

Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektörü Çalışanları Örneği

The Effects of Burnout Syndrome on The Intention of Quitting Job:
The Case of Banking Sector Employees

Strategic Public Management Journal
Volume 6, Issue 11, pp. 103-114
May 2020
DOI: 10.25069/spmj.634829
© The Author(s) 2019
For reprints and permissions:
<http://dergipark.gov.tr/spmj>

Aslı Uğur AYDIN¹

Tahir AKGEMCİ²

Öz

Günümüzün ekonomik, sosyal, siyasal ve teknolojik koşullarında çalışmak işgörenler üzerinde büyük baskı oluşturmaktadır. Bu baskı neticesinde bireylerde, iş yapma arzusunda azalma, başarısız olma duygusu, yıpranmışlık hissi, enerji ve güç kaybı yaşama gibi belirtilerin kaynağı olan tükenmişlik sendromu baş göstermektedir. Değer yaratan en önemli kaynak olarak insan kaynaklarının tutundurulması, örgütsel başarıyı etkilediğinden işten ayrılma niyetini azaltacak durumların stratejik kararlara bağlanması gerekmektedir. Özellikle bireysel başarı için işgörenlerin istek, arzu ve enerjisini artıracak faaliyetlerle tükenmişliği azaltmak gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında bu faaliyetler örgütsel bağlılığı artırarak, işten ayrılma niyetini de azaltacaktır.

Bu çerçeveden bakıldığında çalışma, bankacılık sektöründe “tükenmişlik sendromu” algısının var olup olmadığı ve ne düzeyde olduğu ile tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi var mıdır ve ne derecededir?” sorularının cevabını araştırmayı amaçlamaktadır. Veriler SPSS 21.0 da analiz edilerek araştırma sonuçlarına ulaşılmış ve hem tükenmişlik sendromu algısının var olduğu hem de tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Öncelikle tükenmişlik sendromunu ortadan kaldıracak faaliyetler dikkate alındığında, örgütlerde yetenek yönetimi çerçevesinde insan kaynağı tutundurma çabaları, işgörenlerdeki işten ayrılma niyeti azalacaktır. Bu durum yetenekli işgörenlerin işten ayrılma niyetinin azalmasıyla birlikte örgütsel bağlılık düzeylerini artıracaktır. Özellikle bankacılık sektörü gibi yoğun bir çalışma ortamı gerektiren sektörlerde bu durum daha büyük önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Tükenmişlik Sendromu, İşten Ayrılma Niyeti

Abstract

Working in today's economic, social, political and technological conditions puts great pressure on employees. As a result of this pressure, burnout syndrome, which is the source of symptoms such as decrease in desire to do business, feeling of failure, feeling of wear, loss of energy and power, occurs. Promoting human resources as the most important resource that creates value has to be connected with strategic decisions that will reduce the intention to quit as it affects organizational success. Especially for individual success, it is necessary to reduce burnout through activities that will increase the desire and energy of the employees. From this perspective, these activities will increase organizational commitment and decrease the intention to quit.

¹ Turizm Uzmanı, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon ABD Doktora Öğrencisi, asliaydin1710@outlook.com

² Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Organizasyon, takgemci@selcuk.edu.tr

From this perspective, the study, aims to investigate the answers to questions; Whether the perception of “burnout syndrome” exists in the banking sector and to what extent and to what extent does burnout syndrome have an impact on intention to quit?” The data were analyzed in SPSS 21.0 and the results were revealed as both burnout syndrome perception exists and burnout syndrome had a positive and significant effect on intention to quit.

First of all, when the activities that eliminate the burnout syndrome are taken into consideration, the efforts to promote human resources within the framework of talent management in organizations will decrease the intention of employees to quit. This will increase the level of organizational commitment with the decrease in the intention of employees to quit job. This is especially important in sectors such as the banking sector that require an intensive work environment.

Key Words: Burnout, Burnout Syndrome, Intention to Quit

GİRİŞ

Tükenmişlik, çalışma yaşamını olumsuz etkileyen, üzerinde önemle durulup, önlemler alınması gereken ciddi meslek hastalıkları arasında yer almaktadır. Önlem alınmadığı takdirde çalışanlar ve işletme açısından ciddi sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu nedenle tükenmişlik çözümlenmesi gereken önemli bir konu haline gelmektedir.

“Enerjinin tükenmesi” şeklinde tanımlanan ve birçok değişik faktör sonucu ortaya çıkabilen tükenmişlik sendromunun, çalışanların diğer insanlarla sosyal irtibatın yoğun yaşanıldığı iş ortamlarında ortaya çıkma ihtimalinin daha yüksek bulunduğu düşünülmektedir (Baron ve West, 2007: 2161). Özellikle hizmet sektöründeki meslek gruplarında sık olarak görülen tükenmişlik sendromu (Savran, 2013:4) bir anda ortaya çıkan ani bir problem olmaktan ziyade gelişen belirtiler neticesinde meydana gelen olumsuz bir davranıştır. Kendisini yavaş yavaş hissettiren bu belirtilerin göz ardı edilmesi ve önlem alınmaması durumunda tükenmişlik sendromunun yaşanması muhtemeldir. Burada önemli olan belirtilerin sezinlenmesi halinde ortaya çıkmadan bu meslek hastalığının en aza indirilmesi ya da tamamen ortadan kaldırılması gerektiğinin bilinmesidir. Kişiye göre farklılık gösterse de genel anlamda psikolojik, fizyolojik ve davranışsal boyutta sonuçları bulunmaktadır.

