

ÖRGÜT İKLİMİNİN TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİNDE KİŞİLİĞİN ARACI ROLÜ VE BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Nilüfer KIRACLI LEBLEBİCİOĞLU, Öğr. Grv.
nilufer.kiraccli@gmail.com, İstanbul Gelişim Üniversitesi

Canan ÇETİN, Prof. Dr.
canancetineylul@gmail.com, Marmara Üniversitesi

Özet: Günümüz rekabete dayalı iş yaşamında örgütlerin hayatta kalması ve başarı çizgisini elinde tutması giderek daha zor ve karmaşık bir hal almıştır. İş çevresi ve örgüte ilişkin karakteristik özelliklerin bireyin davranışları için belirleyici olduğu paradigması ile hareket edildiğinde, örgütlerde bireylerin moral ve motivasyonunu yüksek tutarak, uygun bir ortamın sağlanması günümüzde oldukça önemli olgular arasında yer almaktadır. Özellikle örgüte ilişkin özellikler ile bireyin motivasyonu arasında bir ara değişken niteliği taşıyan örgüt iklimi kavramı giderek önem kazanmaya başlamıştır (Litwin ve Stringer, 1968:3). Bunun yanında, günümüzde örgütler için önemli bir sorun olan "Tükenmişlik Sendromu" örgütlerin hedeflerini gerçekleştirmede önemli bir olgu olarak değerlendirilmektedir. Literatürde tükenmişlik sendromunun oluşum süreci incelendiğinde, örgüt iklimi ile yakından ilişkili olduğu konusunda bilgilere rastlansa da (Poncet vd., 2007:698; Manus vd. 2004:29) örgüt ikliminin tükenmişliğe etkisinde, kişilik faktörünün önemini inceleyen çalışmalar oldukça sınırlı sayıdadır. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı, örgüt ikliminin tükenmişliğe etkisini incelerken, kişiliğin bu etkideki önem ve rolünü vurgulamaktır.

Anahtar Kelimeler: Örgüt iklimi, kişilik, A ve B tipi kişilik, Tükenmişlik

INTERMEDIARY ROLE OF PERSONALITY ON THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE TO BURNOUT AND A STUDY ON BANKING SECTOR

Abstract: It is now more complicated and difficult to survive and have success of organizations in today's competitive business life. It is very important today to hold motivations of persons in organizations high, when Business environment and organization related characteristics thought. Organizational climate as a intervening variable between organization related characteristics and individuals motivation become more important. Besides burnout is a very important problem for organizations and it is a very important fact to achieve the aim for organizations. In the literatur is burnout related to organizational climate although studies of the importance of the personality factor to effect of burnout to organizational climate. Thus the aim of the study is with analysing of the effect of organizational climate to burnout, emphasize the importance and role of the personality on this effect.

Keywords: Organizational climate, A and B type personality, Burnout

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Örgüt iklimi

1950'li yıllarda ilk olarak değinilmesine karşın (Denison, 1996:623) 1960'lı yıllar ve sonrasında örgütler için giderek önemli bir hal alan örgüt iklimi olgusu (Litwin ve Stringer, 1968), bireyin davranış ve motivasyonunu etkilediği düşünülen, örgütteki bireyler tarafından dolaylı ya da direkt olarak algılanan ve iş çevresinin ölçülebilen özelliklerinin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Denison, 1996: 623). Örgütsel sonuçları ve örgüt içindeki bireyin davranışlarını etkileyen bu olgu (Denison, 1996:623; Gallerman, 1973: 74-76), durumların algılanması ve yorumlanması esas ile bireylerin politika ve davranışlarıyla da gelişerek örgütü tanımlayan, örgütü diğer örgütlerden ayıran, zaman içinde süreklilik gösteren ve örgütteki bireylerin davranışlarını etkileyen özelliklerdir (Forehand, Gilmer, 1964:361-382; Taguiri, Litwin, 1968: 20-22).

