



İŞ TÜKENMİŞLİĞİNİN İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİNE ETKİSİ

Impact of Job Burnout on Job Satisfaction and Turnover Intention

Dr. Öğr. Üy. Mehmet ULUTAŞ

Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi, ottocarb.mulutas@gmail.com

Ulutaş, M. (2018). "İş Tükenmişliğinin İş Doymu ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi", Vol:4, Issue:19; pp:333-342 (ISSN:2149-8598)

ARTICLE INFO

Article History

Makale Geliş Tarihi

Article Arrival Date

20/03/2018

Makale Yayın Kabul Tarihi

The Published Rel. Date

30/03/2018

Anahtar Kelimeler

İş Tükenmişliği, İş Doymu,
İşten Ayrılma Eğilimi

Keywords:

Job Burnout, Job Satisfaction,
Turnover Intention

ÖZ

İş tükenmişliği, işgörenlerin genellikle insan ilişkilerinin yıpratıcılığı sebebiyle örgütlerinde yaşadıkları isteksizlik, mutsuzluk ve umutsuzluk hali olarak tarif edilebilir. İş tükenmişliğinin işgörenler ve örgütler üzerinde birçok olumsuz etkisi vardır. Ancak araştırma, sadece iş tükenmişliği ile iş doymu ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi ele almaktadır. Veriler, Konya Sanayi Bölgesi'nde farklı sektörlerde faaliyet gösteren, içlerinde Türkiye'nin ilk beş yüz ve ikinci beş yüz büyük sanayi kuruluşu da bulunan on dokuz ayrı işletmenin çalışanları üzerinde yapılan bir anket çalışmasıyla elde edilmiştir. Verilere faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır. Hem iş tükenmişliği hem de iş doymu ve işten ayrılma eğilimi üzerinde yapılan faktör analizleri sonucunda tek faktör ortaya çıkmış ve değişkenlerin alfa katsayıları yeterli bulunmuştur. Korelasyon analizinin sonuçları incelendiğinde, "iş tükenmişliği" ve "iş doymu" arasında anlamlı ve negatif, "iş tükenmişliği" ve "işten ayrılma eğilimi" arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Regresyon analizi sonuçlarına göre; R2 determinasyon katsayısı, iş doymu ve işten ayrılma eğilimleriyle ilgili tutumlardaki değişimin iş tükenmişliği algısı ile açıklanabileceğini göstermektedir.

ABSTRACT

Job burnout can be described as a state of reluctance, unhappiness, and despair of employees due to the weariness of human relations. Job burnout has a lot of negative effects on employees and organizations. However, the research only addresses the relationship between job burnout and job satisfaction and turnover intention. The data were collected through a questionnaire returned by the employees in nineteen separate companies operating in different sectors in Konya Industrial Area, including the first five hundred and the second five hundred largest industrial establishments in Turkey. Factor analysis, correlation analysis and regression analysis were conducted on the data. As a result of the factor analysis made on both job burnout and job satisfaction and turnover intention, single factor emerged and the alfa coefficients of the variables was sufficient. When the results of the correlation analysis are examined, it is seen that there is a significant and negative relationship between the "job burnout" and "job satisfaction" and positive relationship between the "job burnout" and "turnover intention". According to the results of regression analysis; The R2 coefficient of determination shows that the change in attitudes related to job satisfaction and the turnover intention can be explained by job burnout.

1. GİRİŞ

İşine gitmek için sabah erkenden yola çıkmış bir işgörenin, ayak adımlarını ileri doğru atarken, ruh adımlarının geri geri gitmesi, işgören ile işi arasında onarılması güç hasarların var olduğuna bir işaret teşkil eder. Ayaklar, bir zorunluluğun gereği olarak öne doğru hamle yapmaktadır, ancak içinde fırtınalar kopmakta olan ruh, bu rasyonel adımlardan son derece ıstırap duymaktadır. Aksi halde kişinin işine güle oynaya gitmesi gerekirdi.

İşgörenlerin geçimlerini temin etmek için, bir günlük hafta tatilleri dışında her gün gittikleri günlerinin yaklaşık üçte birini geçirdikleri iş yerlerinde mutsuzluk yaşamaları ve mutsuzluğun bir süre sonra umutsuzluğa dönüşmesi, iş tükenmişliği adı verilen psikolojik olgunun ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

En basit göstergesi, kişinin iş yerine gitme isteğinin olmamasıdır. Ayakların geri geri gitmesi ifadesiyle kastedilen budur. Bu istek, kişide hiç bulunmamış olabileceği gibi, sonradan yok olmuş da olabilir.

Taylorist felsefeye göre, işçinin işe gitme isteği zaten yoktur, çünkü “işçi çalışmayı sevmemektedir”. Ancak çalışmaya istekli olmayan herkesi, tükenmişlik kategorisine dahil etmek mümkün değildir. Çünkü, ücret-terfi vb birtakım motivatörler vasıtasıyla kişinin işini sevmesi temin edilmese bile işinden nefret etmesi engellenebilmektedir.

Dolayısıyla, tükenmişlikten bahsedebilmek için tek başına isteksizlik yetmemekte, bu isteksizlik halinin kişiye acı verir bir boyuta ulaşması gerekmektedir. İşgören, tembellik etmeyi sevmekten kaynaklanan bir isteksizliğin değil, duygu dünyasına zarar vermekte olan bir mutsuzluğun pençesinde kıvrılmaktadır.

