



## Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi İş Tatmininin Aracılık Rolü Mersin İli Kamu Hastaneleri Hemşirelerine Yönelik Bir Uygulama\*

### *The Effect of Organizational Commitment to Burnout the Mediating Role of Job Satisfaction an Application for Nurses in Mersin Province Public Hospitals*

Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN <sup>1</sup>, Uz. Hemşire Hayriye ÖZKAN <sup>2</sup>

#### Öz

Bu çalışmanın amacı örgütsel bağlılığın üç boyutunun, çalışanların tükenmişliklerine etkisi ve bu etkide iş tatmininin aracılık rolünün tespit edilmesidir. Söz konusu değişkenler arasındaki ilişki; faktör analizi, regresyon analizi ve sobel testleri gibi istatistiksel yöntemler ile analiz edilmiştir. Çalışmanın örneklemini Mersin ilindeki sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Bu konuda hazırlanan anket formu ile 400 çalışandan toplanan veriler kullanılarak çalışmada yer alan değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma sonucunda, örgütsel bağlılığın tükenmişliği negatif yönde etkilediği ve iş tatmininin bu ilişkide kısmi aracılık rolünün olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel bağlılık, tükenmişlik, iş tatmini

**Makale Türü:** Araştırma

#### Abstract

The aim of this study is to investigate the effect of the three dimensions of organizational commitment on the employees' burnout and the mediating role of job satisfactions on this effect. The relationship between the aforementioned variables is analyzed by using a set of statistical techniques, i.e., factor analysis, regression analysis, and sobel tests. The data used in the analysis is obtained through questionnaires filled out by 400 employees of the health sector in Mersin province. The results of the analysis indicate that organizational commitment affects burnout negatively and job satisfaction has a partial mediating role in that effect.

**Keywords:** Organizational commitment, burnout, job satisfaction

**Paper Type:** Research

\* Bu çalışma H. ÖZKAN'ın T.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsünde Doç. Dr. A. ÇALIŞKAN danışmanlığında tamamladığı aynı isimli yüksek lisans tezinden türetilmiş, 2.Uluslararası 12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuş ve gelen eleştiri ve öneriler doğrultusunda geliştirilerek makale formuna getirilmiştir.

<sup>1</sup>Toros Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu, abduallah.caliskan@toros.edu.tr,

<sup>2</sup>Toros Devlet Hastanesi, hayriye.kalinli@gmail.com.

## Giriş

Günümüz koşullarında dünya uluslararası bir köy haline gelmiştir. Ülkeler arasında rekabet artmıştır. Örgütler, küreselleşmenin getirdiği rekabet ortamında varlıklarını devam ettirebilmek için rakiplerinden daha güçlü olmak durumundadır. Örgütlerin rakiplerinden güçlü olabilmesi için insan kaynağını en etkili biçimde kullanabilmeleri gerekmektedir. Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmesi, çalışanların örgütte kalmalarına bağlıdır. Çünkü kurumlarda işi yapan insandır, bu yüzden kurumu amacına ulaştıracak olan da insandır.

Çalışanların örgütte devamlılığının sağlanabilmesi için örgütlerine olan bağlılık düzeyleri ve yaptıkları işten tatmin olma seviyeleri yüksek olmalıdır. Bu nedenle, son dönemlerde örgütler arasında artan rekabet ortamı örgütsel bağlılık, iş tatmini gibi bireylerin örgütsel çıktılarına doğrudan etki eden kavramlara olan ilgiyi artırmıştır.

İnsan kaynağının öneminin giderek arttığı sektörlerden biri de sağlık sektörüdür. Hastalara kaliteli hizmetin verilmesi ve hasta memnuniyetinin sağlanması konusunda sağlık çalışanlarının davranışlarının önemli olduğu görülmektedir. Sağlık sektöründe hastaya verilen hizmetin en önemli halkalarından birisini oluşturan hemşirelerin işlerinden tatmin olmaları ve örgütlerine bağlı olmaları hastalara verecekleri hizmet açısından önemlidir.

Hemşirelerin hastalarına verimli olabilmesi onların yaptıkları işten alacakları zevke de bağlıdır. İşini yaparken mutlu olan bir hemşirenin hastasına daha kaliteli hizmet verebileceği söylenebilmektedir. Yaptığı işi severek yapmayan, tükenmişlik yaşayan hemşirelerin verecekleri hizmetin kalitesi de düşük olacaktır. Bu kapsamda yapılacak olan bu araştırmanın amacı hemşirelerin örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve bu kapsamda iş tatmininin aracılık etkisinin gözlenmesidir. Bu çalışma ile sağlık kurumlarında görev alan aktörlerin en önemlilerinden biri olan hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının artırılması ve sağlık kurumlarında ciddi bir sorun haline gelen tükenmişlik olgusunun giderilmesi yönünde katkı sağlanacağı değerlendirilmektedir.

## 1. Kavramsal Çerçeve

### 1.1. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, kişinin çalıştığı örgütün amaçlarını benimsemesi, bu amaçların gerçekleştirilmesi konusunda gayret göstermesi ve örgütte çalışmaya devam etmek istemesi olarak tanımlanmaktadır (Becker, 1992; Drummond, 2000; Chen ve Francesco, 2003). Örgütsel bağlılığın kuramsal temelleri üç farklı şekilde sınıflandırılmaktadır: Örgütsel davranışların desteklediği bir yaklaşım olan tutumsal yaklaşımda bağlılık bireylerin örgüt amaç ve değerleri için fazladan çaba sarf etmek istemesi halinde oluşur (Kanter, 1968; Mowday vd., 1982; Bateman ve Strasser, 1984; O'Reilly ve Chatman, 1986). Sosyal psikologların desteklediği bir yaklaşım olan davranışsal yaklaşımda bağlılık bir davranış olarak görülür ve bireylerin geçmişteki bağlayıcı davranışlarından ötürü örgüte bağlandıklarını öne sürer (Hrebiniak ve Alutto, 1972; Salancik, 1977; Hochwarter vd., 1999). Reichers (1985)'in öne sürdüğü bir yaklaşım olan çoklu bağlılık yaklaşımında ise, örgüt içinde bulunan farklı unsurların farklı düzeylerde bağlılık türlerinin ortaya çıkabilmesine sebep olabileceği ileri sürülmektedir.