Örgüt iklimi; örgütü diğerlerinden ayırt eden kalıcı özelliklerle, çalışanların özerklik, güven, birliktelik, destek, tanınma yenilik ve adalet boyutlarında geliştirdikleri ortak algıları kapsamaktadır. Bu paradigma ile iklim, çalışanların etkileşimiyle oluşmakta, herhangi bir durumu yorumlarken temel alınmakta, geçerli normları, değerleri ve örgüt kültüründeki yaklaşımları yansıtmakta, davranış belirlemede bir etki kaynağı olarak işlev görmektedir (Moran ve Volkwein, 1992:20). Literatür incelendiğinde ve yapılan çalışmalar dikkate alındığında fark edilen en önemli nokta, örgüt iklimine ilişkin araştırmaların, örgüt çıktıları ile yapılan iş hakkındaki bilişler arası ilişkiyi anlamaya çalışma noktasından hareket etmesidir (Joyce ve Slocum, 1984:722).

Çalışmamızda örgüt iklimi; yeniliğe ilişkin destek, yönetim yeteneği ve tutarlılık, iş yükü, görevin belirginliği, uyum ve etik olmak üzere 6 boyut altında incelenmiştir. Yeniliğe ilişkin destek; yöneticiler tarafından örgüt dinamizmi oluşturmak amacıyla çalışanlara verilen desteğin ölçüsüyle ilgilidir. Bu destek yeniliğin teşvik edilmesi için yapılan mali bir destek olabileceği gibi uzman desteği veya kuralların esnetilmesi şeklinde de olabilir (Koys and DeCotiis 1991: 265-285; Griffin 2001: 881-889; Hornsby vd. 2002; Montes.). Yönetim yeteneği ve tutarlılık boyutu ise; yöneticilerin tutarlı karar verme, sözlerini tutması, çalışanlarla iletişim kurması ve çalışanlara karşı adil görev dağılımı yapması gibi konuları içermektedir (Rogg et al. 2001:431-449). İş yükü ise, çalışanlardan beklenen performans ve işe uyumlu zaman tahsis edilmesi olarak belirtilebilir. Bir diğer boyut olan uyum ise bir örgüt içerisinde yalnızca çalışanların ve yönetimin birbirini açıkça anlaması ve desteklemesi ile oluşan karşılıklı güven ve saygı ile ilgilidir (Koys ve DeCotiis 1991: 265-285).

1.2. Kişilik

Kişilik kavramı kişinin biyolojik ve sosyolojik özellikleri, bilinç ve bilinçdışı olgular aracılığıyla sürekli yenilenen dinamik bir olgudur (Morgan, 2004:43). Günümüzde işletmeler açısından bütün üretim faktörlerini bir araya toplayarak sürecin beyni olması açısından oldukça önem arz eden insan faktörüne ilişkin kişilik kavramının tek bir tanımının olmadığı gözlenmiştir. Araştırmacıların bir kısmı kişiliğin, kişinin kendine bakış açısı ile açıklarken, diğer bir kısmı toplumun kişiyi nasıl yorumladığı ile ilgili olduğunu belirtmiş, bir kısım araştırmacı çocukluk ve doğum evreleriyle ilişkilendirirken, diğer kısım ise sosyalizasyon süreçlerinin daha etkili olabileceğini öne sürmüştür. Kişiliğin oluşumu hakkında yazında bazı sebepler belirtilse de, aslında kişiliğin oluşumu anlaşılması oldukça zor bir süreçtir. Kişilik, son derece karmaşık yapılardan, davranış biçimlerinden, zekâ seviyelerinden, değerlerden ve benzeri olgulardan oluşmaktadır(Nardi, 2001:2). Bir başka tanıma göre kişilik kişinin toplumsallık duygusu ile bağlantılı olarak çevresi karşısında aldığı tavır ve saygınlık eğilimi ile amacına ulaşmak için izlediği temel doğrultu olarak da tanımlanabilir (A.Adler, 1985:183).