Bu mutsuzluk halinin çok çeşitli sebepleri olabilir. Ama büyük çoğunluğunun insan ilişkilerinin yıpratıcılığından kaynaklandığı kolaylıkla söylenebilecektir. İş yerlerinde karşılıklı etkileşim halinde buldukları astlarıyla, eşitleriyle ya da üstleriyle yaşadıkları birtakım tecrübeler, işgörenleri çeşitli boyutlarda etkilemektedir.

Üstlerinin yönetim tarzı, demokratik olmaktan çok otoriterliğe yakınsa, kendisinden kayıtsız şartsız itaat beklenen bir işgörenin –kişilik özelliklerine göre değişiklik arz etse de- bir süre sonra fiziksel ve ruhsal yönden yıpranmaya başlayacağı açıktır. Mükemmeliyetçi bir anlayışa sahip yöneticinin, astının yaptığı hiçbir işi beğenmemesi, bir süre sonra ast'ın hem işe hem de üstüne karşı kayıtsızlık hali yaşamasına ve performans düşüklüğüne sebep olabilecektir. Çünkü kişi artık, ne yaparsa yapsın üst'ünü memnun edemeyeceğini düşünmektedir. Kişide hasıl olan bu kanaat ya da inanç, aslında bir çeşit umutsuzluk halidir. Üst'ünü memnun edebileceğine dair hiçbir umudu kalmamıştır. Bu hal ise işgörenlerde, işe yabancılaşma, tatminsizlik, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlara yol açacaktır.

Kişinin iş yerinde tükenmişlik yaşamasına üstleri sebep olabileceği gibi, birlikte çalıştıkları iş arkadaşları da sebep olabilir. Çeşitli fikir ayrılıkları, ve beraberinde yaşanabilecek şiddetli çatışmalar, işgörenin duygusal olarak yıpranmasıyla sonuçlanabilir. Alternatif iş imkanları da yoksa, istemediği insanlarla aynı ortamı paylaşmak zorunda olan bir işgörenin mutsuzluk yaşaması kaçınılmazdır.

Bazen, sözünü dinlemediği gerekçesiyle ya da işleri istediği gibi yapmadıkları düşüncesiyle, astlarından dolayı mutsuzluk yaşayan yöneticiler de sözkonusu olabilmektedir. Bu özellikle, çalışacağı personelini kendisinin seçmesine imkan tanınmayan organizasyonlarda yöneticilerin -kamuda olduğu gibi- sık karşılaşılabileceği bir durumdur.

Daha çok insanlararası ilişkinin yıpratıcılığının bir sonucu olan iş tükenmişliği, organizasyonların etkinliğini azaltan bir olgudur. Bu sebeple çalışma, iş tükenmişliğinin iş doyumu ve işten ayrılma eğilimi ile ilişkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çünkü, tükenmişlik hali bir süre sonra kendisini tatminsizlik ve işten ayrılma eğilimine terk edecektir.

Araştırmada, öncelikle iş tükenmişliğine ilişkin literatür taramasından elde edilen bilgilere yer verilecek, iş tükenmişliği ile iş doyumu ve işten ayrılma eğilimine ilişkin daha önceki araştırmacıların bulguları çerçevesinde bir araştırma modeli ortaya konacaktır. Araştırmanın amacı ve modeli çerçevesinde, toplanan verilere faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılarak, sonuçlar tartışılacaktır. İşine gitmek için sabah erkenden yola çıkmış bir işgörenin, ayak adımlarını ileri doğru atarken, ruh adımlarının geri geri gitmesi, işgören ile işi arasında onarılması güç hasarların var olduğuna bir işaret teşkil eder. Ayaklar, bir zorunluluğun gereği olarak öne doğru hamle yapmaktadır, ancak içinde fırtınalar kopmakta olan ruh, bu rasyonel adımlardan son derece ıstırap duymaktadır. Aksi halde kişinin işine güle oynaya gitmesi gerekirdi.

İşgörenlerin geçimlerini temin etmek için, bir günlük hafta tatilleri dışında her gün gittikleri, günlerinin yaklaşık üçte birini geçirdikleri iş yerlerinde mutsuzluk yaşamaları ve mutsuzluğun bir süre sonra umutsuzluğa dönüşmesi, iş tükenmişliği adı verilen psikolojik olgunun ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

En basit göstergesi, kişinin iş yerine gitme isteğinin olmamasıdır. Ayakların geri geri gitmesi ifadesiyle kastedilen budur. Bu istek, kişide hiç bulunmamış olabileceği gibi, sonradan yok olmuş da olabilir.

Taylorist felsefeye göre, işçinin işe gitme isteği zaten yoktur, çünkü “işçi çalışmayı sevmemektedir”. Ancak çalışmaya istekli olmayan herkesi, tükenmişlik kategorisine dahil etmek mümkün değildir.

Çünkü, ücret-terfi vb birtakım motivatörler vasıtasıyla kişinin işini sevmesi temin edilmese bile işinden nefret etmesi engellenebilmektedir.

