi yaşayan bireyler genelde, bireysel olarak mesleki doyumsuzluk ve yorgunluk gibi çok çeşitli duygular ve durumlar içerisinde girdikleri görülür. Tükenmişlik yaşayan kişilerde; tahammülsüzlük, işten ayrılma niyeti içerisinde olma, kendinden şüphelenme ve benlik görüntüsünden uygun olmayan hal ve hareket içerisinde olma gösterme halleri görülür. Bunun sonucunda, giderek yükselen bir şekilde işten ayrılma niyeti içerisinde girme eğiliminin artmasıdır. Bazı araştırmacılara göre tükenmişlik, stresle doğru bir şekilde başa çıkılmamasından kaynaklandığını söylemektedirler.

Tükenmişlik kavramını detaylı bir şekilde ele alırsak; “öznel olarak meydana gelen, duygusal isteklerin yoğun olduğu durumlarda uzun süre çalışmaktan ileri gelen, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik duygusu, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, ise, işyerine, çalışanlara ve tüm unsurlara karşı olumsuz durumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği bir durum” olarak tanımlanır (Demirtaş ve Güneş, 2002: 122).



Yakın tarihimizde fazlasıyla kabul gören tükenmişlik kavramı; Maslach ve arkadaşları tarafından yapılan ve tükenmişliği üç boyutlu durum olarak kabul eden tanım olarak ele alabiliriz. Bu tanımdan hareketle tükenmişlik; mevcut durum gereği sürekli farklı insanlarla çalışan bireylerde çoğunlukla meydana gelen bir durumdur. Bu üç boyutu ele alırsak; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme şeklindedir (Izgar, 2001:6).

Tükenmişliğin değişik tanımlamalarının analizinde bu olgunun beş ortak noktası belirlenmiştir (Yıldırım, 2008:604).

- Zihinsel ve duygusal tükenme, yorgunluk ve depresyon gibi hoş gitmeyen (disforik) bulguların egemenliği söz konusudur,
- Zihinsel ve duygusal semptomlar, fiziksel semptomlardan daha fazla vurgulanmıştır,
- Tükenmişlik bulguları işle ilişkilidir,
- Bu bulgular, daha önce psikopatolojik hastalığı saptanmamış normal bireylerde de görülmektedir,
- Sonuçta oluşan tutum ve davranışlar nedeniyle bireyin etkinliğinde ve iş performansında düşme olmaktadır.

Bakıldığında duygusal tükenme, düşük fiziksel enerji durumu, yorgunluk, bireysel stres, uykusuzluk ve kalp hastalıklarına karşı riskinde artma ile bağlantılı olduğu görülür (Harrington ve diğerleri,2001:45).

Tükenmişlik daha çok doğrudan bireye hizmet eden alanlarda görülmektedir. Tükenmişlik ile ilgili araştırma yapıp incelediğimizde birçok tükenmişlik modeli karşımıza çıkmaktadır. Bu araştırma kapsamında literatürde ki bazı başlıkları alıp inceleyeceğiz. Yaptığımız çalışmada herkes tarafından daha çok kabul gören Maslach Tükenmişlik Modeli inceleyeceğiz.

Tükenmişlik kavramına önemli katkıları olan Cary Cherniss, 1980 yılında tükenmişlik ile ilgili bir modeli öne sürmüş ve iş kaynaklı strese karşı verilen tepkilere göre araştırmaları yapmıştır. Bunun yanı sıra Leiter Tükenmişlik Modelini geliştirmiştir. “Modele göre; çalışanlardaki tükenmişlik, iş ile ilgili stres kaynaklarına karşı duyarsız kalmaktan kaynaklandığı görülmektedir. Bu unsurlara neden olan durum ise örgütlerdeki iş yükü, sıradanlık, çalışan-yönetici çatışmaları, müşteriler ile yaşanan ilişkiler, özerklik ve karar verme eksikliği gibi durumlardır. Bu geliştirilen çalışmada, örgütsel ve bireysel girişimler hep birlikte ele alındığında tükenmişliği azaltmanın ve hafifletmenin gerçekleştirileceği görülür (Sütlü, 2013:28).

Maslach tükenmişlik modelini detaylı olarak incelediğimizde, Maslach tükenmişlik sürecini bazı alt kavramlar mevcuttur. Tükenmişlik literatürde, “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarıda düşme” boyutları ile inceleyebiliriz (Maslach ve Jackson, 1981: 103).