Çalışmalarındaki karşılığı alamayan çalışanlar, özellikle bireysel hedeflerine de ulaşamadıysa tükenmişlik duygusuna kapılabilmektedirler. Tükenmişliğin de etkisiyle bu durum zamanla; iş tatminsizliği, işten ayrılma niyeti ve bu niyetin davranışa dönüşmesi ile de çalışan devir hızının artması ile sonuçlanabilmektedir. Çalışan devir hızının artması işletmeler açısından önemli bir gider kalemidir. İşletmeden ayrılan her çalışanın yerine yeni çalışanların alınması maddi kayıplara yol açtığı kadar zaman konusunda da sıkıntıların yaşanmasına sebep olmaktadır. Öyle ki yeni bir çalışanın seçimi, işe alımı, işe uyumu gibi birçok aşamadan geçmesi oldukça fazla zaman alacaktır. Bununla birlikte işten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışı, işe gelmeme, gelse de verimli olamama gibi olumsuz sonuçları doğurduğu görülmektedir.

1. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Günümüzde işletmeler de canlı birer varlık olarak kabul görüldüğünden işletmelerin de işletme çalışanları gibi hastalığa yakalanmalarından söz edilebilmektedir. Özellikle modern yönetim tekniklerinden uzak duran bir işletmenin işletme hastalığına yakalanması kaçınılmazdır (Sağır ve Aydın, 2018). Tüm bunların yanı sıra, iş stresi ile yoğun çalışma ve rekabet ortamına ayak uyduramayan işletmelerde de görülebilmektedir. Özellikle günümüzde yoğun iş stresinden kaynaklı meydana gelen duygusal, fiziksel ve zihinsel olarak çalışanları etkileyen ve onlara yorgunluk hissi veren tükenmişlik, bir meslek hastalığı olarak görülmektedir.

1970’li yıllarda sadece tanımsal olarak karşımıza çıkan tükenmişlik, 1980’li yıllardan sonra daha ayrıntılı araştırılmaya başlanmıştır. Araştırmacıların ilgisini çekmeyi başaran bu hastalığın ne boyutta olduğunun

ölçülebilirliği araştırılmaya başlanmıştır. Araştırılırken görüşme ve gözlem yöntemleri kullanılmış ve birkaç farklı ölçüm aracı geliştirilmiştir (Sağlam-Arı vd., 2010: 133).

Tükenmişliğin ilk doğuşu uzun yıllarca örgütsel stres ile ilgili çalışmaları bulunan klinik psikolog Freudenberg ile olmuştur. Freudenberg, insanlarla sürekli etkileşim halindeki bireylerde rastladığı bu durumu tükenmişlik olarak nitelendirmiştir. Tükenmişliğin “*mesleki bir tehlike olarak*” görülmesiyle ilk klinik çalışmalar da 1974 ve 1975 yıllarında yürütülmeye başlanmıştır. Freudenberg’e göre tükenmişlik “*başarısızlık, yıpranma veya enerji, güç ve potansiyel üzerindeki aşırı zorlanma sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu*” olarak tanımlanmaktadır (Freudenberg ve Richelson 1974-1975; Ergene, 2010: 4).

Tükenmişlik sendromu, gönüllü sağlık çalışanlarınca gözükten bitkinlik, hayal kırıklığı ve işi bırakmayla ilişkilendirilen sonuçlar neticesinde ortaya atılmış bir mesleki hastalıktır. Unutulmamalıdır ki, her stresli işte çalışan tükenmişlik sendromuna yakalanmıştır denilemez. Diğer stres kaynaklı hastalıklarla ayırt edici olan özelliği, çalışanların işleri sebebiyle başka kişilerle girdikleri etkileşim sonucunda oluşmasıdır. Bireyin stresli bir çalışma ortamında bulunması bu duyguya kapılmalarına neden olmakta ve bireylerin hayatlarının farklı evrelerinde hissedilebilmektedir (Aksu vd., 2002).

Tükenmişlik, insanlarla sürekli etkileşim içerisinde olmayı gerekli kılan meslek gruplarındaki çalışanların sıkça yaşadıkları, duygusal, fiziksel ve zihinsel bitkinlik hissine sebep olan bir sendromdur. “*Tükenmişlik, çağımızın toplumsal yaşantısının bir sonucu olarak, hayatımıza anlam kazandırma çabamız sonucunda gelişen bir olgudur*” (Şıklar ve Tunalı, 2012: 76). Çalışma ortamlarında yoğun duygusal beklentilere maruz kalan çalışanlar, zamanla hizmet verdikleri kişilere karşı duyarlılıklarını ve ilgilerini kaybetmektedirler. Tüm bunların sonucundaysa hizmet verdikleri kişilere karşı olumsuz duygular içine girmekte ve kendisi de olumsuz duyguların etkisi altında kalmaktadırlar (Karadağ, 2013: 5).

Tükenmişlik başka bir tanımda ise, iş-yaşam dengesini kurmaya çalışırken yaşanan stres ile baş etmede başarılı olunamayan durumlar için kullanılan mesleki bir hastalıktır. İnsan beyni stresle karşılaştığında aşamalardan oluşan bir tepki göstermektedir. İlk olarak “alarm aşaması”, stresi meydana getiren durumla karşılaşıldığında beyin sinir sistemini harekete geçirerek kan şekerini yükseltmekte, mide asit ve ter bezlerinin salgılanmasını arttırmaktadır. Stresin devamı halinde “direnme” aşamasına geçilmektedir. Bu aşamada ise, organizma direncini normalin üstüne çıkarmakta ve kendini tehlikede hissettiğinden dolayı stresi ortadan kaldırmaya çalışmaktadır (Eroğlu, 2006: 405-406).

