

İŞE BAĞLILIĞIN TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNDEKİ ARACILIK ETKİSİ: YATIRIM UZMANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

THE MEDIATION EFFECT OF JOB INVOLVEMENT IN THE RELATIONSHIP OF BURNOUT AND INTENTION TO LEAVE: A RESEARCH ON INVESTMENT EXPERTS

Yrd.Doç.Dr. Güler SAĞLAM ARI¹
Arş.Gör.Dr. Hasan BAL²
Arş.Gör. Dr.Emine ÇINA BAL³

ÖZET

Bu çalışmanın amacı tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın aracılık etkisini belirlemektir. Araştırma verileri Ankara'daki aracı kurum ve kamu bankalarında görev alan 80 yatırım uzmanından elde edilmiştir. Çalışma sonunda tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın tam aracılık etkisinin olduğu belirlenmiştir.

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the mediation effect of the job involvement on the relationship between burnout and the intention to leave. The research data is obtained from the 80 investment managers working in Government Banks and private brokerage houses in Ankara. As a result it is determined that there is a complete mediation effect of job involvement in the relationship intention to leave and emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment which are the sub levels of burnout.

İşten ayrılma niyeti, tükenmişlik, işe bağlılık, yatırım uzmanlığı.
Intention to leave, burnout, job involvement, investment expert.

GİRİŞ

Hizmet sektörü içerisinde yer alan bazı sektörler daha az müşteri iletişimi gerektirirken, bazılarında ise müşteri ilişkisi daha sık ve yoğun

¹ Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi İşletme Eğitimi Bölümü

² Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

³ Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi İşletme Eğitimi Bölümü

olmaktadır. Amerika’da yapılan bir araştırmanın sonuçları (Miller ve diğ.1988’den aktaran Montgomery ve diğ.1996:21) en stresli 10 işten birisinin finans sektöründe yer aldığını ortaya koymaktadır. Müşteri iletişiminin yüksek olduğu yatırım uzmanlığı da, müşteriye hizmet sağlamanın yanı sıra müşteri ile sürekli bir bağ kurmayı gerektiren bir iş olarak karşımıza çıkmaktadır. Temelde arz ve talebi buluşturan ve bir tür aracılık işi yapan yatırım uzmanları hem çalıştıkları kurumun hem de müşterilerin taleplerini yerine getirme baskısı yaşamakta, buna karşın ekonomik gelişmeler, hükümet düzenlemeleri, yatırım portföylerinin pazar değeri, hisse senedi piyasasındaki gelişmeler gibi kendi kontrollerinde olmayan pek çok faktörün yarattığı stresle karşı karşıya kalmaktadırlar. Uzun süreli stresin ve işin gereklerinin bireyin sahip olduğu kaynakları aşması beraberinde tükenmişliği getirmekte, tükenmişlik; yılgınlık, bıkkınlık, idealizmin kaybı ve işe yönelik istek ve heyecanın ortadan kalkması ile kendisini göstermektedir (Maslach ve Schaufeli,1993:1-3).

İşten ayrılma oranları da hizmet sektörü çalışanlarında hizmet dışı sektörlere göre iki kat fazla olmaktadır (Buick ve Thomas,2001:304). Özellikle performansı yüksek olan çalışanların işlerinden ayrılması işletmeler tarafından istenmeyen bir durumdur. İşten ayrılma öncesinde bireylerin işten ayrılmaya niyet etmesi işten ayrılma davranışı için önemli bir sinyal olmakta, niyet aşamasında nedenlerin belirlenerek ortadan kaldırılması personelin kazanılması anlamında işletmelere yol göstermektedir.

Tükenmişlik işten ayrılma niyetine neden olan unsurlar arasında sayılmakla birlikte (Jackson ve Maslach, 1982, Lazaro ve diğ.,1984; Jackson ve diğ.1986, Weisberg,1994:4; Maslach ve Schaufeli,1993:8) literatürde bu ilişkinin nedenleri üzerinde durulmadığı görülmektedir. Bireyin kendisini işi ile tanımlaması olarak ifade edilen işe bağlılık kavramının işten ayrılma niyeti ile doğrudan ilişkili olduğu bilinmekte, işe bağlılık azaldıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır (Blau ve Boel,1987:288). Literatürde, bireylerin işlerinde ayrılmadan önce bir uzaklaşma süreci yaşayacağı, bunun da büyük ölçüde bağlılığın azalması sonucunda olduğu belirtilmekte (Cohen,2000), bu doğrultuda bağlılığı azaltan nedenlerin ortaya konulması da önem taşımaktadır.

Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin doğrudan bir ilişki mi yoksa işe bağlılık aracılığı ile mi gerçekleştiği bu çalışmanın araştırma sorusunu oluşturmaktadır. Bu çerçevede tükenmişlik, işe bağlılık ve işten ayrılma niyetine ilişkin teorik çerçeve sunulmuş, sonrasında hipotezlere dayanak oluşturan araştırmalara yer verilmiştir. Kavramlar arası ilişkiler stresin yoğun yaşandığı ve hizmet sektörü içerisinde yer alan yatırım uzmanları üzerinde araştırılmıştır. Bu çerçevede öncelikle tükenmişlik, işe bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler ortaya konulmuş, sonrasında tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın aracılık etkisi test edilmiştir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

1.1. Tükenmişlik Kavramı

Son 35 yıldır gerek psikoloji gerekse örgütsel davranış alanlarında sıkça tartışılan bir kavram olan tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından önemli etki ve sonuçlar yaratmaktadır. Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Freudenberger' in çalışması ile tartışmaya açılmıştır. Freudenberger (1974:159), tükenmişliği "başarısızlık, yıpranma veya aşırı yüklenme sonucu oluşan güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler nedeniyle bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" şeklinde tanımlamaktadır. Konuya ilişkin çok sayıda makalesi bulunan ve bu konuda geliştirmiş olduğu ölçülebilir sıkça referans gösterilen Maslach'a (2003:189) göre ise tükenmişlik, işyerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur.

Tükenmişlik üç temel boyuttan oluşmaktadır. Bunlar, duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıda düşme hissi (personal accomplishment) olarak ifade edilmektedir. Duygusal Tükenme, yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme, hizmet verilen kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmama, gerginlik ve engellenmişlik hissetme ile kendini gösterir, birey için ertesi gün işe gitmek zorunda olmak büyük bir sıkıntı ve endişe kaynağıdır (Leiter ve Maslach,1988:297; Maslach ve diğ.2001: 402-403; Singh ve diğ.1994: 559; Friesen ve Sarros,1989:179; Çimen ve Ergin, 2001:169; Sweeney ve Summers, 2002:225).

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşmada birey, hizmet sunduğu kişilere karşı birer insan yerine nesne gibi davranırken, hem hizmet sunulan kişilere hem de çalışılan kuruma karşı mesafeli, umursamaz, alaycı, küçümseyen, katı ve duygusuz bir tutum içerisine girmektedir ((Leiter ve Maslach,1988:297; Singh ve diğ.,1994:559; Maslach ve diğ.2001:403; Daley,1979:375; Kaçmaz,2005:29). Duygusal tükenme, birey için tükenmişliğin içsel boyutunu ifade ederken, duyarsızlaşma bireyler arası ilişkilere yansıyan sonuçlar içermektedir.

Tükenmişliği oluşturan üçüncü boyut kişisel başarıda düşme hissi olarak ifade edilmektedir. Bu boyutta birey kendisine ilişkin olumsuz bir değerlendirme içerisine girmekte, işinde bir ilerleme kaydetmediğini hatta gerilediğini, ne kadar çaba harcarsa harcasın bir işe yaramadığını ve genel olarak başarısız bir birey olduğunu düşünmektedir (Leiter ve Maslach,1988:297-298; Maslach ve diğ.2001:403; Maslach,2003:190; Cordes ve Dougherty,1993:623-624; Singh ve diğ.,1994:559; Çimen,2000:6). Kişisel başarıda düşme hissi yüksek olan birey, hem işinde hem de etkileşim içinde bulunduğu insanlarla ilişkilerinde genel bir yetersizlik ve başarısızlık hissetmektedir (Cordes ve Dougherty,1993:623-624).

