



Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Kopenhag Tükenmişlik Kriterlerine Göre Ölçülmesi¹

Hüseyin GÜRBÜZ², Murat KARAPINAR³

Özet

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970'li yıllarda Amerika'da, müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek için kullanılmıştır. Tükenmişlik kavramı bir organizasyonun verimliliğine doğrudan etki eden önemli faktörlerdendir. Verimli bir organizasyonda verimli insan kaynağından oluştuğundan, çalışanlar kendilerini bedenen ve ruhen sağlıklı ve iyi hissettiklerinde verimli çalışanlar olurlar ve verimli organizasyonlar oluştururlar. Banka çalışanları da her alanında kendini hissettiren sıkıntılar, problemler ve zorlamalarla dolu bir yaşamla karşı karşıyadır. Banka çalışanlarının verimini, sağlığını ve psikolojisini etkileyen faktörler; kişisel tükenmişlik, iş tükenmişliği ve müşteri tükenmişliği olarak tanımlanan ve mesleki yılgınlık olarak da isimlendirilen tükenmişlik düzeyleridir. Bu araştırmada banka çalışanlarının tükenmişliği "Kopenhag Tükenmişlik Envanterleri'ne" göre ölçülmüştür. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anketin güvenilirliği 0,9213 tespit edilmiştir. Anket verileri SPSS 20 (IBM statistics) programı ile t ve F testleri kullanılarak analiz edilmiştir. Anketin kapsamı banka çalışanlarının duygusal, fiziksel, ruhsal durumlarını ve bu durumlarla demografik faktörlerin ilişkisini araştırmaktır. Alan araştırmasının maliyeti ve çeşitli zorluklar nedeniyle, araştırma İstanbul İlindeki özel sermayeli yerli ve yabancı mevduat bankaları arasında rassal örnekleme metodu ile seçilen 17 bankanın çalışanları ile yapılmıştır. Kopenhag tükenmişlik envanterinde değerlendirilmesinde bankalara, faaliyet alanına, faaliyet alanının sınırlarına, çalışan sayısına, bölüm, unvan, eğitim durumu, yaş ve cinsiyet değişkenlerine göre, tükenmişlikler incelenmiştir. Sonuç olarak ise cinsiyet ve banka değişkenlerine göre CBI'nın üç alt boyutlarında farklılıkların önemli olduğu bulunmuştur.

Anahtar kelimeler Kopenhag Tükenmişlik Envanteri, Bankacılar, Tükenmişlik, Güvenilirlik.

Measurement Of The People Burnout Level Who Work In Banking Sector According To Copenhagen Criteria

Abstract

The concept of burnout syndrome was used in USA in the seventies to express the occupational depression of the officials who work in client sector for the first time.

¹ Bu makale Sosyoekonomi Derneği ile Hacettepe Üniversitesi Piyasa Ekonomisini ve Girişimciliği Geliştirme Merkezi ile Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi tarafından Almanya'nın Münich şehrinde, 29-30 Kasım 2015 tarihlerinde düzenlenen "Birinci Uluslararası Sosyoekonomi Derneği Yıllık Buluşması"nda sunulan çalışmanın gözden geçirilmiş ve genişletilmiş halidir.

² Dr. Öğretim Üyesi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, hgurbuz@ogu.edu.tr.

³ muratkarapinar@hotmail.com

Burnout syndrome is one of the important factor that has direct effect on the productivity of an establishment. A productive establishment means physically and mentally active minds so when the workforce feel themselves psychologically, socially, or physically good success comes easily. Bank officials -as other workers in other sectors- can have problems, desperations, difficulties in every area of their lives. One of the factor that effects accomplishment of bank officials is their burnout (exhaustion) level which includes personal exhaustion, work exhaustion, client exhaustion. Burnout syndrome is also named as occupational intimidation. In this study, bank employees' burnout were measured with respect to CBI. As a result of the measurement, there were statistical differences were found in the gender and banks for CBI, operating limits. In this study, the survey method was used and the survey reliability was found to be as 0.9213. The data of the survey was analyzed by SPSS 20 (IBM statistics) by t and F tests. We aim correlate the state of prolonged physical, emotional exhaustion, and depression of bank officials to their demographic factors. Due to economical situation and various difficulties, the study was conducted via random sampling method with the employees of 17 bank whom work in Private equity and foreign deposit bank. In the validation of Copenhagen Burnout Inventory, the variables of banks, area of activity, limits of activity area, personal quantity, department, title, educational status, age and sex were examined. The significancy ($p < 0.05$) was found in three sub dimensions of Burnout according to the variables of sex and banks. Therefore we conclude that CBI is a reliable and valid instrument for measuring Burnout.

Keywords: Copenhagen Burnout Inventory, Bankers, Burnout, Reliability.

GİRİŞ

Tükenmişlik, insanların yüz yüze çalışmasını gerektiren alanlarda üzerinde durulması önemsenen bir konudur ve son yıllarda araştırmacıların sıklıkla üzerinde çalıştıkları bir kavramdır. Günümüzde geniş bir literatüre sahip olan tükenmişlik kavramı; farklı birçok örneklem için araştırma konusu olmuştur ve olmaya devam etmektedir.

