

ORGANİZE PERAKENDE SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE İŞE BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ

Köksal HAZIR*
Oktay OREL**

ÖZET

Tükenmişlik; işe ilginin azalması ve stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur. Tükenmişlik, genelde karşılanamayan isteklerle başa çıkamayan ve insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren meslek gruplarında çalışanlar arasında yaşanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, mesleki tükenmişliğin boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlık, kişisel başarıda düşme hissi) ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesidir. Organize perakendecilik kapsamında Adana'da faaliyet gösteren zincir süpermarket çalışanları arasından seçilen ve müşterilerle doğrudan ilişki kurabilecek 360 çalışandan anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Bu çalışmada, süpermarket çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur.

Anahtar kelimeler: mesleki tükenmişlik, işe bağlılık, organize perakendecilik

ABSTRACT

Burnout is psychological term that refers to long-term exhaustion and diminished interest in work. Burnout commonly occurs among employees who are unable to cope with extensive demands on their energy, time, and resources and among employees whose work requires contact with people. The core purpose of this study is to investigate relationships among three dimensions of burnout (emotional exhaustion, depersonalization and diminished personal accomplishment) and job involvement. Data were collected through a questionnaire survey of a sample of 360 employees working in supermarket chains in Adana. The employees whose work requires directly contact with the customers were selected from all employees. Findings demonstrated that there was correlation between burnout and job involvement.

Keywords: burnout, job commitment, organized retailing

1. Giriş

Tükenmişliğin bir çeşidi olan mesleki tükenmişlik, ilk olarak 1970'lerde ABD'de müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı tanımlamada kullanılmıştır (Sürgevil,2006,s.3). Bugünün iş dünyasında yaygın olarak karşılaşılan ve araştırılan konulardan biridir. Özellikle insanlarla yüzyüze iletişim gerektiren meslek gruplarında daha fazla ortaya çıktığı görülmektedir. Örneğin, öğretmenler, doktorlar, hemşireler, otobüs şoförleri gibi meslek mensuplarının

*Doç.Dr., Toros Üniversitesi, Uluslararası Lojistik Bölümü, koksals.hazir@toros.edu.tr

**Öğr.Gör., Çag Üniversitesi, İnsan Kaynakları, oktayorel@gmail.com

yaşadıkları bir durum olan tükenmişlik, çalışma performansını etkileyen önemli bir husustur. 1970’li yıllardan bu yana gerek psikoloji gerekse örgütsel davranış alanlarında tartışılan bir kavram olan tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından önemli etki ve sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle tükenmişliğin nedenleri arasında bireysel ve örgütsel faktörler yer almaktadır.

Benlik saygısında azalma, depresyon, yorgunluk, bitkinlik, fiziksel sağlığın bozulması, başarısızlık hissi, kendine güven duymama gibi faktörler tükenmişliği etkileyen *bireysel* faktörlerdir. Çalışma koşulları, çalışanların performansları, bağlılıkları, başarıları ve işten memnuniyetleri, kalite, örgütün performansı, tükenmişliği etkileyen *örgütsel* faktörlerdir (age.,s.49-50). Mesleki tükenmişlik düzeyi ve işe bağlılığın tespit edilmesi ile ilgili araştırmalar incelendiğinde, birçok meslek mensubuna (öğretmenler, hemşireler, doktorlar, otobüs şoförleri, muhasebeciler vb.) yönelik çalışmalar bulunmasına rağmen perakende sektörü çalışanlarına yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Organize perakende sektörü, çalışma koşulları açısından diğer alanlara göre daha zordur. Sektörde çalışanların uzun mesailer, hafta sonu ve özel günlerde (bayram, yılbaşı vb.) çalışma zorunlulukları gibi sebeplerle meslekten bıkmaya, çabuk yıpranma vb. durumlarla karşılaştıkları söylenebilir. Özel günlerde diğer pek çok sektörde çalışanların tatil yapabileceği fırsata rağmen, perakende sektörü çalışanlarının bu tür günlerde çalışmaları elzem olmaktadır. Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı (EUROFOUND) tarafından yayınlanan Perakende Sektöründe Çalışma Koşulları Raporu (2012)’nda, perakende sektörü çalışanlarında iş temposuna yönelik baskılar, çalışma saatlerindeki değişkenlik, genel anlamda yaygın olan belirsizlik hissi ve müşterilerin kötü davranışlarına maruz kalma bir arada olduğunda kas-iskelet yapısında bozukluklar, stres ve psikososyal sağlık sorunlarının ortaya çıkabileceği belirtilmiştir (Giaccone ve Di Nunzio, 2012).

2. Tükenmişlik Kavramı

Psikolojide tükenmişlik (burnout) kavramı ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır. Freudenberger, 1974 yılında Social Issues dergisinde yayınlanan bir çalışmada tükenmişlik kavramını “başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler nedeniyle bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamıştır (Freudenberger,1974:159). Freudenberger, 1977 yılında yaptığı çalışmada ise tükenmişlik kavramını, “*çalışma hırsı ve idealizmin sönmesi*” şeklinde tanımlayarak mesleki tükenmişlik kavramını da gündeme taşımıştır. İlerleyen yıllarda fenomen haline gelen bu konuda, kavramsallaştırma ve araştırma üzerine yapılmış pek çok çalışma bulunmaktadır. Ancak, şu ana kadar tek bir mesleki tükenmişlik tanımı üzerinde bir görüş birliği oluşmamıştır (Naveed ve Rana, 2013: 114).

Tükenmişliğin tanımları içinde en popüler olanı ve en geniş kullanılanı Maslach ve Jackson (1986) tarafından yapılmış şu tanımdır: Tükenmişlik; fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik, kronik yorgunluk, acizlik, umutsuzluk, olumsuz kişilik gelişimi, diğer insanlara, yaşama ve mesleğe karşı olumsuz tutum geliştirmedir. Bir başka çalışmada Maslach (2003:189) tükenmişliği; işyerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olarak tanımlamıştır. Literatürde

tükenmişlik kavramı ile ilgili geçerli ikinci tanım Pines ve Aronson'un tanımıdır. Pines ve Aronson'a (1988) göre tükenmişlik; bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur. Austin (1981: 35)'e göre tükenmişlik; telafi edici rahatlama olmaksızın sürekli kronik stres birikmesinden kaynaklanmaktadır.

