



Araştırma Makalesi
Research Article

Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
Yıl: 2021 Cilt-Sayı: 14(4) ss: 1172-1189

Academic Review of Economics and Administrative Sciences
Year: 2021 Vol-Issue: 14(4) pp: 1172-1189

<http://dergipark.org.tr/tr/pub/ohuiibf>

ISSN: 2564-6931

DOI: 10.25287/ohuiibf.833915

Geliş Tarihi / Received: 30.11.2020

Kabul Tarihi / Accepted: 01.07.2021

Yayın Tarihi / Published: 15.10.2021

İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE ÖZ KENDİLİK DEĞERLENDİRMESİNİN ARACI ROLÜ VE BİR UYGULAMA*

Edip ÖRÜCÜ¹
İtir HASIRCI²

Öz

Bu araştırmanın amacı iş tatmininin tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek ve bu etkide öz kendilik değerlendirmesinin aracılık rolünü tespit etmektir. Araştırmanın evrenini merkezi Ankara'da bulunan bir kamu iktisadi teşebbüsünde çalışmakta olan 850 personel oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme yöntemi bu kamu iktisadi teşebbüsünün Bandırma'daki biriminde çalışmakta olan 271 personel ile kolayda örnekleme yöntemiyle tespit edilmiştir. Bu kuruluştaki anket çalışmasını gerçekleştirmek amacıyla Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi 2020-3 toplantı nolu ve 18/06/2020 tarihli Etik Kurul Onayı alınmıştır. Elde edilen verilerle güvenilirlik analizi, frekans analizi, normallik testi, çoklu korelasyon analizi ve aracı regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analizlerinin neticelerine göre iş tatmininin tükenmişliği etkilediği, iş tatmininin öz kendilik değerlendirmesini etkilediği, öz kendilik değerlendirmesinin tükenmişliği etkilediği ve iş tatmini ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz kendilik değerlendirmesinin tam aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan çoklu korelasyon analizinin neticesinde çalışanların iş tatminleri ile tükenmişlik seviyeleri arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. Bu sonuç iş tatmini artan çalışanların tükenmişlik seviyelerinin de artacağını belirtmektedir. Ayrıca çalışanların iş tatminleri ile öz kendilik değerlendirmeleri arasında da pozitif yönlü ve anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. Çalışmanın sonucunda sonuçlar yorumlanıp, tartışılmıştır. İleride yapılacak çalışmalar için öneride bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler : İş tatmini, Tükenmişlik, Öz kendilik değerlendirmesi.

Jel Sınıflandırması : M12, M54, M10.

* İlgili çalışmada 18/06/2020 tarih ve 2020-3 sayılı Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi Kurumu etik kurulundan gerekli izinler alınmıştır.

¹ Prof. Dr., Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme, eorucu@bandirma.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3301-7496.

² Doktora Öğrencisi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, SBE, İşletme ABD, itir8686@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5449-2640.

Atıf / Citation (APA6):

Örücü, E., & Hasırcı, İ. (2021). İş tatmini ve tükenmişlik ilişkisinde öz kendilik değerlendirmesinin aracılık rolü ve bir uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(4), 1172-1189. <http://doi.org/10.25287/ohuiibf.833915>.

THE ROLE OF SELF EVALUATION IN JOB SATISFACTION AND BURNOUT RELATIONSHIP AND AN APPLICATION

Abstract

The aim of this research is to determine the effect of job satisfaction on burnout and to determine the mediating role of self-assessment in this effect. The population of the research consists of 850 personnel working in a state economic enterprise headquartered in Ankara. The sample of the research was determined by convenience sampling method with 271 personnel working in the unit of this state economic enterprise in Bandırma. Ethics Committee Approval of Bandırma Onyedi Eylül University meeting number 2020-3 and dated 18/06/2020 was obtained in order to conduct the survey in this institution. Reliability, frequency, normality test, multiple correlation, mediator regression analysis were performed. The results showed job satisfaction affects burnout, job satisfaction affects self-evaluation, self-assessment affects burnout, and self-assessment has a full mediating role in the relationship between job satisfaction and burnout. It was seen that there were significant relationships between the job satisfaction of the employees and their burnout levels. In addition, it has been observed that there are positive and significant relationships between the job satisfaction of the employees and their self-evaluation. At the end of the study, the results were interpreted and discussed. Suggestions have been made for future work.

Keywords : Job Satisfaction, Burnout, Self Evaluation.

Jel Classification : M12, M54, M10.

GİRİŞ

Bu araştırmanın amacı iş tatmininin tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek ve bu etkide öz kendilik değerlendirmesinin aracılık rolünü tespit etmek, kavramsal bir yazın taraması yapmak, bu kavramlara ilişkin tanımlamaları gerçekleştirmek ve diğer kavramlardan farklarını incelemektir.

İşgörenin işi ile ilgili zihninde oluşan pozitif etkiler iş tatmini olarak tanımlanmaktadır. Robins'e göre ise işgörenin yaptığı işe karşı geliştirmiş olduğu çalışma biçimidir. Oshagbemi ise iş tatminini işe karşı geliştirilen doyum olan tanımlamıştır (Oshagbemi, 2000: 331). Bireysel talepler ve işin karakteristikleri iş tatmininin ortaya çıkmasında ve gelişmesinde önemli bir yere sahiptir. İş sahibi olmak bireye hem ekonomik fayda hem de toplumsal ve mental avantajlar sağlamaktadır. İş ortamında işgörenler arasındaki uyumu sağlayabilmek örgütteki maddi ve manevi kaynaklarının tümünün etkin kullanılabilmesi açısından önem teşkil etmektedir. İşgörenlerin bütünü üzerinde bu uyumun önemli bir etkisi bulunmaktadır. Aksi bir durumda uyum sağlanamazsa işgörenler işten ayrılmak isteyebilir veya aralarında iletişim bozuklukları meydana gelebilir. Hem örgüt hem de yöneticiler bakımından iş tatmini ele alındığında, tatmin olmuş bir yöneticinin çalıştığı örgüt başarısı için daha fazla emek sarfedeceği ve örgüte daha çok katkıda bulunacağı söylenebilir. Yöneticinin iş tatmini yükseldiğinde işten ayrılmayı daha az düşüneceği ve çalıştığı örgüte olan bağlılığının da artacağı belirtilebilir.

İşgörenin mesleki doyuma ulaşamaması ve yaşadığı stres sonucu mesleğinde soğuması anlamına gelen tükenmişlik kavramı kişi açısından ciddi sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sonuçlar, iş hayatı ile ilgili, kişisel ve aile hayatı ile ilgili olabilir (Duman vd., 2020). Kişisel sonuçlara örnek olarak, bireyin kendini fiziksel olarak yorgun hissetmesi, başarı duygusunda azalma, benlik saygısında yaşanabilecek olumsuzluklar verilebilir. Mesleki tükenmişlikle ilgili olarak ortaya çıkan duygusal tükenme, işgörenin aile hayatına da yansımakta ve aile içinde çatışmalara, aile bireylerinde bağ kopmalarına sebep olmaktadır.

Öz kendilik değerlendirmesi, kişinin kendi değeri ve yeteneklerini ortaya çıkardığı bir kavramdır. Öz kendiliği yüksek olan bireyler kendileri ve etrafındaki işleyişlerle ilgili bilgi sahibidirler. Öz kendilik değerlendirmesi, benlik saygısını, öz yeterliliği, duygusal denge ve kontrol odaklılığı bir araya getiren bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Bu kavram, kişinin kendi değeri, yeterliliği, yeteneklerine dair yaptığı değerlendirmeleri ele almaktadır (Judge, Bono, Erez & Locke, 2005: 361).

Yerli ve yabancı literatürde üç değişkeni birlikte ele alan çalışmalara rastlanmıştır. Arlı tarafından 2019 senesinde hazırlanan doktora tezinden öz kendilik değerlendirmesinin, sinizm, iş tatmini ve tükenmişliğe olan etkisi araştırılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucuna göre öz kendilik değerlendirmesinin iş tatminini olumlu yönde, tükenmişliği olumsuz yönde etkilediği görülmüştür.

