



İŞ TATMİNİ İLE TÜKENMİŞLİK DUYGUSU ARASINDAKİ İLİŞKİ VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN BU İLİŞKİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ-SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA



*İLHAMİ YÜCEL**

Öz

Bu araştırmanın amacı, hastanelerde çalışan hemşire ve sağlık memurlarının iş tatmini algılamaları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Çalışmada ayrıca, algılanan örgütsel desteğin, iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi nasıl ve ne yönde etkilediği de test edilmiştir. Çalışmada veri ve bilgiler anket yöntemiyle elde edilmiştir. 128 anket analize dâhil edilmiştir. İş tatmini ölçeği için Paul E. Spector'un (1994), tükenmişlik duygusu ölçeği için Maslach ve Jackson'ın (1981) ve son olarak algılanan örgütsel destek için ise Eisenberger ve arkadaşlarının (1986) çalışmasından yararlanılmıştır. Elde edilen verilere yapılan analizler sonucunda; iş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasında önemli ve negatif bir ilişki olduğu ($b = -.482, p < .001$) ve algılanan örgütsel desteğin, iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi önemli ölçüde ve pozitif yönde etkilediği ($b = ,178, p < ,05$) tespit edilmiştir; yani iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki, algılanan örgütsel destek seviyesine göre farklılık arz etmektedir. Bu çalışma, iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi etkileyen faktörlere ışık tutması ve diğer başka faktörlerin de düşünülmesi gerektiğini vurgulaması açısından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, tükenmişlik duygusu ve algılanan örgütsel destek.

RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND BURNOUT AND MODERATING EFFECTS OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON THE RELATIONSHIP: A CASE OF HEALTH CARE

Abstract

This study's aim is to examine the relationship between job satisfaction and burnout on the nurses and health staff who are working in hospitals and also to test how and in what direction perceived organizational support affects this relationship. In line with this purpose, field study is conducted for employees of X hospital operating in public sector. This study which is based on 128 nurses and health staffs surveys showed that there is a significance and negative relationship between job satisfaction and burnout levels perceived by nurses and health staffs and perceived organizational support moderated this relationship. It is utilized to measure job satisfaction from Paul E. Spector' (1994) study, for burnout from Maslach and Jackson' (1981) study, and finally

*Yrd. Doç. Dr., Erzincan Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, Yönetim-Organizasyon Anabilim Dalı.
iyucl@erzincan.edu.tr



for perceived organizational support from Eisenberger and colleagues' (1986) study. By analyses performed, it is provided that job satisfaction is negatively related to burnout ($b = -.482, p < .001$) and perceived organizational support have important and positive moderator effect ($b = .178, p < .05$). The results emphasize the need to consider the factors can be having effects on the relationship by highlighting to studies conducted on job satisfaction and burnout.

Keywords: Job satisfaction, burnout, and perceived organizational support.

1.Giriş

Tükenmişlik duygusu çalışanların verimliliğinin azalmasına ve işverenin maliyetlerinin artmasına yol açan ciddi bir sorun olduğundan dolayı son 25 yıl boyunca iş tatmini ve tükenmişlik duygusu araştırmalarında ciddi bir artış olmuştur. İş tatmini, tükenmişlik duygusu ve iş çevresi unsurları arasında bağlantılar kurmak, problemleri ortadan kaldırmaya yardımcı olmak açısından önemlidir. İşyerinde yaşanan tükenmişlik duygusu hem ulusal hem de global olarak ilgi çeken bir konu olma özelliğini devam ettirmektedir ve günümüz toplumlarında bazı meslek gruplarında yaşanan tükenmişlik duygusu daha da ön plana çıkmıştır. Özellikle sağlık çalışanlarının çalışma hayatında tükenmişlik duygusunu bastırabilmeleri için, iş stresinden bağımsız yaşamaları ve kişisel olarak iş tatmini elde etmeleri gereklidir (Maslachve Leiter,2005). Sağlık sektöründe hizmet veren gerek kamu gerekse özel teşebbüs organizasyonlarının; potansiyel iş stresi unsurlarını azaltmaları ve hatta mümkün olan en yüksek seviyede iş stresini ortadan kaldırmaya yönelik olarak stratejiler geliştirmeleri ve çalışanlar arasında huzur, karşılıklı güven, anlayışı sağlamak amacıyla rol uyumsuzluğu, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü gibi iş tatmininin azalmasına yol açacak unsurları ortadan kaldırmaları gerekir. Tükenmişlik duygusundan dolayı, organizasyonlar hem yetenekli çalışanlarını kaybediyorlar hem de onların yerine yeni çalışanların istihdam edilmesiyle ciddi mali harcamalar yapıyorlar. Bir çalışanı yer değiştirme maliyeti onun yıllık maaşının çok daha fazlasına mal olabilmektedir. Tükenmişlik duygusu bütün meslek gruplarında çalışma şartlarıyla ilişkili olan ve genellikle çalışma şartlarının sebep olduğu bir kavramdır. Günümüzün stres dolu çalışma hayatında tükenmişlik kavramı çok sık şekilde kullanılan ve rastlanılan bir kavram olmuştur (Canaff, 2007). Sağlık çalışanları; rol uyumsuzluğu ve iş tatminsizliği ile ilişkili olarak tükenmişlik duygusuna kapılmada yüksek riske sahip olduklarından dolayı, onların psikolojik çalışma şartları bir bütün olarak araştırmacıların ilgilerini çekmiştir ve psikolojik, duygusal ve fiziksel stresi yaşadıklarından dolayı, tükenmişlik duygusu bu çalışanlar ve onların hizmet verdiği bireyler için daha da önemli hale gelmiştir. Pek çok çalışan kendi mesleklerinde tükenmişlik duygusunu tecrübe eder ve bu duygu artık tolere edilemeyecek seviyeye ulaştıktan sonra bir değişiklik veya sadece bir kaçış olarak kendi kabiliyetlerine uygun başka istihdam olanakları arayarak günlük iş sorunları ile yorgun düşerler (MaslachveLeiter,2005). Bireyler tükenmişlik duygusunun üstesinden gelemeyeceklerini hissettiklerinde, tükenmişlik duygusu bu bireyin işini değiştirmesine ve hatta bazen mesleğini değiştirmesine sebep olur (Figley, 2002). Diğer taraftan, organizasyonlarda çalışanların iş tatmini sağlanamazsa, bu organizasyonlarda işgücü devir oranı yüksek olacak ve bu organizasyonların hayatlarının sürdürülebilir olduğu tartışılacaktır. İşinden tatmin olan çalışanlar, bireysel olarak mutlu olacaklar ve bu onların aile hayatlarını ve bir döngü içerisinde iş hayatlarını da daha olumlu yönde etkileyecektir, böylece çalışanlar örgütsel bağlılık hissedebilecekler, işgücü devir oranları ve devamsızlıklar azalacak, verimlilik artacak ve kişi-iş uyumu çerçevesinde çalışanın örgüte karşı bir aidiyet duygusu geliştirmesi sağlanacaktır. Aksi durumda, işgücü devir oranı



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

<http://www.akademikbakis.org>



yüksek olacak, devamsızlıklar artacak, verimlilik düşecek, iş sağlığı ve işçi güvenliği konusunda birtakım sorunlar artmaya başlayacak ve nihayet çalışan örgütü terk edecektir ve bunu müteakip örgüt için yeni birtakım maliyetler oluşacaktır. Çalışanların yaptıkları işten tatmin duymaları, pek çok farklı faktörün etkisi altındadır ve işletme yöneticilerinin bu faktörlerin hangi yada hangilerinin kendi işletmelerinde etkin bir biçimde çalışanların iş tatminini etkilediğini tespit etmeleri hayati bir öneme sahiptir. İş tatminine götüren ya da iş tatmininin ortaya koyduğu neticeler iyi analiz edilirse öncüller ve sonuçlar konusunda ciddi bir bilgi birikimine sahip olunabilir. İş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki bağıntı araştırıldığında, çalışanların başlangıçta işlerinden memnuniyet düzeyi ile onların çalışma hayatlarının ilerleyen yıllarındaki tatmin düzeyleri arasında ciddi farklılıklar görülebilir. Elbette bu farklılıkların nedenlerinin bazıları bireysel, bazıları çevresel ve bazıları da işle ilgilidir. Çalışanların yaşı, cinsiyeti, kıdemi, organizasyonun kendisinin ve rakiplerinin piyasadaki durumu ve gücü, çalışanın aile hayatı, çalışanla iş, organizasyon, çevre ve hatta lider uyumu gibi pek çok faktör iş tatmin düzeyinin zamanla değişmesine yol açacaktır.

