

ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİ AÇISINDAN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Ali Çağlar GÜLLÜCE^(*)
Erdoğan KAYGIN^(**)

Özet: Çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen unsurlardan birisi olan tükenmişlik sendromu hem bireysel hem de örgütsel açıdan olumsuz etkilere sahip bir olgudur. Bu çalışmada, bireyleri fiziksel, zihinsel ve duygusal yönden olumsuz etkileyen tükenmişlik konusu ele alınmış ve çalışanlarda mesleki tükenmişliğe ilişkin teorik çerçeve çizilmiştir. Çalışmada ayrıca Kars ilinde görev yapan 173 banka çalışanının yaşadığı tükenmişlik düzeylerini saptamak, demografik değişkenler ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek ve bu noktadan hareketle tükenme sorununun kaynağını belirleyerek soruna çözüm önerileri getirmek amaçlanmıştır.

Elde edilen bulgular, uygulanan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin demografik değişkenlere göre farklılaştığını ve demografik değişkenlerle tükenmişliğin alt boyutları arasında bir ilişkinin bulunduğunu göstermiştir. Buna göre çalışanların tükenmişliklerinin orta düzeyde olduğu, tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmenin orta düzeyde, kişisel başarının düşük düzeyde, duyarsızlaşmanın orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Çalışanların bazı demografik değişkenleri bakımından tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu, bazı değişkenleri bakımından tükenmişliklerinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Kars, Banka Çalışanları, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusu.

Abstract: Burnout syndrome is a phenomenon that negatively affects the working life on both personal and organizational aspects. This study addressed the theoretical framework of professional burnout syndrome that affects individuals physically, mentally and emotionally. The aim of this study was to identify the burnout levels of 173 bank employee in Kars province, to evaluate the relationship between demographic variables and burnout level and finally, by determining the origin of burnout problem, to create coping methods with burnout syndrome.

The findings showed that the Maslach Burnout Scale differed according to the demographic variables and there was a relationship between sub-dimensions of burnout and demographic variables. As a result of analysis, it was determined that burnout levels of employee was at moderate level. Considering the sub-dimensions of burnout, emotional burnout and depersonalization were at moderate level whilst the personal accomplishment was at low. Consequently, burnout levels of the employee were found to be moderate in terms of some demographic variables and low in terms of some other variables.

Keywords: Burnout, Kars, Bank Employee, Depersonalization, Personal Accomplishment.

^(*)Yrd. Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi

^(**)Yrd. Doç. Dr. Kafkas Üniversitesi İİBF

I. Giriş

Günümüz dünyasında meydana gelen şiddetli değişimler, her şeyi baştan sona değiştirmekte ve etkilemektedir. Değişen şartlar, çok yoğun olan iş ilişkilerini ortaya çıkarmıştır. Bu ortamda çalışan bireyler, yoğun talepler ve çalışma koşullarının zorluğu karşısında fiziksel ve zihinsel bir yorgunluk yaşamakta, kendilerine karşı olumsuz duygular geliştirmekte, işine ve çalışma arkadaşlarına karşı da olumsuz tutum ve davranışlar sergilemektedir. Bireylerin içine düştükleri bu durum tükenmişlik olarak ifade edilmektedir.

Tükenmişlik sosyal hizmet, sağlık ya da eğitim gibi insan odaklı bir çok çalışan için mesleki bir hastalık olarak tanımlanan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı (Piko, 2006:312) tarafından nitelendirilen işle ilgili bir sendromdur (Mohren vd., 2003:201). İnsanlarla yoğun ilişkiler içerisinde olmayı gerektiren meslek gruplarında daha çok görülen tükenmişlik, hem bireylere ve hem de organizasyonlara olumsuz etkileri bulunmaktadır. Tükenmişlik, düşük performans, iş tatminsizliğine, yaratıcılık yeteneğinin azalmasına veya kaybolmasına, işten ayrılmak isteyen bireylerin çoğalmasına ve insanlar arasındaki ilişkilerin bozulmasına sebep olmaktadır.

Bir ülkenin ekonomik gücü ve refahı, o ülkenin olanaklarını ve kaynaklarını en uygun bir şekilde kullanmasına bağlıdır (Sane vd., 2012:4291). Tükenmişlik insan kaynaklarının etkin kullanılmasını engelleyen sorunlardan birisidir. Bu bakımdan sebeplerinin bulunması ve çözümlerin ortaya konulması gereken bir durumdur.

Mesleki bir hastalık olan tükenmişlik, insanlarla sürekli olarak etkileşim halindeki banka çalışanlarını da tehdit etmektedir. Bankalar, bir ekonomide fon fazlası olan birey ve kurumlar ile fona ihtiyaç duyan birey ve kurumları bir araya getiren kurumlardır. Bu yüzden bankacılık yoğun ilişkilerin ve stresin çok fazla yaşandığı bir meslektir. Bu durum çalışanları olumsuz etkilemekte ve tükenmişliği ortaya çıkarmaktadır. Bu sebeple Kars'ta bulunan banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaçla Kars'ta faaliyet gösteren banka çalışanlarına anket uygulanmış, gerekli analizler yapılarak çeşitli bulgulara, yorumlara ve önerilere yer verilmiştir.

II. Tükenmişlik Kavramı ve Boyutları

Tükenmişlik, sosyal, çevresel ve çalışma faktörlerinin bireysel özelliklerle etkileşim içinde olduğu çok bileşenli bir süreçtir (D'Alleo ve Santangelo, 2011:1609), özellikle olumlu beklentilerle, hevesle ve kendini insanlara yardım etmeye adayıp bir işe giren çalışanlar için trajik bir sonudur (Maslach ve Goldberg, 1998:63), strese karşı olumsuz tepkinin özel bir çeşidini ifade eden bir sendromdur (D'Alleo ve Santangelo, 2011:1609). Bu sendrom, bireylerin fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak sıkıntıya düşmelerine neden olmaktadır.