Örgütsel bağlılık konusunda yapılan çalışmalar içerisinde en geçerli ve güvenilir olan model Allen ve Meyer'in geliştirdiği örgütsel bağlılık modelidir (Arbak ve Kesken, 2005). Allen ve Meyer'e göre örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır (Karakaş, 2014). Allen ve Meyer'e göre duygusal bağlılıkta çalışan gerçekten örgütte kalmayı istediği için, devam bağlılığında örgütte kalmaya ihtiyaç duyduğu için, normatif bağlılıkta ise örgüte karşı sorumluluk hissettiği için örgütte kalmaktadır. Çalışan bu psikolojik durumların hepsini farklı ölçüde yaşayabilmektedir. Örneğin bazı çalışanlar örgütte kalmayı gerçekten istemektedir fakat bunu ihtiyaçları olduğundan yapmayabilir, yani zorunluluk hissetmemektedir. Sadece gönül bağı olduğu için örgütte kalmaktadır. Bazı çalışanlar

ise aslında çok istekli oldukları için örgütte kalmazlar fakat örgütte kalmaları işlerine geldiği için örgütten ayrılmazlar (Kaya, 2013).

Örgütsel bağlılık örgütlerin amaçlarına ulaşması konusunda en önemli faktörlerden birisidir. Bu yüzden varlığını sürdürmek isteyen tüm örgütler çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını artırmak istemektedir (Çalışkan, 2015). Örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanlar sorun üretmemekte aksine sorun çözmektedir. Yapılan araştırma sonuçları örgütsel bağlılığı fazla olan çalışanların, görevlerini yaparken ve örgütsel amaçlara ulaşırken fazladan gayret gösterdiklerini ortaya çıkarmıştır (Çöl, 2004). Örgüte bağlılık, örgütün hedeflerine ve politikasına uygun davranmayı gerektirir. Çalışandan, kurumun çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün tutma, titizlikle çalışma, ihtiyaç halinde örgüte daha fazla çalışma süresi ayırma, yönetimin isteklerini tartışmasız bir şekilde yerine getirme gibi bağlılık eylemleri beklenmektedir. Örgütteki yöneticiler çalışanları örgütle özdeşleştirmek isterler. Örgütle özdeşleşen bir çalışan kurumu için daha özverili çalışacaktır. Yöneticiler için örgütle özdeşleşen çalışan bulunmaz bir nimettir (Başaran, 1982).

### 1.2. İş Tatmini

İş tatmini, kişinin işyeri ile ilgili duygu ve düşüncelerinin toplamı anlamına gelmektedir. Kişinin yaptığı işten memnun olması demektir (Mrayyan, 2005; Özkalp ve Kirel, 2011). İşinden tatmin olan birey olumlu duygular hissetmektedir (Çalışkan ve Pekkan, 2017). Örgütüne karşı olumlu duygular besleyen çalışan verimli çalışmaktadır (Turunç vd., 2013). İşinden tatmin olmayan çalışan ise örgütüne karşı olumsuz duygular beslemektedir (Çalışkan ve Hazır, 2012). Bu olumsuz duygular kişinin olumsuz davranmasına sebep olmaktadır (Samad, 2006; Ghazzawi, 2008). Uyumsuz davranan kişi işinden uzaklaşma, işi ile ilgili gelecek endişesi taşıma yaptığı işten şikayet etme gibi tatminsizlik belirtileri göstermektedir (Izgar, 2000; 2008).

Bir örgütle çalışanların iş doyumlarının düşük olması o örgütle işlerin yolunda gitmediğinin göstergelerinden birisidir. Bu yüzden örgüt yöneticileri çalışanların iş tatmin düzeyinin ölçülmesini önemsemektedir, istediği işi yapan çalışanlar iş hayatında verimli olabilmektedir, maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılayabilmektedir (Tütüncü, 2000). Bu nedenle, çalışanın işinden tatmin olmasını sağlamak örgütlerin en önemli görevlerinden birisidir (Akıncı, 2002). Çalışanların iş tatmin düzeylerini etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Yaptığı iş karşılığında çalışanın alacağı ücret, çalışma arkadaşları, çalışma ortamı gibi faktörler iş tatminini etkileyen değişkenlerdendir (Garcia-Bernal vd., 2005). İş tatmini dinamik bir olgudur. Çalışan işinden tatmin oluyorken ilerleyen günlerde iş tatminsizliği yaşayabilmektedir. Bu yüzden örgüt yöneticilerinin çalışanlarının memnuniyetini belirli aralıklarla sorgulaması gerekmektedir.

### 1.3. Tükenmişlik

Araştırmanın son değişkeni olan tükenmişlik konusuyla ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmış olup, bugüne kadar konuyla ilgili çok sayıda araştırma yapılmıştır. Freudenberger'e göre tükenmişlik, bireyin gücünün ve enerjisinin azalması, başarısızlık hali, aşırı yıpranma hali veya karşılanamayan istekler neticesinde kişilerin iç kaynaklarında meydana gelen yoksunluk durumu şeklinde tanımlanmaktadır (Freudenberger, 1974). Yapılan tanımlar içerisinde en çok ilgi gören tanımın Maslach'a ait olduğu söylenebilmektedir (Çam, 1998).

Tükenmişlik, çalışma yaşamının bir gereği olarak, farklı bireylerle yoğun iletişim halinde olan kişilerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük bireysel başarı hali olarak da tanımlanmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982). Tükenmişlik, kişinin işyerinde yaşadığı strese karşı geliştirdiği duygusal tükenme, kişinin yaptığı işe ve etrafındaki olaylara karşı duyarsızlaşması, müşteri ve örgüt yöneticilerine karşı düşük düzeyde olan kişisel başarı hissini içeren stres sendromudur (Siegall ve McDonald, 2004). Yapılan araştırma sonuçları tükenmişliğin insanlarla birebir iletişime geçilen mesleklerde daha fazla olduğunu göstermektedir. Tükenme, kişinin ne kadar fazla çalışırsa çalışın işyerinde kendisini rahatsız eden durumda değişme

olmayacağını düşünmesi bu yüzden zorunlu olarak teslimiyet geliştirmesi olarak tanımlanabilmektedir (Baron ve West, 2007).