Doktorlar, hekimler ve hemşireler(Aktuğ vd. 2006; Ünal, Karlıdağ, Yoloğlu, 2001, Ergin, 1992; Küçüközel, 2007, Köse ve Gülova, 2006, Arslan vd., 1996; Aslan vd., 2005; Taycan vd., 2006), öğretmenler, öğretim elemanları ve okul müdürleri(Akçemete vd. 2001; Dolunay, 2002, Topaloğlu, 2007; Gürbüz vd., 2007; Deliorman, Yıldız, Boz, Yiğit, 2009; Babaoğlu, 2006; Izgar, 2001; Yıldırım, 2008; Dericioğlu vd., 2007, Tümkaya, 1996), bankacılar(Ceylan ve Siliği, 2005; Gürbüz ve Karapınar 2014), otel çalışanları(Altay, 2009; Birdir ve Tepeci, 2003; Üngüren vd., 2010; Dinler 2010) bu örneklerden bazılarıdır.

Banka çalışanlarıyla ilgili araştırmalarda ise iş doyumunun olmamasıyla birlikte kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişliğin arttığı ortaya çıkmıştır. Bankacılık mesleği, insanlarla yüz yüze çalışılan stresli bir meslektir. Mesleki mali riskler taşıması sebebiyle çalışanların tükenmişlik yaşadığı, iş ve özel hayatlarının olumsuz etkilendiği bir meslek haline gelmiştir. Tükenmişliğin banka çalışanları için önemli bir sorun olması bu konunun ayrıntılı olarak incelenmesini gerektirmektedir. Özellikle, ülkemizde banka çalışanlarının çalışma koşulları, sektördeki olumsuz ve anlık

değişmeler dikkate alındığında onların yaşayabilecekleri tükenmişliğin bedensel, ruhsal sağlıklarını ve çevrelerini ne yönde etkileyebileceği de bankacılık sektörü açısından önemli olacaktır.

1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı Freudenberg (1974) tarafından "başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanmayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu" olarak tanımlanmıştır. Daha sonra Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliği; insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları ile birlikte bireyin yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutları olan bir sendrom olarak tanımlamışlardır. Araştırmacıların değişik tanımlarından yola çıkarak tükenmişlik; genel yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları ile olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen fiziksel, duygusal ve ruhsal bir tükenme durumu olarak tanımlanabilir. Birçok araştırmacı tükenmişliğin; beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel psikolojik bir yaşantı olduğu konusunda birleşmektedirler (Çokluk, 2003; Izgar, 2001; Ergin, 1992; Dolunay, 2002; Sılığ, 2003; Sünbül, 2003; Ağaoğlu, Ceylan, Kasım ve Madden, 2004; Ay, Avşaroğlu, 2010: 1172).

Pines ve Aronson'un (1988) tanımına göre tükenmişlik; bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Çapri, 2006: 63; Özkan, Aksoy: 2015:24).

Tükenmişlik, başlangıçta gönüllü sağlık personeli arasında, hemşirelerde, öğretmenlerde ve sosyal hizmet çalışanlarında ortaya çıkan yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma gibi davranış biçimi olarak tanımlanan bir terim iken, daha sonra yapılan çalışmalarda sendromun birçok farklı işkolunda ortaya çıktığı saptanmıştır. Yapılan çalışmalar, tükenmişlik sendromunun günümüzde hemen hemen tüm sektörlerde ve meslek gruplarında yaşandığını ortaya koymaktadır (Soysal, 2011: 18; Özkan, Aksoy, 2015:24).

Tükenmişlik kavramı, insanlarla ilgili işlerde çalışanlar arasında görülen enerji tükenmesi, güç kaybı ve karşılanamayan istekler sonucu duygusal tükenme ile sonuçlanan mesleksi bir stres olarak tanımlanmaktadır (Deliorman, Boz, Yiğit ve Yıldız, 2009). Pines, Elliot ve Kafry (1981) tükenmişliği, insanlarla birlikte yaşanan yoğun ilişkilerin oluşturduğu duygusal baskılardan kaynaklanan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükeniş olarak ifade etmektedirler (akt., Ayalon, 1989). Cherniss (1980) tükenmişliği; stres, gerginlik ve savunma olmak üzere üç aşamalı bir süreç olarak görmektedir. Stres yaratan etmenlerden birinin örgütsel güven düzeyinin düşüklüğü olduğu göz önüne alındığında düşük düzeydeki örgütsel güvenin tükenmişlik duygusu üzerinde olumsuz bir etki yaratacağı söylenebilir (Çağlar, 2011:1829).

Tükenmişliği; Edelvich ve Brodsky (1980:14) “idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp” şeklinde tanımlamıştır.

Sarros ve Densten (1989) ise “aşırı stresli, talepkâr ya da mücadele ve itibardan yoksun çalışma koşullarına uyum göstermeye karşı gelişen başa çıkma mekanizması” olarak tanımlamışlardır.

Dolan (1987) ise tükenmişliğin, insanların hem mesleki hem de kişisel doyumsuzluk yaşamalarına neden olduğunu belirtmiş ve tükenmişlik yaşayan bir bireyin işe gitmek istemeyeceğini, kendi yeteneklerinden şüpheleneceğini ve kendisinden beklenmeyecek davranışlar sergileyebileceğini söylemiştir (Peker, 2002: 320; Kutanış, Karakiraz, 2013:14).

Maslach ve Jackson’a göre, tükenmişlik çalışan insanlar arasında gözlenen iş ile ilgili stres sendromudur. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişliğin çekirdeğini oluşturur. Kişisel başarı hissi ise daha az önemli rol oynar (Bakker, Demerouti and Verbeke, 2004:84). Tükenmişlik sendromunun kalbi aşırı enerji tükenmesidir. Sağlıklı bireylerde nadir olarak görülen tükenme, halsizliğin süregelen şekli olarak tanımlanır. Tükenmişlik düzeyleri aylar boyunca hatta yıllar boyunca stabil olabilir. Akut yorgunluk ise tükenmişlik yaşayan insanlarda sağlıklı bireylere göre gün içinde dalgalanma gösterir (Sonnensche Sorbi, Lorenz, Schaufeli and Cora, 2007:487). Shirom’a göre; genellikle dikkate alınan tükenmişlik sendromunun çekirdeği, duygusal yorgunluğu hissetmektir. Tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında etkileşimi gösterir (Sonntag, 2005:272).