Yapılan araştırmalarda bireylerin kendi kişiliklerine, benlik algılarına, ilgilerine, tutumlarına, beklenti ve değerlerine uygun koşulları kapsayan işlerde çalışmaya istekli oldukları saptanmıştır (İckes,Synder ve Garcia,1997:165-195; Swann, 1987:881-889)

Çalışmamızda temel alınan Friedman ve Rosenman'ın sınıflandırmasına göre A ve B tipi kişilik yapıları incelenmiş olup, A tipi kişilik özelliği gösteren bireyler; mücadeleci, rekabetçi, iş odaklı, sabırsız, agresif hızlı hareket eden ve zamanla yarışan bir yapıya sahip olmakla birlikte (Moorhead, Griffin, 1992:363-364), yaptıkları şeylerin ve başarılarının fark edilmesini isterler, duygularını saklarlar, birçok işi bir arada yapmaya çalışırlar ve acelecidirler (Nuumberger, 1995:304). B tipi kişilik özelliği gösteren bireyler ise; aceleci olmayan, dinlenmeyi seven, nicelikten çok işin niteliği ile ilgilenerek yavaş hareket eden ve rekabetçi olmayan, sabırlı bir yapıya sahiptirler. B tipi kişilikler yaptıkları işten kendileri tatmin olmak istediklerinden işin niceliğinden çok niteliğine önem verirler. Aceleci olmadıklarından işi hemen bitirme eğilimi taşımaz, zamanla yarışmaz ve baskı altında aceleci davranmazlar (Nuumberger,1982:11; Luthans,1995:304).

1.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı öncesinde günlük konuşma dilinde bulunmakla birlikte, ilk olarak gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen, yorgunluk, hayal kırıklığı, işi bırakma durumunu karakterize eden bir olgu olarak Freudenberg tarafından ortaya atılmış, diğer araştırmacılar tarafından inceleme konusu olmuş, Maslach tarafından geliştirilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leither, 2001:397-422). Tükenmişlik kavramı işteki stresörlere karşı kişinin takındığı bir tepki, psikolojik bir sendrom (Maslach Schaufeli ve Leither, 2001: 397-422); kişinin enerji, güç ve potansiyelinde aşırı zorlanma sonucu ortaya çıkan bir olgu (Freudenberg, 1974:159-165), kişinin duygusal kaynaklarının tükenerek kendini bitkin ve tükenmiş hissetmesidir. (Maslach, Jackson, 1981:99-113)

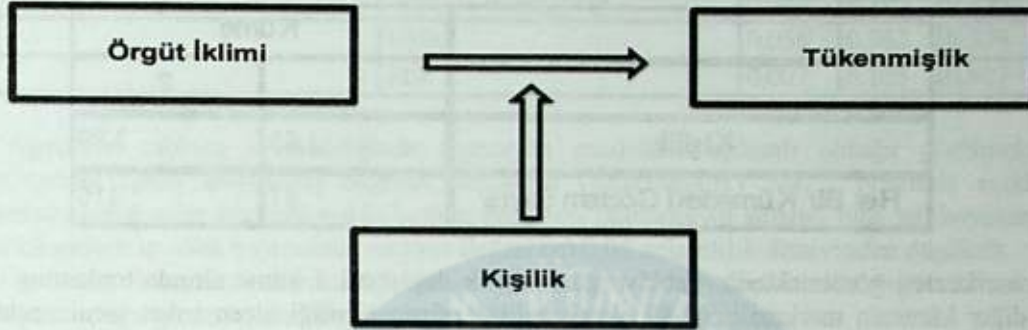
Çalışmamızda tükenmişlik kavramı; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda azalma hissi boyutları ile incelenmiş olup, bunlardan duygusal tükenme bireyin iç dünyası ve manevi kaynakları ile ilgiliyken, duyarsızlaşma dış dünyaya karşı tutumu ile ilgilidir. Kişisel başarıda azalma hissi ise bireyin kendini içsel olarak değerlendirmesi ile ilgilidir (Maslach, Schaufeli ve Leither, 2001:397-422).Duygusal tükenme boyutu, kişinin karşısındaki insanların duygusal taleplerini karşılayamayacak duruma gelerek bu talepler karşısında ezilmesini ifade etmektedir. Bu aşamada bireyler duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmekte, işi gereği karşılaştığı insanlarla veya örgütteki diğer bireylerle konuşmakta isteksiz olmakla birlikte çalışmak için gerekli olan enerjiyi kendilerinde görememektedirler (Maslach ve Jackson, 1981: 99-113).Duyarsızlaşma, bireyin işi gereği hizmet verdiği bireylere karşı uzaklaşmasını ifade etmektedir. Bireyin, karşısındaki bireylere karşı duygudan yoksun ve hatta zaman zaman mesafeli ve uzak davranmasını ve onlara karşı asgari işi yapmasını ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99-113).Tükenmişliğin bir başka boyutu olan kişisel başarıda azalma hissi ise bireyin kendini başarısız ve işi ile ilgili başarılarından tatmin olmamış hissetmesidir (Maslach ve Jackson, 1981: 99-113). Kişinin işyerine ve etkileşimde olduğu insanlara karşı duyduğu boş vermişlik ve olumsuz duygularının, kendisine karşı da duyması ve işinde kendisinin başarısız olduğuna inanması olarak ortaya çıkmaktadır. Birey, işinde kendisini başarısız olarak addettiğinden yüksek oranda bir tatminsizlik duymakta ve zaman kaybettiğine inanmaya başlamaktadır. Kendisine olan inanç ve saygısını yitiren birey, zamanla bunalıma, hatta depresyona girebilir (Maslach, Schaufeli ve Leither, 2001:397-422).

