

**T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**ORGANİZE PERAKENDE SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN MESLEKİ
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE İŞE BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİYİ
BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÇALIŞMA**

**TEZİ YAZAN
Oktay OREL**

**TEZ DANIŞMANI
Yrd. Doç. Dr. Köksal HAZIR**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

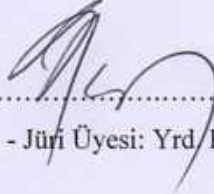
MERSİN/HAZİRAN 2013

T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ' NE

“ORGANİZE PERAKENDE SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE İŞE BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİYİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÇALIŞMA” başlıklı bu tez çalışması jürilerimiz tarafından oy birliği ile İşletme Yönetimi Anabilim Dalında **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı – Jüri Üyesi: Doç. Dr. İlhan ÖZTÜRK



Tez Danışmanı - Jüri Üyesi: Yrd. Doç. Dr. Köksal HAZIR



Birinci Yedek Jüri Üyesi: Yrd. Doç. Dr. Murat GÜLMEZ

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.



06 / 06 / 2013

Yrd. Doç. Dr. Köksal HAZIR
Sosyal Bilimler Enstitü Müdür Vekili



Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

ÖNSÖZ

1970’li yıllardan bu yana gerek psikoloji gerekse örgütsel davranış alanlarında tartışılan bir kavram olan tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından önemli etki ve sonuçlar doğurmaktadır. Özellikle insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren meslek gruplarında daha fazla ortaya çıktığı görülen mesleki tükenmişlik konusu, kendine özgü çalışma koşulları nedeniyle organize perakende işletmeleri açısından büyük bir önem taşımaktadır. Bu işletmelerde çalışanların önemli bir kısmının müşterilerle doğrudan iletişimi gerektiren ilişki biçimlerinden dolayı insan merkezli bir meslek dalında çalıştıkları aşikârdır.

Organize perakende çalışanlarının mesleki tükenmişlik ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirdiğim tez çalışmam süresince beni her konuda destekleyen, deneyimlerini ve görüşlerini benimle paylaşarak çalışmama büyük katkıda bulunan danışman Hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Köksal HAZİR’a; çalışmanın çeşitli aşamalarında değerli görüşleriyle destek veren sevgili eşim Prof. Dr. Fatma DEMİRCİ OREL’e; anket çalışmasının uygulama aşamasında yardımlarını esirgemeyen perakendeci işletmelerin yönetici ve çalışanlarına teşekkürü bir borç bilirim.

06 Haziran 2013

Oktay OREL

ÖZET

ORGANİZE PERAKENDE SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE İŞE BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİYİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÇALIŞMA

Oktay OREL

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Köksal HAZIR

Haziran 2013, 92 Sayfa

Tükenmişlik; işe ilginin azalması ve stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur. Tükenmişlik, genelde karşılanamayan isteklerle başa çıkamayan ve insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren meslek gruplarında çalışanlar arasında yaşanmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, mesleki tükenmişliğin boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlık, kişisel başarıda düşme hissi) ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesidir.

Organize perakendecilik kapsamında Adana’da faaliyet gösteren zincir süpermarket çalışanları arasından 360 çalışandan anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Süpermarket çalışanları içerisinde sadece müşterilerle doğrudan ilişki kurabilecek olanlar seçilmiş ve anket çalışması bu özellikteki çalışanlara uygulanmıştır.

Bu çalışmadan elde edilen bazı önemli bulgulara göre; süpermarket çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında negatif bir ilişki vardır. Tükenmişliğin boyutları açısından ayrı ayrı incelendiğinde; duygusal tükenmişlik ile işe bağlılık düzeyi arasında ve duyarsızlaşma ile işe bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Öte yandan, kişisel başarı ile işe bağlılık düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır.

Anahtar Kelimeler : Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarıda Düşme Hissi, İşe Bağlılık

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND JOB INVOLVEMENT: A STUDY ON EMPLOYEES OF ORGANIZED RETAIL SECTOR

Oktay OREL

Master's Thesis, Business Administration Department

Supervisor: Assist.Prof. Dr. Köksal HAZIR

June 2013, 92 pages

Burnout is psychological term that refers to long-term exhaustion and diminished interest in work. Burnout commonly occurs among employees who are unable to cope with extensive demands on their energy, time, and resources and among employees whose work requires contact with people.

The core purpose of this study is to investigate relationships among three dimensions of burnout (emotional exhaustion, depersonalization and diminished personal accomplishment) and job involvement.

Data were collected through a questionnaire survey of a sample of 360 employees working in supermarket chains in Adana. The employees whose work requires directly contact with the customers were selected from all employees.