Tükenmişlik bir takım belirtiler tarafından nitelendirilen kronik iş stresine bir cevaptır (Ehring vd., 2011:162). Maslach'a göre tükenmişlik "iş

gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom"dur (Ardıç ve Polatçı, 2009:22). Cherniss ise tükenmişliği "bireyin işindeki isteğinin, heyecanının, ve misyon duygusunun kaybolması" olarak tanımlamaktadır (Conrad ve Kellar-Guenther, 2006:1073).

Tükenmişliğin ortaya çıkmasında birçok faktör etkili olmaktadır. Yaş, iş tecrübesi, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim durumu gibi sosyo demografik faktörler ve yoğun iş yükü, iş kaynaklarının bulunmaması, otonominin eksikliği gibi işle ilgili faktörler tükenmişlikle ilgili bulunmuştur (Alimoğlu ve Dönmez, 2005:550). Maslach and Jackson (1981, 1986) tükenmişliği üç boyutta ifade etmişlerdir (Martinussen vd., 2007:240), bu boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı duygusudur (Panagopoulou vd., 2006:195).

Duygusal tükenme, bu sendromun temel unsurudur, birisinin duygusal kaynaklarında azalma ve aşırı yüklenilme duygusunu ifade eder (Mohren vd., 2003:201), tükenmişliğin bireysel stress boyutunu gösterir (Alimoğlu ve Dönmez, 2005:549). Lee ve Ashforth'a göre (1996), duygusal tükenme, strese neden olan şeyler ve taleplerle yüksek bir düzeyde ilişkili olarak ortaya çıkar (Zamani Rad ve Nasir, 2010:465). Birey kendisini yorgun, duygusal yönden yıpranmış hisseder.

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası durumunu ifade eder. Olumsuzluğu, vurdumduymazlığı ya da işe son derece ilgisiz davranmayı gösterir (Alimoğlu ve Dönmez, 2005:549). Diğer insanlara karşı negatif, alaycı, ilgisiz, kişilik dışı davranışlar ve duygular göstermesi durumudur (Mohren vd., 2003:201), işe karşı soğuk davranışları içerir (Martinussen, 2007:240).

Kişisel başarı, işin gerektirmiş olduğu performans için yetersizlik anlayışını gösterir (Moneta, 2011:274), özellikle bir bireyin diğer insanlarla çalışmasıyla ilgili kendisi hakkında olumsuz bir şekilde değerlendirme eğilimini ve yetkinlik duygusunda azalmayı ifade eder (Mohren vd., 2003:201). Bu durum içerisinde olan bir birey işinden uzaklaşır ve çalıştığı işletmeye katkısı giderek azalır (Kaygın ve Naktiyok, 2012:102).

III. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Bu çalışmanın amacı, banka çalışanlarının demografik değişkenleri bakımından tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Çalışmanın ana kütesini Kars'ta faaliyette bulunan banka çalışanları oluşturmaktadır. Kars'ta bulunan banka şubelerinde 173 personel çalışmaktadır. Bu ana küteden %95'lik güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik hata payı öngörülerek belirlenecek örneklem büyüklüğü 119 olarak hesaplanmıştır. Bununla birlikte bazı çalışanların cevap vermeyeceği ve olası cevaplama hataları dikkate alınarak, toplam 135 anket bankaların tamamına ulaşılarak dağıtılmıştır. Anketlerin 104 tanesi geri dönmüş ve 99 tanesi değerlendirilmeye alınmıştır.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formundan yararlanılmıştır. Araştırmada Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ve 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek üç alt boyuta sahiptir (Salehi ve Gholtash, 2011:307), duygusal tükenmeyi, duyarsızlaşmayı ve kişisel başarıyı vurgulayan bir ölçektir (Elit vd., 2004:135). Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ve kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan yüksek düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008:79). Bu ölçek daha önce akademik personelin (Kaygın ve Naktiyok, 2012; Budak ve Sürgevil, 2005; Dericioğulları vd., 2007; Ardıç ve Polatçı, 2008), sağlık çalışanlarının (Barutçu ve Serinkan, 2008), otel çalışanlarının (Üngüren vd., 2010; Pelit ve Türkmen, 2008), yöneticilerin (Güllüce ve İşcan, 2010), polislerin (Soysal, 2010; Azizoğlu ve Özyer, 2010), ve banka çalışanlarının (Ceyhan ve Siliğ, 2005) tükenmişlik düzeylerini belirlemek için yaygın bir şekilde kullanılmıştır. Tükenmişliğin ölçülmesine yönelik ifadelerde 5' li likert ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizleri, iç tutarlılık Cronbach Alpha katsayılarının hesaplanmasıyla yapılmıştır. Uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda, 9 maddeden oluşan duygusal tükenmişlik alt boyutunun yüksek derecede güvenilir ($\alpha=0,88$), 8 maddeden oluşan kişisel başarı alt boyutunun yüksek derecede güvenilir ($\alpha=0,84$), 5 maddeden oluşan duyarsızlaşma alt boyutunun yüksek derecede güvenilir ($\alpha=0,80$) ve 22 maddeden oluşan tükenmişlik ölçeğinin yüksek derecede güvenilir ($\alpha=0,85$) olduğu saptanmıştır.