Duygusal tükenme (emotional exhaustion) :Bu kavram iş hayatındaki bireylerin fazlasıyla psikolojik ve duygusal yüklenme durumlarını anlatmak için tanımlanabilir. Maslach’ın üç boyutlu tükenmişlik kavramının temelinde "duygusal tükenme" durumunun yer aldığı, diğer iki boyutun ise bu unsurları içinde barındırdığı söylenebilir (Ergin, 1992:145).



Tükenme durumu çalışma yerinin stresli bir yer olmasıyla başlar. Bireyler çalışma hayatında harcadığı emekle ile iş hayatındaki durum arasındaki uyumsuzluk şüphesiz tükenmişlik sendromunu ortaya çıkarmaktadır. Bu yüzden bir işte gösterilen gayret ile o işten alınan ödül arasındaki denge önemlidir. Bunun yanı sıra diğer bir unsur olan tatmin ise, saygınlık, kendini ispat etme, övgü veya aidiyet duygusu hissetmesi ile mümkündür. Tüm bu unsurlar bağlamında, duygusal tükenme alt kavramının güvenilir bir stres değişkeni olduğu varsayılabilir (Süloğlu, 2009:18).

Duygusal tükenme, enerji eksikliği ve kişinin duygusal kaynaklarının tükendiği hissine tutulmasına bağlıdır(Özyurt ve diğerleri,2004: 22).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin kişisel stres boyutunu ayırt etmekte ve bireyin duygusal, fiziksel kaynaklarında eksilme, enerji kaybı, bitkinlik veya yorgunluk hali şeklinde göstermektedir. (Budak ve Sürgevil, 2005:97; Gündüz, 2005:153).

Bireylerin yaptıkları iş gerekçesiyle kendi benliklerine yönelik aşırı yüklenilmiş ve duygusal yönden tüketilmiş duygusuna kapılmasıdır. Duygusal tükenme içinde olan çalışanların işten erken ayrılma, işe geç gelme, sık sık rapor ve izin alma, haddinden fazla iş yerinden uzaklaşmak gibi davranışlar içinde olduğu görülmektedir.

Duygusal tükenme puanı kişinin başkalarına karşı kayıtsızlığını ve kendini işten uzaklaşmış hissetme derecesini ölçer (Kaçmaz, 2005).

Duygusal tükenmişlik, yorgunlukla benzer olmasına yanında devamlılık gösterdiğinden dolayı devam eden yorgunluk olarak adlandırılabilir. Bireyler tarafından bu devam eden yorgunluk normal olarak algılanmaktadır.

Duyarsızlaşma (depersonalizasyon) :Tükenmişliğin bireylerarası durumunu temsil etmekte ve özellikle kişilere yönelik olumsuz, sert tutumlar içinde olma, onlara aldırış etmeme veya işe karşı tepkisizleşme gibi davranışların sergilenmesi durumu olarak karşımıza çıkmaktadır(Maslach ve diğ., 2001: 403). Kişilerin kendisini ve hizmet verdiği kişileri insani davranışlara uymayan tarzda algılamasıdır (Süloğlu, 2009:19).

Çalışanların hizmet verdikleri kişilere bir cisim gibi davranmalarıyla kendini gösterir. Bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan eksik olma biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir (Özyurt, 2003:128).

Böyle bir durum, iş yaşamını doyum ve kendini anlatma alanı olmaktan çıkararak kişinin sıkıntı, mutsuzluk ve ümitsizlik çekmesine neden olur (Kaçmaz, 2005: 30).

Duyarsızlaşmayı etkileyen durumlardan biri de çalışan kişi ve hizmet verdiği kişinin karşılıklı durumudur. Bu durum hizmet veren yerlerle arasındaki ilişkinin mesafesiyle ilişkilidir. Duyarsızlaşma, telefonla danışma hizmeti verme gibi mesafenin uzak olduğu işlerde veya hasta-hekim ilişkisi gibi mesafenin yakın olduğu işlerde çalışanlarda, diğer işlerde çalışanlara göre daha fazla görülmektedir(Süloğlu, 2009:20).

Duyarsızlaşma ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda önemli olduğu sonucuna varılan dört etmen şunlardır: (Süloğlu, 2009:19).

- Bireyleri kendisinden uzaklaştıracak şekilde davranma eğilimi
- Diğerlerine düşmanca davranma



- İlgisizlik, diğerlerine olumsuz reaksiyonlar verme
- Reddetme

Bunu dışında çalışanları, düşünen ve duygulanan veya hissedenler olarak ayırırsak, bunlardan duygulananlar tükenmişlik sürecinden daha çok etkilenmektedir. Ayrıca tiplerle ilgili olarak Carl Jung'a göre 'tersine çevirme' olarak isimlendirilen bir zaman söz konusudur. Bu süreç tükenmişlik yaşayan kişilerin tarif edilen davranışlarda bulunmaması anlamına gelmektedir(Süloğlu, 2009:21).