Dolayısıyla, tükenmişlikten bahsedebilmek için tek başına isteksizlik yetmemekte, bu isteksizlik halinin kişiye acı verir bir boyuta ulaşması gerekmektedir. İşgören, tembellik etmeyi sevmekten kaynaklanan bir isteksizliğin değil, duygu dünyasına zarar vermekte olan bir mutsuzluğun pençesinde kıvrılmaktadır.

Bu mutsuzluk halinin çok çeşitli sebepleri olabilir. Ama büyük çoğunluğunun insan ilişkilerinin yıpratıcılığından kaynaklandığı kolaylıkla söylenebilecektir. İş yerlerinde karşılıklı etkileşim halinde buldukları astlarıyla, eşitleriyle ya da üstleriyle yaşadıkları birtakım tecrübeler, işgörenleri çeşitli boyutlarda etkilemektedir.

Üstlerinin yönetim tarzı, demokratik olmaktan çok otoriterliğe yakınsa, kendisinden kayıtsız şartsız itaat beklenen bir işgörenin –kişilik özelliklerine göre değişiklik arz etse de- bir süre sonra fiziksel ve ruhsal yönden yıpranmaya başlayacağı açıktır. Mükemmeliyetçi bir anlayışa sahip yöneticinin, ast'ının yaptığı hiçbir işi beğenmemesi, bir süre sonra ast'ın hem işe hem de üstüne karşı kayıtsızlık hali yaşamasına ve performans düşüklüğüne sebep olabilecektir. Çünkü kişi artık, ne yaparsa yapsın üst'ünü memnun edemeyeceğini düşünmektedir. Kişide hasıl olan bu kanaat ya da inanç, aslında bir çeşit umutsuzluk halidir. Üst'ünü memnun edebileceğine dair hiçbir umudu kalmamıştır. Bu hal ise işgörenlerde, işe yabancılaşma, tatminsizlik, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlara yol açacaktır.

Kişinin iş yerinde tükenmişlik yaşamasına üstleri sebep olabileceği gibi, birlikte çalıştıkları iş arkadaşları da sebep olabilir. Çeşitli fikir ayrılıkları, ve beraberinde yaşanabilecek şiddetli çatışmalar, işgörenin duygusal olarak yıpranmasıyla sonuçlanabilir. Alternatif iş imkanları da yoksa, istemediği insanlarla aynı ortamı paylaşmak zorunda olan bir işgörenin mutsuzluk yaşaması kaçınılmazdır.

Bazen, sözünü dinlemediği gerekçesiyle ya da işleri istediği gibi yapmadıkları düşüncesiyle, astlarından dolayı mutsuzluk yaşayan yöneticiler de sözkonusu olabilmektedir. Bu özellikle, çalışacağı personelini kendisinin seçmesine imkan tanınmayan organizasyonlarda yöneticilerin -kamuda olduğu gibi- sık karşılaşılabileceği bir durumdur.

Daha çok insanlararası ilişkinin yıpratıcılığının bir sonucu olan iş tükenmişliği, organizasyonların etkinliğini azaltan bir olgudur. Bu sebeple çalışma, iş tükenmişliğinin iş doyumu ve işten ayrılma eğilimi ile ilişkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çünkü, tükenmişlik hali bir süre sonra kendisini tatminsizlik ve işten ayrılma eğilimine terk edecektir.

Araştırmada, öncelikle iş tükenmişliğine ilişkin literatür taramasından elde edilen bilgilere yer verilecek, iş tükenmişliği ile iş doyumu ve işten ayrılma eğilimine ilişkin daha önceki araştırmacıların bulguları çerçevesinde bir araştırma modeli ortaya konacaktır. Araştırmanın amacı ve modeli çerçevesinde, toplanan verilere faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılarak, sonuçlar tartışılacaktır.

2. LİTERATÜR

2.1. İş Tükenmişliği (Job Burnout)

İş tükenmişliği, işgörenlerin işlerinde karşı karşıya kaldıkları, kişiler arasında oluşan ve nispeten uzun vadeli stres faktörlerine karşı gösterdiği psikolojik tepki olarak tanımlanmıştır (Amponsah-Tawiah vd. 2016: 109).

Yapılan birçok araştırma, olumsuz iş özelliklerinin (job characteristics), tükenme duyguları (feelings of exhaustion) ve işe yönelik olumsuz tutumlar üzerinde derin etkilere sahip olabileceğini ortaya koymuştur. Özellikle, aşırı iş yükü, iş yapmada otonomi yoksunluğu, düşük sosyal destek ve rol belirsizliği (role ambiguity), işgörenlerde stres ve iş tükenmişliğine yol açmaktadır (Høigaard vd., 2012: 348).

Lu ve Gursoy (2016), orta sınıf zincir otel çalışanlarından topladıkları verileri kullanarak, kuşak farkının işgörenlerin iş tükenmişliği, iş doyumu ve işten ayrılma eğilimleri arasındaki ilişkisi üzerindeki aracı etkisini inceledikleri bir çalışmada, üç farklı nesli inceleme konusu yapmışlardır. Bunlardan ilki, doğum oranında patlamanın yaşandığı 2. Dünya Savaşı'ndan hemen sonraki yıllarda

doğan (baby boomers-1945 sonrası doğumlular) kuşaktır. İkincisi, 1960'ların başı ile 1970'lerin ortalarına kadar devam eden ve amaçsız, yönsüz ve muhalif oldukları biçiminde eleştirilerin sözkonusu olduğu X jenerasyonu (Generation X)'dur. Üçüncü kuşak ise, Milenyum nesli (Millennials) adı verilen, 2000'li yıllarda genç erişkinliğe ulaşmış olan nesildir. Araştırma, 2.Dünya Savaşı sonrası kuşağı (baby boomers) ile milenyum kuşağı arasındaki farklılıkların, iş tükenmişliği, iş doyumu ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki üzerinde anlamlı derecede etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Bu cümleden tükenmişlik eşiğinin kuşaklara göre değişkenlik arz edeceği söylenebilecektir.