IV. Araştırmanın Bulguları

A.Araştırma Örneğine İlişkin Bulgular

Tablo 1'den izleneceği üzere araştırmaya katılanların % 56,6'sı erkek iken, %43,4'ü kadındır. Katılanların %55,6'sı 21-30 yaş aralığında iken, %39,4'ü 31-40 yaş ve % 5'i 41-50 yaş aralığındadır. Medeni durum bakımından %52,5'i evli iken %43,5'i bekar ve %4'ü boşanmıştır. Araştırmaya katılanların %59,6'sının çocuğu yok iken, %21,2'sinin 1 çocuğu ve % 19,2'sinin 2 veya daha fazla çocuğu vardır. Öğrenim seviyesi bakımından %3'ü ilköğretim, %25,3 lise/yüksekokul, %64,6 üniversite ve % 7,1'i yüksek lisans mezunudur. Araştırmaya katılanların %60,6'sı yetkili, %12,1'i uzman, %16,2'si yönetmen yardımcısı, %4'ü yönetmen ve %7,1'i yönetici pozisyonunda çalışmaktadır. 1-5 yıl arasında çalışanların oranı %55,5 iken 6-10 yıl arasında çalışanların oranı %25,3, 11-20 yıl arasında çalışanlar %18,2 ve 21-30 yıl arasında çalışanların oranı % 1'dir. Kars'ta çalışma süreleri bakımından %14,1'i 1 yıl, %18,2'si 2 yıl, %12,1'i 3 yıl, %12,1'i 4 yıl, %19,2'si 5-6 yıl ve %24,3'ü 7 yıl ve daha fazla zamandan beri çalışmaktadırlar. Araştırmaya katılanların %38,4'ü bankacılıktan önce bir meslekte çalıştıklarını, %61,6'sı ise öncesinde herhangi bir meslekte çalışmadıklarını belirtmişlerdir. Bankacılığı isteyerek seçenlerin oranı %78,8 iken %21,2'si bankacılığı isteyerek seçmemiştir. Fırsat olması halinde mesleği

değiştirmek isteyenlerin oranı %68,7 iken, % 31,3'ü meslek değiştirmeyi düşünmemektedir. Başka bir şehirde çalışmak isteyenlerin oranı % 83,8 iken, %16,2'si başka bir şehirde çalışmayı düşünmemektedir.

Tablo 1: Demografik Bilgilere Göre Dağılım

	Kişi Sayısı (N: 99)	Yüzde
Cinsiyet		
Erkek	56	56,6
Kadın	43	43,4
Yaş		
21-30 Yaş	55	55,6
31-40 Yaş	39	39,4
41-50 Yaş	5	5,0
Medeni Durum		
Evli	52	52,5
Bekar	43	43,5
Boşanmış/Dul	4	4,0
Çocuk Sayısı		
Çocuk Yok	59	59,6
1 Çocuk	21	21,2
2 ve Daha Fazla Çocuk	19	19,2
Öğrenim Seviyesi		
İlköğretim	3	3,0
Lise/Yüksekokul	25	25,3
Üniversite	64	64,6
Yüksek Lisans	7	7,1
Unvan		
Yetkili	60	60,6
Uzman	12	12,1
Yönetmen	4	4,0
Yönetmen Yardımcısı	16	16,2
Yönetici	7	7,1
Kaç Yıllık Bankacı Olduğu		
1-5 Yıl	55	55,5
6-10 Yıl	25	25,3
11-20 Yıl	18	18,2
21-30 Yıl	1	1,0
Kaç Yıldır Kars'ta Çalıştığı		
1 Yıl	14	14,1
2 Yıl	18	18,2
3 Yıl	12	12,1
4 Yıl	12	12,1
5 - 6 Yıl	19	19,2
7 Yıl ve Üzeri	24	24,3
Bankacılıktan Önce Başka Bir Meslekle Uğraşma		
Evet	38	38,4
Hayır	61	61,6
Bankacılığı İsteyerek Seçme		
Evet	78	78,8
Hayır	21	21,2
Fırsatı Olduğunda Mesleği Değiştirmeyi Düşünme		
Evet	68	68,7
Hayır	31	31,3
Fırsatı Olduğunda Başka Bir Şehirde Çalışmayı Düşünme		
Evet	83	83,8
Hayır	16	16,2

B.Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine İlişkin Bulgular

Tablo 2'den görüleceği üzere, duygusal tükenmişlik alt boyutunun ortalaması 17,14, düşük kişisel başarı alt boyutunun düzeyi 9,56, duyarsızlaşma alt boyutunun ortalaması 7,0 ve tükenmişlik ölçeğinin ortalaması 33,70'tir. Tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki oranlar göz önünde bulundurulmuştur.

Duygusal tükenme:	0,00-11,33 Düşük	11,34-23,67 Orta	23,68-36,00 Yüksek
Düşük kişisel başarı:	0,00-10,00 Düşük	10,01-21,00 Orta	21,01-32,00 Yüksek
Duyarsızlaşma:	0,00- 6,00 Düşük	6,01-13,00 Orta	13,01-20,00 Yüksek
Tükenmişlik:	0,00-28,67 Düşük	28,68-58,33 Orta	58,34-88,00 Yüksek

Tablo 2: Tükenmişlik ve Alt Boyutların Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçek ve Alt Boyutlar	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma
Duygusal Tükenme (Min:0-Max:36)	99	0	32	17,14	7,59
Düşük Kişisel Başarı (Min:0-Max:32)	99	0	32	9,56	5,48
Duyarsızlaşma (Min:0-Max:20)	99	0	16	7,00	4,42
Tükenmişlik (Min:0-Max:88)	99	3	54	33,70	12,08

Bu bulgulara göre duygusal tükenmenin orta düzeyde, kişisel başarının düşük düzeyde, duyarsızlaşmanın orta düzeyde ve tükenmişliğin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

C. Çalışanların Demografik Değişkenleri Bakımından Tükenmişlik Düzeylerine ve Farklılıklara İlişkin Bulgular

Çalışanların demografik değişkenleri bakımından tükenmişlik düzeylerini ve farklılıkları belirlemek için Bağımsız Örneklem t testi ve Anova analizi kullanılmıştır. Sonuçlar tablolarda sunulmuştur.