Geniş anlamda tükenmişlik kavramı; “*duygusal beklentilerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, bireysel olarak yaşanan, fiziksel yıpranma, ümitsizlik duygusu, hayal kırıklığı, çaresizlik, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, işe, iş arkadaşlarına, iş yerine ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi*” olarak tanımlanmaktadır (Demirtaş ve Güneş, 2002: 122).

Tükenmişlik, hizmet üreten çalışma alanlarında oldukça üzerinde durulmaya başlanan bir hastalıktır. Özellikle sağlık çalışanları gibi hizmet sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar, gelişen ve değişen teknolojik koşullar sebebiyle tükenmişliğin etkilerini, hem bireysel hem de örgütsel anlamda yoğun olarak yaşamaya başlanmıştır. Hizmet çalışanları devamlı olarak müşterilerin problem ve beklentileri ile uğraştıklarından dolayı, tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılıkları en yüksek meslek grubu arasında yer almaktadırlar. Tükenmişlik sendromunun belirti ve bulguları çalışanlarda ortaya çıktıktan sonra, etkileri hizmet alan müşterilere de yansiyabilmektedir (Spinetta vd. 2000).

Araştırmalardan ortaya çıkan tanımların sonuçlarına göre;

- Tükenmişlik strese dayalı bir süreç olarak görülmektedir.
- Tükenmişlik bireysel veya örgütsel unsurlardan kaynaklanmaktadır.
- Tükenmişlik kişilerarası ilişkinin etkisiz olmasından kaynaklanmaktadır.

Tükenmişlik, “bedensel (sürekli yorgunluk, kuvvetsizlik, enerjisizlik, yıpranmışlık, uyku bozuklukları, migren, başışıklık sisteminin zayıflaması, kramplar, mide bulantısı), duygusal (depresif duygulanım, güvensizlik hissi, kalabalıkta kendini yalnız hissetme, ailede gerginlik, olumsuz düşünce sistemine bağlı olarak tez canlılık, anksiyete ve huzursuzluk hissiyatının artması) ve düşünsel (tatmin olamama, özgün yaklaşımlarını yitirme, işi savsaklama ve hatta işi bırakma)” belirtiler içermektedir (Biçki,2016: 51).

Tükenmişliğin Boyutları

Yapılan literatür çalışması sonucunda tükenmişlik sendromunun boyutları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olarak açıklanmaktadır.

Duygusal Tükenme, en kritik ve önemli aşama olarak tükenmişliğin temelini oluşturmaktadır. Duygusal olarak kendilerinin tükendiklerini hisseden ve düşünen çalışanlar bu doğrultuda kendilerini yorgun, bitkin ve kullanılmış hissetmektedirler. Bu durumdan kurtulamayacaklarını düşündükleri için bireyler kendilerini yorgun, bitkin ve kullanılmış hissetmekle birlikte, bu durumu telafi edecek hiçbir çözüm bulamazlar. Bireyler kendi tükenmişlik düzeylerini tarif ederlerken en fazla duygusal tükenme belirtilerinden bahsetmektedirler. Duygusal tükenmişlikteki en temel sebepler; fazla iş yükü, amir ve çalışanlarla anlaşamama ve çalışma koşullarındaki olumsuzluklardır. (Polatçı vd., 2014:283-284’dan Akt. Emrecan, 2016:8).

Duyarsızlaşma, olumsuz duyguların ortaya çıkmasını, bazı olaylara ve durumlar ile tükenmişliğin sonuçlarına tepki olarak aşırı bir ayrılığı belirtir. Duyarsızlaşma bahsedildiği gibi duygusal tükenmeye tepki olarak meydana gelmiştir. Bu durum, bireylerin iş hayatlarındaki verimliliği için duygusal bir aracı rolü üstlenir. Bu durumdaki ayrılma sonucu, bireyin idealist arzuları yok olabilir ve birey diğer insanları nesne olarak algılamaya başlayabilir. Bu kopuş veya uzaklaşma, duygusal tükenme sonunda ortaya çıkan bir tepkidir (Keçelioğlu,2016: 17).

Kişisel Başarı Hissi, en büyük motivasyon araçları arasında yer almaktadır. Ücretin tatmin edici olduğu kadar çalışanların kendilerini başarılı hissetmeleri de bir o kadar tatmin edicidir. Aksi düşünüldüğünde, kendisini işinde yetersiz ve başarısız hissedeceğinden motivasyonu düşecek ve en sonunda da kendisini yitik ve tükenmiş hissedecektir. Bu durumun değişmesi için elinden geleni yapsa da en sonunda pes ederek özgüvenini ve saygısını yitirmesiyle psikolojik sıkıntıların başlamasına sebep olacaktır (Kiraz, 2015: 20).

Yapılan literatür incelemesi sonucunda iş yaşamında tükenmişliği ortaya çıkaran faktörler (Mc Crae vd., 1986; Ok, 2002; Kaşlı, 2009):

- En mükemmele erişme isteği
- Plansız başlanan görevlerdeki sürelerin belirsizliği
- İş yükünün fazla olması, işe göre çalışan uygulamasının olmaması ya da iş tanımına uymayan işlerde çalıştırılması
- Örgütsel sessizliğin hâkim olması
- Sağlık sebeplerinden dolayı işe adapte olamama (uykusuzluk, baş ağrısı, yüksek tansiyon vb.)
- Alkol, sigara, kafein gibi maddelerin kullanımı
- Özgüven eksikliği
- Alınan kararlarda söz sahibi olmamaları ya da alınan kararlardan haberdar edilmemeleri
- Ödüllendirme yapılmaması
- Mobbing uygulanması, işten ayrılmaya zorlanması olarak özetlenebilmektedir.

