

TÜKENMİŞLİĞİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİNDE ÖRGÜTE BAĞLILIĞIN ARACI ROLÜ: TÜRKİYE'DEKİ GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI PERSONELİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Sebahattin YILDIZ¹
Süleyman YALAVAÇ²
Cem Harun MEYDAN³

Özet

Araştırmanın temel amacı, Türkiye'deki sınır kapılarında görev yapan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Mensubu personelinin tükenmişlik düzeyini ölçmek ve tükenmişlik, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkilerini analiz etmektir. Araştırmanın diğer amacı doğu ve batı illerindeki sınır kapıları çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, işten ayrılma niyetleri ve örgüte bağlılık düzeyleri arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmaktır. Araştırma açıklayıcı nitelikte tasarlanmıştır ve veri toplama yöntemi ankettir. Kolayda örnekleme yoluyla 190 örneğe ulaşılmıştır. Araştırmanın bulguları, tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif örgüte bağlılığı negatif yönde etkilediğini, tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın düzenleyici etkisi olmadığını, tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın kısmi aracı rolü olduğunu ayrıca doğu sınır kapılarında çalışan Gümrük personelinin tükenmişlik düzeyinin Batı sınır kapısında görev yapanlara göre daha fazla iken örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır.

Anahtar kelimeler: Tükenmişlik, Gümrük çalışanları, İşten ayrılma niyeti, Örgütsel bağlılık.

THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN THE EFFECT OF BURNOUT ON INTEND TO LEAVE: A RESEARCH ON MINISTRY OF CUSTOM AND TRADE'S STAFF IN TURKEY

Abstract

The main aim of this research is to identify the level of burnout of Ministry of Turkish Customs and Trade staff who work in the border gates and to analyze its the relation to organizational commitment and intent to leave This research aims also to find out the difference between the workers who work in the eastern and western border gates regarding burnout level, commitment to organization and intent to leave. The data was gathered with a questionnaire and analysis was conducted on the data gathered from a sample of 190 employees. The findings of the research show that the burnout positively affects intend to leave, negatively affects organizational commitment, there is not a moderating effect on the relationship between burnout and intend to leave, organizational commitment has partial mediating effect on the effect of burnout on intend to leave, the customs employees in east feel more burnout than the custom in west, and there are no difference in organizational commitment and intent to leave between employees in west and east.

Key words: Burn out, Custom officers, Intend to leave, Organizational commitment.

1. GİRİŞ VE ÇALIŞMANIN AMACI

Gümrük çalışanları, müşterileriyle (ithalatçılar, ihracatçılar, müşavirler, nakliye sürücüleri, yolcular, turistler vb) sürekli olarak yüz yüze iletişim halinde olmalarından dolayı tükenmişlik problemi yaşayabilmekte ve çalışma hayatları olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Bu itibarla Gümrük personelinin çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen bu değişkenin nedenlerinin ve sonuçlarının incelenmesi önem arz etmektedir. Gümrük personeli üzerinde daha önce bu şekilde bir çalışmanın yapılmamış olması araştırmanın temel katkısıdır.

Bu çerçevede, bu araştırmanın sorunsalı, Türkiye'deki sınır kapılarında görev yapan muayene, muhafaza, gümrük memuru ve yönetici personelinin tükenmişlik düzeyini ölçmek ve tükenmişlik, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkilerini analiz etmektir. Ayrıca doğu

¹ Yrd. Doç. Dr. Kafkas Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, seyildiz@kafkas.edu.tr

² Kafkas Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Öğrencisi, syalavac@hotmail.com

³ Dr. Kara Harp Okulu, Sistem Yönetim Bilimleri Bölümü, cmeydan@kho.edu.tr

ve batı illerindeki sınır kapıları çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, işten ayrılma niyetleri ve örgüte bağlılık düzeylerinin karşılaştırılması araştırmanın diğer amacıdır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Tükenmişlik: Tükenmişlik her türlü iş alanında çalışan insanlarda görülen ancak insanlarla sürekli ilişki halinde olan meslek çalışanlarında (polislik, doktorluk, öğretmenlik, hâkimlik gibi) daha sık rastlanılan ve son zamanlarda üzerinde birçok araştırma yapılmış ve insanlar tarafından çok fazla bilinmeyen ancak çok önemli bir sorundur. Tükenmişlik “İş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” şeklinde tanımlanmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3).

Tükenmişlik ile ilgili bitkinlik ve duyarsızlaşma gibi boyutlar kullanılabildiği gibi, kişisel, iş ve müşteriye ilgili tükenmişlik boyutları da ele alınabilmektedir (Bakağlı ve diğerleri, 2009: 79). Bununla birlikte yazında Maslach ve Jackson (1981)’un tükenmişlik kavramını duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıya (personel accomplishment) ilişkin duyguları kategorize eden üç ayrı boyutu genel olarak kabul görmüştür.

Duygusal tükenme, bir bireyin diğerlerine yardım ederken, duygusal ve psikolojik taleplerin aşırılığı nedeniyle beliren bitkinlik durumunu, *duyarsızlaşma*, insanlara nesnelmiş gibi davranmayı, *düşük kişisel başarı hissi* ise çabaların olumlu sonuç üretmede sürekli başarısız kaldığı durumları ifade etmektedir (Bakoğlu ve diğerleri, 2008: 466).

Tükenmişlik sendromu bir hastalık gibi ele alındığında, her hastalıkta olduğu gibi kendi kendine ortaya çıkan bir durum olmadığı görülmektedir. Başka bir deyişle tükenmişliği etkileyen ve tetikleyen, oluşumuna zemin hazırlayan çevresel (müşteri ilişkisi, aile ve arkadaş çevresi ile olan ilişkiler gibi), örgütsel (iş yükü, bürokrasi, dönüt ve iş baskısı gibi) ve kişisel (beklentiler, motivasyon, hırs, stres, işkolik olma, medeni durum, empati ve yaş gibi) faktörler söz konusudur (Maslach ve Jackson, 1984: 190).