3.Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel adalet algılarını ve bu ikisi arasındaki ilişkileri belirlemeyi amaçlamaktadır.

3.1.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın çalışma evrenini Tunceli ilindeki bankalarda görev yapan 85 banka personeli oluşturmaktadır. Örneklem ise random yöntemine göre belirlenen 70 kişiden oluşmaktadır. Toplam 70 kişiye anket formu dağıtılmış ve bunlardan 7 tanesi eksik doldurulduğu için kullanılamamıştır. Analiz, 63 banka personelinden toplanan veriler ile gerçekleştirilmiştir. Bu sayının istatistiksel açıdan yeterli ve anlamlı olduğu kanaatine varılmıştır.

3.2.Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Araştırmada üç bölümden oluşan bir anket dağıtılarak, veriler toplanmaya çalışılmıştır. Anketin uygulanması sırasında katılımcılara soruları cevaplandırırken sadece mevcut durumu değerlendirmeleri, arzuladıkları ya da istenen durumları dikkatten uzak tutmaları yönünde uyarılmışlardır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, görev süreleri, unvan, medeni hal gibi kişisel sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde 18 ifadeden oluşan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" ile çalışanların tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Anketin üçüncü bölümünde ise 10 ifadeden oluşan çalışanların örgütsel adalet algıları incelenmiştir. Ölçekler, aralık ölçeği olarak (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde) Likert tipi metrik ifadelerden oluşturulmuş ve her bir kategori arasındaki mesafe eşit olarak kabul edilmiştir. Her katılımcı için yukarıdaki beş dereceli cevapların verileri, lehte olan ifadelerde 5,4,3,2 ve 1 şeklinde, aleyhte olan ifadelerde ise sırayı tersine çevirmek suretiyle kodlanarak bütün önermelere verilen cevapların aritmetik ortalamaları alınmıştır. Böylece her katılımcının puanı hesaplanmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulara ait aritmetik ortalamaların yorumlanmasında aşağıdaki aralıklar dikkate alınmıştır.

$1,00 \leq \text{aritmetik ortalama} \leq 2,60$: Düşük
$2,60 < \text{aritmetik ortalama} \leq 3,40$: Orta
$3,40 < \text{aritmetik ortalama} \leq 5,00$: yüksek



3.3.Araştırmanın Hipotezleri

H1: Duygusal tükenmenin oluşmasında çalışanların demografik özellikleri açısından anlamlı fark vardır.

H2: Duyarsızlaşma ile çalışanların demografik özellikleri açısından anlamlı fark vardır.

H3: Kişisel başarı duygusunun azalmasında çalışanların demografik özellikleri açısından anlamlı fark vardır.

H4: Çalışanların adalet algılarında, çalışanların demografik özellikleri açısından anlamlı fark vardır.

H5: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile çalışanların örgütsel adalet algıları arasında olumlu ilişki vardır.

Tablo 1: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.

Ölçekler	Alt Boyutlar	Cronbach alpha	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	0,842	0,879
	Duyarsızlaşma	0,743	
	Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	0,758	
Örgütsel Adalet Algısı Ölçeği	Örgütsel Adalet Algısı	0,953	

Tablo1 ve Tablo 2’de Ölçeklerin Geçerliliklerini ölçmek amacıyla faktör analizi yapılmış. Faktör analizi sonucunda ölçeklerin Kaiser-Mayer-Olkin değerlerine ve faktör yüklerine bakılmıştır. Ölçeklerin geçerlilikleri için Kaiser-Mayer-Olkin değerlerinin 0,60’ın üstünde olması ve faktör yüklerinin de 0,40’ın üzerinde olması beklenir. Ölçeklerin tamamının Kaiser-Mayer-Olkin değerleri kabul edilebilir sınıırın üzerinde olduğu ve ölçeklerin faktör yüklerinin de tamamının 0,40’ın üzerinde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.

Ölçekler	Kaiser-Mayer-Olkin Değerleri
Duygusal Tükenme	0,833
Duyarsızlaşma	0,637
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	0,669
Örgütsel Adalet Algısı	0,914

3.4.Araştırmanın Bulguları

3.4.1.Katılımcılara Ait Demografik Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerinin sunulduğu Tablo 3 aşağıda yer almaktadır. Tablodaki bulgulardan katılımcıların özellikleri şöyle görülmektedir:

- Katılımcıların % 58,7’si kadın ve % 41,3’ü erkektir.