Tükenmişlik yaşayan çalışanlar kendilerini yorgun ve mutsuz hissedecektir. Mutsuz olan bir çalışanın vereceği hizmetin kalitesi düşecektir. Bu yüzden tükenmişlik sendromu örgütler tarafından istenmeyen olumsuz bir durumdur. Tükenmişlik hisseden kişi örgütünün amaçlarından uzaklaşmaktadır. Tükenmişlik sendromu yaşayan bir kişi insanlarla iletişimini sınırlayarak, kendisini geri çekecektir. Tükenmişlik sendromu, hemşirelik gibi doğrudan insanlara hizmet veren meslek gruplarında daha fazla görülmektedir (Kaçmaz, 2005).

## 2. Yöntem

Örgütsel bağlılık, tükenmişlik ve iş tatmini kavramları son dönem araştırmacılarının ilgisini çeken konular olmakla birlikte bu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin incelendiği çalışma sayısı yetersizdir. Bu çalışma ile genel olarak, sağlık sektöründe görev yapan hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının tükenmişlik düzeylerine etkisi ve iş tatmininin aracılık rolü açıklanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın evrenini Mersin ilindeki sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini sağlık çalışanlarının arasından basit tesadüfi yöntem ile seçilen denekler oluşturmaktadır. Bu kurumlarda yaklaşık 2000 kişi çalışmaktadır. Ana kütlede %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 322 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992). Bu kapsamda kümelerle göre örnekleme yöntemiyle tesadüfi olarak seçilen toplam 500 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Yapılan anketlerden 434'ü geri dönmüş ve 424 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Yapılan uç değer analizinde değişkenlere ait normal dağılımı bozan 24 anket formu çıkartılmış ve 400 katılımcının doldurduğu anket analizlere dâhil edilmiştir.

Araştırmaya katılanlara ait demografik bilgiler aşağıda Tablo 1 ve 2'de sunulmuştur.

Tablo 1. Betimleyici istatistikler

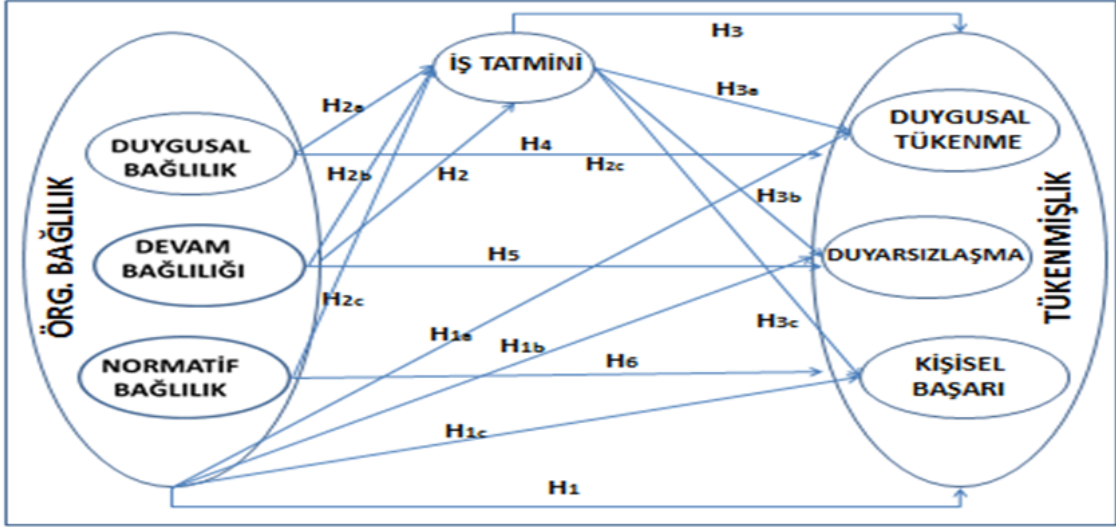
	Yaş	Hizmet Süresi(yıl)
Ortalama	35	13
St. Sapma	7,5	8,2
Minimum	18	1
Maksimum	56	35

Tablo 2. Ankete katılan kişilerin demografik özellikleri (n=400)

Değişkenler	Gruplar	Frekanslar
Cinsiyet	Kadın	275-(%68,8)
	Erkek	125 (%31,3)
Eğitim Durumu	Lise	97- (%24,3)
	Lisans	264 - (%66)
	Y. Lisans	39-(%9,8)
Medeni hal	Evli	269 - (%67,3)
	Bekar	131- (%32,8)

Örneklemden toplanan veriler doğrultusunda bir model oluşturulmuştur. Daha sonra, bu modele ilişkin istatistiksel analizlere geçilmiştir. Bu doğrultuda, araştırmada yeralan her bir değişkene ilişkin doğrulayıcı faktör analizleri (DFA) yapılmış, müteakiben değişkenler arası korelasyonları tespit etmek amacıyla korelasyon analizleri yapılmıştır. Ardından yapılan hiyerarşik regresyon analizi ile tüm hipotezler ve aracılığa ilişkin hipotezlerin test edilmiştir. En son, aracılık etkilerini test etmek amacıyla Sobel testleri yapılmıştır. Oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'de sunulmuştur:

Şekil 1. Araştırma modeli



Araştırmanın hipotezleri ise aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

- H<sub>1</sub>:** Örgütsel bağlılık tükenmişliği negatif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>1a</sub>:** Örgütsel bağlılık duygusal tükenmişliği negatif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>1b</sub>:** Örgütsel bağlılık duyarsızlaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>1c</sub>:** Örgütsel bağlılık kişisel başarısızlık algısını negatif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>2</sub>:** Örgütsel bağlılık iş tatminini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>2a</sub>:** Duygusal bağlılık iş tatminini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>2b</sub>:** Devam bağlılığı iş tatminini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>2c</sub>:** Normatif bağlılık iş tatminini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>3</sub>:** İş tatmini tükenmişliği negatif ve anlamlı olarak etkiler
- H<sub>3a</sub>:** İş tatmini duygusal tükenmeyi negatif ve anlamlı olarak etkiler
- H<sub>3b</sub>:** İş tatmini duyarsızlaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkiler
- H<sub>3c</sub>:** İş tatmini kişisel başarısızlık algısını negatif ve anlamlı olarak etkiler
- H<sub>4</sub>:** Duygusal bağlılık tükenmişliği negatif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>5</sub>:** Devam bağlılığı tükenmişliği negatif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>6</sub>:** Normatif bağlılık tükenmişliği negatif ve anlamlı olarak etkiler.
- H<sub>7</sub>:** Örgütsel bağlılık tükenmişlik ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü vardır.
- H<sub>7a</sub>:** Duygusal bağlılık tükenmişlik ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü vardır.
- H<sub>7b</sub>:** Devam bağlılığı tükenmişlik ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü vardır.
- H<sub>7c</sub>:** Normatif bağlılık tükenmişlik ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü vardır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden ve toplam 26 sorudan oluşmaktadır. Tüm ölçeklerde cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