Bireysel perspektif bağlamında, tükenmişlik benlik saygısından azalma, depresyon, yorgunluk, aksiyete ve fiziksel sağlıkta bozulma özgülünde eksilme vb. konularla ilgilidir (Toker ve Biron, 2012; Singh ve Suar, 2010; Kahill, 1988; Burke ve Deszca, 1986; Jackson ve Maslach, 1982). Bireyin sahip olduğu değerlerde, itibarda ve maneviyatta aşınmayı temsil eden tükenmişlik, insan ruhunun çöküşüdür (Sürvegil, 2006:4). Örgütsel perspektif bağlamında, tükenmişlik iş ile bağlantılı gerginlik ve işe bağlılık düzeyinde azalma konularıyla ilgilidir (Jackson vd., 1986). Meier (1983)'e göre tükenmişlik; *"bireyin işle ilgili olumlu pekiştirici beklentisinin çok düşük olduğu, ceza beklentilerinin çok yüksek olduğu bir durumun yansımasıdır"*.

3. Tükenmişlik Boyutları

Maslach ve arkadaşları tükenmişliği üç boyutu kapsayan bir şemsiye terim olarak kavramsallaştırmışlardır. Bu boyutlar; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı (personal accomplishment) olarak ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach, 1982; Maslach vd., 2001). Bu üç boyut kavramsal olarak birbirinden ayrı ama ampirik olarak birbiriyle ilişkili kavramlardır (Toppinen-Tanner vd., 2002).

Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme; kişide duygusal kaynakların tükenmesi ve enerji eksikliği şeklinde ifade edilebilen duygusal bir durumdur (Maslach, 1982). Kişi, duygusal yönden kendini yıpranmış hisseder; kendisini işine veremez ve çalıştığı kurumda hizmette bulunduğu bireylere karşı sorumsuz olduğunu düşünür. Ertesi gün işe gitmek bu kişi için çekilmez bir hal alır (Leiter ve Maslach, 1988:297; Maslach vd., 2001: 402-403; Singh vd., 1994: 559; Sürgevil, 2006: 43; Çimen ve Ergin, 2001:169). Bu durumdaki çalışanlar, sorumlu oldukları işleri yapmakta güçlük çekecekler ve işleri bittiğinde mutluluk, rahatlama gibi duyguları hissetmeyeceklerdir. Lingard (2003), bu şekilde çalışanların psikolojik olarak kendilerini işe verme noktasında yetersiz hissedeceklerini belirtmiştir.

Duygusal tükenme, çoğunlukla kişide başka insanlara yardım ederken, istenen psikolojik ve duygusal taleplerin fazla olmasından dolayı ortaya çıkan bitkinlik halidir. Kişi depresif duygularıyla, kendini desteksiz ve güvensiz hissetme, ümitsizlik, kızgınlık, huzursuzluk, mutsuzluk, evde gerginlik gibi olumsuz duygularda artış, nezaket, saygı ve dostluk gibi olumlu duygularda azalma hissetmektedir. Bu duyguları taşıyan çalışanlar, işe gitmeme, işyerine zamanında gelmeme, psikosomatik şikâyetler sebebiyle işe devamsızlık, işten çıkma gibi hem çalışan hem de işletme açısından olumsuz ve verimsiz bir durum meydana getirmektedirler (Polat vd., 2012: 156). Duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin en temel boyutu ve tükenmişlik sendromunun en net belirtisidir

(Sürgevil, 2006: 43). Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996), tükenmenin ilk olarak duygusal tükenmeyle başladığını ve daha sonra diğer boyutların hissedildiğini belirtmişlerdir.

Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma; “Hizmet götürülen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi” şeklinde tanımlanmaktadır (Sürgevil, 2006: 44). Duygusal tükenme, kişi için tükenmişliğin içsel boyutunu ifade ederken, duyarsızlaşma kişilerarası ilişki boyutunu yansıtmaktadır. Duyarsızlaşan bireyler, çevresindeki insanlarla olan ilişkisini sınırlandırarak psikolojik olarak insanlardan uzaklaşırlar

Duyarsızlaşmada kişi, hizmet sunduğu kişilere karşı insan yerine nesne gibi davranmakta, hem hizmet sunulan kişilere hem de çalışılan kuruma karşı mesafeli, umursamaz, alaycı, küçümseyen, katı ve duygusuz bir tutum içerisine girmektedir (Leiter ve Maslach, 1988 : 297; Singh vd.,1994:559; Maslach vd., 2001:403; Sağlam Arı vd., 2010: 145). Aslında bu davranışların altında bir yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizması yatmaktadır (Polat vd., 2012: 156). Duygusal tükenmişliğe karşı bir tepki olarak geliştirilen duyarsızlaşma ile birey kendisini korumak istemektedir. Ancak, bu kadar fazla negatif olma durumu kişinin iyi halini ve etkin çalışabilme kapasitesini yok edebilmektedir (Sürgevil, 2006: 45).

Kişisel Başarı

Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimi içerisinde olması kişisel başarı² boyutu (kişisel yeterlilik) içerisinde tanımlanmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 624; Maslach vd., 2001:403; Maslach ve Zimbardo, 1982). Kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duygularını tanımlar. “Öz yeterlilik” ve “öğrenilmiş çaresizlik” gibi olgularla ilişkili olduğu düşünülen kişisel başarı hissi tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu temsil etmektedir (Sürgevil, 2006: 45). Tükenmişliğin bir parçası olan *düşük* kişisel başarı hissi; depresyon, düşük moral, kişilerarası ilişkilerde geri çekilme, üretkenliğin azalması, baskılar ile baş edebilmede yetersizlik ve başarısızlık duygusu ile ifade edilebilir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012:42). Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması kişisel başarı boyutu içerisinde tanımlanmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 624; Maslach vd., 2001:403).

Kendini olumsuz değerlendirme eğiliminde olan kişi, işinde bir ilerleme kaydetmediğini hatta gerilediğini, ne kadar çaba harcarsa harcasın bir işe yaramadığını ve genel olarak başarısız bir birey olduğunu düşünmektedir (Leiter ve Maslach, 1988: 297-298; Maslach vd., 2001:403; Maslach, 2003:190; Cordes ve Dougherty, 1993: 623-624; Sağlam Arı vd., 2010: 145). Kişisel başarıda düşme hissi yüksek olan birey, hem işinde hem de etkileşim içinde bulunduğu insanlarla ilişkilerinde genel bir yetersizlik ve

² Literatürde yapılan çalışmaların büyük bir kısmında kişisel başarı boyutu, *kişisel başarıda düşme hissi; kişisel başarısızlık hissi; düşük kişisel başarı* gibi isimlerle anılmaktadır. Maslach ölçeğinin orijinalinde boyutun adı “kişisel başarı” olarak belirlenmiş ve bu çalışmada orijinal isminin korunmasına karar verilmiştir. Ancak, kavramın tartışılması ve elde edilen verilerin yorumlanması aşamasında olumsuz yönüyle ele alınacaktır.

başarısızlık hissetmektedir (Cordes ve Dougherty,1993:623-624; Sağlam Arı vd., 2010: 145). Düşük kişisel başarı hissi, bireyi başarabileceği ya da gerçekleştirebileceği eylemleri yapamamaya iter. Kendini iş yerinde etkisizleştirir. Başarı ve yeterlilik duygularında belirgin bir azalma görülen bireylerde suçluluk, sevilme hissi ve kendine saygıyı azaltmakta, bu da kişileri depresyona sürükleyebilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). İşgörenler de, kendileriyle ilgili değerlendirmelerinde olumsuz bir tutum içerisine girmektedirler.

