

**Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti  
Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma**

*The Effect of Work Overload and Burnout Syndrome on Turnover  
Intention: A Study on Sales Person*

**Dr. Öğretim Üyesi Emel FAİZ**

*Düzce Üniversitesi*

*İşletme Fakültesi*

*Uluslararası Ticaret Bölümü*

*Düzce University*

*Faculty of Management International Trade*

*emelgokmenoglu@duzce.edu.tr*

Ocak 2019, Cilt 10, Sayı 1, Sayfa: 26-38  
*January 2019, Volume 10, Number 1, Page: 26-38*

P-ISSN: 2146-0000

E-ISSN: 2146-7854

©2010-2019

[www.calismailiskileri.org](http://www.calismailiskileri.org)

**İMTİYAZ SAHİBİ / OWNER OF THE JOURNAL**

Abdurrahim ŞENOCAK  
(ÇASGEM Adına / On Behalf of the ÇASGEM)

**EDİTÖR / EDITOR IN CHIEF**

Dr. Elif ÇELİK

**EDİTÖR YARDIMCISI/ASSOCIATE EDITOR**

Berna YAZAR ASLAN

**TARANDIĞIMIZ İNDEKSLER / INDEXES**

ECONLI T - USA  
CABELL'S DIRECTORIES - USA  
ASOS İNDEKS - TR  
INDEX COPERNICUS INTERNATIONAL - PL  
KWS NET LABOUR JOURNALS INDEX - USA

**YAYIN TÜRÜ / TYPE of PUBLICATION**

PERIODICAL - ULUSLARARASI SÜRELİ YAYIN  
**YAYIN ARALIĞI / FREQUENCY of PUBLICATION**  
6 AYLIK - TWICE A YEAR  
**DİLİ / LANGUAGE**  
TÜRKÇE ve İNGİLİZCE - *TURKISH and ENGLISH*

**PRINT ISSN**

2146 - 0000

**E - ISSN**

2146 - 7854

**YAYIN KURULU / EDITORIAL BOARD**

Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN – Gazi Üniversitesi  
Prof. Dr. Özlem ÇAKIR – Dokuz Eylül Üniversitesi  
Doç. Dr. Mehmet Merve ÖZAYDIN- Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi  
Dr. Öğretim Üyesi Nergis DAMA – Yıldırım Beyazıt Üniversitesi  
Dr. Elif ÇELİK – ÇASGEM

**ULUSLARARASI DANIŞMA KURULU / INTERNATIONAL ADVISORY BOARD**

Prof. Dr. Yener ALTUNBAŞ *Bangor University - UK*  
Prof. Dr. Mehmet DEMİRBAĞ *University of Sheffield – UK*  
Prof. Dr. Shahrokh Waleck DALPOUR *University of Maine – USA*  
Prof. Dr. Tayo FASOYIN *Cornell University - USA*  
Prof. Dr. Paul Leonard GALLINA *Université Bishop's University – CA*  
Prof. Dr. Douglas L. KRUSE *Rutgers, The State University of New Jersey - USA*  
Prof. Dr. Özey MEHMET *University of Carleton - CA*  
Prof. Dr. Theo NICHOLS *University of Cardiff - UK*  
Prof. Dr. Mustafa ÖZBİLGİN *Brunel University - UK*  
Prof. Dr. Yıldırım YILDIRIM *Syracuse University - USA*  
Doç. Dr. Kevin FARNSWORTH *University of Sheffield - UK*  
Doç. Dr. Alper KARA *University of Hull - UK*  
Dr. Sürhan ÇAM *University of Cardiff - UK*

**ULUSAL DANIŞMA KURULU / NATIONAL ADVISORY BOARD**

Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR *Türkiye Bilimler Akademisi*  
Prof. Dr. Cihangir AKIN *Yalova Üniversitesi*  
Prof. Dr. Yusuf ALPER *Uludağ Üniversitesi*  
Prof. Dr. Onur Ender ASLAN  
Prof. Dr. İbrahim AYDINLI YÖK  
Prof. Dr. Mustafa AYKAÇ *Kırklareli Üniversitesi*  
Prof. Dr. Mehmet BARCA *Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi*  
Prof. Dr. Aydın BAŞBUĞ *İstanbul Gelişim Üniversitesi*  
Prof. Dr. Eyüp BEDİR *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi*  
Prof. Dr. Vedat BİLGİN *TBMM*  
Prof. Dr. Özlem ÇAKIR *Dokuz Eylül Üniversitesi*  
Prof. Dr. Erdal ÇELİK *Dokuz Eylül Üniversitesi*  
Prof. Dr. Toker DERELİ *Işık Üniversitesi*  
Prof. Dr. Gonca BAYRAKTAR *DURGUN Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi*  
Prof. Dr. E. Murat ENGİN *Galatasaray Üniversitesi*  
Prof. Dr. Bülent ERDEM *Cumhuriyet Üniversitesi*  
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ *İstanbul Şehir Üniversitesi*  
Prof. Dr. Halis Yunus ERSÖZ *İstanbul Üniversitesi*  
Prof. Dr. Seyfettin GÜRSEL *Bahçeşehir Üniversitesi*  
Prof. Dr. Nükhet HOTAR *Dokuz Eylül Üniversitesi*  
Prof. Dr. Erdal Tanas KARAGÖL *Yıldırım Beyazıt Üniversitesi*  
Prof. Dr. Aşkın KESER *Uludağ Üniversitesi*  
Prof. Dr. Muharrem KILIÇ *Yıldırım Beyazıt Üniversitesi*  
Prof. Dr. Tamer KOÇEL *İstanbul Kültür Üniversitesi*  
Prof. Dr. Metin KUTAL *Gedik Üniversitesi*  
Prof. Dr. Adnan MAHİROĞULLARI *Cumhuriyet Üniversitesi*  
Prof. Dr. Ahmet MAKAL *Ankara Üniversitesi*  
Prof. Dr. Hamdi MOLLAMAHMUTOĞLU *Çankaya Üniversitesi*  
Prof. Dr. Sedat MURAT *İstanbul Üniversitesi*  
Prof. Dr. Süleyman ÖZDEMİR *Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi*  
Prof. Dr. Ahmet SELAMOĞLU *Kocaeli Üniversitesi*  
Prof. Dr. Haluk Hadi SÜMER *Selçuk Üniversitesi*  
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU *Atılım Üniversitesi*