## 2.1. Örgütsel Bağlılık (ÖB) Ölçeği:

Örgütsel bağlılık, Meyer ve Allen (1991,1997) tarafından geliştirilen ve Boylu vd (2007) tarafından kullanılan örgütsel bağlılık ölçeği ile ölçülmüştür. Örgütsel Bağlılık Ölçeği, 17 soru ile örgütsel bağlılığın 3 boyutunu ölçümlemek üzere yapılandırılmıştır. Bu boyutlar duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olarak isimlendirilmiştir. Birinci boyut 6, ikinci boyut 6 ve üçüncü boyut 5 soru ile ölçümlenmektedir. Boylu ve arkadaşları (2007) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri tüm ölçek için toplam Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısı .85 olarak tespit edilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısı örgütsel bağlılık (ÖB), duygusal bağlılık (DB), devam bağlılığı (DV) ve normatif bağlılık (NB) için sırasıyla .92, .71, .82, .92 olarak bulunmuştur.

## 2.2. İş Tatmini (İT) Ölçeği:

Sağlık sektöründe görev yapan hemşirelerin iş tatmin düzeylerini belirlemek üzere Chen ve arkadaşları (2009)'nın, Arnett (1999) ve Judge ve arkadaşları (2009)'nı referans göstererek hazırladıkları 5 maddeli ölçekten istifade edilmiştir. Bu çalışmada Chen ve arkadaşları (2009)'nın çalışmasında kullanılan ölçek Turunç ve Çelik (2012) tarafından geçerliliği yapılarak kullanılmıştır. Chen ve arkadaşları (2009) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısı .90'ın üstünde bulunmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam sonucunda Cronbach's alfa güvenilirlik katsayısı .76 olarak bulunmuştur.

## 2.3. Tükenmişlik (TUK) Ölçeği:

Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve 3 alt ölçekten oluşan 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanterinin birinci alt ölçeği 9 maddeden oluşan "Duygusal Tükenme" (DT), ikincisi 5 maddeden oluşan "Duyarsızlaşma" (DY) ve üçüncüsü de 8 maddeden oluşan "Kişisel Başarı" (KB) alt ölçeğidir. Ergin (1993) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları sırasıyla .83, .65 ve .72 olarak tespit edilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı Tükenmişlik (TUK), Duygusal Tükenmişlik (DT), Duyarsızlaşma (DY) ve Kişisel Başarı (KB) için sırasıyla .85, .74, .75, .71 olarak bulunmuştur.

## 3. Bulgular

Araştırma kapsamında öncelikle ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerliliği, istatistiki paket program kullanılarak test edilmiş, tespit edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 3'de verilmiştir. Literatürde RMSEA değerinin, ise 0.10'dan düşük çıkmasının modelin gerçek verilerle uyumu için birer ölçüt olarak kabul edilmektedir. Yaklaşık ortalamaların karekökü olarak tanımlanan RMSEA değeri, 0-1 arasında değer almaktadır. 0.05'in altında ise mükemmel uyum göstermekte, 0.08'in altında ise kabul edilebilir uyum göstermektedir. Uyum iyiliği değerlerinin (GFI, AGFI, CFI, NFI, TLI ve) RMSEA) kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu tespit edilmiştir (Hair vd., 1998, Kline, 2005).

Tablo 3. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeklerin uyum iyiliği değerleri

Değişkenler	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
1. Örgütsel Bağlılık (ÖB)	2,73	0,92	0,88	0,95	0,92	0,94	0,06
2. İş Tatmini (İT)	0,17	1,00	0,99	0,94	1,00	1,00	0,00
3. Tükenmişlik (TUK)	4,5	0,89	0,83	0,91	0,92	0,91	0,08

**Not:** Uyum iyiliği değer aralıkları " *kabul edilebilir* " standartlara göre düzenlenmiştir.

İkinci aşamada ise katılımcıların örgütsel bağlılıklarının, anlam, yetkinlik, özerklik ve etki boyutları ile iş tatmini ve tükenmişlik algılarının üç boyutuna ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Bulgular Tablo 4'de sunulmuştur. Araştırmaya ilişkin analizlerin bundan sonraki adımında Baron ve Kenny (1986)

tarafından literatüre kazandırılan üç aşamalı hiyerarşik regresyon analizi ile değişkenler arasındaki aracılık etkisi araştırılmıştır.

Tablo 4. Korelasyon değerleri

Değişken	Ort.	SS.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.DT	3,66	0,9	(.74)								
2.DY	2,91	0,9	.68***	(.75)							
3.KB	2,31	0,7	.34***	.38***	(.71)						
4.TUK	2,89	0,6	.89***	.88***	.57***	(.85)					
5.İT	3,10	0,9	-.50**	-.46**	-.44**	-.56**	(.76)				
6.DB	3,18	1,1	-.49**	-.45**	-.48**	-.57**	.70***	(.71)			
7.DV	3,40	0,8	.32***	.21***	.11*	.28***	-.10*	-.23**	(.82)		
8.NB	2,91	0,9	-.46***	-.46***	-.45***	-.54***	.64***	.72***	-.13***	(.92)	
9.ÖB	3,06	0,9	-.52***	-.49***	-.51***	-.60***	.72***	.95***	-.20***	.90***	(.92)

Not: Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir. \*\*\* $p < .001$ , \* $p < .05$

Tablo 4'te de görüldüğü gibi araştırmaya konu edilen tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bu nedenle değişkenler arasında önemli etkiler öngörülebilir. Analiz kapsamında modelde çoklu doğrusal bağlantı sorunu olup olmadığını belirlemek amacıyla doğrudanlığa (collinearity) da bakılmıştır. Elde edilen tolerans ve VIF değerleri bağımsız değişkenler arası çoklu bağlantı olmadığını doğrulayan sonuçlar vermiştir (Tolerans  $> .2$ , VIF  $< 10$ ).