DeRijk’a göre psikolojik ve fiziksel sıkıntılar, işi oluşturan yüksek talepler ve işin yetersiz kontrolü ile oluşur. Bu koşullar içinde çalışan insanlar sonunda tükenirler (Bakker, Le Blanc and Schaufeli, 2005:277).

Tükenmişlik uzun süreli stresin sonucunda duygusal fiziksel ve bazen zihinsel yorgunluk durumudur. Stres azaltma eğitimi, tükenmişliğin oluşumunda, sorunun azaltılmasına veya giderilmesine yardımcı olabilir; ancak tükenmişlik yaşayan insanlar stres altında oldukları için, işlerinde daha fazla sorumluluk almazlar ve bu kişilerin yükselme olasılıkları zayıftır (William, Davis, 1993:391).

2. Kopenhag Tükenmişlik Envanteri

Son yıllarda yazında yerini alan ve deneysel çalışmalarda kullanılmaya başlanan Kopenhag Tükenmişlik Envanterini (CBI) geliştiren Kristensen ve arkadaşları (2005) Maslach Tükenmişlik Envanterinin (MBI) eksik yönlerini eleştirerek ve bu ölçeğe alternatif bir ölçek geliştirme çabası ile yola çıkmışlardır. Kristensen ve arkadaşları tükenmişlik kavramını ele alırken, sadece iş ile ilgili tükenmişliği ele almanın yetersiz olduğunu, bunun yanında kişisel alanda meydana gelen tükenme ile hizmet verilene (müşteri) ilişkin tükenmenin de göz önünde bulundurulması gerektiğini belirtmişlerdir (Kutanış, Karakiraz, 2013:16). 2500 cezaevi subayının iş memnuniyeti, sosyal desteği, çalışma saatleri, iş kontrolü ve talepleri arasındaki ilişki incelenerek CBI'nin kavramlaştırılması sağlanmıştır. Diğer araştırma değişkenlerine ilişkin farklı olarak, iş tükenmişliği ve

müşteri tükenmişliği ile ilgili sonuçlar gelecekte tükenmişlik araştırmalarının CBI'nin kullanımının yeterliliğini destekler niteliktedir (Australian Journal of Psychology, 2006:114).

Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin 3 farklı ölçeği vardır. Bunlar kişisel tükenmişliği(genel bitkinliği) ölçen bir ölçek, işle ilgili tükenmişliği ölçen bir ölçek, müşteri ile ilgili tükenmişliği ölçen bir ölçektir (Mbutia,2009: 56).

Kişisel tükenmişlik, genel bitkinlikle alakalı emarelerin bulunduğu 6 ögeyi içermektedir ve her kişiye uygulanabilir; yani bu kişinin iş gücünde olup olmaması önemli değildir. İş veya çalışma ile alakalı tükenmişlik, bitkinlik belirtilerinin bulunduğu 7 ögeyi içerir ve iş gücündeki her insana uygulanabilir. Müşteri ile ilgili tükenmişlik, alıcılarla çalışanların geçirdikleri bitkinlik emareleri üzerine 6 ögeyi temel alır ve sadece müşterilerle uğraşan iş gücüne uygulanabilir

Tüm öğelerin 5 cevap kategorisi vardır. Cevaplar 0-100 arası tekrar ölçeklendirilmiştir (Değerler:0-25-50-75-100). Ölçeklerin skoru ölçekteki öğelerin ortalaması olarak hesaplanır (Borritz, 2006: 15).

CBI'dan elde edilen sonuçları sıfır, düşük, orta, yüksek ve çok yüksek tükenmişlik olmak üzere 5 ayrı seviyede sınıflandırmayı önermiştir. Bunlar şöyle tanımlanmıştır: sıfır=skorların dağılımında en düşük %25'e eşit olan skor, düşük=bir sonraki %25'lik skor dağılımı, orta=skor dağılımının bir sonraki %12,5'lik kısmı, yüksek=skor dağılımının bir sonraki %12,5'lik kısmı, çok yüksek=skor dağılımının en yüksek %25'lik kısmıdır (Karasu, 2009: 34-37).

Tablo 1: Kopenhag Puan Aralığı

Seçenekler	Puan	Alt-Üst Sınır	Puana Karşılık Gelen Yorum
Hiçbir zaman	0.00	0-25	Sıfır Tükenmişlik
Çok nadir	1.00	26-50	Düşük Düzeyde Tükenmişlik
Bazen	2.00	51-63	Orta Düzeyde Tükenmişlik
Çoğu zaman	3.00	63-76	Yüksek Düzeyde Tükenmişlik
Her zaman	4.00	76-100	Çok Yüksek Düzeyde Tükenmişlik

2.1. CBI'ın Tercih Edilme Nedenleri

CBI'da birbirinden bağımsız üç alt ölçek bulunmaktadır. Her ölçek skoru ayrı ayrıdır ve tek bir toplam skor belirlenmez. Bunun anlamı, tek kavram için birbirinden bağımsız üç ölçek bulunduğuudur. Deneye dayalı araştırmalarda aynı bireyin üç farklı düzeyde tükenmişliği ölçülür (Deliorman, Yıldız, Boz ve Yiğit, 2009:81).