Yukarıda anlatılan faktörler göz önüne alındığında iş tatmini ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz kendilik değerlendirmesinin aracılık rolü olduğu öngörülmektedir. Bu etki veya ilişkinin, gücünü ve yönünü belirlemek araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

I. LİTERATÜR TARAMASI

I.1. İş Tatmini

1920'li yıllarda öne sürülmüş olmasına rağmen değeri 1930'lu yıllarda anlaşılmış olan iş tatmini kavramı farklı sosyal bilim alanlarında araştırma konusu olmuş bir kavramdır. Bu özelliğinden dolayı önemini asla kaybetmemektedir (Filiz, 2014). Sözlük anlamı itibariyle istenen bir şeyin gerçekleşmesi ve gönül doygunluğu olarak ifade edilirken, gündelik dilde kişi tarafından hissedilen haz ve iç huzur şeklinde açıklanmaktadır (Yılmaz, 2015). İş tatmini çalışanların işlerine yönelik sergiledikleri pozitif ve negatif davranışlardan meydana gelmektedir. Bu sebeple işe karşı pozitif tutumlar iş tatmini, negatif tutumlar ise iş tatminsizliği olarak açıklanmaktadır (Erdoğan, 1999). Literatürde iş tatmini işgörenlerin örgüt içi ve örgüt dışı unsurlardan emin olmasıyla beraber iç huzuru yakalamaları şeklinde açıklanmaktadır (Karaduman, 2002). Bu kavram en uygun verimlilik seviyesini yakalamak açısından önem arz etmektedir (Battal, 2020). İş tatmininin sağlandığı bir örgütte işgören ile çalıştığı örgüt arasında uyum ve memnuniyet ortamı oluşmaktadır. Bu husus da işgörenin çalıştığı işten her koşulda mutluluk duyması şeklinde ifade edilebilir (Kovner, Brewer, Yow, Cheng & Suzuki, 2006: 73).

İş tatminini açıklamaya yardımcı olan kuramlar ikiye ayrılarak incelenebilir. İlk olarak içerik kuramları, yönetici çalışanını belli yönlerde davranmaya zorlayan etmenleri anlayabilirse bu etmenleri dikkate almak kaydıyla bireyi daha iyi yönetebilir (Koçel, 2010). Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı, Frederick Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, McClelland'ın başarı güdüsü kuramı, Vroom'un beklenti kuramı içerik kuramlarına örnek olarak gösterilebilir. Herzberg iş tatminini hijyen ve motivasyon olmak üzere iki başlık altında incelemiştir. Örgütteki çalışma şartları, ücret, iş arkadaşları hijyen faktörünü oluşturmakta olup, takdir, terfi, gelişim imkanları da motivasyon faktörlerini oluşturmaktadır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre bireylerin aşağıdan yukarıya doğru ilerleyen beş ihtiyacı bulunmaktadır. En aşağıda fiziksel, daha sonra sırayla güvenlik, sosyal, saygınlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı ile bireyler yukarıya ilerledikçe daha çok tatmin olmaktadır (Robbins, 2005). Başarı güdüsü kuramına göre ise bireylerin güdülenmesi için güç kazanma, yakınlık ve başarıma olmak üzere üç gereksinimin etkili olduğu belirtilmektedir. Vroom'un beklenti kuramına göre de kişi elde etmek istediği ödüle karşı hangi derecede bir beklenti içerisinde olduğu ve gayreti hedefe yönelik güdülenmelerini etkilemektedir. İkinci kuram ise süreç kuramlarıdır. Bunlar, bireyin hangi amaçlar tarafından ve nasıl motive oldukları ile ilgilidir. Bekleyiş Kuramı ve Eşitlik Kuramı süreç kuramlarına örnek olarak verilebilir.

İş tatmininin üç tane ayırt edici özelliği bulunmaktadır: 1) İş ortamında oluşan tutumlara karşı duygusal bir tepki olan iş tatmini, sadece hissedilebilir. 2) Derecesi çıktıların beklentileri hangi ölçüde karşıladığı ile ilgilidir. 3) Çalışanlar işin bazı boyutların karşı olumlu bir tutuma sahipken, bazı boyutlarına karşı olumsuz tutuma sahiptirler.

Ne yazık ki bazı koşullarda işgören çalıştığı işten memnun olmayabilir. Bu durum da beraberinde tatminsizliği getirmektedir (Demir, 2007). İş tatminsizliği işlerin yavaşlamasına, başarının düşmesine, örgütsel bağlılığın azalmasına, örgüt içi şikayetlere, kazalara, strese, işyeri çatışmasına ve işe devamsızlığa sebep olmaktadır (Akıncı, 2002: 32). Söz konusu tatminsizlik ve iş tatmini durumlarına yol açan hususlar bireysel ve örgütler olmak üzere ikiye ayrılarak incelenebilir.

a. İş tatminine etki eden faktörler

Bireysel Faktörler: Araştırmalara iş tatmini ile yaş arasında pozitif yönlü ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. İşgörenin çalıştığı işte deneyimi arttıkça iş performansında da yükselme gerçekleşir ve iyi iş çıkarmanın verdiği mutluluk duygusu ile iş tatmini de artar. Eğitim düzeyi yüksek olan işgörenlerin ücret ve çalışma koşullarına dair beklentileri fazla olduğu için aksi bir durum söz konusu olduğunda iş tatminsizliği yaşayabilmektedirler. İş tatminini etkileyen bir diğer faktör ise deneyimdir. Aynı alanda veya aynı örgütte çalışma süresi fazla olan işgörenin iş tatmini de fazladır. İş yaşamına yeni başlayan personel zamanla gerçekçi olmayan beklentilerinin sonuçlarını gördüğünde iş tatminlerinde düşüş yaşayabilmektedirler (Sevimli & İşcan, 2005). Kişilik kavramı da iş tatminini etkileyen bir diğer faktör ise kişilik kavramıdır. Esnek, kararlı, kendine güveni tam olan, eleştirilere karşı daha az kırılgan yapılı, sosyoekonomik engellerini yenmeyi başarmış işgörenlerin iş tatminlerinin daha yüksek olduğu öngörülmektedir (Erol, 1998). Unvan da iş tatminini etkileyen bir faktördür. Unvan yükseldikçe daha iyi mevkilere gelen işgören, gelirini arttırmakta ve iş tatmini de olumlu etkilenmektedir.

Örgütsel Faktörler: İş tatminine etki eden ilk örgütsel faktör işin kendisidir. Yapılan iş zevkli ve çekici ise iş tatmini de aynı doğrultuda artış gösterecektir. İşgören yaptığı işi anlamlı buldukça daha fazla sorumluluk alacak ve işten doyum sağlayacaktır. Ücrette iş tatminine etki eden ikinci bir unsur olarak değerlendirilmektedir. İşgörenler yüksek ücret aldıklarında iş tatminlerinde artış gerçekleşmektedir. Çünkü toplumlar paraya değer vermektedir. Ancak bir örgütte herkes eşit düzeyde paraya önem vermeyebilir. Bazı işgörenler fazla mesai ile ekstra para kazanmayı tercih ederken, bazıları sorumluluktan kaçabilirler. Bir diğer örgütsel faktör olarak yönetim açıklanabilir. Çünkü işgörene yönetim tarafından sunulan destek, adil davranma ve geri bildirim gibi unsurlar iş tatminini olumlu yönde etkileyecektir (Dönmez & Topaloğlu, 2020: 320). İşgörenler karar süreçlerinde söz sahibi olduklarında motivasyonları ve iş tatminleri de artış gösterecektir.

b. İş tatmininin davranışsal sonuçları

İş Performansı: Yoon ve Suh (2003) iş tatminini sağlamış çalışanların daha fazla çalıştıklarını ve çalıştıkları örgüte daha iyi hizmet sunduklarını ifade etmiştir. Farklı beklentilerle bir örgütte çalışmaya başlayan bireyler, bu beklentilerinin gerçekleşebildiği ölçüde işinden ve çalıştığı örgütten memnuniyet duyacaklar ve dolayısıyla verimlilikleri ile performansları da artacaktır (Yazıcıoğlu, 2010: 250).

Devamsızlık: Tatmin düzeyi düşük olan işgörenlerin işlerinde devamsızlık eğiliminde oldukları, mazeret belirtmeksizin işe gelmedikleri gözlenmektedir. Devamsızlık örgütlerde üretimi ve verimliliği olumsuz etkilemekte ve tekrarlandıkça yüksek maliyete sebep olmaktadır (Eronat, 2004).

Örgütsel Sapma: İşgörenlerin çalıştıkları örgütte verimlilik karşıtı davranışlar sergilemesi performans açısından göz ardı edilen bir durum olmakla beraber, bu davranışlar örgütün önemli ölçüde zarara uğramasına neden olabilmektedir (Çetin & Fıkrıkoca, 2012: 47). Müşterilere karşı sergilenen bu davranışlar örgütün itibarı ve marka değeri açısından olumsuz neticelere sebep olabilmektedir. Bu davranışlara örnek olarak; kurallara bilerek uymamak, amirlere karşı gelmek, otoriteye karşı gelmek, örgütten malzeme çalmak vb. verilebilir.