Tablo 3: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Kadınlar İle Erkekler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (Bağımsız Örneklem t Testi)

	Cinsiyet	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Erkek	56	17,36	7,75	0,321	0,749
	Kadın	43	16,86	7,45		
Kişisel Başarı	Erkek	56	9,93	6,45	0,772	0,442
	Kadın	43	9,07	3,89		
Duyarsızlaşma	Erkek	56	7,41	4,16	1,056	0,294
	Kadın	43	6,47	4,73		
Tükenmişlik	Erkek	56	34,7	11,41	0,939	0,350
	Kadın	43	32,4	12,93		

Duygusal tükenme alt boyutu için erkeklerin düzeyi 17,36 iken, kadınların düzeyi 16,86'dır. Kişisel başarı alt boyutu için erkeklerin düzeyi 9,93 iken, kadınların düzeyi 9,07'dir. Duyarsızlaşma alt boyutu için erkeklerin düzeyi 7,41 iken, kadınların düzeyi 6,47'dir. Tükenmişlik ölçeği için erkeklerin düzeyi 34,7 iken, kadınların düzeyi 32,4'tür. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, erkekler ile kadınlar arasında tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 4: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Farklı Yaşlardaki Kişiler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (Bağımsız Örneklem t Testi)

	Yaşınız	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Duygusal Tükenme	30 Yaş ve Altı	55	16,87	7,62	-0,392	0,696
	31 Yaş ve Üstü	44	17,48	7,61		
Kişisel Başarı	30 Yaş ve Altı	55	9,47	4,74	-0,167	0,876
	31 Yaş ve Üstü	44	9,66	6,33		
Duyarsızlaşma	30 Yaş ve Altı	55	7,25	4,44	0,639	0,524
	31 Yaş ve Üstü	44	6,68	4,42		
Tükenmişlik	30 Yaş ve Altı	55	33,6	12,53	-0,089	0,929
	31 Yaş ve Üstü	44	33,82	11,64		

Duygusal tükenme alt boyutu için 30 yaş ve altındakilerin düzeyi 16,87 iken, 31 yaş ve üzerindeki düzeyi 17,48'dir. Kişisel başarı alt boyutu için 30 yaş ve altındakilerin düzeyi 9,47 iken, 31 yaş ve üzerindeki düzeyi 9,66'dır. Duyarsızlaşma alt boyutu için 30 yaş ve altındakilerin düzeyi 7,25 iken, 31 yaş ve üzerindeki düzeyi 6,68'dir. Tükenmişlik ölçeği için 30 yaş ve altındakilerin düzeyi 33,6 iken, 31 yaş ve üzerindeki düzeyi 33,82'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, farklı yaşlardaki kişiler arasında tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 5: *Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Evliler ile Bekarlar Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (Bağımsız Örneklem t Testi)*

	Medeni Durumunuz	Kişi Sayısı	Ort.	Std. Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	52	16,90	8,28	-0,326	0,745
	Bekar/Dul/Boşanmış	47	17,40	6,81		
Kişisel Başarı	Evli	52	9,85	6,32	0,553	0,581
	Bekar/Dul/Boşanmış	47	9,23	4,40		
Duyarsızlaşma	Evli	52	6,81	4,27	-0,454	0,651
	Bekar/Dul/Boşanmış	47	7,21	4,62		
Tükenmişlik	Evli	52	33,56	11,83	-0,120	0,905
	Bekar/Dul/Boşanmış	47	33,85	12,48		

Duygusal tükenme alt boyutu için evlilerin düzeyi 16,90 iken, bekar, dul veya boşanmışların düzeyi 17,40'dır. Kişisel başarı alt boyutu için evlilerin düzeyi 9,85 iken, bekar, dul veya boşanmışların düzeyi 9,23'tür. Duyarsızlaşma alt boyutu için evlilerin düzeyi 6,81 iken, bekar, dul veya boşanmışların düzeyi 7,21'dir. Tükenmişlik ölçeği için evlilerin düzeyi 33,56 iken, bekar, dul veya boşanmışların düzeyi 33,85'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, evliler ile bekar, dul veya boşanmışlar arasında tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 6: *Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Farklı Öğrenim Seviyelerindeki Kişiler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (Bağımsız Örneklem t Testi)*

	Öğrenim Seviyeniz	Kişi Sayısı	Ort.	Std. Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Yüksekokul ve Altı	28	16,21	7,84	-0,762	0,448
	Üniversite ve Üstü	71	17,51	7,51		
Kişisel Başarı	Yüksekokul ve Altı	28	9,68	7,48	0,140	0,889
	Üniversite ve Üstü	71	9,51	4,52		
Duyarsızlaşma	Yüksekokul ve Altı	28	5,79	4,76	-1,734	0,086
	Üniversite ve Üstü	71	7,48	4,22		
Tükenmişlik	Yüksekokul ve Altı	28	31,68	12,12	-1,044	0,299
	Üniversite ve Üstü	71	34,49	12,06		