Findings demonstrated that there was correlation between burnout and job involvement. Job involvement was negatively correlated with emotional exhaustion and depersonalization. Personal accomplishment had positive correlation with job involvement.

Key Words : Burnout, Depersonalization, Emotional Exhaustion, Diminished Personal Accomplishment, Job Involvement

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. İşe Bağlılığı Etkileyen Değişkenler.....	23
Tablo 4.1. Tükenmişlik Değişkenlerinin Güvenilirlik Analizi.....	37
Tablo 4.2. İşe Bağlılık Değişkenlerinin Güvenilirlik Analizi.....	38
Tablo 4.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	40
Tablo 4.4. Süpermarket Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Yüzde Dağılımları ve Bazı İstatistikler.....	43
Tablo 4.5. Süpermarket Çalışanlarının İşe Bağlılık Düzeylerine İlişkin Yüzde Dağılımları ve Bazı İstatistikler.....	46
Tablo 4.6. Duygusal Tükenme ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişki.....	51
Tablo 4.7. Duyarsızlaşma ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişki.....	51
Tablo 4.8. Kişisel Başarı ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişki.....	52
Tablo 4.9. Cinsiyete Göre Grup İstatistikleri.....	53
Tablo 4.10. Bağımsız Örnekler T Testi.....	54
Tablo 4.11. Yaşa Göre Grup İstatistikleri.....	55
Tablo 4.12. Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	55
Tablo 4.13. Kişisel Başarı (Yaş Grupları).....	56
Tablo 4.14. Meslekî Deneyime Göre Grup İstatistikleri.....	57
Tablo 4.15. Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	58
Tablo 4.16. Kişisel Başarı (Mesleki Deneyim).....	58
Tablo 4.17. Duyarsızlaşma (Mesleki Deneyim).....	59

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	6
Şekil 4.1. Araştırmanın Modeli.....	29

KISALTMALAR

TDK : Türk Dil Kurumu

EUROFOUND : Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı

AMPD : Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Derneği

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

İÇİNDEKİLER

KAPAK.....	i
TEZ İMZA SÜRKÜLERİ.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
KISALTMALAR.....	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK KAVRAMI, GELİŞİM SÜRECİ VE BOYUTLARI.....	4
1.1. Tükenmişlik Kavramı	4
1.2. Tükenmişlik Boyutları	6
1.2.1. Duygusal Tükenme	6
1.2.2. Duyarsızlaşma	7
1.2.3. Kişisel Başarı	8
1.3. Tükenmişlik Sürecinin Gelişimi	9

İKİNCİ BÖLÜM

2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER VE TÜKENMİŞLİĞİN BİREY VE KURUMLAR AÇISINDAN SONUÇLARI.....	11
2.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler.....	11
2.1.1. Bireysel Faktörler	11
2.1.2. Örgütsel Faktörler.....	14

2.2.	Tükenmişliğin Bireyler Ve Kurumlar Açısından Sonuçları	16
2.2.1.	Tükenmişliğin Bireylerde Oluşturduğu Fiziksel ve Psikolojik Tahribat.....	16
2.2.2.	Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri	17
2.2.3.	Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerindeki Etkileri.....	18

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.	İŞE BAĞLILIK KAVRAMI VE UNSURLARI	19
3.1.	İşe Bağlılık Kavramı	19
3.2.	İşe Bağlılık İle İlgili Yaklaşımlar	20
3.2.1.	Merkezi Yaşam İlgisi Olarak İş	20
3.2.2.	İşe Aktif Katılım	20
3.2.3.	Özsaygının Merkezi Olarak İş	21
3.2.4.	Psikolojik Olarak Özdeşleşme	21
3.3.	İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler.....	22
3.3.1.	Kişisel Değişkenler	24
3.3.2.	Durumsal Değişkenler	25

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4.	ORGANİZE PERAKENDE SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE İŞE BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ.....	26
4.1.	Araştırmanın Önemi ve Amacı	26
4.2.	Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları.....	28
4.3.	Araştırmanın Metodolojisi	29
4.3.1.	Araştırma Modeli ve Hipotezler	29
4.3.1.1.	Araştırma Modeli.....	29
4.3.1.2.	Araştırma Hipotezleri	30