I.II. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı, bireyler ve örgütler üzerinde önemli etkileri olan bir olgudur. Yabancı literatürde Burnout ve yerli literatürde tükenmişlik olarak geçen bu kavram 1961 senesinde Grene tarafından yayınlanan A Burn Out Case adlı romanla tanınmaya başlamıştır (Uler, 2020: 40). Kişilerin hem iş hem de özel hayatlarında bir sorun teşkil eden bu kavram, yıpranma, başarısızlık ve bireyin içsel motivasyonunda azalma şeklinde tanımlanmaktadır (Sılığ, 2003). Araştırmalar tükenmişliği, iş yerindeki kişilerarası duygusal strese uzun süreli bir tepki olarak açıklamaktadır (Lent & Schwartz, 2012: 361). Cherniss ise strese neden olan durumların üstesinden gelememe olarak tükenmişliği tanımlamaktadır (Güllüce & İşcan, 2010: 22). Freudenberg (1989) tükenmişlik kavramının ilk kez 1989 senesinde ortaya çıktığını belirtmiş ve işgörenlerin aşırı çalışmaları neticesinde artık işlerini

yapamayacak duruma gelmeleri hali şeklinde bir tanım yapmıştır (Duman, 2020). Günümüzde tükenmişlik kavramına ait bilinen tanımlamayı Maslach yapmaktadır. Maslach tükenmişlik kavramını, işi gereği insanlarla ilişkileri yoğun olan bireylerin yaşadığı duyarsızlaşma, duygusal tükenme, düşük başarı hissi şeklinde tanımlamaktadır (Budak & Sürgevil, 2005: 11). Yüz yüzde iletişim içinde olan bireyler için Maslach, daha idealist, heyecanlı ve işe adanmışlık duygularının yüksek olduğunu belirtmektedir. Bu sebeple doğrudan hizmet sektöründe çalışanların daha fazla tükenmişlik sendromu yaşadıkları tespit edilmiştir (Kapusuz, 2016).

Tükenmişliğin en önemli sebeplerinden biri yoğun strese maruz kalmaktır (Voci, Veneziani & Metta, 2016: 65). İşle alakalı stres faktörlerini yanıtlayan ve psikolojik bir faktör olan tükenmişlik bireysel olarak çalışılan örgütte oluşan olumsuz durumlara karşı geliştirilen negatif duygusal tutumlardır. Bu tutumlar fiziksel, duygusal ve psikolojik yorgunluğu sebep olabilir ve örgütsel davranışlar üzerinde de olumsuz etkiler yaratabilir (Akbolat & Oğuz, 2008: 235).

Tükenmişlik kavramı Maslach ve Jackson tarafından üç boyut altında incelenmektedir. Bu boyutlar (Maslach & Jackson, 2003:189);

Duygusal Tükenme: Kişilerin fiziki ve duygusal hayatlarında yaşamış oldukları çöküntü duygusal tükenme olarak tanımlanmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan birey bu süreçte çalışma ortamında iletişimsizlik, kaygı, öfke, utanç duyma ve korku hali içerisindedir. Birey gün içerisinde ruhsal ve duygusal halinde bir tahrip olmuşluk yaşar (Arı & Tuncay, 2010: 110). Bu durum devamında duyarsızlaşma ve düşük başarı hissine neden olmaktadır.

Duyarsızlaşma: Bireylerin çalıştıkları örgütte bulunan iş arkadaşlarına karşı ilgisiz davranmaları, onları umursamayıp, dalga geçmeleri durumudur. Kişiler işleri gereği birebir iletişim içinde buldukları diğer bireylere karşı negatif tutumlar sergilediklerinde ve işlerine karşı zamanla tepkisizleştiklerinde duyarsızlaşma boyutuna geçmiş bulunmaktadırlar (Hoşgör, 2020: 302).

Düşük Başarı Hissi: Kişinin kendisini olumsuz bir şekilde değerlendirmesi, işine odaklanmakta güçlük çekmesi ve yaratıcılığını zamanla kaybetmesi durumudur (Aküzüm & Özmen, 2014: 30). Duygusal tükenme yaşayan kişi, kendini yetersiz hissedip, negatif bir ruh haline bürünmektedir. Böylece birey geleceğe yönelik planlar yapmayı bırakmakta ve umutsuzluk içine düşmektedir.

a. Tükenmişliğe katkıda bulunan faktörler

Aşırı İş Yükü: Örgütlerin bireyleri yetkinliklerinin ötesinde çalışmaya mecbur bırakmaları sebebiyle başarısızlık riski artmaktadır. Mevcut kaynakları ile iş talepleri arasında oluşan dengesizlik işgörenleri daha fazla efor sarf etmeye mecbur etmektedir. İşler karmaşık hale geldikçe işgörenler aynı anda birden fazla görevi yerine getirmek zorunda kalmaktadır (Maslach & Goldberg, 1998: 65). Aşırı iş yüküne maruz kalan işgörenler tükenmekte ve mevcut görevlerini yerine getirememektedir.

Düşük Benlik Saygısı: Benlik saygısı, bireyin etkin bir şekilde çalışmaya devam etmesi ve öz değer inancını ifade eden bir kavramdır. Benlik algısı düşük olan bireyler bir amaca ulaşırken başkalarının onayını almadan o amaca ulaşamazlar ve sonuç olarak öz etkinlik algıları da bu durumdan zarar görür (Janssen, Schaufeli & Houkes, 1999: 76). Yüksek benlik saygısı olan bireyler ise kendilerini daha güçlü ve yetkin hissetmektedirler. Böylece tükenmişliği de daha az tecrübe etmektedirler.

Kontrol Eksikliği: Bir hususta karar verirken kendilerini kısıtlanmış hisseden çalışanlar özerkliklerinde azalma yaşayabilirler. Rol çatışmasının bulunduğu örgütlerde kontrol algısında da azalma yaşanmaktadır. Kontrol eksikliği, kişisel başarısızlık ile de ilişkili olup, çalışanların bir dereceye kadar kontrolü ellerine aldıklarında daha yaratıcı oldukları tespit edilmiştir (Leiter, 1999: 550).

Yetersiz Ödüllendirme: Bir örgütün maddi ve manevi ödül sisteminden mahrum edilen işgören çalıştığı örgütün değerleriyle de uyumsuzluk yaşar (Leiter & Maslach, 2011: 550).

Demografik Etkenler: Kadınların erkeklerden ziyade daha çok tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Edwards (2005) çalışmasında aynı sonucu destekler nitelikte erkeklerin daha uzak duygular sergileme eğiliminde olduğunu, ancak kadınların tükenmişlik duygusu hususunda yüksek hassasiyet

taşıdıklarını tespit etmiştir. Yaşlı işgörenlerin genç işgörelere göre tükenmişliği daha az tecrübe ettikleri gözlenmekle beraber, bu durumun yaşlı çalışanların daha fazla iş tecrübesine sahip olmaları ve hayata daha olgun bakabilmelerinden kaynaklı olduğu belirlenmiştir (Poncet, 2007: 701). Bekâr işgörel aile içi çatışmaların yönetimi ile ilgili yeterli tecrübeye sahip olmadıkları için tükenmişliği daha fazla yaşayabilirler. Lisansüstü eğitim almış işgörelerin de tükenmişliği daha çok duygusal tükenme alanında yaşadıkları görülmüştür. Bu durumun yüksek eğitim sebebiyle meydana geldiği tespit edilmiştir.

Çatışan Değerler: Para odaklı davranışlar ve sınırlı kaynaklar sebebiyle örgütler işgörelarini ihtiyaçlarını karşılarken yetersiz kalabilmektedirler. İşgörelar müşteriiler ile ilgilenmek yerine idari görevlerde çalıştırıldıklarında rahatsızlık duyabilirler. Çünkü işgöreların gözünde müşteriilerle ilgilenmek, başkalarına yardımcı olabilmek duygusunu ve profesyonelliği artırıcı bir etmen olarak görülmektedir.

b. Tükenmişliğe karşı alınabilecek önlemler

Tükenmişliğe neden olan faktörler, bireyin çalışma süresi, demografik özellikler, beklentiler, kişilik, kişinin yaşamdaki sıkıntıları şeklinde sıralanabilir. Bu sıkıntılar, işe geç gelme, savaqlama, performansta düşme, iş performansında düşüş olarak seyretmektedir.

Bu nedenle tükenmişliğin sebep olduğu olumsuzlukları gidermek amacıyla örgütlerde bireysel ve örgütsel birtakım önlemler alınması gerekmektedir. Kişinin beslenmesine dikkat etmesi, dinlenmesi, egzersiz yapması, karamsarlıktan kurtulması, iyimser olması, işini iş yerinde bırakması bireysel önlemlere örnek olarak verilebilir (Ardıç & Polatçı, 2008: 11). Örgütlerin alması gereken önlemlere örnek olarak da, çalışanların kararlara katılımını sağlamak, adil bir ödül sistemi, örgütsel bağlılığı kuvvetlendirmek, görev yeri değişiklikleri, kariyer fırsatları, hizmet içi eğitim olanakları verilebilir.

c. Tükenmişliğin belirtileri

Tükenmişliğin belirtileri şu şekilde sıralanabilir: Ağrı, sıvı, uyku bozuklukları, mide rahatsızlığı, sebepsiz baş ağrıları; değişimlere karşı gösterilen direnç, güven konsantrasyon kayıpları, sürekli sinir hali ve çalıştığı örgüte karşı ilgisizlik; suçluluk hissi, çaresizlik, yetersiz ve başarısız hissetme, özgüven eksilmesi, paranoya, depresyon.