Duygusal tükenme alt boyutu için yüksekokul veya daha düşük bir eğitime sahip mezunların düzeyi 16,21 iken, üniversite ve daha üst bir eğitime

sahip mezunlarının düzeyi 17,51'dir. Kişisel başarı alt boyutu için yüksekokul veya daha düşük bir eğitime sahip mezunların düzeyi 9,68 iken, üniversite ve daha üst bir eğitime sahip mezunların düzeyi 9,51'dir. Duyarsızlaşma alt boyutu için yüksekokul veya daha düşük bir eğitime sahip mezunların düzeyi 5,79 iken, üniversite ve daha üst bir eğitime sahip mezunların düzeyi 7,48'dir. Tükenmişlik ölçeği için yüksekokul veya daha düşük bir eğitime sahip mezunların düzeyi 31,68 iken, üniversite ve daha üst bir eğitime sahip mezunların düzeyi 34,49'dur. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, farklı eğitim düzeylerindeki kişiler arasında tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo7: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Farklı Ünvanlardaki Kişiler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (ANOVA)

Alt Boyutlar	Ünvan	Kişi Sayısı	Ort.	Std. Sapma	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	Yetkili	60	17,80	7,64	0,757	0,521	-
	Uzman	12	14,25	8,73			
	Yönetmen/Yönetici	11	17,45	7,51			
	Yönetmen Yardımcısı	16	16,63	6,64			
Kişisel Başarı	Yetkili	60	9,25	5,03	0,432	0,730	-
	Uzman	12	9,92	7,61			
	Yönetmen/Yönetici	11	8,91	5,91			
	Yönetmen Yardımcısı	16	10,88	5,30			
Duyarsızlaşma	Yetkili	60	7,33	4,81	0,578	0,631	-
	Uzman	12	5,50	3,97			
	Yönetmen/Yönetici	11	7,09	4,76			
	Yönetmen Yardımcısı	16	6,81	2,79			
Tükenmişlik	Yetkili	60	34,38	12,52	0,517	0,671	-
	Uzman	12	29,67	12,03			
	Yönetmen/Yönetici	11	33,45	13,87			
	Yönetmen Yardımcısı	16	34,31	9,34			

Duygusal tükenme alt boyutu için yetkililerin düzeyi 17,80 iken, uzmanların düzeyi 14,25, yönetmen/yöneticilerin düzeyi 17,45 ve yönetmen yardımcılarının düzeyi ise 16,63'tür. Kişisel başarı alt boyutu için yetkililerin düzeyi 9,25 iken, uzmanların düzeyi 9,92, yönetmen/yöneticilerin düzeyi 8,91

ve yönetmen yardımcılarının düzeyi ise 10,88'dir. Duyarsızlaşma alt boyutu için yetkililerin düzeyi 7,33 iken, uzmanların düzeyi 5,50, yönetmen/yöneticilerin düzeyi 7,09 ve yönetmen yardımcılarının düzeyi ise 6,81'dir. Tükenmişlik ölçeği için yetkililerin düzeyi 34,38 iken, uzmanların düzeyi 29,67, yönetmen/yöneticilerin düzeyi 33,45 ve yönetmen yardımcılarının düzeyi ise 34,31'dir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda, farklı unvanlardaki kişiler arasında tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 8: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Farklı Yıllardan Beri Bankacılık Yapan Kişiler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (ANOVA)

Alt Boyutlar	Bankacılık Yapma Süresi	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	1-5 Yıl	55	17,02	8,10	0,584	0,559	-
	6-10 Yıl	25	18,36	7,43			
	11 ve Üzeri	19	15,89	6,26			
Kişisel Başarı	1-5 Yıl	55	10,24	5,47	1,122	0,330	-
	6-10 Yıl	25	9,12	5,99			
	11 ve Üzeri	19	8,16	4,68			
Duyarsızlaşma	1-5 Yıl	55	7,40	4,44	1,519	0,224	-
	6-10 Yıl	25	7,32	4,78			
	11 ve Üzeri	19	5,42	3,67			
Tükenmişlik	1-5 Yıl	55	34,65	12,91	1,447	0,240	-
	6-10 Yıl	25	34,80	10,57			
	11 ve Üzeri	19	29,47	11,06			

Duygusal tükenme alt boyutu için 1-5 yıldır bankacılık yapanların düzeyi 17,02 iken, 6-10 yıldır bankacılık yapanların düzeyi 18,36 ve 11 yıl ve daha fazla süredir bankacılık yapanların düzeyi ise 15,89'dur. Kişisel başarı alt boyutu için 1-5 yıldır bankacılık yapanların düzeyi 10,24 iken, 6-10 yıldır bankacılık yapanların düzeyi 9,12 ve 11 yıl ve daha fazla süredir bankacılık yapanların düzeyi ise 8,16'dır. Duyarsızlaşma alt boyutu için 1-5 yıldır bankacılık yapanların düzeyi 7,40 iken, 6-10 yıldır bankacılık yapanların düzeyi 7,32 ve 11 yıl ve daha fazla süredir bankacılık yapanların düzeyi ise 5,42'dir. Tükenmişlik ölçeği için 1-5 yıldır bankacılık yapanların düzeyi 34,65 iken, 6-10 yıldır bankacılık yapanların düzeyi 34,80 ve 11 yıl ve daha fazla süredir bankacılık yapanların düzeyi ise 29,47'dir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi

sonucunda, tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 9. Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Bankacılıktan Önce Başka Bir Meslekle Uğraşan ve Uğraşmayan Kişiler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (Bağımsız Örneklem t Testi)

Alt Boyutlar	Bankacılıktan Önce Başka Bir Meslekle Uğraşma	Kişi Sayısı	Ort.	Std. Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Hayır	61	15,55	7,42	-1,659	0,100
	Evet	38	18,13	7,58		
Kişisel Başarı	Hayır	61	10,13	6,41	0,824	0,412
	Evet	38	9,20	4,83		
Duyarsızlaşma	Hayır	61	6,32	3,84	-1,219	0,226
	Evet	38	7,43	4,72		
Tükenmişlik	Hayır	61	32,00	11,58	-1,104	0,272
	Evet	38	34,75	12,36		