Bağlılık: Bağlılık birey ve örgüt arasındaki sosyal uyumluluğun göstergesidir. Bir başka deyişle bağlılık, en yalın hali ile belli bir varlığa karşı geliştirilen duygusal bir yönelme ya da sosyal bir birimle (işletme, işletmenin alt sistemleri, çevre, aile, meslek, sendika gibi) özdeşleşme olarak tanımlanabilmektedir (Meyer ve Allen, 1984: 373; Mowday, 1979; Porter ve diğerleri, 1974). Bağlılık içten gelen bir görev duygusudur ve kişisel inançlar, yargılar ve içsel kararların bileşiminden oluşan bir şebekeye dayalıdır (Demirel, 2008).

Bağlılık türleri farklılık gösterebilmektedir. Örneğin, kariyer bağlılığı, bireyin mesleki kariyerine karşı olan tutumu ve hedefleridir (Güney, 2004: 136). Mesleki bağlılık, kişinin mesleğine yönelik bireysel sadakatidir. İşe bağlılık; kişinin işiyle psikolojik olarak özdeşleşmesi, personelin çalışmakta olduğu işine yönelik olarak edindiği duygusal bir bağ ve inançtır. Başka bir deyişle, kişinin gözünde işin değeri ve önemi hakkındaki değerlerin içselleştirilmesi ve bireyin kimliğini işe bağlı kılan, işe yönelik tutum ve eğilimlerdir (İnce ve Gül, 2005: 18). İş ahlakına bağlılık, bireyin işin kendisine verdiği değer ölçüsünü yansıtmaktır (Arbak ve Kesken; 2005: 57). Bireyin bir örgüte karşı etkin yönelimini, örgütten ayrılmasıyla ilgili maliyetlere yaklaşımını ve örgütte kalma konusunda hissettiği ahlaki zorunluluğu yansıttığı görülmektedir. Bağlılık türlerini bu şekilde çeşitlendirebilmekle birlikte genel kabul görmüş bir ayırım Allen ve Meyer (1990) tarafından yapılmıştır. Allen ve Meyer (1990)’e göre örgüte bağlılık, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olarak üçe ayrılmaktadır.

Duygusal bağlılık; bireyin bir gruba duygusal bağlılığıdır. Bireyin kişisel kimliğini örgüte bağlayan, örgüte yönelik tutum veya yönelimdir. Örgütün ve bireyin amaçlarının giderek bütünleşmesi ve uyumlaşması sürecidir. Bireyin belirli bir örgüt içinde kendini tanımlama ve bu örgüte katılım gücüdür. *Devam bağlılığı*; Örgütte sürekli devam etmeye ilişkin avantaj ve örgütten ayrılmaya ilişkin dezavantajların bileşimidir. Bireyin harici çıkarları belirli bir faaliyete bağlayarak bağlılık sağlamasıdır. Birey-örgüt etkileşiminin zaman içerisindeki yatırımlarının bir sonucu olarak ortaya çıkan yapısal bir olgudur. *Normatif bağlılık*; Örgüte bağlılık konusuna uygun biçimsel ve zorunlu beklentileri aşan, kabul görmüş sosyal davranışlardır. Örgütsel amaçlar ve çıkarlarla buluşmak üzere kabul edilen baskıların bütünüdür. Çalışanlar, örgüt zaman içerisinde ne tip bir statü veya tatmin sağlarsa sağlasın, ahlaki olarak örgütte kalmanın doğru olduğunu düşünür (Meyer ve Allen, 1997).

İşten ayrılma niyeti: İşten ayrılma niyeti (İAN) ile ilgili yapılan birçok tanım bulunmakla birlikte en fazla kabul görmüş tanımlar şunlardır: İşten ayrılma niyeti bir kişinin örgütü bırakma eğilimidir (Ökten, 2008:35). İşten ayrılma niyeti işten ayrılma davranışının en önemli habercisidir (Tett ve Meyer, 1993:259). İşten ayrılma niyeti çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylemdir (Rusbelt ve diğerleri, 1988:599).

Çalışanların işlerinden ayrılmalarının en büyük etkenleri iş tatmini ve örgüte olan bağlılığın yitirilmesidir (Çekmecelioglu, 2006). Kişiler şayet örgüt değerlerine bağlı ise ve bu değerlerin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak istiyorlar ise örgütten ayrılmayı düşünmezler yüksek duygusal bağlılığa sahip olanlar, yüksek zorunlu bağlılığa sahip olanlar ve yüksek normatif bağlılığa sahip olanlar örgütte kalırlar (Gaertner, 1999:479). İşten ayrılmaya karar vermiş bir çalışanın bu isteğini davranışlarına yansıtması neticesinde çalıştığı arkadaşları ve çevresinde bu durumdan zarar görecektir ve çalıştığı örgüt iş kaybına uğrayacaktır (Lu vd, 2002: 215). İşten ayrılma niyeti başlıca üç grupta incelenmektedir. Bunlar genel ekonomik etkenler, işletme içi etkenler ve kişisel yaşam şartlarına bağlı etkenlerdir (Kaynak, 1990:37). Tükenmişlik, işe devam etmeme, işi bırakma niyeti ve işten ayrılma gibi işten uzaklaşmanın değişik türleri ile bağlantılı ve bunlar üzerinde etkili bir faktör olarak görülmekte, işine devam eden kişilerde ise tükenmişlik, işte verimlilik ve etkililiğin azalmasına neden olabilmektedir (Çalgan vd, 2009: 67).

