

**BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN SAĞLIK KURUMLARINDA
ÇALIŞANLARIN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİNDE DUYGUSAL TÜKENMENİN
ARACILIK ROLÜ****Doç. Dr. Emel BAHAR** **Doç. Dr. E. Özlem KÖROĞLU** **ÖZET**

Örgütsel başarıda değer yaratan en önemli kaynağın insan unsuru olması nedeniyle çalışanların beklentilerini karşılayacak, tükenmişliklerini azaltacak karar ve uygulamalara daha sık ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışma hayatı kaynaklı stresle beraber kişinin işine karşı duyarsızlaşmasıyla başlayan tükenmişlik sendromu ve akabinde görülebilen işten ayrılma niyeti iş dünyasının en önemli çözüme muhtaç konularındandır. Diğer taraftan yapılan çalışmalar göstermektedir ki, farklı kişilik özelliklerine sahip bireylerin işe karşı takındıkları tutum, stres ve tükenmişlik düzeyleri de farklılık gösterebilmektedir. Bu çalışmanın amacı sağlık kurumları çalışanlarının kişilik özellikleri ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık etkisini belirlemektir. Araştırma verileri çevrimiçi anket ile kamu ve özel sağlık kurumlarında görev yapan 553 çalışandan elde edilmiştir. Elde edilen verilerin analizi sonucunda Beş Faktör Kişilik özelliklerinin alt boyutlarının, işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinde duygusal tükenmenin kısmi ara değişken olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik; Duygusal Tükenmişlik; Beş Faktör Kişilik Modeli; İşten Ayrılma Niyeti

JEL Kodları: M12, M54, J28, O15

**THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL EXHAUSTION IN THE EFFECT OF FIVE-
FACTOR PERSONALITY TRAITS ON INTENTION TO LEAVE IN HEALTH
INSTITUTIONS****ABSTRACT**

Since the most important resource that creates value in organizational success is the human element, decisions and practices that will meet the expectations of the employees and reduce their burnout are more frequently needed. The burnout syndrome, which starts with the depersonalization of the person with the stress of working life, and the intention to leave the job, which can be seen, are among the most important issues in the business world in need of solution. On the other hand, studies show that the

* Tarsus Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümü, Mersin/ Türkiye, E-mail: ebahar@tarsus.edu.tr

* Toros Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Mersin/ Türkiye, E-mail: ozlem.koroglu@toros.edu.tr

Makale Geçmişi/Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 30 Temmuz / July 2021

Düzeltilme Tarihi / Revision Date : 7 Ekim / October 2021

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 22 Kasım / November 2021

attitudes, stress and burnout levels of individuals with different personality traits may also differ. The aim of this study is to determine the mediating effect of emotional burnout in the relationship between the personality traits and their intention to leave of health care workers. Research data were obtained from 553 employees working in public and private health institutions through an online survey. As a result of the analysis of the obtained data, it was determined that emotional exhaustion was a partial mediating variable in the effect of the sub-dimensions of the Five Factor Personality traits on the intention to leave.

Keywords: *Personality; Emotional Burnout; Five Factor Personality Model; Intention to Leave*

JEL Codes: *M12, M54, J28, O15*

1. GİRİŞ

İnsan kaynakları yönetiminin en önemli gayesi örgütün amaçlarını gerçekleştirmesini sağlayacak insan kaynağını elde etmek, eğitip geliştirmek ve elde tutmaktır. Bu konu, insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren hizmet sektöründe ve özellikle sağlık sektöründe çok daha önem arz etmektedir. Konu insan hayatı olunca mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri, deneyim daha kritik önem arz ettiği için; sağlık sektöründe insan kaynakları yönetimi diğer sektörlere oranla çok daha özen gerektiren bir süreçtir.

Emek-yoğun ve çoğunlukla kesintisiz hizmet verilen bir sektör olan sağlık alanının çalışanları psikolojik ve fizyolojik sorunlara daha sık maruz kalmakta, bu nedenle dayanıklı ve özverili olmaya daha fazla gereksinim duymaktadırlar. Çalışma ortamının yarattığı yoğun stres düzeyi, ancak bireylerin -psikolojik sözleşme diye adlandırılan- örgütten beklentileri karşılandığı takdirde katlanılır olabilmektedir. Psikolojik sözleşme ihlali durumunda ise bireyde düşük motivasyon ve tükenmişlik görülmesi muhtemel olabilmektedir. Yapılan çalışmalar, -fiziksel, duygusal ve davranışsal belirtiler gösteren- tükenmişlik sendromunun, kişiler ve aynı zamanda örgütler bazında iş hayatını ciddi düzeyde negatif etkileyen önemli sorunlardan biri olduğu sonucunu göstermektedir.

Bireylerdeki tükenmişlik duygusu çevresel ve örgütsel kaynaklı olabileceği gibi onların sahip oldukları kişilik özellikleri de önemle dikkate alınan faktörler arasında yer almaktadır. Örgütler açısından işgörenlerin hangi kişilik özelliklerine sahip oldukları ve kendilerini nasıl değerlendirdikleri sunulan hizmetin kalitesinin önemli bir belirleyicisi olmaktadır. İncelenen çok sayıdaki çalışmada kişilik özelliklerinin alt boyutları olan, uyumluluk, sorumluluk, deneyime açıklık, ve dışadönüklük ile tükenmişlik sendromu arasında negatif fakat anlamlı; duygusal dengesizlik alt boyutu ile tükenmişliğin ilişkisi ise pozitif ve anlamlı çıkmıştır.

Tükenmişlik sendromunun, insanlarla doğrudan etkileşimde bulunularak hizmet edilen, ve sunulan hizmetin niteliğinde insan faktörünün öneminin yüksek olduğu iş ve meslek alanlarında daha sıklıkla yaşandığı gözlenmektedir. Yapılan çalışmalar, sağlık sektöründe çalışan bireylerin tükenmişlik sendromunu yoğun olarak deneyimlediklerini göstermektedir (Alexander ve ark., 1998; Demir ve ark.,

2003:810; Şahin ve ark., 2008:118). Diğer yandan, hizmet sektörü çalışanlarında işten ayrılma oranlarının da diğer sektörlere oranla iki kat daha fazla olduğu ileri sürülmektedir (Buick ve Thomas; 2001:304)

Özellikle yüksek stresin yaşandığı çalışma ortamlarında görülme sıklığı yüksek olan çalışanların tükenmişlik algıları, zaman zaman beraberinde işten ayrılma niyetinin ve akabinde eyleminin gerçekleşmesine sebebiyet verebilmektedir. Bu çerçevede araştırmanın temel amacı; sağlık sektöründe çalışanların kişilik özelliklerine bağlı olarak işten ayrılma niyetleri üzerindeki duygusal tükenmişlik sendromunun ne derece etkili olduğunu belirlemektir. Bu nedenle araştırma ile “Sağlık kurumları çalışanlarında görülen duygusal tükenmenin, beş faktör kişilik özellikleri ve işten ayrılma niyeti arasında nasıl bir ilişki, etkileşim ve aracılık etkisi bulunmaktadır?” soruna cevap aranmaya çalışılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu başlığı altında birinci bölümde Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve boyutları, ikinci bölümde tükenmişlik ve duygusal tükenme kavramı, üçüncü bölümde, işten ayrılma niyeti kavramı ve son olarak da incelenen bu kavramların birbirleriyle etkileşimlerine ilişkin araştırma örneklerine yer verilmiştir.

2.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri

İnsanı anlamaya, tanımaya, çözümlenmeye ve sınıflandırmaya yönelik yapılmış birçok araştırmada “kişilik” konusu üzerinde yoğun olarak durulmuştur. Kişiliği tanımlama çabalarının ve tartışmalarının milattan önce 400’lerde Hipokrat ve Galen’le başladığı ve o zamandan beri süregeldiği ifade edilmektedir (Norman, 1963:575; Dinç, 2018:2). Kişilik, bireyin değerleri, inançları, tutumları, ihtiyaçları, özellikleri ve eğilimlerini de kapsayan; kendisiyle ve çevresiyle olan etkileşimlerini yapılandıran özellikler seti olarak tanımlanabilir (Hammond, 2001:154). Kişilik, bireydeki psikolojik davranış ve yeteneklerinin, bireysel yapılarının, ilgi ve eğilimlerinin, davranış biçimlerinin karakteristik biçimde bütünleşmesidir. Önemli bir güç olarak bireyi harekete geçiren kişilik, hem bireyin istek, duygu ve düşüncelerini yönlendirmekte, hem de onlardan etkilenerek oluşmaktadır (Norman, 1963:575; Özer, 2013:127). Cüceloğlu (2002:404) ise kişiliği, bireyin kendisini diğer bireylerden ayırt etmesini sağlayan, iç ve dış çevresiyle kurduğu, yapılaşmış ve tutarlı bir ilişki biçimidir şeklinde açıklamaktadır.

Kişilik kavramı, kişilik psikolojisinin farklı bir bilim disiplini olarak tanınmaya başlamasıyla - 1930 sonrasında- daha detaylı şekilde incelenmeye başlanmış; o tarihten günümüze dek değişik bakış açılarıyla analiz edilmesine rağmen araştırmacılar ortak bir tanım etrafında toplanamamışlardır. Bir taraftan, bireye özgü ve kalıcı özellikler olarak tanımlanırken, diğer taraftan da genetik olarak doğuştan huy ve yaşanmışlıklarla edinilmiş karakterin birleşiminden oluşmaktadır denmiştir. Aslında yapılan bu çalışmalarla yıllar içinde kişilik kavramı, bireyin belirgin ve özgün özelliklerinin ve kendine has bir

farklılığının olması, kısacası bireyin "kendine özgü hallerinin ürünü" şeklinde tarif edilmeye çalışılmıştır (Mc Adams, 1997:4; Şimşek, 2006:18; Baymur, 1996:251; Norman, 1963:573; Akiskal vd., 1983:808).