Tükenmişlik, belirli bir dinlenme süresinden sonra ortadan kalkan geçici bir yorgunluk durumundan farklı olup, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilmektedir. Tükenmişlik hem bireyler hem de

örgütler açısından önemli sonuçlara neden olmakta, bireylerin hem aile yaşamları hem de iş yaşamları etkilenmektedir. Müşteriler ya da hizmet verilen kişilere karşı olumsuz davranışlar sergileme, insanlarla ilişkilerde bozulma ve aktif olarak diğer insanların olduğu ortamlara girmeme veya kaçınma, hizmetin niteliğinde bozulma, hatalar yapma, kaza ve yaralanmalarda artış, kuruma ve işe ilginin kaybı, yaratıcılığın kaybı, işte doyumsuzluk yaşama, performansın düşmesi ve mesleki başarıda azalma, işte idealizmin kaybı, işe geç gelme ve devamsızlık, bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, işe gelmeme, iş tatmininde ve örgütsel bağlılıkta azalma ve tüm bunların sonunda işi bırakma eğilimi ve iş değiştirme isteği tükenmişliğin örgütler açısından sonuçları arasında sayılmaktadır (Lee ve Ashforth,1993:11; Ergin,1993:152; Weisberg, 1994:4; Lieter ve Maslach,1988:306; Maslach ve Schaufeli,1993:8, Gmelch ve Gates,1998:154; Fogarty ve diğ.:2000:59-60; Dervişoğlu,2000:64; Low ve diğ.,2001:587; Tepeci ve Birdir,2003:969; Kaçmaz,2005:31; Hakanen ve diğ.,2006; Lambie,2007:83). Tükenmişliğin başağrısı, mide problemleri gibi bazı fiziksel sorunlara da neden olduğu bilinmekte, kaygı, depresyon, çaresizlik ve özgüven kaybı da tükenmişliğin zihinsel etkileri arasında sayılmaktadır (Jackson ve Maslach,1982).

1.2. İşten ayrılma niyeti

İşgücünün işinden ayrılması, örgütsel davranış alanında üzerinde önemle durulan konular arasında yer almaktadır. İşlevsel olarak düşünüldüğünde niteliği düşük personelin işinden ayrılması ne kadar istenen bir sonuçsa, eğitilmiş ve nitelikli personelin işinden ayrılması da o ölçüde istenmeyen bir durumdur. İşgücü devrine ilişkin modeller demografik, örgütsel, işe ve işgücü piyasasına ilişkin faktörlerin bireyin işinden ayrılma kararında etkili olduğunu ortaya koymaktadır (Weisberg, 1994:4). Bir çalışanın işten ayrılmaya niyet etmesi ya da işten ayrılma düşüncesinde olması her zaman işinden ayrılması ile sonuçlanmasa da işten ayrılma davranışı konusunda bir sinyal olarak kabul edilebilmekte, henüz eyleme dönüşmemiş olması nedeni ile de gerekli önlemlerin alınabilmesine olanak sağlamaktadır. İşten ayrılma davranışında, işten ayrılma niyeti ile iş fırsatlarının varlığı arasındaki etkileşimin belirleyici olduğu savunulmaktadır (Lee ve Mowday,1987:722).

Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere bakıldığında (Jackson ve Maslach, 1982, Lazaro ve diğ.,1984; Jackson ve diğ.,1986, Maslach ve Schaufeli,1993:8; ; Singh ve diğ.,1994:563; Weisberg,1994:4) tükenmişlik arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı görülmektedir. Weisberg (1994:12) Pines ve Kafry'nin (1981) ölçeğini kullanarak öğretmenler üzerinde yaptığı bir çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında 0.51 ($p>0.05$) düzeyinde bir ilişki belirlemiştir. Schaufeli ve Backer (2004:293) da tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Yine, Singh ve diğ.(1994:563) Amerika'da müşteri temsilcileri üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında tükenmişliğin her bir boyutunun işten ayrılma niyetini artırdığını ortaya koymuşlardır. Farklı meslek grupları ve iş ortamlarında gerçekleştirilen

önceki araştırmalar tükenmişliğin işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkili olduğu konusunda bulgular sunmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₁: Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır

H₂: Çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır

H₃: Çalışanların kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır

İşten ayrılma niyetini etkileyen bir başka değişken de işe bağlılık olarak belirlenmektedir.

1.3. İşe bağlılık

İşe bağlılık (Job involvement, job commitment) bireyin işini yaşamının merkezi, odağı ve kimliğinin bir parçası haline getirmesi olarak tanımlanabilmektedir (Saleh ve Hosek,1976: 213; Balu ve Boal,1987:290). Bir diğer tanımda bireyin işini hayatının önemli bir parçası olarak algılaması olarak ifade edilmektedir (Saleh ve Hosek, 213 ;Balu ve Boal,1987:290). Allport, bireyin işe katılımı, saygınlık, itibar, özsaygı, otonomi ve onur duyma konularındaki ihtiyaçlarını işinde karşılaması olarak tanımlamaktadır (aktaran Saleh ve Hosek,1976:214). İşe bağlılık, kişinin kendilik değeri ve özsaygısı çerçevesinde işini önemli addetmesi olarak da nitelendirilebilmektedir. Kavramı, bireyin işine verdiği değer ve önem derecesi, diğer bir ifade ile psikolojik olarak kendisini işiyle tanımlama ve işteki faaliyetlere katılma derecesi olarak tanımlamak da mümkündür (Kanungo,1979'dan aktaran Somers and Birnbaum,1998:622; Blau ve Boel,1987:290).

Lodahl ve Kejner (1965'den aktaran Morrow,1983:490) işe bağlılığı iki temele oturtmakta, ilkinde bağlılığı iş performansı ve özsaygı ilişkileri çerçevesinde tanımlarken, ikincisinde benlik imajının bir parçası olduğu vurgusunu yapmaktadır. Kavram, bireyin performans düzeyinin etkisi ile algıladığı özsaygı ve özdeğer olarak da tanımlanmaktadır (Blau ve Boal,1987:290). Chusmir (1982:596) işe bağlılığı bireyin işine yönelik tutumu, bireyin benliğinin işi ile bütünleşmesi veya bağlantısı olarak açıklamaktadır. Dikkate alınması gereken bir konu da çalışma ve işin aynı şeyleri ifade etmemesi nedeniyle işe bağlılık ve çalışmaya bağlılık arasındaki ayrımdır. Bu doğrultuda işe bağlılık, iş ile ilgili deneyimler sonucu işte ihtiyaçların doyurulmasının bir fonksiyonu olurken, çalışmaya bağlılık kişinin geçmişten getirdiği kültürel koşullar ve sosyalleşmesinin bir sonucudur (Cohen,2000:390; Çakır,2001:43). İşe bağlılık bireyin benlik imajı için önemlidir ve bu kimlik tanımlaması bireyin işini önemsemesine neden olmaktadır. Örneğin, işin kendisi bireyin içsel gelişim ihtiyacını karşılayabilir, bu bağlamda işe bağlılık bireyin algıladığı performans düzeyinin kendisini değerli hissetmesi veya kendisine saygı duymasını etkileme derecesidir (Blau ve Boel,1987:290).

Sonuç olarak işe bağlılık literatürü incelendiğinde kavramın dört farklı şekilde kavramsallaştırıldığı gözlenmektedir (Saleh ve Hosek,1976:214):

- 1) İşini yaşamının merkezi haline getirme
- 2) İşini aktif bir biçimde paylaşma ve işe katılma
- 3) İşini öz saygısının bir parçası haline getirme
- 4) İşini benliğinin bir parçası haline getirme.

Literatürde işe bağlılık sürecinde etkili olan unsurlar kişisel özellikler, işle ilgili durumsal özellikler ve işe ilişkin sonuç ve çıktılar olarak belirlenmektedir (Chusmir,1982:597; Morrow,1983:493). Rabinowitz ve diğ.(1977:273) de kişisel özellikler ve iş özelliklerinin işe bağlılığı etkileyen değişkenler arasında yer aldığını vurgulamaktadır. Araştırmalar, işle ilgili durumsal özelliklerin işe bağlılığı demografik özelliklerden fazla etkilediğini ortaya koymaktadır (Chusmir,1982:597).

İşe alınan her birey örgütsel birer rol üstlenmekte, bu roller dışarıdan yüklenmekte, işini yaparken ona destek olan, onay veren ya da engel olan sınırları belirlemektedir (Çakır,2001:31). İşe bağlılık da bireyin işteki rollerine ve bu rollerin bağlamına ilişkin tutumlarını yansıtmaktadır (Stone-Romero, 2005:206-207). Tükenmişlik, bireysel unsurların yanı sıra işe ilişkin bazı temel özellikler, iş kaynaklı ilişkiler, iş arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler gibi çevresel unsurların etkisi ile artmakta ya da azalmaktadır (Leither ve Maslach,1988:298; Maslach ve diğ.2001:407). Rol çatışması, rol belirsizliği ve rollerde hem miktar hem de nitelik olarak artış olduğunda tükenmişlik yaşanmakta, işe ilişkin stres etkenlerinin fazla olması da tükenmişliğe neden olan unsurlar arasında sayılmaktadır(Cordes ve Dougherty, 1993:631). Müşteri temsilcileri üzerinde yapılan bir çalışma, bireyin örgütteki rolünden kaynaklanan stresin öncelikle tükenmişliğe neden olduğu sonrasında tükenmişliğin iş tatmini, performans, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetini etkilediğini göstermektedir (Singh ve diğ.1994).