I.III. Öz Kendilik Değerlendirmesi

Öz kendilik, kişinin kendi değeri, yeteneği ve kapasitesine dair ortaya koyduğu değerlendirme anlamına gelmekte olup ilk kez Judge ve arkadaşları tarafından 1997 senesinde literatüre kazandırılmıştır (Brunborg, 2008: 100). 1998 senesinde ise Judge ve arkadaşları öz kendilik değerlendirme için kişilerin kendileri ve etrafındaki işleyişlerle alakalı sahip oldukları temel öncüllerdir şeklinde bir tanım yapmıştır. Bu kavram, benlik saygısını, öz yeterliliği, duygusal dengeyi ve kontrol odaklılığı bütünleştirip, bir üst seviye olarak ele almaktadır (Judge & Bono, 2001). Öz yeterlilik kavramı, kişinin performansını yerine getirirken ortaya koyduğu kişisel yetenekleri ve kabiliyetine ilişkin inancıdır (Judge, Bono, Erez, Locke, 2005: 260). Özsaygı, kişinin kendisini önemlilik, değerlilik ve yeterlilik açısından hangi seviyede olduğunu anlamasını sağlayan bir kavramdır. Duygusal denge, kişinin kendisini güvenli, eleştiriye açık olmasını, sakın kalabilmesini, stresli haller ile başa çıkabilmesi gerektiğini açıklamaktadır (Bruck & Allen, 2003: 461). Kontrol odaklılık kavramı ise kişinin hayatında elde ettiklerini ya kendisinin ya da dış güçlerin gerçekleştirdiğine dair inancını açıklamaktadır (Acaray, 2019: 899). Bu kavramlar birbirleriyle uyum içerisinde oldukları zaman yeterli psikometrik nitelikleri içerdiği söylenebilir. Öz saygısı yüksek bireylerin öz yeterlilikleri de yüksek olacak ve iç kontrol odağına sahip olan bu bireyler duygusal olarak durağan bir yapıya bürünebileceklerdir.

Bireylerin iş yaşamlarına olan etkileri açısından öz kendilik değerlendirme kavramı incelendiğinde, davranışlarını çeşitli şekillerde etkilediği görülmektedir. Genel anlamda duygusal olarak olumlu bir yapıya sahip olan çalışanlar işlerine karşı da olumlu yaklaşmaktadırlar. Kişinin öz

yeterliliğinin yüksek olması zor işlere karşı tutumlarına şekil vererek çalıştıkları örgütteki davranışlarını etkilemektedir. Öz kendilik değerlendirmesi yüksek olan bireylerin hayatlarını kontrol edebilen, yeterli ve saygın hisseden bireyler oldukları söylenebilir.

Öz Kendilik değerlendirmesini oluşturan kavramlar

Benlik Saygısı: Bu kavram bireyin kendisini yetenekli ve önemli gördüğünü açıklamaktadır. Kişi kendisine duyduğu saygı çerçevesinde etrafındakilerin de kıymetini anlayacak ve onlara da aynı ölçüde değer verip, saygı duyacaktır (Judge & Bono, 2001: 85). Bireyler bu davranışı gerçekleştirirken aile ortamlarından, buldukları ortamlardan, iş çevrelerinden ve yöneticilerinden etkilenebilirler. Öz kendilik kişinin bulunduğu örgüt içerisindeki tutum ve davranışlarını etkileyen önemli bir faktördür. Benlik saygısı yüksek olan bireyler, çalıştıkları işten daha fazla tatmin olurlar ve daha iyi performans gösterirler (Tharenou & Harker, 1984: 627).

Öz Yeterlilik: Bireyin sıkıntılı ve belirsiz her türlü işi yapabileceğine ilişkin inancı öz yeterlilik kavramının tanımını oluşturmaktadır (Luszczynska, Scholz, Schwarzer, 2005: 445). Dışarıdan kolaylıkla algılanabilecek bir kavram olmayan öz yeterlilik, bireylerin belli durumlarda sahip oldukları yeteneklerine olan inancına dayanan içsel bir süreç olarak da bilinmektedir (Akgündüz & Akdağ, 2014: 305). Aynı yetenek ve özelliklere sahip olan bireylerin performansları farklı olabilmektedir, bu sebeple bireylerin sahip oldukları öz yeterliliklerinin incelenmesi bu farklılığının sebebinin anlaşılması açısından faydalı olabilecektir (Kurbanoğlu, 2004: 145).

Duygusal Durağanlık: Kişinin kendisini olumsuz olarak değerlendirmesi, korku, suçluluk, endişe duyması ve depresyona girmesi olarak tanımlanmaktadır (Watson, 2000). Bu bireylerin güvensiz, kaygılı, korkak, sinirli bir yapıya sahip oldukları bilinmektedir. Bireysel sonuçları incelendiğinde bu bireylerin, negatif bir düşünce yapısına sahip oldukları, kendilerinden memnun olmadıkları, tutarlı davranışlar sergilemedikleri ve kendilerini adeta bir kurban olarak gördükleri tespit edilmiştir (Şeşen, 2010).

Kontrol Odağı: Bireyin yaşamında meydana gelen olaylar üzerindeki kontrol derecesine ifade etmektedir. Strauser ve arkadaşları kontrol odağını, bireyin hayatı boyunca karşılaştığı olayların kimin tarafından kontrol edildiğine dair inancı olarak açıklamaktadır (Strauser, Ketz, Keim, 2002: 23). Kontrol odağı literatürde iç ve dış kontrol odağı olmak üzere ikiye ayrılarak incelenmektedir. İç kontrol odağına sahip bireyler hayatları boyunca meydana gelen olayların kendi davranışlarının bir sonucu olduğuna inanmaktadırlar (Judge, Erez, Bono, Thoresen, 2003: 312). Dış kontrol odağına sahip olan bireyler ise, yaşadıkları olayların neticelerinden kendilerini sorumlu tutmamakta, bu durumları şans, kader ve çevre gibi dış güçlere bağlamaktadırlar (Rotter, 1990: 488). Çalıştığı örgütteki başarılarının kaynağı olarak kendilerini gören işgörenler, hem iç kontrol odaklı hem de iş tatmini yüksek bir yapıya sahip olmaktadır (Solmuş, 2004: 198).

I.IV. Öz Kendilik Değerlendirmesi ve İş Tatmini

Öz kendilik değerlendirmesi ve iş tatmini ilişkisine dair yapılan ilk çalışma Judge ve arkadaşlarına ait olmakla beraber, bu çalışmanın iş tatminine etki eden mizaç faktörleri ortaya çıkarmak amacıyla yapıldığı görülmektedir. İşgörenlerin iş tatminini etkileyen unsurların, çalışma şartları, örgütün çevresi, rol çatışması, stres olduğu tespit edilmiştir. Bu faktörlerin yanında iş tatmininin psikolojik tarafında değinen öz kendilik değerlendirmesinin iş tatminini yordayan en önemli faktör olduğu görülmüştür (Piccolo, Judge, Takahashi, Watanabe, Locke, 2005: 972). Judge ve arkadaşları tarafından 1998 senesinde gerçekleştirilen çalışmada da öz kendilik değerlendirmesi ile iş tatmini arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. İş tatmini ile öz kendilik değerlendirmesi arasında yüksek oranda korelasyon tespit edilmiş olup, sebepleri incelendiğinde öz kendilik değerlendirmesinin kişilerin özel durumları değerlendirilirken onlara bir temel oluşturduğu görülmüştür. Öz kendilik değerlendirmesi yüksek olan bireyler özel bir durum ile karşı karşıya kaldığında duygularını yönetebildikleri için ve işlerine daha iyi adapte oldukları için daha fazla tatmin yaşamaktadırlar (Judge, Locke, Durham, Kluger, 1998: 21). Judge ve arkadaşlarının 2005 senesinde yaptıkları bir diğer çalışmada ise işin önemi, zorluk

derecesi gibi iş özelliklerinin öz kendilik değerlendirmesi yüksek işgörenler tarafından daha olumlu değerlendirildiği, dolayısıyla bu işgörenlerin daha fazla iş tatmini yaşadıkları tespit edilmiştir. Olumlu öz kendilik değerlendirmesine sahip olan çalışanlar çalıştıkları örgütte en zor görevleri almaktan çekinmemektedirler. Öz kendilik değerlendirmesi düşük olan çalışanlar ise devamlı başarısızlıklarla karşılaşmakta ve işlerine karşı olumsuz tutumlar geliştirmektedirler (Judge, Bono, Erez, Locke, 2005: 263). Hsieh ve Huang (2017) Taiwan’da çalışmakta olan 346 işgören ile bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında yapılan analizlerin neticesinde öz kendilik değerlendirmesi yüksek olan çalışanların çalıştıkları işten de tatmin oldukları belirlenmiştir (Hsieh & Huang, 2017: 291).