Tükenmişlik ve tükenmişlik sonucunda meydana gelen problemlerle alakalı çok fazla çalışma yapılmıştır. Yapılan bu çalışmaların amaçları, çoğunlukla tükenmişliğin azaltılması ve sürekliliğini önlemek üzerine kurulmuştur. İş yaşamının her evresinde sıklıkla karşılaşılabilen tükenmişlik, dikkat edilmesi gereken en önemli meslek hastalıkları arasında yer almaktadır. Tükenmişliğin ortadan kaldırılması ya da en aza indirilebilmesi için bireysel ve örgütsel anlamda mücadele edilmesi gerekmektedir. Bunun içinse yeni yöntemlerin geliştirilmesi gerekmektedir (Altın, 2015: 17).

Sonuç olarak, çalışanlara performanslarını geliştirici, planlama yapmalarının sağlayacak, özgüven kazanabilecekleri ve doğru yerde doğru kararlar verebilecekleri; bireyi ve dolayısı ile örgütü de ilgilendiren

eğitimler verilmesi gerekmektedir. Tüm bunlara ek olarak özellikle personel seçiminde işe uygun çalışanların seçilmesi de gerekmektedir. Burada özellikle insan kaynakları bölümüne büyük görevler düşmektedir. Çalışanın seçimi, işe alıştırılması(oryantasyon), çalışanların kendilerinin geliştirebilmeleri (eğitim ve geliştirme faaliyetleri ile) performans değerlendirme ve ödüllendirme bu bölüme düşmektedir. Aynı şekilde çalışanların yetenek yönetimi ile ilgili eksiklerinin giderilmesi de gerekmektedir. Böylece çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri artacak, kendilerini örgütün bir parçası olarak görecektir ve yaptıkları işleri severek ve isteyerek yapacaklardır.

2. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

İşten ayrılma niyeti, çalışanın bilerek ve dikkatli bir şekilde örgütten ayrılmak istediğine karar vermesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın işten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışı ile pozitif yönde ilişkilidir (Mutlu, 2013: 16). Bu nedenle çalışanların performansı ile ilgili olan işten ayrılma niyeti ile baş etmek, örgütlerin zararlı etkiler konusunda karşılaştığı önemli bir konu haline gelmektedir. Ayrıca, çalışan sayısının artması durumunda ortaya çıkabilecek, çalışanların işten ayrılma niyetleri sonucunda, insan sermayesi değer kaybına uğratılmaktadır (Aslan, 2013: 6).

İşten ayrılma davranışı ile ilişkilendirilen işten ayrılma niyeti, çalışanların işlerine son verme istekleri ile alakalı düşünceleri ve işten ayrılma ile ilgili olan davranışların bir önceki boyutu olarak gösterilebilmektedir (Çağ, 2011: 96; Karakuş vd.,2013: 221). İşten ayrılma niyetinin düşünce ile başlayıp eylem olarak sonlanabildiği söylenebilmektedir. Bu nedenle, işten ayrılma niyeti bir tutum olarak görüldüğü ve bu tutumun işten ayrılma eylemine dönüşecek mi, dönüşmeyecek mi konusunun nasıl sonuçlanacağı kesin olarak bilinmemektedir (Başoda, 2012: 86).

Ayrılma niyeti ile bırakma arasındaki ilişki, işten ayrılma niyetinin psikolojik boyutunun anlaşılması açısından büyük önem taşımaktadır. Ayrılma niyeti, bir bireyin kalma veya ayrılma motivasyonunu yansıtacak şekilde, iş gücü oranını en hızlı yordayan unsur olarak görülmektedir. Çıkış yapmak isteyen çalışanlar verimlilikleri üzerinde çok fazla kontrol sahibi oldukları görevleri yerine getiriyorlarsa, işten ayrılma niyeti iş performansını düşürebilmekte ve aynı zamanda, bırakma niyeti ve performansın birbiriyle ters ilişkili olduğunu belirtmektedir (Erim, 2009: 135-136).

Çoğunlukla olumsuz bir durum olarak görülen işten ayrılmanın olumlu olduğu durumlar da görülmektedir. Bu nedenle işten ayrılmanın sebeplerini belirlemek büyük önem taşımaktadır (Gurlaş, 2016: 32). Burada önemli olan örgütten kimin ayrıldığıdır. Yüksek işgücü kapasitesine sahip ve yüksek verim alınan bir çalışanın işten ayrılması yerine, verim alınamayan ve düşük işgücü kapasitesi olan bir çalışanın örgütten ayrılmasının örgüt için olumlu fayda sağlayacağı düşünülmektedir (Gerçek vd., 2015: 74). Yöneticiler, çalışanların tutum ve davranışlarını büyük ölçüde etkilemektedirler. Örneğin, kaynaklarının yöneticiler tarafından homojen bir şekilde dağıtıldığı bir örgütte güven, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık artmaktadır. Olumlu sonuçlanan bu durumda ise çalışanlardaki işten ayrılma niyetinin az olduğu görülmektedir (Akgündüz ve Cin, 2015: 552).

Sonuç olarak, *“düşük iş performansı, azalan verim ve düşük performansın sonucu olarak, hizmetin kalitesinde bir bozukluk, iş kazası, yaralanmaların ve işe geç gelmelerdeki artış, fiziksel ve psikolojik nedenlerle işe gelmelerde azalma, her fırsatta iş ortamından uzaklaşma eğilimi, evraklarla ilgili sahtekârlıklar, işi bırakma eğilimi veya niyetinde artış görülebilmektedir. Bireylerin tükenme yaşamaları aynı zamanda kendilerinden hizmet alan kişiler tarafından olumsuz şekilde eleştirilmelerine de yol açmaktadır”* (Gökmen, 2013: 18).