Danimarka'da 1997 yılında boylamsal bir çalışma olarak başlayan PUMA Projesi (Project on Burnout, Motivation and Job Satisfaction); tükenmişliğin toplumdaki yaygınlığını ve dağılımını, tükenmişliğin nedenlerini ve sonuçlarını anlamayı ve gerekli durumlarda tükenmişlik düzeyini azaltabilmek için gerekli önleyici müdahale şekillerini belirlemeyi amaçlamaktaydı. Proje kapsamında Kristensen ve arkadaşları Maslach Tükenmişlik Envanterini (MBI) değerlendirmişler ve ölçeğe şu eleştirileri getirmişlerdir (Kristensen vd., 2005:193-195; Bakoğlu, 2009:78-79):

- MBI sadece hizmet sektörüne yönelik bir ölçektir,
- MBI sadece işle ilgili tükenmişliği ele almaktadır,
- Tükenmişlik kavramını ele alan üç boyut eş zamanlı olarak ele alınmaktadır,
- Ölçekte bazı sorular rahatsız edici olduğundan cevapsız kalmaktadır,
- Ölçek daha çok Amerikan Kültürüne hitap etmektedir,

Dağıtımının ticari bir şirket tarafından yapılması dolayısı ile ölçeğin kullanımı oldukça maliyetli ve ölçekteki ifadeler telif sorunları nedeniyle bilimsel makalelerde yer alamamaktadır (Kutaniş, Karakiraz, 2013:16).

Danimarka'da PUMA çalışmasında, MBI'nın Danimarka kültürüne uygun olmadığı, insanlarla yüz yüze ilişki içinde bulunan çalışanlar arasında kullanıldığı için sınırlandırıldığı ifade edilmiştir. Tükenmişlik kavramının temel unsuru tükenme olduğu için CBI'de sadece işle ilgili değil; kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere tükenmenin üç farklı türüne odaklanılmıştır. Kopenhag tükenmişlik ölçeği, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu ölçmediği için yazında eleştirilse de yabancı yazında çok yeni bir ölçek olması, tükenmişlik kavramına net bir tanım getirmesi, iş dışındaki tükenmişlik boyutunu dikkate alması, ölçekteki ifadelerin MBI'ne göre net bir şekilde ifade edilmiş olması oldukça önemlidir. CBI'nın az soruyla farklı türdeki tükenmişlik durumunu tespit etmeyi olanaklı kılması, kullanım kolaylığı sağlaması, MBI'ne daha etkin bir şekilde tükenmişliği ölçtüğünün tespit edilmiş olması, geliştirilen diğer tükenmişlik ölçeklerine karşı önemini bir kat daha artırmıştır. CBI birçok ülkede kullanılmış ve sekiz dilde tercümesi bulunmaktadır. Danimarka'da yapılan PUMA çalışmasında, Avusturya'da dişçiler arasında, Yeni Zelanda'daki öğretmenler üzerinde, Taiwan'da iki şirketin 384 çalışanı üzerinde CBI'nın Çin versiyonundan seçilen kişisel tükenmişlik ve işle ilgili tükenmişliğin psikometrik özellikleri incelenmiştir. Sonuçta; CBI'nin tatmin edici düzeyde geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu ortaya çıkmıştır (Yıldırım ve İçerli, 2010:125).

3. Araştırmanın Amacı, Yöntemi, Kapsamı, Sınırlılıklar Ve Bulgular

Bu araştırmanın amacı tükenmişlik sendromuna yakalanma riski yüksek olan bankacılık sektörü çalışanlarındaki tükenmişliği CBI envanterlerine göre ölçmektir. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anketin kapsamı banka çalışanlarının duygusal, fiziksel, ruhsal durumlarını ve bu durumlarla demografik faktörlerin ilişkisini araştırmaktır. Alan araştırmasının maliyeti ve çeşitli zorluklar nedeniyle, araştırma

İstanbul ilindeki özel sermayeli yerli ve yabancı mevduat bankaları arasından seçilen 17 bankanın çalışanları ile sınırlıdır.

3.1. Araştırmanın, Evren ve Örneklemi

İstanbul ilinde toplam 45 banka ve bunlara ait 2869 şube mevcuttur. Araştırmada bu bankaların bazılarının ildeki sadece birer şubeleri bazılarının da birden fazla şubeleri ele alınmıştır. Araştırmanın evreni toplam 45 banka ve 77814 çalışandır. Maliyet ve zaman açısından evrenin tamamına ulaşamadığından anket çalışması 17 banka şubesindeki 500 çalışana dağıtılmış, 310 anket geri dönmüştür. Çalışanların 9'u anketi tam olarak doldurmadığı anlaşıldığından analiz 301 çalışanın verdiği cevaplar üzerinden yapılmıştır. Basit tesadüfi örnekleme tekniği kullanılmıştır. Seçilen bu 301 kişi, İstanbul ilindeki 45 bankanın çalışanlarını temsil gücüne sahiptir.