3. YÖNTEM

Araştırma neden sonuç ilişkisine dayalı ve ampirik şekilde tasarlanmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi ankettir. Araştırmanın evrenini Türkiye'deki Gümrük kapılarında çalışan personel oluşturmaktadır ve örnekleme yöntemi kolayda örneklemedir. Araştırmada hiyerarşik regresyon analizi ile aracı / düzenleyici etki test edilmiştir. Aracı (Mediator) model için Baron ve Kenny (1986) tarafından, Biçimleyici (Moderator) model için ise Aiken ve West (1991) tarafından önerilen yöntemler kullanılmıştır ve veriler SPSS 16.0. programı ile analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan analizler t testi, korelasyon ve hiyerarşik regresyon analizidir. Araştırmada Tükenmişlik olgusu Maslach ve Jackson (1981)'in 22 sorudan oluşan ve Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Azalma boyutları ile; Örgüte Bağlılık ise Meyer, Allen ve Smith (1993)'in 16 sorudan oluşan ve Duygusal Bağlılık, Devam Bağlılığı ve Normatif Bağlılık boyutları ile; İşten Ayrılma Niyeti İse Blau ve Boal (1989)'nın 4 sorudan oluşan tek boyutu ile 5'li Likert ölçeğiyle ölçülmüştür.

4. BULGULAR

Ankete katılan 217 kişiden elde edilen veriler incelenmiş, bazı anketlerin eksik doldurulduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bazı anketler de örgütsel değişkenlerin ortalamaları alındıktan sonra yapılan uç değer analizi dolayısıyla çıkarılmış ve 190 gözlem üzerinden analizler yapılmıştır. Ayrıca tükenmişlik puanları hesaplanırken kişisel başarı hissi soruları ters kodlanarak, düşük

kişisel başarı şeklinde isimlendirilmiştir. Örgüte bağlılık değişkeni de tek boyut olarak analizlere sokulmuştur. Araştırmanın geçerliliği için öncelikle Yüz geçerliliği (face validity) yapılmış, uzman görüşü alınmıştır. Ayrıca 50 kişilik bir pilot çalışma neticesinde bazı sorular çıkartılmış, bazı sorular değiştirilmiştir. Daha sonra Yapı geçerliliği (construct validity) için her bir değişken için faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi neticesinde ortaya çıkan boyutlar için güvenilirlik analizleri (Cronbach's Alphas) yapılmıştır. Tükenmişlik 3 faktöre yüklenmiş ve açıklanan toplam varyans 54,464'tür. Örgüte bağlılık 3 faktöre yüklenmiş ve açıklanan toplam varyans 59, 894'tür. İAN ise tek faktörde toplanmış ve açıklanan toplam varyans 58,901'dir. İç tutarlılık katsayıları ise Tükenmişlik için 0,78, Örgüte Bağlılık için 0,64 ve İAN için 0,75'dir.

4.1. Korelasyon Analizleri

Korelasyon analizi için Tablo 1 incelendiğinde Tükenmişlik ile Örgüte Bağlılık arasında negatif yönlü orta düzeyde bir ilişki ($r = -0,458$, $p < 0,01$) varken Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki ($r = 0,573$, $p < 0,01$) vardır. Ayrıca Örgüte Bağlılık ile İşten Ayrılma Niyeti arasında negatif yönde düşük düzeyde bir ilişki ($r = -0,397$, $p < 0,01$) vardır.

Tablo 1: Değişkenler Arası Korelasyonlar

Değişkenler	X ^b	Tükenmişlik	Örgüte Bağlılık	İşten Ayrılma Niyeti
Tükenmişlik	3,12	(0,78) ^a		
Örgüte Bağlılık	2,95	-0,458**	(0,64) ^a	
İAN	3,66	0,573**	-0,397**	(0,75) ^a

** $p < 0,01$; a. Cronbach's Alpha; b. Ortalama skorları

Alt boyutlar arasındaki korelasyonlar incelendiğinde (Tablo 2), düşük kişisel başarı (DKB) ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde orta düzeyde ($r=0,374$, $p < 0,01$), duyarsızlaşma arasında pozitif yönde düşük düzeyde ($r=0,153$, $p < 0,05$), devam bağlılığı arasında pozitif yönde düşük düzeyde ($r=0,263$, $p < 0,01$) ve İAN ile pozitif yönde düşük düzeyde ($r=0,291$, $p < 0,01$) ilişki vardır. Ayrıca düşük kişisel başarı ile normatif bağlılık arasında negatif yönde düşük düzeyde ($r=-0,277$, $p < 0,01$), duygusal bağlılık arasında negatif yönde orta düzeyde ($r=-0,494$, $p < 0,01$) ilişki olduğu gözlenmiştir. Tükenmişlik alt boyutları, normatif ve duygusal bağlılık ile negatif yönde ilişkili iken, devam bağlılığı ve İAN ile pozitif yönde ilişkilidir. Bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığı İAN ile pozitif yönde ilişkili iken normatif ve duygusal bağlılık İAN ile negatif yönde ilişkilidir.

Tablo 2: Alt Boyutlar Arasındaki Korelasyonlar

ALT BOYUTLAR	TUK-DKB	TUK-DT	TUK-D	BG-DE	BG-NO	BG-DU	IAN-T
TUK_DKB	1	,374**	,153*	,263**	-,277**	-,494**	,291**
TUK_DT	,374**	1	,575**	,432**	-,486**	-,633**	,598**
TUK_D	,153*	,575**	1	,250**	-,330**	-,377**	,352**
BG_DE	,263**	,432**	,250**	1	-,222**	-,398**	,385**
BG_NO	-,277**	-,486**	-,330**	-,222**	1	,430**	-,460**
BG_DU	-,494**	-,633**	-,377**	-,398**	,430**	1	-,566**
IAN	,291**	,598**	,352**	,385**	-,460**	-,566**	1

** . Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyindedir * . Korelasyon 0.05 anlamlılık düzeyindedir. TUK_DKB: Düşük kişisel başarı, TUK_DT: Duygusal tükenme, TUK_D: Duyarsızlaşma, BG_DE: Devam bağlılığı, BG_NO: Normatif bağlılık, BG_DU: Duygusal bağlılık.