4.3.2. Veri Toplama Yöntemi	32
4.3.3. Anket Formunun Hazırlanması	33
4.3.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	33
4.3.5. Anakütlenin Belirlenmesi ve Örnekleme Süreci	35
4.3.6. Anket Uygulaması	36
4.4. Güvenilirlik Analizi.....	36
4.5. Araştırmadan Elde Edilen Verilerin Analizi ve Bulgular	38
4.5.1. Süpermarket Çalışanlarının Demografik Özellikleri	39
4.5.2. Süpermarket Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri	41
4.5.3. Süpermarket Çalışanlarının İşe Bağlılık Düzeyleri	46
4.5.4. Elde Edilen Bulguların Analizi.....	48
4.5.4.1. Duygusal Tükenme İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi.....	50
4.5.4.2. Duyarsızlaşma İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi	51
4.5.4.3. Kişisel Başarı İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi.....	52
4.5.4.4. Cinsiyet İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin Analizi..	53
4.5.4.5. Yaş İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin Analizi.....	55
4.5.4.6. Mesleki Deneyim İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin Analizi.....	57
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	60
6. KAYNAKÇA.....	65
7. EKLER.....	77
7.1. Anket Formu	77

GİRİŞ

Tükenmişliğin bir çeşidi olan mesleki tükenmişlik, ilk olarak 1970'lerde ABD'de müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı tanımlamada kullanılmıştır. Bugünün iş dünyasında yaygın olarak karşılaşılan ve araştırılan konulardan biridir

Özellikle insanlarla yüzyüze iletişim gerektiren meslek gruplarında daha fazla ortaya çıktığı görülmektedir. Örneğin, öğretmenler, doktorlar, hemşireler, otobüs şoförleri gibi meslek mensuplarının yaşadıkları bir durum olan tükenmişlik, çalışma performansını etkileyen önemli bir husustur. 1970'li yıllardan bu yana gerek psikoloji gerekse örgütsel davranış alanlarında tartışılan bir kavram olan tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından önemli etki ve sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle tükenmişliğin nedenleri arasında bireysel ve örgütsel faktörler yer almaktadır.

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

Organize perakende sektörü, çalışma koşulları açısından diğer alanlara göre daha zordur. Sektörde çalışanların uzun mesailer, hafta sonu ve özel günlerde (bayram, yılbaşı vb.) çalışma zorunlulukları gibi sebeplerle meslekten bıkmaya, çabuk yıpranma vb. durumlarla karşılaştıkları söylenebilir. Özel günlerde diğer pek çok sektörde çalışanların tatil yapabilme fırsatına rağmen, perakende sektörü çalışanlarının bu tür günlerde çalışmaları elzem olmaktadır.

Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı (EUROFOUND) tarafından yayınlanan Perakende Sektöründe Çalışma Koşulları Raporu (2012)'nda, perakende sektörü çalışanlarında iş temposuna yönelik baskılar, çalışma saatlerindeki değişkenlik, genel anlamda yaygın olan belirsizlik hissi ve müşterilerin kötü davranışlarına maruz kalma bir arada olduğunda kas-iskelet yapısında bozukluklar, stres ve psikosozal sağlık sorunlarının ortaya çıkabileceği belirtilmiştir (Giaccone ve Di Nunzio, 2012).

Bu bilgiler ışığında, organize perakendecilik kapsamında Adana'da faaliyet gösteren zincir süpermarket çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Süpermarket çalışanları içerisinde sadece müşterilerle doğrudan ilişki kurabilecek olanlar seçilmiş ve anket çalışması bu özellikteki çalışanlara uygulanmıştır.

Yukarıdaki amaç doğrultusunda tasarlanan çalışma ilk üç bölümü teorik, dördüncü bölümü saha araştırması ve beşinci bölümü çalışmanın sonuçları olmak üzere beş bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, konuyla ilgili kapsamlı bir literatür taraması yapılarak mesleki tükenmişlik kavramı, gelişim süreci ve “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” boyutlarıyla ilgili konular incelenecektir. Mesleki tükenmişlik ile ilgili daha önce yapılan çalışmalara da yer verilecektir.

İkinci bölümde, mesleki tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel faktörler üzerinde durulacak, tükenmişliğin bireyler ve kurumlar açısından doğurduğu sonuçlar ele alınacaktır.

Üçüncü bölümde, işe bağlılık kavramı incelenecek ve işe bağlılık ile ilgili yaklaşımlara yer verilecektir. Ayrıca bu bölümde, işe bağlılığı etkileyen faktörler üzerinde de durulacaktır.

Dördüncü bölümde, çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla, organize perakendecilik kapsamında

Adana ilinde faaliyet gösteren yer alan zincir süpermarketlerde çalışanlar ile yapılacak bir saha çalışmasının analizine ve elde edilen bulgulara yer verilecektir.

Teorik ve uygulama bölümlerinden elde edilen sonuçların değerlendirilmesi çalışmanın beşinci ve son bölümünde yer alacaktır.