- Katılımcıların %50,8'i 20-30 yaş arasında, %38,1'i 31 ve 40 yaş arasında, %11,1'i ise 41 yaş ve üstündedir.
- Katılımcılar arasında eğitim düzeyi açısından ağırlıklı olarak % 82,5'i lisans mezunudur. Bunun yanında 9,5'i ön lisans mezunu, %3,2'si lisansüstü mezunu ve %4,8'i ise lise mezunudur.
- Katılımcıların meslekte geçirdikleri süreler incelendiğinde, % 50,8'inin 1-5 yıl arası çalıştığı, %27'sinin 6-10 yıl arası çalıştığı, %11,1'inin 11-15 yıl arası çalıştığı ve %3,2'sinin 20 yıl ve üzerinde çalıştığı belirlenmiştir.
- Katılımcıların %62'sinin çocuğu yoktur.
- Katılımcıların şuan ki kurumda çalışma süreleri incelendiğinde, %54'ünün 1-5 yıl arası bu kurumda çalıştığı, %27'sinin 6-10 yıl arası, %7,9'unun 11-15 yıl arası, %7,9'unun 16-20 yıl arası ve %3,2'sinin de 20 yıldan fazladır bu kurumda çalıştığı belirlenmiştir. Katılımcıların %54'ü evli, %46'sı bekârdır. Katılımcıların %90,5'i bu kurumu isteyerek çalışmaya başlamışlardır.

3.4.2. Ankete Katılanların Ölçeklere Katılma Düzeyleri

Katılımcıların Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ölçekleri ile örgütsel adalet algısı ölçeğine katılma düzeylerine ilişkin bulgular, aşağıdaki Tablo 4'te aktarılmaktadır.

Maslach Tükenmişlik Anketi değerlendirilirken, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadan alınan yüksek puanlar, kişisel başarı duygusunda azalmada ise alınan düşük puanlar tükenmişliğin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Buna göre araştırmamızda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının ortalama değerlerinin yüksek düzeyde çıkması ve kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda ise ortalama değerinin düşük çıkması, ankete katılan çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin ne oranda olduğunu göstermektedir. Katılımcıların örgütsel adalet algısı ölçeğine katılma düzeylerinin ise (ort:2,66) orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Tablo 3'de ankete katılanların ölçeklere katılma düzeyleri analiz edilmiştir.

Tablo 3: Ankete Katılanların Ölçeklere Katılma Düzeyleri.

ÖLÇEKLER	Ortalama	Std. sapma
Duygusal Tükenme	3,9365	,98266
Duyarsızlaşma	3,7024	,97536
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	1,8526	,57714
Örgütsel Adalet Algısı	2,6603	1,06067



3.4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Katılma Düzeylerinin, Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından Farklılıklarına İlişkin Bulgular

Tablo 4’de katılımcıların cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurumu kendilerinin tercih edip etmedikleri, yaş eğitim durumları, meslek ve kurum çalışma süreleri ve unvanlarına göre çalışanların tükenmişlik düzeylerinden duygusal tükenme boyutuna katılma düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı ortaya konmaya çalışılmıştır. Farklılıkların tespiti için t testi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 4: Katılımcıların Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Katılma Düzeylerinin, Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından Farklılıklarına İlişkin Bulgular.

Değişkenler		N	Ortalama	Standart sapma	t	p	Fark
Cinsiyet	Kadın	37	3,0309	1,03517	,908	,367	
	Erkek	26	2,8022	,90538			
Medeni Durum	Evet	34	2,7899	1,03688	-1,289	,202	
	Hayır	29	3,1084	,90242			
Çalışılan Kurum Tercihi	Evet	57	3,0351	,97201	2,562	,013	
	Hayır	6	2,0000	,47809			
		N	Ortalama	Standart sapma	F	p	Fark
Yaş	20-30 Arası	32	2,9152	,99562	3,478	,021	4-1 4-2
	31-40 Arası	24	2,6726	,78414			
	41-50 Arası	6	3,8571	1,09545			
	51 ve Üstü	1	4,4286	.			
Eğitim	Lise	3	2,9524	1,05302	,134	,940	
	Ön Lisans	6	2,8095	1,09793			
	Lisans	52	2,9643	,99212			
	Lisans Üstü	2	2,5714	1,01015			
Meslek Çalışma Yılı	1-5 Yıl Arası	32	2,9330	,98907	1,648	,174	
	6-10 Arası	17	2,6303	,73377			
	11-15 Arası	7	3,0204	1,30261			
	16-20 Arası	5	3,3429	1,07190			
Kurum Çalışma Yılı	1-5 Yıl Arası	34	3,0336	1,04568	2,229	,077	
	6-10 Arası	17	2,6303	,73377			
	11-15 Arası	5	2,3714	,79923			
	16-20 Arası	5	3,3429	1,07190			
Unvan	21 ve Üstü	2	4,2857	,20203	2,167	,147	
	1	1	2,4286	.			
	2	25	2,7771	,83001			
	3	25	2,9429	,95387			
	4	7	2,6735	1,09331			
5	5	4,1714	1,15352				



Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutuna katılma düzeylerinde, çalışanların demografik özellikleri açısından farklılıkları incelendiğinde, katılımcıların çalıştıkları kurumları kendilerinin tercih edip etmediklerine göre, yaşlarına göre ve unvanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre çalıştıkları kurumları tercih edenlerde tercih etmeyenlere göre duygusal tükenme derecesi daha fazladır. Bunun yanında çalışanların yaş değerleri arttıkça duygusal tükenme boyutları da artmaktadır. Bu sonuçlar ışığında, çalışanların duygusal tükenme derecelerinde çalışanların demografik özellikleri açısından anlamlı farklılık vardır. Yani H1 hipotezi kabul edilir.

3.4.4.Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Katılma Düzeylerinin, Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından Farklılıklarına İlişkin Bulgular

Tablo 5’de katılımcıların cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurumu kendilerinin tercih edip etmedikleri, yaş eğitim durumları, meslek ve kurum çalışma süreleri ve unvanlarına göre çalışanların tükenmişlik düzeylerinden duyarsızlaşma boyutuna katılma düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı ortaya konmaya çalışılmıştır. Farklılıkların tespiti için t testi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 5: Katılımcıların Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Katılma Düzeylerinin, Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından Farklılıklarına İlişkin Bulgular.

Değişkenler		N	Ortalama	Standart sapma	t	p	Fark
Cinsiyet	Kadın	37	3,6622	,96504	-,388	,700	
	Erkek	26	3,7596	1,00618			
Medeni Durum	Evet	34	3,6397	1,00225	-,549	,585	
	Hayır	29	3,7759	,95512			
Çalışılan Kurum Tercihi	Evet	57	3,7281	,95814	,641	,524	
	Hayır	6	3,4583	1,19809			
		N	Ortalama	Standart sapma	F	p	Fark
Yaş	20-30 Arası	32	3,7578	1,03854	,082	,970	
	31-40 Arası	24	3,6250	,97802			
	41-50 Arası	6	3,7083	,81266			
	51 ve Üstü	1	3,7500	.			
Eğitim	Lise	3	3,1667	,80364	,474	,702	
	Ön Lisans	6	3,7083	,74861			
	Lisans	52	3,7500	,99385			
	Lisans Üstü	2	3,2500	1,76777			
Meslek Çalışma Yılı	1-5 Yıl Arası	32	3,7109	1,01622	,017	,999	
	6-10 Arası	17	3,6618	1,03434			
	11-15 Arası	7	3,7500	1,04083			
	16-20 Arası	5	3,7500	,90139			
	21 ve Üstü	2	3,6250	,17678			



Kurum Çalışma Yılı	1-5 Yıl Arası	34	3,7794	1,02389	,266	,899	
	6-10 Arası	17	3,6618	1,03434			
	11-15 Arası	5	3,3000	,85513			
	16-20 Arası	5	3,7500	,90139			
	21 ve Üstü	2	3,6250	,17678			
Unvan	1	1	2,5000	.	,439	,780	
	2	25	3,6800	,91720			
	3	25	3,7500	,87500			
	4	7	3,6429	1,49204			
	5	5	3,9000	1,15380			

Tablo 5'deki analiz sonucunda katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma alt boyutuna katılma düzeylerinde, çalışanların demografik özellikleri açısından farklılıkları incelendiğinde, hiçbir özellik açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buna göre H2 hipotezi reddedilir.