Çalışanların tükenmişlik duygusunun onların iş tatmin düzeylerini nasıl etkilediği ve algılanan örgütsel desteğin bu ilişki üzerindeki etkisinin nasıl ve ne yönde olduğu araştırılmaya değer bir konudur. Bu bağlamda çalışmanın temel amacı; çalışanların iş tatmini algılamaları ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bununla birlikte, algılanan örgütsel desteğin bu ilişki üzerindeki etkisinin ne yönde ve ne şiddette olduğunun tespiti bu çalışmanın temel hedefleri arasındadır. Bu temel amaçlar doğrultusunda; iş tatmini, tükenmişlik duygusu ve algılanan örgütsel destek ölçekleri, daha önce yurtiçi ve yurt dışı bilimsel çalışmalarda kullanılmış anket formları geriye tercüme yöntemi kullanılarak Türkçeye uyarlanmıştır. Bu çalışma Türkiye’de bu alanda yapılan çalışmalardan, algılanan örgütsel desteğin bu ilişki üzerinde etkisini tespit etmeye yönelik olması itibarıyla ayrılmaktadır ve bu bağlamda yapılan diğer çalışmalardan biri olma özelliğine sahiptir. Konu ile ilgili ülkemizde literatüre katkıda bulunması ve algılanan örgütsel desteğin bu ilişki üzerinde ortaya koyduğu sonuçlar açısından önem arz etmektedir.

2. Literatür Değerlendirmesi

2.1. İş Tatmini

İş tatmini şimdiye kadar pek çok farklı şekilde tanımlanmış olmasına rağmen genel kabul görmüş universal bir tanım üzerinde henüz anlaşmaya varılamamıştır. Örneğin, Hoppock (1935) iş tatminini, çalışanların kendi işlerinden tatmin olduklarını söylemelerine sebep olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel şartların kombinasyonu olarak tanımlamıştır. Hoppock’un çalışmasını, belki de insan davranışı ve motivasyon teorisyenleri arasında en iyi bilinen Abraham Maslow’un (1954) çalışması takip etmiştir. Maslow’a (1954) göre, bir birey en temel ihtiyaçlarını karşıladıkça, daha yukarıdaki ihtiyaçları karşılamaya konsantre olacaktır. Birey ihtiyaçlar hiyerarşisinde en aşağı düzeyde yer alan temel ihtiyaçları karşılamadan bir üst düzeydeki ihtiyaçları karşılama safhasına geçemez. İhtiyaçlar hiyerarşisi; fizyolojik ihtiyaçlar (yemek, hava ve su gibi), güvenlik ihtiyaçları (korunma ve barınma gibi), sosyal/ait olma ihtiyaçları (memnuniyet ve kişilerarası ilişkiler gibi), itibar görme/saygı görme ihtiyaçları (dikkat, tanınma ve şan-şöhret gibi) ve kendi kendini gerçekleştirme ihtiyaçları (bireyin kendi ful potansiyeline



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



ulaşması) safhalarından oluşmaktadır. Adams (1963) eşitlik teorisi ise, çalışanların kendilerini akranları ile kıyaslamalarına dayanır ve çabaları ile hak ettiklerine inandıkları şeyi almak isterler yani gösterdikleri performans karşılığında aldıkları ödüllerde eşitdavranıldığını görmek isterler. Çalışan kendi eforu ve bu efor karşılığında aldığı çıktı ile kendisi ile aynı seviyede gördüğü bir başka çalışanın eforu ve çıktısını mukayese eder. Eğer bir eşitlik olduğu kanısına varırsa memnuniyet aksi durumda memnuniyetsizlik ortaya çıkacaktır. Vroom'un (1964) beklenti teorisi ise, iş tatminini, beklenen durumlar ile bireyin kişiliği arasındaki karşılıklı ilişkilerin bir sonucu olarak tanımlar. Temel olarak bu teori çabaların performansla sonuçlanacağı, performansın ödüllendirileceği ve son olarak ödüllerin alıcılar tarafından değerlendirileceği inancına dayanır (Berry, 1997). Petty, Brewer ve Brown (2005), iş tatminini çalışanın işine yönelik olarak sahip olduğu duygusal durum veya duygular olarak tanımlayan Brayfields'in tanımını referans almışlardır. Spector (1985), iş tatminini, bir işe yada söz konusu işin spesifik bir yönüne çalışanın duygusal bir cevabı olarak tanımlıyordu. Bütün bu çalışmalar boyunca, iş tatmini hem bütünsel olarak hem de bir çalışanın iş tatminini etkileyen değişik faktörler bağlamında tanımlandı. Herzberg'in çift faktör kuramına göre pek çok iş ya tatmine ya da tatminsizliğe yol açan faktörlere sahipti. Castillo ve Cano (1999), iş tatminine yol açan motivatörlerin; işin kendisinin başarılması, tanınma, sorumluluklar ve yükselme olduğunu ifade etmişlerdir. Bu faktörler bireylerin kendi psikolojik potansiyellerini başarmalarına yardımcı olur. Diğer faktörler; iş çevresi, ödemeler, çalışma şartları, yönetici, politikalar ve kişilerarası ilişkileri kapsar. Locke (1976) iş tatminini, çalışanın işini ya da iş tecrübelerini değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan memnuniyet verici ve pozitif duygusal durum olarak tanımlar. Benzer şekilde Traut ve meslektaşları (2000) iş tatminini çalışanın işten beklentileri ile bu beklentilerle kıyaslandığında elde ettikleri arasındaki eşleşmeyi yansıtan psikolojik bir sözleşme olarak tanımlamışlardır. Hulin ve Judge'ye (2003) iş tatmini, çalışanın işine sözlü, davranışsal ve duygusal olarak verdiği pozitiften negatife kadar uzanan bir ölçekteki psikolojik cevaplarından oluşan seti ifade eder. İş tatmini ile ilgili farklı tanımlamalara rağmen, iş tatmininin; çalışanların işleri veya işlerinin farklı yönleri hakkında sahip oldukları genel duygusal reaksiyon olduğu hakkında genel bir kabul vardır (Green, 2000). İş tatmini ile ilgili pek çok araştırma yapılmıştır ve işverenler, iş tatmininin çalışan verimliliği ile birebir ilişkili olduğu inancına sahip olduklarından dolayı bu araştırmalar yapılmaya devam edecektir. İş tatmini bir kişinin yaşantısının tüm yönlerini etkilediği gibi bu kişinin işi ve kariyeri üzerinde de etkiye sahip olabilir. Wright, Bennett ve Dun'un (1999) profesyonel kart satıcıları üzerinde Nevada'da yaptıkları araştırmada; yaşam memnuniyeti ile kart satıcılarının ücret memnuniyetleri arasında küçük bir korelasyon vardı ve ayrıca iş tatmini ve ücret artışı arasında pozitif bir ilişki vardı. Araştırmacılar çalışanların maaşının düşük iş tatmini için bir sebep olduğunu fakat düşük ücret diğer ilave faktörlerle (meslektaşlar, yönetici, sınırlı terfi imkanları gibi) bir araya geldiğinde onun tükenmişlik duygusuna yol açtığını tespit etmişlerdir.

Her meslek düşük iş tatmini oranına sahip değildir. İnsan hizmetleri ve gönüllülük esasına dayalı hizmetlerde iş tatmininin genellikle yüksek düzeylerde olması beklenir (Borgaza ve Tortia, 2006; Peety vd., 2005). Jewell, Beavers, Kirby ve Flowers (1990) işgücü devir oranı ve iş tatmini arasında bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Bazı çalışmalar, çalışanın iş tatmini ile devir oranını araştırmışlar ve iş tatminsizliği ile devir oranı arasında düşük fakat pozitif ve istikrarlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Petty ve meslektaşları (2005) bir organizasyon ya da kurum için hizmet edilen yılların sayısının iş tatmini seviyesini etkilediğini bulmuştur. 3-7 yıl çalışanların iş tatmini seviyesi diğer çalışanlara göre daha düşük düzeyde tespit edilmişti. İş



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

<http://www.akademikbakis.org>



tatmininin hissedilemediği örgütlerde işyerinde gergin bir ortamdan ve iş stresinden bahsetmek mümkün hale gelecektir. Bu durum, çalışanlarda birtakım psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara sebep olabilecektir. İş tatmini hakkındaki literatür analizlerinde, Lu, While ve Barriball (2005) sağlık çalışanlarının, özellikle hemşirelerin, iş tatmini kaynaklarını şöyle sıralamışlardır: çalışma koşulları, hasta ve meslektaşlarla ilişkiler, iş yükü, planlama, görev gerekleri, takdir edilme, mesleki eğitim, kişisel başarı, tanınma, özerklik, iş güvenliği, liderlik stili, fiziksel çalışma şartları, ödeme ve eğitim seviyesi. İş tatmini sağlık çalışanlarının devamsızlık, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti için en önemli göstergelerden biridir. Geçmişte yapılan pek çok çalışmada iş tatmini; stres, tükenmişlik duygusu, yönetici ve meslektaşlarla iletişim, özerklik, tanınma, yaş, kıdem, eğitim, sosyal destek, iş yükü, rol belirsizliği ve depresyon ve düşmanlıkla ilişkili olarak bulunmuştur (Lu vd., 2005; Pinikahana ve Happell, 2004). İş tatmininin tükenmişlik duygusu ile nasıl bir bağlantıya sahip olduğunu keşfetmek amacıyla, hastane doktoru, hemşiresi ve yardımcı sağlık personelinde oluşan 213 örneklem büyüklüğüne sahip araştırmalarında, Brown ve meslektaşları (2002) hastane çalışanlarının işlerine devam oranlarının, önemli ölçüde başlangıçtaki iş tatmini ve meslektaş desteği ile pozitif ilişkili olduğunu tespit etmişlerdi. Sağlık çalışanlarında düşük iş tatmini, tükenmişlik duygusu, yüksek işgücü devir oranı, düşük hasta bakımı seviyesi, yüksek stres seviyesi ve sağlık çalışanlarında birtakım fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklarla sonuçlanmıştır (Happell, Martin ve Pinikahana, 2003; Mrayyan, 2009). Zihinsel sağlık çalışanlarının iş tatmini ve tükenmişlik duyguları arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapılan bazı çalışmalar, bu çalışanların sahip olduğu yüksek tükenmişlik duygusunun düşük iş tatmini ile sonuçlandığını ortaya koymuştur (Ogresta, Rusac ve Zorec, 2008; Spear vd.,2004). Ayrıca, düşük tükenmişlik düzeyi ve klinik sorumlunun varlığı iş tatminini güçlendirmiş ve bu çalışanlar arasındaki stres seviyesini azaltmıştır (Hyrkas, 2005). Buradan hareketle, iş tatmini düzeyi düşük çalışanların tükenmişlik duygusuna kapılma olasılıklarının diğerlerine göre daha yüksek olacağını düşünerek:

H1: Çalışanların iş tatmini algılamaları ile onların tükenmişlik duyguları arasında doğrusal ve negatif bir ilişki vardır.