Tükenmişlik iş hayatında karşılaşılan strese karşı verilen tepkiler, işten ayrılma niyeti ise çalışanların tatminsizlik sonucunda ortaya koydukları tepkilerdir (Yıldırım vd., 2014: 42). İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışı göstermeden önceki süreç olarak tanımlanmaktadır. Genellikle iş koşullarına karşı tatminsizlik yaşayan çalışanlar tarafından gerçekleştirilen bir eylemdir. Tükenmişlik sendromunun olumsuz bir dönütü olarak görülen işten ayrılma niyetinde önemli olan bu niyetin işten ayrılma davranışına dönüşmeden engellenmesidir. Bu da tükenmişlik sendromundan kurtulma ile mümkün olacağından, çalışanlardaki bu bitkinlik ve yorgunluk hissini ortadan kaldırılması gerekmektedir.

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Katkıları

Bu çalışmada, kamu bankalarında tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. İşten ayrılmanın örgütsel faaliyetlere olan etkisi düşünüldüğünde ve işten ayrılma niyetinin azaltılması gerekliliği, işten ayrılma niyetine etki ettiği düşünülen bireysel ve örgütsel eylemlerin araştırılmasını ön plana çıkarmaktadır. Bundan dolayıdır ki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin araştırılmasıyla örgütsel alanda literatüre katkı yapmak çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Çalışmada ilk olarak, yapılan literatür taraması sonucunda elde edilen bilgilere dayanarak araştırmanın kuramsal çerçevesi oluşturulmuştur. Çalışmada, tükenmişlik sendromunun etkilerinin ölçülmesinin yanı sıra, işten ayrılma niyetine etkileri üzerinde yapılmış çalışmaların sınırlı olmasından dolayı, elde edilecek sonuçların literatüre zenginlik katacağı ve bankacılık sektöründe tükenmişlik sendromunun ortadan kaldırılmasına büyük katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın konu ve uygulama kapsamı doğrultusunda alt amacını oluşturan demografik özelliklerle (yaş, eğitim durumu, medeni durum, pozisyon ve eğitim durumu) çalışmanın ana konusunu oluşturan değişken (tükenmişlik sendromu) üzerindeki algı farklılıklarını ölçmek amacıyla H1 ve alt hipotezleri oluşturulmuştur. Tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığı hakkında H2 hipotezi kurulmuştur.

Uzunkaya (2010), Okutan vd. (2013), Kervancı (2013)'nin demografik değişkenlerin tükenmişlik algısında anlamlı farklılıklar ortaya koyduğu ile ilgili yapılan çalışmaları doğrultusunda H1, Yıldırım vd. (2014) ve Tanrıverdi vd. (2018)'nin işten ayrılma niyeti algısında tükenmişlik sendromu algısının ne derecede önemli olduğuyula ilgili yapılan çalışmalarında aralarında bir etki olduğu bulguları doğrultusunda H2 hipotezleri oluşturulmuştur.

H1: Demografik değişkenler tükenmişlik sendromu algısında anlamlı farklar ortaya koymaktadır.

H1_a: Yaş, tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır

H1_b: Medeni durum, tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır.

H1_c: Eğitim durumu, tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır

H1_d: Pozisyon (statü), tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır.

H2: Tükenmişlik sendromu, işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı etkiye sahiptir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın örneklemini Konya ilindeki kamu bankası çalışanlarından oluşmaktadır. Bankalara gönderilen toplam 350 anketten 340 adet dönüş sağlanmıştır. Dönüş yapan anketlerden 323 adedi bilimsel açıdan kullanılabilir nitelikte olmasından dolayı analize dâhil edilmiştir.

3.3. Veri Toplama Aracı ve Ölçekler

Araştırma kapsamında kurulan hipotezlerin test edilmesi amacıyla araştırma verilerinin elde edilmesinde anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında tükenmişlik sendromu ile ilgili olan sorular Altın (2015)'in Denizli Devlet Hastanesi hemşireleri üzerine yaptığı “*Tükenmişlik Sendromu ve Denizli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği*” konulu çalışmasından, işten ayrılma niyeti ile ilgili sorular ise, Aydoğdu (2009)'nun “*İş Tatmini, Örgüte Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiyi İnceleyen Ampirik Bir Çalışma*” konulu araştırmasından çalışmaya uyarlanmıştır.

Çalışmanın uygulama kısmını tamamlamak için üç bölümden oluşan bir anket formu geliştirilmiştir. Anketin birinci bölümünde, tükenmişlik sendromunun etkilerini araştırmak için toplam 15, ikinci bölümünde işten ayrılma niyeti başlığı altında 5 değişken bulunmaktadır. Kadın çalışanların bu değişkenleri 5'li Likert ölçeğine göre yanıtlamaları istenmiştir (1: Kesinlikle Katılıyorum, 2: Katılıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum,

4: Katılmıyorum, 5: Kesinlikle Katılmıyorum). Anketin son bölümünde ise demografik bilgiler ile ilgili sorular bulunmaktadır.

Tablo 1: Likert Tipi Ölçeklerde Güvenilirlik (Araştırma Uygulaması)

Ölçekler	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
Tükenmişlik Sendromu	,819	22
İşten Ayrılma Niyeti	,906	5

Bu sonuçlara göre (Tablo 1) anketin güvenilirliği, tükenmişlik sendromunun ($.9 > \alpha \geq .8$) iyi ve işten ayrılma niyeti ise kabul edilebilir ($.8 > \alpha \geq .7$) boyutta olduğu görülmektedir.