2.2. İş Tükenmişliği ile İş Doyumu Arasındaki İlişki

Federici ve Skaalvik (2012), yaptıkları çalışmada iş tükenmişliği ile iş doyumu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Scanlan ve Still (2013), ruh sağlığı merkezi terapistleri üzerine yaptıkları çalışmada iş tükenmişliğinin daha düşük iş doyumu ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Daha yüksek iş doyumu, işin ilgi çekiciliğinin yanında ücret ve kabul görme gibi ödüllere ilişkilendirilmiştir.

Zhang ve Feng (2011), Çin'in Hubei şehrinde yaptıkları çalışmada, Çin genelinde giderek artan sayıda hekimin işlerinden duydukları memnuniyetsizlik nedeniyle kurumlarından ayrılıyor olmasında iş tükenmişliğinin rolü olup olmadığını incelemişlerdir. Sonuçlar, iş tükenmişliğinin tüm boyutları ile iş doyumu arasında negatif ve işten ayrılma eğilimi arasında pozitif ilişki olduğunu göstermiştir.

(Avşaroğlu vd., 2005), Konya Merkezinde görev yapmakta olan teknik öğretmenler üzerine yaptıkları çalışmada, iş doyumu ile duygusal tükenmişlik arasında negatif ilişki tespit etmişlerdir.

2.3. İş Tükenmişliği ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki

Federici ve Skaalvik (2012), yaptıkları çalışmada iş tükenmişliği ile işten ayrılma eğilimi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Scanlan ve Still (2013), yukarıda bahsedilen çalışmalarında, iş tükenmişliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi de incelemiş ve iş tükenmişliğini daha yüksek işten ayrılma eğilimiyle ilişkilendirmişlerdir. Araştırmalarına göre, daha yüksek işten ayrılma eğilimi ve iş tükenmişliğiyle ilişkilendirilen değişkenler de, mutsuzluk, stres ve yorgunluktur.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Araştırmada iş tükenmişliği, bağımsız değişken; iş doyumu ve işten ayrılma eğilimi ise bağımlı değişkenler olarak seçilmiştir. Araştırma ile bağımsız değişken ve bağımlı değişkenler arasında herhangi bir ilişki bulunup bulunmadığı ve bir ilişki varsa bu ilişkinin niteliğinin ölçülmesi amaçlanmaktadır.

Bu amaçla, öncelikle literatür taranmış ve konu ile ilgili olarak çok sayıda çalışma ve bulguların olduğu tespit edilmiştir. Bunlardan, Federici ve Skaalvik (2012), Scanlan ve Still (2013), Zhang ve Feng (2011), (Avşaroğlu vd., 2005) vb araştırmacılar, çalışmalarında iş tükenmişliği ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi araştırma konusu edinmiş ve anlamlı ilişkiler tespit etmişlerdir.

Ayrıca, Federici ve Skaalvik (2012), Scanlan ve Still (2013), Zhang ve Feng (2011) vb araştırmacılar da, iş tükenmişliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki üzerine çalışmalar yapmışlar ve yine anlamlı ilişkiler tespit etmişlerdir.

Yukarıda belirtilen literatür taramasının sonuçları doğrultusunda, araştırma için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H1: İş tükenmişliği ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır

H2: İş tükenmişliği ile işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Yapılan bu çalışmada ana kitle olarak Konya Sanayisinde farklı sektörlerde faaliyet gösteren ondokuz işletmenin yönetici ve çalışanları seçilmiş olup; içlerinde Konya Şeker A.Ş., Kombassan Kağıt A.Ş.,

Kompen A.Ş., Komyapı A.Ş., İttifak Holding A.Ş., Ova Süt A.Ş., Enka Süt A.Ş., gibi Türkiye'nin ilk beşyüz ya da ikinci beşyüz sanayi kuruluşu içerisinde bulunan büyük işletmeler de bulunmaktadır.

Araştırmada bir anket formu kullanılmıştır. Anket sorularına verilen cevaplar, 5'li Likert tipi (1: Kesinlikle katılmıyorum;; 5: Kesinlikle katılıyorum) ölçek vasıtasıyla alınmıştır. Araştırmanın kavramsal modelinden yola çıkılarak soru listesi hazırlanmıştır. Listede yer alan soruların tamamı literatürde önceden kullanılmış olan sorulardan oluşturulmuştur.