Kişilik özelliklerini tespit etmeye yönelik –trait kuramı kapsamında- yapılan ilk çalışmalar Allport ve Odbert tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmacılar, öncelikle bir bireyin sergilediği davranışın diğerlerinden ayrılan noktalarını dikkate alarak bir terimler listesi oluşturmuşlardır. Daha sonra genel geçer davranışları listeden çıkararak ve kişiliği tanımlamaya yönelik kelimeleri analiz ederek -temel kişilik özelliklerini oluşturduğunu düşündükleri- on altı maddelik bir liste elde etmişlerdir (Collins, Gleaves, 1998:31; Dunsmore, 2005:2; Akt.: Deniz ve Erciş, 2008:303). Norman (1963) ise Allport'un çalışmalarından yola çıkarak kişilik özelliklerini sıfatlara dayandırarak belirlemeye çalışmıştır. Bu çalışmalar sonucunda Norman, beş önemli faktörün kişiliği anlamada ve açıklamada etkili olduğunu ileri sürmüştür. Öte yandan, modelle ilgili geniş çaplı araştırma yapıp, ölçek geliştirerek en büyük katkıyı sağlayan araştırmacıların Costa ve McCrae'nın (1985) oldukları yönünde ifadeler de mevcuttur. Kişilik özelliklerinin hiyerarşik şekilde kategorilere ayrılması olarak ifade edilen beş faktör kişilik modelinin, kişilik yapısını (farklı kültürlerde yapılan çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği ile farklı etnik, yaş, cinsiyet grupları üzerinde yapılan çalışmalarda objektifliği açısından) yeterli düzeyde açıkladığı konusunda bugün pek çok psikolog hemfikirdir (McCrae ve John, 1992:175; McCrae ve Costa, 2006:227; Mount vd., 2006:595).

Beş Faktör Modeli'nin beş ana boyutunu; kişiliğin oluşmasında temel özellikler olarak kabul edilen duygusal denge, dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve deneyime açıklık oluşturmaktadır (Buckner, Castille ve Sheets, 2012:1947 Saucier vd., 2005:857; Mount ve Diğ., 2005:449; Barrick, Stewart ve Piotrowski, 2002:43; Somer ve Goldberg, 1999:431-450; Hammond, 2001:156; Goldberg, 1992:26; Barrick ve Mount, 1991:5; McCrea ve Costa, 1991:367). Beş ana boyutun özellikleri aşağıda kısaca açıklanmıştır.

Dışadönüklük-Girişkenlik: Dışadönüklük, kişinin çoğunlukla enerjisini dış dünyaya kanalize etmesi şeklinde ifade edilmektedir (Chauvin, Hermand ve Mullet, 2007:171). Dışadönük kişilik özelliği sosyal, enerjik, iddialı, aktif, cesur, maceracı, hevesli, kolayca arkadaş edinme eğilimli, risk seven, hayat dolu, konuşkan ve açık sözlü olarak karakterize edilebilmektedir (Costa ve McCrae, 1992:225; Rothman ve Coetzer, 2003:69). Dışadönük bireylerin, liderlik rolleri üstlenme ve arkadaş edinme gibi konularda aha istekli davranma eğilimi gösterdikleri söylenebilir (Burke vd.,2006:1223). Ayrıca dışadönüklük özelliği yüksek olan bireylerin üstünlük kazanma ve ödül duyarlılıkları da onların ana motivasyon kaynakları olarak ifade edilmektedir (Barrick, Stewart ve Piotrowski, 2002:45).

Uyumluluk-Geçimlilik: Uyumluluk, kısaca sempatiklik, işbirliğine yatkınlık ve karşdakine önem ve değer vermeye ilgili bir kişilik özelliğidir (Burke vd.2006:1224). Uyumluluk kişilik özelliği baskın olan bireyler, yumuşak başlı, kibar konuşabilen, verici ve merhametli, ilişkilerinde güvenilir, başkalarına yardım edebilen, fedakâr, düşünceli, alçak gönüllü, açık sözlü, diğer insanları seven

bireylerdir (Somer, Korkmaz ve Tatar, 2002:24; Barrick, Stewart ve Piotrowski, 2002:44; Camps vd., 2016:2; Bono vd., 2002:1311). Barrick vd., (2002)'e göre, uyum derecesi yüksek bireylerin takım çalışmalarına yatkınlıkları nedeniyle çalışma yaşamında karşılıklı etkileşimin önemli olduğu iş alanları için uygun oldukları belirtilmektedir. Özellikle değişim sürecinde olan örgütler için, değişim mühendisliği takımının yüksek uyumluluk özelliğine sahip bireylerden oluşturulması verimlilik açısından daha etkili olabileceği varsayılmaktadır. Uyumlu kişiler işlerini geleneksel yöntemlerle yapmakta, sahip oldukları ilişkileri kaybetmemek için de iş birliğine yatkındırlar (Sun ve Jin, 2009:944) Moberg, (2001:50) tarafından yapılmış olan bir çalışmada, uzlaşma ile uyumluluk özelliği arasında pozitif bir ilişki olduğu konusunda bulgulara ulaşılmıştır.

Sorumluluk-Öz-Disiplin: Sorumluluk kişilik özelliği, bireyin sorumluluk alma, amaç odaklı ve iyi organize olma, azimli, sabırlı, çalışkan, ve sebatkar olma, zarif ve zevkli olma ve kişisel başarı kazanmaya yatkınlık özelliklerine sahipliğini gösterir (Barrick ve Mount, 1991:18; Costa and McCrae, 1992: 226). Öz-disiplin boyutu çoğunlukla bireyin iş performansı ile ilişkilendirilir ve bu kişilik özelliğindeki bireyler işlerini sabırla, titizlikle, sistemli ve düzenli şekilde yapma alışkanlığındadırlar (Burke vd., 2006:1225). Bu öz-disipline sahip bireylerin hem hiyerarşik yapı içerisinde, hem de otonom düzeyde her türlü görevde başarı kazanma olasılıkları yüksektir. Diğer taraftan, yüksek sorumluluk duygusu nedeniyle ihtiyatlı davranır, belirsiz durumlarda risk üstlenmeyi sevmezler (Raja, vd., 2004: 352; Dalton ve Wilson, 2000:250).

Duygusal Denge-Nevrotiklik: Nevrotiklik, dürtü ve kırılganlık, tedirginlik, sabırsızlık, huzursuzluk, gerginlik, depresif-kaygılı-hüzünlü olma, sıklıkla yaşanan duygusal iniş çıkışlar, anksiyete, otokontrolde zorlanma, aşırı değişken duygu durumu gibi kişilik özelliklerini barındırmaktadır (Bacanlı, İlhan ve Aslan, 2009:262; BenetMartinez ve John, 1998:730). Duygusal denge açısından kişilik özelliği yüksek olan bireylerin, kaygılı, kolayca depresyona girebilen, sinirli davranış eğilimli oldukları; buna karşın düşük duygusal dengeli bireylerin ise, rahat, kolay kolay öfkelenmeyen, stresli durumlarda sakin kalabilen, olumlu duygular yaşamaya eğilimli, duygusal açıdan dengeli, kendine güvenen, daha sakin, duygusal olarak kararlı oldukları söylenebilir (McCrea, 2002:3; Somer, Korkmaz ve Tatar, 2002:23).

Deneyime-Gelişime Açıklık: Beşli faktör içerisinde bilişsel yönü en yüksek özellik olarak tanımlanmaktadır. Deneyime açık olma hali, farklı şekilde düşünme, özgürlüğe düşkünlük, bilim ve sanat konularında yaratıcı özelliklere sahip olmayla ilişkilidir. Deneyime-gelişime açık bireyler, değişimi destekleyen, zeki, meraklı, hayal gücü yüksek, açık fikirli, ileri görüşlü, modern değerleri benimseyen, estetiğe yüksek duyarlılık sahibi, çeşitlilik yanlısı ve sağduyu sahipliği gibi özelliklerle karakterize edilirken; bu özelliği düşük olan bireylerin ise, geleneksel olma ve muhafazakâr eğilimde bireyler oldukları söylenebilir (Merdan, 2011:23; Zhang, 2002:19; Erdheim vd., 2006). Deneyime açık olmayan bireyler gelenekselci, otoriteye karşı itaatkâr, rutinin dışına çıkmayan işleri tercih eden, ilgi alanları dar olan bireylerdir (Feist ve Feist, 2008: 423). Bu nedenle, değişim sürecindeki örgütlerin

direnci minimize edebilmeleri için deneyime açık kişilik özelliğine sahip bireylerle çalışıyor olmaları süreci kolay ve verimli kılacaktır.

Yukarıda tanımlanan faktörler, araştırmacılarca farklı yöntem ve araçlarla gerçekleştirilmiş çalışmalarda sıklıkla karşılaştığı için bu faktörlere aynı zamanda “big five-büyük beşli” adı verilmiştir. Beş faktör kişilik modeli, yapılan çalışmalar sonucu, bireyin işteki performansını tahmin etmede davranışlar ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkilerin sistematik bir şekilde incelenmesini sağlamada, araştırmacılar arasındaki iletişimi kolaylaştırmada ve geniş bir yelpazede yer alan kişilik yapılarını bütünleştirmede kullanışlı kabul edilmektedir (Tekin vd., 2012:4618; Sıgır vd., 2010: 104).