İşe yönelik stres kaynakları ve fiziksel sağlık arasındaki ilişkide işe bağlılığın etkisi üzerine yapılan bir çalışmada (Frone ve diğ.1995:6-7) hipotezlerin kısmen desteklendiği görülmüştür. Özellikle rol belirsizliği ve iş baskısı ile fiziksel sağlık arasındaki ilişkide işe bağlılığın aracılık etkisi bulunmaktadır. Adı geçen çalışma sonuçlarının hipotezleri sınırlı bir biçimde desteklemesi bize arada başka değişkenlerin olabileceğini düşündürmekte, bu doğrultuda stresten kaynaklanan tükenmişlik ve işe ilişkin sonuçlarda, tükenmişlik ve işe bağlılığın yer aldığı bir modelin daha açıklayıcı olacağını aklı getirmektedir.

İşin gerektirdiği koşulların bireyin kaynaklarını ya da sahip olduklarını aşması tükenme yaratan durumlar arasında sayılmaktadır (Buick ve Thomas,2001:304). Duygusal tükenme bireyin işi ile kendisi arasında duygusal ve bilişsel mesafe koymasına neden olmakta, duyarsızlaşma durumunda ise işin gerektirdiği durumlar ile kendisi arasında bir duvar örmektedir. Böylece birey işe yönelik duygusal yatırımlarını minimize ederek iş yükü ile baş etmeye çalışmaktadır (Sweeney ve Summers,2002:226;

Maslach,2003:190). Benzer bir durum duyarsızlaşma boyutu için de düşünülebilecek, birey, hizmet verdiği kişilere göstereceği katı tutum ve ilgisizlikle kendisini korumaya çalışacaktır.

İlgili literatür incelendiğinde işteki performansın işe bağlılığı geliştirdiği söylenmekte, bağlılığın performansı artırdığı yönünde önermeler geliştirilmesine rağmen, ancak bu önermelerin sadece işe yönelik çaba ve sevginin olduğu belli koşullarda desteklendiği görülmektedir (Somers ve Birnbaum,1998:624). Tükenmişlik çerçevesinde düşünüldüğünde kişisel başarıda düşme hissinin, bireyin kendisini başarısız hissetmesi sonucunda olası performans düşüşlerinin işe bağlılığı olumsuz etkileyeceği söylenebilecektir. Eğer birey işe ilişkin görevleri yerine getirme konusunda enerji ve güç kaybı hissediyorsa, hizmet verdiği kişilere karşı duyarsızlık gösteriyorsa ve bireysel anlamda kendisini başarısız ve yetersiz görüyorsa, yetersizlik ve özgüven kaybı nedeniyle eylemleri ile bir farklılık yaratmadığı algısı oluşacak, kendisini yaptığı iş ile ifade etmesi, işini benliğinin bir parçası olarak görmesi, işteki faaliyetlere katılması güçleşecektir. Literatürde tükenmişlik ile işe bağlılık arasında doğrudan ilişki kuran bir çalışma yer almamakta, buraya kadar incelenen araştırmalar tükenmişlik ile işe bağlılık arasında bir ilişki olabileceğini düşündüren bulgular içermektedir. Bu çerçevede aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₄: Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₅: Çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işe bağlılıkları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₆: Çalışanların kişisel başarıda düşme düzeyleri ile işe bağlılıkları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

İşletmelerde bağlılık konusunda yapılan çalışmalar bağlılığı iş, örgüt, çalışma grupları, sendikalar, kariyer ve iş değerleri gibi farklı odaklar açısından ele almaktadır (Morrow,1983:486; Somers ve Birnbaum,1998:622; Cohen,2000:388). Örgütsel davranış alanındaki araştırmaların çoğunda, işe bağlılık türleri ile işe yönelik sonuçlar arasındaki doğrudan ilişkiler test edilmiş literatürde, “Doğrudan İlişki Modeli” olarak adlandırılan bu çalışmalarda bağlılık türleri arasındaki ilişkiler üzerinde durulmamıştır. Çalışmalar incelendiğinde Randal ve Cote'nin (1991) ve Morrow' (1993) un modelleri olmak üzere yalnızca iki model bağlılık türleri arasındaki ilişkileri tartışmaktadır (aktaran Cohen,2000: 388-389). Randall ve Cote Modeli'ne göre, işe bağlılık aracı değişken olarak ele alınmakta, grup bağlılığı ve çalışmaya bağlılık işe bağlılığı, işe bağlılık da örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılığı etkilemektedir. Bir ara değişken olarak alınan işe bağlılık, bireylerin iş deneyimi sonucu ortaya çıkmakta, deneyimlerin bireyler açısından önemli olması yüksek işe bağlılığa neden olurken, bu durum mesleki ve örgütsel bağlılığı artırarak devamsızlık ve işten ayrılma önlemektedir. Ancak model bireylerin örgütsel bağlılığının yüksek işe bağlılığının az olması durumu üzerinde durmamakta, işe bağlılığın anahtar rolünü açıklamakta yetersiz kalmaktadır (aktaran Cohen,2000: 388-389; Çakır,2001:70-72).

Bağlılık türleri arasındaki ilişkide bir diğer model Morrow (1993'den aktaran Cohen,2000:397–400; Çakır,2001: 66–75) Modeli'dir. Modelde bağlılık türleri içi içe daireler şeklinde ele alınmakta, merkezde çalışmaya bağlılık, ardından mesleki bağlılık, sonrasında örgütsel bağlılığın iki boyutu olan devamlılık bağlılığı, duygusal bağlılık ve en dışta da işe bağlılık yer almaktadır. Modelde en içte yer alan çalışmaya bağlılığın bireyin sosyalleşme sürecinde kazanılarak kültürel unsurlardan etkilendiği ve daha durağan olduğu, en dışta yer alan işe bağlılığın, bağlılık türleri arasında iş ortamı değişkenlerinden en çabuk ve fazla etkilenen bağlılık türü olduğu öne sürülmektedir. Morrow bağlılık türlerinin sonuç değişkenler olarak işten ayrılma niyeti, devamsızlık ve işten ayrılma davranışı ile olan ilişkisinde işe bağlılığı, grup bağlılığı ile birlikte ara değişken olarak ele almaktadır. Bu da işe bağlılığın, işe ilişkin sonuçlarla ilişkisinin diğer bağlılık türlerine göre daha fazla olduğunu ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda modelde, örgütsel bağlılık, mesleki bağlılık ve çalışmaya bağlılık, ardından işe bağlılık ve grup bağlılığı yerleştirilmekte, uygun iş ortamları ile işe bağlılık ve grup bağlılığı sağlanamamışsa işten ayrılma niyeti, devamsızlık ve işten ayrılma davranışının gerçekleşeceği önerilmektedir. Ancak modele Cohen'in yaptığı katkı ile işten ayrılma niyeti, işe bağlılık ile devamsızlık ve işten ayrılma davranışı arasındaki ilişkide aracı değişken olarak yerleştirilmektedir. Araştırma sonucunda yapılan testlerle Randall ve Cote modeli desteklenmiş, işe bağlılığın diğer bağlılık türleri arasında aracılık etkisinin kilit bir önemde olduğu ortaya konulmuştur. Sonuç olarak pozitif iş deneyimlerine sahip olarak işlerine bağlı olan bireyler bu durumu örgütlerine ve mesleklerine yükleyecek, böylece bağlılık düzeyleri artacak, bu bağlanma da işten ayrılma niyetlerini, sonrasında da fiilen işten ayrılmalarını azaltacaktır (Cohen,2000:412-413).

Blau ve Boal (1987,1989) örgütsel bağlılık ve işe bağlılığı birlikte ele alarak bu iki değişkenin farklı kombinasyonlarının işe devamsızlık ve işten ayrılma konusunda farklı sonuçları olduğunu öne sürmüşlerdir. Yazarlar işe bağlılık ve örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olanlar, işe bağlılık düzeyi yüksek örgütsel bağlılık düzeyi düşük olanlar, işe bağlılığı düşük örgütsel bağlılığı yüksek olanlar ve hem işe bağlılığı hem de örgütsel bağlılığı düşük olanlar şeklinde dördü bir ayırım yaparak, bu gruptaki çalışanları yıldızlar, yalnız kurtlar, şirket vatandaşları ve kayıtsızlar şeklinde isimlendirmişlerdir.