Duygusal tükenme alt boyutu için bankacılıktan önce başka bir meslekle uğraşmayanların düzeyi 15,55 iken, uğraşanların düzeyi 18,13'dür. Kişisel başarı alt boyutu için bankacılıktan önce başka bir meslekle uğraşmayanların düzeyi 10,13 iken, uğraşanların düzeyi 9,20'dir. Duyarsızlaşma alt boyutu için bankacılıktan önce başka bir meslekle uğraşmayanların düzeyi 6,32 iken, uğraşanların düzeyi 7,43'tür. Tükenmişlik ölçeği için bankacılıktan önce başka bir meslekle uğraşmayanların düzeyi 32,00 iken, uğraşanların düzeyi 32,75'tir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, bankacılıktan önce başka bir meslekle uğraşan ve uğraşmayanlar arasında tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 10: *Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Bankacılığı İsteyerek Seçen ve Seçmeyen Kişiler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (Bağımsız Örneklem t Testi)*

	Bankacılığı İsteyerek Seçme	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Hayır	21	22,19	5,79	3,645	0,000**
	Evet	78	15,78	7,46		
Kişisel Başarı	Hayır	21	11,10	6,51	1,456	0,149
	Evet	78	9,14	5,13		
Duyarsızlaşma	Hayır	21	9,00	4,64	2,392	0,019*
	Evet	78	6,46	4,23		
Tükenmişlik	Hayır	21	42,29	7,81	3,934	0,000**
	Evet	78	31,38	12,02		

Duygusal tükenme alt boyutu için bankacılığı isteyerek seçmeyenlerin düzeyi 22,19 iken, isteyerek seçenlerin düzeyi 15,78'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, bankacılığı isteyerek ve istemeyerek seçenler arasında duygusal tükenmişlik alt boyutu bakımından anlamlı farklılık bulunmaktadır (t:3,645, $p < 0,05$). Buna göre; bankacılığı isteyerek seçmeyenlerin duygusal tükenmişlik düzeyi, isteyerek seçenlerin duygusal tükenmişlik düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.

Kişisel başarı alt boyutu için bankacılığı isteyerek seçmeyenlerin düzeyi 11,10 iken, isteyerek seçenlerin düzeyi 9,14'tür. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, bankacılığı isteyerek ve istemeyerek seçenler arasında kişisel başarı alt boyutu bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Duyarsızlaşma alt boyutu için bankacılığı isteyerek seçmeyenlerin düzeyi 9,00 iken, isteyerek seçenlerin düzeyi 6,46'dır. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, bankacılığı isteyerek ve istemeyerek seçenler arasında duyarsızlaşma alt boyutu bakımından anlamlı farklılık bulunmaktadır (t:2,392, $p < 0,05$). Buna göre; bankacılığı isteyerek seçmeyenlerin duyarsızlaşma düzeyi, isteyerek seçenlerin duyarsızlaşma düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.

Tükenmişlik ölçeği için bankacılığı isteyerek seçmeyenlerin düzeyi 42,29 iken, isteyerek seçenlerin düzeyi 31,38'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, bankacılığı isteyerek ve istemeyerek seçenler arasında tükenmişlik ölçeği bakımından anlamlı farklılık bulunmaktadır (t:3,934, $p < 0,05$). Buna göre; bankacılığı isteyerek seçmeyenlerin tükenmişlik düzeyi, isteyerek seçenlerin tükenmişlik düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.

Tablo 11: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Fırsatı Olsa Mesleğini Değiştirmeyi Düşünen ve Düşünmeyen Kişiler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (Bağımsız Örneklem t Testi)

Alt Boyutlar	Fırsatı Olsa, Mesleği Değiştirmeyi Düşünme	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Hayır	31	13,42	7,39	-3,478	0,001**
	Evet	68	18,84	7,10		
Kişisel Başarı	Hayır	31	8,68	5,66	-1,078	0,284
	Evet	68	9,96	5,39		
Duyarsızlaşma	Hayır	31	6,35	4,18	-0,981	0,329
	Evet	68	7,29	4,52		
Tükenmişlik	Hayır	31	28,45	12,76	-3,036	0,003**
	Evet	68	36,09	11,05		

Duygusal tükenme alt boyutu için fırsatı olsa da mesleğini değiştirmeyecek kişilerin düzeyi 13,42 iken, değiştirecek kişilerin düzeyi 18,84'dür. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, fırsatı olsa mesleğini değiştirecek ve değiştirmeyecek kişiler arasında duygusal tükenme alt boyutu bakımından anlamlı farklılık bulunmaktadır (t:-3,478, p<0,05). Buna göre; fırsatı olsa da mesleğini değiştirmeyecek kişilerin duygusal tükenme düzeyi, değiştirecek kişilerin düzeyinden duygusal tükenme düzeyinden anlamlı derecede daha düşüktür.

Kişisel başarı alt boyutu için fırsatı olsa da mesleğini değiştirmeyecek kişilerin düzeyi 8,68 iken, değiştirecek kişilerin düzeyi 9,96'dır. Duyarsızlaşma alt boyutu için fırsatı olsa da mesleğini değiştirmeyecek kişilerin düzeyi 6,35 iken, değiştirecek kişilerin düzeyi 7,29'dur. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, fırsatı olsa mesleğini değiştirecek ve değiştirmeyecek kişiler arasında kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutu bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tükenmişlik ölçeği için fırsatı olsa da mesleğini değiştirmeyecek kişilerin düzeyi 28,45 iken, değiştirecek kişilerin düzeyi 36,09'dur. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, fırsatı olsa mesleğini değiştirecek ve değiştirmeyecek kişiler arasında tükenmişlik ölçeği bakımından anlamlı farklılık bulunmaktadır (t:-3,036, p<0,05). Buna göre; fırsatı olsa da mesleğini değiştirmeyecek kişilerin tükenmişlik düzeyi, değiştirecek kişilerin tükenmişlik düzeyinden anlamlı derecede daha düşüktür.