2.2. Tükenmişlik Duygusu

Tükenmişlik kavramı Schwartz ve Will'in (1953) en kayda değer örneğiyle (Bayan Jones) 1900'lü yıllara kadar uzanır. Bayan Jones bir hastanenin zihinsel hastalarının bulunduğu serviste çalışan bir hemşireydi. Daha önceki çalışmalarda tükenmişlik kavramı değişik adlarla da tanımlanmıştı. Mesela, Schwartz ve Will'in (1953)örneğinde, bayan Jones “düşük moral” e sahip birisi olarak tanımlanmıştı. Daha sonra 1974’de Herbert J. Freudenberger tükenmişlik kavramını formal olarak tanımladığı ve bu kavramın belirtilerini ortaya koyduğu bir makale yazdı. Freudenberger (1974) tükenmişliği; bıkma, yorulma, bezme ve negatif klinik tutumların karakterize ettiği bir durum olarak tanımlamıştı. Freudenberger’in tükenmişlik tanımında fiziksel ve davranışsal semptomlar; tükenme, bıkma, baş ağrısı, mide ağrıları, uykusuzluk, nefes alma sıkıntıları, fiziksel sıkıntılar, duygusal istikrarsızlık, sinirli olma, aşırı zorlandığını hissetmek, şüpheli bir tutuma sahip olmak, uzun çalışma saatleri, dışlanma, risk alma davranışları, ilaç kullanma, alkol kullanımı, aşırı sertlik, inatçılık, dengesizlik, negatif klinik tutumlar ve değişime isteksizlik gibi durumları içine alıyordu. Freudenberger (1974) çalışmasından sonra Perlman ve Hartman (1982) 1974’ den 1982’ ye kadar tükenmişlikle ilgili yapılmış 48 yayını içine alan



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



önceki literatürün bir değerlendirmesini yapmak üzere bir çalışma yürüttüler. Ginsburg (1974) tükenmişliği, bir işletme yöneticisi olarak işletmeyi en üst düzeye çıkarmanın yol açtığı kronik strese bir cevap olarak tanımlamıştı. Maslach (1976), bu kavramı, soğuma (mesafe koyma), klinik ya da negatif tutumlar ve kopma olarak tanımlıyordu. Berkeley Planlanma Birliği (1978) tükenmişliği, müşterilerden, mesai arkadaşlarından, iş'ten ve kurumdan yabancılaşma olarak tanımlamıştı (Perlman ve Hartman, 1982: 284). Maslach ve Pines (1979) tükenmişliği, bir bütün olarak duygusal ve fiziksel bitkinlik olarak tanımlamışlardı. Cherniss (1980), bir topluma hizmet edenlerin etkinliğini ciddi bir biçimde engelleyen iş stresi ve geri çekilme davranışı sendromu olarak tanımlamıştı. Tükenmişlik duygusu hangi meslek olduğu önemli olmaksızın bireyleri hem kişisel hem de mesleki olarak etkiler. Önceki tükenmişlik literatürü polis, müşteri hizmetleri temsilcileri, askeri personel, hemşireler, doktorlar, yöneticiler, zihinsel sağlık uzmanları, hukukçular ve eğitimcileri de içine alana geniş bir yardımcı meslek grubunu içeriyordu. Tükenmişlik; insanların ne yaptıkları ve ne yapmak zorunda oldukları arasındaki yanlış yerleşimi ifade eder ve bu durum değerlerde, saygınlıkta, ruhta, istekte ve insan ruhundaki erozyonu temsil eder (Maslach ve Leiter, 1997:17). Tükenmişlik mesleki stresörlerle ilişkilidir ve duygusal olarak yüklü taleplere uzun süre maruz kaldıktan sonra insanın tükenişini ifade eder (Tweed ve Conway, 2007). Daha da ötesi, tükenmişlik bir çalışanın sürekli olarak devam eden bir strese maruz kaldıktan sonra yaşadığı bir süreçtir (Maslach ve Schaufeli, 1993:9). Tükenmişlik kavramı günümüz iş dünyasında yeni bir kavram değildir ve pek çok meslek grubunda vuku bulur, özellikle bireylerin insan hizmetlerinde, yönetim rollerinde ve akademiye çalıştığı mesleklerde çok daha sık rastlanmaktadır. Bu olgu bireylerin enerjisini tüketerek ve onlarda zihinsel bitkinlik oluşturarak onları güçsüzleştiren bir süreçtir (Espeland, 2006). Tükenmişlik kavramı, günümüz çalışanlarının yüz yüze oldukları zorluklarla ve modern işgücünün zorluklarıyla ilgili bir kavramdır. Leiter ve Maslach (2005) tükenmişliği büyüyen bir virüsle kıyaslayarak 21. Yüzyılın en büyük mesleki tehlikesi olarak tanımlamışlardır (s.3). Bu duygu güçsüzlük hissinin sebep olduğu motivasyondaki bozulmayı ifade eder. Burada güç'ten kasıt amaçları başarma ve etkileme yeteneğidir ve mutluluk ve sürdürülebilir motivasyon için bu güç duygusuna sahip olmak bireyler için önemlidir. Birey eğer bir şeyleri başarmadaki güç duygusunu kaybederse o zaman kendisine olan özgüvenini de zamanla kaybedecektir ve artık önceden çok kolay başarabildiği bir şeyleri bile zamanla başaramaz hale gelecektir.

Tükenmişlik duygusu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalmasının tecrübe edilmesidir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1996). Duygusal tükenme, tükenmişlik duygusunun merkezi değeridir ve tükenmişlik sendromunun en açık belirtisidir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1996: 402). Duygusal tükenme, bireylerin duygusal olarak bitkinlik ve bıkkınlık hissetmeleri durumudur. Aşırı iş yükü ve işyerindeki kişisel çatışmalar duygusal tükenmenin en önemli sebepleri olarak sayılabilir. Örneğin, hemşireler aşırı yüklendiklerini ve tükendiklerini hissederler. Duygusal tükenme; duyarsızlaşma, mesafe koyma, uzaklaşma ve iş'ten ve işyerinden kopma duygusuna ve bir başka kişiye karşı duyarsız kalma tutumunun geliştirilmesine yol açabilir. Duyarsızlaşma, çalışanın birlikte iş yaptığı meslektaşlarına, müşterilere ve yöneticilere karşı makineleşmesi, onlara karşı bazen alaycı bazen de duygusuz ve katı bir şekilde davranması olarak nitelendirilebileceğimiz negatif tutum ve davranışları ifade eder (Lewin ve Sager, 2007). Maslach'a (2003) göre ilişkilerde yakınlık ve mesafe arasında dengenin kurulması zordur. Su ve yağ gibi, kopmak ve ilgi duymak kolaylıkla bir araya gelmez (Maslach, 2003:4). Sık sık çalışanlar, özellikle hemşireler, bu dengenin iki ucundan birine doğru bir çekim gücü hissederler.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

<http://www.akademikbakis.org>



Duygusal vaziyet bireyin kendisi duygusal olarak korumaya girişmesi halinde vuku bulur. Kopma veya mesafe koyma, bireyin diğerlerine karşı makineleşmesine veya diğerlerine karşı duyarsız hale gelmesine yol açabilir, her ikisi de tükenmişliğini sinyalleridir. En genel ifade ile duyarsızlaşma, bireyin kendisi ve ondan hizmet alanlar arasında, onlara karşı umursamazlık ve onları görmezden gelerek, mesafe koyma girişimidir. Hemşirelerin hastalara, hasta yakınlarına, meslektaşlarına ve diğer çalışanlara karşı duyarsızlaşması buna örnek verilebilir. Kişisel başarı duygusunda azalma ise, kişinin başarı duygusunda azalmayla ilgili suçluluk duygusunu ifade eder. Çalışanlar başkalarına davrandıkları tarz hakkında kendilerini kötü hissedebilirler ve diğerlerine yardım etme hususunda kendilerini yetersiz görebilirler. Başarısızlık duygusu ile, onların kendilerine olan özsaygıları ve özgüvenleri azalır ve bu durum onları depresyona sürükleyebilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Onlar şu an oldukları kişi olmak istemezler. Böylece bu kişiler daha önce rahatlıkla ve kolaylıkla üstesinden gelebildikleri ve başarabildikleri işleri yapmaktan kaçınmaya ve kendilerini yalnızlığa sürüklemeye başlarlar. Yüksek işgücü devir oranı tükenmişliğin bir sonucu olabilir. Strong ve Harder (2009) tarafından işgücü devir oranlarının sebepleri olarak; düşük maaşlar, küçülme ve artan işgücü sayılmıştır. Bu yazar, bir çalışanın işi terk etmesinin söz konusu organizasyona işi terk eden çalışanın maaşının %150'sine kadar maliyeti olduğunu ifade etmiştir. Buna benzer bir örnek de Kutilek (2000) tarafından verilmiş ve işini terk eden çalışan başına maliyetin organizasyon için yaklaşık 80.000 \$ olduğunu ifade etmiştir. Rhodes ve meslektaşları (2004) öğretmen tatmini üzerinde çalışma yaptılar ve tükenmişlik duygusunun yaşanmasında en önemli faktörlerden olan aşırı iş yükünü tatminsizliğe yol açan en olası faktör olduğunu ve diğer meslektaşlar ile kurulan dostluğun derin bir memnuniyet hissi uyandırdığını buldular. Ayrıca iş yükü, kişisel başarı ve duyarsızlaşmadan daha çok duygusal tükenme ile çok güçlü ilişkilere sahip olarak bulunmuştur (Maslach ve Leiter, 2008)