3.4. Araştırmanın Bulguları

Anketi değerlendirmeye alınan 323 katılımcının 142'si (%44) erkeklerden, 180'i (% 56) bayanlardan oluşmaktadır. Çalışanların 44'ü (%14) 18-24 yaş aralığında, 188'i (%59) 25-34 yaş aralığında, 76'sı (%24) 35-44 yaş aralığında ve 14'ü (%3) ise 45 yaş ve üzerindedir. Çalışanların 172'si(%54) Evli, 122'si (%38) bekâr ve 28'i(%8) boşanmışlardan oluşmaktadır. Çalışanların 20'si (%6) ilköğretim, 48'i (%15) lise, 226'sı(%70) lisans ve 28'i (%9) lisansüstü mezundur. Banka çalışanları üzerinde yapılan bu çalışmaya katılanların 28'i (%9) üst düzey yönetici, 44'ü (%14) orta düzey yönetici, 58'i (%17) alt düzey yönetici ve 192'si (%60) ise yönetici olmayan çalışanlardan oluşmaktadır.

Tablo 2: Demografik Değişkenlere Göre Tükenmişlik Sendromuna Algılarına Göre Farklılık Testi

		Kişi Sayısı (N)	Ortalama	Std. Hata Ortalaması	Test	P
Cinsiyet	Erkek	142	3,2202	,05220	-1,942	,052
	Kadın	180	3,0641	,03357		
Yaş	18-24	44	3,2066	,09554	,9,461	,024
	25-34	188	3,1842	,03785		
	35-44	76	2,9629	,05703		
	45+	14	3,1364	,14263		
Medeni Durum	Evli	172	3,1084	,04216	1,352	,509
	Bekâr	122	3,1572	,04715		
	Boşanmış	28	3,1786	,09949		
Eğitim Durumu	İlköğretim	20	3,5864	,19287	21,292	,000
	Lise ve dengi	48	2,8712	,05725		
	Lisans	226	3,1167	,03257		
	Lisansüstü	28	3,3896	,10317		
Pozisyon	Üst Düzey Yönetici	28	3,2955	,08646	9,945	,019
	Orta Düzey Yönetici	44	2,9236	,07519		
	Alt Düzey Yönetici	58	3,1395	,08501		
	Yönetici Değil	192	3,1553	,03685		

Mann Whitney U testi sonucunda cinsiyet, tükenmişlik sendromu puanları ($p > 0,05$ olduğundan) anlamlı fark ortaya koymamaktadır. Buna göre katılımcıların cinsiyetleri ne olursa olsun puan ortalamaları birbirine yakın

veya aynıdır. Bu sonuçlara göre, “Cinsiyet, tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır (H1_a)” olarak kurulan hipotez kabul edilmemiştir.

Kruskall Wallis testi sonucunda yaş, tükenmişlik sendromu puanları ($p=0,024<0,05$) arasında anlamlı fark ortaya koymaktadır. Buna göre, 18-24 yaş aralığındaki katılımcıların puan ortalaması diğer yaş aralığındaki katılımcılara göre daha fazla puana sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, “Yaş, tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır (H1_b)” olarak kurulan hipotez kabul edilmiştir.

Kruskall Wallis testi sonucunda medeni durum, tükenmişlik sendromu puanları ($p>0,05$ olduğundan) anlamlı fark ortaya koymamaktadır. Buna göre katılımcıların medeni durumları ne olursa olsun puan ortalamaları birbirine yakın veya aynıdır. Bu sonuçlara göre, “Medeni durum, tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır (H1_c)” olarak kurulan hipotez kabul edilmemiştir.

Kruskall Wallis testi sonucunda eğitim durumu, tükenmişlik sendromu puanları ($p=0,000<0,05$) arasında anlamlı fark ortaya koymaktadır. Buna göre, ilköğretim mezunu katılımcıların puan ortalaması ilköğretim, lise ve lisansüstü mezunu katılımcılara göre daha fazla puana sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, “Eğitim durumu, tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır (H1_d)” olarak kurulan hipotez kabul edilmiştir.

Kruskall Wallis testi sonucunda pozisyon, tükenmişlik sendromu puanları ($p=0,019<0,05$) arasında anlamlı fark ortaya koymaktadır. Buna göre, üst düzey yönetici katılımcıların puan ortalaması orta düzey yönetici, alt düzey yönetici ve yönetici olmayan katılımcılara göre daha fazla puana sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, “Pozisyon (statü), tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır (H1_e)” olarak kurulan hipotez kabul edilmiştir.

Tükenmişlik sendromu değişkeninde, analiz edilen 5 alt hipotez sonucunda, 3 hipotez kabul edilmiş ve 2 hipotez reddedilmiştir. Bu sonuçlara göre, demografik değişkenler tükenmişlik sendromunu %60 açıklamaktadır.

Tablo 3’te verilen regresyon analizinde tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti (model 1) üzerine olan etkisi incelenmiştir. Regresyon analizi sonuçları SPSS 21.0 kullanılarak elde edilmiştir.

Tablo 3: Regresyon Analizi Tablosu

Model	R ²	SH	B	t	Anlamlılık
1					
TS	,327	,098	,327	6,180	,000
Bağımlı Değişken: İAN					

Model 1 kapsamında yapılan regresyon analizi sonucunda tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasında kurulan model anlamlıdır (P değeri= $0,000<0,05$). Tükenmişlik sendromu, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir. Tükenmişlik sendromu değişkeni, işten ayrılma niyetini %32,7 açıklamaktadır ($R^2=0,327$). Model 1 testi sonucuna göre çalışmanın “Tükenmişlik sendromu, işten ayrılma niyeti üzerinde **pozitif ve anlamlı** etkiye sahiptir (H2)” olarak kurulan hipotez desteklenmiştir.