1.4. Örgüt ikliminin Tükenmişliğe Etkisi

Tükenmişlik olgusunun nedenleri ve oluşum süreci göz önüne alındığında örgüt iklimi ve işyeri ortamıyla oldukça yakından ilişkili olabileceği oldukça belirgindir.(Poncet, M.C. vd., 2007:698-704) Tükenmişlik olgusu, birçok meslekte ölçülmüş ve örgüt iklimi ile arasındaki ilişki ortaya konmaya çalışılmıştır. Örgüt ikliminin tükenmişlik üzerinde oldukça etkili olduğu ortaya konulan çalışmalarda bu ilişkinin oldukça güçlü bir biçimde sergilendiği ortaya konulmaktadır. Bazı araştırmacılar ise örgüt iklimi ile kişinin algısının değiştiğini öne sürerek, örgüt ikliminin bireyin Tükenmişlik düzeyinden, iş tatminini, örgütsel vatandaşlık davranışından iş performansı gibi birçok sonuçta oldukça etkili olduğunu öne sürmektedirler.(Parker, C.P. vd, 2003:389-416). Daha önce de belirtildiği gibi örgüt iklimi ile tükenmişlik düzeyi

arasındaki bu ilişkide, kişiliğin aracı rolünü inceleyen çalışmaların kısıtlı olması nedeniyle çalışmamızda literatürdeki veriler ışığında kişiliğin aracı rolü incelenecektir.

Tükenmişlik sendromunun çoğunlukla insanlarla yüz yüze çalışan ve hizmet ağırlıklı meslek gruplarında görülmesi nedeniyle (Maslach Schaufeli ve Leither, 2001: 397-422), araştırmamız Türkiye’de faaliyet gösteren bankacılar üzerinde yapılmış olup araştırmamızın modeli şu şekildedir:



Hipotezler:

H₁: A tipi ve B tipi kişiliklerde tükenmişlik düzeyi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: A tipi kişilik ile B tipi kişilik arasında örgütsel iklimin tükenmişlik üzerindeki etkisi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Cinsiyet grupları arasında tükenmişlik düzeyi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Medeni duruma göre gruplar arasında tükenmişlik düzeyi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Yaş grupları arasında tükenmişlik düzeyi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: Eğitim seviyesine göre gruplar arasında tükenmişlik düzeyi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

II. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

II.1. Örneklem

Araştırmamız bankacılık sektöründe çalışan 203 kişi üzerinde anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya ilişkin örneklem demografik özelliklerini gösteren tablo aşağıdaki gibidir:

		Frekans	Yüzde
Yaş	22-26 yaş	49	24,13
	27-30 yaş	61	30,04
	31-35 yaş	63	31,03
	36-42 yaş	30	14,78
Cinsiyet	Kadın	111	54,70
	Erkek	92	45,30
Medeni Durum	Bekar	108	53,20
	Evli	95	46,80
Eğitim Düzeyi	Lise	8	3,90
	Yüksekokul	31	15,30
	Üniversite	114	56,20
	Yüksek Lisans	50	24,60