Prof. Dr. İnsan TUNALI Koç Üniversitesi  
Prof. Dr. Fatih UŞAN Yıldırım Beyazıt Üniversitesi  
Prof. Dr. Cavide Bedia UYARGİL İstanbul Üniversitesi  
Prof. Dr. Recep VARÇIN Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Erineç YELDAN İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi  
Prof. Dr. Engin YILDIRIM Anayasa Mahkemesi  
Prof. Dr. Yücel UYANIK Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi  
Prof. Dr. Erdiñç YAZICI Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi  
Dr. Öğretim Üyesi Gökçe OK İçişleri Bakanlığı

**Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazar(lar)ına aittir.  
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.**

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.  
The published contents in the articles cannot be used without being cited.*

## Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma

### The Effect of Work Overload and Burnout Syndrome on Turnover Intention: A Study on Sales Person

Dr. Öğretim Üyesi Emel Faiz<sup>1</sup>

#### Öz

Çalışanların fazlaca yüklendikleri roller sonucu oluşan aşırı iş yükü işten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerden birisidir. Yüksek iş yükü, çalışanlarda iş kontrolünün düşmesine ve tükenmişliğe neden olmaktadır. Bu araştırmanın amacı, aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini tespit etmektir. Bu kapsamda Düzce ili Merkez ilçesinde bulunan farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde çalışmakta olan 300 satış personeli üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, tanımlayıcı istatistikler ile korelasyon ve çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yüz yüze anket tekniği ile elde edilen veriler sonucunda, satış personellerinin tükenmişlik düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik boyutları açısından değerlendirildiğinde ise, duygusal tükenme boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu saptanmıştır.

**Anahtar sözcükler:** Aşırı İş Yükü, İşten Ayrılma Niyeti, Tükenmişlik Sendromu, Satış Personeli

#### Abstract

Excessive workload caused by the overloaded roles of employees is one of the factors affecting the intention to quit. High workload leads to a decrease in job control and burnout in employees. The aim of this study was to determine the effect of work overload and burnout syndrome on the turnover intention. In this context, research was carried out on 300 salespersons working in the enterprises operating in different sectors in the central district of Duzce. In the study, descriptive statistics and correlation and regression analyzes were performed. As a result of the data obtained by the face-to-face survey technique, it was determined that the burnout levels and the intention to quit are low. When evaluated in terms of burnout dimensions, it was determined that emotional exhaustion dimension had an effect on intention to quit.

**Keywords:** Work Overload, Turnover Intention, Burnout Syndrome, Sales Person

<sup>1</sup> Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Uluslararası Ticaret Bölümü,  
emelgokmenoglu@duzce.edu.tr

## Giriş

Her sektörde rekabetin artması ve rekabet koşullarının zorlu hale gelmesi ile birlikte işletmeler üzerindeki satış yönlü baskı da artmaktadır. İşletmeler sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamak, pazar payını artırabilmek veya yeni pazarlarda etkin olabilmek için daha fazla satış yapmaya odaklanmaktadır. Daha fazla satış cirolarına ulaşabilmenin yolu ise çalışanlara satış yönlü hedefler koymaktan geçmektedir. Satış yönlü hedef baskısı birçok sektörde satış elemanlarının yaşadığı bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Satış yapmaya odaklanan çalışanlara çoğu zaman da aşırı iş yükü verilmektedir. Bu durum, satış elemanlarında psikolojik stres yaratmakta ve tükenmişliğe neden olmaktadır.

Tükenmişliğin uzun süre stres yaşayan insanlar için önemli bir risk olduğu kabul edilmektedir. Tükenmişlik sendromu, yaşayan birey için farkındalığının artması ve tanımlandığında tedavi edilmesi gerekli bir meslek hastalığı olmaktadır (Işıkhani, 2016:370). Sendrom, zamanında fark edilmediği takdirde, tedavi edilemeyecek ve çalışanlar için iş doyumunun düşmesi, performansının verimli olmaması, sonuçta işten ayrılma niyetine kadar devam edecektir.

Bu doğrultuda, alan yazındaki araştırmalar incelendiğinde, başta sağlık çalışanları olmak üzere, farklı meslek gruplarında tükenmişlik sendromunun ve işten ayrılma niyetinin yoğun bir şekilde araştırıldığı görülmektedir. Oysa ki, sürekli insan ilişkisinde bulunan ve yoğun bir şekilde hedef baskısına maruz kalan satış elemanlarının da yaşamakta olduğu tükenmişlik sendromunun incelenmesinin bir gereklilik olduğu düşünülmüş ve alana katkı sağlayacağı varsayılmıştır. Ayrıca, diğer araştırmalardan farklı olarak, tükenmişlik sendromu, aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti değişkenleri birlikte ele alınmış ve bu değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya çıkarılmıştır.

