

TÜKENMİŞLİK İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Mehmet Halit YILDIRIM

Aksaray Üniversitesi İİBF

Yrd. Doç. Dr.

yildirimh@gmail.com

Emel Eylül ERUL

Aksaray Üniversitesi SBE Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı

ee_erul@hotmail.com

Pınar KELEBEK

Aksaray Üniversitesi SBE Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı

pınarkelebek@hotmail.com

Özet

Bu çalışma, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla tasarlanmıştır. Tükenmişlik iş koşullarından dolayı ortaya çıkan fiziksel ve duygusal yıkım olarak tanımlanabilir. Tükenmişliğin üç temel göstergesi bulunmaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarıdır. Son dönemlerde tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalara bakıldığında kavramın, süregelen iş stresine ve kişi-iş uyumsuzluğuna verilen bir tür psikolojik tepki olarak nitelendirildiği ve bu doğrultuda pek çok meslek grubunda ortaya çıkabilecek sosyal bir problem olarak değerlendirildiği gözlenmektedir. İşten ayrılma niyeti, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler şeklinde tanımlanmaktadır. Araştırma Gaziantep'te faaliyet gösteren bankaların çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olup bankacılık sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti

Alan Tanımı: Örgütsel Davranış (İşletme Yönetimi)

RELATIONSHIP BETWEEN INTENTION TO LEAVE AND BURNOUT: THE CASE FOR BANKING SECTOR IN GAZIANTEP

Abstract

This study is designed to determine the relationship between burnout and intention to leave. Burnout tendency can be described as the physical and emotional devastation arising from workplace conditions. There are three basic elements of burnout. These are: emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. When the recent studies are analyzed, it can be seen that the term is described as a psychological response to the ongoing work stress and employee-job mismatch. So, it can arise in many occupational groups. Intention to leave is described as the destructive and active actions for the unsatisfied work conditions. This study has been carried out among the employees working in banks in Gaziantep province and consequently, the positive correlation between intention to leave and burnout tendency has been found.

Keywords: Intention to Leave, Burnout

JEL Classification : D23, M12, M54

1. GİRİŞ

Modern çağın önemli bir fenomeni olarak uzun zaman önce fark edilen *tükenmişlik* terimi, Greene'nin 1961 yılında yayınlanan ruhsal açıdan çöküntüye uğramış bir mimarın işini bırakıp Afrika ormanlarına kaçışını anlatan “Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)” adlı romanında, “aşırı derecede bitkinlik ve kişinin işi için hissettiği öfke duygusu ile birlikte idealizmini kaybetmesi” şeklinde tanımlanmıştır (Maslach vd., 2001: 398, Yıldırım ve İçerli, 2010; Bolat, 2011, Derin ve Demirel, 2012).

Tükenme yaşayan kişiler mesleklerini tamamen terk etme eğilimi içerisine girebilirler. Bu da alanında uzmanlaşmış elemanların örgütler açısından kaybı anlamına gelmektedir. Örgütte zorunlu olarak kalan kişilerde ortaya çıkan devamsızlık, yalancı hastalık, savurganlık ve iş kazaları da örgütün büyük ölçüde maddi kaybına sebep olmaktadır. Bu durumda oluşacak iş tatminsizliği, örgütsel bağımlılıktan yoksunluk ve işe karşı duyulan duyarsızlık örgütsel başarıyı ve verimliliği önemli ölçüde düşürecektir(Ardıç ve Polatçı, 2009).

2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE BOYUTLARI

Tükenmişlik kavramı insanlarla ilgili işlerde çalışanlar arasında görülen enerji tükenmesi, güç kaybı ve karşılanmayan istekler sonucu duygusal tükenme ile sonuçlanan mesleksi bir stres olarak tanımlanır (Maslach vd, 2001; Maslach ve Jackson, 1981; Onay ve Kılıcı, 2011). Yaşanan bu stres sonucunda tükenmişliğin, örgüt ile müşterilerinin bilişsel ve davranışsal olarak birbirlerinden geri çekilmelerine yönelik olan olumsuz tutumlarla bağlantılı olduğu söylenebilir(Burke ve Mikkelsen, 2005). En yalın haliyle “Ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi” olarak tanımlanan tükenmişliğin “Çalışma ortamıyla bireyin etkileşiminin bir sonucu olduğu” varsayımına yönelik gerçekleştirilen çalışmalar; olgunun hem birey hem de örgütler açısından önemini ortaya koymaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005: 95, Yıldırım ve İçerli, 2010).