İş tükenmişliği değişkeni, Daniels (2004) tarafından geliştirilen ifadelerin İngilizce'den Türkçe'ye çevrilmesi suretiyle araştırmada kullanılmış olup şu şekildedir; "İşimde kendimi duygusal olarak tükenmiş hissediyorum", "İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum", "Sabah kalktığımda ve işte geçecek yeni bir gün ile yüz yüze kaldığımda kendimi yorulmuş hissediyorum", "Tüm gün insanlarla çalışmak bana gerçekten zor geliyor", "İşten dolayı kendimi çökmüş hissediyorum", "İşimle ilgili olarak kendimi hayal kırıklığına uğramış hissediyorum", "İşimde kendimi çok fazla çalışıyor hissediyorum", "İnsanlarla çalışmak beni çok fazla stres altına sokuyor".

İş doyumu değişkenini ölçen sorular grubu, yine farklı araştırmacılar tarafından kullanılmış olan ifadelerin biraraya getirilmesi ve İngilizce'den Türkçe'ye çevrilmesi suretiyle kullanılmış olup sorular ve kaynakları şu şekildedir; "Şu anda mevcut işimle ilgili olarak, kendimi oldukça tatmin edilmiş hissediyorum" (McKay vd., 2007), "Genel olarak işimden memnun olduğumu söyleyebilirim" (King ve Xia, 2001). "İşimi yapmaktan keyif alıyorum" (Liu, 2005), "Genel olarak burada çalışmayı seviyorum" (Moynihan ve Pandey, 2008), "Çoğu zaman, işte istekli bir şekilde çalışıyorum" (Williams vd., 2003),

İşten ayrılma eğilimi değişkenini ölçen soru grubu ve kaynakları ise şu şekildedir; ; "İşten ayrılmayı ciddi ciddi düşünüyorum" (McKay vd., 2007), "Geçen birkaç ay içinde, yeni bir iş aramayı ciddi bir şekilde düşündüm" (Muhammad ve Jamilha, 2010), "Bu kurum dışındaki iş fırsatlarını düşünmeye başladım" (Arkoubi vd., 2011), "Yeni iş fırsatları için sık sık gazeteleri tarıyorum" (Appollis, 2010), "Bu kurumdan ayrılarak kendime başka bir işveren bulmak istiyorum" (Daniels, 2004), "Daha iyi bir iş bulur bulmaz burayı terk edeceğim"(Knudsen vd., 2008), "Mümkün olan en kısa zamanda bu kurumdan ayrılmayı planlıyorum" (Lewis, 2010), "Gelecek yıl yeni bir iş arıyorum muhtemelen" (Liu, 2005), "Kurumumdan ayrılmayı çok fazla düşünüyorum" (Masdia, 2009), "Çalıştığım kuruma alternatif bir iş arıyorum" (Fun, 2007).

Yönetici ve çalışan düzeyindeki 300 kişiye anket formları elden dağıtılmış ve bunların 207 adedi geri dönmüştür. Geri dönen anket formlarından 13'ü, gelişigüzel doldurulması ve işaretlenmemiş soruların çok olması sebebiyle analizlere dahil edilmemiş olup, toplam kullanılan anket formu sayısı 194 olmuştur.

3.3. Bulgular

Katılımcıların demografik özellikleri şu şekildedir; Ankete 134'ü bay (% 69,1), 60'ı bayan (% 30,9) olmak üzere toplam 194 kişi katılmıştır. Ankete katılanlar; yaş durumlarına göre % 70,6'sı (137 kişi) 18-35, % 29,4'ü (57 kişi) 35-50 yaş grubunda olup; 50 yaş üstü gruba giren katılımcı bulunmamaktadır. Ankete katılanların % 36,1'i (70 kişi) evli, % 63,9'u (124 kişi) bekar. Eğitim durumlarına göre, ankete katılanlar arasında en yüksek oran % 68,6 (133 kişi) ile üniversite mezunlarına aittir. Üniversite mezunlarını % 27,8 (54 kişi) ile lise mezunları ve % 3,6 (7 kişi) ile ilköğretim mezunları takip etmektedir. Katılımcıların % 20,1'i (39 kişi) mavi yaka işçi; % 56,7'si (110) idari görevlerde bulunan beyaz yaka özel sektör çalışanlarından oluşmakta; % 23,2'si (45) ise yönetici grubunu temsil etmektedir. Katılımcıların % 15,5'i (30 kişi) 1 yıldan az süredir; % 42,8'i (83 kişi) 1-6 yıl arası; % 41,8'i (81 kişi) ise 6 yıldan fazla süredir işletmelerinde görevini sürdürmektedir.

3.3.1. Faktör Analizi Sonuçları

Faktör analizinde, bağımlı ve bağımsız değişkenler ayrı ayrı ele alınarak analiz edilmiştir. Bağımsız değişken olan iş tükenmişliği ölçeğinin faktör analizi sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: İş Tükenmişliği Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Sorular	Eş Kökenlilik	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Ortalama	Güvenirlilik (Alfa)
İş tükenmişliği			4,915	61,436	2,6939	,908
Burn_5	,799	,894				
Burn_3	,729	,854				
Burn_6	,677	,823				
Burn_4	,630	,794				
Burn_1	,603	,777				
Burn_2	,577	,760				
Burn_8	,489	,699				
Burn_7	,410	,640				

Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax.; Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: %89,82; Bartlett's. Küresellik Testi için Ki- Kare: 940,226; df: 20; p<0,001