Konuya ilişkin yapılan görgül çalışmalar incelendiğinde işe bağlılığın örgütsel bağlılıkla birlikte, işten ayrılma ve işe gelmeme konusunda belirleyici olduğu görülmektedir (Blau ve Boal,1987:297). Bir başka çalışmada işe bağlılığın işten ayrılma niyeti ile negatif ilişki içerisinde olduğu belirlenmiştir (Sjöberg ve Sverke,2000:247). İşe bağlılık işten ayrılma davranışı ile de doğrudan ilişkilidir (Blau ve Boel,1987:288). İncelenen literatür bulguları çerçevesinde aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H₇: Çalışanların işe bağlılık düzeyleri ile işten ayrılma niyeti düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Araştırmalar örgütsel bağlılığın, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini ortaya koymaktadır (Jackson ve diğ.1986;

Maslach ve Jackson,1984). Bu sonuç, bağlılık türleri arasındaki ilişkilere yönelik modeller çerçevesinde ele alındığında, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinde işe bağlılığın aracılık etkisinin olabileceği düşüncesini akla getirmektedir.

Buraya kadar incelenen tüm çalışmalarla birlikte ele alındığında, tükenmişliğin sonuçları olarak, kuruma ve işe ilginin kaybı, yaratıcılığın kaybı, işte doyumsuzluk yaşama, performans düşüşleri ve mesleki başarıda azalma, işte idealizmin kaybı düşünüldüğünde tükenmişliğin işe bağlılığı azaltacağı, sonrasında işten ayrılma niyetinin artacağı beklenen bir sonuç olacaktır. Tükenmişlik alt boyutları çerçevesinde düşünüldüğünde çalışanlar duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi yaşamakta, bu nedenle işe bağlılıkları azalmakta ve sonrasında işten ayrılma niyeti oluşmaktadır. Tüm bu açıklamalar ve verilen kavramsal süreç çerçevesinde işe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık rolüne ilişkin olarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H₈: Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiye işe bağlılık aracılık etmektedir.

H₉: Çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiye işe bağlılık aracılık etmektedir.

H₁₀: Çalışanların kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiye işe bağlılık aracılık etmektedir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. Araştırmanın Deseni

Çalışma, nicel yöntemle gerçekleştirilen açıklayıcı amaçlı ilişkisel bir araştırmadır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma yoğun bir çalışma ortamında faaliyet gösteren aracı kuruluşlarda yatırım uzmanı olarak görev yapan personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Sermaye Piyasası Kanunu'nda aracı kuruluşlar, aracı kurum ve bankalar olarak tanımlanmıştır. Aracı kuruluşlarda çalışan personelin görevleri arasında, sermaye piyasası araçlarının kendi nam ve hesabına, başkası nam ve hesabına, kendi namına başkası hesabına ticari amaçla alım satımı, yatırım danışmanlığı, portföy yöneticiliği gibi faaliyetler yer almaktadır (http://www.spk.gov.tr/mevzuat/html/Bolum_4/4_1_3_1_SeriV_No46.htm). Özellikle ekonomik dalgalanmalar ve krizlerin sık yaşandığı günümüz koşullarında finans sektöründe çalışanların hem işin doğasından kaynaklanan görev ve sorumlulukların güçlüğü hem de sektörün kendine özgü sorunları nedeni ile tükenmişlik yaşamaları beklenmektedir.

Araştırma Ankara merkezinde faaliyet gösteren aracı kuruluşlarda çalışan personel üzerinde yapılmıştır. Ankara'da yer alan aracı kurum ve bankaların adreslerine "Sermaye Piyasası Kurulu" internet sitesinden yararlanılarak ulaşılmıştır (<http://www.spk.gov.tr/apps/afd/adres.aspx>

çalışanlar (çalışanlar). Türkiye genelinde var olan 86 aracı kuruluştan Ankara’da faaliyet gösteren 27 aracı kurum ve yine Ankara’daki 3 bankanın yatırım şirketlerinde (Türkiye Vakıflar Bankası, Şekerbank ve T.C. Ziraat Bankası) çalışan yatırım uzmanları bu araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Örnekleme yer alan 4 aracı kurum anket yapmayı reddetmiştir. Araştırma verileri bu kuruluşlarda görev alan ve anket yapmayı kabul eden 80 yatırım uzmanından elde edilmiştir.

2.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada tükenmişlik düzeyini belirlemek amacıyla Maslach ve Jackson’ın (1981) geliştirmiş olduğu ve bu alanda yaygın olarak kullanılan “Maslach Tükenmişlik Envanteri” kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçesi Ergin (1993) tarafından hazırlanarak geçerlik ve güvenirlik çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada Ergin (1993)’ in ölçeği temel alınmakla birlikte ölçekte bazı uyarlamalar yapılmış, bu uyarlamalardan sonra araştırma ölçeği için bir ön test gerçekleştirilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği *duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi* olmak üzere kavramın 3 alt boyutunu ölçmek amacıyla geliştirilen 5’li Likert tipi 22 sorudan oluşan bir ölçektir. Sorularda katılımcıların ifadeleri hissetme sıklıkları (1) her zaman ile (5) hiç arasında değişecek biçimde puanlanmaktadır. Tükenmişliğin alt boyutları arasındaki kavramsal farklar nedeniyle tek bir tükenmişlik puanı yerine üç ayrı alt boyut çerçevesinde tükenmişlik düzeyi belirlenmektedir. Ölçeğin ilk 9 sorusu duygusal tükenme, 10–17. sorular kişisel başarıda düşme hissi, 18–22. sorular ise duyarsızlaşma düzeyini belirlemektedir. Orijinal ölçekte kişisel başarıda düşme hissini ölçen sorular ters anlam içermekte, dolayısı ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı belirlemek üzere sorulara verilen cevaplarda skor ne kadar düşükse, kişisel başarıda düşme hissinde ise skor ne kadar yüksekse tükenmişlik düzeyi de o ölçüde yüksek olmaktadır. Ancak bu çalışmada, ters anlam içeren sorular veri analizi aşamasında diğerleri ile benzerlik olması açısından ters kodlanmıştır. Böylece tükenmişliğin her üç boyutunda da skor ne kadar düşükse tükenmişlik de o ölçüde artmaktadır.

İşe bağlılık düzeyi Kanungo (1982)’nun geliştirdiği, Çakır(2001:214)’ın Türkçeye uyarladığı “İşe Bağlılık Ölçeği” ile ölçülmüştür. Ölçekte Likert tipi (1) her zaman, (5) hiç arasında değişen 10 soru yer almaktadır. Ölçeğin 2. ve 7. soruları değerlendirilmede içerdiği ters anlam doğrultusunda dikkate alınmakta, elde edilen sonuçlara göre skor ne kadar yüksekse işe bağlılık düzeyi de o ölçüde düşük olmaktadır.

İşten ayrılma niyeti Mowday ve diğ. (1984:83)’nin oluşturduğu 5’li Likert tipi 1 soru ile ölçülmüştür.

Çalışmada aracı kuruluşlarda çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, meslekte çalışma süresi ve kurumda çalışma süresine ilişkin bilgileri belirlemeye dönük sorular da yer almaktadır.

Araştırma ölçeklerine ilişkin iç tutarlılık Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı sonuçları,

- Duygusal tükenme alt ölçeği ($\alpha = 0,89$)
- Duyarsızlaşma alt ölçeği ($\alpha = 0,84$)
- Kişisel başarıda düşme hissi alt ölçeği ($\alpha = 0,77$)
- İşe bağlılık ölçeği ($\alpha = 0,85$)

olarak belirlenmiştir.

Ergin (1993) üç boyuta ait güvenilirlik katsayılarını duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.65 ve kişisel başarı hissi için 0.72 olarak belirtmiştir. Çam ise çalışmasında duygusal tükenme 0.90, duyarsızlaşma 0.79 ve kişisel başarıda düşme hissi için 0.71 güvenilirlik katsayılarını elde etmiştir.

2.4. Araştırmanın kısıtları

Araştırma tükenmişlik boyutlarının birbirini takip eden süreçler olduğu varsayımı dikkate alınmaksızın tasarlanmıştır. Araştırma, iş tipi olarak yalnızca yatırım uzmanlığını içermekte, dolayısı ile yalnızca bir meslek kategorisi ve bir ülkedeki çalışma sonuçlarını kapsamaktadır.