II.2. Ölçüm Araçları

Çalışmamızda Örgüt iklimi toplam 30 soruyla (Hornsby 2002, Montes 2003, Rogg 2001 ve Schwepker 2001), Kişilik (Durna: 2004) 20 soruyla, Tükenmişlik (Maslach:2001) ise 22 soruyla ölçülmüştür. Örgüt ikliminin boyutları olan yeniliğe ilişkin destek 4, yönetim yeteneği ve tutarlılık 8, iş yükü 4, görevin belirginliği 4, uyum 4, etik 6, soru ile ölçülmüş olup, tükenmişliğin boyutları olan duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5, kişisel başarı 8 soru ile ölçülmüştür. Sorular beşli Likert sistemiyle düzenlenmiş, analizler SPSS ile yapılmıştır.

II.3. Bulgular

Araştırmada kullanılan faktörler, literatür bilgisine dayanılarak aritmetik ortalama yöntemiyle belirlenmiştir. Tüm faktörlerin güvenilirlik analizi sonuçları da istenilen Cronbach's Alpha değerinin (0,60) üzerinde çıkmıştır. Kişilik değişkenine göre cevaplayıcıların gruplandırılması amacıyla yapılan kümeleme analizi sonuçları aşağıdaki tablolardaki gibidir:

	Küme	
	1	2
Kişilik	1,85	3,89
Her Bir Kümedeki Gözlem Sayısı	87	116

Tabloda küme merkezleri görülmektedir. Tabloya göre kişilik değişkeni 2 küme altında toplanmış olup, 1. kümenin merkezi 1,85, diğer kümenin merkezi ise 3,89 olarak belirlenmiştir. Kişiliği ölçen anket sorularında cevaplayıcıların verdikleri cevaplar 1'e yaklaştıkça A tipi 5'e yaklaştıkça B tipi kişilik özelliklerine sahip olduğu bilinmektedir. Buna göre kümeleme analizi sonucu 1. Küme A tipi kişilik 2. küme ise B tipi kişilik olarak belirtilebilir. Yine aynı tabloda görüldüğü üzere cevaplayıcıların 87 tanesi A tipi, 116 tanesi ise B tipi kişilik özelliklerine sahiptir.

H₁ hipotezi t-testi yardımıyla test edilmiştir ve analize ilişkin tablolar aşağıda gösterilmiştir.

		Levene's Test for Equality of Variances								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Tükenmişlik	Equal variances assumed	46,404	0,000	18,215	201,000	0,000	1,699	0,093	1,515	1,883
	Equal variances not assumed			19,587	189,267	0,000	1,699	0,087	1,528	1,870

Levene testi tablosuna bakıldığında tükenmişlik düzeyi bakımından kişilik özelliklerinde farklılık olduğu gözlemlenmektedir.

	Kişilik	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tükenmişlik	A Tipi	87	3,955	0,447	0,048
	B Tipi	116	2,256	0,779	0,072

Tükenmişlik düzeyleri arasındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere ortalama değerlerine bakıldığında farkın A tipi kişilik lehinde olduğu görülmektedir. A tipi kişiliklerde tükenmişlik düzeyi B tipi kişiliklere istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksektir. Bu durumda H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

H₂ hipotezi regresyon analizi yardımı ile test edilmiştir. Buna göre A tipi ve B tipi kişilik özelliklerine ilişkin regresyon analizi tabloları aşağıdaki gibidir:

A Tipi Kişilik Regresyon Tablosu

R	R ²	F	p	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	Beta	t	p	VIF
0,900	0,810	77,327	0,000	Tükenmişlik	Yeniliğe İlişkin Destek	0,058	0,664	0,508	5,106
					Yönetim Yeteneği ve Tutarlılık	-0,378	-3,117	0,002	7,863
					İş Yükü	0,380	6,263	0,000	1,290
					Görevin Belirginliği	-0,193	-1,790	0,076	5,047
					Uyum	-0,335	-3,488	0,001	5,287
					Etik	0,092	1,310	0,193	2,110