İş tükenmişliği değişkeni için yapılan faktör analizi sonucunda tek faktör çıkmış olup, faktörün öz değeri 4,915'dir ve toplam varyansın %61,436'sını açıklamaktadır. Faktörün güvenirliliği 0,908 olarak tespit edilmiştir. Bartlett Testi için ki-kare 940,226 ve p anlamlılık değeri 0,001 olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,892'dir. Test sonucu elde edilen değerler, verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Bağımlı değişkenlerden iş doyumunu ölçeğinin faktör analizi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: İş Doyumu Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Sorular	Eş Kökenlilik	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Ortalama	Güvenirlilik (Cronbach Alfa)
İş Doyumu			3,240	64,808	3,6237	,843
Sat_4	,790	,889				
Sat_3	,771	,878				
Sat_5	,761	,872				
Sat_2	,689	,830				
Sat_1	,229	,479				

Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax.; Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: %78,9; Bartlett's. Küresellik Testi için Ki- Kare: 533,360; df: 10; p<0,001

İş doyumunu için yapılan faktör analizi sonucunda tek faktör çıkmış olup, faktörün öz değeri 3,240'dır ve toplam varyansın %64,808'ini açıklamaktadır. Faktörün güvenirliliği 0,843 olarak tespit edilmiştir. Bartlett Testi için ki-kare 533,360 ve p anlamlılık değeri 0,001 olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,789'dur. Test sonucu elde edilen değerler, verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Bağımlı değişkenlerden işten ayrılma eğilimi ölçeğinin faktör analizi sonuçları Tablo 3'de verilmiştir

Tablo 3: İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Sorular	Eş Kökenlilik	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Ortalama	Güvenirlilik (Cronbach Alfa)
İşten Ayrılma Eğilimi			7,041	70,408	2,3258	,952
Tint_5	,868	,932				
Tint_3	,835	,914				
Tint_6	,829	,911				
Tint_7	,799	,894				
Tint_1	,777	,881				
Tint_10	,693	,833				
Tint_9	,651	,807				
Tint_8	,637	,798				
Tint_2	,533	,730				
Tint_4	,418	,647				

Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax; Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: %93,0; Bartlett's. Küresellik Testi için Ki- Kare: 1909,573; df: 45; p<0,001

İşten ayrılma eğilimi için yapılan faktör analizi sonucunda tek faktör çıkmış olup, faktörün öz değeri 7,041'dir ve toplam varyansın %70,408'ini açıklamaktadır. Faktörün güvenilirliği 0,952 olarak tespit edilmiştir. Bartlett Testi için ki-kare 1909,573 ve p anlamlılık değeri 0,001 olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,930'dur. Test sonucu elde edilen değerler, verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

3.3.2. İş Tükenmişliği ile İş Doymu ve İşten Ayrılma Eğilimleri Arasındaki İlişki

İş tükenmişliği ile iş doymu ve işten ayrılma eğilimleri arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 4'de korelasyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır

Tablo 4: İş Tükenmişliği ile İş Doymu ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki

	N	Ortalama	Std. Sapma	1	2	3
1. İş Tükenmişliği	194	2,6939	1,01303	1	-,473**	,550**
2. İş Doymu	194	3,6237	,85465		1	-,450**
3. İşten Ayrılma Eğilimi	194	2,3258	1,06043			1

**p<0,01

Tablo 4'e göre;

"İş tükenmişliği" ile "iş doymu" arasında negatif yönde anlamlı (p=0,01) bir ilişki (r = -,473) olduğu görülmektedir ve bu sonuca göre "**H1** İş tükenmişliği ile iş doymu arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi kabul edilir.

"İş tükenmişliği" ile "işten ayrılma eğilimi" arasında pozitif yönde anlamlı (p=0,01) bir ilişki (r = ,550) olduğu görülmektedir ve buna göre "**H2** İş tükenmişliği ile işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi kabul edilir.

Korelasyon analizinin yanısıra, sözkonusu değişkenler arasındaki ilişkinin niteliğinin belirlenmesi amacıyla doğrusal regresyon analizi de yapılmıştır.

Tablo 5: İş Tükenmişliği'nin İş Doymuna Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	Anlam Düzeyi
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	4,698	,154		30,434	,000
İş tükenmişliği	-,399	,054	-,473	-7,433	,000

Bağımlı Değişken: İş doymu; R: ,473; R²: ,223; Düzeltilmiş R²: ,219; Model için F: 55,257, p<0,0001

Tablo 5'deki regresyon analizi sonuçlarına göre; R2 determinasyon katsayısı, işgörenlerin iş doymu ile ilgili tutum değişikliğinin iş tükenmişliği ile açıklanabileceğini göstermektedir. İşgörenlerin iş tükenmişliği algısındaki bir birimlik artış, iş doymularında 0,473 birimlik bir artışa yol açmaktadır. Bu sonuca göre, H1 hipotezi kabul edilir.