2.3. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki Üzerindeki Etkileri (Moderating Role of Perceived Organizational Support)

Algılanan örgütsel destek, çalışanların kendi organizasyonlarının onların katkılarına gördüğü ve değerlendirdiği ve onların refah ve mutluluklarıyla ilgilendiği konusundaki inanç dereceleri olarak tanımlanabilir (Eisenberger vd., 1986). Makanjee ve meslektaşları (2006) algılanan örgütsel desteği, organizasyonun kendi çalışanlarına bağlılığı olarak tanımlar. Yazarlar, algılanan örgütsel desteğin, bir çalışanın istenen görevi etkili bir şekilde tamamlamasına yardımcı olması için işvereninden aldığı desteği ifade ettiğini ileri sürmüşlerdir. Algılanan örgütsel destek, artan iş tatmini ve örgütsel bağlılık (Cropanzano vd., 1997), artan işe katılım ve performans (Eisenberger, Fasolo, Davis-LaMastro, 1990) ve azalan iş gücü devir oranı (Cropanzano vd., 1997; Eisenberger vd., 1986) gibi pozitif çalışan çıktıları ile ilişkilidir. Bundan dolayı, algılanan örgütsel destek, organizasyona duygusal reaksiyonlarla olduğu kadar çalışan davranışı ile de ilişkilidir. Tükenmişlik konusundaki araştırma genellikle meslektaşlardan ya da yöneticilerden kaynaklanan destekle ilgilenirken, Jawhar ve meslektaşları (2007) algılanan örgütsel destek şeklinde bir bütün olarak organizasyondan gelen desteğin önemine ışık tutar. Algılanan örgütsel destek, bireylerin onlardan ne beklendiğini daha iyi anlamalarına izin veren ve işyerine çok daha öngörülebilirlik getiren bir kaynak olabilir. İşle ilgili faktörler çalışanlarda tükenmişlik duygusuna yol açabilir. Organizasyondaki eşitlik (Van Dierendonck, Schaufeli ve Bununk, 1998) ve adalet (Maslach ve Leiter, 2008) algılamaları ve algılanan örgütsel desteğin olmayışı (Jawhar vd., 2007) iş



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

<http://www.akademikbakis.org>



taleplerinin gelişmesine katkıda bulunduğu gibi tükenmişlik duygusunun gelişmesine de katkıda bulunur. Karar özgürlüğü (Rafferty, Friend ve Lansbergis, 2001) ve iş kontrolü (Sundin et al., 2007) gibi diğer iş faktörleri de bu faktörler kendileri için önemli olan çalışanların tükenmişlik duygusunu azaltmaya sebep olacaktır. İş tatmini ve tükenmişlikle ilgili olan iş faktörleri ya iş talepleri ile ya da iş kaynakları ile ilişkili olabilir. Tükenmişlikle ilgili bazı modeller, iş talepleri ve iş kaynaklarının tükenmişliğin üç boyutu ile farklı ilişkilere sahip olduğunu öne sürmüşlerdir. Jawhar ve meslektaşları (2007) kaynakların muhafazası modelini kullanarak tükenmişlik duygusunu araştırdılar. Yazarlar, kaynakların yokluğunun strese yol açabileceğini fakat kişisel karakteristiklerin bu ilişkide tampon olarak hizmet edebilecek kaynaklar olduklarını ifade etmişlerdir. Yazarlar, algılanan örgütsel desteğin duyarsızlaşma ile en güçlü ilişkiye sahip kaynak olduğu ve politik yeteneklerin de kişisel başarı ile en güçlü ilişkiye sahip ve aynı zamanda duyarsızlaşma ile de ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Bu çalışmada, rol uyumsuzluğu sadece duygusal tükenme boyutu ile ilişkili bir iş talebiydi ve pozitif örgütsel destek, rol uyumsuzluğu ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide tampon olarak hizmet etmekteydi. İlave olarak, duyarsızlaşma ve kişisel başarı en çok iş kaynaklarından etkileniyordu. İş talepleri modeli de tükenmişlik duygusunu açıklamada kullanılan bir başka yaygın modeldir ve aynı zamanda talep ve kaynakların üç tükenmişlik boyutuyla farklı ilişkili olduğunu destekler. Bu modele göre iş talepleri yüksek ve iş kaynakları düşük olduğunda çalışanlar enerjilerinin azaldığını hissedecekler ve tükenmişlik duygusuna kapılacaklardır. Bu modelde, iş talepleri gerilimin öngörücüleri olarak değerlendirilirken, iş kaynakları motivasyonun öngörücüleri olarak değerlendirilir. Talep ve kaynaklar stresi birlikte öngörürler (Bakker ve Demerouti, 2006). Bu model spesifik olarak tükenmişlik duygusuna uygulandığında, talepler duygusal tükenmenin, kaynaklar ise duyarsızlaşmanın öngörücüleri olarak görülür. Lee ve Ashforth (1996) algılanan örgütsel desteğin, en güçlü korelasyon algılanan örgütsel destek ve duygusal tükenme arasında olmak üzere, tükenmişliğin tüm üç boyutu ile ilişkili olduğunu bulmuşlardı. Algılanan örgütsel destek aynı zamanda tükenmişlik duygusundaki azalmayla da ilişkiliydi. Zhou ve George (2001) algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve yaratıcılık ilişkisi üzerindeki moderator etkisini araştırdılar ve sonuçlar, yaratıcılık için algılanan örgütsel destek yüksek olduğunda iş tatminsizliğinin yaratıcılıkla ilişkili olduğunu gösterdi. Ayrıca, Duke ve meslektaşları da (2009) algılanan örgütsel desteğin duygusal işgücü ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi moderator olarak etkilediğini ileri sürdüler ve onların çalışması gösterdi ki; çalışanlar örgütsel desteği yüksek seviyede algıladıklarında, duygusal işgücü, örgütsel desteği daha düşük seviyelerde algılayanlardan, iş tatmini üzerinde daha az negatif etkilere sahipti. Rhoades ve Eisenberger (2002) algılanan örgütsel destekle ilgili 70'den fazla çalışmayı kapsayan geniş literatür değerlendirmelerinde, pozitif örgütsel desteğin örgütsel bağlılıkla güçlü ilişkilere sahip olduklarını ortaya koymuşlardır. Onların bulguları, algılanan örgütsel desteğe sahip çalışanların kendi işlerini çok daha severek yaptıklarını, işyerinde çok daha iyi bir ruh haline sahip olduklarını ve stres, bıkkınlık, telaş ve baş ağrısı gibi psikosomatik şikâyetlere daha az maruz kaldıklarını göstermiştir. Cropanzano ve meslektaşları (1997) tükenmişlikle ilgili üç boyutlu modeli kullanmalarına rağmen, algılanan örgütsel desteğin iş stresi ile olduğu gibi bir bütün olarak tükenmişlik duygusu ile de ilişkili olduğunu bulmuşlardı. Armstrong-Stassen (2004) küçülmeye giden bir organizasyonda yaptığı çalışmasında, algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulmuştu. Bu bağlamda, organizasyonlarda iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkinin algılanan örgütsel destek seviyesine göre değişiklik göstereceğini düşünerek;



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



H2:Algılanan örgütsel destek, iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi etkilemektedir(moderatingeffects) ve iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki algılanan örgütsel destek düzeyine bağlı olarak farklılık gösterecektir.

3. Araştırmanın Metodolojisi ve Sonuçları

Araştırmanın temel amacı; sağlık sektöründe faaliyet gösterenX hastanesindeki hemşire ve sağlık memurlarının iş tatmini algılamaları ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bununla birlikte, algılanan örgütsel desteğin bu ilişki üzerindeki etkisinin ne yönde ve ne şiddette olduğunun tespiti bu çalışmanın temel hedefleri arasındadır. Bu temel amaçlar doğrultusunda; iş tatmini, tükenmişlik duygusu ve algılanan örgütsel destek ölçekleri, daha önce yurtiçi ve yurt dışı bilimsel çalışmalarda kullanılmış anket formları geriye tercüme yöntemi kullanılarak Türkçeye uyarlanmıştır.