2.5. Verilerin Toplanması ve Analizi

Aracı kurumların bulunduğu bölgelere göre Ulus, Kızılay ve Çankaya olmak üzere 3 bölgeye ayrılarak bu bölgelerde yer alan toplam 27 aracı kuruluşun tamamı ziyaret edilerek araştırma anketleri uygulanmıştır. Elde edilen veriler istatistik paket programı yardımı ile analiz edilerek öncelikle sıklık, yüzde ve ortalamalar hesaplanmıştır. Sonrasında araştırma hipotezlerini test edebilmek için Pearson korelasyon analizi ve çoklu doğrusal regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1. Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan yatırım uzmanlarının demografik özellikleri Tablo1.de yer almaktadır. Katılımcıların %50'si kadın, %50'si erkek olup, cinsiyet açısından dengeli bir dağılım gözlenmektedir. Araştırma verilerinin elde edildiği çalışanların % 48.8'i 22-29 yaş, %37,5'i 30-37 yaş aralığında yer almaktadır. Yatırım uzmanlarının eğitim düzeylerine bakıldığında %74.7'sinin lisans, %16.5'inin yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Doktora eğitimi alan uzmanların oranı % 2.5 iken %6.3'lük bir kesim lise mezunudur. Meslekte çalışma süresi açısından değerlendirildiğinde katılımcıların % 8.8'inin 1 yıldan az bir süredir bu işi yapmakta olduğu görülmektedir. 1-5 yıldır bu meslekte çalışanlar %41.3, 6-10 yıldır çalışanlar %30, 11-15 yıldır çalışanlar %16.3, 16-20 yıldır çalışanlar ise %2.5 oranındadır. Kurumda çalışma süresi açısından dağılım incelendiğinde 1

yıldan az bir süredir çalışanlar %17.7, 1-5 yıldır çalışanlar %53.2, 6-10 yıldır çalışanlar %20.3, 11-15 yıldır aynı kurumda çalışanlar ise %6.3 ile temsil edilmektedir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Aracı Kurum Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Demografik özellikler		Sıklık	%
Cinsiyet	Kadın	40	50.0
	Erkek	40	50.0
Yaş	22-29	39	48.8
	30-37	30	37.5
	38-45	10	12.5
	46 ve üzeri	1	1.3
Eğitim	Lise	5	6.3
	Lisans	59	74.7
	Yüksek lisans	13	16.5
	Doktora	2	2.5
Meslekte çalışma süresi	1 yıldan az	7	8.8
	1-5 yıl	33	41.3
	6-10 yıl	24	30.0
	11-15 yıl	13	16.3
	16-20 yıl	2	2.5
Kurumda çalışma süresi	20 ve üzeri	1	1.3
	1 yıldan az	14	17.7
	1-5 yıl	42	53.2
	6-10 yıl	16	20.3
	11-15 yıl	5	6.3
	16-20 yıl	1	1.3
	20 ve üzeri	1	1.3

Araştırmaya katılan yatırım uzmanlarının tükenmişlik düzeyine ilişkin duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşme hissini belirleyen alt ölçekler ile işe bağlılık düzeyleri ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin ortalama puanları, standart sapma değerleri ve değişkenler arasındaki korelasyonlar Tablo2. de yer almaktadır.

Tablo 2: Tükenmişliğin Alt Boyutları, İşe Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişken	M	SD	1	2	3	4	5
1. Duygusal Tükenmişlik	3,74	0,79	1,00				
2. Duyarsızlaşma	3,64	0,77	0,54*	1,00			
3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi	3,78	0,63	0,48*	0,38*	1,00		
4. İşe Bağlılık	2,46	0,75	-0,63*	-0,29*	-0,66*	1,00	
5. İşten Ayrılma Niyeti	3,97	0,98	0,34*	0,29	0,37*	-0,50*	1,00

* p<0,01

Tablo 2. de yer alan korelasyonlar doğrultusunda, tükenmişlik düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere bakıldığında tükenmişlik düzeyinin bir alt boyutu olan duygusal tükenmişlik düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı görülmektedir ($r = 0.34, p < 0,01$). Bu sonuca göre aracı kurum çalışanlarında duygusal tükenmişlik düzeyi arttıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır. Duyarsızlaşma düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler açısından yapılan korelasyon analizleri bu iki değişken arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır ($r = 0.29, p < 0,01$). İlişki zayıf olmasına karşın istatistiksel olarak anlamlıdır. Kişisel başarıda düşme hissi ile işten ayrılma niyeti ilişkisine bakıldığında, tükenmişlik düzeyinin üç boyutu arasında en yüksek ilişkinin bu boyutta olduğu gözlenmektedir ($r = 0.37, p < 0,01$). Buna göre kişisel başarıda düşme hissi arttıkça işten ayrılma niyeti de yüksek olmaktadır. Bu bulgular sonucunda H_1, H_2 ve H_3 hipotezleri desteklenmektedir.

Tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasındaki ilişkilere bakıldığında duygusal tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında negatif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = -0.63, p < 0,01$). Buna göre aracı kurum çalışanlarında duygusal tükenmişlik düzeyi arttıkça işe bağlılık düzeyi belirgin bir şekilde düşmektedir. Tükenmişlik düzeyinin diğer bir boyutu olan duyarsızlaşma ile işe bağlılık arasındaki ilişkilere bakıldığında iki değişken arasında negatif yönde bir ilişki belirlenmiştir ($r = -0.29, p < 0,01$). Kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık ilişkisi incelendiğinden ise, kişisel başarıda düşme hissi arttıkça işe bağlılık düzeyi düşmektedir ($r = -0.66, p < 0,01$). Bu çerçevede H_4, H_5 ve H_6 hipotezlerinin desteklendiği görülmektedir.

İşe bağlılık düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye ilişkin olarak oluşturulan H_7 hipotezi, iki kavram arasındaki ilişkinin $r = -0.50$ ($p < 0,01$) olarak belirlenmesi ile desteklenmiştir. Bundan sonraki kısımda tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde, işe bağlılığın aracılık etkisini belirlemek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına yer verilecektir.

3.2. Aracılık İlişkilerinin Testine Yönelik Olarak Gerçekleştirilen Çoklu Doğrusal Regresyon Analizlerine İlişkin Bulgular

İki değişken arasındaki ilişkinin üçüncü bir değişken tarafından sağlandığı durum aracılık ilişkisi olarak ifade edilmekte, değişkenler arasında aracılık ilişkisinin varlığından söz edebilmek için dört koşulun sağlanması gerekmektedir. Bu koşullar bağımsız değişken ile bağımlı değişken, bağımsız değişken ile aracı değişken ve aracı değişken ile bağımlı değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunması olarak sıralanabilmektedir. Aracı değişkenin etkisi kontrol edildiğinde bağımsız değişken ve bağımlı değişken arasındaki ilişkide düşüş olması kısmi aracılık, bu ilişkinin tamamen ortadan kalkması diğer bir ifade ile istatistiksel olarak anlamlı çıkmaması durumu ise tam aracılık ilişkisi olarak ifade edilmektedir. Tam aracılık durumunda iki değişken arasında tek ve önemli bir aracı değişkenin, kısmi aracılık durumunda ise birden fazla aracı değişkenin var olması söz konusudur. Ancak bağımsız ve bağımlı değişken arasındaki ilişkilerin

azalması ya da ortadan kalkmasının istatistiksel olarak test edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla Sobel testi kullanılmakta, bu test yardımı ile hesaplanan z değerinin anlamlığına bakmak gerekmektedir (Baron ve Kenny,1986:1176–1177; Şimşek,2007).

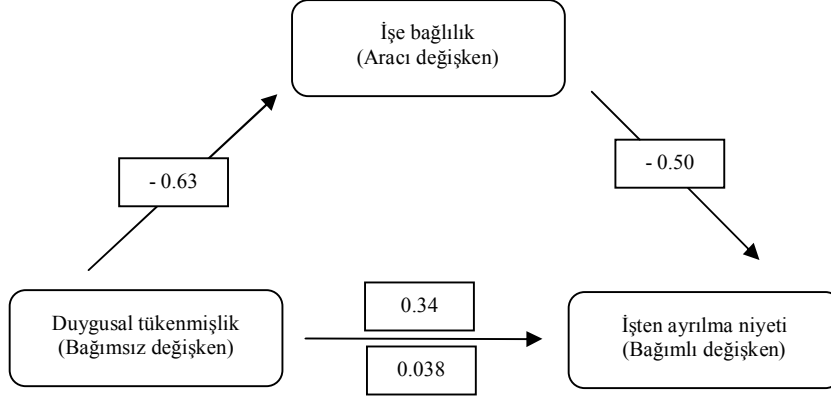
Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde işe bağlılığın aracılık etkisini test etmek amacıyla üç aşamadan oluşan çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 3). Öncelikle tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın aracılık etkisi belirlenmiştir.