4.2. Regresyon Analizleri

Değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkilerini analiz etmek için regresyon analizlerine başvurulmuştur. Düzenleyici/şekillendirici/biçimleyici ve Aracı etkiyi analiz etmek için hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır.

Düzenleyici etki (Moderating) için Aiken ve West (1991)'in yöntemi izlenmiştir. Bu yöntem yordayıcı (tükenmişlik) ve şekillendirici (bağlılık) değişkenlere ait puanların merkezileşmesini (değişkenlere ait değerlerin o değişkenin ortalamasından çıkarılması) ve bunların çarpımı ile yeni bir değişkenin oluşturulmasını gerektirir. İlk aşamada merkezileşmiş yordayıcı ve şekillendirici değişkenler, ikinci aşamada ise oluşturulan çarpım değişkeni modele dahil edilmiştir. Modelin ve bu çarpım değişkenine ait değerlerin anlamlı olması şekillendirici etkiyi ifade etmektedir.

Tablo 3: Biçimleyici / Düzenleyici Etki Analizi

Adım	B	Beta	T	P	Delta R kare	Delta F
Sabit	15.654		43.285	.000	.066	13.433*
Çalışma Süresi	-.025	-.256	-3.665	.000		
1 Tükenmişlik	.369	.464	6.352	.000	.263	37.003*
Bağlılık	-.240	-.231	-3.574	.000		
2 BGxTUK^a	-.181	-.051	-4.71	.638	.001	.222

* p<0,001; a: Bağlılık X Tükenmişlik çarpım değişkeni, (Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti)

Tablo 3'deki 2. aşamada gözüktüğü gibi, BGxTUK etkileşiminin İAN üzerinde anlamlı etkisi olmadığı ($0,638 > 0,05$) gözlenmiştir. Başka bir ifadeyle tükenmişliğin İAN üzerindeki etkisinde bağıllığın biçimleyici etkisinin olmadığı söylenebilir.

Aracı etki (mediating) için Baron ve Kenny (1986)'nin yöntemi izlenmiştir. Kontrol değişkenlerinin İAN ve Bağlılık üzerindeki etkisi kontrol edildikten sonra birinci aşamada bağımsız değişken olan Tükenmişliğin, bağımlı değişken İAN üzerindeki anlamlı etkisi, ikinci aşamada tükenmişliğin aracı değişken Bağlılık üzerindeki anlamlı etkisi test edilmiştir.

Tablo 4: Basit Regresyon Analizi

Adım	İAN (bağımlı değişken)			Bağıllık (aracı değişken)		
	B	ΔR2	ΔF	B	ΔR2	ΔF
Çlş.Sür.	-0,265*	.066	13.433*	0,250*	0,06	12,125*
1-2 Tükenmişlik	0,481*	.218	57.658*	-0,370*	0,09	19,720*

* p<0,001

Üçüncü koşul olan Aracılık etkisi aşağıdaki Tablo 5'de görülmektedir. Bağımsız değişken olan Tükenmişlik ile aracı değişken olan Örgüte bağıllık regresyon eşitliğine dahil edilmiştir. Tükenmişliğin İAN üzerindeki ilk aşamadaki anlamlı etkisi 0,481 iken (Tablo 4) üçüncü aşamada modele aracı değişken olan Bağlılık ilave edildiğinde, Tükenmişliğin İAN üzerindeki anlamlı etkisi 0,454'e düşmüştür. Dolayısıyla bu ilişkide Örgüte Bağlılık kısmı aracı rolündedir. Bu durumda Aracı değişken olan Bağlılık bağımlı değişkeni anlamlı olarak etkilemektedir. Eğer Tükenmişliğin İAN üzerindeki etkisi ortadan kalksaydı, Örgüte bağıllığın tam aracılığından söz edilecekti.

Tablo 5: Aracı Etki Analizi

Adım	İAN (bağımlı değişken)		
	B	ΔR2	ΔF
Çlş.Sür.	-.256*	,66	13,443*
3 Tükenmişlik	.454*	,263	37,003*
Bağıllık (aracı)	-.145*		

* p<0,001

Bunun yanı sıra aracılık etkisini test etmek için *Sobel Testi* de yapılmalıdır (Sobel, 1982). Test sonuçları anlamlı ($z=-3,41$, $p<,001$) olduğundan, Tükenmişliğin İAN üzerindeki etkisi, Örgütsel Bağlılık aracı değişken olduğunda azalmaktadır. Bu durum Örgütsel Bağlılığın aracılık etkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir.

Ayrıca Tükenmişlik alt boyutlarının İAN üzerindeki etkisinde bağıllığın aracı rolü de incelenmiştir. Aşağıdaki Tablo 6'de yalnızca duygusal tükenmenin hem aracı değişken hem de bağımlı değişken üzerinde anlamlı etkisi olduğu görülmektedir. Birinci koşulda Bağımsız değişken olan Duygusal Tükenmişlik, bağımlı değişken olan İAN'ni pozitif yönde anlamlı olarak ($0,561$, $p<,001$) etkilemektedir. İkinci koşulda bağımsız değişken olan Duygusal Tükenmişlik, aracı değişken olan Örgüte Bağlılığı negatif yönde anlamlı şekilde ($-0,313$, $p<,001$) etkilemektedir. Duyarsızlaşma ve Düşük kişisel başarının anlamlı etkisi yoktur.

Tablo 6: Alt Boyutlar Çoklu Regresyon Analizi

Adım	İAN (bağımlı değişken)			Bağlılık (aracı değişken)		
	B	ΔR2	ΔF	B	ΔR2	ΔF
Çlş.Sür.	-.265*	.066	13.433*	0,250*	0,06	12,125*
1-2 TUK_DT	,561*	,318	32,325*	-,313*	,172	16,523*
TUK_D	,001			-,059		
TUK_DKB	,011			-,128		

* p<0,001

Üçüncü koşul olan Aracılık etkisi aşağıdaki Tablo 7’de görülmektedir.