A tipi kişilik regresyon tablosu incelendiğinde regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir. Bağımsız değişkenlerin (Örgütsel İklim Boyutları) bağımlı değişkeni (Tükenmişlik) %81 oranında açıkladığı sonucuna varılmıştır. Bağımsız değişkenler arasında çoklu bağıntı problemi bulunmamaktadır. Anlamlı olan boyutlar ise yönetim yeteneği ve tutarlılık, iş yükü ve uyum olarak görülmektedir.

B Tipi Kişilik Regresyon Tablosu

R	R ²	F	p	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	Beta	t	p	VIF
0,649	0,422	9,719	0,000	Tükenmişlik	Yeniliğe İlişkin Destek	0,028	0,475	0,636	2,318
					Yönetim Yeteneği ve Tutarlılık	0,016	0,275	0,784	2,086
					İş Yüğü	0,392	6,225	0,000	2,012
					Görevin Belirginliği	0,044	0,793	0,430	1,913
					Uyum	0,056	0,962	0,339	1,561
					Etik	0,007	0,105	0,917	2,516

B tipi kişilik regresyon tablosu incelendiğinde regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir. Bağımsız değişkenlerin (Örgütsel İklim Boyutları) bağımlı değişkeni (Tükenmişlik) %42,2 oranında açıkladığı sonucuna varılmıştır. Bağımsız değişkenler arasında çoklu bağıntı problemi bulunmayıp anlamlı olan tek boyutun iş yükü olduğu söylenebilir. Çünkü sadece iş yükü boyutunun varyans değeri (p) 0,05 anlamlılık düzeyinden düşüktür.

A tipi kişiliklerde örgüt ikliminin tükenmişliğe etkisi yüksekken, B tipi kişiliklerde örgüt ikliminin tükenmişliğe etkisinin daha düşük olduğu gözlenmiştir. Bu durumda H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

H₃ hipotezi bağımsız gruplar t-testi yardımıyla test edilmiştir. Bağımsız gruplar t-testi sonuçları aşağıdaki gibidir:

	Levene's Test		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence	
								Lower	Upper
Tükenmişlik	0,904	0,343	1,076	201	0,283	0,162	0,1505	-0,1348	0,45878
			1,071	189,968	0,286	0,162	0,1513	-0,1364	0,46035

Tabloda görüldüğü üzere cinsiyete göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak bir farklılık bulunmamaktadır. Çünkü Sig. değeri 0,05'in üzerindedir. Bu durumda H₃ hipotezi reddedilmiştir.

H₄ hipotezi bağımsız iki örnek t-testi ile test edilmiştir. Bağımsız iki örnek t-testi tablosu aşağıdaki gibidir:

	Levene's Test		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence	
								Lower	Upper
Tükenmişlik	1,078	0,300	0,019	201,000	0,985	0,003	0,151	-0,294	0,300
			0,019	194,401	0,985	0,003	0,151	-0,295	0,301

Tabloda da görüldüğü gibi medeni duruma göre gruplar arasında tükenmişlik düzeyi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Çünkü Sig. değeri 0'005'in üzerindedir. Bu durumda H₄ hipotezi reddedilmiştir.

H₅ hipotezi ANOVA testi ile test edilmiştir. Aşağıdaki tabloda ANOVA testinin sonuçları görülmektedir:

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,603	15	0,24	0,198	1
Within Groups	226,785	187	1,213		
Total	230,388	202			

Tabloya göre, yaş grupları arasında tükenmişlik düzeyi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Buna göre H_5 hipotezi reddedilmiştir. H_6 hipotezi de ANOVA testi yardımıyla test edilmiştir. Aşağıdaki tabloda ANOVA testinin sonuçları gösterilmektedir:

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,172	3	1,057	0,926	0,429
Within Groups	227,217	199	1,142		
Total	230,388	202			

Tabloya göre eğitim düzeyleri arasında tükenmişlik düzeyi bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Buna göre H_6 hipotezi reddedilmiştir.

