

TIBBİ SEKRETERLERİN TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK TUTUMLARINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA*

Mahmut AKBOLAT¹

Oğuz IŞIK²

Mevlüt KARADAĞ³

ÖZET

Bu araştırmanın amacı bir kamu hastanesinde görev yapan tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerinin, örgüte bağlılıklarının ve örgütten ayrılma niyetlerinin tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığını ortaya koymaktır. Çalışma Sakarya ilinde faaliyette bulunan bir kamu hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada tıbbi sekreter olarak görev yapan işgörenlerin zihinsel tükenmişlik düzeylerinin genelde düşük olduğu ve çalıştıkları kuruma bağlılıklarının olumlu olduğu tespit edilmiştir. Ancak, süreklilik boyutunda sekreterlerin bağlılıklarının daha düşük seviyelerde kaldığı tespit edilmiştir. Bunda istihdam biçimlerine göre gelir seviyelerindeki farklılıkların etkili olmaktadır.

Anahtar Kelimeler: tükenmişlik, örgütsel bağlılık, tıbbi sekreter

JEL Sınıflandırması: J24, M54

A RESEARCH ON THE ATTITUDES OF THE BURNOUT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF MEDICAL SECRETARIES

ABSTRACT

The main aim of this study is to find out burnout levels, and organizational commitment and intention to leave of medical secretaries that have been work in a state hospital according to descriptive characteristic to be differentiations or not. The findings indicate that generally mental burnout levels of secretaries are fallen and organizational commitments are advanced. However, continuance commitment's findings are fallen. Differentiations' form of employing and levels of revenue are affected this result.

Keywords: burnout, organizational commitment, medical secretaries

JEL Classification: J24, M54

* Çalışmanın bir bölümü 23 Ekim 2009 tarihinde 7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi'nde sunulmuştur.

¹ Öğr. Gör.Dr., Sakarya Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yükseokulu, makbolat@sakarya.edu.tr

² Öğr.Gör., Sakarya Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yükseokulu, oisik@sakarya.edu.tr

³ Uz. Sađ. Yz.,GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü, mkaradag75@yahoo.com

1. Giriş

Günümüz iş ortamında özellikle insanlarla yoğun iletişim içerisinde çalışan meslek gruplarında yoğun baskının sebep olduğu tükenmişlik söz konusu olabilmektedir. Bu sebeple, bu araştırmada, tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmasının beklediği bir örneklem olarak tıbbi sekreterler ele alınmıştır. Çalışma ile tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerinin, örgüte bağlılıklarının ve örgütten ayrılma niyetlerinin tanımlayıcı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak amaçlanmıştır.

Tükenmişlik, mesleki bir hastalık olarak, insanların duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve başkaları ile ilişkilerini kesme nedeniyle acı çektiği bir psikolojik durum olarak tanımlanmıştır (Barutçu ve Serinkan, 2008:545). Dolayısıyla tükenmişlik, yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen, fizyolojik, zihinsel ve duygusal alanlarda hissedilen bir durumdur. Tükenmişlikle ilgili olarak yapılan araştırmalarda, kişiler arası ilişkilerin, fazla iş yükünün ve kişinin stresle başa çıkamadaki başarısının tükenmişlikle alakalı olduğu görülmüştür (Tuğrul ve Çelik, 2002:2).

Örgütsel bağlılık, bireyin örgütle psikolojik bütünleşmesi ve özdeşleşmesine ilişkin bir kavramdır (Drummond, 2000:70). Bu bağlamda örgütsel bağlılık, “iş görenin çalıştığı örgüt ile özdeşleşerek, örgütün ilke, amaç ve değerlerini benimsemesinin, örgütsel kazançlar için çaba göstermesinin ve örgütte çalışmayı sürdürme isteğinin ölçüsü” olarak tanımlanabilir (Çöl, 2004).

Çalışmada tükenmişlik ve örgütten ayrılma ile ilgili literatür incelendikten sonra, örnek olarak seçilen hastanede tıbbi sekreter olarak çalışan işgörenlerin tükenmişlik ve örgütten ayrılma ile ilgili bulguları incelenecektir.

2. Literatür

2.1. Tükenmişlik

Tükenme (burnout) kavramı ilk defa 1974’te Freudenberger tarafından ortaya atılmış ve insanların aşırı çalışmaları sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamı taşıyan duygusal tükenme durumu olarak tanımlanmıştır (Kırılmaz vd., 2003:2). Daha sonraki yıllarda Maslach ve Jackson tükenmişliği duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç temel etmeni kullanarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenme kişinin ruhen yıpranma duygusu yaşamasını ifade ederken, duyarsızlaşma kişinin hizmet ettiği veya birlikte çalıştığı kişilere karşı olumsuz, katı ve anlayışsız olmasını ifade etmektedir. Kişisel başarı duygusunda veya beceride azalma ise kişinin yeterlilik ve başarıya ulaşma duygusunda azalmayı göstermektedir.

Tükenmişlik sendromu fiziksel, duygusal ve zihinsel bulgu ve belirtiler içerir. Fiziksel tükenmişlik belirtileri; kronik yorgunluk, güçsüzlük, enerji kaybı, yıpranma, hastalıklara daha hassas olma, sık baş ağrıları, bulantı, kas krampları, bel ağrısı, uy-

ku bozuklukları gibi değişik sorun ve yakınmaları içerir. Duygusal tükenmişlik bulguları depresif duygulanım, desteksiz, güvensiz hissetme, ümitsizlik, evde gerilim ve tartışma artışı, kızgınlık, sabırsızlık, huzursuzluk gibi negatif duygulanımlarda artış, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi pozitif duygulanımlarda azalma içermektedir. Zihinsel tükenmişlik bulguları doyumsuzluk, kendine, işine ve genel olarak yaşama karşı negatif tutumlar içerebilir. Sonuçta işi bırakma, savaçklama gibi davranışlar görülebilir (Ersoy vd., 2001). Özellikle insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarındaki çalışanlarda sıkça görülen tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasında oldukça etkili olan rol çatışması, rol belirsizliği ve kişinin aşırı sorumluluk yüklenmesi olarak sıralanabilecek üç durum vardır. Bunların dışında çalışma ortamıyla ilgili bazı problemler de strese ve kişinin yaptığı işte kendini mutsuz hissetmesine, dolayısıyla tükenmişliğine katkıda bulunabilir. Bu problemlerin başlıcaları şunlardır (Tuğrul ve Çelik, 2002:2; Iverson vd., 1998:3; Koyuncu, 2001:349):

- Aşırı iş yükü ve dinlenme zamanlarının az olması,
- Müşterilerin gereksinimlerinin finanssal, bürokratik ve idari nedenlerden dolayı karşılanamaması,
- Önderlerin yetersizliği, denetim yetersizliği ya da her ikisi,
- Yetersiz uzman eğitimi ve yönlendirme,
- Yaptığı işi kontrol etme ya da etkileme duygusundan yoksun olma,
- Çalışanlar arasında destek ve sosyal ilişkilerin olmaması,
- Aşırı zor ve yoğun iş ortamı,
- İşyerinde sosyal desteğin ve motivasyonun yetersizliği.

Tükenmişlik, örgüt ve birey açısından ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getireceği için önlenmesi gereken bir durum olarak kabul edilmektedir (Çokluk, 2003:110). Tükenmişliğin nedenleri, kişisel ve örgütsel olmak üzere iki başlıkta ele alınmaktadır. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, kişisel beklentiler, motivasyon, kişilik, performans, kişisel yaşamda karşılaşılan stresler, iş doyumu, informal ilişkiler yürüttüğü bireyler ve üstlerinden gördüğü destek gibi nedenler kişisel nedenler başlığı altında incelenmektedir. İşin niteliği, çalışılan örgüt tipi, haftalık çalışma süresi, örgütün özellikleri, iş yükü, iş gerilimi, rol belirsizliği, eğitim durumu, karara katılmama, örgüt içi ilişkiler, örgüt iklimi, ekonomik ve toplumsal nedenlerin ise tükenmişliğin örgütsel nedenleri olarak ele alındığı görülmektedir (Izgar, 2001:11).

Tükenmişlik ile ilgili olarak hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada, mesleki deneyim arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile baş etmenin kolaylaştığı, mesleklerini severek yapan hemşirelerde tükenmenin daha az yaşandığı ve ayrı-

ca hemşire sayısı ile kullanılan araç gerecin yeterli olduğu durumlarda da tükenme düzeyinin azaldığı saptanmıştır (Demir, 1999).