3.2. Güvenilirlik Analizi

Kopenhag sorularının Cronbach Alfa sayısı 0,9213 olarak bulunmuştur. 0,8 ile 1,00 arasında olduğundan ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Kişisel tükenmişliğin Cronbach Alfa sayısı 0,8588'dir. 0,8 ile 1,00 arasında olduğundan ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. İş ile ilgili tükenmişliğin Cronbach Alfa sayısı 0,7515 olarak bulunmuştur. 0,6 ile 0,8 aralığında olduğundan ölçek oldukça güvenilirdir. Müşteri ile ilgili tükenmişlik 0,8181 olarak bulunmuştur. Bulunan değer 0,8 ile 1,00 aralığında olduğundan mevcut durumu yansıtmadaki güvenilirliği, yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 2: Kopenhag Tükenmişlik Analizi Değerleri

	Cronbach güvenilirlik katsayısı	Madde sayısı
Kopenhag tükenmişlik soruları	0,9213	19
Kişisel tükenmişlik	0,8588	6
İş ile ilgili tükenmişlik	0,7515	7
Müşteri ile ilgili tükenmişlik	0,8181	6

3.3. Demografik Özelliklere İlişkin Verilerin Dağılımı

Tablo 3: Statünün Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Güvenlik Görevlisi	Memur	Yetkili	Operasyon Görevlisi	Yönetmen	Uzman	Şube Müdürü	Toplam
Frekans	2	37	136	8	55	57	6	301
Yüzde	0.7	18.9	45.2	2.7	18.3	18.9	2.0	100.0

Katılımcılar statülerine göre incelendiğinde yetkililerin oranının % 45,2 ile en fazla olduğu görülmektedir. Bunu uzman ve memurlar % 18,9'luk oranla, yönetmenler ise %18,3 ile takip etmektedir. Operasyon görevlilerinin oranı % 2,7 iken, şube müdürlerinin oranı % 2,0'dır. Güvenlik personelinin oranı ise % 0,7 ile en düşüktür.

3.4. Kişisel Tükenmişlik(K), İş ile İlgili Tükenmişlik(İŞ) ve Müşteri İle İlgili Tükenmişliğin(M), Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 4: Kopenhag K, İŞ, M Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Kişisel Tükenmişlik	İş ile İlgili Tükenmişlik	Müşteri İle İlgili Tükenmişlik
Ortalama	57,6827	59,2430	58,0426
Standart Sapma	19,6404	18,3166	20,2752
Değer	301	301	301

Tablo incelendiğinde Kopenhag tükenmişlik envanterinin alt boyutu olan iş ile ilgili tükenmişlik ortalaması banka çalışanlarının 59,2430 ile en yüksektir. Orta düzeyli tükenmişliği ifade eder. Müşteri ile ilgili tükenmişlik ortalaması 58,0426 ve kişisel tükenmişlik 57,6827'dir ve orta düzeyli tükenmişliği ifade eder.

3.5. Kişisel Bilgi Formu İle Kopenhag Tükenmişlik Envanterleri Uygulamaları

Kişisel Bilgi Formundaki demografik özellikler ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı farkın olup olmadığının tespiti için t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Tablo 5: Banka Çalışanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin t-Testi İle Karşılaştırılması

Varyans Eşitliği İçin Levene Testi								
	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	Standart sapma	F	Sig.	t	Sig.(2-t)
K	Erkek	156	324,8387	119,0181	0,21	0,885	-3,299	0,01
	Bayan	145	368,9655	112,5492			-3,306	
İŞ	Erkek	156	395,5128	130,2134	0,197	0,657	-2,722	0,07
	Bayan	145	435,3448	123,1666			-2,727	
M	Erkek	156	332,6923	119,2928	0,007	0,932	-2,319	0,021
	Bayan	145	365,0000	122,3468			-2,317	

H₀: Cinsiyet ile K, İŞ, M düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Cinsiyet ile K, İŞ, M düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Bu analizde erkek, bayan banka çalışanlarının K, İŞ, M düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı sorgulanmaktadır. Varyanslar homojen dağılıma sahip olduğunda. K, İŞ, M'in p değerleri sırasıyla 0.01, 0.07 ve 0.021 olarak bulunmuştur. Analiz sonuçlarına bakıldığında K(0.01<0.05) ve M(0.021<0.05) olduğundan sıfır hipotezi reddedilir. Erkek ve bayan banka çalışanlarının **K** ve **M** düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 6: Bankacıların Bankalara Göre Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

B.D	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P
K	Gruplarası	596065,7	17	35062,687	2,780	0,0001
	Gruplariçi	3569973	283	12614,744		
	Toplam	4166038	300			
İŞ	Gruplarası	636954,7	17	37467,921	2,469	0,001
	Gruplariçi	4294868	283	15176,214		
	Toplam	4931823	300			
M	Gruplarası	658355,7	17	38726,804	2,898	0,0001
	Gruplariçi	3781354	283	13361,674		
	Toplam	4439709	300			

H₀: Bankalar ile K, İŞ ve M arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Bankalar ile K, İŞ ve M arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo sonuçlarına göre, ANOVA tablosundan olasılık düzeyinin K için 0.0001, İŞ için 0.001, M için 0.0001 olduğu görülmektedir. Bu değer 0.05 anlam düzeyinden küçük olduğundan K, İŞ ve M için H₀ hipotezi reddedilir. Analiz sonuçlarına göre, bankacıların kişisel tükenmişlik, iş ile ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik puanları arasında bankalar bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Dunnett's-C) ve (Tukey) sonuçları aşağıdaki Tablolarda görülmektedir.

Tablo 7:Bank Asya'nın Bankalara Göre Kişisel Tükenmişlik Puanlarına İlişkin Dunnett's-C Analiz Sonuçları

B.D	(I)Banka	(J)Banka	Ortalama Fark(I-J)	Standart Sapma	% 95 Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
K	BankAsya	Yapı Kredi	-111,6754*	22,8161	-176,0926	-47,2582
		Ziraat Bankası	-166,0342*	33,8965	-276,5398	-55,5285
		Finans Bank	-144,2204*	38,1858	-219,4594	-68,9815

Analiz sonuçlarına bakıldığında tükenmişliğin kişisel tükenmişlik boyutu için bankalar arasında farklılık görülmektedir. Bank Asya'nın ortalaması Yapı Kredi bankasının ortalamasından anlamlı derecede 111,6754 puan daha düşük, Ziraat Bankasının ortalamasından anlamlı derecede 166,0342 puan daha düşük ve Finans Bank'ın ortalamasından anlamlı derecede 144,2204 puan daha düşük bulunmuştur.