III. SONUÇ VE TARTIŞMA

Sonuç olarak Örgüt ikliminin tükenmişlik üzerinde direkt etkisi olduğu bulunurken, örgüt iklimine bağlı olarak A tipi kişilik yapısının B tipi kişiliğe kıyasla aracılık rolünün daha yüksek olduğu, B tipi kişiliğe kıyasla daha yüksek derecede tükenmişlik sendromuna maruz kaldıkları görülmüştür. Bunun nedeni A tipi kişiliğe ilişkin stres düzeyi ve rekabetçi yapının yüksek olması ve kişiyi psikolojik olarak yıpratması olabilir.

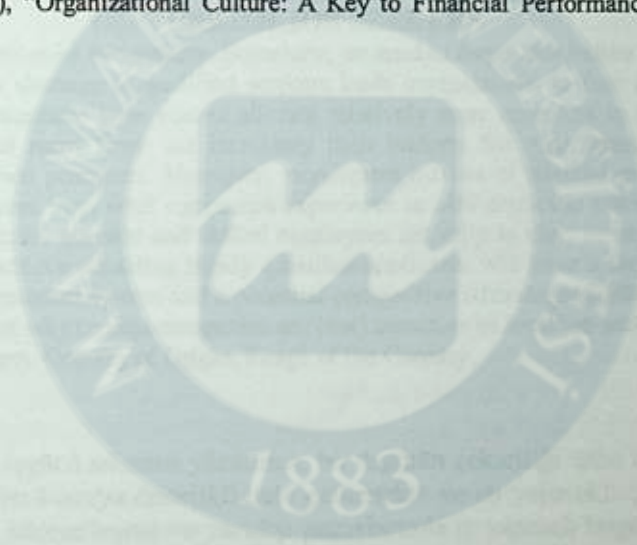
Araştırmamızın en önemli kısıtı örneklem sayısının düşük olması ve sadece bankacılar üzerinde ölçülmesi olmakla birlikte model, diğer hizmet yoğun ve insanlarla yüz yüze olunan diğer meslek gruplarında da araştırılabilir.

Araştırma sonuçları değerlendirildiğinde yöneticilere de oldukça büyük bir rol düşmektedir. Çalışanlar tarafından olumsuz deneyimlenen bir örgüt ikliminin, tükenmişlik sendromuna yol açması ve neticesinde sendromun bütün örgüte yayılarak bir erozyona dönüşmesi muhtemel olduğundan, yöneticilerin örgüt iklimin sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeleri yapmaları uygun olacaktır. Aksi takdirde negatif duyguların yayılarak örgüt genelinde gözlenmesi olası kaçınılmaz sonuçlardan biri olabilir (Maslach, Leiter, 2008:24). Bu bağlamda değerlendirildiğinde gerek çalışanın kişilik yapısı gerekse örgüt ikliminin örgütler açısından önemi bir kez daha ortaya çıkmakta ve tükenmişlik düzeyine etki eden olgulardan biri olan kişiliğin aracı rolü bir kez daha anlaşılmaktadır. Çalışmamız örgüt ikliminin tükenmişliğe etkisinde kişiliğin aracı rolünün önemini ortaya koymuş ve konuya dikkat çekmeyi amaçlamıştır.