Çalışma, üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, aşırı iş yükü, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin tanımlanmasına ve literatürde yapılan araştırmalara yer verilerek kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. İkinci bölümde, araştırmanın amacı, evreni, modeli, hipotezleri, yöntemine yer verilmiştir. Üçüncü bölümde, araştırma kapsamında hipotez testleri, analizler ve elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Sonuç kısmında ise, elde edilen bulgular çerçevesinde diğer araştırmalar ile karşılaştırmalar yapılmış ve gelecek araştırmalara ilişkin önerilerde bulunulmuştur.

## 1. Kavramsal Çerçeve

### 1.1. Aşırı İş Yükü

Çalışanların performanslarını belirleyen etkenlerden biri de çalışmakta oldukları işletmelerde yöneticiler tarafından onlara verilen iş yüküdür. İş yükü algısı, çalışanların ücret algısına ilişkin bir gösterge olarak ta düşünülmektedir. Özellikle satış elemanlarında uzun çalışma saatleri, aşırı iş yükü ve motivasyon eksikliği buna karşılık olarak hak edilen ücreti alamama gibi sorunlar işten ayrılma niyetini doğurmaktadır.

İş yükü, "bir görevin gerekleri ile performans, beceriler, davranışlar ve çalışanın algılama koşulları arası oluşan etkileşimdir" (Hart ve Staveland, 1988 aktaran Atik ve Kozak,2016,342). İş yükü çalışanın iş yaşamındaki görev yoğunluğuna işaret eden bir kavramdır. İş yükü çalışanların stres kaynağı olarak düşünülmekte, öte yandan çalışanların daha hızlı öğrenmesi ve gelişmesi için fırsat olarak görülmektedir (Gökkaya,2014: 3).

Aşırı iş yükü ise, zorunlu olarak erişilebilen, çalışanın iş kapasitesinin üstündeki iş talebini ifade etmektedir (Uysal vd. 2015:981). Aşırı iş yükü, çalışanların fazlaca yüklendiği roller olarak tanımlanmakta ve uzun zaman çalışmayı, ezici ve zorlayıcı görevleri kapsadığı ifade edilmektedir (Greenhaus vd., 1989 aktaran Çelik ve Çıra, 2013:11). Aşırı iş yükü, işletmelerde istenmeyen durumlara yol açmaktadır. Aşırı iş yükü nedeniyle, çalışanlar iş kontrolünü kaybetmekte, tükenmişliğe yol açmaktadır. İş yükü, iş kontrolü ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri Bolat (2011:90) üç şekilde açıklamaktadır. Yüksek iş yükü, düşük iş kontrolü ve çalışanların tükenmişliğinin yükselmesi ile sonuçlanmaktadır. Düşük iş yükünde ise, yüksek iş kontrolü ve tükenmişlik seviyesinin düşmesi söz konusudur. Dengeli bir iş yükü, iş kontrolünde dengeyi sağlar ve tükenmişlik düşük seviyededir.

## 1.2. Tükenmişlik Sendromu

Günümüzde tükenmişlik kavramının en yaygın kabul gören tanımı Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Aynı zamanda kendi adıyla anılan ve tükenmişliğin ölçülmesi için akademik yazında sıklıkla kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğini de geliştirmiştir. Maslach ve Jackson (1981:99), tarafından tükenmişlik; “iş gereği sık sık insanlarla ilişki içerisinde olan bireylerde meydana gelen sinizm ve duygusal tükenme sendromu” olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişliğin üç temel göstergesi bulunmaktadır. Bunlar, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarıdır. Hatcher ve Laschinger (2004: 136), duygusal tükenmenin işyerindeki yetersiz güdülenme ve iş baskısından kaynaklandığını belirtmiştir. Duygusal tükenmişlik boyutundaki bir kişi başka insanlara yardım edemeyeceğini ve onların sorunlarına çözüm üretmeyeceğini düşündüğü için kendini güçsüz ve yetersiz hissetmektedir. Tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarı boyutunun düşük çıkması, bireyin daha fazla tükenmişlik yaşadığına işaret eder. Azalmış kişisel başarı duygusu, kişinin içinde kendisini yetersiz ve etkisiz olarak görmesi (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399), olumlu sonuçlar üretmede sürekli başarısız kaldığı inancıdır (Girgin ve Baysal, 2005: 175).

Maslach ve Jackson (1981)’e göre, tükenmişlik sendromunun en önemli yönü, duygusal tükenme hissini artırır. Çalışanlar duygusal kaynakları tükendiği için, kendilerini psikolojik açıdan daha fazla işe veremeyeceklerini hissetmektedir. Tükenmişlik, insanlarla yoğun ilişki gerektiren mesleklerde çalışanları tehdit eden bir sendromdur; baş edilemeyen stresin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Fiziksel ve psikolojik iç kaynakların, tutku haline gelmiş başarıma arzusu yüzünden çok çalışma nedeniyle bitip tükenmesidir (Işıksan, 2016: 367). Tükenmişliğin başka bir yönü de, çalışanların müşterileri hakkında olumsuz, alaycı tutum ve duygular geliştirmesidir. Tükenmişlik sendromunun işletmeye yansıyan yönleri ise, işten ayrılma, artan ayrılma niyeti, olumsuz iş yeri davranışları ve düşük performans ise örgüte yansıyan yönleri olarak ifade edilmektedir (Mengenci, 2015: 130).