Tablo 3: Duygusal Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracılık Etkisinin Yordanmasına İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	St. Hata	β	T	p	R2
1. İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal Tükenmişlik						
Sabit		2.376	0.515	-	4.615	0.000	0.117
Duygusal Tükenmişlik		0.425	0.134	0.342	3.173	0.002	
2. İşe Bağlılık	Duygusal Tükenmişlik						
Sabit		4.739	0.323	-	14.690	0.000	0.402
Duygusal Tükenmişlik		-0.605	0.084	-0.634	-7.202	0.000	
3. İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti ve İşe Bağlılık						
Sabit		5.338	0.932	-	5.727	0.000	0.253
Duygusal tükenmişlik		4.668	0.161	0.038	0.291	0.772	
İşe bağlılık		-0.624	0.169	-0.478	-3.698	0.000	

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre elde edilen üç regresyon eşitliği aşağıda yer almaktadır:

1. İşten Ayrılma niyeti = 2.376 + 0.425 Duygusal Tükenmişlik
2. İşe Bağlılık = 4.739 – 0.605 Duygusal Tükenmişlik
3. İşten Ayrılma Niyeti = 5.338 + 4.668 Duygusal Tükenmişlik – 0.624 İşe Bağlılık



Şekil 1: Duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide işe bağlılığın aracılık etkisi

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki $r = 0.34$ iken, işe bağlılığın etkisi kontrol edildiğinde $r = 0.038$ 'e düştüğü ve ilişkinin istatistiksel olarak anlamsız hale geldiği gözlenmektedir (Şekil 1). Bu düşüşün anlamlılığını test etmek için Sobel testi ile hesaplanan z değerine bakılmış, z değeri 3.28 ($p < 0.05$) olarak belirlenmiştir. Z değerinin istatistiksel olarak anlamlı çıkması H_0 hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.

Tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın aracılık etkisini belirlemek amacıyla yine üç aşamalı regresyon uygulanmıştır (Tablo 4).

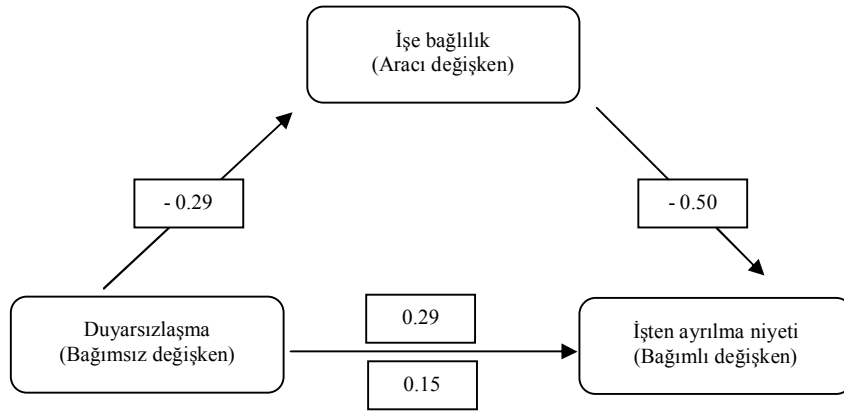
Tablo 4: Duyarsızlaşma ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracılık Etkisinin Yordanmasına İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	St. Hata	β	T	p	R2
1. İşten Ayrılma Niyeti	Duyarsızlaşma						
	Sabit	2.629	0.515	-	5.101	0.000	0.086
	Duyarsızlaşma	0.369	0.138	0.293	2.668	0.009	
2. İşe Bağlılık	Duyarsızlaşma						
	Sabit	3.508	0.393	-	8.933	0.000	0.087
	Duyarsızlaşma	-0.286	0.105	-0.296	-2.716	0.008	
3. İşten Ayrılma Niyeti	Duyarsızlaşma ve İşe Bağlılık						
	Sabit	4.711	0.659	-	7.150	0.000	0.275
	Duyarsızlaşma	0.200	0.130	0.159	1.542	0.127	
	İşe bağlılık	-0.594	0.134	-0.456	-4.431	0.000	

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre elde edilen üç regresyon eşitliği aşağıda yer almaktadır:

1. İşten Ayrılma niyeti = $2.629 + 0.369$ Duyarsızlaşma
2. İşe Bağlılık = $3.508 - 0.286$ Duyarsızlaşma
3. İşten Ayrılma Niyeti = $4.711 + 0.200$ Duyarsızlaşma – 0.594 İşe Bağlılık

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide işe bağlılığın aracılık etkisini test etmek üzere gerçekleştirilen çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları, duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin $r = 0.29$ olduğunu, ancak işe bağlılığın etkisi kontrol edildiğinde ilişkinin $r = 0.15$ 'e düşerek istatistiksel olarak anlamsız hale geldiğini ortaya koymaktadır. Bu düşüşe ilişkin olarak Sobel testi yardımı ile hesaplanan z değeri 2.32 ($p < 0.05$) olarak bulunmuş ve H9 hipotezi desteklenmiştir.



Şekil 2: Duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide işe bağlılığın aracılık etkisi

Son olarak Tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıda düşme hissi ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın aracılık etkisini belirlemek amacıyla üç aşamalı regresyon uygulanmıştır (Tablo 5).

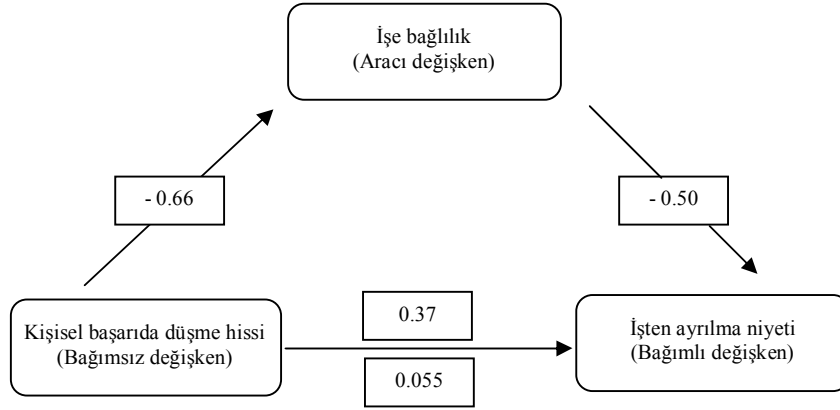
Tablo 5: Kişisel Başarıda Düşme Hissi ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracılık Etkisinin Yordanmasına İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	St. Hata	β	T	p	R2
1. İşten Ayrılma Niyeti	Kişisel Başarıda Düşme Hissi						
Sabit		1.773	0.643	-	2.755	0.007	0.137
Kişisel başarıda düşme hissi		0.584	0.168	0.370	3.468	0.001	
2. İşe Bağlılık	Kişisel Başarıda Düşme Hissi						
Sabit		5.461	0.385	-	14.181	0.000	0.447
Kişisel başarıda düşme hissi		-0.792	0.100	-0.669	-7.889	0.000	
3. İşten Ayrılma Niyeti	Kişisel Başarıda Düşme Hissi ve İşe Bağlılık						
Sabit		5.144	1.152	-	4.467	0.000	0.254
Kişisel başarıda düşme hissi		8.673	0.214	0.055	0.405	0.687	
İşe bağlılık		-0.606	0.177	-0.465	-3.435	0.001	

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre elde edilen üç regresyon eşitliği aşağıda yer almaktadır:

1. İşten Ayrılma niyeti = 1.773 + 0.584 Kişisel Başarıda Düşme Hissi
2. İşe Bağlılık = 5.461 – 0.792 Kişisel Başarıda Düşme Hissi
3. İşten Ayrılma Niyeti = 5.144 + 8.673 Kişisel Başarıda Düşme Hissi– 0.606 İşe Bağlılık

Tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki $r = 0.37$ olarak gözlenmektedir. Çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları, bu ilişkinin işe bağlılık aracılığı ile gerçekleştiğini, işe bağlılığın etkisi kontrol edildiğinde $r = 0.055$ 'e düşerek istatistiksel olarak anlamsız hale geldiğini göstermektedir. Söz konusu azalmanın anlamlılığı için Sobel testi ile z değerine bakılmış, z değeri 3.14 ($p < 0.05$) olarak bulunmuştur. İstatistiksel olarak anlamlı olan z değeri H_{10} hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.