2.2. Örgüte Bağlılık ve Örgütten Ayrılma

Örgütsel bağlılık, çalışanların örgütsel amaçları gerçekleştirecek şekilde faaliyet göstermesi için yapılan normatif baskıların toplamını, örgüt için duyulan psikolojik ilgiyi, bireyi örgütte kalmaya zorlayan psikolojik ifadeyi kapsayan anlamları taşımaktadır (Hersey vd., 2001:367-68). Kavram, örgütün amaç ve değerlerini kabul etmeyi, bu amaç ve değerlere inanmayı, örgütün yararına olacak şekilde fazladan çalışma istekliliğini ve örgüt üyeliğini devam ettirmeye olan güçlü bir isteği ortaya koyar (Drummond, 2000:70). Schermerhorn ve arkadaşları (1994:144), örgüte bağlılığı, kişinin çalıştığı örgüt ile kurduğu kuvvet birliğinin ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin derecesi olarak tanımlamışlardır.

Araştırmacılar arasında bireyi örgüte bağlayan psikolojik ifadelerin niteliği hakkında farklı görüşler vardır. Bu farklılık, örgütsel bağlılığın çoklu boyutlarla ifade edilmesine yol açmış ve araştırmacılar kavramı değer ve devamlılık bağlılığı; uyum, kimlik ve bütünleşme bağlılığı; değer, devamlılık ve ahlâki bağlılık gibi çoklu boyutlarla açıklamaya çalışmışlardır (Meyer ve Herscovitch, 2001: 302-304; Rowden, 2000:30; Allen ve Grisaffe, 2001:211). Bu çalışmalar içerisinde en fazla göze çarpan, Allen ve Meyer tarafından ortaya konan üç boyutlu örgütsel bağlılık modelidir (Allen ve Meyer, 1990). Bu modelin birinci boyutu bireyin örgüte karşı duygusal ilgisini ortaya koyan duygusal bağlılıktır. Bu tür bağlılığı güçlü olan bireyler, örgütün amaç ve değerlerini kabul eder ve örgütte çalışmayı istedikleri için kalırlar. Modeldeki ikinci boyut, devamlılık bağlılığıdır. Devamlılık bağlılığı güçlü olan bireyler, çalışmaya ihtiyaçları olduğu veya örgütte kalmak zorunda oldukları için örgütte kalmaya devam ederler. Modelin son boyutu ise örgüte minnettarlık hissinin ortaya koyan normatif bağlılıktır. Bu tür bağlılığı güçlü olan kişiler, ahlâki bir sorumluluk olduğunu düşünerek örgütte çalışmaya devam eder (Allen ve Grisaffe, 2001: 214; Shepherd ve Mathews, 2000: 558).

İşgörenlerin örgüte bağlılığı yukarıda belirtilen üç boyuttan kaynaklanmaktadır. Bu üç boyutun birincisinde örgütte kalma güdüsü isteğe, ikincisinde ihtiyaçlara ve üçüncüsünde ise yükümlülüğe dayanmaktadır (Obeng ve Ugboro, 2003:83). Duygusal bağlılık, örgütte kalma isteği ve duygusal olarak örgüte bağlı olmayı ifade eder (Huselid ve Day, 1991:381). Güçlü duygusal bağlılıkla örgütte kalan işgörenler, buna ihtiyaç duydukları için değil, bunu istedikleri için örgütte kalmaya devam etmektedirler (Balay, 2000:21). Süreklilik bağlılığı, bir işgörenin örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman ve çaba ile edindiği statü, para gibi kazanımlarını örgütten ayrılmasıyla birlikte, kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır (Obeng ve Ugboro, 2003:84). Rasyonel bağlılık olarak da adlandırılan bu tür bağlılıkta, örgütten ayrılmanın maliyetinin yüksek olacağı düşüncesiyle, örgüt üyeliği sürdürülmektedir (Balay, 2000:21). Normatif bağlılık, kişinin çalıştığı örgüte karşı sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inanması ve bu yüzden kendini örgütte kalmaya zo-

runlu görmesine dayanan bir bağlılıktır (Wasti, 2002:526). İşgörenlerin kendilerini örgüte bağlı hissetmelerinde, yaptıklarının doğru ve ahlaki olduğuna inanmaları etkili olmaktadır (Obeng ve Ugboro, 2003:84).

Örgütsel bağlılık, bireyin örgütte kalma hissini ve ilgisini artırır. Bu nedenle özellikle duygusal bağlılıkla, örgütsel başarıyı ve performansı etkileyen unsurlar arasında güçlü bir ilişki vardır (Burgess ve Turner, 2000; Haarr 1997; Allen ve Grisaffe, 2001). Bu bakımdan duygusal ve normatif bağlılıkları yüksek olan iş görenlerin örgütlerine olan bağdaşlıklarının artması beklenir. Çünkü duygusal bağlılık örgütün amaç ve değerlerini kabul etmeyi ve örgütte çalışmaya istekliliği yansıtır. Normatif bağlılık ise toplumsal normların ve ahlaki sorumluluğun bir yansımasıdır (Drummond, 2000:71).

2. Gereç ve Yöntem

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmanın temel amacı, bir kamu hastanesinde görev yapan tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerinin, örgüte bağlılıklarının ve örgütten ayrılma niyetlerinin tanımlayıcı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymaktır.

Tıbbi sekreterler iş ortamlarında hasta, hasta yakınları ve kurum çalışanları ile yoğun ilişki içerisindeyler. Yapılan çalışmalar yoğun iş ve sosyal ilişkiler ortamında çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin arttığını ve örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca literatürde tıbbi sekreterler üzerinde bu konuda yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısı ile tıbbi sekreterler üzerinde yapılan ilk çalışma olması ve bu alanda yapılan çalışmaların gün geçtikçe artması çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

2.2. Kısıtlıklar

Araştırma, sadece bir kamu hastanesinde çalışan tıbbi sekreterleri kapsamakta olup, sonuçlar bu hastanede çalışan tıbbi sekreterlerin düşüncelerini yansıtmaktadır. Bu nedenle, tüm çalışanlara genellenmesi olası değildir.

2.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Sakarya ilinde faaliyette bulunan bir kamu hastanesinde çalışan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Araştırma 14 Nisan–16 Mayıs 2008 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, bu tarihler arasında hastanede 120 tıbbi sekreter çalışmaktadır. Araştırma için örneklem seçilmemiş, tüm tıbbi sekreterlere ulaşmaya çalışılmıştır. Ancak, 98 kişi anketin doldurulmasını kabul etmiştir.

2.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak iki ayrı çalışmadan elde edilen ve üç bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacı ile oluşturulan ölçeğin I. bölümünde Pines ve Kafry tarafın-

dan geliştirilen (Weisberg,1994:7), Naktiyok ve Karabey (2005) tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılan ve toplam 21 sorudan oluşan tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. II. bölüm, Meyer ve Allen tarafından geliştirilen (Meyer ve Allen, 1991) ve İşçan ve Naktiyok tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılan duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı ölçekleri kullanılmıştır. Üçüncü bölüm ise işten ayrılma niyetini belirlemek amacıyla İşçan ve Naktiyok tarafından duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı ölçeklerinin sonuna eklenen iki sorudan oluşmaktadır (İşçan ve Naktiyok, 2004). Anket formunda, tanımlayıcı özellikler olarak tıbbi sekreterlerin cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sayısı, yaşı, eğitim düzeyi, çalıştığı işyerindeki unvanı, istihdam şekli, aylık geliri, toplam ve halen görev yaptığı kurumdaki çalışma süreleri kullanılmıştır.

2.5. Verilerin Analizi

Anketin uygulanmasından elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS 11.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz yöntemi olarak Bağımsız örneklerde t testi ve one way ANOVA testleri uygulanmıştır. Testlerde, yanılma olasılığı $\alpha=0,05$ seçilmiştir. One Way ANOVA sonucunda ortaya çıkan farklılıkların tespitinde Tukey ve LSD testlerinden yararlanılmıştır. Anketin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları birinci bölümde 0,7489, ikinci bölümde 0,8191 ve üçüncü bölümde 0,7502 bulunmuştur. Bu veriler anket formunun güvenilir olduğunu göstermektedir.