Örgütsel bağlılık ve boyutlarının (DB, DV, NB), tükenmişlik üzerine etkisini ve bu etkide iş tatmininin (İT) aracılık rolünü açıklamak amacıyla, Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi yapılmıştır. Bu yöntemle göre, bağımsız değişkenin bağımlı değişken ve aracı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır. Aracı değişken bağımsız değişkenle birlikte regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin de bağımlı değişken tükenmişlik (TUK) üzerinde anlamlı etkisi sürmelidir. Bu kapsamda çalışanların İT düzeyinin aracılık rolünü belirlemek amacıyla, ÖB, DB, DV, NB, İT ve TUK arasındaki ilişkiler hiyerarşik regresyon analizleri aracılığı ile incelenmiş ve Sobel testleri yapılmıştır. Aracılık testine ilişkin bulgular Tablo 5, 6, 7 ve 8'de sunulmaktadır.

Aracılık testi kapsamında ilk aşamada bağımsız değişken örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında ÖB' nin TUK' u ( $\beta = -.60$ ,  $p \leq .001$ ) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda ÖB' nin aracılığı araştırılan İT' ye olan etkisi araştırılmıştır. Analiz sonucunda ÖB' nin İT' yi anlamlı olarak etkilediği ( $\beta = .72$ ,  $p \leq .001$ ) tespit edilmiştir. Bu adımda aracılığı araştırılan İT' nin TUK' a olan etkilerine de bakılarak rapor edilmiştir. İT, TUK' u ( $\beta = -.56$ ,  $p \leq .001$ ) anlamlı olarak etkilemektedir. Bu aşamanın son adımında ise ÖB ve aracılığı araştırılan İT birlikte analize sokulmuş ve TUK üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda ÖB' nin İT ile birlikte analize sokulmasıyla ÖB' nin TUK üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ( $\beta = -.42$ ,  $p \leq .001$ ), İT' nin da TUK üzerindeki etkisi devam etmiştir ( $\beta = -.25$ ,  $p < .001$ ). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek amacıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ( $z = 5.5$ ,  $p < .001$ ). Bu bulgu **ÖB' nin TUK' a etkisinde İT' in kısmi aracılık rolü üstlendiğini** göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H1, H2, H3 ve aracılık hipotezi olan H7' nin desteklendiği görülmektedir.

Tablo 5. Aracılık testi sonuçları

		$\beta$	
		İT	T
<b>ÖB</b>	<b>Test 1</b>		<b>(H1)</b>
	<b>ÖB</b>		<b>-.60***</b>
	$R^2$		.36
	$F$		229,1***
	<b>Test 2</b>	<b>(H2)</b>	<b>İT→T (H3)</b>
	<b>ÖB</b>	<b>.72***</b>	<b>-.56***</b>
	$R^2$	.52	.31
	$F$	<b>447,4***</b>	<b>182,4***</b>
	<b>Test 3</b>		<b>(H7)</b>
	<b>ÖB</b>		<b>-.42***</b>
	<b>İT</b>		<b>-.25***</b>
	$R^2$		.39
$F$		<b>130,3***</b>	
	<i>Sobel Test(z)</i>		<b>5.5***</b>

\* $p \leq .05$  \*\*  $p \leq .01$  \*\*\*  $p \leq .001$

Aracılık testi kapsamında ikinci aşamada, örgütsel bağlılık boyutlarından duygusal bağlılık (DB) ve tükenmişlik arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında DB' nin TUK' u ( $\beta = -.57, p \leq .001$ ) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda DB' nin aracılığı araştırılan İT' e olan etkisi araştırılmıştır. Analiz sonucunda DB' nin İT' yi anlamlı olarak etkilediği ( $\beta = .70, p \leq .001$ ) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise DB ve aracılığı araştırılan İT birlikte analize sokulmuş ve TUK üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda DB' nin İT ile birlikte analize sokulmasıyla DB' nin TUK üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ( $\beta = -.35, p \leq .001$ ), İT' nin da TUK üzerindeki etkisi devam etmiştir ( $\beta = -.31, p \leq .001$ ). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek amacıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ( $z = 5.3, p \leq .001$ ). Bu bulgu DB' nin TUK' a etkisinde İT' nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H4, H2a ve aracılık hipotezi olan H7a' nin desteklendiği görülmektedir.

Tablo 6. Aracılık testi sonuçları

		$\beta$	
		İT	T
<b>DB</b>	<b>Test 1</b>		<b>(H4)</b>
	<b>DB</b>		<b>-.57***</b>
	$R^2$		.33
	$F$		195,3***
	<b>Test 2</b>	<b>(H2a)</b>	
	<b>DB</b>	<b>.70***</b>	
	$R^2$	.49	
	$F$	<b>383,9***</b>	
	<b>Test 3</b>		<b>(H7a)</b>
	<b>DB</b>		<b>-.35***</b>
	<b>İT</b>		<b>-.31***</b>
	$R^2$		.38
$F$		<b>120,9***</b>	
	<i>Sobel Test(z)</i>		<b>5.3***</b>

\* $p \leq .05$  \*\*  $p \leq .01$  \*\*\*  $p \leq .001$

Aracılık testi kapsamında üçüncü aşamada, örgütsel bağlılık boyutlarından devam bağlılığı (DV) ve tükenmişlik arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında DV' nin TUK' yi ( $\beta = .28, p \leq .001$ ) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda DV' nin aracılığı araştırılan İT' ye olan etkisi araştırılmıştır. Analiz sonucunda DV' nin İT' yi anlamlı olarak etkilediği ( $\beta = -.10, p \leq .05$ ) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise DV ve aracılığı



araştırılan İT birlikte analize sokulmuş ve TUK üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda DV' nin İT ile birlikte analize sokulmasıyla DV' nin TUK üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ( $\beta = .22$ ,  $p \leq .001$ ), İT' nin de TUK üzerindeki etkisi devam etmiştir ( $\beta = .53$ ,  $p < .001$ ). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ( $z = 4.3$ ,  $p < .001$ ). Bu bulgu **DV' nin TUK' ye etkisinde İT' nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini** göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H5, H2b' nin desteklenmediği ve aracılık hipotezi olan H7b' nin desteklendiği görülmektedir.