Şekil 3: Kişisel başarıda düşme hissi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide işe bağlılığın aracılık etkisi

Sonuç olarak yapılan çoklu doğrusal regresyon analizleri, tükenmişliğin her üç boyutunun işten ayrılma niyeti ile olan ilişkisinin işe bağlılık aracılığı ile gerçekleştiğini, değişkenler arasında tam aracılık ilişkisinin olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çerçevede araştırma hipotezleri desteklenerek kabul edilmiştir. Çalışmanın bundan sonraki kısmında araştırma sonuçlarına ilişkin değerlendirmeler ve gelecekteki çalışmalar için öneriler sunulacaktır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Örgütsel davranış alanında işe yönelik tutumlar ve işten ayrılmaya ilişkin niyet ve davranışlar önemli bir inceleme alanı olarak araştırmacıların ilgisini çekmektedir. İşten ayrılma niyeti, devamsızlık ve fiilen işten ayrılma konusunda önemli bir ara değişken olarak literatürde yer almaktadır (Cohen 2000). Tükenmişlik ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyutu ile işe yönelik sonuç değişkenlere etkisi nedeniyle tartışılan bir kavramdır. Bu çalışmada, tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin nedenleri üzerinde durulmuş, kişinin kendilik değeri ve özsaygısı çerçevesinde işine verdiği değer ve önem derecesi, diğer bir ifade ile psikolojik olarak kendisini işiyle tanımlama ve işteki faaliyetlere katılma derecesi olarak ifade edilen bir kavram olan işe bağlılığın bu ilişkideki aracılık etkisi ortaya konulmuştur. Çalışma iş koşulları nedeni ile hizmet sektöründe yer alan yatırım uzmanları üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada öncelikle tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki belirlenmiş, her üç boyutun da işten ayrılma niyetini artırdığı ortaya konulmuştur. Araştırma sonuçları literatür bulguları ile örtüşmekte (Jackson ve Maslach, 1982, Lazaro ve diğ.,1984; Jackson ve diğ.1986, Maslach ve Schaufeli,1993:8; ; Singh ve diğ.1994:563; Weisberg,1994:4)

bireyin hissettiği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi bireyin zihninde işten ayrılma düşüncesinin doğmasına yol açmaktadır.

Araştırmanın bundan sonraki kısmında tükenmişlik ile işe bağlılık arasındaki korelasyona bakılmış, özellikle duygusal tükenmişlik ve kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık arasında ters yönde ve güçlü sayılabilecek bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ile işe bağlılık arasında ise nispeten düşük ve yine ters yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Literatürde tükenmişlik konusundaki çalışmalar incelendiğinde işe bağlılık ile ilişkisi açısından doğrudan bir çalışma olmadığı gözlenmekte, ancak kavramsal süreç bizi hangi kavramın önce gerçekleştiği diğer bir ifade ile önce tükenmişliğin yaşanarak mı işe bağlılığın azaldığı, ya da önce işe bağlılığın azaldığı sonrasında tükenmişliğin oluştuğu mu sorularına getirmektedir. Bireyin işine karşı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi içerisinde olmasının işe bağlılığını, tanımdan hareketle kendisini işi ile ifade etmesini, işini benliğinin ve özsaygısının bir parçası haline getirmesini ve işe katılmasını azaltacağı düşünülmektedir. Çalışmaya bağlılıktan farklı olarak işe bağlılığın, iş koşulları ve iş ile ilgili deneyimler sonucunda bireyin ihtiyaçlarını doyurması çerçevesinde ele alınması (Cohen,2000:390; Çakır,2001:43) bu düşünüşe dayanak oluşturmaktadır. Ancak, tükenmişliğin içsel boyutu olan duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşme hissini işe bağlılık düzeyi ile ilişkisinin, tükenmişliğin bireyler arası ilişkilere yansıyan boyutu olarak duyarsızlaşma ile olan ilişkisine göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çalışmada ortaya konulan bir diğer ilişki işe bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisidir. Araştırma bulguları işe bağlılık azaldıkça işten ayrılma niyetinin de arttığını ortaya koymakta, sonuçlar literatür bulguları ile (Blau ve Boal,1987:297, Sjöberg ve Sverke,2000:247) paralellik göstermektedir.

Araştırmada işe bağlılığın, tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ile işten ayrılma niyeti ilişkisine tam aracılık etkisinin olduğu ortaya konulmuştur. Tükenmişliğin her bir boyutu açısından sonuçlar tek tek ele alındığında, bireyin öncelikle işi nedeni ile duygusal tükenmişlik yaşadığı, yoğun bir biçimde enerji eksikliği, yorgunluk ve duygusal yönden kendini yıpranmış hissettiği, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığı, gerginlik ve engellenmişlik hissettiği, bu duygular sonucunda işe bağlılığın azaldığı ve işten ayrılma niyetinin arttığı söylenebilecektir. Duyarsızlaşma açısından ise, kişinin hizmet sunduğu kişilere karşı birer insan yerine nesne gibi davranırken, hem hizmet sunulan kişilere hem de çalışılan kuruma karşı mesafeli, umursamaz, alaycı, küçümseyen, katı ve duygusuz bir tutum içerisinde girmesi, sonrasında işe bağlılığının azalarak işten ayrılmaya niyet etmesi söz konusu olmaktadır. Tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi açısından ise söz konusu aracılık ilişkisi çerçevesinde, birey kendisine ilişkin olumsuz bir değerlendirme içerisinde girmekte, işinde bir ilerleme kaydetmediğini hatta gerilediğini, ne kadar çaba harcarsa harcasın bir işe yaramadığını ve genel olarak başarısız bir birey

olduğunu düşünmekte, bu düşünceler sonrasında işe bağlılığı azalarak işten ayrılmaya niyetlenmektedir.

Araştırma sonucunda tükenmişlik, işe bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde tükenmişliğin her bir boyutu bağımsız olarak ele alınmıştır. Ancak literatürde tartışmalı bir konu da tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkilerin nasıl olduğu yönündedir (Maslach,1986, 2003; Cordes ve diğ.,1993; Lee ve Ashford,1996; Cordes ve diğ.,1997; Golembievski ve diğ.,1993). Bundan sonraki çalışmalarda tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiler de modele dahil edilerek bir araştırma tasarımı gerçekleştirilmesi önerilebilecektir. Gelecek çalışmalarda stres, roller ve iş özelliklerinden kaynaklanan değişkenler de modele dahil edilerek aşamalı bir biçimde değişkenler arası etkileşimlerin ortaya konulabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti için işe bağlılık aracı değişken olarak düşünülmüş, diğer bağlılık türleri dikkate alınmamıştır. Literatürde örgütsel bağlılığın da işe bağlılıkla etkileşim içerisinde olduğu belirtilmekte (Cohen,2000), bundan sonraki çalışmalarda örgütsel bağlılığın da yer alacağı bir modelin açıklayıcılığı artıracağı düşünülmektedir.

İşle ilgili sonuç değişkenlerin nedenlerinin ve dinamiklerinin bilinmesi, olası olumsuz etkilerini ortadan kaldırma konusunda yöneticilere yardımcı olacaktır. Bu doğrultuda yöneticilerin tükenmişliğe neden olan unsurları da dikkate alarak, işin yeniden tasarlanması, iş genişletme ve iş zenginleştirme gibi yöntemler yardımı ile bu olumsuzlukları ortadan kaldıracakları düşünülmektedir. Budak ve Sürgevil (2005:102–103) akademisyenler üzerinde yaptıkları bir çalışmada duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş yükü, bireyin değerleri ile örgüt değerlerinin uyumu ve bireyin işi üzerinde sahip olduğu seçim yapma, karar verme ve sorun çözme olanaklarını ifade eden kontrolün, kişisel başarıda düşme hissinde ise ödüllendirme ve kontrolün etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Örgütlerdeki uygulamalar ve bireylerin bu uygulamalara ilişkin algılamaları da bu doğrultuda önem arz etmekte, insan kaynakları uygulamaları ile tükenmişliği azaltacak önlemlerin gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

Unutulmamalıdır ki işten ayrılma niyetine sahip olmak işten ayrılma gerçekleşmeye de ayrılmak istemek ancak o işte kalmak zorunda olmak, hem birey hem de örgüt için işi bırakmaktan çok daha yıkıcı sonuçlara sahip bir durum olarak değerlendirilmelidir.

Çalışmanın uygulama alanı düşünüldüğünde, gelecekte farklı meslek grupları, sektörler ve ülkelerde yapılacak çalışmalar değişkenler arası ilişkiyi ortaya koyma konusunda daha fazla bilgi sağlayacaktır. Çalışmanın genellenebilirliği Ankara ili ile sınırlıdır, bu nedenle çalışmanın farklı örneklem grupları için de tekrarlanması genellenebilirliğini artıracaktır.