Enerjinin boşaltılması için bir metafor olarak, tükenmişlik yangınının devam etmesini sağlayan kaynakların yeterli olmaması durumunu veya yanarak bitip sönen bir mumu ifade eder. Tükenmişlik sadece bir rahatsızlık veya mesleki bir tehlike değil aynı zamanda profesyonel kimlik üzerinde yıkıcı bir saldırdır(Schaufeli vd., 2009). Çalışanın hasta olmasına ya da izin alabilecek durumda olmasına rağmen çalışması ve bunu işverenin görmesini istemesi (Presenteeism) davranışı da tükenmişliğe yol açmaktadır(Demerouti vd., 2009).

Maslach'a göre tükenmişlik "işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz 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 (Maslach ve Jackson, 1981; Polat ve Diğ., 2009; Yıldırım ve İçerli, 2010; Bolat, 2011; Çağlar ve Demirtaş, 2011; Karahan ve Balat, 2011; Karcioğlu ve Korkat, 2011; İraz ve Ganiyusufoğlu, 2011).

Maslach tükenmişliği "işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan kişilerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde boyutlandırmıştır(Maslach ve Zimbardo, 1982:3; Budak ve Sürgevil, 2005; Koçak, 2009; Yıldırım ve İçerli, 2010; İraz ve Ganiyusufoğlu, 2011).

Duygusal tükenme (emotional exhaustion); tükenmişliğin bireysel ve stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005:96). Duyarsızlaşma (depersonalizasyon); çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarfetmesi, umursamaz alaycı bir tutum sergilemeleridir. Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, kendini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder. Başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalırlar (Güllüce, 2006: 6). Kişisel başarının azalması (lack of personal accomplishment); bireyin kendisi üzerindeki olumsuz değerlendirme eğilimi olarak ifade edilebilir(Budak ve Sürgevil, 2005:96).

3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Rusbelt ve arkadaşları (1988) işten ayrılma niyetini, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemlerdir şeklinde tanımlamaktadırlar(Gül vd, 2008; Onay ve Kılıcı, 2011). İşten ayrılma, kişinin örgütten fiili olarak ayrılması olarak kabul edilirken işten ayrılma niyeti ise, kişinin davranışsal bir tutum olarak örgütten çekilme isteğini ifade etmektedir(Telli vd, 2012). İşten ayrılma niyeti, çalışanların mevcut iş koşullarından duymuş oldukları memnuniyetsizlik dolayısıyla işlerinden ayrılmayı düşünmeleri olarak ifade edilebilir. İşten ayrılma niyeti, daha genel bir ifadeyle kişinin herhangi bir kurumda çalışmak istememe davranışı olarak da tanımlanabilir (Telli ve Diğ., 2012).

İşten ayrılma niyeti, iş hayatı çatışmaları, iş memnuniyetsizliği ve kurumsal kabul görme ile ilgilidir(Matilla, 2006: 41). Çalışanlar ve örgüt arasında ilişkilerin olumlu olması için karşılıklı beklentilerin uyumlaştırılması gerekmektedir. Çalışanlar, örgütün verimliliği ve karlılığı için çaba gösterirken bunun karşılığında

maddi-manevi birçok beklenti içindedirler. Günümüzde, beklentileri gerçekleşmeyen, psikolojik, fiziksel ve ekonomik yönden kendisini iyi hissetmeyen çalışanlar mesleki etkinliği azaltmakta, bunun sonucu olarak da çalışanlar işlerinden ayrılma kararı almaktadır. Çalışanlar örgüte ne derece bağlıysa örgüt o derece güçlenir. Örgüt, yaşamını devam ettirebilmek için çalışanların örgütten ayrılmasını önlemeye çalışmalı ve bağlılıklarını artırmalıdır (Derin ve Demirel, 2012). İşten ayrılma niyeti yüksek olan örgütler, çalışanlarına çeşitli tazminat ve eğitim imkânları sunarak işten ayrılma niyetini azaltmaya çalışırlar(Matilla, 2006: 41).