Bozkurt (2016:88), kamu kurumlarında çatışma ve tükenmişlik ilişkisine neden olan faktörlere yönelik gerçekleştirdiği çalışmasında, tükenmişliğe, ücret yapısı, sürekli aynı işi yapma, yeterli personel olmaması, iş yerinin fiziki yapısının hiç değişmemesi, kılık kıyafet serbestliğinin olmaması, kariyer yollarının açık ve net olmaması, yönetim ile çalışanlar arasındaki iletişimsizlik, çalışana eğitim ve teknik konularda destek verilmemesi, yönetimin insanlar arasında ayrımcılık yapması, çalışanların sadece kendi



işine odaklanıp diğer servislerdeki işleri bilmemesi gibi nedenlerin yol açtığını tespit etmiştir.

### 1.3. İşten Ayrılma Niyeti

Kapasitelerinin üzerindeki aşırı iş yükü nedeniyle tükenmişlik yaşayan çalışanların işlerinden zevk alamayacakları dolayısıyla performanslarında düşüş olabileceği ve işlerinden ayrılmayı isteyebilecekleri düşünülmektedir. İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışının bir ön safhası olarak düşünülmektedir. İşten ayrılmadan önce yani bu davranışı gerçekleştirmeden önce niyet oluşmaktadır. İşten ayrılma niyeti, "işgörenlerin iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif bir eylem" olarak tanımlanmaktadır (Rusbelt vd. 1998 aktaran Ökten, 2008: 35).

İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri literatür, kişisel, örgütsel ve çevresel faktörler olmak üzere üç başlıkta değerlendirmektedir (Aslan, 2014:23). Kişisel faktörler incelendiğinde, başta çalışanların kişilik özellikleri gelmektedir. Ayrıca yaşam standardındaki değişiklikler, aile yaşamı, çalışan için bazı fiziksel ve psikolojik etkenler ve işten beklentileri yine kişisel faktörler altında değerlendirilmektedir. İş tatmini, iş güvencesi, örgüt iklimi, kariyer geliştirme olanakları, iş yükü, ücret, ilerleme olanakları gibi faktörler ise örgütsel faktörler olarak adlandırılmaktadır. Son olarak, çevresel faktörler ise, ekonomik ve sosyal kaynaklı olmak üzere çevrede oluşan ancak çalışana etkileyen faktörlerdir. Ülkenin ekonomik durumu, alternatif iş olanaklarının varlığı, kişinin kendisi dışında ailede çalışan eş vb. kişilerin işlerinde yaşanan değişimler çevresel faktörlere örnek olarak gösterilebilir.

### 1.4. Aşırı İş Yükü, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkileri Açıklayan Araştırmalar

Jones vd. (2007), sezonluk çalışan satış personelinin aşırı iş yükü ve iş tutumunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmada, iş tecrübesinin aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde belirleyici olduğunu tespit etmektedir.

Bolat (2011), iş yükü algısının tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırdığı çalışmada, otel çalışanlarının iş yükü algılarının tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu belirlemektedir.

Onay ve Kılıcı (2011), araştırmalarında, otel işletmelerinde çalışan aşçılar ve garsonların duygusal tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkiledi sonucuna ulaşmaktadır.

Yıldız vd. (2013)'ün tükenmişlik, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri tespit etmeye yönelik yaptıkları araştırmalarında, tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif etkilediğini ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın kısmı aracı rolü olduğunu göstermektedir.

Xiaoming vd. (2014), sağlık personelinin aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyetine etkisini araştırdıkları çalışmalarında, sağlık personelinin önce duygusal tükenme hissettiğini, sonra duyarsızlaştığını ve görev konuları ile ilgili mesafe girdiğini tespit etmektedir. İkisinin birikimi sonucunda ise, çalışmanın anlamını yitirdiği ve sağlık personelinin başarı eksikliği hissederek işten ayrılma niyetine girdiğini göstermektedir.

Aslan (2014)'ün seyahat acentalarında çalışan personel üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisinin olduğunu göstermiştir. Yine Aslan ve Etyemez (2015)'in Hatay'daki butik otel işletmelerinde çalışan personeller üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, tükenmişliğin işten ayrılma niyetini etkilediği ve tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın artarken işten ayrılma niyetinin de arttığını ancak kişisel başarı artarken tükenmişliğin de azaldığını tespit ettiği görülmektedir.

Karacaoğlu ve Çetin (2015), İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde çalışan personel üzerinde iş yükü, rol belirsizliği ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri tespit etmeye çalışmaktadır. İş yükü ve rol belirsizliği ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu ifade edilmektedir.

## 2. Yöntem

### 2.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın çalışma evrenini, Düzce ili Merkez ilçesinde farklı sektörlerde faaliyet gösteren perakende mağazalarda çalışmakta olan satış personelleri oluşturmaktadır. Perakende mağazalar ve mağazalarda çalışan satış personelleri konusunda nicel bir veriye ulaşılamamasından ötürü örnekleme çerçevesi elde edilememiştir. Bu nedenle tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerine başvurulmuştur. Kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi ile 300 satış personelinin veri elde edilmiştir.