I.V. Öz Kendilik Değerlendirmesi ve Tükenmişlik

Alarcon vd. tarafından yapılan çalışmaya göre öz kendilik değerlendirmesinin öz saygı, öz yeterlilik, kontrol odağı ve duygusal denge boyutuyla tükenmişlik arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. En yüksek ilişkilerin duygusal denge ile duygusal tükenmişlik ve öz yeterlilik ile kişisel başarı hissi arasında olduğu görülmüştür (Alarcon, Eschleman, Bowling, 2009: 250). Haines vd. ise öz kendilik değerlendirmesi olumlu seyrettiğinde bu durumun iş aile çatışması ile ilişkili olduğunu, böylece öz kendilik değerlendirmesi ile tükenmişlik arasındaki ilişkide iş aile çatışmasının aracılık rolünü üstlendiğini, iş aile çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişkide de düzenleyici etkisinin olduğunu tespit etmiştir (Haines, Harvey, Durand, Marchand, 2013: 785). Özer ve Tozkoparan tarafından yapılan çalışmada ise öz kendilik değerlendirmesi ile tükenmişliğin tüm alt boyutları arasında anlamlı ilişkilerin olduğu, iş tatmininin bu ilişkide aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir (Özer & Tozkoparan, 2013: 72).

I.VI. İş Tatmini ve Tükenmişlik

Ogresta ve ark. (2008) tarafından yapılan çalışma Hırvatistan’da görev yapmakta olan 174 ruh sağlığı uzmanı ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlerin neticesinde tükenmişliğin iş tatmini üzerinde negatif yönlü etkisinin olduğu belirlenmiştir (Ogresta ve ark., 2008: 368). Kinman, Wray ve Strange tarafından 2011 senesinde gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin duygusal emekleri, tükenmişlikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Yapılan bu çalışmanın neticesi iş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif yönlü, anlamlı ilişkilerin olduğunu göstermiştir (Kinman, Wray, Strange, 2011: 250). Tunceli tarafından 2012 senesinde hava yolu çalışanları üzerinde yapılan araştırmaya göre tükenmişliğin bir alt boyutu olan duyarsızlaşmanın iş tatmini üzerinde negatif yönlü, kişisel başarının ise pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Tunceli, 2012). Güner’in 2014 senesinde gerçekleştirdiği çalışma sonucunda banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları ile iş tatminleri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (Güner, Çiçek, Can, 2014: 70). Ok (2014) tarafından yapılan çalışma altı kamu bankasının genel müdürlük birimleri ve merkez şubelerinde hizmet veren 999 banka çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan analizler neticesinde tükenmişliğin iş tatminini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Ok, 2014: 62). Soygür ve Aydın (2018) araştırmasında banka çalışanlarının tükenmişlik, stres ve iş tatminleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan analizlerin neticesine göre tükenmişliğin iş tatminini olumsuz yönde etkilediği görülmüştür (Soygür ve Aydın, 2018). Çelebi ve Kayasandık (2018) araştırmasında banka çalışanların tükenmişlik ve iş tatminleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Yapılan analizlerin neticesine göre duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşmanın iş tatmini arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki, kişisel başarı boyutu ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (Çelebi ve Kayasandık, 2018). Demir (2020) tarafından yapılan çalışma Kayseri’de üretim sektöründe faaliyet gösteren bir firmanın 99 çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlerin neticesinde çalışanların tükenmişlik seviyelerinin iş tatminleri üzerinde anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir (Demir, 2020: 2131). Terry ve Woo (2020) tarafından yapılan çalışma 151 tıbbi malzeme tedarikçisi ile online anket aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan analizler neticesinde tükenmişliğin iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Terry ve Woo, 2020: 200).

I.VII. İş Tatmini, Tükenmişlik ve Öz Kendilik Değerlendirmesi İlişkisi

Arlı tarafından 2019 senesinde hazırlanan doktora tezinden öz kendilik değerlendirmesinin, sinizm, iş tatmini ve tükenmişliğe olan etkisi araştırılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucuna göre öz kendilik değerlendirmesinin iş tatminini olumlu yönde, tükenmişliği negatif yönde etkilediği belirlenmiştir (Arlı, 2019). Bu çalışmadan farklı olarak farklı örnekleme çalışmaları yürütülmüş olup, ortaya çıkan sonuç karşılaştırılarak yorum yapılmıştır. Böylece farklı örnekleme sonuçları karşılaştırılarak kurama katkı sunulması amaçlanmıştır.

II. METODOLOJİ

Araştırma için Bandırma’da bulunan bir kamu iktisadi teşebbüsü tercih edilmiştir. Bu kuruluşta anket çalışmasını gerçekleştirmek amacıyla Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi 2020-3 toplantı nolu ve 18/06/2020 tarihli Etik Kurul Onayı alınmıştır. Araştırmanın evrenini merkezi Ankara’da bulunan bir kamu iktisadi teşebbüsünde çalışmakta olan 850 personel oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini bu kamu iktisadi teşebbüsünün Bandırma’daki biriminde çalışmakta olan 271 personel ile kolayda örnekleme yöntemiyle tespit edilmiştir.

$$n = \frac{n_0}{1 + n_0/N} \quad n_0 = \frac{t^2 x s^2}{d^2}$$

N: Evren büyüklüğü

n: Örneklem büyüklüğü

t: Güven düzeyine karşılık gelen tablo z değeri (0,05 için 1.96, 0.01 için 2.58 ve 0.001 için 3.28)

s: Evren için tahmin edilen standart sapma

d: Kabul edilebilir sapma toleransı

Araştırmada güven düzeyi olarak %95 (alfa 0,05 için z tablosu değeri (t)=1,96), standart sapma değeri ise 0,5 (s) olarak alınmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2017: 318).

$$n = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16}{850}} = 264,755 \quad n_0 = \frac{1,96^2 x 0,5^2}{0,05^2} = 384,1$$

Örneklem evrenin %31’ine karşılık gelmektedir. Örneklem sayısı bu araştırma için yeterli görülmektedir (Gürbüz & Şahin, 2017: 130). Sosyal değişim kuramının temel prensibi karşılıklılık normudur. Sosyal değişim kuramı, bir etkileşim durumunda bireyler ve gruplar arasındaki kaynak alışverişini anlama ile ilgili genel bir sosyal bilim kuramıdır (Kulualp ve Sarı, 2019: 661). Araştırmanın hipotezleri sosyal değişim kuramına göre oluşturulmuştur. İş tatmini, tükenmişlik ve öz kendilik değerlendirmesi ile ilgili olan, sosyal değişim kuramına göre oluşturulan araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H_1 : İş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkide öz kendilik değerlendirmesinin aracılık rolü vardır.

H_{1a} : İş tatmini tükenmişliği etkiler.

H_{1b} : İş tatmini öz kendilik değerlendirmesini etkiler.

H_{1c} : Öz kendilik değerlendirmesi tükenmişliği etkiler.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu tekniği uygulanmıştır. Bu anket formu söz konusu kamu iktisadi teşebbüsündeki işgörenlerin iş tatminleri, tükenmişlikleri, öz kendilik değerlendirmeleri ve demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır. Demografik sorular hariç, diğer üç ölçekte işgörenlerin ifadelerine katılım seviyeleri 5'li Likert Ölçeği ile tespit edilmiştir (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Anket formu toplam 43 sorudan oluşmakta olup, sorular yüz yüze görüşülerek doldurtulmuştur. Anket formunun birinci bölümünde söz konusu kamu iktisadi teşebbüsünde çalışmakta olan işgörenlerin iş tatminlerini ölçmek amacıyla, Basım ve Şeşen (2009) tarafından, Hackman ve Oldman'ın (1975) İş Özellikleri Anketi'nden Türkçe'ye uyarlanan 5 adet soru bulunmaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini tespit etmek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 22 soruluk Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Anket formunun üçüncü bölümünde işgörenlerin öz kendilik değerlendirmelerini tespit etmek amacıyla Judge vd. (2003) tarafından geliştirilip, Türkçe'ye Kisbu (2006) tarafından çevrilen 12 soruluk Öz Kendilik Değerlendirmesi Ölçeği kullanılmıştır. Anket formunun dördüncü bölümünde ise işgörenlerin demografik bilgilerini tespit etmek amacıyla cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve kurumda çalışma süresi şeklinde 4 soru bulunmaktadır.