Uzun yıllardır araştırmacıların ve akademisyenlerin ilgi odağında yer alan çalışanların işten ayrılma niyeti, bir çalışanın yakın bir zamanda işine son verme isteğiyle ilgili düşüncesi olarak tanımlanmaktadır(Şahin, 2011). İşten ayrılma niyeti, örgütten ayrılmaya eğilimli olma ve istifadan önceki son adım olarak da tanımlanabilir(Matilla, 2006; 41). Mowday ve arkadaşlarına (1982) göre işten ayrılma niyeti, ayrılma kararını iki şekilde etkilemektedir. İşten ayrılma niyeti, başka iş olanakları olmamasına rağmen, işi bırakmaya doğrudan neden olabilir, ya da çalışanın yeni iş olanakları araştırmasına yol açarak iş bırakmayı dolaylı olarak etkileyebilir(Gürbüz ve Bekmezci, 2012).

Bartlett, (1999), işten ayrılma niyetini, örgütten ayrılma anlamında bilinçli bir karar verilmesi veya buna niyet edilmesi durumu olarak tanımlamaktadır(Sabuncuoğlu, 2007; Büte, 2009; Çelik ve Çıra, 2013). Başka bir yaklaşıma göre ise işten ayrılma niyeti bilişsel ve davranışsal bir olgudur. Bu süreçte işgören çeşitli nedenlerle işten ayrılmayı düşünebilir (bilişsel ya da tutumsal) ve bu düşünceyi gerçekleştirmek için harekete geçebilir (davranışsal) çalışanın örgütten ayrılmasına ilişkin nihai kararı, hali hazırdaki işine kabul edilebilir alternatif bir iş bulabilmesine veya böyle bir işin mevcudiyetine bağlıdır(Gürbüz ve Bekmezci, 2012).

İşten ayrılma niyetinin, örgütsel etkinliği etkilediği yönünde yaygın bir kanaat bulunmaktadır. Hwang ve diğerlerine(2006) göre işten ayrılma niyetini etkileyen unsurların belirlenmesiyle birlikte araştırmacılar işten ayrılma davranışlarını önceden tahmin etmekte ve açıklamakta, yöneticiler de potansiyel ayrılmaları önlemek için tedbirler geliştirmektedirler(Gül vd, 2008).

3. TÜKENMİŞLİK İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Alan yazın incelendiğinde genellikle tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere bakıldığında tükenmişlik arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı görülmektedir. Başka bir ifade ile tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir(Jackson ve Maslach, 1982, Jackson vd.1986, Weisberg,1994:4, Schaufeli ve Backer, 2004:293).

Polat ve Uğurlu, (2009), yaptıkları araştırmada, İlköğretim müfettişlerinin örgütsel bağlılık algıları ile mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti algısı arasında “orta” düzeyde anlamlı ve olumsuz bir ilişki olduğunu: mesleki tükenmişlik algıları ile işten ayrılma niyeti algıları arasında “orta” düzeyde anlamlı ve olumlu bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. İlköğretim müfettişlerinin örgütsel bağlılıkları artırılarak ve mesleki tükenmişlikleri düşürülerek, işten ayrılma niyetini algılamalarının düzeyleri azaltılabilir(Polat ve Uğurlu, 2009).

Onay ve Kılıcı,(2011), İzmir-Alsancak semtinde dört ve beş yıldızlı otellerde garsonlar ve aşçıbaşılar üzerinde yaptıkları araştırma sonuçlarına göre işe ilişkin stres kaynaklarından en fazla kişisel stres kaynakları ve örgüt nedenli stres kaynakları, işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Araştırmada elde edilen diğer önemli bulgu ise duygusal tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğidir. Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır(Onay ve Kılıcı, 2011).