2.2. Tükenmişlik ve Duygusal Tükenme

Kitle üretiminin ve yoğun iş temposunun yaygınlaşmasının insan üzerinde doğurduğu fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sorunlara, alanyazında 20.Yüzyılın son çeyreğinde yer vermeye başladığı görülmektedir. Tükenmişlik kavramı ilk olarak “enerji ve gücün azalması, başarısız olma, ruhsal sıkıntı veya karşılanmayan talepleri sonucunda bireyde oluşan tükenme hali” olarak tanımlanmıştır. (Freudenberger, 1974:159). Maslach ve Jackson, (1981:99) ile Maslach, Schaufeli ve Leiter, (2001:398) ise, özellikle yaptığı iş nedeniyle çevreden gelen yoğun beklenti ve taleplere karşılık vermek durumunda olan, daimi olarak başkalarıyla yüz yüze ve etkileşim halinde çalışan bireylerde rastlanan geçici olmayan, süresi çoğu kez uzun olabilen yorgunluk, çaresiz hissetme, fiziksel bitkinlik ve umutsuzluğun; hayata, yaptıkları işe ve çevresindeki kişilere yönelik olarak negatif tutum yansımaları şeklinde tanımlamışlar ve tükenmişliği *kişisel başarı hissinde azalma, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme* şeklinde üç boyutta değerlendirilen duygusal hal olarak nitelemişlerdir.

“İş ortamında yoğun strese maruz kalan bireylerin etkileşimde oldukları bireylerin beklentilerini yerine getiremediklerini düşündüklerinde oluşan bir duygu durumu” olarak ifade edilen duygusal tükenmede birey, duygusal yönden heyecanını kaybetmiş ve işiyle ilgili olarak sürekli bir enerji düşüklüğü ve yıpranmışlık hisseder (Işıkhan, 2004:51; Leiter ve Maslach, 1988:297).

Duygusal tükenme, genellikle bireylerin sosyal ve iş yaşamında rastlanan isteksizlik hali ve enerji eksikliği biçimindedir. Ayrıca bireylerin psikolojilerini, fizyolojilerini; gerek işe ve gerekse örgüte yönelik tutum ve davranışlarını negatif şekilde etkileyerek, onların düşük verimle çalışmalarına ve üretkenliklerinin azalmasına neden olmaktadır (Dolgun, 2010: 289; Ünlü ve Yürür, 2011: 187). Bununla birlikte, duygusal tükenme bireylerin stres düzeyini göstermekte, tükenmişlik sendromunun ilk ve en önemli aşamasını oluşturmaktadır (Keser, 2009: 466).

Yapılan çalışmalar, duygusal tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasında bireysel ve örgütsel birçok faktörün rolü olduğunu ortaya koymaktadır. Örgütsel faktörler arasında aidiyet, kontrol, iş yükü, ödüller, adalet ve değerler ön plana çıkmaktadır. Bireysel faktörler olarak ise, kişilik özellikleri büyük etkiye sahiptir. Empati duygusunu kullanamayan, beklentilerinin karşılanması zor olan, öz yeterlilikten

yoksun olan kişilerin tükenmişlik sendromuna maruz kalma olasılığı daha yüksektir (Budak ve Sürgevil, 2005:97; Cordes ve Dougherty, 1993:624). Sıralanan bütün bu sebepler sonucu, duygusal açıdan tükenme hissinde olan bireylerde işe geç gitme ya da hiç gitmeme, yorgunluk, bitkinlik, enerji düşüklüğü, duygusal yıpranma, performansta azalma, işlerine karşı sorumluluklarını yerine getirememe gibi bireysel ve devamında ise işten ayrılma gibi örgütsel sonuçlar doğabilmektedir (Kayabaşı, 2008:194). Bu çalışmada da kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi, yani bireysel faktörler incelenecektir.

2.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, işgörenlerin iş kaynaklı tatminsizliğine yönelik tepki verme biçimi; iş ortamındaki şartlarla ilgili memnuniyetsizliğinden kaynaklı bir durumu ifade etmektedir (Rusbult vd. 1988: 599; Balogun, vd., 2013:10). İşten ayrılma niyeti, bireyin halihazırda çalıştığı işini sonlandırma planı yapması ve bir başka iş bulmak adına beklentiye girmesidir (Kalifa vd.2016:32). İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerine etki eden faktörler üç grupta toplanmaktadır; *bireysel özellikler* (işe karşı tutum, medeni durum, yaş, cinsiyet, emeklilik, evlilik, ölüm, psikolojik ve fiziksel nedenler vb.), *örgütsel nedenler* (örgüt kültürü, örgüt iklimi, çalışma koşullarının ağırlığı, iş güvencesinin olmaması, örgütsel adaletsizlikler, çalışma arkadaşları ve üstleriyle iletişimsizlik veya olumsuz ilişkiler, kariyer geliştirme olanaklarının, ücret ve sosyal hakların azlığı vb.) ve ekonomik ve sosyal nedenlerle meydana gelen bir takım *çevresel faktörler* sayılabilir.

İşten ayrılma niyetinin iş görenler, örgütler ve toplum açısından negatif sonuçları bulunmaktadır. İşgören açısından, psikolojik sorunlar, yeni bir iş bulma ve işe adaptasyon, gelirinde düzensizlik, ailevi sorunlar ve işe yönelik kazanımların hebâ olması; örgüt açısından, işten ayrılma gerçekleştiğinde yeni işgören bulma-eğitime, işin aksaması; toplum açısından ise üretim kaybı ve iş kaybı gibi sorunlara sebebiyet vermektedir (Avcı ve Küçükusta, 2009:37). Bu çalışmanın konusu olan tükenmişlik de bireysel nedenler kaynaklı işten ayrılma niyetine yol açan ve işten ayrılmaya sebebiyet veren önemli bir sorundur. Hangi sebepten kaynaklı olursa olsun, bireyin kendi iradesiyle işi bırakmasına sebebiyet verebilecek olan bu niyetin, işten ayrılma davranışına dönüşmeden örgüt yöneticilerince tespit edilerek engellenmesi gerekir; aksi taktirde zamanında önlem alınmazsa önemli maliyetlere katlanmak durumunda kalabileceklerdir.

2.4. Kişilik Özellikleri, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Etkileşimli Çalışmalar

Türkiye’de ve dünyada gerek sağlık sektöründe ve gerekse de diğer sektörlerde çalışanların kişilik özelliklerini, işten ayrılma niyetlerini ve tükenmişliklerini belirlemeye ve aynı zamanda bu üç kavramın birbirleriyle etkileşimlerini ortaya koymaya yönelik çok sayıda görgül araştırmalar bulunmaktadır.

Yapılan çalışmalar göstermektedir ki, beş boyut olarak nitelenen kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında değişik yönde ilişkiler mevcuttur. Örneğin, nevrotiklik özelliği ile tükenmişlik arasında pozitif

yönlü; uyumluluk kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında negatif yönde; gelişime açıklık kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında hem pozitif yönlü, hem de negatif yönlü; dışadönüklük ile tükenmişlik arasında negatif yönlü; sorumluluk kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında ise negatif yönlü ilişkinin varlığı belirtilmiştir (Anvari, Kalali ve Gholipour, 2011:117; Kim, Shin ve Swanger,2009:100; Kim, Shin ve Umbreit, 2007:421)

Pishghadam ve Sahebjam'ın (2012:233) kişilik ve duygusal zekanın tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemeye çalıştığı araştırmada, İran'ın Meşhed Şehrinde çalışan öğretmenler incelenmiş; tükenmişliğin üç alt boyutu ile kişilik tipleri ve duygusal zeka (EQ) arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Bireylerin işten ayrılma niyeti ve duygusal tükenmeleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere değişik meslek grupları üzerinde çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalarda, işten ayrılma niyetinin, -bağımlı değişken olarak- duygusal tükenme sonucu ortaya çıktığı bulguları yer almaktadır (Lee ve Ashforth, 1996; Maslach, 2003). Sağlık kurumları çalışanları üzerinde yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Sayıl vd. (1993), yaptıkları çalışmada Ankara Üniversitesine bağlı sağlık kurumlarında görev yapan hemşire ve hekimlerin tükenmişlik düzeyleri, sosyal destekleri ve iş doyumu ile tükenmişliği etkileyen faktörleri incelemişlerdir. Hekim ve hemşirelerin duygusal tükenme düzeyleri kıyaslandığında iki sağlık grubu arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiş, hemşirelerin hekimlere oranla daha çok duygusal tükenme yaşadıkları anlaşılmıştır.

Çalışkan ve Pekkan (2019), sağlık sektöründe çalışanların işten ayrılma niyetlerinde tükenmişlik duygusunun ne derece etkili olduğunu 526 sağlık çalışanlarından toplanan verilerle belirlemeye çalışmışlar; inceleme sonucunda, sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetleri üzerinde duygusal tükenmenin pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yücel ve Koçak (2018), sağlık sektöründe, iş tatmininin işten ayrılmayla olan ilişkisinde tükenmişlik düzeylerinin aracılık etkisini belirlemek üzere yapmış oldukları çalışmada; iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde negatif yönlü bir bulgunun varlığını; ayrıca bu ilişkide tükenmişliğin ise tam aracılık etkisinin olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır.