SONUÇ

Çalışmada, önceden belirlenen amaçlar doğrultusunda akademik bir çalışma yürütülmüş ve analizler sonucunda bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Anket uygulamasının ortaya koyduğu veriler ışığında yapılan analiz ile 2 ana hipotez ve 5 alt hipotez test edilmiştir. Mann Whitney U ve Kruskall Wallis testi ile demografik değişkenlerin tükenmişlik sendromunun algılanmasında fark ortaya koyup koymadığı, regresyon analizi ile tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Demografik değişkenlerle ilgili olan beş alt hipotezden üçü kabul edilirken iki tanesi kabul edilmemiştir. Etki hipotezinde ise tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu sonucu elde edilmiş ve hipotez kabul edilmiştir.

“İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma” üzerine yaptığı araştırması ele alındığında Okutan vd. (2013), Sakarya'daki KOBİ'lerde Finans ve Mali İşler Departmanlarında çalışan muhasebe ve finans çalışanları üzerine bir araştırma düzenlemiştir. Araştırmanın verileri bu hemşireler arasından araştırmaya katılan 300 çalışandan elde edilmiştir. Yaptığı çalışmada muhasebe ve finans çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacı ile cinsiyet, medeni durum ve yaş tükenmişlik sendromu algısında istatistik olarak anlamlı farklar ortaya koymamaktadır sonucuna ulaşılmaktadır. Cinsiyet ve medeni durum bakımından incelendiğinde, bu çalışma ile benzerlik göstermektedir. Yaş bakımından incelendiğinde ise bu çalışma ile benzerlik göstermediği sonucuna ulaşılmaktadır.

“Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” üzerine yaptığı araştırması ele alındığında Yıldırım vd. (2014), Gaziantep'te faaliyet gösteren banka çalışanları üzerine bir araştırma düzenlemiştir. “Psikolojik Şiddet Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma” üzerine yaptığı araştırması ele alındığında Tanrıverdi vd. (2018) Marmara Bölgesi'nde şubeleri bulunan 243 özel katılım banka çalışanı üzerine bir araştırma düzenlemiştir. İki araştırma incelendiğinde; tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ve etkiyi ölçmek amacı ile yaptığı çalışmalarda, tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu durumun bu çalışma ile benzerlik gösterdiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Çalışmada elde edilen sonuçlardan üç tanesi; hem yaş hem eğitim durumunun hem de pozisyon değişkenlerinin tükenmişlik algısında istatistiki olarak anlamlı fark ortaya koyup koymadığı üzerine hipotezleridir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda hem yaş hem eğitim durumu hem de pozisyon tükenmişlik algısında istatistiki olarak anlamlı farklar ortaya koymaktadır. Yaşın anlamlı fark ortaya koyması noktasında ortalama puanı en yüksek olanlar 18-24 yaş aralığındaki çalışanlardır. Bunun nedeni, iş ve aile yaşamındaki dengelerin tam oturtulamaması ya da işe uyum sağlama konusunda sıkıntılar yaşamaları sonucunda tükenmişlik söz konusu olabilmektedir. Yaş ilerledikçe bütün bu dengeler yerine oturacağından diğer yaş aralıklarında bu sendrom görülmez.

Eğitim durumunun anlamlı fark ortaya koyması noktasında ortalama puanı en yüksek olanlar ilköğretim seviyesine sahip olanlardır. Eğitim seviyesi arttıkça, çalışanlar kendilerini kuruma ve iş hayatına uyumlarını daha çabuk gerçekleştirebilmektedir. Bu durum ilköğretim mezunu çalışanlar için mümkün olmayabilir. Bunun nedeni, ilköğretim seviyesine sahip olanların mesleki alanda sahip oldukları bilgi beceri ve eğitim düzeylerinin kendilerince alt seviyelerde olduğu düşüncesidir. Bu düşünce çerçevesinde de iş yükünün fazla olduğunu düşünüyor olabilecekleridir.

Yine pozisyon değişkeninin anlamlı fark ortaya koyması noktasında en yüksek ortalama puana sahip olanlar üst düzey yöneticilerdir. Bunun nedeni ise, mesleki alanda sahip oldukları bilgi ve beceri düzeylerinin kendilerince üst seviyelerde olduğu düşüncesinin yanı sıra, işteki sorumluluklarının da fazla olduğunu düşünüyor olabilecekleridir. Bu durum iş yükünün artmasından kaynaklanabilmektedir. Yöneticilik kademeleri arttıkça yöneticilerin görev ve sorumlulukları artacağından tükenmişlik yaşama olasılıkları artmaktadır.

Tablo 3'teki regresyon analizindeki modellere bakıldığında, kamu bankalarında tükenmişlik sendromunun, işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi vardır. Bu etki tükenmişlik algısında ve çalışanların işten ayrılma niyetlerinde artış olacağını gösterirken; bu durum örgütsel bağlılıkla birlikte performansta da azalmaya sebep olmaktadır. Çünkü işten ayrılma niyeti hem iş tatmini hem de örgütsel bağlılık ile negatif ilişki içerisindedir.

Öncelikle tükenmişlik sendromunu ortadan kaldıracak faaliyetler dikkate alındığında, örgütlerde yetenek yönetimi çerçevesinde insan kaynağı tutundurma çabaları, işgörenlerdeki işten ayrılma niyeti azalacaktır. Bu durum yetenekli işgörenlerin işten ayrılma niyetinin azalmasıyla birlikte örgütsel bağlılık düzeylerini arttıracaktır. Özellikle bankacılık sektörü gibi yoğun bir çalışma ortamı gerektiren sektörlerde bu durum daha büyük önem arz etmektedir. Genel olarak bakıldığında bankacılık sektöründe, tükenmişliğin yaşanması, aynı zamanda işten ayrılma niyetini de doğurmaktadır. Sektörde tükenmişliğin etkilerinin azaltılarak nitelikli çalışanları kaybetmenin önüne geçilmelidir. Bu kayıpların yaşanmaması için işletmelerde tükenmişliğe

yakalanmama amacıyla gerekli önlemlerin alınarak örgüt yapısında çalışana göre iş verilmeli, bireysel ve örgütsel anlamda gelişmeye yol açacak eğitimler verilmedir.