III.BULGULAR

III. I. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	70	25,8
	Erkek	201	74,2
Yaş	18-24	7	2,6
	25-31	64	23,6
	32-38	83	30,6
	39-45	63	23,2
	46 ve üstü	54	19,9
	Orta Öğretim	11	4,1
Eğitim Durumu	Lise	122	45,0
	Ön Lisans	53	19,6
	Lisans	82	30,3
	Yüksek Lisans/Doktora	3	1,1
	1 Yıldan Az	11	4,1
Kurumda Toplam Çalışma Süresi	1-6 Yıl Arası	60	22,1
	6-10 Yıl Arası	109	40,2
	11-15 Yıl Arası	30	11,1
	15 Yıl ve Üstü	61	22,5
	Total	271	100

Tablo 1'de yer alan sonuçlar incelendiğinde ankete katılanların çoğunluğu 201 kişi (%74, 2) ile erkek işgörenlerdir. Yine katılımcıların yaş aralıkları 32-38 yaş arası yoğunlukta olmak üzere 83 kişi (%30, 6), eğitim durumları ağırlıklı olarak 122 kişi (%45) ile lise mezunu ve kurumda çalışma süresi de ağırlıklı olarak 109 kişi (%40, 2) ile 6-10 yıl arasındadır.

III. II. Güvenilirlik Analizi

Tablo 2. Güvenilirlik Analizleri

	Cronbach's Alfa	İfade Sayısı
İş Tatmini	0,848	5
Tükenmişlik	0,847	22
Öz Kendilik Değerlendirmesi	0,707	12

Güvenilirlik, ölçüm araçlarının farklı zamanlarda, farklı yerlerde, aynı evren içinden seçilen farklı örnekleme uygulandığında, benzer sonuçlar vermesi olarak tanımlanmıştır. Bir başka ifadeyle, aynı ölçüm aracı ile farklı zamanlarda yapılan ölçüm sonuçları arasındaki tutarlılıktır. Güvenilirlik kısacası, ölçüm araçlarının ne kadar tutarlı ölçüm yaptığını ifade etmektedir (Gürbüz & Şahin, 2017: 263). Araştırmada kullanılan, 5 ifadeden oluşan iş tatmini ölçeği, 22 ifadeden oluşan tükenmişlik ölçeği ve 12 ifadeden oluşan öz kendilik değerlendirmesi ölçeği kullanılmış olmakla birlikte soru listelerinin (anket formlarına verilen yanıtların) iç tutarlılığı ve güvenilirliğini ölçmek için Alfa (Alpha) katsayısı değerine bakılmıştır. Araştırmada kullanılan iş tatmini ölçeğinin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,848 olarak belirlenmiştir. Tükenmişlik ölçeğine ait güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,847 olarak belirlenmiştir. Öz Kendilik Değerlendirmesi Ölçeğine ait güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,707 olarak belirlenmiştir. Alpha katsayısı 0 ile 1 arasında değişen değerler almaktadır. Bu değer 1'e yaklaştıkça ölçek güvenilirliği artmaktadır. Güvenilirliği ölçmek adına hesaplanan Alpha katsayısı 0,40-0,60 arasında bir değer alıyorsa ölçek "düşük güvenilir"; bu katsayı 0,60-0,80 arasında bir değer alıyorsa ölçek "oldukça güvenilir"; 0,80-1,00 arasında bir değer alıyorsa "yüksek güvenilir" şeklinde ifade edilmiştir (Gürbüz & Şahin, 2017: 162). Netice itibariyle araştırmanın ölçekleri güvenilir olarak kabul edilmektedir.

III. III. Normallik Testi

Tablo 3. Normallik Testi

	Çarpıklık	Basıklık
İş Tatmini	-0,417	-0,115
Tükenmişlik	0,250	0,059
Öz Kendilik Değerlendirmesi	0,392	0,212

Verilerin normal dağılması regresyon ve korelasyon analizlerinin uygulanabilmesi için önem arz etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017: 230). Bu kapsamda "İş Tatmini Ölçeği", "Tükenmişlik Ölçeği" ve "Öz Kendilik Değerlendirmesi Ölçeği" ile elde edilen verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için normallik testi uygulanmıştır. Normallik testi sonuçları Tablo 3'te gösterilmiştir. Tablo 3'te görüldüğü gibi her iki ölçek verileri için Çarpıklık (Skewness) ve Basıklık (Kurtosis) +1,5 ile -1,5 arasında bir değer aldığı ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre değişkenler arasında regresyon ve korelasyon gibi testlerin uygulanabileceği görülmüştür.

III. IV. Çoklu Korelasyon Analizi Bulguları

Tablo 4. Korelasyon Analizi

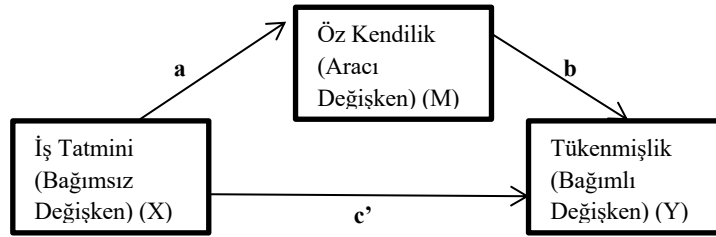
Değişkenler	1	2	3
1.İş Tatmini	1 ,000		
2.Tükenmişlik	-0,275** ,000	1	
3.Öz Kendilik Değerlendirmesi	0,378** ,000	-0,534** ,000	1

N:271, p* $<$ 0.05, p** $<$ 0.01

Araştırmanın yapıldığı kurumda çalışanların iş tatminleri, tükenmişlik seviyeleri ve öz kendilik değerlendirmeleri arasındaki ilişkiler çoklu korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Yapılan çoklu korelasyon analizi neticesine göre iş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki ($r(271): -0,275, p<0.05$) olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ile öz kendilik değerlendirmesi arasında anlamlı bir ilişki ($r(271): 0,378, p<0.05$) olduğu tespit edilmiştir. Ve öz kendilik değerlendirmesi ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki ($r(271): -0,534, p<0.05$) olduğu tespit edilmiştir.

III. V. İş Tatmini ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Kendilik Değerlendirmesinin Aracılık Etkisinin Hiyerarşik Regresyon Analizi ile Tespiti

Bağımsız değişkenin etkisini bağımlı değişkene ileten veya aracılık eden değişkenlere verilen isimdir. Aracı değişken bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında yer alır ve bu iki değişken arasında bağlantı kurar (Gürbüz ve Şahin, 2017: 260). Bu aracılık modeli dört aşamadan meydana gelmektedir.



Şekil 1. Temel Aracılık Modeli

Tablo 5. İş Tatmininin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi (1. Adım)

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	B	Sig.
0,275	0,076	0,072	22,003	-0,275	,000

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik
Bağımsız Değişken: İş Tatmini

Tablo 5'teki regresyon analizinin neticesine göre iş tatmininin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Bağımsız değişkende bir değişme, bağımlı değişkendeki değişmeye neden olmaktadır. Sonuç olarak; " H_{1a} : İş tatmini tükenmişliği etkiler" hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6. İş Tatmininin Öz Kendilik Değerlendirmesi Üzerindeki Etkisi (2. Adım)

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	B	Sig.
0,378	0,143	0,140	44,899	0,378	,000

Bağımlı Değişken: Öz Kendilik Değerlendirmesi
Bağımsız Değişken: İş Tatmini

Tablo 6'daki regresyon analizinin neticesine göre iş tatmininin öz kendilik değerlendirmesi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Bağımsız değişkende bir değişme, bağımlı değişkendeki değişmeye neden olmaktadır. Sonuç olarak; " H_{2a} : İş tatmini öz kendilik değerlendirmesini etkiler" hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Öz Kendilik Değerlendirmesinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi (3. Adım)

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	B	Sig.
0,534	0,286	0,283	107,536	-0,534	,000

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik
Bağımsız Değişken: Öz Kendilik Değerlendirmesi

Tablo 7’deki regresyon analizinin neticesine göre öz kendilik değerlendirmesinin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Bağımsız değişkende bir değişme, bağımlı değişkende değişmeye neden olmaktadır. Sonuç olarak; “ H_{3a} : Öz kendilik değerlendirmesi tükenmişliği etkiler.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8. Öz Kendilik Değerlendirmesi ve İş Tatminin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi (4. Adım)

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p	Tolerans	VIF
Tükenmişlik	İş Tatmini	-0,055	0,036	-0,085	-1,531	0,127	0,857	1,167
	Öz Kendilik Değ.	-0,546	0,060	-0,502	-9,045	,000	0,857	1,167
F = 55,209								
R ² = 0,292								
Düzeltilmiş R ² = 0,287								
Tahmini Std. Hata = 0,47417								
ANOVA (Anlamlılık) = ,000								