Tablo 7. Aracılık testi sonuçları

DV	$\beta$	
	İT	T
<b>Test 1</b>		<b>(H5)</b>
DV		<b>.28***</b>
$R^2$		.07
F		33,4***
<b>Test 2</b>	<b>(H2b)</b>	
DV	<b>-.10*</b>	
$R^2$	.01	
F	<b>4,48*</b>	
<b>Test 3</b>		<b>(H7b)</b>
DV		<b>.22***</b>
İT		<b>.53***</b>
$R^2$		.36
F		<b>113,2***</b>
Sobel Test(z)		<b>4.3***</b>

\* $p \leq .05$  \*\*  $p \leq .01$  \*\*\*  $p \leq .001$

Aracılık testi kapsamında son aşamada, örgütsel bağlılık boyutlarından normatif bağlılık (NB) ve tükenmişlik arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında NB' nin TUK' yi ( $\beta = -.54$ ,  $p \leq .001$ ) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda NB' nin aracılığı araştırılan İT' ye olan etkisi araştırılmıştır. Analiz sonucunda NB' nin İT' yi anlamlı olarak etkilediği ( $\beta = .64$ ,  $p \leq .001$ ) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise NB ve aracılığı araştırılan İT birlikte analize sokulmuş ve TUK üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda NB' nin İT ile birlikte analize sokulmasıyla NB' nin TUK üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ( $\beta = -.31$ ,  $p \leq .001$ ), İT' nin de T üzerindeki etkisi devam etmiştir ( $\beta = -.35$ ,  $p < .001$ ). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel (z) anlamlı bulunmuştur ( $z = 8.4$ ,  $p < .01$ ). Bu bulgu NB' nin TUK' ye etkisinde İT' nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H6, H2c ve aracılık hipotezi olan H7c' nin desteklendiği görülmektedir.

Tablo 8. Aracılık testi sonuçları

		$\beta$		
		İT	T	
NB	<b>Test 1</b>		<b>(H6)</b>	
	NB		-.54***	
	R <sup>2</sup>		.29	
	F		169,5***	
	<b>Test 2</b>	<b>(H2c)</b>		
	NB		.64***	
	R <sup>2</sup>		.41	
	F		281,8***	
	<b>Test 3</b>			<b>(H7c)</b>
	NB			-.31***
	İT			-.35***
	R <sup>2</sup>			.37
	F			118,1***
Sobel Test(z)			4.3***	

\*p≤ .05 \*\* p≤ .01 \*\*\* p≤ .001

Bu sonuçla, regresyon analizleri ile test edilen toplam 19 hipotezin 17' si destek bulmuş, ikisi desteklenmemiştir.

#### 4. Sonuç

Yapılan bu çalışma ile örgütsel bağlılığın ve örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığın tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarına yani duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı hissine olan etkisi iş tatmininin aracılık rolü ile açıklanmaya çalışılmıştır. Bu amaçla Mersin ili kamu hastanelerinde görev yapmakta olan hemşireler üzerinde uygulamalı bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada regresyon analizinden yararlanılarak değişkenlerin tükenmişlik üzerindeki etkileri açıklanmıştır.

Kişinin örgütünün amaç ve değerlerini kabul etmesi, bu amaçlara ulaşmak için çaba göstermesi ve örgütte kalmaya devam etmek istemesi anlamına gelen örgütsel bağlılık konusu günümüz örgüt yöneticilerinin önemle üzerinde durduğu konulardan birisidir (Durna ve Eren, 2005). Örgütüne bağlı olan bir çalışan örgütünün hedeflerini gerçekleştirmek için uğraşır ve işten ayrılmayı düşünmez. Çalışanın bu tutumu örgütler için istenen bir durumdur. Rakipleri karşısında ayakta kalabilmeyi amaçlayan örgüt yöneticileri örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerle çalışmayı tercih etmektedir.

Sağlık sektöründe hasta insanlara hizmet verilmektedir. Bu yüzden çalıştığı kuruma bağlılığı fazla olan hemşirelerin sayısının artırılması önemlidir. Hemşirelerin örgütsel bağlılığını artırmak için, hastanelerde çalıştıkları birim ile ilgili verilecek kararlara katılımlarının sağlanması önemlidir. Hemşirelerin örgütsel bağlılığını artırmak için, hastanelerde çalıştıkları birim ile ilgili verilecek olan kararlara katılımlarının sağlanması önemlidir. Hemşirelerin örgütlerine olan bağlılıkları belirli aralıklarla değerlendirilmelidir. Böylece kişide görülebilecek olan örgütsel bağlılık azalmasının çeşitli önlemlerle önüne geçilebilir. Zor ve yıpratıcı bir mesleği icra eden hemşirelerin ödüllendirilmesi de örgütsel bağlılığın artırılması açısından önem taşımaktadır. Çalıştığı kurum tarafından önemsendiğinin farkına varan kişi örgütüne daha çok bağlanacaktır.

Tükenmişlik sendromu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı hissi alt boyutlarından oluşmaktadır (Yıldırım, 1996). Çalışmada örgütsel bağlılığın sadece tükenmişliğe etkisi incelenmemiş olup, tükenmişliğin alt boyutları da araştırılmıştır. Hastalara verilecek olan hizmetin kalitesinin artırılması için, hemşirelerin tükenmişliklerinin azaltılması gerekmektedir. Bu noktada, hemşirelerin tükenmişlik konusundaki bilgi düzeylerinin artırılması önemlidir. Böylece kişi tükenmişliğin ne olduğunu bilir, konuyla ilgili gerekli önlemleri alabilir. Bu kapsamda hemşirelere hizmet içi eğitim verilebilir, tükenmişlik hakkında farkındalık yaratılabilir. Bunun yanı sıra hemşirelerin görev yapacakları birimlere verilirken fiziksel

özelliklerine ve kapasitelerine bakılması da tükenmişlik sendromunun azalmasına yardımcı olacaktır.