### 2.2. Veri Toplama Aracı ve Kullanılan Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Anketin uygulanmasına izin verilen perakende mağazalarında satış personelleri ile yüz yüze görüşülerek veriler elde edilmiştir. Çalışmanın veri toplama süreci 1 Mart ve 22 Nisan 2018 tarihleri arasında gerçekleşmiştir. İlk olarak ölçeklerin tüm satış elemanları tarafından iyi anlaşılıp anlaşılmadığını analiz etmek için ön test gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı olan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde satış personellerini tanımlamaya yönelik demografik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise araştırmanın bağımsız değişkenleri olan aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromu ve bağımlı değişkeni olan işten ayrılma niyetine ilişkin beşli likert tipi ifadelerden oluşan ölçekler yer almaktadır. Tükenmişlik sendromunu ölçmek için literatürde yaygın bir şekilde tercih edilen Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1993) tarafından Türkçeye çevirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek ifadeleri satış personellerinin tükenmişliğini ölçmek amacıyla çalışmaya uyarlanmıştır. Ölçek 22 ifadeden ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Çalışanların içinde buldukları aşırı iş yükünü ölçmek için, Peterson ve arkadaşları (1995) tarafından geliştirilen ve Derya (2008:39) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılan onbir maddeli aşırı iş yükü ölçeğinin güvenilirlik katsayısı (Cronbach  $\alpha$ ) 0,86'dır. Bağımlı değişken olan işten ayrılma niyetini ölçmek için Walsh, Ashford ve Hill (1985) tarafından geliştirilen ve Ok (2004:79) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, güvenilirlik katsayısı (Cronbach  $\alpha$ ) 0,81 olarak belirlenen beş maddeli ölçek tercih edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin ifade sayıları ve güvenilirlik katsayıları (Cronbach Alpha) Tablo 1' de verilmiştir.



**Tablo 1. Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları**

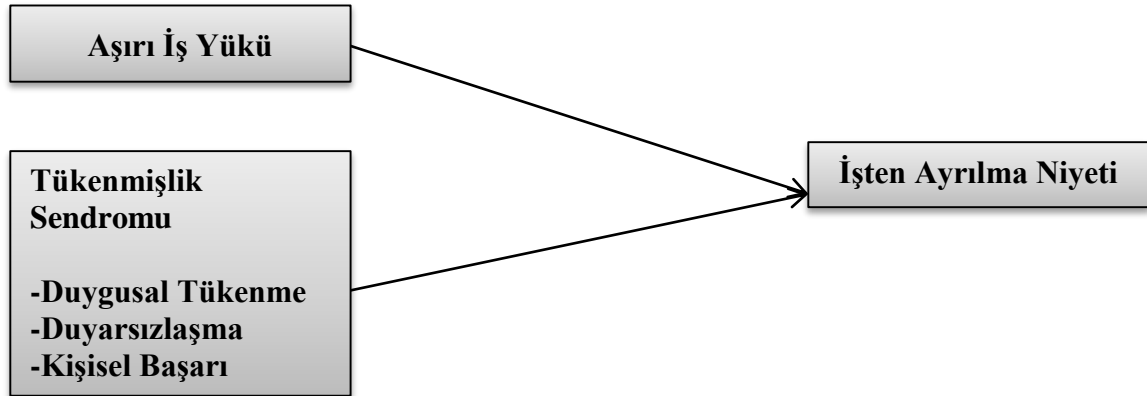
	İfade Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Duygusal Tükenme	9	0,849
Duyarsızlaşma	5	0,753
Kişisel Başarı	8	0,723
Tükenmişlik Sendromu Genel Güvenilirlik	22	0,815
Aşırı İş Yükü	11	0,723
İşten Ayrılma Niyeti	5	0,868

Tablo 1'den de görüldüğü üzere araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin güvenilirlik katsayısı 0.70'in üstündedir. Cronbach's Alpha değerinin 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir (Durmuş vd. 2011:89). Yani güvenilirlik katsayıları yüksek ve tatmin edici düzeydedir.

### 2.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırma amacı doğrultusunda nicel araştırma desenlerinden biri olan nedensel tarama araştırması kullanılmıştır. Satış personellerinin aşırı iş yükünün ve tükenmişliklerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini tespit edebilmek amacıyla belirlenen araştırma modeli Şekil 1'de gösterilmektedir.

**Şekil 1. Araştırma Modeli**



Araştırmanın amaçları doğrultusunda ise H1 ve H2 olmak üzere iki adet ana hipotez oluşturulmuştur. Bu iki ana hipotez ve alt hipotezler ise aşağıda belirtilmektedir.

**H1: Satış personellerinin aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.**

**H2: Satış personellerinin tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.**

H2a: Satış personellerinin duygusal tükenmişliklerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2b: Satış personellerinin duyarsızlaşmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2c: Satış personellerinin kişisel başarılarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

### 3. Bulgular

Araştırmada, öncelikle satış personellerinin özelliklerini incelemek amacıyla betimleyici istatistiklerden faydalanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Tüm analizler neticesinde elde edilen bulgular bu bölümde detaylı bir şekilde verilmektedir.