3.4.5.Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Alt Boyutuna Katılma Düzeylerinin, Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından Farklılıklarına İlişkin Bulgular

Tablo 6' da katılımcıların cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurumu kendilerinin tercih edip etmedikleri, yaş eğitim durumları, meslek ve kurum çalışma süreleri ve unvanlarına göre çalışanların tükenmişlik düzeylerinden kişisel başarı duygusunda azalma boyutuna katılma düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı ortaya konmaya çalışılmıştır. Farklılıkların tespiti için t testi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 6:Katılımcıların Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Alt Boyutuna Katılma Düzeylerinin, Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından Farklılıklarına İlişkin Bulgular.

Değişkenler		N	Ortalama	Standart sapma	t	p	Fark
Cinsiyet	Kadın	37	1,7992	,45979	-,874	,386	
	Erkek	26	1,9286	,71514			
Medeni Durum	Evet	34	1,9748	,61968	1,855	,068	
	Hayır	29	1,7094	,49558			
Çalışılan Kurum Tercihi	Evet	57	1,8346	,58888	-,761	,449	
	Hayır	6	2,0238	,45550			
		N	Ortalama	Standart sapma	F	p	Fark
Yaş	20-30 Arası	32	1,7991	,47152	2,403	,123	
	31-40 Arası	24	1,7679	,50519			
	41-50 Arası	6	2,5238	,98423			
	51 ve Üstü	1	1,5714	.			
Eğitim	Lise	3	2,4286	,51508	1,425	,244	
	Ön Lisans	6	1,9762	,62215			
	Lisans	52	1,8187	,56940			
	Lisans Üstü	2	1,5000	,50508			
Meslek Çalışma Yılı	1-5 Yıl Arası	32	1,8304	,49810	2,389	,061	



	6-10 Arası	17	1,7311	,48150						
	11-15 Arası	7	1,6939	,45497						
	16-20 Arası	5	2,5429	1,07095						
	21 ve Üstü	2	2,0714	,70711						
	1-5 Yıl Arası	34	1,7983	,50491				2,302	,069	
	6-10 Arası	17	1,7311	,48150						
11-15 Arası	5	1,8571	,39123							
16-20 Arası	5	2,5429	1,07095							
21 ve Üstü	2	2,0714	,70711							
Unvan	1	1	1,2857	.	1,441	,213				
	2	25	1,7714	,52001						
	3	25	1,8743	,46166						
	4	7	1,8776	,64115						
	5	5	1,6286	,23905						

Tablo 6'daki analize göre katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutuna katılma düzeylerinde, çalışanların demografik özellikleri açısından farklılıkları incelendiğinde, hiçbir özellik açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buna göre H3 hipotezi reddedilir.

3.4.6.Çalışanların Örgütsel Adalet Algıları Ölçeğine Katılma Düzeylerinin, Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından Farklılıklarına İlişkin Bulgular

Tablo 7'de katılımcıların cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurumu kendilerinin tercih edip etmedikleri, yaş eğitim durumları, meslek ve kurum çalışma süreleri ve unvanlarına göre çalışanların örgütsel adalet algıları ölçeğine katılma düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı ortaya konmaya çalışılmıştır. Farklılıkların tespiti için t testi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 7: Katılımcıların Örgütsel Adalet Algıları Katılma Düzeylerinin, Katılımcıların Demografik Özellikleri Açısından Farklılıklarına İlişkin Bulgular.

Değişkenler		N	Ortalama	Standart sapma	t	p	Fark
Cinsiyet	Kadın	37	2,7946	1,08037	1,203	,234	
	Erkek	26	2,4692	1,02206			
Medeni Durum	Evet	34	2,6882	1,00958	,224	,823	
	Hayır	29	2,6276	1,13481			
Çalışılan Kurum Tercihi	Evet	57	2,7140	1,07843	1,650	,141	
	Hayır	6	2,1500	,76092			
		N	Ortalama	Standart sapma	F	p	Fark
Yaş	20-30 Arası	32	2,7906	1,13858	2,026	,120	
	31-40 Arası	24	2,3625	,85099			
	41-50 Arası	6	3,3333	1,13078			
	51 ve Üstü	1	1,6000	.			
Eğitim	Lise	3	3,0667	,76376	1,287	,287	



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 63 Eylül – Ekim 2017

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi
ISSN:1694-528X Calal-Abad Uluslararası Üniversitesi,
Türk Dünyası Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü
Calal-Abad – KIRGIZİSTAN
<http://www.akademikbakis.org>