Poyraz ve Kılıçarslan (2021) tarafından özel ambulans personellerinin tükenmişlik düzeylerine bağlı işten ayrılma niyetini tespiti yönelik yapılan araştırmada; ölçeğinin alt boyutlarından olan duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur; tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi vardır. Özsoylu vd. (2017), çocuk hastanesinde çalışan hemşirelerdeki tükenmişlik düzeyini ölçmek üzere bir çalışma yapmışlardır. Bu doğrultuda özellikle yoğun bakım hemşirelerinin diğer birimlere kıyasla tükenmişlik düzeylerinin en üst seviyede olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Xiaoming vd. (2014), sağlık sektörü çalışanlarının yoğun iş yükü ve dolayısıyla tükenmişlik sendromu yaşamalarının sonucunda işten ayrılma düşüncesine sahip olup

olmadıklarını belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmalarında, sağlık çalışanlarının öncelikle duygusal yönden tükenme hissettiklerini, daha sonra duyarsızlaşmanın baş gösterdiğini, yaptıkları iş ile kendileri arasında mesafe oluştuğunu belirtmişlerdir. Her iki durumun meydana gelmesi halinde ise, işin anlamını yitirdiği ve bireylerde düşük başarı hissi oluşması sonucu işten ayrılma niyetinde oldukları ifade edilmiştir

Sağlık sektörü dışında değişik sektörlerde yapılan çalışmalarda elde edilen sonuçlarda da benzerlikler görülebilmektedir. Birdir ve Tepeci (2003), tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini belirlemek amacıyla 149 otel genel müdürü ile Maslach tükenmişlik envanterinden yararlanarak anket çalışması yapmışlar; sonuç olarak duygusal tükenmenin otel genel müdürlerinde işten ayrılma niyetini etkilediğini ortaya koymuşlardır. Chen (2006), bireysel özelliklerden olan çalışanların ücret düzeyleri ve medeni hallerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili role sahip olduğunu ileri sürmüştür.

Aydın ve Akgemci (2020), Konya ilinde 340 kamu bankası çalışanından anket yoluyla bilgi toplamışlar; bankacılık sektöründe tükenmişlik sendromuna yönelik algının varlığı ve varsa ne düzeyde olduğuna yönelik sorularına cevap aramışlardır. Araştırma bulguları, tükenmişliğin bireylerin işten ayrılma düşünceleri üzerinde pozitif ve anlamlı etkide bulunduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Flinkman vd. (2008), çalışmasını mesleğe yeni başlayan hemşirelerin işten ayrılma niyetleri üzerine yapmıştır. İşten ayrılma niyetlerinin yüksek çıkmasının sebeplerini ise; tükenmişlik sendromu yaşamaları, iş tatmininde ve duygusal bağlılıkta düşme, kendilerini geliştirme motivasyonlarında zayıflama ve iş ve aile çatışmasına dönüşme şeklinde ifade etmişlerdir.

Mynatt vd. (1997)'nin yaptıkları çalışma ise, bireylerin cinsiyetlerinin, kişilik tiplerinin (A ve B tipi) ve ait oldukları etnik kökenlerinin işten ayrılma düşünceleri üzerinde direkt bir etkisinin olmadığı, ancak endirekt bir etkinin gözlemlendiği; bireylerin örgüt içindeki pozisyonları ve iş tatmini düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında doğrudan fakat ters yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

3. YÖNTEM

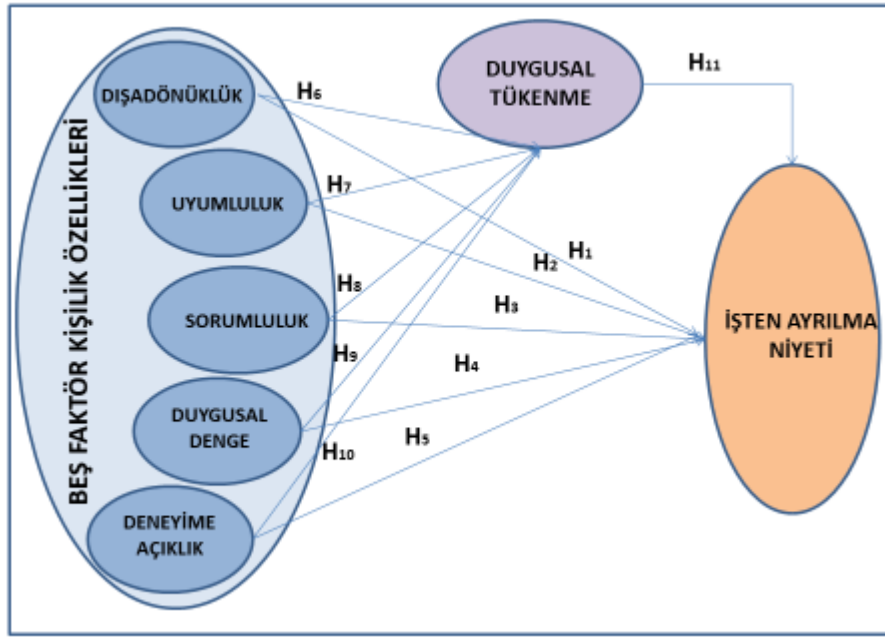
3.1. Araştırmanın Amacı, Modeli ve Hipotezleri

Betimsel nicel araştırma yöntemi kullanılarak yapılan bu araştırmanın temel amacı; hizmet sundukları hedef kitlenin hayat kaliteleri üzerinde yüksek önem derecesine sahip olan sağlık kurumları çalışanlarının taşıdıkları kişilik özelliklerinin, işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinde duygusal tükenmişlik sendromunun aracılık etkisinin olup olmadığını ortaya koymaktır. Bu amaçla her kademe çalışan sağlık personelinin kişilik özellikleri, duygusal tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki etkileşimler, oluşturulan hipotezler yardımıyla araştırılmaya çalışılmıştır.

Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin alt boyutları şeklinde sınıflandırılan, Dışadönüklük (DŞD), Uyumluluk (UYM), Sorumluluk (SRM), Duygusal Denge (DDG) ve Deneyime Açıklığın (DAÇ),

bireylerin İşten Ayrılma Niyetleri (İAN) üzerine etkili olup olmadığını ve varsa bu etkide Duygusal Tükenmenin (DT) aracılık fonksiyonunu tespit amaçlı yapılan bu çalışmada, örneklem grubu ve kullanılan ölçeklere yönelik bilgilendirme ile başlanmıştır; örneklemden sağlanan bilgiler ışığında tasarlanan modele yönelik analizlerle devam edilmiştir. Bu noktada değişkenler arası korelasyonlar incelenmiş, daha sonra ise oluşturulan hipotezler regresyon analizlerine tabi tutulmuşlardır. Bu işlemler sonucu elde edilen bulgular alan yazında bu ve benzer konulara yönelik yapılmış çalışmalarla ilişkilendirilerek açıklanmaya ve yönetici ve araştırmacılara önerilerde bulunulmaya çalışılmıştır. Kuramdan ve görgül incelemelerden esinlenerek oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuştur. Şekil 1’ de ise tasarlanan araştırma modeli görülmektedir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırmanın test amacıyla tasarlanan hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H₁: Dışadönüklük özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.

H₂: Uyumluluk özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.

H₃: Sorumluluk özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.

H₄: Duygusal denge özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.

H₅: Deneyme açıklık özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.

H₆: Dışadönüklük özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.

H₇: Uyumluluk özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.

H₈: Sorumluluk özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.

H₉: Duygusal denge özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.

H₁₀: Deneyme açıklık özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.

H₁₁: Bireylerin duygusal tükenme düzeyleri işten ayrılma niyetlerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H₁₂: Beş faktör kişilik özelliklerinin, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinde duygusal tükenme algılarının aracılık rolü vardır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu araştırmanın ana kütesini Türkiye'deki sağlık kurumlarında her düzeyde çalışanlar oluşturmaktadır. Veri toplamada çevrimiçi anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, ücretsiz web sitesi hizmeti olan Google Forms üzerinden -mobil telefonlar aracılığıyla da cevaplanabilecek özellikte düzenlenmiştir. Anket bağlantısı Nisan-Mayıs 2021 tarihleri arasında –kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak- e-posta ve mobil telefon mesaj uygulamaları aracılığıyla katılımcılara gönderilmiş, çevrelerindeki diğer sağlık kurumu çalışanlarına iletmeleri istenmiştir. 553 katılımcının cevapladığı anket çalışmasında en önemli kısıt olarak, içinde bulunduğumuz Covid-19 salgın sürecinde sağlık kurumları çalışanlarının aşırı yoğun olmaları –benzer anket çalışmalarının da artması- nedeniyle anket cevaplamaya zaman ayıramamaları söylenebilir.

3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırma verileri nicel araştırma yöntemlerinden anket uygulaması yoluyla toplanmıştır. Tasarlanan anket formunda sağlık kurumları çalışanlarının demografik özelliklerini tespiti yönelik 10 soru, beş faktör kişilik özelliklerini belirlemeye ilişkin 44 madde, duygusal tükenmişlik düzeyinin ölçümüne ilişkin 9 madde ve işten ayrılma niyetini ortaya koymaya ilişkin 5 madde olmak üzere toplamda 68 sorudan oluşmaktadır. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin alt boyutları olan, Dışadönüklük (DŞD), Uyumluluk (UYM), Sorumluluk (SRM), Duygusal Denge (DDG) ve Deneyime Açıklığın (DAÇ), bireylerin İşten Ayrılma Niyetleri (İAN) üzerine etkisi olup olmadığını ve bu etkide Tükenmişliğin (TÜK) aracılık rolünü tespiti yönelik planlanan bu çalışmada yararlanılan ölçeklere ait bilgiler aşağıda sunulmuştur.