Çalışmanın sınırlılıkları düşünüldüğünde (Konya ili kamu bankası çalışanları) elde edilen sonuçlar literatürdeki çalışmalarla benzeşmektedir. Buna rağmen gelecekte yapılacak çalışmaların farklı sektör ve bölgelerde yapılması ile elde edilecek sonuçlar daha fazla kabul görecektir.

KAYNAKÇA

Akgunduz, Y., ve Cin, F. M. (2015), Job embeddedness as a moderator of the effect of manager trust and distributive justice on turnover intentions. *Anatolia*, 26(4), 549-562.

Aksu G., Acuner A. M., Tabak R. S. (2002), Sağlık Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatı yöneticilerinin iş doyumuna yönelik bir araştırma, *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(4):271-282.

Altın, V. (2015), Tükenmişlik Sendromu ve Denizli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği, Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Aslan, B. (2013), Moderator Effect of Leader Member Exchange in the Relation Between Organizational Commitment and Turnover Intention: A Case of Smes, Doktora Tezi.

Aydoğdu, S. (2009), “An Empirical Study of the Relationship Between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention”, *International Review of Management And Marketing*, 1, (3).

Baron, D. N. ve West, E., (2007), “The Emotional Cost of Caring Incurred by Man And Women in The British Labour Market”, *Social Science Medicine*, Sayı 65, 2160-2171.

Başoda, A. (2012), Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Nevşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.

Biçki, S. (2016), Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Çağ, A. (2011), Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Afyon.

Demirtaş H., Güneş, H. (2002), *Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü*, Anı Yayıncılık, Ankara.

Emrecan, Ü.(2016), Tekirdağ İli Üretim Fabrikalarında Görev Yapan Çalışanlardaki Mesleki Tükenmişlik Düzeyi, Namık Kemal Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ.

Ergene, H.(2010), Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu Tüvasaş Örneği, Sakarya Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Erim, F. N. A. (2009), Individual Response to Organizational Change: Creating Facade of Conformity Its Antecedants and Effects on Participating in Decision Making, Work Engagement, Job Involvement and Intent to Quit, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Eroğlu, F. (2006), *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınları.

Freudenberger, H. J. ve Richelson, G. (1974-1975), *Burn-Out: The High Cost of High Achievement*, New York: Double Day & Co,

- Gerçek, M., Atay, S. E. ve Dündar, G. (2015), “Çalışanların İş-Yaşam Dengesi ile Kariyer Tatmininin, İşten Ayrılma Niyetine Etkisi”, *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 6, Sayı 11, 67-86.
- Gökmen, V. (2013), Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları, Tükenmişlik ve Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Gurlaş, M. S. (2016), Jenerasyon Teorisine Göre X ve Y Kuşakların Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Farklılıklarının İncelenmesi; Kamuda Vergi Dairesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Nişantaşı Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Karadağ, N. (2013), Tükenmişlik ve İş Doyumu (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği), Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Karakuş, Ş., Yardım, M. ve Şahin, F. (2013), “Algılanan Örgütsel Değişimin İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi”, 21. *Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 221-226.
- Kaşlı, M. (2009), Otel İşletmelerinde İş Görenlerin Kişilik Özellikleri, Lider- Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi, Balıkesir Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir.
- Keçelioğlu, A. (2016), Muhasebecilerin Tükenmişlik ve Çalışma Yaşam Kalitesinin Meslekten Ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri, İstanbul Arel Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kervancı, F. (2013), Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- Kiraz, K. (2015), Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerde Tükenmişlik (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği), Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Mccrae, R. R., Costa, P. T. ve Busch, C. M. (1986), “Evaluating Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-Set and the Five-Factor Model”, *Journal of Personality*, 54 (2), 430-446.
- Mutlu, P. (2013), The effect of perceived external prestige on the relationship between perceived overqualification and both organizational commitment and turnover intention. Unpublished master’s thesis, Marmara University social sciences institute. İstanbul.
- Ok, S. (2002), Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş doyumunu, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Okutan, E., Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013), “İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma”, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2), 1-17.
- Sağır, M. ve Aydın, A. U. (2018), Örgütsel Öğrenmenin, Örgütsel Körlük ve Sessizliğe Etkileri: 5 Yıldızlı Konaklama İşletmesi Örneği, 9. *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, 158-165.
- Sağlam-Arı, G., Bal, H. ve Çına-Bal, E. (2010), “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (3): 143-166.
- Savran, S. (2013), *Üçüncü Büyük Depresyon Kapitalizmin Alacakaranlığı* (Vol. 198). Yordam Kitap.

Spinetta J., Jankovic M., Eden T., Martins A. G., Oppenheim D., Masera G. (2000), “Guidelines for The Recognition, Prevention And Remediation of Burnout in Health Care Professionals Participating in The Care of Children With Cancer: Report of The SIOP Working Committee on Psychosocial issues in Pediatric Oncology”, *Medical And Pediatric Oncology*, 35(2), ss: 122-125.

Şıklar, E. ve Tunalı, D. (2012), “Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 33, 75-84.

Tanrıverdi, H., Koçaslan, G., ve Taştan, N. O. (2018), “Psikolojik Şiddet Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 113-131.

Uzunkaya, S. (2010), Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerinin İş Yaşam Kaliteleriyle İlişkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.

Yıldırım, M. H., Erul, E. E. ve Kelebek, P. (2014), “Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.