3. Bulgular ve Tartışma

3.1. Tanımlayıcı Bulgular

Tablo 1: Çalışmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Tanımlayıcı Özellikleri (n=98)

Tanımlayıcı Özellikler		n	%	Tanımlayıcı Özellikler		n	%
Cinsiyet	Erkek	43	43,88	Yaş	≤20	5	5,10
	Kadın	55	56,12		21-30	51	52,04
Medeni Durum	Evli	59	60,20		31-40	24	24,49
	Bekâr	36	36,73		≥41	18	18,37
	Boşanmış	3	3,06	Eğitim Durumu	Lise	51	52,04
Çocuk Sayısı	Çocuk yok	51	52,04		Ön lisans	17	17,35
	1	16	16,33		Lisans	29	30,61
	2	22	22,45	İş yerinizdeki unvanı	Tıbbi sekreter	62	63,27
≥3	9	9,18	Memur		25	25,51	
Aylık geliri (TL)	≤1000	52	53,06		Bilgi işlem	11	11,22
	1001-1500	41	41,84	İstihdam şekli	Memur	44	44,90
	1501-2000	5	5,10		4/B sözleş.	7	7,14
Toplam çalışma süresi	<5 yıl	38	38,78		Şirk. Elemanı	47	47,96
	5-9 yıl	20	20,41	Şu anki iş yerinizde çalışma süresi	<5 yıl	61	62,24
	10-14	14	14,29		5-9 yıl	20	20,41
	15-19 yıl	11	11,22		10-14	6	6,12
	≥20	13	13,27		15-19 yıl	8	8,16

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin 43'ü (%43,88) erkek ve 55'i (%56,12) bayandır. Katılımcıların 5'i (%5,10) 20 yaş ve daha altında, 51'i (%52,04) 21-30, 24'ü (%24,49) 31-40 ve 18'i (%18,37) 40 ve üzeri yaşlardadır. Tıbbi sekreterlerin 44'ü (%44,90) devlet memuru, 7'si (%7,14) sözleşmeli personel ve 47'si (%47,96) şirket elemanı olarak görev yapmaktadır. Katılımcıların 51'i (%52,04) lise, 17'si (%17,35) önlisans ve 29'u (%30,61) lisans mezunu olduklarını bildirmişlerdir. Ayrıca sekreterlerin 59'u (%60,20) evli, 51'inin (%52,04) çocuğu yok, 38'i (%38,78) 5 yıldan daha kısa bir süredir çalışmakta ve 52'si 1000 TL ve altında aylık gelir elde etmektedir (Tablo 1).

3.2. Tükenmişlik ile İlgili Bulgular

Zihinsel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerin analizinde çocuk sayısı, eğitim, unvan, toplam çalışma süresi ve şu anki işyerinde çalışma süresi değişkenleri kullanılarak yapılan analizlerde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır. İstatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan cinsiyet, medeni durum, yaş, istihdam şekli ve aylık gelir durumu ile ilgili bilgiler Tablo 2'de verilmiştir. Buna göre zihinsel tükenmişlik boyutunda “geleceğe yönelik iyimser düşünme” ve “kendini hayattan dışlanmış hissetme” ifadeleri cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı fark göstermektedir ($p < 0,05$). Her iki ifadede kadın katılımcılar erkeklerle göre daha pozitif bir görünüm sergilemektedirler. “Medeni durum bakımından insanlar beni hayal kırıklığına uğrattır” ifadesinde istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır ($p = 0,028$). Fark evli sekreterler ($3,22 \pm 1,001$) ile dul/boşanmış ($4,67 \pm 0,577$) sekreterlerden kaynaklanmaktadır ($p = 0,036$).

Tıbbi sekreterlerin yaşları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde kendini hayattan dışlanmış hissetmek değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p = 0,039$). Fark 21–30 yaşlarındaki sekreterler ile 31–40 yaşlarındaki sekreterlerden kaynaklanmaktadır. 31–40 yaşlarındaki sekreterlerin kendilerini hayattan daha fazla dışlanmış hissetmektedirler.

Tıbbi sekreterlerin istihdam biçimleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde kendini değersiz hissetmek ($p = 0,016$) ve kendini hayattan dışlanmış hissetmek ($p = 0,039$) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Her iki değişkende de fark memur kadrosunda çalışan sekreterler ile şirket elemanı olarak çalışan sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Memur kadrosunda çalışan sekreterlerin her iki ifadeye katılımı da daha düşük seviyelerde kalmıştır.

Tıbbi sekreterlerin aylık gelirleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde kendini değersiz hissetmek ($p = 0,008$) ve kendini hayattan dışlanmış hissetmek ($p = 0,020$) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Her iki değişkende de fark 1000 TL ve altında gelir elde eden sekreterler ile 1001–1500 TL aylık gelir elde eden sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Bu sonuç istihdam biçimlerine göre yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgularla da örtüşmektedir. Şirketlerden hizmet alımı yolu ile istihdam edilen sekreterlerin gelirleri genellikle 1000

TL'nin altında bulunmaktadır. Memur kadrosunda istihdam edilen sekreterler ise 1000–1500 TL aylık gelir elde edebilmektedirler.

Tablo 2: Zihinsel Tükenmişlik Değişkenlerinin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Tanımlayıcı Özellik	n	Ort.	SS	t	p
	Cinsiyet					
Geleceğe yönelik iyimser düşünürüm	Erkek	43	3,81	1,350	-0,239	0,021
	Kadın	55	3,87	1,001		
Kendimi hayattan dışlanmış hissedirim	Erkek	43	1,95	1,133	1,519	0,031
	Kadın	55	1,64	0,868		
İnsanlar beni hayal kırıklığına uğrattır	Medeni Durum	n	Ort.	SS	F	p
	Evli	59	3,22	1,001	3,707	0,028
	Bekâr	36	2,72	1,406		
	Dul/Boşanmış	3	4,67	0,577		
Kendimi hayattan dışlanmış hissedirim	Yaş	n	Ort.	SS	F	p
	≤20	5	1,60	0,894	2,904	0,039
	21-30	51	1,55	0,832		
	31-40	24	2,25	1,225		
	41-50	18	1,83	0,985		
İstihdam Şekli	n	Ort.	SS	F	p	
Kendimi değersiz hissedirim	Memur	44	2,34	1,346	4,318	0,016
	4/B sözleşmeli	7	1,86	1,069		
	Şirket elemanı	47	1,62	1,012		
Kendimi hayattan dışlanmış hissedirim	Memur	44	2,18	1,105	7,466	0,001
	4/B sözleşmeli	7	1,43	0,787		
	Şirket elemanı	47	1,45	0,775		
Kendimi değersiz hissedirim	Aylık Gelir	n	Ort.	SS	F	p
	≤1000 TL	52	1,62	0,993	5,030	0,008
	1001-1500 TL	41	2,39	1,376		
	1501-2000 TL	5	2,00	1,000		
Kendimi hayattan dışlanmış hissedirim	≤1000 TL	52	1,52	0,828	4,076	0,020
	1001-1500 TL	41	2,10	1,114		
	1501-2000 TL	5	1,80	1,095		

Duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerin analizinde yaş, medeni durum, eğitim durumu, unvan, toplam çalışma süresi ve şu anki işyerinde çalışma süresi değişkenleri kullanılarak yapılan analizlerde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır. İstatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan cinsiyet, çocuk sayısı, istihdam şekli ve aylık gelir durumu ile ilgili bilgiler aşağıda verilmektedir (Tablo 3):