Tablo 7: Alt Boyutlar Aracı Etki Analizi

Adım	İAN		
	B	ΔR2	ΔF
Çlş.Sür.	-.265*	.066	13.433*
TUK_DT	,517*	,334	25,997*
TUK_D	-,007		
TUK_DKB	-,007		
3 Bağlılık	-,134*		

Görüleceği üzere duygusal tükenmenin İAN üzerindeki etkisinde Bağlılık kısmi aracılık etkisine sahiptir. Zira, Tablo 6’da görüldüğü gibi duygusal tükenmişliğin İAN üzerindeki 0,561 olan etkisi, Tablo 7’de Bağlılık değişkeni modele eklenince 0,517’ye düşmüştür.

Bunun yanı sıra aracılık etkisini test etmek için Sobel Testi yapılmıştır (Sobel, 1982). Test sonuçları anlamlı ($z=-3,01$, $p<,001$) olarak hesaplanmıştır. Buna göre Duygusal Tükenmişliğin İAN üzerindeki etkisi, Örgütsel Bağlılık aracı değişken olduğunda azalmaktadır. Bu durum Örgütsel Bağlılığın kısmi aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir.

4.3. Farklılık Analizleri

Demografik özelliklere göre farklılık testleri de yapılmıştır. *Medeni duruma ve cinsiyete* göre Gümrük çalışanlarının Tükenmişlik, İAN ve Bağlılık düzeyleri farklılaşmamaktadır. Batı ve Doğu sınır kapılarında çalışan gümrük personelinin Tükenmişlik, Bağlılık ve İAN arasında farklılık olup olmadığını analiz etmek üzere t testi yapılmıştır.

Tablo 8: Sınır Kapısına Göre Farklılık Testleri

	T	Sd	P	Ortalama farklı	Fark Standart Hatası
TUK_T	-2.137	191	.001	-.338	1.636
BG_T	-.183	191	.855	-.012	1.115
IAN_T	-1.902	191	.059	-.235	.496

Tablo 8’de gösterildiği gibi yalnızca tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p < 0,05$). Batıda görev yapanların tükenmişlik puanları daha düşük olarak hesaplandığından dolayı ortalama farkı negatiftir. Dolayısıyla Doğu sınır kapılarında çalışan Gümrük personelinin tükenmişlik düzeyi Batı sınır kapısında görev yapanlara göre daha fazladır. Anlamlı farklılık olmasa da Doğu sınır kapısında çalışan personelin İAN de, Batı sınır kapısında çalışanlara göre daha yüksektir.

Tablo 9’da gösterildiği gibi Eğitime göre Gümrük Çalışanlarının İAN ve Bağlılık düzeyleri farklılık göstermekte iken Tükenmişlik düzeyleri farklılık göstermemektedir. Kruskal Wallis testi de benzer sonuçlar verdiği için sadece ANOVA testi raporlanmıştır. Varyansların homojen olduğu gözlemlendiği için farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını tespit için Scheffe testi yapılmıştır. Buna göre lisansüstü mezunu olanlar (16,86) lisans mezunu olanlara (14,49) göre anlamlı olarak daha fazla işten ayrılmayı istemektedir. Ayrıca lisansüstü mezunları lise ve lisans mezunlarına göre daha az düzeyde örgüte bağlılık göstermektedir.

Tablo 9: Eğitime Göre Farklılık Testleri

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişken (Eğitim)	N	A.O	S.S	F Değeri	p değeri
TÜKENMİŞLİK	Lise	9	46,77	10,09	2,342	,099
	Lisans	167	54,99	14,89		
	Lisansüstü	14	60,21	11,98		
İAN	Lise	9	13,56	4,035	3,546	,031
	Lisans	167	14,49*	3,422		
	Lisansüstü*	14	16,86	2,983		
ÖRGÜTE BAĞLILIK	Lise	9	49,22*	7,678	12,120	,000
	Lisans	167	47,93*	7,474		
	Lisansüstü*	14	38,00	5,335		

* Ortalama farklılığı 0,05 anlamlılık düzeyindedir.

Aşağıdaki Tablo 10’da gösterildiği gibi Yaşa göre Gümrük Çalışanlarının Tükenmişlik ve Bağlılık düzeyleri farklılık göstermemektedir. Levene testi sonucunda varyansların homojen olduğu gözlemlendiği için farklılıkların hangi gruplardan

kaynaklandığını tespit için Scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 40 ve üzeri yaştaki gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri (50,80), 30-39 yaş aralığındakilere göre (58,74) daha az iken örgüte bağlılıkları daha fazladır.

Tablo 10: Yaşa Göre Farklılık Testleri

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişken (Yaş)	N	A.O	S.S	F Değeri	p değeri
TÜKENMİŞLİK	29 ve altı	70	54,34	15,23	4,587	,011
	30-39*	69	58,74	14,72		
	40 ve üzeri	51	50,80*	12,52		
İAN	29 ve altı	70	14,97	3,148	3,168	,054
	30-39	69	15,03	3,548		
	40 ve üzeri	51	13,59	3,629		
ÖRGÜTE BAĞLILIK	29 ve altı	70	47,26	6,809	6,205	,002
	30-39*	69	45,17	7,922		
	40 ve üzeri	51	50,10*	8,058		

* Ortalama farklılığı 0,05 anlamlılık düzeyindedir.

Tablo 11’de gösterildiği gibi Kıdeme göre Gümrük Çalışanlarının Tükenmişlik, İAN ve Bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Varyansların homojen olduğu gözlemlendiği için farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını tespit için Scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 10 yıl ve üzeri kıdeme sahipler diğerlerine göre daha az tükenmiştir, daha az İAN vardır ve daha fazla örgüte bağlılık göstermektedir.