4. İşe Bağlılık Kavramı

Özellikle endüstriyel psikoloji alanında derinlemesine incelenen işe bağlılık (job involvement, job commitment) literatürde çeşitli şekillerde tanımlanmıştır.

Allport (1943), işe bağlılığı bir çalışanın işe katılımı, prestij, özsaygı ve otonomi gibi ihtiyaçlarını işinde karşılama derecesi olarak tanımlamaktadır. Bass (1965)'a göre yüksek düzeyde işe bağlılık, kişide iş kararlarını rahatlıkla alabilme ve özerk olabilme duygusu oluşturmaktadır. Robinowitz ve Hall (1977)'e göre işe bağlılık iş doyumunun bir sonucu olarak ortaya çıkan, bireylerin işe ilişkin olumlu bir tutumdur. Kanungo (1982)'ya göre işe bağlılık, kişinin işiyle psikolojik olarak özdeşleşmesi veya benliğinde işine verdiği önem olarak tanımlanmaktadır. Kişinin yaptığı işe, içsel motivasyon duyarak onunla bütünleşmesidir (Kanungo, 1982: 341). Kavramı, bireyin işine verdiği değer ve önem derecesi, diğer bir ifadeyle psikolojik olarak kendisini işiyle tanımlama ve işteki faaliyetlere katılma derecesi olarak tanımlamak da mümkündür (Kanungo, 1979 aktaran Somers ve Birnbaum,1998 : 622; Blau ve Boal, 1987 : 290). Blau ve Boal (1987) işe bağlılığı, bireyin işini yaşamının merkezi veya odağı ve kimliğinin bir parçası haline getirmesi olarak tanımlamaktadır. Chusmir (1982:596) işe bağlılığı bireyin işine yönelik tutumu, bireyin benliğinin işiyle bütünleşmesi veya bağlantısı olarak açıklamaktadır.

Literatürde işe bağlılık ile ilgili tanımlarda, işe bağlılığın (i) işini yaşamının merkezi haline getirme, (ii) işini aktif bir biçimde paylaşma ve işe katılma, (iii) işini öz saygısının bir parçası haline getirme, (iv) işini benliğinin bir parçası haline getirme şeklinde kavramsallaştığı görülmektedir (Saleh ve Hosek,1976:214). Buna göre işe bağlılık; bireyin etkin şekilde işe katılımı, işi yaşamın merkezi olarak görmesi, işi kendine özsaygının temeli olarak algılaması ve kendini iş performansı ile tanımlamasıdır.

5. Araştırmanın Önemi ve Amacı

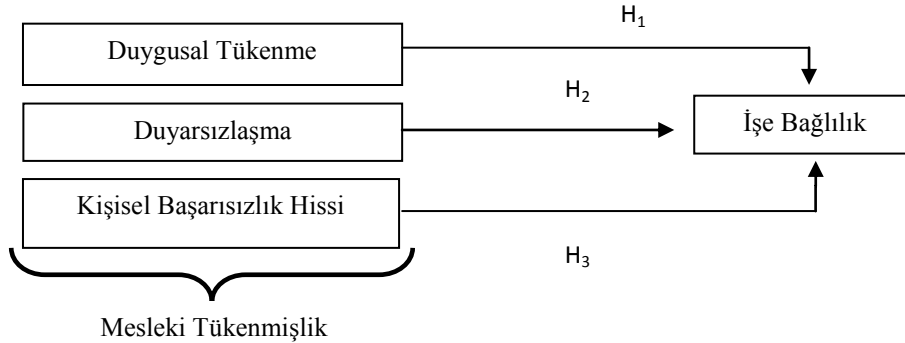
Perakende işletmeleri emek yoğun olarak faaliyet gösteren ve çalışma saatleri uzun olan işletmelerdir. Çoğu perakende mağazası müşterilerinin isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek için uzun saatler, hafta sonları, arife günleri ve bazı tatil günleri açıktır (Berman ve Evans, 1998, s. 361). Uzun çalışma saatleri ve çalışma günlerinin diğer birçok sektörden farklılık göstermesi perakende sektöründe çalışanların da stres düzeyini artırmaktadır. Uzun süreli stresin ve işin gereklerinin bireyin sahip olduğu kaynakları aşması beraberinde tükenmişliği getirmekte, tükenmişlik yılgınlık, bıkkınlık, idealizmin kaybı ve işe yönelik istek ve heyecanın ortadan kalkması ile kendisini göstermektedir (Maslach ve Schaufeli,1993:1-3). Öte yandan, perakende

sektöründe personel devir hızı yüksektir. Açılan mağaza sayısı çoğaldıkça, sektörde 2000 yılında %17,7; 2004 yılında %30 olan personel devir hızı 2012 yılında bazı perakende işletmelerde %40-50'lere ulaşmış durumdadır (*The Retail Blogger*, 01.04.2013, <http://perakende-egitim.blogspot.com/2008/08/blog-post.html>). Buna bir de yarı zamanlı personel çalıştırma zorunluluğu eklenince perakende sektöründe işe bağlılıkta sıkıntılar yaşanmaktadır. Yoğun dönemlere ve uzun çalışma saatlerine uyabilmek için mağazalar bir ya da iki vardiya halinde çalışan tam zamanlı (full-time) personeli, yarı zamanlı (part-time) personelle tamamlamak/desteklemek zorundadırlar. Örneğin, çoğu süpermarket tam zamanlı personelinin yaklaşık yarısı kadar yarı zamanlı personel istihdam etmektedir. Ancak yarı zamanlı personeli yönetmek tam zamanlı personeli yönetmekten daha zordur. Çünkü yarı zamanlı personel işletmeye ve işine daha az bağlıdır (Levy ve Weitz, 2004:277). Cohen (2000), bireylerin işlerinden ayrılmadan önce bir uzaklaşma süreci yaşayacağını, bunun da büyük ölçüde işe bağlılığın azalması sonucunda olduğunu belirtmektedir.