Tıbbi sekreterlerin cinsiyet değişkenleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde duygusal olarak tükenmiş hissetme ($p=0,014$), kendini üzgün hissetme ($p=0,021$), kapana kısılmış gibi hissetme ($p=0,003$) ve başının deritte olduğunu hissetme ($p=0,009$) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır. Söz konusu dört değişkenden yalnızca kendini üzgün hissetme değişkenine kadın sekre-

terlerin katılımı erkek sekreterlerden daha fazladır. Diğer değişkenlerin tamamında erkeklerin katılımı daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 3: Duygusal Tükenmişlik Değişkenlerinin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Tanımlayıcı Özellik					
	Cinsiyet	n	Ort.	SS	t	p
Kendimi duygusal olarak tükenmiş hissedirim	Erkek	43	2,49	1,334	0,361	0,014
	Kadın	55	2,40	1,011		
Kendimi üzgün hissedirim	Erkek	43	2,42	1,096	0,985	0,021
	Kadın	55	2,62	0,850		
Kendimi kapana kısılmış gibi hissedirim	Erkek	43	2,21	1,337	0,707	0,003
	Kadın	55	2,04	0,999		
Başımın dertte olduğunu hissedirim	Erkek	43	2,12	1,313	2,056	0,009
	Kadın	55	1,64	0,890		
	Çocuk Sayısı	n	Ort.	SS	F	p
Kendimi duygusal olarak tükenmiş hissedirim	Çocuk yok	51	2,51	1,027	3,500	0,019
	1 Çocuk	16	3,06	1,436		
	2 Çocuk	22	1,91	0,971		
	3 Çocuk	9	2,22	1,302		
Kendimi kapana kısılmış gibi hissedirim	Çocuk yok	51	2,04	0,979	3,868	0,012
	1 Çocuk	16	1,69	0,946		
	2 Çocuk	22	2,14	1,356		
	3 Çocuk	9	3,22	1,394		
	İstihdam Şekli	n	Ort.	SS	F	p
Başımın dertte olduğunu hissedirim	Memur	44	2,14	1,268	3,329	0,040
	4/B sözleşmeli	7	2,00	0,816		
	Şirket elemanı	47	1,55	0,928		
	Aylık Gelir	n	Ort.	SS	F	p
Başımın dertte olduğunu hissedirim	≤1000 TL	52	1,52	0,896	5,671	0,005
	1001-1500 TL	41	2,27	1,245		
	1501-2000 TL	5	1,80	1,095		

Tıbbi sekreterlerin çocuk sayıları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde duygusal olarak tükenmiş hissetme ($p=0,019$) ve kapana kısılmış gibi hissetme ($p=0,012$) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Duygusal olarak tükenmiş hissetme değişkeninde fark bir çocuk sahibi sekreterler ile iki çocuk sahibi sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Bir çocuk sahibi sekreterler kendilerini duygusal olarak daha fazla tükenmiş hissetmektedirler. Kapana kısılmış gibi hissetme değişkeninde fark üç çocuğa sahip tıbbi sekreterler ile çocuğu olmayan ve bir

çocuk sahibi sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Üç çocuk sahibi sekreterler kendilerini daha fazla kapana sıkışmış gibi hissetmektedirler.

Tıbbi sekreterlerin istihdam biçimleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde Başının dertte olduğunu hissetme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,040$). Fark memur olarak istihdam edilen tıbbi sekreterler ile şirket elemanı olarak istihdam edilen sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Memur kadrosunda çalışan sekreterlerin bu ifadeye katılımları daha yüksek düzeydedir.

Tıbbi sekreterlerin aylık gelirleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde başının dertte olduğunu hissetme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,005$). Fark 1000 TL ve daha az gelir elde eden tıbbi sekreterler ile 1001–1500 TL gelir elde eden sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Bu değişkene 1001–1500 TL aylık gelir elde eden sekreterlerin katılımı daha yüksek seviyede olup, sonuç istihdam biçimlerine göre yapılan analizle uyumlu görünmektedir.

Fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerin analizinde medeni durum, eğitim durumu, unvan, aylık gelir durumu, toplam çalışma süresi ve şu anki işyerinde çalışma süresi değişkenleri kullanılarak yapılan analizlerde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır. İstatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan cinsiyet, çocuk sayısı, yaş ve istihdam şekli ile ilgili bilgiler aşağıda verilmektedir (Tablo 4):

Tıbbi sekreterlerin cinsiyet değişkenleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerin tamamında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Boyutu oluşturan fiziksel olarak bitkin hissetme, fiziksel olarak güçsüz hissetme, hastalıklara karşı hassas olmak ve fiziksel olarak yorgun hissetme değişkenlerinde kadın tıbbi sekreterlerin; fiziksel olarak zayıf hissetme ve fiziksel olarak yıpranmış hissetme değişkenlerinin de ise erkek sekreterlerin katılımının daha yüksektir. Bu sonuçlara göre fiziksel olarak kadın sekreterlerin erkeklere oranla kendilerini daha fazla tükenmiş hissettiklerini söylemek mümkündür.

Tıbbi sekreterlerin çocuk sayıları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde fiziksel olarak zayıf hissetme ($p=0,030$) ve hastalıklara karşı hassas olmak ($p=0,046$) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Her iki değişkende de fark, fark çocuk sahibi olmayan tıbbi sekreterler ile iki çocuk sahibi sekreterler ve üç ve daha fazla çocuk sahibi tıbbi sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Fiziksel olarak zayıf hissetme değişkeninde üç ve daha fazla çocuk sahibi olan sekreterlerin, hastalıklara karşı hassas olmak değişkeninde ise çocuğu olmayan sekreterlerin katılımı daha yüksektir. Buradan hareketle üç ve daha fazla çocuk sahibi sekreterlerin kendilerini fiziksel olarak zayıf hissetmelerine karşılık, çocuğu olmayan sekreterlerin kendilerini hastalıklara karşı daha hassas hissettiklerini söylemek mümkündür.

Tablo 4: Fiziksel Tükenmişlik Değişkenlerinin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Tanımlayıcı Özellik	n	Ort.	SS	t	p
	Cinsiyet					
Fiziksel olarak bitkin hissetme	Erkek	43	2,28	1,141	-2,751	0,000
	Kadın	55	2,82	0,669		
Fiziksel olarak güçsüz hissetme	Erkek	43	2,09	1,250	-2,003	0,011
	Kadın	55	2,55	0,899		
Enerjik hissetmek	Erkek	43	3,65	1,378	-0,014	0,003
	Kadın	55	3,65	0,947		
Fiziksel olarak zayıf hissetme	Erkek	43	2,49	1,352	0,213	0,005
	Kadın	55	2,44	0,977		
Hastalıklara karşı hassas olmak	Erkek	43	2,63	1,398	-1,297	0,008
	Kadın	55	2,96	1,088		
Fiziksel olarak yıpranmış hissetme	Erkek	43	2,60	1,330	0,805	0,001
	Kadın	55	2,42	0,832		
Fiziksel olarak yorgun hissetme	Erkek	43	2,30	1,059	-1,653	0,022
	Kadın	55	2,62	0,757		
	Çocuk Sayısı	n	Ort.	SS	F	p
Fiziksel olarak zayıf hissetme	Çocuk yok	51	2,29	1,101	3,110	0,030
	1 Çocuk	16	3,00	1,317		
	2 Çocuk	22	2,18	0,958		
	3 Çocuk	9	3,11	1,167		
Hastalıklara karşı hassas olmak	Çocuk yok	51	3,12	1,160	2,765	0,046
	1 Çocuk	16	2,75	1,483		
	2 Çocuk	22	2,45	1,011		
	3 Çocuk	9	2,11	1,364		
	Yaş	n	Ort.	SS	F	p
Hastalıklara karşı hassas olmak	≤20	5	3,40	1,673	2,703	0,050
	21-30	51	3,08	1,197		
	31-40	24	2,50	1,103		
	41-50	18	2,33	1,237		
	İstihdam Şekli	n	Ort.	SS	F	p
Fiziksel olarak bitkin hissetme	Memur	44	2,32	0,959	3,490	0,034
	4/B sözleşmeli	7	3,00	0,816		
	Şirket elemanı	7	,77	,890		

Tıbbi sekreterlerin yaşları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde hastalıklara karşı hassas olmak değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,050$). Fark 21-30 yaşlarındaki sekreterler ile 41 ve üzeri yaşlarındaki sekreterlerden kaynaklanmaktadır. 41 ve üzeri yaşlardaki sekreterlerin kendilerini hastalıklara karşı daha hassas hissettiklerini söylemek mümkündür.

Tıbbi sekreterlerin istihdam biçimleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde fiziksel olarak bitkin hissetme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,034$). Fark memur olarak istihdam edilen tıbbi sekreterler ile şir-

ket elemanı olarak istihdam edilen sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Memur kadrosundaki sekreterlerin değişkene katılımı daha yüksek orandadır.