Yapılan literatür taramasında örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yani bireylerin örgütsel bağlılıkları arttığında tükenmişliklerinin azaldığı görülmektedir. Bu konuda yapılan çalışmalar da bu görüşü desteklemektedir (Güneş vd., 2009; Reilly, 1994; Salehi ve Gholtash, 2011; Singh vd., 1994). Bazı araştırma sonuçları ise örgütsel bağlılığın daha çok tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve azalan kişisel başarı hissi ile ilgili olduğunu ortaya koymaktadır (Leiter ve Maslach, 1988; Liu, 1996). Bazı araştırma sonuçları göre örgütsel bağlılığın sadece tükenmişliğin alt boyutu olan azalan kişisel başarı hissi üzerinde etkili olduğu söylenebilmektedir (Haley, 2003). Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla Mersin İli örnekleminde kamu hastanelerinde yapılan çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Yapılan istatistiksel analizler sonucunda örgütsel bağlılığın tükenmişliği negatif ve anlamlı yönde etkilediği görülmüştür. Örgütsel bağlılık ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı hissi arasında da negatif ve anlamlı yönde ilişkinin olduğu ispatlanmıştır. Örgütsel bağlılığın alt boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde duygusal bağlılık ve normatif bağlılığın tükenmişlik ile negatif ve anlamlı yönde ilişkisinin olduğu desteklenmiştir. Ancak beklentinin tersine, devam bağlılığı ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır. Yani devam bağlılığı tükenmişliği negatif ve anlamlı olarak etkiler görüşü desteklenmemiştir.

Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalara bakıldığında bu ilişkinin evrensel olduğu görülmektedir. Birçok araştırma sonucuna göre örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık ve iş tatmininin birbirinin eş zamanlısı olarak değerlendirildiği ve birbirlerini anlamlı yönde etkilediği görülmektedir. Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık arttıkça iş tatmini de artmaktadır. Yapılan araştırmalar da bu görüşü destekler niteliktedir (Poyraz ve Kama, 2000; Aykaç, 2010; Karataş ve Güleş, 2010; Aktay,2010). Mersin ilinde yapılan araştırmada da bu görüşü destekler nitelikte sonuçlara ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılık artışının iş tatminini de artırdığı görülmüştür. Örgütsel bağlılığın alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde duygusal bağlılık ve normatif bağlılığın iş tatminini pozitif ve anlamlı yönde etkilediği görülmüştür. Fakat devam bağlılığı ile iş tatmini arasındaki ilişkide istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar bulunamamıştır. Dolayısıyla bu hipotez desteklenmemiştir. Bu hipotezin desteklenmemesinin sebepleri olarak, devam bağlılığının, örgütten ayrılmanın maliyetinin yüksek oluşu ya da başka bir alternatif olmayışına bağlı olarak ortaya çıkan, çıkara, menfaate dayalı, zorunlu bir bağlılık olması ve çalışmaya dahil olan ve bu bağlılık türü yüksek hemşirelerin iş tatmin seviyelerinin düşük olabileceği yaklaşımı sayılabilir.

Aracı değişken olan iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan literatür taramasında iş tatmini ve tükenmişliğin birbirini negatif ve anlamlı yönde etkilediği görülmektedir. Konuyla ilgili yapılan araştırma sonuçları incelendiğinde benzer sonuçların olduğu görülmektedir (Wang vd., 2014; Yücel, 2013; Lee ve Ashfoth, 1993). Mersin ili örnekleminde yapılan çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Analizler sonucunda iş tatmini ve tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkinin olduğu görülmüştür. Yani sağlık sektörü için önemli bir problem sahası olarak görülen, çalışanların tükenmişlik duygularının azaltılabilmesi için iş tatminlerinin artırılması hususu bu çalışmanın önemli bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmada sadece iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmemiş olup tükenmişliğin alt boyutları da incelenmiştir. Araştırma sonucunda iş tatmini ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı hissi negatif ve anlamlı ilişkinin olduğu görülmüştür. Dolayısıyla bu konuyla ilgili hipotezler desteklenmiştir. Bu değişkenlerin sağlık sektörü ve hemşireler özelinde ilk defa çalışılması, bu çalışmanın özgün yönü olarak ortaya çıkmaktadır.

Sonuç olarak örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi iş tatmini aracılık etkisi ile araştırmak amacıyla Mersin İli örnekleminde kamu hastanelerinde yapılan çalışmada

çalışmanın başlangıcında kabul edilen örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü olduğu görüşü desteklenmiştir. Genel anlamda ispat edilen bu görüşün yanısıra örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile tükenmişlik ilişkisinde de iş tatmininin aracılık rolü olduğu görülmüştür.

Gelecek çalışmalar için araştırmacılara önerilerden birisi örneklemin genişletilmesidir. Bu çalışma sadece Mersin ili merkez bölgesi esas alınarak yapılmıştır. Sonraki çalışmalar daha büyük bir evren esas alınarak yapılabilir. Bu şekilde bulgular daha geniş bir alana genellenebilir. Bunun yanı sıra kişiler gözlemlenerek veya kişilerle görüşülerek nitel veriler elde edilebilir. Kişilerden alınan görüşler ile uygulamada gözlemlenen davranışlar arasındaki ilişki araştırılabilir.