Tablo 12: *Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Bakımından Fırsatı Olsa Başka Bir Şehirde Çalışmayı Düşünen ve Düşünmeyen Kişiler Arasında Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesi (Bağımsız Örneklem t Testi)*

Alt Boyutlar	Fırsatı Olsa, Başka Bir Şehirde Çalışmayı Düşünme	Kişi Sayısı	Ort.	Std. Sapma	t	P
Duygusal Tükenme	Hayır	16	15,06	7,72	-1,200	0,233
	Evet	83	17,54	7,54		
Kişisel Başarı	Hayır	16	8,81	4,78	-0,591	0,556
	Evet	83	9,70	5,62		
Duyarsızlaşma	Hayır	16	7,19	4,39	0,184	0,854
	Evet	83	6,96	4,45		
Tükenmişlik	Hayır	16	31,06	14,38	-0,952	0,343
	Evet	83	34,20	11,62		

Duygusal tükenme alt boyutu için fırsatı olsa da yaşadığı şehri değiştirmeyecek kişilerin düzeyi 15,06 iken, değiştirecek kişilerin düzeyi 17,54'tür. Kişisel başarı alt boyutu için fırsatı olsa da yaşadığı şehri değiştirmeyecek kişilerin düzeyi 8,81 iken, değiştirecek kişilerin düzeyi 9,70'tir.

Duyarsızlaşma alt boyutu için fırsatı olsa da yaşadığı şehri değiştirmeyecek kişilerin düzeyi 7,19 iken, değiştirecek kişilerin düzeyi 6,96'dır. Tükenmişlik ölçeği için fırsatı olsa da yaşadığı şehri değiştirmeyecek kişilerin düzeyi 31,06 iken, değiştirecek kişilerin düzeyi 34,20'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, fırsatı olsa yaşadığı şehri değiştirmeyecek ve değiştirecek kişiler arasında tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

V. Sonuç

Kars'ta bulunan banka çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmada, çalışanların tükenmişliklerinin orta düzeyde olduğu, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme'nin orta düzeyde, kişisel başarı'nın düşük düzeyde, duyarsızlaşma'nın orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. İnsanlarla yoğun bir etkileşim içinde olan banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek düzeyde çıkmaması olumlu bir durum olarak görülebilir. Çalışanların demografik değişkenleri bakımından ortaya çıkan bulgular şu şekildedir:

Cinsiyet: Erkeklerde duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir. Kadınlarda duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir.

Yaş: 30 yaş ve altı: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir. 31 yaş ve üstü: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde, tükenme orta düzeydedir.

Medeni durum: Evli: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde ve tükenme orta düzeydedir. Bekar: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde, tükenmişlik orta düzeydedir.

Öğrenim seviyesi: Yükseköğretim ve altı: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma düşük düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir. Üniversite ve üstü: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde, tükenmişlik orta düzeydedir.

Farklı unvanlara sahip olma: Yetkili: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde, tükenmişlik orta düzeydedir.

Uzman: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma düşük düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir. Yönetmen yardımcısı: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı orta düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir. Yönetici: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde, tükenmişlik orta düzeydedir.

Kıdem: 1-5 yıl: Duygusal tükenme: orta düzeyde, kişisel başarı orta düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir. 6-10 yıl: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir. 11 yıl ve üzeri: Duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma düşük düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir.

Daha önce bir meslekte çalışma: Daha önce bir meslekte çalışmayanların (hayır diyenler) duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı orta düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde ve tükenmişlik orta düzeydedir. Daha önce bir meslekte çalışanların (evet diyenler) duygusal tükenme orta düzeyde, kişisel başarı düşük düzeyde, duyarsızlaşma orta düzeyde, tükenmişlik orta düzeydedir.

Çalışanların demografik değişkenleri bakımından tükenmişlik ve alt boyutlarında herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır. Buradan çalışanların demografik değişkenlerinin tükenmişliğin bir belirleyicisi olmadığını ifade etmek mümkündür. Farklılıklar bankacılığı isteyerek seçenler ve seçmeyenler ile fırsat olursa mesleği değiştirmek isteyen ve istemeyenler arasında ortaya çıkmıştır. Buna göre bankacılığı isteyerek seçmeyenlerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeyi, isteyerek seçenlerin tükenmişlik düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. Fırsatı olduğunda mesleğini değiştirecek kişilerin duygusal tükenmişlik ve tükenmişlik düzeyi, değiştirmeyecek kişilerin tükenmişlik düzeyinden anlamlı derecede daha

yüksektir. Bu sonuç beklenen bir sonuçtur. Bireyin işini severek yapması, işinden memnuniyet duyması ve işine bağlı olması tükenmişliği azaltabilecek bir unsurdur.

Tükenmişlik sendromu, bireyleri çeşitli yönlerden olumsuz etkileyen ve başarısızlığa sürükleyen bir durumdur. Çalışanların tükenmişlik durumları, müşterilere ve iş arkadaşlarına yansıtacağı için önlemlerinin alınması gerekmektedir. Bu hususta yöneticiler şunları yapabilirler: İşgörenleri yeteneklerine uygun pozisyonlarda çalıştırılmasını sağlayabilirler. Tükenmişliğe neden olan aşırı iş yükü, rol belirsizliği, uzun çalışma saatleri, ücret, terfi ve benzeri unsurları yeniden gözden geçirerek ve gerekli düzenlemeleri yaparak çalışanları rahatlatılabilirler.