Tablo 8’deki bulgular değerlendirildiğinde çoklu regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,001$) olduğu, tükenmişlik ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi gösteren Beta katsayısının (-0,085) istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($p = 0,127$), öz kendilik değerlendirmesi ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi gösteren Beta katsayısının (-0,502) istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p = ,000$) görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre aracılık modeli için gerekli şartlar sağlanmıştır. Öz kendilik değerlendirmesi (aracı değişken) modele dâhil olduğunda; bağımsız değişken iş tatmininin bağımlı değişken tükenmişlik üzerindeki etkisi $\beta = -0,275$ ($p < 0,01$) değerinden $\beta = -,085$ ($p < 0,127$) değerine azalarak istatistiksel olarak anlamlılığını kaybetmiştir. Bulgular iş tatmininin öz kendilik değerlendirmesini artırdığını ve öz kendilik değerlendirmesinin tükenmişliği azalttığını göstermektedir. Bağımsız değişken iş tatmini ile aracı değişken öz kendilik değerlendirmesi birlikte regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişken iş tatmini ile bağımlı değişken tükenmişlik arasında anlamlı olmayan ilişki çıktığı için öz kendilik değerlendirmesinin tam aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak; “ H_1 : İş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkide öz kendilik değerlendirmesinin aracılık rolü vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Aracı etkiden söz edebilmek için aracı değişkenin analize dâhil edilmesiyle, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin azalması ve R² değerinde artış olması gerekmektedir. Bu aracılık etkisi de kısmi aracılık olarak isimlendirilmektedir. Tam aracılık olması için ise bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etki şiddetinin 1. aşamada anlamlı 4. aşamada anlamsız olması veya 1. aşamada anlamsız 4. aşamada anlamlı olması gerekmektedir.

Yapılan hiyerarşik regresyon analizinin birinci adımında, iş tatmininin tükenmişlik üzerindeki etkisi anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç, işgörenin iş tatmini arttığı zaman tükenmişliğinin azalacağını, iş tatmini azaldığı zaman ise tükenmişliğinin artacağını göstermektedir. Elde edilen bu sonuç Naktiyok ve

Kaygın (2012) tarafından yapılan çalışmada bulunan netice ile örtüşmektedir. Hiyerarşik regresyon analizinin ikinci adımında iş tatmininin öz kendilik değerlendirmesi üzerindeki etkisi anlamlı ve pozitif yönlü olarak bulunmuştur. Bu durum iş tatmini artıran işgörenin öz kendilik değerlendirmesinin de artış göstereceğini belirtmektedir. Elde edilen sonuç Judge ve Bono tarafından yapılan çalışmanın sonucu ile örtüşmektedir. Judge ve Bono tarafından gerçekleştirilen bu çalışmada iş tatmini ile öz kendilik değerlendirmesi arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüş, öz kendiliği yüksek olan bireylerin performansların ve iş tatminlerinin de yüksek olduğu tespit edilmiştir (Judge & Bono, 2001: 83). Hiyerarşik regresyon analizinin üçüncü aşamasında öz kendilik değerlendirmesinin tükenmişlik üzerindeki etkisi anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç, işgörenin öz kendilik değerlendirmesi arttığında tükenmişliğin azalacağını göstermektedir. Greaves ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada bulunan sonuç, hiyerarşik regresyon analizinin üçüncü adımında elde edilen sonuç ile örtüşmektedir (Greaves, Parker, Zacher, Jimmieson, 2017: 170). Hiyerarşik regresyon analizinin dördüncü adımında aracı değişken öz kendilik değerlendirmesi analize dâhil edildiğinde p değeri anlamlı olarak bulunmuştur. Ancak birinci adımda iş tatmini ve tükenmişlik arasında anlamlı çıkan ilişki aracı değişken devreye girdiğinde anlamsız hale gelmiştir. Elde edilen bulgular aracılık için gerekli şartları sağlamıştır. Bu durum iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkide öz kendilik değerlendirmesinin tam aracılık rolünü üstlendiğini göstermektedir. Yapılan hiyerarşik regresyon analizinin sonucuna göre iş tatmini öz kendilik değerlendirmesini arttırdığı, öz kendiliği yüksek olan işgörenlerin tükenmişlik seviyelerinin azaldığı görülmüştür. Elde edilen bu sonuç Best ve arkadaşları tarafından yapılan çalışma ile örtüşmektedir. Best, Stapleton ve Downey çalışmasında da iş tatmini yüksek olan işgörenlerin öz kendiliklerinde artış yaşanacağı, artan iş tatmini ve öz kendiliğin işgörenin tükenmişlik seviyesini azaltacağı belirtilmektedir (Best, Stapleton, & Downey, 2005: 445).

Günümüzde yoğun rekabet ortamında hayatta kalmaya çalışan örgütlerin, başarılarını sürdürebilmeleri için örgüt çalışanlarının da iş ile ilgili tutum ve davranışlarının en doğru ve sağlıklı şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Çalışanların işleri ile ilgili tutum ve davranışlarından biri iş tatminidir. İşinden tatmin olmayan çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarında bozulmalar, örgüt içerisindeki verimliliklerinde düşüşler ve örgütün ekonomik gelişiminde olumsuz durumlar yaşanabilir. Bu sebeple yöneticilerin örgütün performansını diledikleri seviyede tutabilmeleri için çalışanların iş tatmini seviyelerini belirlemeleri ve iş tatminini etkileyen olumsuz durumları tespit etmeleri gerekmektedir. İş tatmini çalıştığı örgüt tarafından sağlanan işgörenin öz kendiliği de yükselecek ve olumsuz örgüt şartlarında bile işlerine daha olumlu yaklaşacaktır. Bu kapsamda çalışanların öz kendiliklerinin yükseltilmesi ile tükenmişlik seviyelerinin de azalacağı görülmektedir. İş tatmini ve öz kendiliği yüksek olan çalışanlar çalıştıkları örgüt tarafından diğer çalışma arkadaşlarına rol model olarak gösterildiğinde tatmin seviyelerinde daha çok artış gerçekleşecektir. Netice itibarıyla çalışanlarda iş tatmininin tek başına yükselmiş olması tükenmişliği azaltmayacaktır. Tükenmişliği azaltmak için iş tatmini ile birlikte öz kendilik değerlendirmesini de arttırmak gereklidir. Dolayısıyla çalışanın iş tatminini ve öz kendiliklerini arttırmak için yöneticilere şu tavsiyeler verilebilir: Çalışanların yeteneklerini keşfedip, kendilerini geliştirmelerine imkân verilmeli, çalışanların iş ile ilgili endişelerini ve şikâyetlerini belirtmelerine fırsat verilmeli, çalışmada görmek istenilen davranış ve performansın devamı için ödüllendirme yapılmalı, çalışanlar ile içerik paylaşımı yapıp, kararlara katılımlarını sağlanmalı ve onlara ilgi gösterilmelidir.

Morali yerine gelen çalışan görevini daha coşku ve enerji ile yerine getirecek, iş yerlerine ve yöneticilerine bağlılıkları artacak, kurallara, emirlere, yönetmeliklere uyacak, işe devamsızlığı azalacak, işgücü devir hızı düşecek ve dolayısıyla öz kendiliği de artış gösterecektir. Söz konusu olumlu sonuçları tecrübe eden çalışan da tükenmişlik duygusunu yaşamayacaktır.