3.1. Araştırmanın Kapsamı, Kısıtları, Örnekleme Süreci ve Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışmanın ana kitlesini Türkiye’de A ilinde sağlık sektöründe faaliyet gösteren bir hastanenin hemşire ve sağlık memurları oluşturmuştur. Araştırma kapsamına sadece bir hastanenin çalışanlarının ve kamu sektörü çalışanlarının dâhil edilmesi araştırmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Buna rağmen, araştırmanın ilgili sektör çalışan ve yöneticilerine ve onların hizmet sunduğu kitleye önemli ipuçları sağlayacağı düşünülmektedir.Örnekleme ilgili hastanenin çalışanlarından sadece hemşireler ve sağlık memurları dâhil edilmiştir. Araştırmada, verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketler, araştırma kapsamına dâhil edilen hastanenin birim (ünite) sorumluları tarafından uygulanmıştır. Anket formunun doldurulması gönüllülük esasına dayalı olmuştur. Bu hastanede dağıtılan anket formu sayısı 350’dir, ancak eksik doldurulan anket formlarının çıkarılması ile elde edilen tam ve eksiksiz anket formu sayısı 128’dir. Elde edilen cevaplanma oranı (0,36) bilimsel çalışmalar için arzu edilen cevaplanma oranının üstündedir. Orijinal anket formları İngilizce dilinde idi ve hem Türkçe hem de İngilizce bilen bir dil uzmanı tarafından Türkçeye çevrildi. Türkçe anket formu daha sonra bir başka her iki dili de bilen bir dil uzmanı tarafından İngilizceye geri tercüme yolu ile çevrildi. Geri tercüme yöntemi orijinal versiyonla uyum saptanana kadar tekrar edildi(Brislin, 1980). Çalışanların sosyo-demografik özellikleri: Araştırma kapsamına dâhil edilen çalışanların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin dağılımlar dikkate alındığında toplam 128 çalışanın 89’unun yani % 69,5’inin bayan olduğu, % 30,5’inin erkek; ortalama yaş düzeyinin 35 olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde, büyük çoğunluğunun yüksek okul mezunu olduğu saptanmıştır. Çalışanların aynı sektörde ortalama çalışma süreleri 6 ve yukarısı, aynı kurumda ortalama çalışma süreleri ise 5 yıl olduğu saptanmıştır.

3.2. Ölçümler

3.2.1. İş Tatmini

Çalışanların iş tatmini konusunda sahip oldukları algılamayı ölçmek için Paul E. Spector’un (1994) çalışmasından yararlanılmıştır. Bu anket formunda iş tatmini dokuz alt başlıkta ve 36 temel soru ile değerlendirilmiştir. Ölçeğin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,82’dir.



3.2.2. Tükenmişlik Duygusu

Çalışanların tükenmişlik duygusunu ölçmek için kullanılan sorular için Maslach ve Jackson (1981) çalışmasından yararlanılmıştır. Adı geçen çalışmada kullanılan anket formuna dayalı olarak çalışanların tükenmişlik duyguları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt boyutta ölçülmüştür. Ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,71'dir.

3.2.3. Algılanan Örgütsel Destek

Algılanan örgütsel desteği ölçmek için Eisenberger ve arkadaşlarının (1986) çalışmasından yararlanılmıştır. Soruları değerlendirmek üzere 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Algılanan örgütsel destek dördü ters soru olmak üzere toplam sekiz soruda ölçülmüştür. Ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,84'dür.

3.2.4. Kontrol Değişkenler

Tükenmişlik duygusunun habercisi olarak yaş ve cinsiyet gibi birtakım demografik değişkenleri ve toplam hizmet süresini kontrol değişkenler olarak dâhil ettik. Tablo 1 çalışmanın değişkenleri için ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyonları sunar.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Katsayıları

	Mean	S.D.	1	2	3	4	5
1.Yaş	35,2	5,62	-				
2.Cinsiyet	1,45	,43	-.319**	-			
3.Toplam Kamu Hizmeti	11,21	6,23	.926**	-.337**	-		
4.İş tatmini	3,18	,42	.186*	-.056	.225**	-	
5.Tükenmişlik Duygusu	2,95	,37	-.109	.029	-.175*	-.496**	-
6.Algılanan Örgütsel destek	3,02	,78	.112	-.050	.089	.579**	-.229**

^an=128. Every value above |.175| are significant at the 1% level.

3.3. Faktör Analizi

Çalışmada her bir ölçek için içsel tutarlılığın var olup olmadığını anlamak amacıyla ölçeklerin Keşfedici Faktör Analizi (Exploratory Factor Analysis- EFA) yapılmış ve örneklem yeterliliğini test etmek için de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) kullanılmıştır. KMO değeri faktör analizinin geçerliliğini gösteren değerlerden biridir ve %60'ın üstünde olması arzulanır (Nakip, 2003; Tabachnick & Fidell, 2001). Özdeğer (Eigenvalue) değeri ise her bir faktör tarafından açıklanan varyansların toplamından oluşmaktadır. Faktör yükleri ise bir faktördeki değişkenlerin faktörle ilişkilerinin değerini gösterir. Faktör yük değeri yüksek olursa o yapıyı ve kavramı açıklama düzeyi de o kadar yükselir. Faktör yük değerinin ,45 ya da daha yüksek olması seçim için iyi bir ölçüdür (Büyüköztürk, 2002:118). Çalışmada faktör yükleri ,45'nin altında olan değişkenler dikkate alınmamıştır. Ölçeklerin geçerlilik analiz sonuçları Tablo 2, Tablo 3 ve Tablo 4'de verilmiştir.



Tablo 2: İş Tatmini Geçerlilik Analiz Sonuçları

	Faktör						
	1	2	3	4	5	6	7
Mesai arkadaşlarımı seviyorum.	,65						
İş yerimde birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	,56						
İşim zevklidir.		,57					
İşimde yaptığım işleri seviyorum.		,72					
Bu işi yapmaktan gurur duyuyorum.		,58					
Bu işletmenin hedefleri bana açık değil.			,51				
Genellikle işyerimde ne olup bittiğinden haberim olmuyor.			,53				
Çabalarımın gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünmüyorum.				,61			
Yaptığım iş için adil bir ücret aldığımı düşünüyorum				,64			
İşyerimizin bize sundukları imkânlar diğer işletmelerinkine kadar iyidir.				,71			
İşimde elde ettiğim hak ve ödenekler beni tatmin etmiyor.				,54			
Terfi edebilme şansım olduğu için mutluyum.					,58		
İşyerimde mesleğinde iyi olanların terfi için eşit şansları vardır.					,41		
Bu kurumda yapmam gereken iş sorumluluklarım yeterince açık değildir.					,64		
İşimde terfi için gerçekten çok az şansım var.					,53		
İşyerimdeki maaş artışlarım tatmin edici düzeydedir.						,43	
İşyerimde masa başı çok iş yapıyorum.						,52	
İşyerimde iş yüküm çok fazladır.						,56	
İyi bir iş yaptığımda takdir ediliyorum.						,75	
İyi bir iş yapmayı birçok kurallar ve prosedürler zorlaştırıyor.						,45	
İyi bir iş çıkarmak için harcadığım çaba nadiren bürokrasiye takılıyor.						,63	
Yöneticim çalışanlarının ne hissettiğine çok az ilgi gösterir.							,64
Yöneticimizi seviyorum.							,47
Açıklanan toplam varyans (%)	54,07						
K-M-O	,69						
Bartlett's Test of Sphericity : Approx. Chi-Square; df	1688,72;59; p<0,001						

Not: Faktör 1: Çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler, Faktör 2: İşin yapısı, Faktör 3: İletişim, Faktör 4: Ücret ve yan ödemeler, Faktör 5:Kariyer ve terfi, Faktör 6: Çalışma şartları ve şartlı ödüller, Faktör 7: İşin yapısı ve Faktör 8: Yönetim.

Tablo 2’de iş tatmini ölçeğine yönelik faktör analizi sonuçları yer almaktadır. İş tatmini yedi temel faktörle %54,07 oranında açıklanmıştır. Her bir faktöre ait faktör yük değerleri ortalama olarak 0,50’nin üzerindedir. Örneklem yeterlilik oranı (KMO) ise 0,69’dur. Bu bağlamda iş tatmini ölçeğinin bir bütün olarak yüksek düzeyde içsel tutarlılığa sahip olduğunu söyleyebiliriz.



Tablo 3: Tükenmişlik Duygusu Geçerlilik Analiz Sonuçları

	Faktör		
	1	2	3
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor.	,52		
Bu işte yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	,48		
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,75		
İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum	,54		
Hizmet verdiğim insanlara ne olduğu umurumda değil.	,52		
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,49		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,48		
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.		,70	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.		,43	
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.		,67	
İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemleri sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.		,56	
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.		,45	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.			,42
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum			,49
İşim gereği karşılaştığım insanların neler hissettiklerini hemen anlarım			,63
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.			,56
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum.			,52
Açıklanan toplam varyans (%)	48,56		
K-M-O	,79		
Bartlett's Test of Sphericity : Approx. Chi-Square; df	1357,83;253 ; p<0,001		

Not: Faktör 1: Duygusal Tükenme, Faktör 2: Duyarsızlaşma ve Faktör 3: Kişisel Başarı

Tablo 3’de tükenmişlik duygusu ölçeğine yönelik faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Tükenmişlik duygusu üç temel faktörle % 48,56 oranında açıklanmıştır. Her bir faktöre ait faktör yük değerleri ortalama olarak 0,50’nin üzerindedir. Örneklem yeterlilik oranı (KMO) ise 0,79’dur. Bu bağlamda tükenmişlik duygusu ölçeğinin bir bütün olarak yüksek düzeyde içsel tutarlılığa sahip olduğunu söyleyebiliriz.