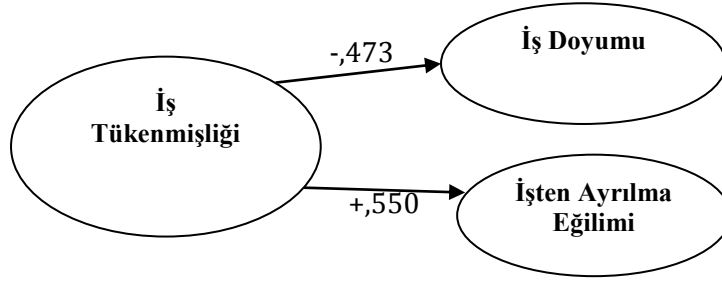
Tablo 6: İş Tükenmişliği'nin İşten Ayrılma Eğilimine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	Anlam Düzeyi
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	0,774	,182		4,266	,000
Takdir Edilme Algısı	,576	,063	,550	9,129	,000

Bağımlı Değişken: İşten ayrılma eğilimi; R: ,550; R²: ,303; Düzeltilmiş R²: ,299; Model için F: 83,345, p<0,0001

Tablo 6'daki regresyon analizi sonuçlarına göre; R2 determinasyon katsayısı, işgörenlerin işten ayrılma eğilimi ile ilgili tutum değişikliğinin iş tükenmişliği ile açıklanabileceğini göstermektedir. İşgörenlerin iş tükenmişliği algısındaki bir birimlik artış, işten ayrılma eğilimlerinde 0,550 birimlik bir artışa yol açmaktadır. Bu sonuca göre, **H2** hipotezi de kabul edilmektedir.

Araştırmanın bulguları ile ilgili olarak aşağıdaki gibi simgesel bir model kullanılmıştır.



Şekil 1: İş Tükenmişliği ile İş Doyumu ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmada elde edilen veriler üzerinde yapılan korelasyon ve regresyon analizlerinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır;

1. İş tükenmişliği ile iş doyumuna arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Federici ve Skaalvik (2012), Scanlan ve Still (2013), Zhang ve Feng (2011), (Avşaroğlu vd., 2005) de yaptıkları çalışmada aynı sonuca ulaşmışlardır.
2. İş tükenmişliği ile işten ayrılma eğilimi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Federici ve Skaalvik (2012), Scanlan ve Still (2013), Zhang ve Feng (2011) yaptıkları çalışmada aynı sonuçlara ulaşmışlardır.

İş tükenmişliği, işgörenler için olumsuz ve istenmeyen bir duruma karşılık gelmektedir. Bu olumsuz durum, olumlu bir durum olan iş doyumunda negatif bir etkiye sebep olurken yine olumsuz bir durum olan işten ayrılma eğilimi üzerinde pozitif bir etkiye sebep olmaktadır.

Çalışma, bu üç değişken arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkinin yönünü ortaya koymuştur. Yani iş tükenmişliğinin varlığı işgörenleri olumsuz yönde etkilemektedir. Şu halde, örgütlerin ve yöneticilerin, işgörenleri üzerinde olumsuz etkileri olan iş tükenmişliğine karşı birtakım önlemler alması büyük önem arz etmektedir.

Bunun için aşağıda sayılan yöntemler faydalı olabilecektir;

1. Yöneticiler, işletmelerinde gereksiz gerilimi azaltarak, stres faktörünün işgörenleri yıpratıcı ve tükenmeye götüren zararlarından kaçınmalıdır.
2. Yöneticiler, işletmelerinde, her türlü anlaşmazlık ve çatışmaları önleyerek barış ve huzur iklimi tesis etmelidir.
3. Yöneticiler, çalışanlarını, sadece işlerini yapıp yapmadıkları yönünden iş çıktılarını üzerinden kontrol etmek yerine, aynı zamanda hal-hatır sorarak psikolojik durumlarını da takip etmelidir.
4. Yöneticiler, işgörenlerinin moral ve motivasyonlarını artırıcı eylemlerde bulunmalı; işin doğası gereği bir gerilim varsa, bu gerilimi hafifletecek, gerginliği dağıtacak etkinlikler düzenlemelidir.
5. Yöneticiler, görev dağılımı yaparken, mümkün olduğu ölçüde, işgörelere sevindikleri görevleri vermeye çalışmalıdır.
6. Yöneticiler, takım çalışmalarında, birbirleriyle iyi arkadaşlık ilişkilerine sahip işgörenlerin birlikte çalışmasına izin verecek düzenlemeler yapabilmelidir. Bu sayede, birbirleriyle daha yakın, daha samimi ilişkileri olan işgörenler birbirlerini sosyal olarak destekleyebilecek –belki sadece sıkıntılarını anlatıp içini dökerek rahatlayacak- ve bu sayede tükenmişliğin önüne geçilebilecektir.
7. Yöneticiler, katı kurallar yerine işgörenlerin şartlarına göre ayarlanabilecek esnek yönetim politikalarına ve sistemlere sahip olmalıdır.

Son söz olarak, yöneticiler, çalışanlarına sahip çıkmalı, onların ellerinden tutmalı, ve onlarla ilgilenmelidir. Çünkü tükenmişlik, bir umutsuzluk hali olduğu gibi, aynı zamanda bir yalnızlaşma halidir. Dertlerini kimseyle paylaşamayan, sorunlarını çözüme kavuşturamayan, içine dönen ve kendi

iç dünyasında yaşamaya başlayan çalışanlar, işletmeler için sadece bir performans meselesi değildir, ahlaken sorumluluk arz eden bir konu teşkil eder. Üstelik, hem kişi hem de örgüt için tehlikeli bir yanı da mevcuttur. Çünkü işgören, bu tükenmişlik hali sebebiyle hem işletmesine hem kendisine ya da iş arkadaşlarına hatta kendi ailesine zarar verebilir.