Bu bilgiler ışığında çalışmanın temel amacı, organize perakendecilik içinde yer alan zincir süpermarket çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkilerin belirlenmesidir.

6. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmanın modeli Şekil 1'de görülmektedir. Modelde zincir süpermarket çalışanlarının mesleki tükenmişlik boyutlarından “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarısızlık hissi” düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiler yer almaktadır.



Şekil.1 Araştırmanın Modeli

İlgili literatür incelendiğinde, mesleki tükenmişlik ile işe bağlılık arasında ilişkilerin olduğunu gösteren az sayıda çalışma bulunmaktadır (Chiu ve Tsai, 2006; Elloy vd., 1991; Kahill, 1998). Elloy vd., (1991), çalışmalarında mesleki tükenmişlik ile işe bağlılık arasında negatif bir ilişki bulmuşlardır. Aynı şekilde, Kahill (1988); Chiu ve Tsai (2006), yaptıkları çalışmalarında mesleki tükenmişlik ile işe bağlılık arasında bir ilişkinin olduğunu bulmuşlardır. Buradan hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

“Mesleki tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında bir ilişki vardır.”

Ancak, mesleki tükenmişliği oluşturan alt boyutlar, kavramsal olarak birbirinden ayrı oldukları için her bir boyuta yönelik hipotezlerin geliştirilmesi ve gerekli testlerin yapılması gerekir. Konuyla ilgili literatürde yer alan çalışmalarda da benzer şekilde değerlendirmeler yapılmıştır.

Chiu ve Tsai (2006), otel ve restoran yöneticileri ile çalışanlara yönelik olarak yaptıkları çalışmalarında duygusal tükenme ile işe bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki bulmuştur. Sağlam Arı vd.,(2010), yatırım uzmanlarına yönelik yaptıkları çalışmada, duygusal tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu çerçevede H_1 hipotezi geliştirilmiştir:

H₁ : Duygusal tükenme ile işe bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Sağlam Arı vd., (2010), tükenmişlik düzeyinin bir diğer boyutu olan duyarsızlaşma ile işe bağlılık arasında negatif yönde bir ilişki belirlemiştir. Bu çerçevede H_2 hipotezi geliştirilmiştir:

H₂ : Duyarsızlaşma ile işe bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Sağlam Arı vd.,(2010), kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık ilişkisinde negatif yönlü bir ilişki, yani kişisel başarıda düşme hissi arttıkça işe bağlılık düzeyinin düştüğünü bulmuşlardır. Chiu ve Tsai (2006), düşük kişisel başarı ile işe bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Öztürk vd.,(2011), kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık düzeyleri arasında ters yönlü bir ilişkiye rastladıklarını ifade etmişlerdir. Ancak, söz konusu bu çalışmalarda kişisel başarı ölçeğindeki ifadeler ters kodlanarak değerlendirilmeye alınmıştır. Bu çalışmada ise, kişisel başarı alt ölçeği orijinal haliyle korunduğundan konuyla ilgili H_3 hipotezi geliştirilmiştir:

H₃ : Kişisel başarı ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

7. Araştırmanın Metodolojisi

Veri Toplama Yöntemi ve Anket Formunun Hazırlanması

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak “Anket Yöntemi” seçilmiştir. Zincir işletmelerin yöneticilerinden izin alınmak suretiyle, anketlerin yarıya yakını yüz yüze görüşme ile yapılmış, görüşme için müsait olmayanlara ise anket formlarının ofislerine dağıtılıp toplanması şeklinde yapılmıştır. Çalışmada kullanılacak veriler 15 Kasım 2012 - 15 Aralık 2012 tarihleri arasında toplanmıştır. Adana ilinde zincir süpermarketlerde çalışanlar içerisinde sadece müşterilerle doğrudan ilişki kurabilecek olanların anket formunu doldurması istenmiştir. Araştırma konusunun hassasiyetinden dolayı, çalışanlar böyle bir çalışma için zorunlu tutulmamış, aralarından gönüllü olanlar anketteki soruları cevaplamışlardır. Bu yolla toplam 360 anket doldurulmuş, hatalı ya da eksik olan 29 anketin de çıkarılması işlemi neticesinde analizler, toplam 331 cevaplayıcıdan alınan bilgiler doğrultusunda yapılmıştır.

Anket formunun ilk bölümünde yer alan 10 soru süpermarket çalışanlarının işe bağlılık düzeylerini ölçmeye, ikinci bölümünde yer alan 22 soru çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yöneliktir. Üçüncü bölüm ise, örnek küttelede yer alan çalışanların demografik özelliklerini ve çalışma şekilleri, süreleri ve pozisyonlarını ortaya çıkarmaya yönelik sekiz sorudan oluşmaktadır.

Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada süpermarket çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi ölçmede geçerlilik ve güvenilirlikleri değerlendirilmiş ölçekler kullanılmıştır. Orijinali İngilizce olan ölçekler Türkçe'ye çevrilmiştir.

Perakende işletmelerde çalışanların çok büyük bir kısmının müşterilere hizmet veren ve onlarla doğrudan iletişim kurabilecekleri işlerde çalışmalarından ötürü mesleki tükenmişlik düzeylerini ölçmede Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen *Maslach Tükenmişlik Ölçeği* (Maslach Burnout Inventory) kullanılmıştır. Yedi dereceli bir ölçek olan Tükenmişlik Ölçeği toplam 22 madde ve üç alt ölçekten oluşmaktadır. Birinci alt ölçek olan “Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)” boyutunda 9 madde, ikinci alt ölçek olan “Duyarsızlaşma (Depersonalization)” boyutunda 5 madde ve üçüncü alt ölçek olan “Kişisel Başarı (Personal Accomplishment)” boyutunda ise 8 madde yer almaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Ölçeğin özgün formundaki “hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün” şeklinde yedi basamaklı cevap seçenekleri, Türkçe uyarlamasında “1: hiçbir zaman, 2: çok nadir, 3: bazen, 4: çoğu zaman, 5: her zaman” şeklinde beşli cevap seçenekleri olarak düzenlenmiştir. Çalışanların işe bağlılıklarını ölçmede kullanılan ölçeklerden biri Kanungo (1982)'nin geliştirdiği *İşe Bağlılık Ölçeği* (Job Involvement Scale)'dir. Bu çalışmada Kanungo (1982)'nin işe bağlılık tanımı benimsendiğinden ve diğer ölçeklerden psikometrik olarak daha güçlü olduğundan (Blau ve Ryan 1997) Kanungo'nun 10 maddelik işe bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Mesleki tükenmişlik ölçeğinde olduğu gibi “1: hiçbir zaman, 2: çok nadir, 3: bazen, 4: çoğu zaman, 5: her zaman” şeklinde beşli cevap seçenekleri kullanılmıştır.