KAYNAKÇA

1. Baron,R.,M. ve Kenny,D.A. (1986) “The moderaor-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and

- statistical considerations”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol.51, No.6, 1173-1182.
2. Blau, G.J. ve Boal, K.B. (1987) “Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism” **Academy of Management Review**, Vol.12, No.2, 288–300.
 3. Blau ,G.J. ve Boal, K.B. (1989) “Using job involvement and organizational commitment interactively to predict turnover”, **Journal of Management**, Vol.15,No.1, 115-127.
 4. Buick, I. ve Thomas, M. (2001) “Why do middle managers in hotels burn out? ”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 13 (6), 304–309.
 5. Chusmir,L.H. (1982) “Job commitment and the organizational women”, **Academy of Management Review**, Vol.7, No.4, 595-602.
 6. Cohen,A.(2000) “The relationship between commitment forms and work outcomes:A comparison of three models”, **Human Relations**, Vol.53 (3), 387-417.
 7. Cordes, C.L. ve Dougherty, T.W. (1993), “A review and in integration of research on job burnout”, **Academy of Management Review**, Vol.18, No.4, 621–656.
 8. Cordes, C. L., Dougherty, T.W. ve Blum, M. (1997) “Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol.18, 685-701.
 9. Çakır, Ö.(2001) **İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
 10. Çam, O. (1993) “Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması”, **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, R. Bayraktar ve D. Dağ (Der.), 22-25 Eylül 1992, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 155-160, Ankara.
 11. Çimen, M. (2000). “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı.
 12. Çimen,M. ve C. Ergin. (2001). Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi”, **Gülhane Tıp Dergisi**, 43 (2), 169–176.
 13. Daley, M.R. (1979), ”Burnout: Smoldering problem in protective services”, **Social Work**, September, 375–379.
 14. Dervişoğlu, G. (2000), “The role of certain demographic variables, burnout and stress on job satisfaction”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans

Tezi, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, The Department of Educational Sciences.

15. Ergin, C. (1993), “Doktor ve hemsirelerde tukenmislik ve Maslach Tukenmislik Ölçeğinin uyarlanması”, R. Bayraktar ve D. Dağ (Der.), **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, 22–25 Eylül 1992, Ankara: Turk Psikologlar Derneği Yayını, 143–154
16. Fogarty, T.J, Singh, J., Rhoads, G.K. ve Moore, R. K. (2000), “Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model”, **Behavioral Research in Accounting**, Vol.12, 32-67.
17. Friesen, D. ve Sarros, J.C. (1989) “Sources of burnout among educators”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol.10, No.2, April, 179-188.
18. Freudenberger, H.J. (1974) “ Staff burn-Out”, **Journal of Social Issues**, Vol.30, Number 1, 159–165.
19. Frone, M.R., Russell, M. Ve Cooper, M. L. (1995) “Job stressors, job involvement and employee health: A test of identity theory”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 68, 1-11.
20. Gmelch, W.H. ve Gates, G. (1998) “The impact of personal, professional and organizational characteristics on administrator burnout”, **Journal of Educational Administration**, Vol.36, No.2, 146–159.
21. Golembiewski, R.T., Boudreau, R., Goto, K. ve Murai, T. (1993) “Transnational perspectives on job burnout: replication of phase model results among Japanese respondents”, **The International Journal of Organizational Analysis**, Vol.1. No.1, 7-27.
22. Hakanen, J.J., Bakker, A.B. ve Schaufeli, W.B. (2006) “Burnout and work engagement among teachers”, **Journal of School Psychology**, 43, 495-513.
23. Jackson, S.E. ve Maslach, C. (1982), "After-effects of job-related stress: families as victims", **Journal of Occupational Behaviour**, Vol. 3, 63-77.
24. Jackson, S.E., Schwab, R.L. ve Schuler, R.S. (1986), "Toward an understanding of the burnout phenomenon", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 71, 630-40.
25. Kaçmaz, N. (2005) “Tükenmişlik (Burnout) sendromu” , **İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi**, Cilt.68, Sayı:1, 29-32.
26. Kanungo, R. (1982) “Measurement of job and work involvement”, **Journal of Applied Psychology**, Vol.3,p.
27. Lazaro, C., Shinn, M. ve Robinson, P.E. (1984), "Burnout, job performance and job withdrawal behavior", **Journal of Health and Human Resources Administration**, Vol. 7, 213-34.

28. Lambie,G.W. (2007), “The contribution of ego development level to burnout in school counselors: Implications for professional school counseling”, **Journal of Counseling & Development** , Vol.85, Winter, 82-88.
29. Low,G.S., Cravens,D.W., Grant, K. ve Moncrief, W.C., (2001) “Antecedents and consequences of salesperson burnout”, **European Journal of Marketing**, Vol.35, No.5/6, 587-611.
30. Lee, R.T. ve Ashforth, B.E. (1993), “A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol.14, No.1, 3-20.
31. Lee, T.W. ve Mowday, R.T. (1987) “Voluntarily leaving an organization:An empirical investigation of Steers and Mowday’s model of turnover”, **Academy of Management Journal**, Vol.30, No.4, 721-743.
32. Leiter, M.P. ve MASLACH,C. (1988), “The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol.9, 297–308.
33. Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981), “The measurement of experienced burnout”, **Journal of Occupational Behavior**, Vol.2, 99-113.
34. Maslach, C. ve Schaufeli, W.B. (1993) “Historical and conceptual development of burnout”, **Professional Burnout:Recent Developments in Theory and Research** içinde, Ed: Schaufeli,C., Maslach,C., Tadeusz,M., Taylor& Francis, Washington DC., s.1-16.
35. Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M. P. (2001) “Job burnout”, **Annual Reviews of Psychology**, 52, 397-422.
36. Maslach, C. (2003). “ Job burnout: New directions in research and intervention”, **Current Directions in Psychological Science**, Vol.12, Number.5, October, 189-192.
37. Montgomery, D. C., Blodgett, J. G. ve Barnes, J. H. (1996) “A model of financial securities salespersons’ job stress”, **The Journal of Services Marketing**, Vol.10, No.3, 21-38.
38. Morrow, P.C.(1983) Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment”, **Academy of Management Review**, 8, 486-500.
39. Mowday, R. T, Koberg, C. S. ve McArthur, A.W. (1984) “The psychology of the withdrawal proces: A cross-validated test of Mobley’s intermediate linkages model of turnover in two samples”, **Academy of management Journal**, Vol.27,No.1, 79-94.
40. Rabinowitz, S., Hall, D.T. ve Goodale, J.G. (1977) “Job scope and individual differences as predictors of job involvement: Independent and interactive”, **Academy of Management Journal**, Vol.20, No.2, 273-281.

41. Saleh, S.D. ve Hosek, J. (1976) “Job involvement: Concepts and measurements”, **The Academy of Management Journal**, Vol.19,No.2, 213-224.
42. Schaufeli, W.B. ve Bakker,A.B. (2004) “Job demands, job resources, amd their relationship with burnout and engagement: a multi sample study”, **Journal of Organizational Study**, 25,293-315.
43. Singh, J., Goolsby, J.R. ve Rhoads, G.K. (1994) “Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives”, **Journal of Marketing Research**, Vol.XXXI, November, 558-569.
44. Sjöberg, A. ve Sverke, M. (2000) “The interactive effect of job involvement and organizational commitment on job turnover revisited: A note on the mediating role of turnover intention”, **Scandinavian Journal of Psychology**, 41, 247-252.
45. Somers, M.J. ve Birnbaum, D. (1998) “Work-related commitment and job performance:it’s also the nature of the performance that counts”, **Journal of Organizational Behavior**,19, 621-634.
46. Stone-Romero, E.F. (2005) **Blackwell Encyclopedic Dictionary of Human Resource Management**, Blackwell Publishing, Oxford,UK.
47. Sweeney, J. T. ve Summers, S. L. (2002). “ The effect of the busy season workload on public accountants’ job burnout”, **Behavioral Research In Accounting**, 14, 223-245.
48. Şimşek,Ö.M. (2007) **Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları**, Ekinoks, Ankara.
49. Tepeci, M. ve Birdir, K. (2005), “Otel çalışanlarında tükenmişlik sendromu”, **11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, Afyon Kocatepe Üniversitesi, 22 Mayıs, Afyon, 958–972.
50. Weisberg, J. (1994) “Measuring workers’burnout and intention to leave”, **International Journal of Manpower**, Vol.15,No1, 4-14.