Tablo 12’de gösterildiği gibi Unvana göre Gümrük Çalışanlarının Tükenmişlik, İAN ve Bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Varyansların homojen olduğu gözlemlendiği için farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını tespit için Scheffe testi yapılmıştır. Buna göre Amirler; Muayene ve Muhafaza memuruna göre daha az tükenmekte iken Gümrük memurları Muayene memurlarına göre daha az tükenmektedir. Ayrıca Amirler diğer memurlara göre hem daha az İAN göstermekte hem de daha fazla örgüte bağlılık sergilemektedir.

Tablo 11: Kıdeme Göre Farklılık Testleri

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişken (Kıdem)	N	A.O	S.S	F Değeri	p değeri
TÜKENMİŞLİK	5 yıl ve altı	93	56,88*	15,57	5,187	,006
	6-10 yıl	33	58,61*	12,97		
	10 yıl üzeri*	64	50,38	13,01		
İAN	5 yıl ve altı	93	15,16*	3,304	7,159	,001
	6-10 yıl	33	15,58*	3,464		
	10 yıl üzeri*	64	13,34	3,386		
ÖRGÜTE BAĞLILIK	5 yıl ve altı	93	46,17*	7,138	12,099	,000
	6-10 yıl	33	43,64*	7,590		
	10 yıl üzeri*	64	50,72	7,543		

* Ortalama farklılığı 0,05 anlamlılık düzeyindedir.

Tablo 12: Unvana Göre Farklılık Testleri

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişken (Kıdem)	N	A.O	S.S	F Değeri	p değeri
TÜKENMİŞLİK	Muayene	35	61,00*	15,24	7,955	,000
	Muhafaza	59	58,53*	13,76		
	Gümrük*	78	51,99	13,46		
	Amir*	18	44,72	13,37		
İAN	Muayene	35	14,60*	3,751	8,158	,000
	Muhafaza	59	15,86*	2,974		
	Gümrük	78	14,40*	3,378		
	Amir*	18	11,56	2,854		
ÖRGÜTE BAĞLILIK	Muayene	35	47,71*	8,187	5,118	,002
	Muhafaza	59	45,37*	7,282		
	Gümrük	78	47,10*	7,832		
	Amir*	18	53,28	5,289		

* Ortalama farklılığı 0,05 anlamlılık düzeyindedir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırmada, Gümrük personelinin çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen tükenmişlik probleminin nedenlerinin ve sonuçlarının incelenmesi amaçlanmış, yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular, literatürdeki benzer bazı çalışmalarla desteklenmiştir.

Gümrük personelinin tükenmişlik eğiliminin artması işten ayrılma niyetini arttırmaktadır. Benzer şekilde Weisberg (1994:12) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Yine Onay ve Kılıcı (2011)'in turizm çalışanları üzerindeki araştırmasında da duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif etkilediği bulunmuştur. Gümrük çalışanlarında tükenmişlik eğiliminin artması örgüte bağlılığı azaltmaktadır. Benzer şekilde Singh ve diğerleri (1994) tarafından müşteri temsilcileri üzerinde yapılan çalışmada tükenmişliğin örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yine Güneş ve diğerleri (2009)'nin bir devlet üniversitesinde yaptığı çalışmada tükenmişlik düzeyi ile örgüte bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Gümrük personelinin tükenmişlik eğiliminin işten ayrılma davranışına etkisinde örgüte bağlılık kısmı aracıdır. Benzer şekilde Sağlam ve arkadaşları (2010)'nın yatırım uzmanları üzerindeki çalışmasında işe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde tam aracı olduğu gözlenmiştir.

Yapılan analizler sonucunda *cinsiyete* göre Gümrük Çalışanlarının Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti ve Bağlılık düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Ergin (1992) tarafından yapılan, doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlaması isimli çalışmada ise, kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla sahip oldukları tükenmişlik düzeyinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine Güneş ve arkadaşlarının (2009) bir devlet üniversitesindeki kadın idari personelin tükenmişlik düzeyinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma bulgularının, sözü edilen bulgular ile farklılık göstermesinin nedeni farklı örneklem gruplarıyla çalışılmış olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Medeni duruma göre Gümrük Çalışanlarının Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti ve Bağlılık düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Benzer şekilde Otacıoğlu (2008) tarafından müzik öğretmenlerine yapılan araştırmada medeni duruma göre tükenmişlik düzeyinin farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Fakat Ergin (1992) tarafından yapılan çalışmada ise medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyi farklılık göstermiş ve bekarların daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. *Eğitime* göre Gümrük Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri ve Bağlılık düzeyleri farklılık göstermekte iken Tükenmişlik düzeyleri farklılık göstermemektedir. Buna göre lisansüstü mezunu olanlar lisans mezunu olanlara göre daha fazla işten ayrılmayı istemektedir. Ayrıca lisansüstü mezunları lise ve lisans mezunlarına göre daha az düzeyde örgüte bağlılık göstermektedir. Bu sonuca göre gümrük personelinin eğitim durumu arttıkça işinde hissettiği doyumun azaldığı ve işinin beklentilerini karşılamadığı yorumu yapılabilir.