	Ön Lisans	6	3,3167	,72226			
	Lisans	52	2,5423	1,09979			
Meslek Çalışma Yılı	Lisans Üstü	2	3,1500	,07071	1,998	,107	
	1-5 Yıl Arası	32	2,7281	1,11014			
	6-10 Arası	17	2,2118	,90338			
	11-15 Arası	7	3,4571	,92531			
	16-20 Arası	5	2,8000	1,00747			
Kurum Çalışma Yılı	21 ve Üstü	2	2,2500	,91924	1,272	,291	
	1-5 Yıl Arası	34	2,8294	1,15981			
	6-10 Arası	17	2,2118	,90338			
	11-15 Arası	5	3,0600	,66558			
	16-20 Arası	5	2,8000	1,00747			
Unvan	21 ve Üstü	2	2,2500	,91924	1,446	,231	
	1	1	2,0000	.			
	2	25	2,4960	,89744			
	3	25	2,6400	1,12583			
	4	7	2,6857	,94062			
5	5	3,6800	1,44637				

Tablo 7'deki analize göre katılımcıların örgütsel adalet algıları ölçeğine katılma düzeylerinde, çalışanların demografik özellikleri açısından farklılıkları incelendiğinde, hiçbir özellik açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buna göre H4 hipotezi reddedilir.

Katılımcıların tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişkiler

Katılımcılara uygulanan ölçekler arasındaki ilişkiler incelendiğinde,

Tablo 8: Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki.

	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		Örgütsel Adalet Algısı		
	r	p	r	p	r	p	r	p	r
Duygusal Tükenme	1	-							
Duyarsızlaşma	,598	,000**	1	-					
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	,331	,008**	-,465	,000**	1	-			
Örgütsel Adalet Algısı	-,538	,000**	-,296	,018*	,255	,043*	1	-	

*p<0,05 ; **p<0,01



Tablo 8'deki analiz sonuçlarına göre tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının tamamı ile örgütsel adalet algısı ölçeğine katılma düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler mevcuttur. Çalışanların örgütsel adalet algıları ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ters yönlü orta düzeyde bir ilişki, kişisel başarı duygusunda azalma değerleri arasında ise doğru yönlü ve zayıf bir ilişki mevcuttur. Buna göre çalışanların örgütsel adalet algıları arttıkça duygusal tükenme düzeyleri azalmaktadır. Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel adalet algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır, yani H5 hipotezi kabul edilir.

4.SONUÇ

Bu çalışmada banka çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel adalet algılarının çalışanların demografik özellikleri açısından farklılıkları ve aralarındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma kapsamında banka çalışanlarına uygulanan anket sonuçları değerlendirilerek, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel adalet algıları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmaya katılanların demografik özelliklerinin incelenmesi sonucunda, çalışanların %58,7'sinin kadın, %41,3'ünün erkek olduğu, bunların %54'ünün evli olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların %50,8 'i 20 ve 30 yaş arasındadır. Çalışanların eğitim durumları incelendiğinde, katılımcıların %82,5'inin lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların meslekte ve buldukları kurumda hizmet ettikleri süreler dikkate alındığında, çalışanların %50,8'inin 1-5 yıl arası çalıştığı, %14,3'ünün ise 11 yıl daha fazla süredir çalıştığı ve bunların %54'ünün 1-5 yıl arası ve %11'inin ise 16 yıldan fazla süredir bu kurumda çalıştığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılanların %90,5'i çalıştıkları kurumu isteyerek seçtiklerinin ifade etmişlerdir. Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyleri “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma”, ve “kişisel başarı duygusunda azalma” olmak üzere üç alt boyutta ve örgütsel adalet algıları ise tek boyutta incelenmiştir. Öncelikle çalışanların araştırma kapsamında sorulan ifadelerle katılma düzeylerine bakıldığında, duygusal tükenme(Ort:3,93) ve duyarsızlaşma (Ort:3,70) ortalama puanlarının yüksek çıkması ve kişisel başarı duygusunda azalma (Ort:1,85) alt boyutunun ise ortalama puanının düşük olması araştırmaya katılanlarda tükenmişliğin varlığının bir göstergesidir. Aynı şekilde örgütsel adalet algıları düzeyine bakıldığında ise orta düzeyde bir katılım derecesi gözlenmiştir. Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyleri ve örgütsel adalet algıları ölçekler bazında, çalışanların demografik özelliklerine farklılıkları incelenmiştir. Öncelikle çalışanların tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu derecelerinin, katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılıkları incelenmiş ve katılımcıların çalıştıkları kurumu isteyerek tercih edip etmediklerine göre ve yaş değerlerine göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre çalışanların yaş değerleri arttıkça duygusal tükenme düzeyleri de artmaktadır. Ayrıca çalıştıkları kurumu isteyerek seçenlerde diğerlerine göre duygusal tükenme düzeyinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin diğer alt boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutları ile çalışanların örgütsel adalet algılarında ise, katılımcıların demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Son olarak çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel adalet algıları arasında ilişkiye bakıldığında; Çalışanların örgütsel adalet algıları ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında ters yönlü, kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında ise doğru yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların örgütsel adalet algıları arttıkça duygusal tükenme düzeyleri azalmaktadır. Ayrıca tükenmişliğin alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında ise; Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında



doğru yönlü, kişisel başarı duygusunda azalma ile ise ters yönlü bir ilişki mevcuttur. Buna göre kişilerin duygusal tükenme düzeyleri arttıkça duyarsızlaşma düzeyleri de artmakta ve kişisel başarı seviyeleri ise azalmaktadır. Yukarıda genel olarak sunulan araştırma sonuçları, gerek çalışanlar gerekse işletme açısından istenmeyen bir durum olan tükenmişliğin ortadan kaldırılmasına yönelik, örgütsel adaletin önemli yollardan biri olduğuna dair bir ipucu olduğunu ortaya koymaktadır.

KAYNAKÇA

- Aksoy, C., Aslantaş M. ve Arslan V., *Adaletin Çalışma Hayatındaki Yansıması: Örgütsel Adalet*, International Journal of Innovative Strategical Social Research,1(1), 19-32,2016.
- Avşaroğlu, S. Deniz, E. ve Kahraman, A., *Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14,115-130,2005.
- Budak, G. ve Sürgevil, O., *Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama*, D.E.Ü. İİBF. Dergisi, 20(2), 95-108.2005.
- Demirtaş, H.,Güneş, H.,*Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Sözlüğü*, Anı Yayıncılık, Ankara.2002.
- Ergin, C.,*Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması*, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara,143-154,1992.
- Greenberg, J., *A Taxonomy of Organizational Justice Theories*. Academy of Management Review, 12, 10-15,1987.
- Greenberg, J.,*Looking Fair versus Being Fair: Managing Impressions of Organizational Justice*. Research in Organizational Behavior, 12 (1), 411,1990.
- Harrington, D. Bean N. Pintello D. Mathews D. *Job Satisfaction and Burnout*. Administration in Social Work, 25(3):1-16,2001.
- Izgar, H .,*Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara,2001.
- İçerli, Leyla.,*Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım*”, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 5 (1), 67-920,2010.
- İşcan, Ö. F.,*“Siyasal Arena Metaforu Olarak Örgütler ve Örgütsel Siyasetin Örgütsel Adalet Algısına Etkisi”*, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 60 (1), 149-171,2005.
- Kaçmaz ,N., *Tükenmişlik (Burnout) Sendromu*, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi 68(1),29-32,2005.
- Karriker, J.H. and Margaret L.W. *Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model*. Journal of Management,35, 112-135,2009.
- Maslach, C.- Schaufeli W.B, - Leiter M. P. *Job Burnout*, Annual Review of Psychology, 52, 397-422,2001.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 63 Eylül – Ekim 2017

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X Calal-Abad Uluslararası Üniversitesi,

Türk Dünyası Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü

Calal-Abad – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



- Maslach, C. ve Jackson, S. E. *The Measurement of Experienced Burnout*, Journal of Occupational Behaviour, 2(2), 99-113,1981.
- Minibaş,Poussard, J., *İletişim ve Kültür Adalet Duygusunu Nasıl Etkiler?* Yönetim, İletişim, Kültür (1. Basım). İstanbul: Arıkan Yayınları,2008.
- Özyurt ,A., Söylemez D., Aydın, G., Sur, H., Hayran, O., *Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyi*, Türk Tabipleri Birliği Uzmanlık Dernekleri Koordinasyon Kurulu (TTB-UDKK) X. Tıpta Uzmanlık Eğitimi Kurultayı, Tıp Dünyası Dergisi, Sayı: 128. 2004.
- Süloğlu, A., *Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu, Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi*, Sağlık Bakanlığı Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul, 2009.
- Sütlü, Ak S., *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul,2013.
- Taşkıran, E.,*Liderlik ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki Etkileşim*, Örgütsel Adaletin Rolü. İstanbul: Beta Basım Yayım,2011.
- Yıldırım, İ.,Tükenmişlik, *Sosyal Destek Kaynakları ve Sosyodemografik Değişkenler Arasındaki İlişki*. Social Behavior and Personality. 36(5): 603-616,2008.