Tablo 5: Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeler

DEĞİŞKENLER			
Zihinsel Tükenmişlik	Ort.	SS	Toplam
Mutlu olmak	3,88	1,018	380
Geleceğe yönelik iyimser düşünce	3,85	1,161	377
Günlerin iyi geçmesi	3,64	1,067	357
Hayal kırıklığına uğramak	3,06	1,073	300
Mutsuz olmak	2,39	1,071	234
Kendini değersiz hissetmek	1,96	1,218	192
Kendini hayattan dışlanmış hissetmek	1,78	1,000	174
Toplam	2,94	1,087	287,71
Duygusal Tükenmişlik	Ort.	SS	Toplam
Duygusal olarak bitkin hissetme	2,61	1,090	256
Kendini üzgün hissetme	2,53	0,965	248
Duygusal olarak tükenmiş hissetme	2,44	1,158	239
Endişeli (kaygılı) hissetme	2,17	1,036	213
Kapana kısılmış gibi hissetme	2,11	1,157	207
Geleceğe yönelik umutsuzluk	2,02	1,055	198
Başının dertte olduğunu hissetme	1,85	1,116	181
Toplam	2,25	1,082	220,29
Fiziksel Tükenmişlik	Ort.	SS	Toplam
Enerjik hissetmek	3,65	1,150	358
Hastalıklara karşı hassas olmak	2,82	1,238	276
Fiziksel olarak bitkin hissetme	2,58	0,941	253
Fiziksel olarak yıpranmış hissetme	2,50	1,077	245
Fiziksel olarak yorgun hissetme	2,48	0,911	243
Fiziksel olarak zayıf hissetme	2,46	1,150	241
Fiziksel olarak güçsüz hissetme	2,35	1,085	230
Toplam	2,69	1,079	263,71

Ortalama olarak: Düşük Katılım (1,0–2,33); Orta Düzeyde Katılım (2,34–3,66) ve Yüksek Katılım (3,67–5,0)

Genel olarak katılımcılar çalıştıkları kurumda kendilerini zihinsel olarak iyi hissetmektedirler. Tablo 5 incelendiğinde de görüldüğü gibi, mutlu olma ve geleceğe yönelik iyimser düşünme gibi sorulara daha yüksek katılım olmasına karşılık; kendini değersiz ve hayattan dışlanmış hissetmek sorularına katılım oldukça düşüktür. Buna karşılık işgörenlerin duygusal bakımdan da iyi durumda oldukları söylenebilir. Olumsuz ifadelerden oluşan duygusal tükenmeye ilişkin soruların hemen hemen tamamına yakını düşük düzeyde katılım olmuştur. Buradan hareketle işgörenlerin duygusal bakımdan iyi durumda oldukları söylenebilir. Ölçeğin fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan soruların biri dışında (enerjik hissetmek) tamamı olumsuz değerlendirmeler içermektedir. Araştırmadan elde edilen bulgularda enerjik hissetmek ifadesi daha yüksek katılım almasına karşılık, diğer ifadelerin tamamına daha düşük oranlarda katılım olmuştur. Bu durumda, tıbbi sekreterlerin orta düzeyde kendilerini fiziksel olarak tükenmiş hissettiklerini söylemek mümkündür.

3.3. Örgüte Bağlılık ile İlgili Bulgular

Tablo 6 incelendiğinde görüleceği gibi, normatif bağlılık ile ilgili verilere bakıldığında genel olarak boyutu oluşturan ifadelerin tamamında yüksek katılım olduğu gözlenmektedir. Bununla birlikte işyeri ile bütünleşme gereği, sık sık iş değiştirmeye karşı olma, işyerinin başarısına karşı sadakat, işyerine karşı sadakat değişkenleri ortalama olarak dördün üzerinde değer almıştır. Cengiz (2001:99) tarafından hekim ve hemşire grubu üzerinde yapılan bir çalışmada da işyeri ile bütünleşme konusunda yüksek düzeyde katılım olmuştur. Ayrıca aynı çalışmada doktorlarla hemşireler arasında örgüte bağlılık düzeyinde belirgin bir fark olmadığı bulunmuştur (2001:104). Normatif bağlılığı yüksek olan bireyler bireysel değerlere veya örgütte kalma yükümlülüğünün oluşmasına yol açan ideolojilere dayanarak, örgütte çalışmayı kendisi için bir görev olarak gördüğü ve örgütte kalmanın ya da örgütüne bağlılık göstermenin “doğru bir davranış” olduğunu hissettikleri için örgüt üyeliğini sürdürürler (Uyguç ve Çımrın, 2004:93). Araştırmadan elde edilen bulgulara göre tıbbi sekreterlerin kendilerini örgüte karşı sorumlu hissettikleri ve örgütten ayrılmayı ahlaki bulmadıklarını söyleyebiliriz.

Duygusal bağlılık bireylerin örgütleri ile özdeşleşmelerini, örgütün üyesi olmaktan mutlu olduklarını ve örgüte güçlü şekilde bağlı olduklarını gösteren duygusal bir yönelmeyi ifade etmektedir (Uyguç ve Çımrın, 2004:93). Araştırmada boyutu oluşturan kurumda çalışmaktan duyulan mutluluk, kurum sorunlarına karşı duyarlılık, kurumun özel bir anlam taşıması, kurumu bir aile olarak görme ve kurum ile bütünleşme hissi ifadelerine yüksek seviyede; kuruma ait olma hissi, kuruma karşı güçlü bağlılık ve kurum hakkında konuşmaktan hoşnutluk değişkenlerinde ise orta seviyede katılım olduğu bulunmuştur. Buradan hareketle tıbbi sekreterlerin çalıştıkları hastaneye duygusal bağlılık düzeylerinin oldukça yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Süreklilik bağlılığı ile ilgili verilere bakıldığında boyutu oluşturan değişkenlerden kurumdan ayrılmanın yaratacağı gerilim, kurumdan ayrılmanın yaratacağı maliyet, bu kurumda çalışmaya devam etme mecburiyeti, kurumdan ayrılmayı göze alamama, beklenti hissi ile kurumda çalışma, işsizlik korkusu nedeniyle kurumda çalışma ve alternatif azlığı nedeniyle kurumda çalışma değişkenlerine orta seviyede katılım olduğu görülmektedir. Buna karşılık başka iş bulma güçlüğünün kuruma bağlaması değişkenine ise düşük seviyede katılım olduğu tespit edilmiştir.

Süreklilik bağlılığı bireyin çalıştığı örgütten ayrılması durumunda ortaya çıkacak maliyetlerden ve/veya iş alternatiflerinin azlığından ötürü örgüt üyeliğini sürdürmesidir. Süreklilik bağlılığı yüksek olan bireyler finansal veya diğer kayıplardan kaçınmak için örgütte kalmayı zorunluluk olarak görürler (Uyguç ve Çımrın, 2004:92). Çalışmada tıbbi sekreterlerin süreklilik bağlılığı orta ve alt düzeyde bulunmuştur. Tıbbi sekreterlerin çalıştıkları kurumu alternatifsiz görmedikleri, ancak kurumdan ayrılmanın yaratacağı gerilim ve maliyetin sekreterlerin kurumdan ayrılmalarının önündeki en önemli iki etken olduğu söylenebilir.

Tablo 6: Örgüte Bağlılık Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeler

Normatif Bağlılık	Ort.	SS	Toplam
İşyeri ile bütünleşme gereği	4,28	1,156	419
Sık sık iş değiştirmeye karşı olma	4,17	1,158	409
İşyerinin başarısına karşı sadakat	4,06	1,111	398
İşyerine karşı sadakat	4,04	1,323	396
İşyerinden ayrılmayı doğru bulmama	3,34	1,428	327
Kariyerin çoğunu bu kuruluşta geçirme faydası	3,24	1,370	318
İşyeri değiştirmeyi ahlaki kabul etmeme	2,97	1,403	291
Bu kuruluşta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme	2,92	1,538	286
Toplam	3,63	1,311	355,50
Duygusal Bağlılık	Ort.	SS	Toplam
Kurumda çalışmaktan duyulan mutluluk	4,07	1,067	399
Kurum sorunlarına karşı duyarlılık	3,99	1,144	391
Kurumun özel bir anlam taşıması	3,89	1,275	381
Kurumu bir aile olarak görme	3,88	1,204	380
Kurum ile bütünleşme hissi	3,67	1,368	360
Kuruma ait olma hissi	3,63	1,432	356
Kuruma karşı güçlü bağlılık	3,58	1,268	351
Kurum hakkında konuşmaktan hoşnutluk	3,31	1,481	324
Toplam	3,75	1,280	367,75
Süreklilik Bağlılığı	Ort.	SS	Toplam
Kurumdan ayrılmanın yaratacağı gerilim	3,14	1,547	308
Kurumdan ayrılmanın yaratacağı maliyet	3,13	1,517	307
Bu kurumda çalışmaya devam etme mecburiyeti	2,97	1,516	291
Kurumdan ayrılmayı göze alamama	2,82	1,562	276
Beklenti hissi ile kurumda çalışma	2,73	1,404	268
İşsizlik korkusu nedeniyle kurumda çalışma	2,58	1,512	253
Alternatif azlığı nedeniyle kurumda çalışma	2,56	1,527	251
Başka iş bulma güçlüğünün kuruma bağlaması	2,29	1,370	224
Toplam	2,78	1,494	272,25
İşten Ayrılma Niyeti	Ort.	SS	Toplam
Alternatif bir iş bulma durumunda kabul etme olasılığı	3,00	1,464	294
Emeklilik hariç, gelecek yıl kurumdan ayrılma olasılığı	2,11	1,200	207
Toplam	2,56	1,33	250,50

Ortalama olarak: Düşük Katılım (1,0–2,33); Orta Düzeyde Katılım (2,34–3,66) ve Yüksek Katılım (3,67–5,0)

İşten ayrılma niyeti ile ilgili verilere bakıldığında boyutu oluşturan değişkenlerden Alternatif bir iş bulma durumunda kabul etme olasılığı değişkenine orta düzeyde; emeklilik hariç, gelecek yıl kurumdan ayrılma olasılığı (2,11±1,200) değişkenine ise düşük seviyede katılım olduğu bulunmuştur. Buradan hareketle tıbbi sekreterlerin halen çalıştıkları kurumdan çok fazla ayrılma niyeti taşımadıkları söylenebilir.