Bu çalışma sadece Bandırma ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Farklı il veya bölgelerde, daha geniş örneklem çerçevesinde benzer çalışmaların yapılması, karşılaştırma açısından olanak sağlayacaktır. Bu çalışma sadece bir kamu iktisadi teşebbüsündeki çalışanlar ile gerçekleştirilmiştir. Farklı meslek gruplarında benzer çalışmalara yer verilmesi literatüre katkı sağlanması açısından önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- Acaray, A. (2019). Öz kendilik değerlendirmesinin presenteeism üzerine etkisinde çalışmaya tutkunluğun aracılık rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 890-904.
- Akbolat, M., & Oğuz, I. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229-254.
- Akgündüz, Y. & Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 295-318.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgörenin iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, (4), 1-25.
- Aküzüm, C. & Özmen, F. (2014). Eğitim denetmenlerinin mesleki gelişim, tükenmişlik ve iş tatminine ilişkin bir meta-sentez çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(49), 28-35.
- Alarcon, G., Eschleman, K., & Bowling, N. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 1-17.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama(GOÜ örneği). *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 1-28.
- Arı, G., & Tuncay, A. (2010). Yöneticiye duyulan güven ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler: Ankara'daki devlet hastanelerinde çalışan idari personel üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 108-115.
- Arlı, Ö. (2019). *Öz kendilik değerlendirmesinin, sinizm, iş tatmini ve tükenmişliğe etkisinde toksik liderliğin rolü.* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Ana Bilim Dalı Savunma Yönetimi Bilim Dalı, Ankara.
- Battal, F. (2020). İş yerindeki narsisizm ve iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin rolü . *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (23), 565-592.
- Best, R., Stapleton, L., & Downey, R. (2005). Core self-evaluations and job burnout: The test of alternative models. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 441-451.
- Bruck, C., & Allen, T. (2003). The relationship between big five personality traits, negative affectivity type a behavior and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*(6), 457-472.
- Brunborg, G. (2008). Core self-evaluations: A predictor variable for job stress. *European Psychologist*, 13(2), 96-102.
- Budak, G. & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 1-20.
- Çetin, F. & Fıkrıkoca, A. (2012). Rol ötesi olumlu davranışlar kişisel ve tutumsal faktörlerle öngörülebilir mi? *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65(4), 41-66.
- Demir, N. (2007). *Örgüt kültürü ve iş tatmini*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Demir, D. (2020). Tükenmişlik sendromu ve iş tatmini arasındaki ilişki: Kayseri ilindeki üretim sektöründe bir araştırma. *Social Sciences Studies Journal*, 62, 2127-2139.
- Dönmez, F., & Topaloğlu, C. (2020). Otel çalışanlarında algılanan örgütsel destek, iş yeri yalnızlığı ve iş tatmini ilişkisi . *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 311-324.
- Duman, N., Sak, R., & Sak, İ. (2020). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel sinizm tutumlarının incelenmesi . *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1), 1098-1127.
- Edwards, D., Burnard, P., Hannigan, B., Cooper, L., Adams, J., & Juggessur, T. (2005). Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision for community mental health nurses. *Mental Health*, 5(1), 1007-1015.
- Erdoğan, İ. (1999). İşletme yönetiminde örgütsel davranış. *İşletme İktisadi Enstitüsü, Araştırma ve Yardım Vakfı*, (9), 1-100.
- Eronat, Z. (2004). *İşletmelerde iş tatmini ve iş gücü devir problemlerinin çözümünde bir faktör olarak iletişim: KOBİ'lerde ampirik bir uygulama*, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (23), 157-171.
- Greaves, C., Parker, S., Zacher, H., & Jimmieson, N. (2017). Working mothers' emotional exhaustion from work and care: The role of core self-evaluations, mental health, and control. *Work & Stress*, 31(2), 164-181.

- Güllüce, A., & İşcan, F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Güner, F., Çiçek, H., & Can, A. (2014). Banka çalışanlarının mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin iş doyum ve yaşam doyum düzeyleri ile ilişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6, 59-76.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri felsefe-yöntem-analiz*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Haines, v., Harvey, S., Durand, P. & Marchand, A. (2013). Core self-evaluations, work- family conflict, and burnout. *Journal of Marriage and Family*, (75), 778-793.
- Hoşgör, H., & Gün, İ. (2020). Mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Bir meta analiz çalışması. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 290-314.
- Hsieh, H. & Huang, J. T. (2017). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The mediating and moderated mediating role of job insecurity. *The Journal of Psychology*, 151(3), 282-298.
- Janssen, P., Schaufeli, W., & Houkes, I. (1999). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. *Work & Stres*(13), 74-86.
- Judge, T., & Bono, J. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Judge, T., Bono, E., Erez, A., & Locke, E. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 257-268.
- Judge, T., Bono, J., Erez, A., & Locke, E. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 257-268.
- Judge, T., Erez, A., Bono, J., & Thoresan, C. (2003). The core self-evaluations scale: Development of a measure. *Personnal Psychology*(56), 303-331.
- Kapusuz, A. (2016). *Kişilik özellikleri ile tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin etkileri*. (Doktora tezi). Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Osmaniye.
- Karaduman, A. (2002). *Ekip çalışmasında, liderin iş tatmini üzerindeki etkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Kinman, G., Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856.
- Koçel, T. (2007). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Arıkan Yayınları.
- Kovner, C., Brewer, C., Yow, W., Cheng, Y., & Suzuki, M. (2006). Factors associated with work satisfaction of registered nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 38(1), 71-79.
- Kulualp, H. ve Sarı, Ö. (2019). Destekleme Davranışı ve sosyal değişim teorisi kapsamında kırsal turizmin etkilerinin değerlendirilmesi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 655-678.
- Kurbanoglu, S. (2004). Öz-yeterlik inancı ve bilgi profesyonelleri için önemi. *Bilgi Dünyası*, 5(2), 137-152.
- Leiter, M. (1999). The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology*, 6(1), 547-558.
- Lent, J., & Schwartz, R. (2012). The impact of work setting, demographic characteristics, and personality factors related to burnout among professional counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 34(4), 355-372.
- Luszczynska, A., Scholz, U., & Schwarzer, R. (2005). The general self-efficacy scale: Multicultural validation studies. *The Journal of Psychology*, 139(5), 439-457.
- Maslach, C. (2003). ob Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 3(1), 189-192.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*(7), 63-74.
- Naktiyok, A., & Kaygın, E. (2012). Tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini belirlemeye yönelik akademik personel üzerinde bir uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 23-32.
- Ogresta, J., Rusac, S., & Zorec, L. (2008). Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Croatian Medical Journal*, 49(3), 364-374.
- Ok, S. (2004). Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyum, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 21(3), 57-67.
- Oshagbemi, T. (2000). Gender differences in the job satisfaction of university teachers. *Women in Management Review*, 15(7), 331-343.
- Özer, P., & Tozkoparan, G. (2004). Tükenmişlik, örgütsel adalet algıları ve öz benlik değerlendirmeleri ilişkisi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 50(583), 65-79.

- Piccolo, R., Judge, T., Takahashi, K., Watanabe, H., & Locke, E. (2005). Core self evaluations in Japan: Relative effects on job satisfaction, life satisfaction, and happiness. *Journal of Organizational Behavior*(26), 965–984.
- Poncet, M., Toullic, P., Papazian, L., Barnes, N., Timsit, J. & Pochard, F. (2007). Burnout syndrome in critical care nursing staff. *Medical ICU*, 12(1), 698–704.
- Robbins, S. (2005). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Rotter, J. (1990). Internal versus external control of reinforcement: A case history of a variable. *American Psychologist*(45), 489–493.
- Sevimli , F., & İşcan, F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(2), 1–10.
- Sılığ, A. (2003). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Solmuş, T. (2004). İş yaşamı, denetim odağı ve beş faktörlük kişilik modeli. *Türk Psikoloji Bülteni*(10), 196–205.
- Soygür, İ., & Aydın, S. (2018). Bankacılık sektöründe pazarlama ve satış yönlü hedef baskısının banka personeli üzerindeki etkisinin analizi. *üeyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(2), 347–371.
- Strauser, D., Ketz, K., & Keim, J. (2002). The relationship between self-efficacy, locus of control and work personality. *Journal of Rehabilitation*, 68, 20–26.
- Şeşen, H. (2010). Öncülleri ve sonuçları ile örgüt içi girişimcilik: Türk savunma sanayinde bir araştırma. *Doktora Tezi*. Ankara: Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Terry, D. L. & Woo, M. J. (2020). Burnout, job satisfaction and work family conflict among rural medical providers. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 196–203.
- Tharenou, P. & Harker , P. (1984). Moderating influences of self-esteem on relationships between job complexity, performance and satisfaction. *Journal of Applied Psychology*,69, 623–632.
- Tunceli, D. (2012). *Kabin ekiplerinde iş tatmini ve tükenmişlik duygusu: THY örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Uler, E. (2020). Tükenmişlik ve örgütsel tükenmişlik üzerine literatür taraması. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences* , 6, 36–43.
- Voci, A., Veneziani, C., & Metta, M. (2016). Affective organizational commitment and dispositional mindfulness as correlates of burnout in health care professionals. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 31(2), 63–70.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York: Guilford Press.
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). Örgütlerde iş tatmini ve iş gören performansı ilişkisi: Türkiye ve Kazakistan karşılaştırması. *Bilig*, 55(1), 243–264.
- Yılmaz, E. (2015). *Hastanelerde kadın çalışanlara yönelik psikolojik yıldırma (mobbing) ve iş tatminine etkisi: Isparta ilinde bir uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Isparta.

Etik Beyanı : Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde ÖHÜİİBF Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

İlgili çalışmada 18/06/2020 tarih ve 2020-3 sayılı Bandırma Onyeddi Eylül Üniversitesi Kurumu etik kurulundan gerekli izinler alınmıştır.

Yazar Katkıları : 1. yazarın katkı oranı %50, 2. yazarın katkı oranı %50.

Çıkar Beyanı : Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Ethic Statement : The authors declare that ethical rules are followed in all preparation process of this study. In case of detection of a contrary situation. ÖHÜİİBF Journal has no responsibility and all responsibility belongs to the authors of the study.

Author Contributions : 1st author's contribution rate: %50 ; 2nd author's contribution rate: %50 .

Conflict of Interest : There is no conflict of interest between the authors.