Anakütlenin Belirlenmesi ve Örnekleme Süreci

Adana ilinde bulunan organize perakende işletmeleri içerisinde gıdaya dayalı olan perakendeci işletmeler çalışma evreni olarak belirlenmiştir. Bu işletmeler içerisinde müşteri yoğunluğu en fazla olan üç farklı zincir işletme seçilmiştir. Comfrey ve Lee (1992:217) bilimsel çalışmalarda kullanılacak örneklem büyüklüğü yeterliliğine ilişkin kabaca aşağıdaki ölçeğin dikkate alınabileceğini önermektedir: “50 – çok kötü; 100 – kötü; 200 – orta; 300 – iyi; 500 – çok iyi; 1000 ve üzeri – mükemmel”. Guadagnoli ve Velicer (1988) minimum örnek büyüklükleri ile ilgili çeşitli çalışmalarını gözden geçirmiştir. Bu çalışmalarda, 50 (Barrett ve Kline, 1981) ila 400 (Aleamoni, 1976) arası örnek büyüklüğünün yeterli olacağına dair önerilerde bulunulmuştur. Bu çalışmada 360 gönüllü çalışana ulaşılmıştır. Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda örneklem büyüklüğünün bu tür bir çalışma için yeterli olduğu düşünülmektedir.

8. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada *mesleki tükenmişlik* düzeyini ölçmede Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmış ve Tablo 1’de sunulmuştur. Sonuçlara göre; ölçülmeye çalışılan her bir alt boyut için alfa katsayısı 0.60’dan büyük değerler aldığından tükenmişlik ölçeğinin güvenilir olduğu söylenebilir.

Tablo.1 Tükenmişlik Değişkenlerinin Güvenilirlik Analizi

Değişken-ler	Tutumlar (Maddeler)	Alfa Katsayısı (Cronbach’s Alpha)
Duygusal Tükenme	<ul style="list-style-type: none">· İşimden soğuduğumu hissediyorum.· İş gününün sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.· Sabah kalktığımda yeni bir iş günü ile yüzleşmek zorunda olduğum için kendimi yorgun hissediyorum.· Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı oluyor.· İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.· Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.· Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.· İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.· Mesleki anlamda yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0,845
Kişisel Başarı	<ul style="list-style-type: none">· İşim gereği müşterilerin alışveriş sırasında neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.· Müşterilerin sorunlarıyla yakından ilgilenirim.· Yaptığım iş sayesinde başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.· Kendimi enerjik hissediyorum.· Müşterilerle rahat bir ortamı kolaylıkla oluşturabiliyorum.· İşimde kayda değer pek çok başarı elde ettim.· Müşterilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi coşkulu hissederim.· İşimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	0,736
Duyarsızlaşma	<ul style="list-style-type: none">· Müşterilere karşı sanki birer cansız nesnelermiş gibi davrandığımı hissediyorum.· Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha duygusuzlaştım.· Müşterilerin mağazada ne yaşadıklarının beni ilgilendirmediğini düşünüyorum.· Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.· Müşterilerin mağazada yaşadıkları bazı olumsuzluklar nedeniyle beni suçladıklarını hissediyorum.	0,634

Araştırmada *işe bağlılığı* ölçmede Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmış ve Tablo 2’de sunulmuştur. Sonuca göre alfa katsayısı 0.60’dan büyük değer aldığından işe bağlılık ölçeğinin güvenilir olduğu söylenebilir.

Tablo.2 İşe Bağlılık Değişkenlerinin Güvenilirlik Analizi

Değişken-ler	Tutumlar (Maddeler)	Alfa Katsayısı (Cronbach’s Alpha)
İşe Bağlılık	<ul style="list-style-type: none">· Başıma gelen en önemli şeylerin şu andaki işimle ilgili olduğunu düşünüyorum.· İşimin kimliğimin sadece küçük bir parçası olduğunu düşünüyorum.· İşimin bütün ayrıntılarıyla yakından ilgilenirim.· İşimle yaşıyorum, işimin benim için yemek yemek, nefes almak kadar önemli olduğunu düşünüyorum.· İlgi alanlarımın çoğu işimle ilgilidir.· İşime çok bağlıyım.· Kendimi işimden kopmuş hissediyorum.· Kişisel yaşam hedeflerimin çoğu işime odaklıdır.· İşimin, hayatımın merkezinde olduğunu düşünüyorum.· İşime yoğunlaşmaktan hoşlanırım.	0,675

9. Araştırma Bulguları

Süpermarket Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Cevaplayıcıların %44.4’ü kadın çalışanlardan , %55.6’sı erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Yaş dağılımları incelendiğinde %94’ün 40 yaş altı olduğu görülmektedir. Sektörde genç insanların çalışma yoğunluğu fazladır. Cevaplayıcılar içinde lise mezunlarının %65’lik bir kısmı oluşturduğu görülmektedir. Ankete katılanlar içinde kasiyerlerin %35’lik bir çoğunluğa sahip olduğu, şarküteri-kasap bölümünde çalışanların %21.8’lik kısmı oluşturduğu, geri kalanlar içinde küçük paylarla mağaza yöneticileri, reyon görevlileri, satış destek elemanları, taze gıda ve unlu mamul elemanlarının bulunduğu görülmektedir. Çalışanların %45.5’inin çalışma sürelerinin 4-9 yıl aralığında olduğu, %22.7’sinin ise 10 yıldan fazla süre ile çalıştığı bulgusuna ulaşılmıştır. Mevcut işletmelerinde çalışanların çalışma sürelerinin bakıldığında 3 yıl ve daha az süreyle çalışanların %46.2’sini oluşturmaktadır. 4 yıl ve üzeri çalışanların oranı %46.8’dir. Cevaplayıcıların çalışma şekilleri incelendiğinde neredeyse tamamının (%90.3) tam zamanlı çalıştığı bulgusu elde edilmiştir.