Duygusal Tükenme Ölçeği (DT): Sağlık kurumu çalışanların algılanan tükenmişlik seviyelerini belirlemek üzere de Maslach ve Jackson'ın (1981) geliştirdiği, Türkçe'ye uyarlama ile geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını Ergin'in (1992) yaptığı Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Tek boyutlu ve dokuz ifadeden oluşan ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile “ (1) Hiç, (2) Nadiren (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman ve (5) Her Zaman” şeklinde alınmıştır Ölçümleme sonucu Cronbach alfa güvenirlik katsayısı olarak .92 rakamı elde edilmiştir.

Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği (BFKÖ): Sağlık kurumu çalışanlarının kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla John, Donahue ve Kentle'in (1991) geliştirdiği, ülkemizde ise Evinç'in (2004) Türkçe'ye çevirerek geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını yaptığı Beş Büyük Kişilik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte sorular “*Kendimi konuşkan biri olarak görüyorum.*” ve “*Kendimi bir işi titiz yapan biri olarak görüyorum.*” şeklindedir. 44 sorudan oluşan ölçekte cevaplar “(1) Hiç - (5) Her zaman” ifade aralığında beşli Likert şeklinde tasarlanmıştır. Güvenirlik analizi neticesinde ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .80 olarak, beş faktör kişilik özelliklerinin beş alt boyutu olan,

Dışadönüklük (DŞD) ölçeğinin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .83 olarak, Uyumluluk (UYM) ölçeğinin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .72 olarak, Sorumluluk (SRM) ölçeğinin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .80 olarak, Duygusal Denge (DDG) ölçeğinin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .83 olarak ve Deneyime Açıklık (DAÇ) ölçeğinin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .84 olarak olarak bulunmuştur.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (IAN): Sağlık kurumu çalışanlarının algılanan işten ayrılma niyetlerinin ölçülmesi amacı ile Rosin ve Korabik'e (1991) ait 4 maddelik ölçekten (TIS-Turnover Intension Scale) yararlanılmıştır. 4 ifadeden oluşan ölçekte sorular “*Kariyerimin şu anında, mümkün olsaydı işimi bırakırdım.*” ve “*Önümüzdeki altı ay içerisinde işimi bırakmayı düşünüyorum.*” şeklindedir. Ancak Covid-19 salgın sürecinin işten ayrılma niyeti üzerinde ne derece etki ettiğinin ayıklanabilmesi için ölçeğe “*İşimi bırakmayı son 1 yıl içinde düşünmeye başladım*” ifadesi eklenerek 5 madde şeklinde uygulanmıştır. İşten Ayrılma Niyeti ölçeği de“(1) Kesinlikle katılmıyorum - (5) Kesinlikle katılıyorum” ifade aralığında beşli Likert şeklinde tasarlanmıştır Bu ölçeğin de güvenirlik analizi yapılmış ve Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .89 olarak hesaplanmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde araştırma sonucu elde edilen bulgular, demografik ve hipotez testi bulguları şeklinde iki başlık altında değerlendirilecektir.

4.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın örneklem grubunu oluşturan 553 katılımcının demografik verilerine ait bulgular incelendiğinde, ankete katılanların çoğunluğunu kadın (%65.5), evli (%62.4), 26-30 (%20.6) ve 51 ve üstü (%20.3) yaş aralığında, lisans ve üstü eğitim seviyesinde (%78.8), sağlık personeli (%85), bunun (%34.8)'i doktor, (%25.9)'unu hemşire oluşturmaktadır. Demografik bulgular Tablo 1'de detaylı şekilde sunulmuştur

4.2. Hipotez Testi Bulguları

Anket yöntemi kullanılarak sağlanan araştırma verilerine AMOS ve SPSS programı aracılığıyla analizler yapılmıştır. Öncelikle yapılan işlem, katılımcıların sahip oldukları beş faktör kişilik özelliklerinin alt boyutları olan duygusal denge, dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk, ve deneyime açıklık ile bu değişkenlerin etkisinin olduğu düşünülen tükenmişlik ve alt boyutları olan düşük kişisel başarı hissi, duyarsızlaşma ve duygusal açıdan tükenme durumlarına ilişkin sağlanan verilerin ortalamaları ve standart sapmaları ile aralarında korelasyon olup olmadığına bakılmıştır. Ardından, yapılan analizin sonraki aşamasında ise bu değişkenler arasındaki etkileşim olup olmadığını anlamak için regresyon testleri yapılmıştır. İşlem sonucu elde edilen değerler (ortalamalar-standart sapmalar-korelasyon değerleri) Tablo 2' de görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Cinsiyet	N	Yüzde (%)	Medeni Durumu	N	Yüzde (%)
Bay	191	34.5	Evli	345	62.4
Bayan	362	65.5	Bekar	208	37.6
Toplam	553	100	Toplam	553	100
Yaş	Eğitim Durumu				
25 ve altı	68	12.3			
26-30 arası	114	20.6	Lise	38	6.9
31-35 arası	61	11.0	Ön lisans	79	14.3
36-40 arası	67	12.1	Lisans	258	46.6
41-50 arası	131	23.7	Lisansüstü	178	32.2
51 ve üstü	112	20.3	Toplam	553	100
Toplam	553	100			
Mevcut İşyerindeki Çalışma Süresi	Toplam Çalışma Süresi				
1 yıl ve altı	51	9.2	1 yıl ve altı	29	5.2
2-5 yıl	201	36.3	2-5 yıl	123	22.2
6-10 yıl	75	13.6	6-10 yıl	84	15.2
11-15 yıl	65	11.8	11-15 yıl	65	11.8
16-20 yıl	49	8.8	16-20 yıl	66	11.9
21 yıl ve üstü	112	20.3	21 yıl ve üstü	186	33.6
Toplam	553	100	Toplam	553	100
Mesleki Unvan	Statü				
Hekim	192	34.8			
Hemşire-Ebe	168	30.6	Kadrolu	327	59.1
Hekim Dışı Sağ. Personeli*	52	9.3	Sözleşmeli	122	22.1
Yönetici	19	3.4	Diğer	104	18.8
Hizmet Alımı Yöntemi ile Çalışan Personel**	122	22.0	Toplam	553	100
Toplam	553	100			
Pozisyonu	Çalışılan Kurumunun Bağlı Olduğu Sektör				
Sağlık Personeli	470	85.0	Kamu	390	70.5
İdari Personel	83	15.0	Özel	163	29.5
Toplam	553	100	Toplam	553	100

* Hekim dışı sağlık personeli; tıbbi sekreter, sağlık memuru, radyoloji teknikeri, laboratuvar teknikeri, röntgen, acil tıp teknikeri, eczane vb. görevlerde çalışanlardan oluşmaktadır.

**Dış kaynaktan hizmet alım uygulaması ile çalışan personel; güvenlik, danışma, veri girişi, temizlik vb. görevlerde çalışanlardan oluşmaktadır.

Tablo 2. Verilere İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6	7
1. DŞD	3.51	.78	(.83)						
2. UYM	4.06	.53	.48**	(.72)					
3. SRM	3.80	.64	.50**	.53**	(.80)				
4. DDG	2.76	.82	.52**	.52**	.51**	(.83)			
5. DAÇ	3.65	.71	.49**	.39**	.40**	.28**	(.84)		
6. İAN	2.55	1.25	-.28**	-.19**	-.20**	-.34**	-.03	(.89)	
7. DT	3.17	.99	-.33**	-.24**	-.27**	-.51**	-.10*	.66**	(.92)

*p<.05 ** p<.01

Tablo 2 incelendiğinde araştırmada sözü geçen hemen hemen tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler -DAÇ-İAN hariç- arasında anlamlı ilişkiler bulgulanmıştır. Bu açıdan bakıldığında değişkenler arasında önemli etkileri öngörebilmek mümkündür.

Bağımlı değişkenler üzerinde, bağımsız değişkenlerin etkilerini ve güçlerini açıklayabilmek amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Bu analizle, İşten Ayrılma Niyeti (İAN) ve Duygusal Tükenme (DT) bağımlı değişken olarak nitelendirilmiş, Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin (BFKÖ) alt boyutlarını oluşturan, Dışadönüklük (DŞD), Uyumluluk (UYM), Sorumluluk (SRM), Duygusal Denge

(DDG) ve Deneyime Açıklık (DAÇ) özellikleri bağımsız değişken grubunda nitelendirilmiş ve bunların bağımlı değişkenler üzerindeki etki düzeylerine bakılmıştır.

Regresyon analizlerinin ilk aşamasında sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk, duygusal denge ve deneyime açıklığın, bağımlı değişken olan işten ayrılma niyetine etkileri üzerinde durulmuştur. Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde -Tablo 3’de de görüldüğü gibi- dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve duygusal denge özelliklerinin bağımlı değişken olan işten ayrılma niyetinin üzerinde anlamlı ve negatif etkilerinin olduğu anlaşılmaktadır. İşten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı herhangi bir etkisinin olmadığı tespit edilen kişilik özelliği ise “deneyime açıklık”tır. Bu sonuca bakarak *Hipotez 1, 2, 3 ve 4’ün desteklendiğini, Hipotez 5’in ise reddedildiğini* söyleyebiliriz.