Yaşa göre Gümrük Çalışanlarının Tükenmişlik ve Bağlılık düzeyleri farklılık göstermekte iken İşten Ayrılma Niyetleri farklılık göstermemektedir. Yapılan araştırma sonucuna göre, 40 ve üzeri yaştaki gümrük çalışanlarının 30-39 yaş aralığındakilere göre Tükenmişlik düzeyleri daha azdır ve Örgüte bağlılıkları daha fazladır. Bu sonuçlar doğrultusunda, tükenmişliğin gençlerde yaşlılara oranla daha fazla görünmesinin sebebini, gençlerin işle ilgili sorunlarla başa çıkmak için bazı özellikleri henüz kazanmamış olmaları ya da mesleğe bağlanmanın henüz olgunlaşmaması ile açıklanabilir. *Kıdeme* göre Gümrük Çalışanlarının Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyetleri ve Bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Buna göre 10 yıl ve üzeri kıdeme sahipler diğerlerine göre daha az tükenmiştir, daha az İşten Ayrılma Niyeti vardır ve daha fazla örgüte bağlılık göstermektedir. Gümrük çalışanlarının, yaş artışı ile

birlikte kendilerini daha başarılı gördükleri ve yaş ile birlikte mesleki deneyim ve olgunluğun da artacağı düşünülebilir, bu nedenle durumun beklenen bir sonuç olarak karşılanabildiği söylenebilir. *Unvana* göre Gümrük Çalışanlarının Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti ve Bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Amirler; Muayene ve Muhafaza memuruna göre daha az tükenmekte iken Gümrük memurları; Muayene memurlarına göre daha az tükenmektedir. Ayrıca Amirler diğer memurlara göre hem daha az İşten Ayrılma Niyeti göstermekte hem de daha fazla örgüte bağlılık sergilemektedir. Bu bulgu tartışıldığında, Gümrük kapılarındaki hiyerarşik konumlanmada, ast-üst ilişkisine bakıldığında kıdemi yüksek olan gümrük çalışanlarının karşılaştıkları problemlere daha hızlı yanıt bulabildiği, kıdemi düşük olan memurların karşılaştıkları problemleri belirli prosedürleri izleyerek üstlerine ulaştırmaları gerekliliği gibi nedenlerden ötürü kıdemi düşük olan gümrük personeli daha yüksek tükenmişlik düzeyine, daha yüksek işten ayrılma niyetine ve daha düşük bağlılık düzeyine sahip olabilir.

6. ÖNERİLER

Doğu sınır kapılarında çalışan personelin tükenmişlikleri Batı sınır kapılarında çalışanlara göre daha fazla bulunmuştur. Buna göre özellikle doğu gümrük kapılarında görevli personele yönelik iyileştirici hizmet içi eğitimler verilmesi, personelin tükenmişlik düzeyini düşürmek amacıyla kurum içi rehberlik hizmetlerine önem verilmesi, özellikle iletişim becerilerinin geliştirilmesine, meslek etiğinde dikkat edilmesi gereken konulara önem verilmesine yönelik seminerler düzenlenmesi ve kurum içi sosyal faaliyetlerin çeşitlendirilmesi önerilebilir. Ayrıca, gümrük personelinin kişiye özgü işlem yapmaması, bireylere daha duyarlı davranması ve bireylerle daha sağlıklı iletişim kurmaları gerekmektedir. Bu şekilde personelin tükenmişlik düzeylerinde ve işten ayrılma niyetlerinde azalma görülmesinin yanı sıra örgüte bağlılık durumları artış gösterebilir. Özellikle Doğu sınır kapılarında görevli personelin hizmet içi eğitim başlığı altında verilebilecek stresle başa çıkma yollarına dair bilgilendirme çalışmaları, doğu sınır kapılarında görevli personelin tükenmişlik düzeylerinde düşüş yaşanmasını sağlayabilir. Özellikle doğu sınır kapısında görevli personelin İşten Ayrılma Niyetinin yüksek çıkmasının nedenleri şunlar olabilir. Doğu sınır kapısında çok fazla sayıda araç giriş çıkışı olması fakat buna rağmen görevli personel sayısının az olması, iş yükünün batı sınır kapılarında görevli personele oranla daha fazla olması ve işyeri güvenliğinin batı sınır kapılarına oranla daha düşük olması. Bu nedenle doğu sınır kapısında görevli personelin görev yaptıkları ortam ve çalışma koşulları iyileştirilmeli, ihtiyaç durumunda devlet tarafından gerekli destek sağlanmalıdır.

Doğu ve batı gümrük kapılarında görevli personelin İşten Ayrılma Niyetlerinde ve Tükenmişlik düzeyinde azalma ve bağlılık düzeyinde artış sağlamak amacıyla, personele dönemsel teşvikler verilebilir. Özellikle doğu sınır kapılarında personel sayılarının arttırılması, iş yükünün azaltılması ve güvenlik tedbirlerinin arttırılması daha verimli çalışma ortamlarına ulaşılmasını sağlayabilir. Tüm gümrük kapılarında görevli personel için önemli bir yere sahip Gümrük ve Ticaret Bakanlığı konuyla ilgili olarak, belirli zamanlarda gümrük amirleri ile toplantılar düzenleyerek, personelin iş ve yaşam kalitesini yükseltecek konular üzerinde beyin fırtınası yapabilir. Belirtilen önerilerin maddi ve manevi yetersizlikler nedeniyle yapılamaması durumundaysa çözüm olarak gümrük kapılarının *özelleştirilmesi* önerilebilir. Araştırma sonucunda devlete ve çalışanlara özet olarak şu öneriler getirilebilir.

Devlete öneriler:

- Özellikle doğu kapılarında çalışan personele ekstra ücret ödemesi yapılmalı, bu sayede personelin işten ayrılma niyetlerinde azalma görülecektir. Bu kapılarda çalışan personel sayıları arttırılmalı, böylelikle iş yükü azaltılacak olup, personelin işten ayrılma niyetlerinde azalma görülecektir.

- Doğu kapılarındaki güvenlik tedbirlerinin kat ve kat artırılması gerekmektedir.
- Doğu bölgesinde yer alan bütün sınır kapılarının özelleştirilmesi, personelin daha rahat ve güvenli bir çalışma ortamı yakalamasını sağlayacaktır.
- Personelin ulaşımı için servis imkânları sağlanmalıdır.
- Yer değiştirme ve atama yönetmelikleri sürekli değişmekte olup, günümüze uygun süreklilik sağlayacak yer değiştirme ve atama yönetmeliklerinin kişiye göre çıkarılmaması gerekmektedir.
- Doğu kapılarında sosyal imkânlar ve personelin yaşam kalite standardı artırılması yoluyla personelin verimliliği üst düzeye çıkarılmalıdır.
- Atamalar ve tayinler siyasi değil personelin eğitim, kültür ve mevzuat bilgisine göre yapılmalı ve görevde yükselme sınavına daha çok personelin katılması sağlanmalıdır.