Tablo 4: Algılanan Örgütsel Destek Geçerlilik Analiz Sonuçları

	Faktör
	1
Bu kurum, benim kuruma yaptığım katkılara değer verir.	,71
Bu kurum, benim ekstra çabalarımı değerlendirmekte yetersizdir.	,73
Bu kurum, benim şikâyetlerimi görmezden gelir.	,69
Bu kurum, benim iyi olmamla (huzurlu, mutlu) gerçekten ilgilenir.	,71
İyi iş başarсам bile kurum bunu fark etmez.	,52
Bu kurum, genel olarak benim iş memnuniyetimle ilgilenir.	,54
Bu kurum, benimle çok fazla ilgilenmez.	,70
Bu kurum, benim iş ortamımı mümkün olduğu kadar ilginç (zevkli, çekici) hale getirir.	
Açıklanan toplam varyans (%)	47,24
K-M-O	,74
Bartlett's Test of Sphericity : Approx. Chi-Square; df	475,83;28 ; p<0,001

Not: Faktör 1: Algılanan Örgütsel Destek

Tablo 3’de algılanan örgütsel destek ölçeğine yönelik faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Faktöre ilişkin toplam açıklanan varyans % 47,24 ve örneklem yeterlilik oranı (K-M-O) ise ,74 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda algılanan örgütsel destek ölçeğinin bir bütün olarak yüksek düzeyde içsel tutarlılığa sahip olduğunu söyleyebiliriz.

3.4. Hipotez Testleri

Faktör analizi sonuçlarına uygun olarak gerçekleştirilen regresyon sonuçları Tablo 5 ‘de sunulmuştur.

Table 5. Tükenmişlik Duygusu İçin Regresyon Analizi Sonuçları

	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4		Model 5		Model 6	
Cinsiyet	-,095	(,075)	-,092	(,064)	-,075	(,063)	-,075	(,063)	-,076	(,065)	-,084	(,064)
Yaş	-,013	(,012)	-,012	(,010)	-,012*	(,010)	-,012	(,010)	-,012	(,010)	-,013	(,010)
Toplam Kamu Hizmeti	,005	(,012)	,010	(,010)	,011	(,010)	,010	(,010)	,011	(,010)	,012	(,010)
İş Tatmini			-,482***	(,073)	1,919**	(,630)	-	(,633)	-2,054*	(,831)	,627	(1,475)
							1,965**					
İş Tatmini ²					,234*	(,102)	,234*	(,102)	,257	(,174)	-,180	(,264)



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

<http://www.akademikbakis.org>



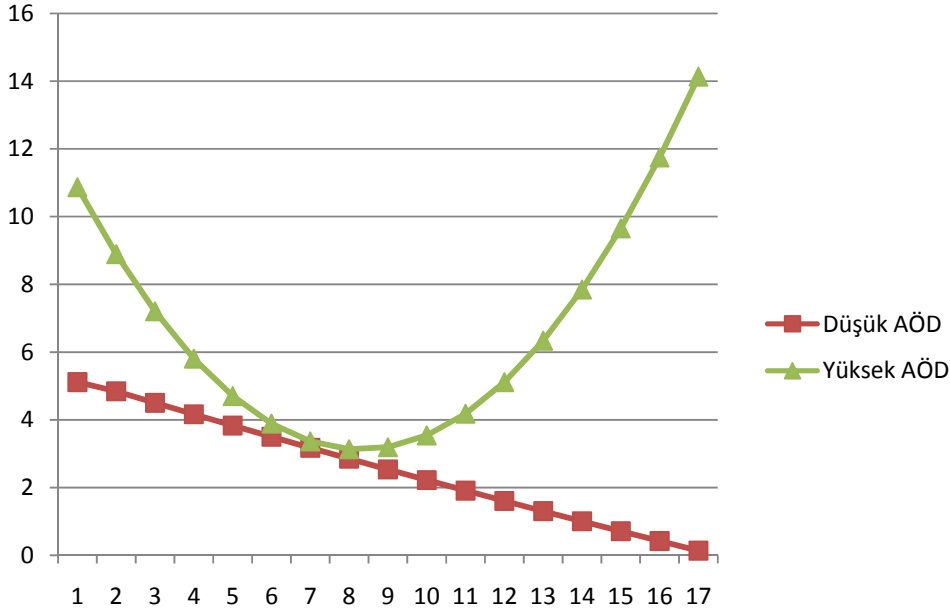
Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)				,045	(,049)	,104	(,355)	1,824*	(,862)
İş TatminiXAÖD						-,019	(,112)	-1,142*	(,526)
İş Tatmini ² X AÖD								,178*	(,082)
R ²	,031	,302	,333	,338	,338	,338	,366		
R ² Değişim	,031	,270***	,032	,005	,000	,028			
Model F	1,222	12,094	11,097	9,374	7,968	7,808			

Standardize olmayan katsayılar ve standart hatalar (parantezlerde) belirtilmiştir. † $p < ,10$; * $p < ,05$; ** $p < ,01$; *** $p < ,001$ (2-kuyruk), N=128.

Tüm Hipotezleri test etmek amacıyla hiyerarşik çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Öncelikle tükenmişlik duygusunun kontrol değişkenler üzerindeki etkisini regresyon analizine tabii tuttuk (bakınız Tablo 5’deki Model 1). Daha sonra tükenmişlik duygusuna atfedilen varyans artışını tespit etmek amacıyla iş tatminini analize dâhil ettik (Model 2). Ardından doğrusal olmayan ilişkiyi tespit etmek amacıyla iş tatmininin karesini dâhil ettik (Model 3). Daha sonra analizlerimizde moderator olarak kullandığımız algılanan örgütsel destek faktörünü modele dahil ettik (Model 4). Bir sonraki adımda iş tatmini ve algılanan örgütsel destek arasındaki karşılıklı etkileşimi hesap ettik ve iş tatmini ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkiyi bağlantılı hale getirebilmek amacıyla bunu regresyon denklemine girdik (Model 5). Nihayet, final olarak, iş tatmininin karesi ile algılanan örgütsel destek arasındaki ikili ilişkiyi hesap ettik ve hipotezlerimizi test etmek amacıyla regresyon denklemine girdik (Model 6). Hipotezlerimizin desteklenmesi için; iş tatmininin karesinin algılanan örgütsel destek faktörü ile karşılıklı etkileşiminin regresyona dâhil edilmesiyle açıklanan varyansda (ΔR^2) istatistiksel olarak önemli bir artış olması gerekmektedir. Hipotez 1 Tablo 5 model 2’de değerlendirildi ve bu değerlendirme sonucunda iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasında önemli ve negatif bir ilişki olduğunu ifade eden H1 için gerekli destek sağlanmış oldu ($b = -.482$, $p < .001$). Ayrıca çalışanların örgütsel destek algılamasının, iş tatmini ve tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki üzerindeki moderator etkisini test ettik. Tablo 5’e göre algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak önemli ölçüde ve pozitif yönde etkilemektedir ($b = .178$, $p < .05$). Algılanan örgütsel desteğin, iş tatmini ve tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi moderator olarak etkilediğini savunan H2 hipotezimiz de kabul edilmiştir. Özellikle H2’de ifade edilen moderator etki için destek bulup bulamayacağımızı belirlemek amacıyla şekil 1’i geliştirdik. Şekil 1’de iş tatmini ile algılanan örgütsel desteğin tükenmişlik duygusu üzerindeki etkisini ortaya koyduk. Algılanan örgütsel destek ile ilgili data setini algılanan örgütsel destek < 3 ve algılanan örgütsel destek ≥ 3 olmak üzere ikiye böldük ve analizi bu şekilde gerçekleştirerek her iki algılanan örgütsel destek grubu için de farklı elde ettiğimiz regresyon katsayılarını denkleme girip şekli ortaya koyduk. Böylece iki ayrı algılanan örgütsel destek grubu için iki ayrı grafik eğrisi elde ettik. Şekil 1’de de görüleceği üzere iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki algılanan örgütsel desteğe göre değişmektedir. İş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki örgütsel destek algısı yüksek sahip çalışanlar için U-şeklinde bir eğri görünümünü kazanmıştır. Böylece H2 için data seti bölünerek yapılan ilave analizlerden de destek sağlanmıştır. Örgütsel destek algısı düşük çalışanlar için, şekil 1 iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki negatif doğrusal ilişkiyi ortaya koymaktadır.