Yönetici, yetkilerini iş başarımı noktasında sadece kontrol amaçlı kullandığı zaman çalışanların ruh dünyasına sirayet edemez. Onların iç dünyalarında kopan fırtınalardan haberdar olamaz. Oysa yönetici, çalışanlarının herbirini çok yakından tanımalı, onların karakter tahlillerini yapabilmeli, kişilik özelliklerine uygun işler vermeli, uygun iş arkadaşlarıyla çalışmasına izin vermelidir.

Sınırlılıklar

Araştırma, göreceli olarak küçük bir örneklem üzerinde yapılmıştır ve bu sebeple sonuçlar genellenmemelidir. Buna ilave olarak, soyut bir kavram olan iş tükenmişliği kavramının işgörenler tarafından tam olarak anlaşılabilmesi, eğitim durumu ve kişilik özelliklerine göre farklı önemlilik düzeylerine sahip olması araştırmanın bir diğer sınırlılık durumunu ifade etmektedir.

KAYNAKÇA

Amponsah-Tawiah, K., Annor, F., & Arthur, B. G. (2016). Linking commuting stress to job satisfaction and turnover intention: The mediating role of burnout. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 31(2), 104–123. <https://doi.org/10.1080/15555240.2016.1159518>

Appollis, V. (2010). The relationship between intention to quit, psychological capital and job satisfaction in the tourism industry in the Western Cape. Retrieved from <http://etd.uwc.ac.za/xmlui/handle/11394/2302>

Arkoubi, K. Al, Bishop, J., & Scott, D. (2011). An Investigation of the Determinants of Turnover Intention Among Drivers. Retrieved from http://www.swdsi.org/swdsi07/2007_proceedings/papers/470.pdf

Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., & Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14.

Daniels, A. (2004). Listening to New Zealand nurses: a survey of intent to leave, job satisfaction, job stress, and burnout. Retrieved from <http://aut.researchgateway.ac.nz/handle/10292/199>

Federici, R. A., & Skaalvik, E. M. (2012). Principal self-efficacy: Relations with burnout, job satisfaction and motivation to quit. *Social Psychology of Education*, 15(3), 295–320. <https://doi.org/10.1007/s11218-012-9183-5>

Fun, C. H. a K. (2007). Work-Life Balance : The Impact of Family Friendly Policies on Employees ' Job Satisfaction and Turnover Intention. Group, (April). Retrieved from <http://lib-sca.hkbu.edu.hk/trsimage/hp/05003458.pdf>

Høigaard, R., Giske, R., & Sundsli, K. (2012). Newly qualified teachers' work engagement and teacher efficacy influences on job satisfaction, burnout, and the intention to quit. *European Journal of Teacher Education*, 35(3), 347–357. <https://doi.org/10.1080/02619768.2011.633993>

King, R., & Xia, W. (2001). Retaining IS talents in the new millennium: effects of socialization on IS professionals' role adjustment and organizational attachment. *Proceedings of the 2001 ACM SIGCPR Conference on ...*, 144–156. <https://doi.org/10.1145/371209.371228>

Knudsen, H., Ducharme, L., & Roman, P. (2008). Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: A study of substance abuse treatment counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 35(4). <https://doi.org/10.1016/j.jsat.2008.02.003>

Lewis, M. (2010). Causal factors that influence turnover intent in a manufacturing organisation. Retrieved from <http://www.repository.up.ac.za/handle/2263/23141>

Liu, Y. (2005). Investigating turnover intention among emergency communication specialists. *Graduate Theses and Dissertations*. Retrieved from <http://scholarcommons.usf.edu/etd/744>

- Lu, A. C. C., & Gursoy, D. (2016). Impact of Job Burnout on Satisfaction and Turnover Intention: Do Generational Differences Matter? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(2), 210–235. <https://doi.org/10.1177/1096348013495696>
- Masdia, M. (Universiti U. M. (2009). Job Satisfaction and Turnover Intention Among the Skilled Personnel in TRIplc Berhad. Retrieved from <http://etd.uum.edu.my/id/eprint/1826>
- McKay, P. F., Avery, D. R., Tonidandel, S., Morris, M. A., Hernandez, M., & Hebl, M. R. (2007). Racial differences in employee retention: Are diversity climate perceptions the key? *Personnel Psychology*, 60(1), 35–62. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00064.x>
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2008). The ties that bind: Social networks, Person-organization value fit, and turnover intention. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2), 205–227. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum013>
- Muhammad, M. A., & Jamilha, F. M. (2010). Level Of Job Satisfaction and Intent to Leave Among Malaysian Nurses. *Business Intelligence Journal* -January, 3(1). Retrieved from http://www.saycocorporativo.com/saycouk/bij/journal/vol3no1/article_10.pdf
- Scanlan, J. N., & Still, M. (2013). Job satisfaction, burnout and turnover intention in occupational therapists working in mental health. *Australian Occupational Therapy Journal*, 60(5), 310–318. <https://doi.org/10.1111/1440-1630.12067>
- Williams, A., Welch, L., Chairperson, C., & Virginia, W. (2003). Stress, Satisfaction, and Intent to Lea. Thesis Submitted, 70. Retrieved from www.ibrarian.net/navon/paper/Stress_Satisfaction_and_Intent_to_Leave.pdf?...%5Cn
- Zhang, Y., & Feng, X. (2011). The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 11. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-235>