Tablo 3. Basit Regresyon Analizleri

İşten Ayrılma Niyeti				
Değişkenler	R ²	Düz. R ²	F	β
Dışadönüklük	.080	.078	47.72**	-.28**
Uyumluluk	.034	.033	19.60**	-.19**
Sorumluluk	.040	.038	22.82**	-.20**
Duygusal Denge	.118	.117	73.85**	-.34**
Deneyime Açıklık	.001	-.001	.384	-.026

**p≤.01

Regresyon analizlerinin ikinci aşamasında dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve deneyime açıklık özelliklerinin, bağımlı değişken duygusal tükenme düzeyine etkilerine bakılmıştır. Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde -Tablo 4’te de görüldüğü gibi- dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve deneyime açıklık özelliklerinin bağımlı değişken olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı ve negatif etkilerinin olduğu anlaşılmaktadır. Sonuç bu şekilde olduğundan, *Hipotez 6, 7, 8, 9 ve 10 desteklenmiş olmaktadır.*

Tablo 4. Basit Regresyon Analizleri

Duygusal Tükenme				
Değişkenler	R ²	Düz. R ²	F	β
Dışadönüklük	.111	.110	69.10**	-.33**
Uyumluluk	.059	.057	34.61**	-.24**
Sorumluluk	.070	.068	41.33**	-.26**
Duygusal Denge	.264	.262	197.3**	-.51**
Deneyime Açıklık	.009	.007	4.98	-.10*

*p< .05, **p≤.01

Analizlerin son aşamasında ise, beş faktör kişilik özelliklerinin, işten ayrılma niyeti üzerine etkilerini ve bu etkilerde duygusal tükenmenin aracılık etkisini ortaya koymak amacıyla, Baron ve Kenny’nin (1986) önerdikleri üç aşamalı regresyon analizine başvurulmuştur. Bu teste göre, bağımlı değişken ve aracı değişken üzerinde bağımsız değişkenin bir etkisi olmalıdır. Bağımsız değişkenle aracı değişken birlikte regresyon analizine tabi tutulduğunda, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin de bağımlı değişken işten ayrılma niyeti

üzerinde anlamlı etkisinin sürmesi gerekir. Bu noktada duygusal tükenme düzeyinin aracılık etkisini tespit amacıyla, bağımsız (BFKÖ), bağımlı (İAN) ve aracı değişken (DT) arasındaki ilişkiler hiyerarşik regresyon analizleri kullanılarak incelenmiş ve Sobel testleri yapılmıştır. Tablo 5’de, sözü edilen bu aracılık testine ait bulgular görülebilmektedir.

Aracılık testinde öncelik işten ayrılma niyeti ile bağımsız değişken beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında BFKÖ’nin, İAN’yi ($\beta = -.29, p < .001$) anlamlı şekilde etkilediği görülmüştür. Sonraki adımda BFKÖ’nin üzerindeki aracılık etkisi araştırılan DT düzeyine olan etkisi incelenmiştir. Yapılan analizle BFKÖ’nin DT’yi anlamlı şekilde etkilediği ($\beta = -.40, p < .001$) ortaya koyulmuştur. Bu noktada, aracılığı test edilen DT’nin İAN’ye olan etkilerine de bakılarak rapor edilmiş; DT’nin İAN’yi ($\beta = .66, p < .001$) anlamlı şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Bu işlemin son adımında ise BFKÖ ve aracılık etkisi incelenen DT birlikte analize dahil edilmiş ve İAN üzerinde etkileri olup olmadığı test edilmiştir. Bu işlem sonucunda BFKÖ’nin DT ile birlikte analize dahil edilmesiyle İAN üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ($\beta = -.14, p < .001$), DT’nin de İAN üzerindeki etkisi devam etmiştir ($\beta = .62, p < .001$). Bu koşulların sağlanmasından sonra aracılık etkisini teyit amaçlı Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ($z = 6.4, p < .001$). Elde edilen bu bulgu da göstermektedir ki, BFKÖ’nin İAN’ye etkisinde DT kısmi aracılık rolü üstlenmektedir. Bu analiz grubu sonucundaki veriler H11 ve aracılık hipotezi olan H12’nin desteklendiğini göstermektedir. Tablo 6’da ise hipotez testi sonuçları görülmektedir.

Tablo 5. Aracılık Testi Sonuçları (BFKÖ-DT-İAN)

		β	
		DT	İAN
BFKÖ	Test 1		
	Yaş		-.01
	Çal.Süresi		.01
	BFKÖ		-.29***
	Adjusted R ²		.08
	ΔR^2		.08
			(F=48***)
	Test 2		DT → İAN
	Yaş	-.03	.001
	Çal.Süresi	.02	-.02
	BFKÖ	-.40***	.66***
	Adjusted R ²	.16	.43
	ΔR^2	.15	.43
		(F=104***)	(F=422***)
	Test 3		
	Yaş		-.005
	Çal.Süresi		-.01
	BFKÖ		-.14***
	DT		.62***
	Adjusted R ²		.08
ΔR^2		.08	
		(F=211**)	
Sobel Test(z)	6.4***		

Tablo 6. Hipotez Testi Sonuçları

HİPOTEZLER	SONUÇ
H₁ : Dışadönüklük özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₂ : Uyumluluk özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₃ : Sorumluluk özelliği, bireylerin düzeyleri işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₄ : Duygusal denge özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₅ : Deneyime açıklık özelliği, bireylerin işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklenmedi
H₆ : Dışadönüklük özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₇ : Uyumluluk özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₈ : Sorumluluk özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₉ : Duygusal denge özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₁₀ : Deneyime açıklık özelliği, bireylerin duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₁₁ : Bireylerin duygusal tükenme düzeyleri işten ayrılma niyetlerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H₁₂ : Beş faktör kişilik özelliklerinin, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinde duygusal tükenme algılarının aracılık rolü vardır.	Desteklendi

5. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Bu araştırmada, sağlık kurumları çalışanlarının kişilik özelliklerinin duygusal tükenme ve ayrıca işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Ayrıca sağlık kurumu çalışanlarının beş faktör kişilik özelliklerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal tükenme faktörünün aracılık görevinin olup olmadığı incelenmiştir.

Araştırma kapsamında tasarlanan hipotezleri analiz edilebilmek için ihtiyaç duyulan bilgiler, Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde kamu ve özel sektör sağlık kurumlarında çalışanlarından, çevrimiçi metotla, kartopu örnekleme yöntemiyle ve bu çalışma için dizayn edilmiş olan anket formu aracılığıyla toplanan verilerden oluşmaktadır. Yapılan 553 anketle sağlanan verilere uygulanan analizlerin sonuçları, araştırma için oluşturulan hipotezlerinin büyük oranda desteklendiği gerçeğini ortaya koymaktadır.

Yapılan bu çalışmayla, sağlık kurumları çalışanlarının, beş faktör kişilik özellikleri alt boyutlarından; dışadönüklük düzeylerinin (H_1), uyumluluk düzeylerinin (H_2), sorumluluk düzeylerinin (H_3), duygusal denge düzeylerinin (H_4) ve deneyime açıklık düzeylerinin (H_5), işten ayrılma niyetlerini anlamlı olarak etkileyip etkilemediği test edilmiştir. Araştırmanın örnek hacmini oluşturan sağlık kurumları çalışanlarının kişilik özelliklerinden dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve duygusal dengenin bağımlı değişken işten ayrılma niyetinde üzerinde anlamlı fakat negatif bir etkiye sahip olduğu, deneyime açıklığın ise, işten ayrılma niyetine anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu

sonuçlarla Hipotez 1, 2, 3 ve 4 desteklenmiş, Hipotez 5 reddedilmiştir. Bu bulgular önceki çalışmaların (Chen, 2006; Mynatt vd., 1997) bulgularıyla benzerlikler göstermektedir.

Araştırmanın diğer hipotez grubu ise, beş faktör kişilik özelliklerinin -dışadönüklük düzeylerinin (H₆), uyumluluk düzeylerinin (H₇), sorumluluk düzeylerinin (H₈), duygusal denge düzeylerinin (H₉) ve deneyime açıklık düzeylerinin (H₁₀)- duygusal tükenme düzeylerini anlamlı olarak etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla oluşturulmuştur. Araştırma kapsamındaki sağlık kurumları çalışanlarının beş faktör kişilik özelliklerinden; sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk, duygusal denge ve deneyime açıklık düzeyinin, bağımlı duygusal tükenme üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu, dolayısıyla bu grup hipotezlerin desteklediği, aynı zamanda önceki çalışmalarla (Pishghadam ve Sahebjam, 2012; Anvari, Kalali ve Gholipour, 2011; Kim, Shin ve Swanger,2009; Kim, Shin ve Umbreit, 2007) kısmı benzerlikler gösterdiği belirlenmiştir.

Bireylerin duygusal tükenmişlik düzeylerinin onların işten ayrılma niyetlerini pozitif ve anlamlı şekilde etkileyip etkilemediğinin test edildiği (H₁₁) hipotezde, DT' nin İAN'yi ($\beta = .66, p < .001$) anlamlı şekilde etkilediği sonucuna varılmıştır. Elde edilen bu sonucun, alan yazında yapılmış olan çalışmalarla (Lee ve Ashforth, 1996; Maslach, 2003; Çalışkan ve Pekkan, 2019; Yücel ve Koçak, 2018; Poyraz ve Kılıçarslan, 2021; Xiaoming vd., 2014; Flinkman vd., 2008; Birdir ve Tepeci, 2003; Aydın ve Akgemci, 2020) desteklediği görülmektedir.