KAYNAKÇA

- Adler, A. (1985) İnsan Tanıma Sanatı, Say Kitap Pazarlama, İstanbul.
- Denison, D.R. (1996) "What is The Difference Between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native 's Point of View on a Decade of Paradigm Wars, The Academy of Management Review, Vol 21, issue 3
- Durna, U., (2004) "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi İ.L.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 11, Sayı: 1
- Environment for Corporate Entrepreneurship: Assessing a Measurement Scale, ' Journal of Business Venturing, 17, 253-273.
- Forehand, G.A. ve B. Von Haller Gilmer (1964), "Environmental Variation in Studies of Organizational Behaviour", Psychological Bulletin, Vol.62, No.6, pp.361-382
- Freudenberger, H.J. (1974), "Staff Burn-Out", Journal Of Social Issues, 30: 159-165.
- Gallerman, S.W., (1973) The Uses Of Psychology in Management, New York: Collier,
- Griffin, M.L. (2001), "Job Satisfaction Among Detention Officers Assessing the Relative Contribution of Organizational Variables," Journal of Criminal Justice, 29.
- Hornsby, J.S., Kuratko, D.F., and Zahra, S.A. (2002), "Middle Managers' Perceptions of the Internal"
- Ickes, W., Snyder, M. ve Garcia, S. (1997). "Personality influences on the choice of situations". R.Hogan ve J.A. Johnson (Ed.), Handbook of personality psychology, Burlington: Academic Press Inc., s.165-195.
- Joyce, W.F. J.W.Slocum, (1984) "Collective Climate: Agreement as a Basis for Defining Aggregate Climates in Organizations", Academy of Management Journal, Vol 27, No:4, 721-742
- Koys, D.J., and DeCotiis, T.A. (1991), 'Inductive Measures of Psychological Climate,' Human Relations, 44, 3, 265-285.
- Litwin, G.H., Stringer, R.A., (1968) Motivation and Organizational Climate, Harward univeristy Press. Boston
- Luthans, F. (1995) Organizationa Behaviour, İstanbul: Literatür Yayınları
- Luthans, F. (1995) Organizationa Behaviour, İstanbul: Literatür Yayınları.
- Manus, I.C., Keeling, A. and E. Paice, (2004) Stress, burnout and doctors' attitudes to work are determined by personality and learning style: A twelve year longitudinal study of UK medical graduates, BMC Med Central The Open Acces Publisher
- Maslach, C. Jackson S.E. (1981). "The measurement of experienced burnout", Journal of Organizational Behavior, Volume 2, Issue 2, pp. 99-113
- Maslach, C., Leiter, M.P. (2008) The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M.P. (2001); "Job Burnout" Annu. Rev. Psychol.
- Maslach, C. ve W.B.Schaufeli, M.P. Leiter; (2001) "Job Burnout" Annu. Rev. Psychol., vol.52
- Moorhead, G. ve Griffin, R.W. (1992), Organizational Behavior, 3. B., Houghton Mifflin Company, Boston.

- Moran, E.T. ve Volkwein, J.F.(1992), The Cultural Approach to the Formation of Organization Climate, Human Relations, Vol:45 no:1
- Morgan, T.C. (2004) "Psikolojiye Giriş", (Çev) Hüsnü Arıcı, İffet Dinç, Giray Uraz, 15.Baskı, Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayını, No:1, Ankara,
- Nardi, D. (2001), Multiple Intelligences & Personality Type: Tools and Strategies, Telos Publications, New York
- Nuamberger, P.(1982) Freedom From Stress, Himalayan Institute Press, New York, s.11.
- Nuamberger, P.(1981). Freedom From Stress, Himalayan Institute Press, New York
- Poncet, M.C., v.d. (2007) Burnout Syndrome in Critical Care Nursing Staff, American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine V.175, issue:7, pp.698-704
- Parker, C.P., Boris B. Baltes, Scott A. Young, Joseph W. Huff, Robert A. Altmann, Heather A. LaCost, Joanne E. Roberts, (2003) Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review, Journal of Organizational Behavior, Volume 24, Issue: 4, P. 389-416
- Rogg, K.L., Schmith, D.B., Shull, C., ve Schmitt, N. (2001), 'Human Resource Practices, Organizational Climate, and Customer Satisfaction,' Journal of Management, vol: 27.iss:4, 431-449
- Schweper, Jr., and Charles, H. (2001), 'Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention in the Salesforce,' Journal of Business Research, 54, 39-52.
- Swann, W.B., Griffin, J.J., Predmore, S.C. ve Gaines, B. (1987). "The cognitive-affective crossfire: When self-consistency confronts self-enhancement". Journal of Personality and Social Psychology, 52, 5, 881-889.
- Tagiuri, R. and Litwin, G. H. (1968), "Organizational Culture: A Key to Financial Performance", Organizational Climate and Culture (Ed. B. Schneider)



MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINLARI



MARMARA
ÜNİVERSİTESİ