#### 3.1. Katılımcılara İlişkin Genel Bilgiler

Tablo 2. Satış Personellerinin Demografik Özellikleri

Cinsiyet	N	%	Eğitim Durumu	N	%
Kadın	165	55	İlköğretim	51	17
Erkek	135	45	Lise	146	48,7
Medeni Durum	N	%	Lisans	103	34,3
Bekâr	192	64	Mesleki Deneyim Süresi	N	%
Evli	108	36	0-2 yıl	71	23,7
Çalışılan Sektör	N	%	3-5 yıl	99	33
Gıda	70	23,3	6-8 yıl	74	24,7
Hazır Giyim	75	25	9-11 yıl	26	8,7
Bilişim	72	24	12 yıl ve üstü	30	10
Mobilya	57	19			
Kişisel Bakım	26	8,7			
	300	100		300	100

Araştırmaya katılarak anketi cevaplayan satış personellerinin kadın erkek oranları birbirine yakın olmakla birlikte bekâr satış personellerinin oranı daha fazladır. Satış personellerinin çoğunluğu (% 48,7) lise mezunudur. Satış personellerinin çalıştıkları sektörler incelendiğinde ise gıda, hazır giyim ve bilişim sektörlerinde hizmet verenlerin oranı (% 70; % 75; % 72) birbirine oldukça yakındır. Genel olarak satış personellerinin birer satışı olarak çalıştıkları süreler incelendiğinde ise çoğunluğu henüz 10 yılın altında deneyime sahiptir.

#### 3.2. Araştırma Verilerine İlişkin Ortalama, Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

Araştırma kapsamında verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini tespit edebilmek amacıyla basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiştir. Tabachnick ve Fidell (2013)'e göre verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için çarpıklık ve basıklık katsayılarının -1.5 ile +1.5 arasında değer alması gerekmektedir. Tablo 3' te görüldüğü üzere, araştırma kapsamında elde edilen veri setinin çarpıklık ve basıklık değerleri istenilen sınırlar içerisinde yer almaktadır. Bu nedenle verinin normal dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür.

Araştırma kapsamında ele alınan değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistiklerden ortalamalar incelenecek olursa, Tablo 3' te belirtildiği gibi satış personellerinin aşırı iş

yükü algısının orta düzeyde olduğunu söylemek mümkündür. Duygusal tükenmişlikleri de orta düzeydedir. Yine satış personellerinin müşterilerine ve işlerine karşı duyarsızlık düzeyi de düşüktür. Ve ilaveten kişisel başarılarında düşüklük hissi oldukça düşüktür ki tükenmişliğin yaşanmadığına işaret etmektedir. Tüm bu ortalamalardan hareketle, işten ayrılma niyetleri de beklenildiği üzere düşük düzeydedir. Diğer bir deyişle, bu araştırma kapsamında gözlenen satış personellerinde tükenmişlik düzeyi düşüktür şeklinde yorumlanabilir.

**Tablo 3. Ortalama, Standart Sapma, Basıklık ve Çarpıklık Değerleri**

	Ortalama	S. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
<b>Aşırı İş Yükü</b>	<b>2,8</b>			
AİY1	2,37	1,309	,707	-,611
AİY2	2,69	1,311	,403	-,863
AİY3	3,33	1,486	-,309	-1,329
AİY4	2,44	1,243	,614	-,591
AİY5	3,24	1,332	-,210	-1,060
AİY6	2,60	1,264	,538	-,739
AİY7	3,41	1,265	-,489	-,739
AİY8	2,08	1,208	1,153	,454
AİY9	2,08	1,228	1,117	,290
AİY10	2,98	1,385	,097	-1,205
AİY11	3,56	1,426	-,578	-1,008
<b>Duygusal Tükenme</b>	<b>2,75</b>			
DT1	2,23	1,123	,549	-,354
DT2	3,23	1,149	-,253	-,642
DT3	3,01	1,217	,126	-,835
DT4	3,29	1,196	-,186	-,835
DT5	2,45	1,259	,485	-,631
DT6	3,04	1,326	-,030	-1,033
DT7	2,83	1,329	,143	-1,079
DT8	2,88	1,300	,123	-1,039
DT9	1,79	1,138	1,222	,409
<b>Duyarsızlaşma</b>	<b>2,44</b>			
D1	2,32	1,251	,515	-,727
D2	2,39	1,245	,444	-,822
D3	2,23	1,284	,668	-,663
D4	2,48	1,239	,354	-,895
D5	2,80	1,415	,172	-1,219
<b>Kişisel Başarı**</b>	<b>2,24</b>			
KB1	2,11	1,097	1,027	,548
KB2	2,05	1,076	1,181	,945
KB3	2,35	1,275	,741	-,453
KB4	1,94	1,074	1,196	,939
KB5	2,08	1,081	,871	,208
KB6	2,33	1,219	,749	-,340
KB7	2,39	1,285	,701	-,531
KB8	2,66	1,298	,400	-,914
<b>İşten Ayrılma Niyeti</b>	<b>2,42</b>			
İAN1	2,79	1,414	,241	-1,198
İAN2	2,39	1,336	,684	-,665
İAN3	2,38	1,352	,664	-,743
İAN4	2,25	1,360	,859	-,506
İAN5	2,30	1,402	,753	-,763

\*1= Hiçbir zaman; 2= Çok nadir; 3= Bazen; 4= Çoğu zaman; 5= Her zaman;

\*\*İfadeler ters kodlanmıştır.

### 3.3. Değişkenler Arası Korelasyon Analizlerine İlişkin Sonuçlar

Araştırma kapsamında aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin derecesini ve yönünü tespit etmek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına ilişkin tüm bulgulara Tablo 4'te yer verilmiştir.