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Çalışmada Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin analiz edilmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda araştırmanın hipotezleri de şu şekilde belirlenmiştir:

H1: Tükenmişlik ile İAN arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1a: Tükenmişliğin alt boyutları ile İAN alt boyutları arasında ilişki vardır.

4.2. Analiz Yöntemi

Soru formunda Tükenmişlik düzeyini ölçmek için, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach

Burnout Inventory- MBI) kullanılmıştır. Ayrıca Blau ve Boal (1989) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Deliorman vd. (2009) tarafından yapılan İşten Ayrılma Niyeti (İAN) ölçeği ile ilgili alan yazından yararlanılarak geliştirilen toplam 8 ifadeli ölçek kullanılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, toplam 22 ifadeden oluşan ve 1- Hiçbir Zaman, 5- Her Zaman seçeneklerinden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5, düşük kişisel başarı 8 maddeden oluşan üç alt ölçeği bulunmaktadır. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İAN), toplam 8 ifadeden oluşan 1- Hiç Katılmıyorum, 5- Tamamen Katılıyorum seçeneklerinden oluşan 5 li Likert tipi bir ölçektir.

Araştırmanın örneklemini Gaziantep ilinde faaliyet gösteren bankaların çalışanlarıdır. Araştırmaya katılan banka çalışanlarından kullanılabilir durumda olan toplam 291 adet soru formu, araştırma kapsamına alınmıştır.

5. BULGULAR

Yapılan istatistiklere ilişkin değerlendirmelere bulgular kısmında yer verilmiştir. Tablo 1'de katılımcılara ilişkin demografik özellikler yer almaktadır.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

	%		%
Cinsiyet		Yaş	
▪ Kadın	48,8	20-29	34,4
▪ Erkek	51,2	30-39	47,1
Çalışma Süreniz		40-49	17,5
▪ 1 yıldan az	23,4	50+	1,0
▪ 1-5	41,6	Eğitim Düzeyi	
▪ 6-10	26,5	İlköğretim	2,1
▪ 11-15	7,2	Lise	11,0
▪ 16+	1,4	Önlisans	5,2
Medeni Durum		Lisans	74,2
▪ Bekar	42,6	Yüksek Lisans	7,6
▪ Evli	50,9		
▪ Boşanmış	6,5		
Toplam	100	Toplam	100

Tablo 2'de ölçeklere ilişkin güvenirlik katsayılarına yer verilmiştir.

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenirlik Düzeyleri

Ölçekler	Ölçüm aralığı	n	Soru Sayısı	Cronbach's Alpha
Tükenmişlik	1-5	291	22	,855
İşten Ayrılma Niyeti	1-5	291	8	,940

Tablo 2’de ölçeklere ilişkin güvenirlilik sonuçları verilmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin Cronbach’s Alpha katsayısı (,855) iken İşten Ayrılma Niyeti’nin (,940) olduğu görülmektedir. Ölçeklere ilişkin güvenirlilik sonuçları bağlamında, ölçümlerin yapılabilmesi ve araştırmanın gerçekleştirilmesi için elverişli koşulların oluştuğu ve ölçeklerin güvenirliliğinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 3. Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti (t-test)

Tükenmişlik – İşten Ayrılma Niyeti	Ort	Std. Sapma	t	df	Sig. (2-tailed)
	1,01360	,96705	17,880	290	,000

Tablo 3’teki t-testi sonuçlarından görüldüğü üzere tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir(p=,000). Buna göre, katılımcıların tükenmişlik düzeyleri işten ayrılma niyetleri düzeyi üzerinde bir etkiye sahiptir: t(290)=17,880

Tablo 4. Demografik Değişkenler ile Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti (Anova Testi)