Araştırma kapsamında en son olarak cevaplanmaya çalışılan ve araştırmanın başlığını oluşturan hipotez olan (H₁₂) beş faktör kişilik özelliklerinin, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinde duygusal tükenme algılarının aracılık rolünün olup olmadığı sorusudur. Katılımcıların duygusal tükenme düzeylerinin aracılık etkisi olup olmadığını teyit etmek amacıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ($z = 6.4, p < .001$). Bu bulgu beş faktör kişilik özelliklerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal tükenmenin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Ayrıca diğer taraftan, sağlık kurumlarında çalışanların işten ayrılma niyetinde, veri toplama sürecinde 1.yılımı doldurmuş olan Covid-19 salgın sürecinin ne derece etki ettiğinin ayıklanabilmesi için “İşimi bırakmayı son 1 yıl içinde düşünmeye başladım” ifadesi eklenerek 5 madde şeklinde uygulanmıştır. Alınan yanıtlarda, “İşimi bırakmayı düşünüyorum” diyen katılımcıların oranı %17.3 iken, “İşimi bırakmayı son 1 yıl içinde düşünmeye başladım” diyenlerin oranı ise %24'tür. Bu sonuç da, salgın sürecinde sağlık kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde, dolayısıyla işten ayrılma niyetlerinde önemli sayılabilecek artış gözlemlendiğini ortaya koymaktadır.

İnsan hayatı ile doğrudan etkili olan, emek-yoğun ve çoğunlukla kesintisiz hizmet verilen bir sektör olan sağlık alanının çalışanları psikolojik ve fizyolojik sorunlara -her zaman, ancak salgın gibi olağanüstü durumlarda daha yoğun şekilde- maruz kalmakta, bu nedenle dayanıklı ve özverili olmaya; karar vericilerden vatandaşlara dek tüm paydaşlardan gelecek iyileştirme programları, çözüm, katkı, destek ve hoşgörüyeye daha fazla gereksinim duymaktadırlar.

KAYNAKÇA

- Akiskal, H. S., Hirschfeld, M. A., ve Yerevanian, B. I., (1983). “The Relationship of Personality to Affective Disorders”, *Arch Gen Psychiatry*, 40, 801-810.
- Alexander, M. J. G., van der Arend, A., Ashoton, M. R., et al. (1998). “Hemşirenin Sağlığı ve İşyerinde Güvenlik: Gerilim ve Tükenme”, Erefe İ, Çeviren ve Editör. Lemon: Hemşirelikte Eğitim Materyali. I. Baskı. Ankara: Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Yayınları, 38-44.
- Anvari, M. R. A., Kalali, N. S., ve Gholipour, A. (2011). “How Does Personality Affect On Job Burnout?”, *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Sayı. 2, No. 2, 115-119.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33- 44. http://www.anatoliajournal.com/atad/depo/dergiler/Cilt20_Sayi1_Yil2009_1305116575.pdf.
- Aydın, A.U. ve Akgemci.T. (2020). “Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektörü Çalışanları Örneği”, *Strategic Public Management Journal*, Cilt 6, Sayı 11.
- Bacanlı, H., İlhan, T. ve Aslan, S. (2009). “Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (SDKT)”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(2), 261-279.
- Balogun, A. G., Adetula, G. A. ve Olowodunoye, S. A. (2013). “Job Conditions, Psychological Climate, And Affectivecommitment As Predictors Of İntention To Quit Among Two Groups Of Bank Employees in Nigeria”, *RomanianJournal of Applied Psychology*, 15 (1), 9 –19.
- Baron, R.M. ve Kenny, D.A. (1986). “The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173- 1182.
- Barrick, M. R., ve Mount, M. K. (1991). “The Big Five Personality Dimentions and Job Performance: A Meta-Analysis”, *Personnel Psychology*, 1-44.
- Barrick, M. R., Stewart, G. L. ve Piotrowski, M. (2002). “Personality and Job Performance: Test of the Mediating Effects of Motivation Among Sales Representatives”, *Journal of Applied Psychology*, 87(1): 43-51.
- Baymur, F. (1996). “Genel Psikoloji”, (11. Baskı). İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Benet-Martinez, V. ve John, O. P. (1998). “Los Cinco Garndes Across Cultures and Ethnic Groups: Multitrait Multimethod Analyses of the Big Five in Spains and English”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(3): 729-50.

- Birdir, K. ve Tepeci K. (2003). “Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkisi”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 14, Sayı: 2, 93-106.
- Bono, J.E., Boles, T.L., Judge, T.A. ve Lauver, K.J.; (2002). “The Role of Personality in Task and Relationship Conflict”, *Journal of Personality*, 70 (3), 1311-1344.
- Buckner, J. E., Castille, C. M., ve Sheets, T. L. (2012). “The Five Factor Model of Personality and Employees’ Excessiveuse of Technology”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 28, No. 5, 1947-1953.
- Budak, G. ve Süregevil, O. (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi* ,Cilt:20, Sayı:2, 95-108.
- Buick, I. ve Thomas, M. (2001). “Why Do Middle Managers in Hotel Burnout?”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 304-309.
- Burke, R. J., Matthiesen, S. B., ve Pallesen, S. (2006). “Personality Correlates Of Workaholism”, *Personality and Individual Differences*, 40, 1223-1233.
- Camps, J., Jeroen S. ve Martin E. (2016). “The Relation Between Supervisors’ Big Five Personality Traits and Employees’ Experiences of Abusive Supervision”, *Frontiers in Psychology*, 7, 112.
- Chauvin, B., Hermand, D., ve Mullet, E. (2007). “Risk Perception and Personality Facets”, *Risk Analysis*. 1, 171-185.
- Chen, C. (2006), “Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Flight Attendants’ Turnover Intentions: A note”, *Journal of Air Transport Management*, Vol:12, 274–276.
- Collins, J.M., ve Gleaves, D.H., (1998). “Race,Job Applicants and The Five Factor Model Of Personality: Implications For Black Psychology, Industrial/Organizational Psychology And The Five Factor Theory”, *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 83, No 4.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T.W. (1993), “A Review and in Integration of Research on Job Burnout”, *Academy of Management Review*, Vol.18, No.4, 621-656.
- Costa, P. T. ve McCrae, R. R. (1992). “Revised NEO Personality İnventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor İnventory Professional Manual”. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cüceloğlu, D. (2002). “İnsan ve Davranışı”, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çalışkan, A. ve Pekkan, N.U. (2019). “Sağlık Sektörü Çalışanlarında Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü”, *Business and Economics Research Journal*, 10 (2), 469-481.

- Dalton, M. ve Meena W. (2000). “The Relationship of the Five-Factor Model of Personality to Job Performance for A Group of Middle Eastern Expatriate Managers”, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, .31(2), 250-258.
- Demir, A., Ulusoy, M. ve Ulusoy, M. F. (2003). “Investigation Of Factors Influencing Burnout Levels in The Professional And Private Lives Of Nurses”, *Int J Nurs Stud*, 40, 807-827.
- Deniz, A. ve Erciş, A. (2008). “Kişilik Özellikleri İle Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 22 Temmuz 2008 Sayı: 2.
- Dinç, S. (2018). “Kişilik Tanımları Yoluyla Beş Faktör Kişilik Kuramı Tarihi”, https://www.rehabilitasyon.com/makale/Kisilik_Tanimlari-2_CJ0vDJ0_97 (Erişim Tarihi:15.06.2021).
- Dolgun, U. (2010). “Tükenmişlik Sendromu”, Özler, D.E. (ed), “Örgütsel Davranışta Güncel Konular” İçinde, Bursa, Ekin Yayınları.
- Dunsmore, A.J. (2005). “An Investigation Of The Predictive Validity Of Broad And Narrow Personality Traits İn Relation To Academic Achivement”, The University Of Tennessee, Phd Dissertation, Knoxville, UMI.
- Erdheim, J., Wang, M. ve Zickar, M. J. (2006). “Linking the Big Five Personality Constructs to Organizational Commitment”, *Personality and Individual Differences*, 41, 959-970.
- Ergin C. (1992); “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, Ankara, 143-154.
- Evinç, S. G. (2004). “Maternal Personality Characteristics, Affective State, And Psychopathology In Relation To Children’s Attention Deficit And Hyperactivity Disorder And Comorbid Symptoms. Unpublished master dissertation, Middle East Technical University, Ankara.
- Feist, J. ve Feist, J. G. (2008). *Theories of Personality*, (7. Baskı). New York: McGraw-Hill.
- Flinkman, M., Lane, M., Leno-Kılıpı, H., Hasselhorn, H.M. ve Salantera, S. (2008), “Explaining Young Registered Finnish Nurses’ İntention To Leave The Profession: A Questionnaire Survey”, *International Journal of Nursing Studies*, Vol:45(5), pp.727-739.
- Freudenberger, H.J. (1974), “ Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, Vol.30, Number 1, 159-165.
- Goldberg, L. R. (1992). “The Development of Markers for the Big-Five Factor Structure”, *Psychological Assessment*, Vol. 4, No. 1, 26-42.
- Hammond, M. S. (2001). “The Use of the Five-Factor Model of Personality as a Therapeutic Tool in Career Counseling”, *Journal of Career Development*, Vol. 27, No. 3, 157-158.