Normatif bağıllık boyutunu oluşturan değişkenlerin analizinde cinsiyet, yaş ve unvan değişkenleri kullanılarak yapılan analizlerde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır. İstatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan medeni durum, çocuk sayısı, eğitim durumu, istihdam şekli, aylık gelir, toplam çalışma süresi ve şu anki iş yerinde çalışma süresi ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir (Tablo 7).

Tıbbi sekreterlerin medeni durumları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde kariyerin çoğunu bu kuruluşta geçirme faydası değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,002$). Fark evli ve bekâr sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Evli sekreterleri kariyerlerinin çoğunu bu kuruluşta geçirmelerinin faydalı olacağını düşünmektedirler.

Çocuk sayıları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde kariyerin çoğunu bu kuruluşta geçirme faydası değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,002$). Fark çocuk sahibi olmayan tıbbi sekreterler ile iki çocuk sahibi tıbbi sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Elde edilen bulguya göre, çocuk sahibi olmayan tıbbi sekreterlerin kurum değiştirme konusunda diğerlerine göre daha rahat bir davranış sergiledikleri ve kurumdaki ayrıldıkları söylenebilir.

Tıbbi sekreterlerin eğitim durumları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde bu kuruluşta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,030$). Fark lise mezunu tıbbi sekreterler ile lisans düzeyinde eğitim görmüş tıbbi sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Lisans mezunu tıbbi sekreterler ahlaki olarak çalıştıkları kuruma daha üst düzeyde bir bağıllık sergilerken, lise mezunu tıbbi sekreterler de bu yaklaşım daha alt seviyelerde kalmaktadır. Aritmetik ortalamalar bakıldığında eğitim durumundaki gelişmeye paralel olarak tıbbi sekreterlerin bu değişkene katılımlarının da yükseldiği görülmektedir.

Tıbbi sekreterlerin istihdam biçimleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde bu kuruluşta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,001$). Fark memur olarak istihdam edilen tıbbi sekreterler ile şirket elemanı olarak istihdam edilen sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Memur kadrosundaki sekreterlerin çalıştıkları kuruma bağıllıkları daha üst seviyede görülmektedir.

Tıbbi sekreterlerin aylık gelirleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde işyerine karşı sadakat ($p=0,030$) ve bu kuruluşta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme ($p=0,001$) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. İşyerine karşı sadakat değişkeninde fark, 1000 TL ve altında gelir elde eden tıbbi sekreterler ile 1001–1500 TL arasında gelir elde eden sekreterlerden kaynaklanmaktadır. 1001–1500 TL gelir elde eden sekreterlerin bu maddeye katılımı daha aşağı seviyelerde olmuştur. Bu kuruluşta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme değişkeninde ise fark, 1000 TL ve altında gelir elde eden tıbbi sekreterler ile 1001–1500 TL arasında ve 1501 -2000 TL gelir elde eden sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Daha az gelir elde eden sekreterlerin bu maddeye katılımı daha düşük seviyelerde olmuştur. Bu sonuç, İşyerine sadakatin gelir artışına paralel artmadığını, ancak bu işyerinde ça-

lişmayı ahlaki bir zorunluluk olarak göre değişkeninde gelir artışına paralel olarak katılımın da arttığı gözlenmektedir.

Tıbbi sekreterlerin toplam çalışma süreleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde işyeri ile bütünleşme gereği ($p=0,021$) ve kariyerin çoğunu bu kuruluştaki geçirme faydası ($p=0,013$) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. İşyeri ile bütünleşme gereği değişkeninde fark 5 yıldan daha kısa bir süre çalışan tıbbi sekreterler ile 10-14 yıl çalışan sekreterler ve 15-19 yıl çalışan sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Söz konusu değişkene 10 yıl ve daha az çalışanlarda yüksek seviyede katılım olmasına karşılık, bu katılımın 10-14 yıl çalışanlarda düşmekte ve 15-19 yıl çalışanlarda tekrar yükselmektedir. Başka bir çalışmada da meslekte geçen sürelerin artmasına paralel olarak örgütsel bağlılık düzeylerinde bir azalma olduğu ileri sürülmektedir (Cengiz (2001:108)). Ancak bu çalışmada işgörenlerin başlangıçta yüksek olan örgütsel bağlılıklarının kariyerlerinin ortalarına geldikleri zaman azalmakta, ancak sonra tekrardan artmaktadır. Kariyerin çoğunu bu kuruluştaki geçirme faydası değişkeninde ise fark, 5 yıldan daha az çalışan tıbbi sekreterler ile 15-19 yıl çalışan tıbbi sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Bu değişkende, çalışma süresine bağlı olarak katılım seviyesinin arttığı gözlenmektedir. Görev yaptığı kuruluştaki çalışma süresi arttıkça tıbbi sekreterler, o kuruluştaki çalışmaktan daha fazla fayda sağladıklarına inanmaktadırlar. Literatürde genel kabul gören düşünce, bireylerin çalışma süreleri arttıkça örgüte bağlılıklarının da artacağı yönündedir (Cengiz (2001:108)).

Tıbbi sekreterlerin halen çalıştıkları kurumdaki çalışma süreleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde işyerinin başarısına karşı sadakat ($p=0,014$), bu kuruluştaki çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme ($p=0,048$), işyeri ile bütünleşme gereği ($p=0,014$) ve sık sık iş değiştirmeye karşı olma ($p=0,006$) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. İstatistiksel açıdan anlamlı fak bulunan değişkenlerinin tamamında fark, 10-14 yıl çalışan sekreterler ile 5 yıldan daha kısa bir süre çalışan ve 15-19 yıl çalışan sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Tablo incelendiğinde de görüleceği gibi 10 yılın altında çalışan tıbbi sekreterlerin bu ifadelere katılımı daha yüksek olmasına karşılık, 10-14 yıl arasında düşmekte ve 15-19 yıldan itibaren tekrar artmaktadır. Burada sekreterlerin işyerinden beklentilerinin etkili olduğu, başlangıçta yüksek olan beklentinin zamanla azaldığı ve daha sonra olgunluk yıllarında tekrar hareketlendiği söylenebilir.