Eğitim Düzeyi		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
İAN	Between Groups	24,319	4	6,080	5,111	,001
	Within Groups	340,226	286	1,190		
	Total	364,545	290			
Tükenmişlik	Between Groups	2,672	4	,668	1,997	,095

Within Groups	95,685	286	,335		
Total	98,357	290			

Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti değişkenlerinin demografik özelliklerle ilintisi yapılan Anova testinde sorgulanmış olup elde edilen test sonuçlarına göre yaş, cinsiyet, pozisyon gibi değişkenlerle tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ancak, Tablo 4’te görüldüğü üzere katılımcıların eğitim düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir ($p=,001$). Bu bağlamda, işten ayrılma niyeti bağlamında, tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde yüksek lisans mezunları ($X=1,5000$), lisans mezunları ($1,8841$), önlisans mezunları ($X=2,0167$) lise mezunları ($X=1,9180$) ve son olarak ilköğretim mezunları ($X=3,7500$) olarak belirlenmiştir.

Tablo 5. Ölçekler Arası Korelasyon Matrisi

		BURNOUT	IAN
Spearman's rho	Tükenmişlik	Correlation Coefficient 1,000	,404**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	291
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti	Correlation Coefficient ,404**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	291

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 5’te tükenmişlik ölçeği ile işten ayrılma niyeti ölçeği arasındaki ilişkiye değinilmiştir. Buna göre, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında ,000 anlamlılık düzeyine göre pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (,404). Dolayısıyla, katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri birbiriyle ilişkilidir. Bu bakımdan “H1: Tükenmişlik ile İAN arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Ayrıca, çalışmada belirtilen “H1a: Tükenmişliğin alt boyutları ile İAN alt boyutları arasında ilişki vardır.” hipotezi bağlamında ölçeklere ilişkin alt boyutlar arasında ilişki bulunamamış ve dolayısıyla hipotez reddedilmiştir.

6. SONUÇLAR

Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla tasarlanan bu çalışma Gaziantep ilinde banka çalışanlarına uygulanmıştır.

Tükenmişlik işte karşılaşılan strese karşı verilen tepkiyi ifade ederken işten ayrılma niyeti ise çalışanların tatminsizlik durumunda ortaya koydukları tepkileri ifade etmektedir. Veriler anket yöntemiyle toplanmış ve çalışmaya 291 banka çalışanı dahil edilmiştir. Yapılan istatistikî analizler neticesinde işten ayrılma niyet ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca demografik değişkenlerle işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik düzeyi arasında istatistikî açıdan farklılık olup olmadığı araştırılmış sadece eğitim düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Bu durumda katılımcıların eğitim düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetleri de değişiklik göstermektedir. Elde edilen sonuçlar alan yazındaki sonuçlarla uygunluk göstermektedir.

Çalışmanın sadece Gaziantep ilinde uygulanmış olması ve verilerin sadece anket yöntemiyle elde edilmiş olması çalışmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. İleriki çalışmalarda daha farklı bir örneklem seçilmesi ve değişik sektörlerde uygulanması durumunda daha farklı sonuçlara ulaşılabilecektir. Çalışma, bankacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yönetim süreçlerinde çalışanların örgütsel davranışlarının ele alması bakımından önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

Ardıç, Kadir, Polatçı, Sema (2009). *Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32, 21-46.

BLAU Gary ve Kimberly Boal, (1989); "Using Job Involvement Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover", *Journal of Management* Vol:15, No:1, 115-127.

Bolat, Oya, İnci (2011). *İş Yükü, İş Kontrolü Ve Tükenmişlik İlişkisi*. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2, 87-102.

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, 2, 95-108.

Burke, Ronald J., Aslaug, Mikkelsen (2005). *Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers*. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 2, 269 – 278.

Büte, Mustafa (2011). *Nepotizmin İş Stresi, İş Tatmini, Olumsuz Söz Söyleme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Aile İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma*. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1, 177-194.

Çağlar, Çağlar, Demirtaş, Hasan (2011). *Dershane Öğretmenlerinde Tükenmişlik ve İş Doyumu*. e-uluslararası eğitim araştırmaları dergisi, 2, 30-49.