Tablo 8: Bank Asya'nın Bankalara Göre İş İle İlgili Tükenmişlik Puanlarına İlişkin Dunnett's-C Analiz Sonuçları

B.D	(I)Banka	(J)Banka	Ortalama Fark(I-J)	Standart Sapma	% 95 Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
İŞ	Bank Asya	Yapı Kredi	-100,5667*	25,0255	-170,0965	-31,0369
		Finans Bank	-145,1613*	41,8836	-228,8781	-61,4445

Analiz sonuçlarına bakıldığında tükenmişliğin iş ile ilgili tükenmişlik boyutu için bankalar arasında farklılık görülmektedir. Bank Asya'nın ortalaması Yapı Kredi bankasının ortalamasından anlamlı derecede 100,5667 puan daha düşük ve Finans Bank'ın ortalamasından anlamlı derecede 145,1613 puan daha düşük bulunmuştur.

Tablo 9: Bank Asya'nın Bankalara Göre Müşteri İle İlgili Tükenmişlik Puanlarına İlişkin Tukey Testi Analiz Sonuçları

B.D	(I)Banka	(J)Banka	Ortalama Fark (I-J)	Standart Sapma	P	% 95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
M	Bank Asya	Yapı Kredi	-97,2900*	23,4818	0,004	-179,2108	-15,3692
		Ziraat Bankası	-147,9127*	34,8856	0,003	-269,6175	-26,2079
		Euro Bank	-184,6774*	51,5555	0,037	-49,6774	42,0379
		Finans Bank	-149,2608*	39,3001	0,017	-52,8592	32,2238

Analiz sonuçlarına bakıldığında tükenmişliğin müşteri ile ilgili tükenmişlik boyutu için bankalar arasında farklılık görülmektedir. Bank Asya'nın ortalaması Yapı Kredi bankasının ortalamasından anlamlı derecede 97,2900 puan daha düşük, Ziraat Bankasının ortalamasından anlamlı derecede 147,9127 puan daha düşük, Euro Bank'ın ortalamasından anlamlı derecede 184,6774 puan daha düşük, Finans Bank'ın ortalamasından anlamlı derecede 149,2608 puan daha düşük bulunmuştur.

4. ARAŞTIRMANIN SONUCU VE ÖNERİLERİ

Tükenmişlik kavramının önemi son yıllarda daha iyi anlaşılmaya başlanmış, araştırmacıların ilgi odağı olmuştur. Yapılan araştırmaların Araştırmacıların pek azı (Kristensen, Borritz and Villadsen, Bakoğlu, Deliorman vb.), yeni bir ölçek olduğundan dolayı "Kopenhag Tükenmişlik Envanteri'ni" kullanmayı tercih etmişlerdir. Biz de araştırmamızda CBI envanteri ile banka çalışanlarının tükenmişlik durumlarını ölçmek amacıyla İstanbul'daki bankalarda görev yapan bankacılardan 301 örnekleme araştırdık. CBI'nın güvenilirliğinin ise toplamda yüksek derecede (Cronbach Alfa değeri: 0,9213), kişisel tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik alt alanları yüksek derecede (Cronbach Alfa değerleri: K: 0,8588 ve M: 0,8181) ve iş ile ilgili tükenmişlik alt alanı oldukça (Cronbach Alfa değeri İŞ: 0,7515) güvenilir olduğu ortaya çıkmıştır. Bu araştırmanın sonucunda Kopenhag tükenmişlik envanterinde tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde tüm alt boyutlarında orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Faaliyet alanı, faaliyet alanının sınırları, çalışan sayısı, departman, unvan, eğitim durumu ve yaş durumu değişkenlerinde farklılıklar bulunmamıştır. Banka çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre kişisel tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik

düzeylerinde farklılıklar bulunmuştur. Kadın banka çalışanları erkek banka çalışanlarına göre daha fazla tükenmektedir. Kadınların müşterilere karşı daha duyarlı olması, duygusal anlamda çok yıpranmasına, erkeklere nazaran fazla tükenmesine neden olmaktadır. Banka çalışanlarının banka kurumlarına göre tükenmişlik ölçeğinin kişisel tükenmişlik, iş ile ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik boyutlarında farklılıklar bulunmuştur.