Şekil 1. Tükenmişlik Duygusu Üzerinde İş Tatmini ve Algılanan Örgütsel Desteğin Karşılıklı Etkileşimlerinin Etkileri



Şekil 1’ den de görüleceği üzere iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki örgütsel destek algısı yüksek ve düşük olan çalışanlar için farklıdır. Örgütsel destek algısı düşük olan çalışanlar için iş tatmini ne kadar yüksekse tükenmişlik duygusu da o kadar düşük olmaktadır. Tam tersi de doğrudur yani iş tatmini ne kadar düşükse tükenmişlik duygusu da o kadar yüksek olacaktır. Organizasyonlarda açık bir şekilde örgütsel desteğin varlığını göremeyen çalışanlar için tükenmişlik duygusunun belirleyicisi iş tatmini olmaktadır. Ancak bu durum örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar için farklı gerçekleşmiştir; örgütsel destek algısı yüksek hemşire ve sağlık memurları için en düşük tükenmişlik seviyesi algılanan iş tatmini seviyesinin orta düzeylerde olması halinde gerçekleşecektir. Elbette bütün çalışanlar için iş tatmini seviyesi önemlidir ancak sağlık çalışanları için algılanan desteğin ne kadar daha fazla önemli olduğu buradan da anlaşılmaktadır. Yüksek örgütsel destek algısına sahip hemşire ve sağlık memurları için eğer iş tatmini düşük ya da yüksek seviyelerde ise tükenmişlik duygusu da bir o kadar yüksek olacaktır. İş tatmininin düşük olması durumunun izahı yukarıda yapılmıştı ancak iş tatmin seviyesi yüksek olduğunda acaba neden tükenmişlik düzeyi de artmıştır. Bunu çalışanların artık işlerinden belediklerinin birçoğunu kendi işlerinde fiilen bulmaları ve iş yükünün ve işin ağır stresi dolayısı ile yeni bir iş bulma ya da kurum değiştirme şeklinde yorumlamak mümkün olabilir. Ya da çalışanların emeklilik yaşına yakın olmaları, birtakım ailesel ve kişisel sorun ve problemler ve başka bir meslek hayalini gerçekleştirme arzusu gibi faktörler de bu durumun gerçekleşmesini sağlayabilir.



4. Sonuç ve Tartışma

Çalışmanın sonuçları iş tatmini algısı ile tükenmişlik duygusu arasında anlamlı ilişkilerin var olduğunu göstermiştir. Bu araştırmanın sonuçları, iş tatmininin tükenmişlik üzerindeki etkilerini ve algılanan örgütsel desteğin bu iki değişken arasındaki ilişki üzerindeki etkilerini araştırarak literatüre katkıda bulunmaktadır. Bu çalışmanın diğer bir katkısı da, iş tatmini ve tükenmişlik duygusu arasında çok net gibi görünen negatif ilişki örüntülerinin gerisinde başka değişkenlerin etkisini araştırılması gereğini ortaya koymasındadır. Bu çalışmada incelenen değişkenler arasındaki ilişkinin miktarı diğer pek çok araştırmada kanıtlandığı üzere yüksek olduğu için moderator etkinin test edilmesi de bir o kadar önemli olacaktır. Moderator etkisinin tespit edilmesi değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkmasında nelerin etkili olduğunu ve hangi yönde etkili olduğunu belirlemede son derece etkili bir yöntemdir. Çalışanların çalıştıkları işyerinde iş tatminine sahip olmaları; onların yaptıkları işi sevmelerini sağlayacak, örgütsel bağlılığı artıracak, yaptıkları işe, meslektaşlarına ve yöneticilerine karşı daha duyarlı hale gelmelerini sağlayacak, fizyolojik, psikolojik ve psikosomatik rahatsızlıkları önleyecek ve çalışanların kendilerine olan saygı ve güvenlerini artıracaktır. Bu sayede çalışanlar hem meslektaşları, hem hizmet verdikleri bireyler hem de örgütleri ile daha iyi iletişim kurma olanağına da sahip olacaklardır. Tükenmişlik duygusunun en yoğun yaşandığı alanlardan birisi sağlık sektörü çalışanlarıdır. Yoğun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, planlama hataları, bazen birden fazla üste bağlı olma, duygusal yıpranmalar, mesleki eğitim yetersizlikleri, başarısızlığın bedelinin ağır olması ve hatta bazen telafisi imkânsız hataların bedelinin ölçülememesi ve bunun birtakım duygusal ve fizyolojik buhranları, iş-aile çatışması yaşanması, yaş, eğitim, kıdem ve cinsiyet gibi pek çok faktör sağlık çalışanlarının iş tatmini algılamalarını ve tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir. Sağlık sektöründe örgütsel desteğin algılanması, çalışanların iş tatmininin sağlanması, onların yaptıkları işten bıkkınlık ve bitkinlik duymamaları, meslektaşlarına, hasta ve hasta yakınlarına ve yöneticilerine karşı olumlu tutum ve davranışlar geliştirmeleri, olaylara ve vakalara karşı onların makineleşmesinin önlenmesi, kendilerine olan özgüveni kaybetmemeleri açısından hayati öneme sahiptir. Burada örgütsel desteğin sağlanmasında belki de en önemli rol birim ve ünite sorumlularına düşmektedir. Nöbet değişim ve devirlerinde ve görev gereklerinin ve sorumluluklarının belirlenmesinde gayet açık, anlaşılır ve net kural ve prosedürler işletilmelidir. Örgüt yöneticileri, adil ve şeffaf bir yönetim tarzı sergileyerek, yapılan işlerin görüldüğü, hak edenin hak ettiğini aldığı, çalışmayanın takım dışında bırakıldığı, rol ötesi davranışların ödüllendirildiği, terfi imkânlarının objektif ve tüm çalışanlar için mevcut olduğu, iş-dostluk ilişkilerinin birbirine karıştırılmadığı bir örgüt ortamı oluşturmaya çalışmalıdırlar. Özellikle duygusal depresyon yaşama ihtimalinin yüksek olduğu birimlerde çalışanlar için, izin sürelerinin diğer devlet çalışanlarından farklı bir uygulamaya tabii tutulması, bu çalışanlara ve ailelerine istedikleri takdirde ücretsiz birtakım psikolojik destek programlarının sunulması ve erken emeklilik haklarının sağlanması onların işlerinden bıkkınlık duymalarını tamamen ortadan kaldırmaya bile geciktirebilir. Sağlık çalışanları yaptıkları iş gereği sürekli olarak hastalarla ve hasta yakınlarıyla iletişim kurmaktadır, bundan dolayı; onlara stresle başa çıkma yollarının neler olduğu ve iyi iletişimin nasıl kurulabileceği konusunda da meslek uzmanları tarafından periyodik olarak eğitim olanakları sunulmalıdır. İşinden tatmin olan çalışan, o işletme için gerektiğinde fedakârlık gösterebilecektir. İşinden bıkkınlık duyan, tükendiğini hisseden, çevresine ve kendisine karşı duyarsızlaşıp makineleşen ve artık bir şeyleri başarmak konusunda kendine güvenini yitirmiş bir çalışan sadece kendine zarar vermeyecektir, bu zarar



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

<http://www.akademikbakis.org>



aynı zamanda bu bireyin iletişim halinde olduğu herkesi dolayısıyla örgütü ve makro düzeyde ülke ekonomisini etkileyecektir. Daha öncede bahsedildiği gibi işinden farklı bir takım sebeplerle ayrılan kişinin yerine yeni bir çalışanın bulunması işletmeler için ciddi maliyetleri gerektirmektedir. O halde işletmeler ve işletme yöneticileri, ellerindeki insan kaynaklarını en iyi şekilde değerlendirmeli ve onların sürekli ve istikrarlı bir şekilde kendilerini geliştirmelerine olanaklar sunmalıdırlar. Algılanan örgütsel desteğin sağlanmasında yönetici desteği çok önemli olduğundan dolayı, özellikle sağlık çalışanları için birtakım birimlerde koç'luk ve mentorluk sistemi uygulamaları geliştirilebilir. Algılanan örgütsel desteğin olmadığı örgütlerde iş tatmini doğrusal olarak tükenmişlik duygusu ile negatif ilişkili olacaktır. Ancak bazı hallerde çalışanlar işlerinden çok fazla memnun olmaları halinde bile tükenmişlik duygusu hissedilebileceklerdir; emeklilik yaşına yakın olmak, birtakım ailesel ve kişisel sorun ve problemler ve başka bir meslek hayalini gerçekleştirme arzusu gibi. Tüm bu koşullar düşünüldüğünde, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediği daha rahat anlaşılabilir. Algılanan örgütsel destek seviyesi iş tatmini ve tükenmişlik duygusu arasındaki ilişkiyi etkilemektedir ve bu ilişki algılanan örgütsel destek seviyesine göre farklılaşmaktadır. Bu konuda gelecekte çalışma yapmayı düşünene araştırmacıların aracılık etkisine sahip olabilecek faktörleri araştırmaları literatüre önemli bir katkı sağlayabilecektir. Bu çalışma sonucunda elde edilen önemli bulguların dışında, araştırmanın bazı sınırlılıkları ve kısıtları olduğu unutulmamalıdır. Bu çalışmanın en önemli kısıtı; iş tatmini ve tükenmişlik duygusu ile algılanan örgütsel destek ile ilgili olarak sadece tek kaynaktan (çalışanlardan) bilgiyi elde etmesidir. Bu sonuçların iş tatminine tükenmişlik duygusu üzerinde araştırma yapanları heyecanlandıracağını ümit ediyorum.