Bu araştırma, Kars merkezde bulunan banka şubeleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla araştırmanın bulguları yalnızca seçilen örnekle sınırlı olduğundan bu çerçevede değerlendirilmelidir. Sonuçların genelleştirilmesi bu konuda daha büyük örneklerle ve farklı sektörlerde yapılacak çalışmalarla sağlanabilecektir. Özellikle bölgeler bazında yapılacak karşılaştırmalı çalışmalar, konuyla ilgili daha genelleştirilebilir sonuçların ortaya çıkması açısından yararlı olacaktır.

Kaynaklar

- Alimoğlu, Mustafa Kemal & Dönmez Levent, (2005), “Daylight Exposure and The Other Predictors of Burnout among Nurses in a University Hospital”, *International Journal of Nursing Studies* 42, 549–555.
- Ardıç, K. & Polatçı, S. (2008), “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10, 2, 69-96.
- Ardıç, K. & Polatçı, S. (2009), “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Azizoğlu, Öznur & Özyer, Kubilay, (2010), “Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, (Prof. Dr. Hasan Işın Dener Özel sayısı), 21, 1, 137-147.
- Barutçu, Esin & Serinkan, Celalettin, (2008), “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, 8, 2, 541-561.
- Budak, Gülay & Sürgevil, Olca, (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 20, 2, 95-108.
- Ceyhan, Aydoğan Aykut & Siliğ, Aylin, (2005), “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 43-56.

- Conrad, David & Kellar-Guenther, Yvonne, (2006), "Compassion Fatigue, Burnout, and Compassion Satisfaction among Colorado Child Protection Workers", *Child Abuse & Neglect* 30, 1071–1080.
- D'Alleo, Girolamo & Santangelo, Antonino, (2011), "Organizational Climate and Burnout in Call-Center Operators", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 30, 1608 – 1615.
- Dericioğulları, Ayşe & Konak, Şevkinaz & Arslan, Ercan & Öztürk, Bahar, (2007), "Öğretim elamanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği", *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2, 5, 13-23.
- Ehring, Thomas & Razik, Saiqa & Emmelkamp, Paul M.G. (2011), "Prevalence and Predictors of Posttraumatic Stress Disorder, Anxiety, Depression, and Burnout in Pakistani Earthquake Recovery Workers", *Psychiatry Research*, 185, 161–166.
- Elit, L., Trim, K., Mand-Bains I. H., Sussman, J., Grunfeld, E. (2004), "Job Satisfaction, Stress And Burnout among Canadian Gynecologic Oncologists", *Gynecologic Oncology*, 94, 134–139.
- Güllüce, Ali Çağlar & İşcan, Ömer Faruk, (2010), "Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5, 2, 7-29.
- Kaygın, E. & Naktiyok, A. (2012), "Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Akademik Personel Üzerinde Bir Araştırma", *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16,1, 99-118.
- Martinussen, M. & Richardsen, A.M. & Burke, R.J. (2007), "Job Demands, Job Resources, and Burnout among Police Officers", *Journal of Criminal Justice*, 35, 239–249.
- Maslach, Christina & Goldberg, Julie, (1998), "Prevention Of Burnout: New Perspectives", *Applied Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Mohren, Danielle C.L. & Swaen, Gerard M.H. & Kant, IJmert & van Amelsvoort, Ludovic G.P.M. & Borm, Paul J.A. & Galama, Jochem M.D. (2003), "Common Infections and The Role of Burnout in a Dutch Working Population, *Journal of Psychosomatic Research*, 55, 201– 208.
- Moneta, Giovanni B. (2011), "Need For Achievement, Burnout, and Intention to Leave: Testing an Occupational Model in Educational Settings", *Personality and Individual Differences*, 50, 274–278.
- Panagopoulou, Efharis & Montgomery, Anthony & Benos, Alexis, (2006), "Burnout in Internal Medicine Physicians: Differences Between Residents and Specialists", *European Journal of Internal Medicine*, 17, 195 – 200.
- Pelit, Elbeyi & Türkmen, Fatih, (2008), "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri

- İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10, 1, 117-139.
- Piko, Bettina F. (2006), “Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychosocial Health among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey”, *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311–318.
- Salehi, Moslem & Gholtash, Abbas, (2011), “The Relationship Between Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Commitment With the Organizational Citizenship Behavior among Members of Faculty in The Islamic Azad University –First District Branches, in Order to Provide The Appropriate Model”, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 306–310.
- Sane, Mohammad Ali & Devin, Hassan Fahim & Jafari, Rafat & Zohoorian, Zahra, (2012), “Relationship Between Physical Activity and it’s Components With Burnout in Academic Members of Daregaz Universities”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 4291 – 4294.
- Soysal, Abdullah, (2010), “Polislerde Tükenmişlik: Bazı Demografik Değişkenler Açısından K.Maraş Emniyet Müdürlüğü’nde Bir Araştırma”, *Kilis 7 Aralık Üniversitesi İ.İ.B.F. akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (Prof.Dr. Alaeddin Yavaşca Özel Sayısı)*, 55-80.
- Üngüren, Engin & Doğan, Hulusi & Özmen, Mehmet & Tekin, Ömer Akgün, (2010), “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeyleri İlişkisi”, *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 17, 5, 2922-2937.
- Zamani Rad, Afsaneh &, Nasir, Rohany, (2010), “Burnout and Career Self Concept among Teachers in Mashhad, Iran”, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 7, 464–469.

<http://www.surveysystem.com/sscale.htm..>