Çelik, Mazlum, Çıra, Ahmet (2013). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü*. Ege Akademik Bakış, 1, 11-20.

DELİORMAN Refika Bakoğlu, İlknur Taştan Boz, İhsan Yiğit, Selahattin Yıldız. (2009); "Tükenmişliği Ölçmede Alternatif bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlanması", İ.Ü. Yönetim Dergisi, Yıl:20, Sayı:63,77 98.

Demerouti, Evangelia, Blanc, Pascale M. Le, Bakker, Arnold B., Schaufeli, Wilmar B., Joop Hox (2009). *Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout*, *Career. Development International*, 1, 50 -68.

Derin, Neslihan, Demirel, T. Erkan (2012). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkez’de Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2, 509-530.

ERGİN Canan. (1992); “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, 143-154.

Gül, Hasan, Oktay Ercan, Gökçe Hakan, (2008), İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Akademik Bakış, Sayı 15, Ekim, 2008, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, [Http://www.Akademikbakis.Org](http://www.Akademikbakis.Org)

GÜLLÜCE Ali Çağlar. (2006); Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka arasındaki İlişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 6.

Gürbüz, Sait, Bekmezci, Mustafa (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 2, 189-213.

Jackson, S.E. ve Maslach, C. (1982), "After-effects of job-related stress: families as victims", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 3, 63-77.

Jackson, S.E., Schwab, R.L. ve Schuler, R.S. (1986), "Toward an understanding of the burnout phenomenon", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, 630-40.

Karahan, Şükriye, Balat, Uyanık Gülden (2011). *Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Öz-Yeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 29, 1-14.

Karcıoğlu, Fatih, Korkat, Bekir (2011). *Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri (Tokat İli’nde Bir Araştırma)*. Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi. 1, 118-135.

Koçak, Recep (2009). *Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1, 65-83.

İraz, Rıfat, Ganiyusufoğlu, Ali (2011). *Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama*. SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 21, 451-472.

Maslach, Christina, Jackson, Susan, E. (1981). *The Measurement of Experienced Burnout*, *Journal of Occupational Behaviour*. Vol: 2, 99-113.

Maslach, Christina, Zimbardo, Philip G. (1982). *Burnout The Cost of Caring*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B., Leiter, Michael P. (2001). *Job Burnout*. Annual Review of Psychology, Volume: 52, 397-422.

Mattila, Ranny R. (2006). *The Relationship Between Burnout, Job Satisfaction, Turnover Intention, And Organizational Commitment In It Workers*. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Capella University.

Onay, Meltem, Kılıcı, Sevde, İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar Ve Aşçıbaşılar, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2, 2011 Issn: 1309 -8039 (Online),363

Polat, Soner, Uğurlu, Celal Teyyar, (2009), *İlköğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki*. 1. Uluslararası Türkiye Eğitim Araştırmaları Kongresi, 1-16.

Sabuncuoğlu, Ebru, Tolay (2007). *Eğitim, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. Ege Akademik Bakış, 2, 613-628.

Schaufeli, Wilmar B., Leiter, Michael P., Maslach, Christina (2009). *Burnout: 35 years of research and practice*. Career Development International, 3, 204-220.

Schaufeli, W.B. ve Bakker,A.B. (2004), Job demands, job resources, amd their relationship with burnout and engagement: a multi sample study, Journal of Organizational Study, Vol, 25, 293-315.

Şahin, Faruk (2011). *Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi*. Ege Akademik Bakış, 2, 277 – 288.

Telli, Eda, Ünsar, A.Sinan, Oğuzhan, Adil (2012). *Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama*, Electronic Journal Of Vocational Colleges, 2, 135-150.

Yıldırım, Mehmet Halit, İçerli, Leyla (2010). *Tükenmişlik Sendromu: Maslach Ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi*. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi 1, 123-131.

Weisberg, J. (1994), Measuring workers burnout and intention to leave, İnternational Journal of Manpower, Vol.15,No1, 4-14.