Çalışanlara öneriler:

- Kişiye göre iş ve işlemler yürütülmemelidir. İşlemler için gelen vatandaşları eşit görerek işlemlerinin yürütülmesi sağlanmalıdır.
- Personelin mevzuat ve yönetmelikleri sürekli takip ederek bilgilerini güncel tutması gerekmektedir.
- Mesleğinin olmazsa olmaz etik değerlerine sahip çıkmalı ve hakkaniyet duygusunu her zaman bulundurmalıdır.
- Sınır kapıları ülkemizin vizyonu olduğundan, kılık ve kıyafetine her zaman dikkat etmelidir.
- Görevli personel iş takibi için gelen vatandaşlarla gereksiz polemiklerden kaçınmalı, her zaman sorunlara akılcı yaklaşmalı ve tartışmalardan uzak durmalıdır.

Kaynaklar

- AIKEN, L ve WEST, S. (1991), Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions, Thousand Oaks, CA.
- ALLEN, N.J. ve MEYER, J.P., (1990), "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational & Organizational Psychology, Vol. 63, No.1, s. 18-38.
- ARBAK, Y. ve KESKEN J. (2005), Örgütsel Bağlılık, Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Gelişim İçin Davranışsal Bir Yaklaşım, İzmir, s. 56-57, 78-80
- BAKOĞLU, R. YILDIZ, S. TAŞTAN BOZ, İ. YİĞİT, İ.;(2008), Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeyi: Marmara Üniversitesi Örneği, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi Cilt XXV, s.465-497.
- BAKOĞLU, R., YİĞİT, İ., YILDIZ, S. Ve TAŞTAN, İ; (2008), "Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Türkçede Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması". 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 16-18 Mayıs, Antalya, s. 460-468.
- BARON, R. ve KENNY, D.:(1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations", Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), s. 1173-1182.
- BLAU, G. J.; (1988), "The Measurement And Prediction Of Career Commitment", Journal of Occupational Psychology, New York, s.277-288
- BLAU, G. ve BOAL, K; (1989), "Using Job Involvement Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover", Journal of Management, Vol:XV, No:1, s. 115-127.
- ÇALGAN, Z., YEĞENOĞLU, S. ve ASLAN, D. (2009), Eczacılar da Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik, Hacettepe Üni, Eczacılık Fak. Dergisi, 29 (1), s.61-74.

- ÇEKMECELİOĞLU, H. (2006), İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, *İş, Güç Dergisi*, 8(2), s.153-168.
- DEMİREL, Ö. (2008), Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi SBE Yüksek Lisans, Tezi.
- ERGİN, C.; (1992), “Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması”, R. Bayraktar ve D. Dağ (Der), 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını
- GAERTNER, S.; (1999), “Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models”. *Human Resource Management Review*, 9(4), pp.479- 493.
- GÜNEŞ, İ., BAYRAKTAROĞLU, S., ve KUTANİS, R.; (2009), “Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği” *SDÜ İİBF Der*, 481-497
- GÜNEY, S.; (2004) Açıklamalı Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimleri Sözlüğü, Ankara
- İNCE, M., ve GÜL, H.; (2005), Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, Ankara, Çizgi Kitabevi.
- KAYNAK, T.; (1990), Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi, 2. Baskı, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul, s.37
- MASLACH, C. ve JACKSON, S.E.; (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol:II, s. 99- 113.
- MASLACH, Christina ve ZIMBARDO, Philip; (1982), *Burnout – The Cost of Caring*, New Jersey.
- MASLACH, Christina ve JACKSON, S.E.; (1984), “Burnout in Organizational Setting”. *Applied Social Psychology Annual*. Beverly Hills, CA: Sage: Vol. 5, pp. 133-153.
- MEYER, John P ve ALLEN, Natalia; (1984), “Testing the “side-bet Theory” of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations”, *Journal of Applied Psychology*, s.373
- MEYER, J. P., ALLEN, N. J. ve SMITH, C. A.; (1993), “Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization”, *Journal of Applied Psychology*, 78(4): s. 538-551.
- MEYER, J.P., ve ALLEN, N.J.; (1997), “Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application”, Sage Publications, California.
- MOWDAY, Richard T.; (1979), *The Measurement of Organizational Commitment, Burnout of Vocational Behavior*, Newyork, 1979, s.225
- ONAY, M. ve KILCI, S. (2011), İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), s.363-372.
- ÖKTEN, S. S.; (2008), “Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi”, *Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gebze*, s. 38.
- OTACIOĞLU, S. G.; (2008), “Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Etkileyen Faktörler”, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (15), s. 103 – 116.
- PORTER, L., STEERS, R. ve BOULIAN, P.; (1974), “Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians”, *Journal of Applied Psychology*, s:603-609
- RUSBELT, C., FARREL, D. ve ROGERS G.; (1998), “Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction”, *Academy of Management Journal*, s.599-627
- SAĞLAM, G., BAL, H. ve BAL, E. (2010). İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: yatırım uzmanları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15(3), s. 143-166.
- SINGH, J., Goolsby, J. ve Rhoads, G. (1994), Behavioral and Psychological Consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives, *Journal of Marketing Research*, 31, s.558-569.
- SOBEL, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological Methodology*, s. 290-312, Washington DC: American Sociological Association.
- TETT, R. ve MEYER J. P.; (1993), Job Satisfaction Organizational Commitment Turnover Intention And Turnovers, *Personel Psychlogocy*, s.259
- WEISBERG, J, (1994), Measuring workers' burnout and intention to leave, *International Journal of Manpower*, 15 (1), s.4-14.