2008

Tablo 7: Normatif Bağlılık Değişkenlerinin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Tanımlayıcı Özellik					
	Medeni Durum	n	Ort.	SS	F	p
Kariyerin çoğunu bu kuruluştaki geçirme faydası	Evli	59	3,63	1,401	6,533	0,002
	Bekâr	36	2,69	1,117		
	Dul/Boşanmış	3	2,33	1,155		
	Toplam	98	3,24	1,370		
	Çocuk Sayısı	n	Ort.	SS	F	p
Kariyerin çoğunu bu kuruluştaki geçirme faydası	Çocuk yok	51	2,80	1,281	5,333	0,002
	1 Çocuk	16	3,63	1,455		
	2 Çocuk	22	4,05	0,950		
	3 Çocuk	9	3,11	1,691		
	Toplam	98	3,24	1,370		
	Eğitim Durumu	n	Ort.	SS	F	p
Bu kuruluştaki çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme	Lise	51	2,57	1,552	3,657	0,030
	Ön lisans	17	2,94	1,197		
	Lisans	30	3,50	1,548		
	Toplam	98	2,92	1,538		
	İstihdam Şekli	n	Ort.	SS	t	p
Bu kuruluştaki çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme	Memur	44	3,45	1,454	7,195	0,001
	4/B sözleşmeli	7	3,43	1,397		
	Şirket elemanı	47	2,34	1,449		
	Toplam	98	2,92	1,538		
	Aylık Gelir	n	Ort.	SS	t	p
İşyerine karşı sadakat	≤1000 TL	52	4,31	1,197	3,627	0,030
	1001-1500 TL	41	3,63	1,428		
	1501-2000 TL	5	4,60	0,894		
	Toplam	98	4,04	1,323		
Bu kuruluştaki çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme	1000 TL ≥	52	2,40	1,459	8,231	0,001
	1001-1500 TL	41	3,39	1,447		
	1501-2000 TL	5	4,40	0,894		
	Toplam	98	2,92	1,538		
	Top. Çalışma Süresi	n	Ort.	SS	F	p
İşyeri ile bütünleşme gereği	<5 yıl	38	4,50	0,830	3,046	0,021
	5-9 yıl	20	4,40	0,940		
	10-14	14	3,64	1,692		
	15-19 yıl	11	3,55	1,695		
	≥20 yıl	13	4,62	0,650		
	Toplam	96	4,26	1,163		
Kariyerin çoğunu bu kuruluştaki geçirme faydası	<5 yıl	38	2,89	1,290	3,385	0,013
	5-9 yıl	20	2,95	1,276		
	10-14	14	3,64	1,447		
	15-19 yıl	11	3,91	1,300		
	≥20 yıl	13	4,08	1,038		
	Toplam	96	3,29	1,345		

Tablo 7'nin devamı

Değişkenler	Tanımlayıcı Özellik					
	Şu Anki İş Yerinde Çalışma Süresi	n	Ort.	SS	F	p
İşyerinin başarısına karşı sadakat	<5 yıl	61	4,05	1,087	3,720	0,014
	5-9 yıl	20	4,05	0,999		
	10-14	6	2,83	1,472		
	15-19 yıl	8	4,75	0,707		
	Toplam	95	4,03	1,115		
Bu kuruluşta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme	<5 yıl	61	2,70	1,520	2,743	0,048
	5-9 yıl	20	3,40	1,314		
	10-14	6	1,83	1,329		
	15-19 yıl	8	3,63	1,768		
	Toplam	95	2,87	1,532		
		n	Ort.	SS	F	p
İşyeri ile bütünleşme gereği	<5 yıl	61	4,39	1,069	3,726	0,014
	5-9 yıl	20	4,15	1,040		
	10-14	6	2,83	1,472		
	15-19 yıl	8	4,50	1,414		
	Toplam	95	4,25	1,167		
Sık sık iş değiştirmeye karşı olma	<5 yıl	61	4,41	0,920	4,364	0,006
	5-9 yıl	20	3,70	1,081		
	10-14	6	3,00	2,191		
	15-19 yıl	8	4,25	1,488		
	Toplam	95	4,16	1,170		

Duygusal bağlılık boyutunu oluşturan değişkenlerin analizinde cinsiyet, çocuk sayısı, yaş, eğitim, unvan, aylık gelir ve toplam çalışma süresi değişkenleri kullanılarak yapılan analizlerde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır. İstatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan medeni durum, istihdam şekli şu anki iş yerinde çalışma süresi değişkenleri ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir (Tablo 8).

Tıbbi sekreterlerin medeni durumları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde kurumun özel bir anlam taşıması değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,035$). Fark evli sekreterler ile bekâr sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Bekâr sekreterlerin katılımı görece daha düşüktür.

Tıbbi sekreterlerin istihdam biçimleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde bu kuruluşta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,029$). Fark sözleşmeli olarak istihdam edilen tıbbi sekreterler ile şirket elemanı olarak istihdam edilen sekreterlerden kaynaklanmaktadır ($p=0,031$). Sözleşmeli sekreterlerin bu kuruluşta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme değişkenine katılımları daha düşüktür.

Tablo 8: Duygusal Bağlılık Değişkenlerinin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Tanımlayıcı Özellik	n	Ort.	SS	F	p
	Medeni Durum					
Kurumun özel bir anlam taşıması	Evli	59	4,10	1,094	3,469	0,035
	Bekâr	36	3,47	1,483		
	Dul/Boşanmış	3	4,67	0,577		
	Toplam	98	3,89	1,275		
	İstihdam Şekli	n	Ort.	SS	t	p
Bu kuruluştta çalışmayı ahlaki bir zorunluluk görme	Memur	44	3,55	1,355	3,667	0,029
	4/B sözleşmeli	7	2,57	0,976		
	Şirket elemanı	47	3,96	1,351		
	Toplam	98	3,67	1,368		
	Şu Anki İş Yerinde Çalışma Süresi	n	Ort.	SS	F	p
Kurumda çalışmaktan duyulan mutluluk	<5 yıl	61	4,21	1,035	3,092	0,031
	5-9 yıl	20	3,55	1,146		
	10-14	6	3,50	0,837		
	15-19 yıl	8	4,50	0,926		
	Toplam	95	4,05	1,076		

Tıbbi sekreterlerin halen çalıştıkları kurumdaki çalışma süreleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde kurumda çalışmaktan duyulan mutluluk değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,031$). Fark 5-9 yıl çalışan tıbbi sekreterler ile 5 yıldan az çalışan sekreterler ve 15-19 yıl çalışan sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Maddeye işgörenlerin katılımı başlangıçta yüksek olup daha sonra azalmakta ve yükselmeye başlamaktadır. Duygusal bağlılıkla ilgili gerçekleştirilen teorik ve ampirik araştırmaların birçoğunda, örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutunun, çalışma süresi ile ilişkili olduğu belirtilir. Buna göre, duygusal bağlılık işe girdikten sonra hızlı bir azalma, ardından devamlı bir yükselme göstermektedir (Beck ve Wilson, 2000:114).

Süreklilik bağlılığı boyutunu oluşturan değişkenlerin analizinde cinsiyet, çocuk sayısı, yaş, eğitim, unvan, aylık gelir ve toplam çalışma süresi değişkenleri kullanılarak yapılan analizlerde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır. İstatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan medeni durum, istihdam şekli şu anki iş yerinde çalışma süresi değişkenleri ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir (Tablo 9).

Tıbbi sekreterlerin medeni durumları esas alınarak yapılan istatistiksel analizde alternatif azlığı nedeniyle kurumda çalışma değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,035$). Fark evli sekreterler ile bekâr sekreterlerden kaynaklanmaktadır. Bekâr sekreterlerin değişkene katılımı daha düşüktür.

Tablo 9: Süreklilik Bağlılığı Değişkenlerinin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Tanımlayıcı Özellik					
	Medeni Durum	n	Ort.	SS	F	p
Alternatif azlığı nedeniyle kurumda çalışma	Evli	59	2,88	1,588	3,473	0,035
	Bekâr	36	2,06	1,241		
	Dul/Boşanmış	3	2,33	2,309		
	Toplam	98	2,56	1,527		
Başka iş bulma güçlüğünün kuruma bağlaması	İstihdam Şekli	n	Ort.	SS	F	p
	Memur	44	2,68	1,491	4,424	0,015
	4/B sözleşmeli	7	2,57	1,718		
	Şirket elemanı	47	1,87	1,076		
Toplam	98	2,29	1,370			
Başka iş bulma güçlüğünün kuruma bağlaması	Aylık Gelir	n	Ort.	SS	F	p
	≤1000 TL	52	1,94	1,243	3,855	0,025
	1001-1500 TL	41	2,63	1,428		
	1501-2000 TL	5	3,00	1,414		
Toplam	98	2,29	1,370			

Tıbbi sekreterlerin istihdam biçimleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde başka iş bulma güçlüğünün kuruma bağlaması değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,015$). Fark memur kadrosunda istihdam edilen tıbbi sekreterler ($2,68\pm 1,491$) ile şirket elemanı olarak istihdam edilen ($1,87\pm 1,076$) sekreterlerden kaynaklanmaktadır ($p=0,012$). Şirket elemanı olarak istihdam edilen sekreterlerin bu değişkene katılımları daha alt seviyelerdedir.