- Işık Sayıl, I., Haran, S., Ölmez, Ş. ve Özgüven, H.D. (1993). “Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri”, *Kriz Dergisi* 5 (2): 71-77
- Işıkhan, V. (2004). “Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları”, Ankara: Sandal Yayınları.
- John, O. P., Donahue, E. M., ve Kentle, R. L. (1991). “The Big Five Inventory”— Versions 4a and 54. Berkeley, CA: University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research.
- Kalifa, T., Ololo, S., ve Tafese, F. (2016).”Intention to Leave and Associated Factors among Health Professionals in Jimma Zone Public Health Centers, Southwest Ethiopia”, *Open Journal of Preventive Medicine*, 6, 31-41.
- Kayabaşı, Y. (2008). “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 191-212.
- Keser, A. (2009). “Tükenmişlik Sendromu”, Keser, A., Yılmaz, G. ve Yürür, S. (ed). *Çalışma Yaşamında Davranış İçinde*, Kocaeli, Umuttepe Yayınları.
- Kim, H.J., Shin, K.H. ve Umbreit, W.T. (2007). “Hotel Job Burnout: The Role Of Personality Characteristics”, *Hospitality Management*, Sayı. 26, No. 2, ss. 421–434.
- Kim, H.J., Shin, K.H. ve Swanger, N. (2009). “Burnout And Engagement: A Comparative Analysis Using The Big Five Personality Dimensions”, *International Journal of Hospitality Management*, Sayı. 28, No. 1, ss. 96–104.
- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1990) “On the Meaning of Maslach’s Three Dimensions of Burnout”, *Journal of Applied Psychology*, 75, 743–747.
- Leiter, M.P. ve Maslach, C. (1988), “The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9, 297-308.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). “The Measurement Of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, pp. 99-113.
- Maslach, C. (2003), “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention” *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, 5, 189-192.
- Maslach, C., Schaefer, W. B. ve Leiter, M. (2001). “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- McAdams, D. P. (1997). “A Conceptual History of Personality Psychology”, In R. Hogan, J. Johnson, ve S. Briggs (Eds.), *Handbook of Personality Psychology* (3- 39). San Diego, CA: Academic Press.
- McCrae, R. R. ve Costa, P. T. (1991). “The NEO Personality Inventory: Using the Five-Factor Model in Counseling”, *Journal of Counseling & Development*, Vol.69, 367-372.

- McCrae, R. R. ve Costa, P. T. (2006). “Perspectives De La Theorie Des Cinq Facteurs : Traits Et Culture”, *Psychologie Française*, 51, 227- 244.
- McCrae, R. R., ve John, O. P. (1992). “An Introduction To The Five-Factor Model And Its Applications”, *Journal of Personality*, 60(2), 175-215.
- McCrae, R. R., (2002). “Cross-Cultural Research on the Five-Factor Model of Personality”, *Online Readings in Psychology and Culture*, Vol. 4, No. 4, 1-12.
- Merdan, E. (2011). “Kişilikle Kariyer Seçimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Özel Sektörde Bir Uygulama”, *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*.
- Moberg, J. P. (2001). “Linking Conflict Strategy to The Five-Factor Model: Theoretical and Empirical Foundations”, *The International Journal of Conflict Management*, 12(1): 47-68.
- Mount, M. K., Barrick, M. R., Scullen, S. M. ve Rounds, J. (2005). “Higher-Order Dimensions of the Big Five Personality Traits and the Big Six Vocational Interest Types”, *Personnel Psychology*, 58, 447-478.
- Mount, M.K, Ilies, R.ve Johnson, E. (2006). “Relationship Of Personality Traits And Counter-Productiv Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction”, *Personnel Psychology*, Vol:59 No:3, pp:591-622.
- Mynatt, P.G., Omundson, J.S., Schroeder, R.G. ve Stevens, M.G. (1997), “The impact of anglo and hispanic ethnicity, gender, position, personality and job satisfaction on turnover intentions: a path analytic investigation” *Critical Perspectives on Accounting*, Vol:8, pp.657-683.
- Norman, W. T. (1963). “Toward an Adequate Taxonomy of Personality Attributes: Replicated Factor Structure in Peer Nomination Personality Ratings”, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 574-583.
- Özer, E. (2013). “Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Duygusal Zekâ ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi”, *Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi*.
- Özsoylu S., Akyıldız B. ve Dursun A. (2017). “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi Ve Etkileyen Faktörler”, *Çocuk Acil ve Yoğun Bakım Dergisi*, (4), 104-109.
- Pishghadam, R. ve Sahebjam, S. (2012).”Personality and Emotional İntelligence İn Teacher Burnout”, *The Spanish Journal of Psychology*, 15 (1) 227-236.
- Poyraz, Ç.K. ve Kılıçarslan, M. (2021). “Hastane Öncesi Sağlık Hizmetlerine Yönelik Çalışan Özel Ambulans Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerine Bağlı İşten Ayrılma Niyeti”, [Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi](#), *Cilt , Sayı 22*, 364 – 373.

- Raja, U, Johns, G. ve Ntalianis, F. (2004). “The Impact of Personality On Psychological Contracts”, *Academy of Management Journal*, 47(3): 350-367.
- Rosin, H. M., ve Korabik, K. (1991). “Workplace Variables, Affective Responses, And İntention To Leave Among Women Managers”, *Journal of Occupational Psychology*, 64(4), 317-330.
- Rothman, S. ve Coetzer, E.P. (2003). “The Big Five Personality Dimensions and Job Performance”, *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(1), 68-74.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous, A. G. (1988). “Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, And Neglect: an Integrative Model Of Responses To Declining Job Status Satisfaction”, *Academy of Management Journal*, 31(3), 599–627.
- Sıgı, Ü., Ayanoğlu Şişman, F. ve Gemlik, H.N. (2010). “Çalışanların kişilik özellikleri ile Müzakerecilik Yetenekleri Arasındaki İlişkinin Analizi: Sigortacılık ve Lojistik Sektörlerinde Bir Araştırma”, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 3(5), 101-122.
- Somer, O., ve Goldberg, L.R. (1999), “The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjectives”, *Intqmk≠Odqrnmk≠OdqrnmkhsxmcRnbhmcRnbhk Orxbgnknfx*, No:76, 431- 450.
- Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2002). “Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerinin Oluşturulması”, *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 21-33.
- Soucier, G., Georgiades, S., Tsaousis, I. ve Goldberg, L., R. (2005). “The Factor Structure of Greek Personality Adjectives”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 88, No. 5, 856-875.
- Sun, Y. S. ve Jin, N. C. (2009). “Do Big Five Personality Factors Affect Individual Creativity? The Moderating Role of Extrinsic Motivation”, *Social Behavior and Personality*, 37(7): 941-956.
- Şahin, D., Turan, F. N., Alparslan, N., Şahin, İ., Faikoğlu, R. ve Görgülü, A. (2008). “Devlet Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeyleri”, *Nöropsikiyatri Arşivi*, 45, 116-21.
- Şimşek, Ö. (2006). “İnsan Dinamiği Kişilik Özelliklerinin İncelenmesine Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması”, *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, (Tez No: 380186) Sakarya.*
- Tekin, Ö.A., Turan S.N., Özmen M, Turhan A.A. ve Kökçü A. (2012). “Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkiler: Ankara’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, *Journal of Yasar University*, 27 (7): 4611-4641.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, Sayı 37, 184-207.

Xiaoming, Y., Ma, B.J., Chang, C. Lisa. ve Shieh, C.J. (2014).” Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study”, *Ethno Med*, 8(3), 229-237 .

Yücel, İ. ve Koçak, D. (2018). “İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Çalışma”, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 7 Sayı: 2, 297-321.

Zhang, L. F. (2002). “Thinking Styles and the Big Five Personality Traits”, *Educational Psychology*, Vol. 22, No. 1, p. 17-31.

KATKI ORANI / CONTRIBUTION RATE	AÇIKLAMA / EXPLANATION	KATKIDA BULUNANLAR / CONTRIBUTORS
Fikir veya Kavram / <i>Idea or Notion</i>	Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak / <i>Form the research hypothesis or idea</i>	Doç. Dr. Emel BAHAR Doç. Dr. E. Özlem KÖROĞLU
Tasarım / <i>Design</i>	Yöntemi, ölçeği ve deseni tasarlamak / <i>Designing method, scale and pattern</i>	Doç. Dr. Emel BAHAR Doç. Dr. E. Özlem KÖROĞLU
Veri Toplama ve İşleme / <i>Data Collecting and Processing</i>	Verileri toplamak, düzenlenmek ve raporlamak / <i>Collecting, organizing and reporting data</i>	Doç. Dr. Emel BAHAR Doç. Dr. E. Özlem KÖROĞLU
Tartışma ve Yorum / <i>Discussion and Interpretation</i>	Bulguların değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında sorumluluk almak / <i>Taking responsibility in evaluating and finalizing the findings</i>	Doç. Dr. Emel BAHAR Doç. Dr. E. Özlem KÖROĞLU
Literatür Taraması / <i>Literature Review</i>	Çalışma için gerekli literatürü taramak / <i>Review the literature required for the study</i>	Doç. Dr. Emel BAHAR Doç. Dr. E. Özlem KÖROĞLU

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Teşekkür: -

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The authors have no conflict of interest to declare.

Grant Support: The authors declared that this study has received no financial support.

Acknowledgement: -