## Kaynakça

- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe iş gören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(4), 1-25.
- Aktay, D.D. (2010). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki ve askeri hastanede bir uygulama, hastane ve sağlık kuruluşlarında yönetim bilim dalı* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Arbak, Y. ve Kesken, J. (2005). *Sağlık hizmetlerinde sürekli gelişim için davranışsal bir yaklaşım*. 1.Baskı, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Arnett, J. J. (1999). Adolescent storm and stress, revisited, *American Psychologist*. 54(5), 317-326.
- Aykaç, A. (2010). *İş doyumunun örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Baron, D. N., ve West E. (2007). The emotional costs of caring incurred by men and women in the British Labour Market. *Social Science & Medicine*, 65(10), 2160 – 2171.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Başaran, İ. E. (1982). *Örgütsel davranış*. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, Yayın No: 108, Ankara.
- Bateman, T. S., ve Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *The American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Becker, T. E. (1992). Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making?. *Academy of Management Journal*, 35(1). 232-244.
- Boylu, Y., Elbeyi, P. ve Gücer, E. (2007). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(511), 55-74.
- Chen, F.C., Ku, E.C. S., Shyr Y.H., Chen F.H. ve Chou, S.S. (2009). Job demand, emotional awareness, and job satisfaction in internships: The moderating effect of social support. *Social Behavior and Personality*, 37(10), 1429-1440.
- Chen, Z. X. ve Francesco, A. M. (2003). The relationship between the three components of commitment and employee performance in China. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 490-516.

- Çalışkan, A. ve Hazır, K. (2012). Psikolojik güçlendirmenin iş tatminine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 49-77.
- Çalışkan, A. (2015). Örgütsel adaletin örgütsel bağlılığa etkisi: Etik ikliminin aracılık rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(2), 115-141.
- Çalışkan, A. ve N. Ü. Pekkan. (2017). Psikolojik sermayenin işe yabancılaşmaya etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(1), 17-33.
- Çam, O. (1998). Tükenmişlik üzerine bir değerlendirme. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 14(1), 81-93.
- Çöl, G. (2004). İnsan kaynakları örgütsel bağlılık kavramı ve benzer kavramlarla ilişkisi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(2), 4-11.
- Drummond, H. (2000), *Introduction to organizational behavior*. New York: Oxford University Press.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 201-219.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, (30), 159-165.
- García-Bernal, J., Gargallo-Castel, A., Marzo-Navarro, M. ve Rivera-Torres, P. (2005). Job satisfaction: empirical evidence of gender differences. *Women In Management Review*, 20(4), 279-288.
- Ghazzawi I. (2008). Job satisfaction among information technology professionals in the U.S.: An empirical study. *Journal of American Academy of Business, Cambridge*, (13), 1-15.
- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S.; Özen ve Kutanis, R. (2009). Çalışanların örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki: Bir devlet üniversitesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3). 481-487.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tahtam, R. L., ve Black, C. W. (1998). *Multivariate Data Analysis (5th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Haley, G. R. (2003). *The relationship between burnout and organizational commitment in academic oncologists* (Yayımlanmamış doktora tezi). Nova Southeastern University, Florida.
- Hochwarter, W. A. Perewe, P. L. Ferrgs, G R. Rachel, G. (1999). Commitment as an Antidote to the Tension and Turnover consequences of organizational politics. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 277-297.
- Hrebiniak, L. G. ve Alutto, J. A. (1972). Personal and role- related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly, December*, 17(4), 555- 572.
- Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Izgar, H. (2008). Okul yöneticilerinde iş doyumunu ve örgütsel bağlılık. *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*, (25), 317-334.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., ve Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organizations: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 449-517.
- Kanter, R. M. (1977). *Men and women of the corporation*. New York: Basic Books.

- Karakaş, M. (2014). *Sağlık çalışanlarında örgütsel bağlılık: Diyarbakır Gazi Yaşargil eğitim ve araştırma hastanesi örneği* (Yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karataş, S.; Güleş, H. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş tatmini ile örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 74-89.
- Kaya N. (2013). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: bir uygulama* (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press,154-186.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Liu, H. (1996). *Burnout and organizational commitment among Staff of Publicly Funded substance abuse treatment programs* (Yayımlanmamış doktora tezi). University of Maryland, College Park, Maryland.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout-the cost of caring*, Prentice-Hall,Inc. : New Jersey.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace theory research and application*. California: Sage Publications.
- Mowday, R.T.Porter, L.W. ve Steers, R. M. (1982). *Employee organization linkages: The psychology of commitment absenteeism an turnover*. New York: AcademicPress.
- Mrayyan, M. T. (2005). Nurse job satisfaction and retention: Comparing Public to private hospitals in Jordan. *Journal of Nursing Management*, (13), 40-50.
- O'Reilly, C. ve Chatman, J. (1986). Organisational commitment and psychological attachment; the effects of compliance, identification and internalisation of Pro- social behaviour. *Journal of Applied Psychology*, 71(5), 492-499.
- Özkalp E ve Kirel Ç. (2010). *Örgütsel davranış*, 4. Baskı, Bursa: Ekin Yayınları.
- Poyraz, K.; Kama, B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 143-164.
- Reichers, E. A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Salancik, G. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In: Staw, B. and Salancik, G., Eds., *New Directions in organizational behavior*. Chicago: St. Clair Press, 1-54.
- Salehi, M. ve Gholtasy, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of Faculty in the Islamic Azad university, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, (15), 306-310.
- Samad, S. (2006). Predicting turnover intentions: The case of Malaysian Government Doctors. *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 8(2), 113-119.

- Sekaran, U. (1992), *Research methods for business*. Canada: John Wiley ve Sons, Inc.
- Siegal, M. ve McDonald, T. (2004). Person-organisation value congruence, burnout and diversion of resources. *Personnel Review*, 33(3), 291-301.
- Singh, J., Goolsby, J. ve Rhoads, G. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Bornout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, (31), 558-569.
- Turunç, Ö., Türköz, T., Akkoç, İ., ve Çalışkan, A. (2013). How do innovative and entrepreneurial behaviours affect the job performance?: The moderating role of person-organisation fit. *International Journal Business Innovation and Research*, 7(5), 590- 618.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2012). İş tatmini-kişi-örgüt uyumu ve amire güven-kişi-örgüt uyumu ilişkisinde dağıtım adaletinin düzenleyici rolü. *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(2), 57-78.
- Tütüncü, Ö. (2000). Kar amacı gütmeyen yiyecek-içecek işletmelerinde iş doyumunu analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3), 169-181.
- Wang, Y., Zheng, L., HU, T., Zheng, Q. (2014). Stress, Burnout, and job satisfaction case of police force in China. *Public Personnel Management*, 43(3), 1101-1112.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka çalışanlarında iş doyumunu ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yücel, İ. (2012). İş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki ve algılanan örgütsel desteğin bu ilişki üzerindeki etkisi sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 33, 1-20.

#### ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.