Süpermarket Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan süpermarket çalışanlarının tükenmişlik düzeylerine ilişkin elde edilen bazı temel bulgular şunlardır:

- Çalışanların yarısından fazlası iş gününün sonunda kendilerini tükenmiş olarak hissetmektedirler.
- Çalışanların % 71,6'lık kısmı "İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum" ifadesine "çok nadir" ve "hiçbir zaman" cevabını vermişlerdir.
- "Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak bende çok fazla stres yapıyor" ifadesine çalışanların % 62,2'si ise "çok nadir" ve "hiçbir zaman" cevabını vermişlerdir. Böylece bu konunun çalışanların önemli bir kısmında strese yol açmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.
- Çalışanların %64 gibi önemli bir kısmı çok fazla çalıştıklarını düşünmektedirler.
- Çalışanların %87,6'sı "Mesleki anlamda yolun sonuna geldiğimi hissediyorum" ifadesine "çok nadir" ve "hiçbir zaman" cevabını vermişlerdir.
- Çalışanların yarıya yakını zaman zaman da olsa yaptıkları işten yıprandıklarını belirtmişlerdir.
- Çalışanların yarısı işlerinden kaynaklanan duygusal problemlerin üstesinden geldiklerini belirtmişlerdir.
- Çalışanların % 86,7'lik çok büyük bir kısmı kendilerini enerjik hissetmektedirler.
- "İşimde kayda değer pek çok başarı elde ettim" ifadesine çalışanların % 68'i "her zaman" ve "çoğu zaman" cevabı vermişlerdir.
- "Müşterilerin mağazada yaşadıkları bazı olumsuzluklar nedeniyle beni suçladıklarını hissediyorum" ifadesine % 52'sinin "hiçbir zaman" ve %18,7'si "çok nadir" cevabını vermişlerdir. Süpermarket çalışanlarının kendilerini suçlamadıkları anlaşılmaktadır.
- "Müşterilere karşı sanki birer cansız nesnelermiş gibi davrandığımı hissediyorum" ifadesine çalışanların % 90,1'inin, yani neredeyse tamamının "çok nadir" ve "hiçbir zaman" cevabını vermesi, çalışanların bu tarz olumsuz bir davranış içinde olmadıklarını göstermektedir.
- Çalışanların %76,1'lik büyük bir kısmı işlerinden soğudukları fikrine katılmamaktadırlar.

Süpermarket Çalışanlarının İşe Bağlılıkları ile İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan süpermarket çalışanlarının işe bağlılıklarını belirlemeye yönelik elde edilen bazı temel bulgular şunlardır:

- Çalışanların tamamına yakını (%96,1) "İşimin bütün ayrıntılarıyla yakından ilgilenirim" ifadesine olumlu görüş belirtmişlerdir.
- "Kişisel yaşam hedeflerimin çoğu işime odaklıdır" ifadesine çalışanların yarısı olumsuz cevap vermiştir.
- "İşimin hayatımın merkezinde olduğunu düşünüyorum" diyenlerin oranı %60,7'dir.

- Çalışanların % 65'i "İşimle yaşıyorum, işimin benim için yemek yemek, nefes almak kadar önemi olduğunu düşünüyorum" ifadesine "her zaman" ve "çoğu zaman" cevabını vermişlerdir.
- Çalışanların tamamına yakını (%94) "İşime çok bağlıyım" ifadesine olumlu görüş belirtmişlerdir.
- "İşime yoğunlaşmaktan hoşlanırım" ifadesine araştırmaya katılan deneklerin tamamına yakını (%91,2) olumlu görüş belirtmişlerdir.

10. Araştırma Hipotezlerinin Testi

Çalışma kapsamında geliştirilen H_1 , H_2 ve H_3 hipotezlerinin test edilmesinde Korelasyon Analizi uygulanmıştır.

Duygusal Tükenme İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi

Süpermarket çalışanlarının duygusal tükenme ile işe bağlılıkları arasında negatif yönlü bir ilişki olabileceğine yönelik olarak geliştirilen H_1 hipotezinin test edilmesinde uygulanan *Korelasyon Analizi* sonuçları Tablo 4'de görülmektedir.

Tablo.4 Duygusal Tükenme ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişki

		Duygusal Tükenme	İşe Bağlılık
Duygusal Tükenme	Pearson korelasyon katsayısı	1	-,436**
	p (Anlamlılık Düzeyi)		,000
	n	331	331
İşe Bağlılık	Pearson korelasyon katsayısı	-,436**	1
	p (Anlamlılık Düzeyi)	,000	
	n	331	331

** Korelasyon 0.05 önem düzeyinde anlamlıdır (Çift-Kuyruklu).

Süpermarket çalışanlarında duygusal tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında 0,05 önem düzeyinde negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Elde edilen Korelasyon analizi sonuçlarına göre $\alpha=0,05$ önem düzeyinde H_1 hipotezi desteklenmektedir. Çalışanlarda duygusal tükenme düzeyi arttıkça işe bağlanmada düşüş gözlenmektedir.

Duyarsızlaşma İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi

Süpermarket çalışanlarında duyarsızlaşma ile işe bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki olabileceğine yönelik olarak geliştirilen H_2 hipotezinin test edilmesinde uygulanan *Korelasyon Analizi* sonuçları Tablo5'de görülmektedir.

Tablo.5 Duyarsızlaşma ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişki

		Duyarsızlaşma	İşe Bağlılık
Duyarsızlaşma	Pearson korelasyon katsayısı	1	-,407**
	p (Anlamlılık Düzeyi)		,000
	n	331	331
İşe Bağlılık	Pearson korelasyon katsayısı	-,407**	1
	p (Anlamlılık Düzeyi)	,000	
	n	331	331

** Korelasyon 0.05 önem düzeyinde anlamlıdır (Çift-Kuyruklu).

Süpermarket çalışanlarında duyarsızlaşma düzeyi ile işe bağlılık arasında 0,05 önem düzeyinde negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Elde edilen Korelasyon analizi sonuçlarına göre $\alpha=0,05$ önem düzeyinde H_2 hipotezi desteklenmektedir. Çalışanlarda duyarsızlaşma arttıkça işe bağlılıkta azalma gözlenmektedir.

Kişisel Başarı İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi

Süpermarket çalışanlarında kişisel başarı ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olabileceğine yönelik olarak geliştirilen H_3 hipotezinin test edilmesinde uygulanan **Korelasyon Analizi** sonuçları Tablo 6'da görülmektedir.

Tablo.6 Kişisel Başarı ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişki

		Kişisel Başarı	İşe Bağlılık
Kişisel Başarı	Pearson korelasyon katsayısı	1	,493**
	p (Anlamlılık Düzeyi)		,000
	n	331	331
İşe Bağlılık	Pearson korelasyon katsayısı	,493**	1
	p (Anlamlılık Düzeyi)	,000	
	n	331	331

** Korelasyon 0.05 önem düzeyinde anlamlıdır (Çift-Kuyruklu).

Araştırmaya katılan süpermarket çalışanlarında kişisel başarı ile işe bağlılık arasında 0,05 önem düzeyinde pozitif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Çalışanlarda kişisel başarı hissi arttıkça işe bağlanma düzeyinde de artış gözlenmektedir. Tam ters ifadeyle, kişisel başarı hissi azaldıkça işe bağlılık da azalmaktadır. Bu bulgu, çalışmanın başında geliştirilen H_3 hipotezini desteklemektedir.