Tıbbi sekreterlerin aylık gelirleri esas alınarak yapılan istatistiksel analizde Başka iş bulma güçlüğünün kuruma bağlaması değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,025$). Fark, 1000 TL ve altında gelir elde eden tıbbi sekreterler ile 1001–1500 TL arasında gelir elde eden sekreterlerden kaynaklanmaktadır. 1000 TL ve altında gelir elde eden tıbbi sekreterlerin bu değişkene katılımları daha düşük durumdadır. Aritmetik ortalamalara bakıldığında gelir artışına paralel olarak bu konudaki katılımında arttığı görülmektedir.

4. Sonuç

Bir kamu hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin tükenmişlik ve örgütten ayrılma ile ilgili düşüncelerinin değerlendirildiği bu çalışmanın sonuçları;

Hastanede tıbbi sekreter olarak çalışanların zihinsel tükenmişlik bağlamında kendilerini iyi hissettikleri ve bu duygularının kuruma bağlılık seviyelerini yükselttiğini ortaya koymaktadır. Ancak, çalışmada dikkat çeken bazı hususlar; kadın sekreterlerin erkek sekreterlere oranla geleceğe daha umutlu baktıkları, dul/boşanmış sekreterlerin evli ve bekâr sekreterlere göre daha fazla hayal kırıklığı yaşadıkları belirlenmiştir.

Duygusal tükenmişlik bağlamında tıbbi sekreterlerin genel olarak iyi durumda oldukları; ancak erkek tıbbi sekreterlerin duygusal olarak kadınlara göre daha tükenmiş olduğu belirlenmiştir.

Fiziksel tükenmişlik ile ilgili değişkenlerin incelenmesi sonucunda sekreterlerin genel olarak kendilerini enerjik hissettikleri ancak çocuk sayıları arttıkça fiziksel olarak zayıf hissetmenin de arttığı bulunmuştur.

Normatif bağlılık ile ilgili bulgulara göre tıbbi sekreterler çalıştıkları kuruma çok üst seviyelerde bağlılık gösterdikleri, ancak gelir durumundaki düşüş iş yerine bağlılık konusunda olumsuz etki etmektedir. Duygusal bağlılık ile ilgili verilere genel olarak bakıldığında tıbbi sekreterlerin genel olarak çalıştıkları kuruluşa duygusal olarak bağlı olduklarını söylemek mümkündür. Başka bir ifade ile tıbbi sekreterler genel olarak bu kuruluşa çalışmaktan mutluluk duymaktadırlar ve kuruluş bu kişiler için özel bir anlam ifade etmektedir denilebilir. Tıbbi sekreterler süreklilik bağlılığı boyutuna diğer boyutlara göre daha az katılmaktalar ve gerektiği zaman kuruluştan ayrılacakları konusunda sinyal vermektedirler.

İşten ayrılma niyeti ile ilgili verilere genel olarak bakıldığında boyutu oluşturan değişkenlerden alternatif bir iş bulma durumunda kabul etme olasılığı değişkenine orta düzeyde; emeklilik hariç, gelecek yıl kurumdan ayrılma olasılığı değişkeninin de ise düşük seviyede katılım olduğu bulunmuştur. Buradan hareketle tıbbi sekreterlerin halen çalıştıkları kurumdan çok fazla ayrılma niyeti taşımadıkları söylenebilir.

Bu sonuçlar doğrultusunda; tıbbi sekreterlerin istihdam durumlarından kaynaklanan ekonomik farklılıkların giderilmesinin örgüte bağlılık düzeylerini geliştireceği ve tükenmişlik düzeylerinin aşağıya çekilmesinde olumlu etkiler meydana getireceği söylenebilir.

Kaynaklar

ALLEN, Natalie J. ve GRISAFTE, Douglas B. (2001), "Employee Commitment to the Organization and Customer Reactions: Mapping The Linkages", *Human Resource Management Review*, 11, 209-236.

ALLEN, Natalie J. ve MEYER, John P., (1990) "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment", *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

BALAY, Refik (2000), *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

BARUTÇU, Esin ve SERİNKAN, Celalettin (2008), "Günümüzün Önemli Sorunlarından Olan Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 541-561.

BURGESS, Rachel ve TURNER, Suzanne, (2000), "Seven Key Features for Creating and Sustaining Commitment", *International Journal of Project Management*, 18, 225–233.

BECK, Karen ve WILSON, Carlene (2000), Development of affective organizational commitment: A cross-sequential examination of change with tenure, *Journal of Vocational Behavior*, 56, 114–136

CENGİZ, Aytül Ayşe (2001), Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir’de Sağlık Personeli Üzerine Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

ÇOKLUK, Ömay, (2003), "Örgütlerde Tükenmişlik", *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, (Edi. Cevat Elma ve Kamile Demir), Ankara: Anı Yayıncılık, 2. Baskı

ÇÖL, Güner (2004). "Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Benzer Kavramlarla İlişkisi", *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6 (2), 4-11, <http://www.isgucdergi.org>, Erişim: 03/12/2009

DEMİR, Ayten (1999), "Hemşirelerin Tükenmişlik (Burnout) Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 6 (1-2), 34-44.

DRUMMOND, H., (2000), *Introduction to Organizational Behavior*, (New York: Oxford University Pres.

ERSOY, Füsün, YILDIRIM, Cenap ve EDİRNE, Tamer (2001), "Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu", *Sted Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, <http://www.ttb.org.tr/STED/sted0201/1.html>, Erişim: 18/08/2008

HAARR, Robin N., (1997), "They’re Making A Bad Name for The Department", *An International Journal of Police Strategy and Management*, 20(4), 786-812

HERSEY, P., BLANCHARD, K. H. ve JOHNSON, D.E., (2001), *Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources*, 8th Edition, New Jersey: Prentice Hall

HUSELID, Mark A. ve DAY, Nancy E. (1991), "Organizational Commitment, Job Involvement and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis", *Journal of Applied Psychology*, 76(3), 380-391.

IVERSON, Roderick D., OLEKALNS, Mara ve ERWIN, Peter J. (1998), "Affectivity, Organizational Stressors and Absenteeism: A Causal Model of Burnout and Its Consequences", *Journal of Vocational Behaviour*, 52, 1-23.

IZGAR, Hüseyin, (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara

İŞCAN, Ömer Faruk ve NAKTİYOK, Atılhan (2004), “Çalışanların Örgütsel Bağdaşımının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları” Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 59(1), 181–201

KIRILMAZ Ayşe (YILDIZ), ÇELEN, Ümit ve SARP, Nilgün (2000), “İlköğretimde Çalışan bir Öğretmen Grubunda “Tükenmişlik Durumu” Araştırması”, İlköğretim Online, <http://ilkogretim-online.org.tr/vol2say1/v02s01a.htm>, Erişim: 18/08/2008

KOYUNCU, Mustafa, (2001), “Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Organizasyondan Ayrılma İsteğine Etkisi”, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi, 24–26 Mayıs 2001 Silivri / İstanbul, 349–360

MASLACH, C. ve JACKSON, S. E. (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behavior, 2, 99–113.

MEYER, J.P. ve HERSOVITCH, P. (2001), “Commitment in the Workplace: Toward a General Model” Human Resource Management Review, 11, 299–326.

MEYER, John P. ve ALLEN, Natalie J. (1991) “A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment” Human Resources Management Review, 1(1), 61–89

NAKTİYOK, Atılhan ve KARABEY, Canan Nur (2005), “İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2, 179–198.

OBENG, Kofi ve Isaiah UGBORO (2003), "Organizational Commitment Among Public Transit Employees: An Assessment Study", Journal of The Transportation Research Forum, 57(2), 83-98.

ROWDEN, Robert W., (2000), “The Relationship Between Charismatic Leadership Behaviors and Organizational Commitment,” Leadership Organizational Development Journal, 21(1), 30-35.

SCHERMERHORN, John R. , HUNT, James G. ve OSBORN, Richard N. (1994), Managing Organization Behavior, Fifth Edition, John Willey&Sons, Inc: New York.

SHEPHERD Jeryl L. ve MATHEWS, Brian P. (2000), “Employee Commitment: Academic vs Practitioner Perspectives”, Employee Relations, 22(6), 555–575.

TUĞRUL, Belma ve ÇELİK, Eylem (2002), “Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12, 1-11.

UYGUÇ Nermin ve ÇIMRIN, Dilek (2004), “DEÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler” D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi, 19(1), 91-99.

WASTI, S. Arzu (2002), "Affective and Continuance Commitment To The Organization: Test of An Integrated Model in The Turkish Context", International Journal of Intercultural Relations, 26, 525-550.

WEISBERG, Jacob (1994), "Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave", International Journal of Manpower, 15(1), 4-14.