Tablo 4. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

	İşten Ayrılma Niyeti	p değeri
Duygusal Tükenme	,618**	,000
Duyarsızlaşma	,482**	,000
Kişisel Başarı	,059	,306
Aşırı İş Yükü	,426**	,000

Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlar incelendiğinde duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde diğer boyutlara göre daha yüksek derecede etkisi olduğu tespit edilmiştir. Aşırı iş yükü, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyeti ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kişisel başarıda düşme hissi ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

### 3.4. Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Aşırı iş yükü ve tükenmişlik değişkenlerinin işten ayrılma niyeti değişkeni tarafından nasıl açıklandığını tespit etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizinin sonuçları elde edilmeden önce bağımsız değişkenlerin birbirleri üzerinde etkilerinin olup olmadığını kontrol etmek amacıyla çoklu doğrusallık bağlantısına bakılmıştır. Bağımsız değişkenlerin VIF değerinin 4 ve üstünde olmaması ve tolerans değerlerinin 0,10 dan büyük olması nedeniyle çoklu bağlantı sorununun olmadığı tespit edilmiştir (Hair vd., 2010).

Tükenmişlik sendromunun alt boyutlarının ve aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini ne kadar açıkladığını görmek için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına Tablo 5'de yer verilmektedir.

Tablo 5. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti	Beta	t değeri	p değeri
Aşırı İş yükü	,315	3,704	,000
Duygusal Tükenme	,579	6,951	,000
Duyarsızlaşma	,202	2,826	,005

R= 0,650; R<sup>2</sup>= 0,423; F= 72,208; p= ,000

Regresyon analizinde kişisel başarıda düşüklük hissini p değeri 0,05'den büyük olduğu için modele anlamlı bir katkı sağlamadığı anlaşıldığından modelden çıkarılmıştır. Regresyon analizi sonucunda F değeri 72,208 ve p değeri (sig.) 0,000 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Analiz sonucunda, aşırı iş yükü, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerinin işten ayrılma niyeti değişkenini % 42,3 oranında açıkladığı bulunmuştur. İşten ayrılma niyetini en çok açıklayan değişken ise duygusal tükenme değişkenidir. Duygusal olarak tükendiğini hisseden satış personelinin işten ayrılma niyetine girdiğini söylemek mümkündür.

Çoklu regresyon analizi sonucunda H1 ve H2a, H2b hipotezleri kabul edilmiştir. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın da işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır. Ancak H2c hipotezi red edilmiştir. Kişisel başarının işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur.

## Sonuç

Tükenmişlik sendromu literatürde sağlık çalışanları başta olmak üzere otel çalışanları, acenta çalışanları, banka çalışanları, akademisyenler ve birçok farklı sektörde çalışanlar üzerinde incelenen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Bolat,2011; Aslan, 2014; Üstün ve Doğan, 2014; Aslan ve Etyemez, 2015; Karacaoğlu vd. 2015). Ancak ulaşılabilen literatürde incelendiği üzere az sayıda araştırmada satış personelleri üzerinde tükenmişlik sendromunun test edildiği tespit edilmiştir. Buradan hareketle, insan ilişkilerinin en yoğun yaşandığı ve çalışma saatlerinin esnek olduğu, iletişimin yüksek olması gerektiği çalışanlardan biri olan satış personellerinin tükenmişlik sendromu yaşayabileceği varsayımından hareketle bu araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, aşırı iş yükünün ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi satış personelleri üzerinde test edilmiştir.

Çalışma kapsamında yapılan analizler sonucunda, işten ayrılma niyetinde tükenmişlik sendromunun boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyeti ile pozitif ve anlamlı ilişkide olduğu sonucuna ulaşılrken, kişisel başarıda düşme hissini işten ayrılma niyeti ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisinin bulunmadığı görülmüştür. Yine satış personellerinin aşırı iş yükü algısı ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkisi bulunmuştur. Araştırma kapsamında satış personellerinin beklenenin aksine tükenmişliklerinin düşük düzeyde olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçlar ilgili literatürle benzerlik göstermektedir. Onay ve Kılıcı (2011)'nın araştırmaları neticesinde elde ettikleri sonuca göre tükenmişlik sendromunun duygusal tükenme boyutu işten ayrılma niyeti üzerinde belirleyicidir. Aslan (2014)'ın yaptığı çalışmada da duygusal tükenme boyutu işten ayrılma niyetini en çok açıklayan değişken olurken, kişisel başarıda düşme hissini işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır. Üstün ve Doğan (2014)'ın araştırmalarında da duygusal tükenme ve duyarsızlaşma işten ayrılma niyetini en çok açıklayan değişkenler olarak bulunmuştur.

Araştırmada elde edilen bulgular, beklenenin aksine tükenmişlik düzeyinin düşük düzeyde olmasıdır. Ancak gözden kaçırılmamalıdır ki, çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamaları kısa sürede gerçekleşmemekte ve çoğu zaman çalışanlar kendileri bunun farkında olmamaktadır. Özellikle yapılan çalışmalarda, tükenmişliğin ve iş yükünün aşırılığının genellikle rutin çalışma temposunda anlaşılmadığını göstermektedir.

Tükenmişlik sendromu bir süreç olarak literatürde yer almakta ve sürecin kalıcı hale gelmemesi için sadece kişisel önleme tekniklerinin değil işletme bazında düzenlemelerin getirilerek önlemler alınması gerekmektedir. Müşteri memnuniyetinin çok zor sağlandığı bir pazarlama döneminde, "Müşteri veli nimettir" gibi bir anlayışın olduğu süreçte, sürekli müşteriler ile yoğun iletişimde bulunan, uzun çalışma saatleri olan satış personellerinin iş yüklerinin dağıtılması ve tükenmişlik sendromu ile kişisel olarak mücadele edebilmeleri için en büyük rol mağaza yöneticilerine düşmektedir. Bu anlamda mağaza yöneticileri tarafından çalışma saatlerinin sekiz saatten fazla olmaması,

fiziksel ortamlarının rahat olması, motivasyon kaynaklarının var olması ve ödül, teşvik gibi sistemlerin getirilmesi gibi önlemlerin alınması önerilmektedir.