CBI envanterlerinde, katılım bankalarındaki banka çalışanlarının kişisel tükenmişlik, iş ile ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik alt boyutlarındaki tükenmişlik düzeyleri kamu bankalarına ve özel bankalara göre daha düşüktür. Bununda müşteri başına düşen çalışan sayısının yeterli olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. CBI envanterinde banka çalışanlarının aşırı iş yükünden, kendilerini enerjik hissetmediklerinden, iş günü sonunda bitkin hissettiklerinden, gücünün üstünde çalıştıklarından, duygusal anlamda yorulduklarından, sıklıkla yorgunluk hissettiklerinden yakındıkları ortaya çıkmıştır. Bunu engellemek için çalışma saatlerinin azaltılması ve düzenlenmesi, belirli aralıklarla dinlenmeleri gerekmektedir. Bu dinlenmeler çalışanları yoğun iş temposundan kısa bir süre uzaklaştırır ve dikkatlerini arttırır. Çalışma saatleri içinde öğle arası, çay molaları ara ikramlar banka çalışanları için hem zihinsel hem de fiziksel olarak dinlenmeleri için, önemli fırsatlardır. Banka müşterilere kapandıktan sonra yoğun iş temposunun devam etmesi ve bunun için mesai ücretlerinin alınmaması veya az verilmesi fiziksel ve duygusal yorgunluklar yaşanmasına neden olur. Aralıksız çalışma, çalışanların performansını düşürebilir ve bireyin kendisini yıpratmasına neden olur. Birey yaşadığı baskıyı, aşırı çalışma temposunu ve performansa dayalı prim sistemini işten atılma korkusuyla kimseyle paylaşamamakta, günden güne ruhsal olarak çöküntü yaşayabilmektedir. Çalışanlarının problemlerini dinleyen ve çözebilen bir yapı oluşturulması bireyleri ve onların amirlerini rahatlatır. Çalışma saatleri dışında hafta sonu tatilleri, kurumsal izinler ve yıllık izinler yoğun çalışma temposundaki bireylerin hem fiziksel hem de duygusal olarak yenilenmesini sağlar. Çalışanların hafta sonu mesaiye kalmamaları ve yıllık izinleri kullanmaları için personel yapılandırılması yapılmalı, izin sürelerinin personelin dinlenmesine imkânı sağlayacak uzunlukta olması hem çalışanlar hem de banka kurumları açısından daha faydalı olacaktır.

Bankacılık sektöründe müşteri ile yüz yüze ilişkilerin yoğunluğu, hizmetin hizmeti alanlarla aynı yerde gerçekleşmesi ve müşteri tatmininden kaynaklanan zorluklar, stresli ve baskıcı bir çalışma ortamına yol açar. İş gören örgüt içindeki görevini, görevinin sınırları, kendisinin sorumluluklarını, yetkilerini ve amaçlarının ne olduğunu bilmesi gerekir. Tükenmişliği azaltmak, banka çalışanlarına karşılaştıkları sorunların üstesinden gelebilmeleri için hizmet içi eğitim kursları ve seminerler verilmelidir. Bu kurslar ve seminerlerde tükenmişlik ve stres konuları ve bunlarla başa çıkma yolları ele alınmalıdır. Çalışanlardan daha fazla verim alabilmek için personelin eğitiminden çalışma ortamına kadar çeşitli konularda düzenlemeler ve iyileştirmeler yapılmalıdır.

Müşterilerin kuyruk çilesi bitirilmeli böylelikle gereksiz tartışmalar ve müşteri memnuniyetsizliğinin önüne geçilmelidir.

Çalışanların müşterilere olumlu bir yönde katkıda bulunmadıkları, bankacılıkta değerli işler başardıklarına inanmadıkları ortaya çıkmıştır. İnsanlara olumlu bir katkıda bulunmaları ve bankacılıkta değerli işler başarmaları veya değerli işler başardıysa bu duygunun oluşması için; başarılı çalışanlar ödüllendirilmeli, yükselme imkânları sağlanmalı, kendini geliştirme fırsatları verilmeli, yöneticilerle sağlıklı iletişim sağlanmalı, yöneticiden kaynaklanan problemler minimuma indirilmelidir.

Sonuç olarak; burada ortaya konulan sonuçların diğer bazı çalışmalarla uyumlu olduğu görülmüştür(Aydın:2007, Mentеше:2007, Uysal:2007, Deliorman, Boz, Yiğit ve Yıldız: 2009, Yıldırım, İçerli: 2010). CBI genel güvenilirlikleri yüksek derecede çıkmış olup, CBI'nın da geçerli ve güvenilir olduğunu ortaya çıkarırken, Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği araştırmamızda analiz edildiğinden, bu çalışma tükenmişlik konusunda ileride araştırma yapılacak çeşitli meslek gruplarında araştırmacılar tarafından yararlanılabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Ağaoğlu, E; Ceylan, M; Kasım, E; Madden, T. (2004). Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri. Malatya: XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı.

Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu B. (2001). Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Aktuğ, İ. Y., Susur, A., Keskin, S., Balcı Y. Seber, G. (2006). Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri, Osmangazi Tıp Dergisi, 28(2), 91-101.

Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanların tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,6,11,85-108

Aslan, D., N. Kiper, E. Karaağaoğlu, F. Topal, M. Güdük Ve Ö. S. Cengiz (2005). Türkiye'de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. Türkiye Tabip Odaları Birliği Yayınları, Ankara.

Arslan H, Ünal M, Aslan O, Gürkan S, Alpaslan N. (1996). Pratisyen Hekimlerde Tükenme Düzeyleri. Düşünen Adam, 9 (3).

Australian Journal of Psychology. (2006). The Abstracts of the Joint Conference of the Australian Psychological Society and the New Zealand Psychological Society Australian Psychological Conferences,107-211.

Ay, M., Avsaroglu, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu Ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1- Mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*

[Bağlantıda]. 7:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Ayalon, A. (1989). Predictors of begining teacher burnout. Retrieved November 15, 2009 from <http://eric.ed.gov/PDFS/ED308145.pdf>.

Babaoğlan, E. (2006). İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce Örneği), Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bakker, A. B., Demerouti, E. and Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resourcesmodel to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 1, 83-104.

Bakker, A. B, Le Blanc P.M. and Schaufeli,W.B. (2005). Burnout Contagion among intensive care nurses, *Journal of Advanced Nursing*, 51, 3, 276-287.

Bakoğlu, R., Yiğit, İ., Yıldız, S. ve Taştan Boz, İ. (2009). Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlanması. *Yönetim*, 20 (63), 77-98.