KAYNAKÇA

- Adams, J. Stacey (1963), "Toward an understanding of inequity", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 67, pp. 422-436.
- Armstrong-Stassen, M. (2004). "Managers' perceptions of their work group and their own performance and well-being following a job transfer", *Public Personnel Management*, 33(1), 47-60.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2006). Employee well-being and job performance: Where we stand and where we should go. In S. McIntyre, & J. Houdmont (Eds), *Occupational health psychology: European perspectives on research, education and practice*, Vol. 1 (pp. 83-111). Castelo da Maia, Portugal: ISMAI Publications.
- Berkeley Planning Associates.(1977). *Project management and worker burnout. In Evaluation of Child Abuse and Neglect Demonstration Projects, 1974-1977* (Vol.9).Springfield, VA, National Technical Information Service.
- Berry, L. M. (1997). *Psychology at Work*, San Francisco: Mc.Graw-Hill Companies Inc.
- Borgaza, C, and E. Tortia.(2006). "Worker motivations, job satisfaction, and loyalty in public and nonprofit social services." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 35, No. 2 225- 248.
- Brislin, R.W., (1980), Translation and content analysis of oral and written material. In H.C. Triandis and J.W. Berry (Eds.), *Handbook of Cross-Cultural Psychology*, Volume 2, Boston: Allyn and Bacon: 389-444.
- Brown, P., Hesketh, A., & Williams, S. (2003). "Employability in a knowledge- driven economy", *Journal of Education and Work*, 16(2), 107-123.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



- Büyüköztürk, Ş. (2002), *SosyalBilimler için Veri Analiz El Kitabı*, Ankara, PegemYayıncılık.
- Canaff, Audrey L. (2007). Recognizing Job Burnout. Workplace Blues.com. http://www.workplaceblues.com/mental_health/recognizing.asp.
- Castillo, J. X., & Cano J. (1999). *Factors explaining job satisfaction among faculty in the College of Food, Agricultural and Environmental Sciences faculty at The Ohio State University*. Unpublished manuscript, Human and Community Resource Development, The Ohio State University, Columbus, OH.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Cropanzano, Russelve Jerald Greenberg (1997). “Progress in Organizational Justice: Tunneling Through the Maze”. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New York. 317-372.
- Duke, B. A., Goodman, M. J., Treadway, C. D., & Breland, W, J. (2009). “Perceived Organizational Support as a Moderator of Emotional Labor/Outcomes Relationships”, *Journal of Applied Social Psychology*, 2009, 39, 5, pp. 1013–1034.
- Eisenberger, R., Fasolo, P.M., & Davis-LaMastro, V. (1990). “Effects of perceived organizational support on employee diligence, innovation, and commitment”, *Journal of Applied Psychology*, 53, 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., ve Sowa, D. (1986). “Perceived Organizational Support”. *Journal of Applied Psychology*, 71.500-507.
- Espeland, K. (2006). “Overcoming burnout: How to revitalize your career”, *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 37(4), 178-184.
- Figley, C. R. (2002). *Treating Compassion Fatigue. In the Psychosocial Stress Book Series*. New York: Brunner-Rutledge. Review in Journal of Trauma Practice.
- Freudenberger, Herbert J. (1974), “Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, Vol.30, Number 1, 159-165.
- Ginsburg, S. G. (1974) "The problem of the burned out executive", *Personnel Journal*, August.
- Green, J. (2000). *Job satisfaction of community college chairperson*. Unpublished dissertation submitted to the faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Happell, B., Martin, T. & Pinikahana, J. (2003). “Burnout and job satisfaction: a comparative study of psychiatric nurses from forensic and a mainstream mental health service”, *International Journal of Mental Health Nursing*, 12, 39-47.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York.
- Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). Job attitudes. In W. C. Borman, D. R. Igen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*. (pp. 255-276). Hoboken, NJ: Wiley.
- Hyrkäs, Kristiina, (2005). “Clinical supervision, burnout, and job satisfaction among mental health and psychiatric nurses in Finland”, *Issues in mental health nursing*, 26(5):531-56.
- Jawahar, J. I.M. ve Dean, C., (2007), “Conscientiousness and Contextual Performance”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22, No. 4, 330-349.
- Jewell, L. R., Beavers, K. C., Kirby, B. J. M., & Flowers, J. L. (1990). “Relationships between levels of job satisfaction expressed by North Carolina vocational agriculture teachers and their perceptions toward the agricultural education teaching profession”, *Journal of Agricultural Education*, 31(1), 52-57.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



- Kutilek, L. M., Conklin, N. L., & Gunderson, G. (2002). “Investing in the future: Addressing work/life issues of employees”, *Journal of Extension* [On-line], 40(1). Available at: <http://joe.org/joe/2002february/a6.html>.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1996). “A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout”, *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Lew N, Jeffrey E. ve SAGER, Jeffrey K. (2007), “A Process Model of Burnout among Salespeople: Some New Thoughts”, *Journal of Business Research*, 60 (12), 1216-1224.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (1297–1349). Chicago: Rand McNally.
- Lu, H.; While, A.E.; Louise Barriball, K. (2005). “Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China”, *International Journal of Nursing Studies*, Volume 42(2): 211-227.
- Mankanjee C.R., Hartzer Y. F, UysI.L. (2006). “The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers”, *Radiography* 12(2): 118-126.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, C. (2003). “Job burnout: New directions in research and intervention”, *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981), “The measurement of experienced burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2005). Stress and burnout: The critical research. In C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of stress medicine and health* (2nd ed., pp. 153–170). London: CRC Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). “Early predictors of job burnout and engagement”, *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). *The burnout syndrome in the daycare setting*. Child Care Quarterly, 6, 100-113.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslow, A.H. (1954) *Motivation and Personality*, New York: Harper & Bros.
- Mrayyan, M. (2009). “Job stressors and social support behaviors: Comparing intensive care units towards in Jordan”, *Contemporary Nurse*, 31, 163–175.
- Nakip, M. (2003) *Pazarlama Araştırmaları, Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Ogresta, J. Rusac, S. Zorec, L. (2008). “Relation between Burnout Syndrome and Job Satisfaction among Mental Health Workers”, *Public Health*, May, 14.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). “Problems and Issues For Mental Health Administration in the 1980s”, *Journal of Mental Health Administration*, 9(2), 49-52.
- Petty, G., Brewer, E., & Brown, B. (2005). “Job Satisfaction among Employees of a Youth Development Organization”, *Child and Youth Care Forum*, 34(1), 57-73.
- Pinikahana, J., ve Happell, B. (2004), “Stress, Burnout and Job Satisfaction in Rural Psychiatric Nurses: A Victorian Study”, *Australian Journal of Rural Health*, 12, 120-125



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 33 Kasım – Aralık 2012

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

<http://www.akademikbakis.org>



- Rafferty, Y., Friend, R., & Landsbergis, P. (2001). "The association between job skill discretion, decision authority and burnout", *Work & Stress*, 15(1), 73-85.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). "Perceived organizational support: A review of the literature", *Journal of Applied Psychology*, 87, 698 –714.
- Rhodes, J. J. (2005). "Comment on "Modeling of the interactions between forest vegetation, disturbances, and sediment yields" by Erkan Istanbuloglu et al.", *Journal of Geophys. Res.*, Vol. 110, F01012, doi:10.1029/2004JF000240.
- Schwartz, M.S. and Will, G. T. (1953). "Low morale and mutual withdrawal on a hospital ward", *Psychiatry*, 16, 337-353.
- Spear, Jonathan; Wood Leanne Chawla; Sudershan, Davis Antony ve Nelson, Jim (2004). "Job Satisfaction and Burnout In mental Health services For Older People" *Australasian Psychiatry*, 12,1,58-61.
- Spector, Paul E. (1994). "Job Satisfaction Survey" <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/JssEnglish.doc>.
- Strong, R., & Harder, A. (2009). "Implications of maintenance and motivation factors on extension agent turnover", *Journal of Extension* [On-line], 47(1) Article 1FEA2. Available at: <http://www.joe.org/joe/2009february/a2.php>.
- Sundin, Ö., Soares, J.J.F., ve Grossi, G., (2007). "Burnout among women: associations with demographic/socio-economic, work, life-style and health factors", *Archive of Women's Mental Health*, 10, 61-71.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th ed.). Boston, Mass. : Allyn and Bacon.
- Traut, C.A., Larsen, R., & Feimer, S.H. (2000). "Hanging on or fading out? Job satisfaction and the long-term worker" [Electronic version]. *Public Personnel Management*, 29(3), 343-351.
- Tweed, R. G., & Conway, L. G. C., III. (2009). "Personal resilience in the midst of crisis: Empirical findings from positive psychology", *LCC Liberal Arts Studies*, 2, 25-43
- Van Dierendoch, D., Schaufeli, W.B., & Buunk, B. P. (1998). "The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support". *Journal of Applied Psychology*, 83, 392-407.
- Van Yperen, N. W., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1992). "Imbalance, communal orientation, and the burnout syndrome among nurses", *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 173-189.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wright, T.A., & Bennett, K.K, Dun, T. (1999). "Life and Job Satisfaction", *Psychological Reports*, 84, 1025-1028.
- Zhou, J. and J. M. George (2001). "When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice", *Academy of Management Journal*, 44(4): 682-696.