11. Sonuç ve Öneriler

Gerek psikoloji gerekse örgütsel davranış alanlarında tartışılan bir kavram olan tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından önemli etki ve sonuçlar doğurmaktadır. Tükenmişliği hissedilen çalışanlarda hata yapma, bazı işleri erteleme, işe geç gelme, izinsiz olarak ya da hastalık nedeni ile işe gelmeme, işi bırakma eğilimi, sunduğu hizmetin niteliğinde bozulma, iş ve iş dışındaki ilişkilerde bozulma, meslektaşlarına ve hizmet verdiği kişilere karşı ilgisiz tavırlar gösterme, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme, kuruma olan ilginin kaybı vb. nedenler tükenmişliğin çalışma hayatına ve dolayısıyla kuruma olan olumsuz etkileridir. Organize perakende sektöründe iş temposunun yüksekliği, çalışma saatlerindeki değişkenlik, uzun mesailer, özel günlerde çalışma zorunluluğu, genel anlamda yaygın olan belirsizlik hissi ve müşterilerin kötü davranışlarına maruz kalma vb. nedenler, çalışanları, meslekten bıkmaya, çabuk yıpranmaya vb. durumlarla karşı karşıya bırakmaktadır.

Organize perakendecilik kapsamında Adana’da faaliyet gösteren zincir süpermarket çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan saha araştırmasından elde edilen bulgular ışığında aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Süpermarket çalışanlarında duygusal tükenmişlik arttıkça işe bağlılık düzeyi azalmaktadır.
- Süpermarket çalışanlarında duyarsızlaşma arttıkça işe bağlılıkta azalma gözlenmektedir.
- Kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Çalışanlarda kişisel başarı hissi arttıkça işe bağlanma düzeyinde de artış gözlenmektedir. Tam ters ifadeyle, kişisel başarı hissinde düşme yaşandıkça işe bağlılık da azalmaktadır.

Yukarıdaki sonuçlara dayalı olarak mesleki tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Süpermarket çalışanlarında tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında negatif yönde bir ilişki mevcuttur. Buna göre; mesleki tükenmişlik düzeyi arttıkça, işe bağlılık düzeyi de düşmektedir.

“Mesleki Tükenmişlik” pek çok alanda çalışanların karşılaşabileceği bir durumdur. Bu durumla karşılaşmadan önce önlemler alabilmek önemlidir. Ancak, tükenmişlik problemi yaşanmaya başladıysa, bunu yaşıyor iken fark edebilmek ve uygun çözümler üretebilmek de mesleki tükenmişliğe engel olmayı sağlayabilir. Mesleki tükenmişliğe engel olabilmek için (i) bireyin kendisine yapacağı müdahaleler, (ii) kurum bazında yapılabilecek düzeltme veya düzenlemeler gerekmektedir.

Tükenmişliğini azaltması veya ortadan kaldırması için öncelikle kişinin çaba harcaması, iş dışındaki aktivitelerini arttırması ve işyerinde üzerine aldığı ve başa çıkmakta zorlandığı sorumlulukları iş arkadaşlarıyla paylaşması gerekmektedir. Mesleki tükenmişlik yaşayan birey kendine yeniden güvenmeye ve inanmaya ihtiyaç duymaktadır. Bunun için kişinin bakış açısını ve önem sıralamasını değiştirmesi gerekir. Çalışmaya başlamadan önce birey, işin zorluklarını belirleyip, bu zorlukları kendi yeterlilikleri ile aşım aşamayacağı konusunda gerçekçi olmalıdır. Bireyin iş dışında

hobilerinin olması tükenmişlik duygusu ile başa çıkmada önemlidir. Hobilerin olması bireyin tükenmişlik duygusunu daha az yaşamasına neden olur. Birey mutlaka tatil yapmalı ve/veya dinlenmelidir. Örneğin, bütün bir yaz işte kalıp çalışmaya devam etmek, öğle tatillerinde dinlenmemek ya da işini bitiremediği için fazla mesai yapmak zorunda olmak tükenmişliğe zemin hazırlar.

Diğer yandan, rahat, destekleyici, güven telkin eden, çalışanların maddi ve manevi refah düzeyini önemseyen kurumlarda tükenmişliğin görülme olasılığı daha düşüktür. Ancak, kurumlarda özellikle yöneticilere büyük sorumluluklar düşmektedir. Çünkü yöneticinin temel görevi çalışanların performansını yükseltmek ve performansı düşürecek etkenleri ortadan kaldırmaktır. Çalışanlarını çok iyi yönlendiren, adil bir yönetim sergileyen, problemleri daha az yansıtarak beklenen hedefleri çalışanlarına aktarabilen yöneticilerle daha az sorun yaşanmaktadır. Öte yandan, yöneticiler iş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamalıdır. Aynı zamanda yöneticiler, işlerin mesai saatleri içinde bitirilmesi yönünde planlama yapmalı, fazla mesai uygulamalarında aşırıya kaçmamalıdır.

Tükenmişlik sendromunu önlemede bir örgütün alabileceği diğer önlemler arasında; doğru personel seçimi, oryantasyon programları, kariyer planlanmasına yönelik çalışmalar, yetki devri, işbirliğinin artırılması, bazı kararlarda aktif katılımın sağlanması, hizmet içi eğitimler, ödül dağılımı, çalışanların kişisel gelişimlerini artırmalarına yönelik olanaklar, kurum içinde ve dışında çalışanları bir araya getiren etkinlikler vb. sayılabilir. Tüm bu önlemler sayesinde çalışanların tükenmişlik sendromuna yakalanmaları büyük ölçüde engellenmiş olacaktır.

KAYNAKÇA

- Alemoni, L. M., 1976. "The relation of sample size to the number of variables in using factor analysis techniques", *Educational and Psychological Measurement*, 36, ss.879-883.
- Allport, G., 1943. "The Ego in Contemporary Psychology", *Psychological Review*, 50, ss.451-476.
- Austin, D.A., 1981. "The Teacher Burnout Issue", *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*, Volume.52, No.9, Nov-Dec, ss.35-36.
- Barrett, P.T. ve Kline, P., 1981. "The observation to variable ratio in factor analysis", *Personality study and group behavior*, 1, ss.23-33.
- Bass, B.M., 1965. *Organizational Psychology*. Boston: Allyn&Bacon.
- Berman, B. ve Evans, J.R., 1998. *Retail Management: A Strategic Approach*, 7th.ed., Prentice-Hall, 694s.
- Blau, G.J., ve Boal, K.B., 1987. Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect. *Academy of Management Review*, 12(2), ss.288-300.
- Blau, G. ve Ryan, J., 1997. "On Measuring Work Ethic: A Neglected Work Commitment Facet", *Journal of Vocational Behavior*, 51, ss.435-448.
- Burke, R.J. ve Dezca, E., 1986. "Correlates of psychological burnout phases among police officers", *Human Relations*, 39, ss.87-502.