Birdir K.ve Tepeci M. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Sayı 2, 93-106.

Borritz,M. (2006). Burnout in human service work-causes and consequences. Ph. D. Thesis, National Enstitute of Occupational Health, 63 p, (unpublished).

Ceyhan A. A. ve Siliğ, A. (2005). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 43-55.

Cherniss, C. (1980). Staff burnout: job stress in the human services

Çağlar, Ç. (2011). Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyi İle Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, 2011 Eğitim Danışmanlığı ve Araştırmaları İletişim Hizmetleri Tic. Ltd. Şti. s.1829.

Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, Haziran ss. 62-77.

Çokluk, Ö. (2003). Örgütlerde Tükenmişlik. Elma, C., Demir, K. (Ed.) (2003). *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar içinde* (109-134). İkinci Baskı, , Ankara: Anı Yayıncılık.

Deliorman, R.B., Yıldız, S., Boz, İ.T ve Yiğit, İ. (2009). Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması. *Yönetim*, 20, 63, 77-98.

- Dericioğulları, A., Konak, ., Arslan, E. ve Öztürk, B. (2007). Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 5, 13-23.
- Dinler, A. (2010). Isparta ili otel işletmelerinde çalışanların iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri ile etkileyen etmenler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Isparta
- Dolan, N. (1987). The Relationship Between Burnout and Job Satisfaction in Nurses. Journal of Advanced Nursing, 12(1), pp. 3-12.
- Dolunay, A.B. (2002). Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması. Ankara: Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55, (1) 51-62.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Human Sciences Press, NY
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemsirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Türk Psikologlar Derneği Yayınları. S. 143-154.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues, Vol. 30, pp. 159 – 165.
- Gürbüz, H., Tutar H., Başpınar, N.Ö. (2007). Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities. Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 18, s:65-88.
- Gürbüz, H., Karapınar, M., (2014). Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Kriterlerine Göre Ölçülmesi, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 10, Sayı 23, s:267-278.
- Izgar, H. (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasu, S. (2009). Çalışanların yöneticilerin liderlik algılamaları ile tükenmişlikleri arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.143, (yayımlanmamış).
- Köse, S. ve Altın Gülova, A. (2006). Tükenmişlik (Burnout): Türkiye'deki Genel Cerrahlara Yönelik Bir Araştırma. 14. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Erzurum, 255-261.
- Kristensen, S.T., Borritz, M., Villadsen, E., ve Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. Work&Stress, July-September, 19(3) 192-207.
- Kutaniş, R.Ö., Karakiraz, A. (2013). Akademisyenlerde Tükenmişliğin Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) ile Ölçülmesi: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. İşletme Bilimi Dergisi Cilt:1 Sayı:2, 14-30.
- Küçüközel, N. (2007). Aile Hekimliği Asistanlarındaki Anksiyeteye, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Dahili Bilimler Asistanları ile Karşılaştırılması. Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi, Ankara: Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği.

Maslach, C. And Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behavior, Vol: II, p. 99-113.

Mbuthia, M. N. N. (2009). An investigation into the factors that nurses working care units perceive as leading to burnout, Ph. D. Thesis, University Of South Africa, 343p. (unpublished)

Özkan, F., Aksoy, C. (2015). Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies 1/4 s. 24

Peker, R. (2002). Anaokulu, İlköğretim ve Lise Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15(1), 319-331.

Pines, A.M., Aronson, E., Kafry, D. (1981). Burn Out: From Tedium to Personal Growth New York: The Free Press.

Pines, A.M. ve Aronson, E. (1988). Career burnout: Causes and cures. New York: Free Press.

Sarros, J. C. ve Densten, J. L. (1989). Undergraduate Students Stress and Coping Strategies. Higher Education Research and Development, 8(1), 47-57.

Sılığ, A. (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Sonnenschein, M., Sorbi, J.M., Lorenz, J.P., Schaufeli, W.B. and Cora, M.J.M. (2007). Evidence that impaired sleep recovery may complicate burnout improvement independently of depressive mood, Journal of Psychosomatic Research, 62, 487-494.

Sonnentag, S. (2005). Burnout research: Adding an off-work and day-level Perspective, First Publ. in: Work & Stress,19, 3, 271-275.

Soysal, A. (2011). İş Yaşamında Tükenmişlik, *Çimento Endüstrisi İşverenler Sendikası*, 14-26.

Sünbül, A.M. (2003). An Analysis of Relations Among Locus of Control, Burnout And Job Satisfaction in Turkish High School Teacher. Australian Journal of Education. Vol, 47, (1) 58-73.

Taycan, Okutan, Kutlu, Leman, Çimen, Selma, ve Aydın, Nurcan (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyo demografik Özelliklerle İlişkisi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7: 100-108.

Topaloğlu, M, Koç, H. Ve Yavuz, E. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Kamu-İş Dergisi*, 9(3), 31-52.

Tümkaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlikte Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları. Yayınlanmamış doktora tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Adana

Ünal, S., Karlıdağ, R., Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4(2): 113-118.

Üngüren, E., Dođan, H., Özmen, M., Tekin, Ö. A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 17(5): 2922-2937.

William, B.W and Davis, K. (1993). Human resources and personel management, Literatür yayıncılık, p 671.

Yıldırım, S. (2008). Muhasebe Öğretim Elamanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 38, 153-162.

Yıldırım, M. H. ve İçerli, L, (2010). Tükenmişlik sendromu: Maslach ve Kopenhag tükenmişlik ölçeklerinin karşılaştırmalı analizi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2, 1, 123-131.