Düzce ili Merkez ilçesinde gerçekleştirilen bu çalışmada, farklı sektörlerde çalışan satış personellerinin tükenmişliklerinin yüksek düzeyde olmadığı özellikle işten ayrılma niyetlerinde duygusal tükenmenin açıklayıcılığının olduğu görülmüştür. Bu perspektiften bakılarak, duygusal tükenmenin çalışanların işletmeden beklentilerini de kapsadığını düşünerek mağaza yöneticilerinin bu anlamda örgütsel beklentileri karşılması gerekmektedir. Mağaza yöneticileri duygusal tükenmeyi önlemek için mağazalarda satış personellerini karşılaştıkları olumsuz durumları, beklentileri ile karşılaştıkları arasındaki farkları tespit edip önlem almaları gerekmektedir.

Sonuç olarak bu araştırma, Düzce ili merkez ilçesinde farklı sektörlerde faaliyet gösteren perakende mağazaların satış personelleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın en büyük kısıtı sadece bir ilde ve tek ilçede gerçekleştirilmiş olmasıdır. Farklı bölgelerde farklı illerde gerçekleştirilerek sonuçlar genelleştirilebilir. Ayrıca çalışmada aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinin olup olmadığı dikkate alınmamıştır. Bu etki dikkate alınabilir ve aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişlik sendromunun aracılık etkisinin olup olmadığı araştırılabilir. İşten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan diğer değişkenler yine satış personelleri üzerinden test edilebilir.

## Kaynakça

- Aslan, Zeynep. (2014). *İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentalarında Bir Araştırma*, **Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (3), 19-40.
- Aslan, Zeynep ve Etyemez, Senem. (2015). *İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 7:3, 482-507.
- Atik, Ezgi ve Kozak, Meryem. (2016). *İş Yükü Algısı ve İş Yükünün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı: Eskişehir'de Otel İşletmeleri Örneği*, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 16, Sayı 5, 341-366.
- Bolat, Oya İnci. (2011). *İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi*, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 25, Sayı: 2, 87-101.
- Bozkurt, Öznur. (2016). *Kamu Kurumlarındaki Çatışma ve Tükenmişlik İlişkisinin Nedensel ve Çözümsel Bağlamda İncelenmesi*, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 16, Sayı 4, 79-92.
- Çelik, Mazlum ve Çıra, Ahmet. (2013). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü*, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, 13(1), 11-20.
- Derya, Selin. (2008). **Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Koç Üniversitesi.
- Durmuş, Beril, Yurtkoru, E. Serra ve Çinko, Murat. (2011). **Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi**, İstanbul: Beta Yayınevi.



- Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. R. Bayraktar, İ.Dağ (Ed), **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, Ankara: Meteksan A.Ş.
- Girgin, G., Baysal, A. (2005). Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. **TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni**. 4(4). 172-187.
- Gökkaya, Öznur. (2014). *Yerel Yönetimlerde İş-Yaşam Dengesi Ve Çalışan Davranışı İlişkisinin İncelenmesi: Kocaeli Belediyeleri Örneği*, Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi. Cilt 2, Sayı 2,1-18.
- İşıkkhan, Vedat. (2016). **Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu, Akciğer Kanserinde Destek Tedavisi**, TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, (Editörler: Gülhan, M., ve Yılmaz, Ü.), 366-391.
- Jones, Eli, Chonkob, Lawrence, Rangarajan Deva and Roberts James. (2007). *The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and salesperson performance*, **Journal of Business Research**, 60, 663-671.
- Karacaoğlu, Korhan ve Çetin, İdris (2015). *İş Yükü Ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği*, **Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi**, (5), 46-69.
- Maslach, Christina and Jackson, Susan E. (1981). *The measurement of experienced burnout*, **Journal Of Occupational Behaviour**, Vol. 2, 99-113.
- Mengenci, Cengiz. (2015). *İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi*, **Ege Akademik Bakış**, Cilt 15, Sayı 1,127-139.
- Ok, Sibel. (2004). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*, **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, 21(3), 57-67.
- Onay, Meltem ve Kılıcı, Sevde. (2011). *İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar*, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt 3, Sayı 2, 363-372.
- Ökten, Sultan Süleyman. (2008). **Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Tabachnick, B. G. And Fidell, L. S. (2013). **Using Multivariate Statistics** (6th ed.), Boston: Allyn and Bacon.
- Uysal, H. Tezcan, Akbulut, Halim ve Ertan, Selim. (2015). *Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinden Negatifliğine Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma*, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt 8, Sayı 38, 942-953.
- Üstün Kervancı, Ferda ve Doğan, Selen. (2014). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma*, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt 7, Sayı 29, 573-587.
- Xiaoming, Yang, Ma, Ben-Jiang, Chang, Chunchih lisa and Shieh, Chich-Jen. (2014). *Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study*, **Ethno Med**, 8(3): 229-237.

Yıldız, Sebahattin, Yalavaç, Süleyman ve Meydan, Cem Harun. (2013). *Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rolü: Türkiye'deki Gümrük Ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, **Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi**, Cilt: VIII Sayı: II, 157-170.