- Chiu, S.F. ve Tsai,C., 2006. "Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior", *The Journal of Psychology*, 140 (6), ss.517-530.
- Chusmir, L.H., 1982. "Job commitment and the organizational woman", *Academy of Management Review*, 7 (4), ss.595-602.
- Cohen, A., 2000. "The relationship between commitment forms and work outcomes:comparison of three models", *Human Relations*, 53, ss.387-417
- Comfrey, A. L., ve Lee,H.B., 1992. *A First Course in Factor Analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cordes, C.L. ve Dougherty, T.W., 1993. "A review and integration of research on burnout", *Academy Management Review*, 18, ss.621-656.
- Çimen, M. ve Ergin, C., 2001. "Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Gülhane Tıp Dergisi*, 43 (2), ss.169–176.
- Elloy, D.F., Everett, J. E. ve Flynn, R.W., 1995. "Multidimensional Mapping of The Correlates of Job Involvement", *Canadian Journal of Behavioral Science* 27, ss.79-91.
- Ertürk, E. ve Keçicioğlu, T., 2012. "Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama", *Ege Akademik Bakış*, Cilt:12 Sayı:1, Ocak, ss.39-52.
- Freudenberger, N. J., 1974. "Staff Burnout", *Journal of Social Issues*. 30, ss.59-165.
- Freudenberger, H.J., 1977. "Burnout: Occupational hazard of the child care worker", *Child Care Quarterly*, 56, ss.90-99.
- Giaccone, M. ve Di Nunzio, D., 2012. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Working conditions in the retail sector, Report, Ireland, 03/08, 112s.*
- Gudagnoli, E., ve Velicer, W. F., 1988. "Relation of sample size to the stability of component patterns",*Psychological Bulletin*, 103,265-275.
- Jackson, S.E. ve Maslach, C., 1982. "After-effects of job-related stress: Families as victims", *Journal of Occupational Behaviour*, 3, ss.63-77.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L. ve Schuler, R.S., 1986. "Toward an understanding of the burnout phenomenon", *Journal of Applied Psychology*, 71, ss.630-640.
- Kahill, S., 1988. "Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence", *Canadian Psychology*, 29, ss.284-297.
- Kanungo, R., 1982. "Measurement of Job and Work Involvement", *Journal of Applied Psychology*, Vol.67 (3), ss.341-349.
- Lawler, E.E. ve Hall, D., 1970. "Relations of Characteristics to Job Involvement, Satisfaction and Intrinsic Motivation", *Journal of Applied Psychology* 54, s.310.
- Leiter, M.P. ve Maslach, C., 1988. "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, ss.297-308.
- Levy, M. ve Weitz, B., 2004.*Retail Management*, 7th ed., New York: McGraw-Hill.
- Linghard, H., 2003. "The impact of individual and job characteristics on 'burnout' among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover", *Construction Management & Economics*, 21, ss.69-80.

- Maslach, C. ve Jackson, S. E., 1981. "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behavior*, 2, ss.99-113.
- Maslach, C., 1982. *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G., 1982. "Burnout- The cost of Caring", New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E., 1986. *Maslach Burnout Inventory: Second Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. ve Schaufeli, W.B., 1993. "Historical and conceptual development of burnout", in Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T. (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis, Washington, DC, ss. 1-16.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M. P., 2001. "Annual Review of Psychology", *Job Burnout*, Volume.52, ss.397-422.
- Maslach, C., 2003. "Job burnout: new directions in research and intervention", *American Psychological Society*, 12 (5), ss.189-192.
- Meier, S.T., 1983. "Toward a Theory of Burnout", *Human Relations*, October, Volume.36, No.10, ss.899-910.
- Naveed, S. ve Rana, N., 2013. "Job Burnout Process and its Implications in HRM Practices: A Case Study of Trainee Doctors in Public Health Organization", *Asian Journal of Business Management* 5(1), ss.113-123.
- Öztürk, V., Koçyiğit, S.Ç. ve Çına Bal, E., 2011. "Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt:12 Sayı:1, ss.84-98.
- Pines, A. ve Aronson, E. 1988. *Career Burn Out: Causes and Cures*. New York: The Free Press.
- Polat, S., Ercengiz, M. ve Tetik, H. 2012. "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt:1 Sayı:1, ss.152-173.
- Rabinowitz, S. ve Hall, D.T., 1977. "Organizational research on job involvement", *Psychological Bulletin*, Vol. 84 No. 2, ss.265-88.
- Sağlam Arı, G., Bal, H. ve Çına Bal, E., 2010. İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları üzerinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.15, S.3, ss.143-166.
- Saleh, S.D. ve Hosek, J., 1976. "Job involvement: Concepts and measurements", *The Academy of Management Journal*, Vol.19, No.2, ss.213-224.
- Singh, J., Goolsby, J.R. ve Rhoads, G.K., 1994. "Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives", *Journal of Marketing Research*, November, ss.558-69.
- Singh, P. ve Suar, D., 2010. "Antecedents and consequences of job burnout among software developers", *Indian Journal of Training Development*, 40(1), ss.65-74.
- Somers, M. J., ve Birnbaum, D., 1998. "Work-related commitment and job performance: It's also the nature of the performance that counts", *Journal of Organizational Behavior*, 19, ss.621-634.

- Sucuoğlu, B. ve Kuloğlu, N.,1996. Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi, *Türk Psikoloji Dergisi*, Cilt 11(36), ss.44-60.
- Sürgevil, O., 2006. Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Nisan, Nobel Yayın Dağıtım, İzmir, 153s.
- The Retail Blogger, 01.04.2013, <http://perakende-egitim.blogspot.com/2008/08/blog-post.html>.
- Toker, S. ve Biron, M., 2012. "Job burnout and depression: Unraveling the constructs' temporal relationship and considering the role of physical activity", *Journal of Applied Psychology*, 97(3), ss.699-710.
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R. ve Mutanen, P., 2002. "The process of burnout in white-collar and bluecollar jobs: Eight-year prospective study of exhaustion", *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), ss.555-570.