

KAMU PERSONELİNİN TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİ İLE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Aynur Güldiken¹, Asım Saldamlı²

¹Kandıra Kaymakamlığı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı

²Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi

Corresponding author: aynurguldiken@hotmail.com

Özet

Bu araştırmanın temel amacı, kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeyini ve bunun demografik özellikler açısından farklılıklarını tespit etmektir. Bunun için Kocaeli'nin Kandıra ilçesinde çalışan 388 kamu personeline yönelik bir anket çalışması uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, “hizmet verdiğim insanlarla rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim”, “işimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum” ve hizmet sunduğum insanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum” ifadelerine yüksek oranda katılım sağlanmıştır. “Hizmet verdiğim bazı insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil”, “hizmet verdiğim insanlara karşı onlara kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davranıyorum” ve “hizmet verdiğim insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum” ifadelerine ise düşük katılım sağlanmıştır. Demografik özellikler açısından erkeklerin kadınlara göre, din görevlilerinin diğerlerine göre, tek çocuklu kişilerin çok çocuklu kişilere göre üst yaş grubu katılımcıların ise orta yaş grubundakilere göre daha düşük tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu çalışma yazarın yüksek lisans tezinden bir bölüm olarak sunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Örgüt, Tükenmişlik, Örgütsel Tükenmişlik.

A RESEARCH ON THE DETERMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT LEVELS AND DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS OF THE PUBLIC PERSONNEL

Abstract

The main aim of this research is to determine the level of burnout of public employees and their differences in terms of demographic characteristics. For this, a questionnaire survey of 388 civil servants working in the Kandıra district of Kocaeli was implemented. According to the results of the analysis, “I can easily provide a comfortable atmosphere with the people I serve”, “I feel that I am influencing my life with other people’s work positively”, and “I feel relieved after working closely with people whom I serve”. “I do not really like what happened to some of the people I serve”, “I act like an objection to people I serve against them” and “I feel they blame me for some problems of people I serve”. According to demographic characteristics, according to the men, according to the other religious officials, it was found that the single-child persons had lower burnout than the middle age group in the upper age group participants compared to the multi-child persons. This work was presented as a part of the author’s master’s thesis.

Keywords: Organization, Burnout, organization Burnout.

GİRİŞ

Son yıllarda iş hayatındaki hızlı değişimler ve gelişmelerle birlikte farklı iş hastalıklarının da ortaya çıktığı dikkat çekmektedir. Stres başta olmak üzere birçok işyeri ve meslekle ilgili hastalık, tıp alanında olduğu gibi yöneticiler tarafından da üstesinden gelmeye çalışılan sorunlar arasında gösterilmektedir. Tükenmişlik, örgütsel ve bireysel olumsuz etkilere neden olan bir sendrom olup günümüz şartlarında iş hayatını tehdit eden önemli bir sorun olarak açıklanmaktadır. Bu sendroma yakalanan çalışanlar işinin ve mesleğinin gereklerini yerine getiremez duruma gelir. Tükenmişlik sendromu aniden ortaya çıkan bir durum olmayıp belirtilerinin göz ardı edilmesiyle başa çıkılamaz hale gelebilir. Buna bağlı olarak

tükenmenin zamanında teşhis edilerek gerekli önlemlerin alınması gerekir.

İnsanlarla yoğun iletişim içerisindeki meslek grubu çalışanlarında daha sık rastlanan iş stresi ve tükenmişlik kavramı, mesleğin doğası gereği yaşanan stresle baş edememe sonucu fizyolojik ve duygusal açıdan hissedilen tükenme hissiyle ortaya çıkan bir durum olarak ifade edilmektedir (Köse ve Gülova, 2006). Tükenmişlik (burnout) kişide ortaya çıkan uzun süreli mutsuzluk, bitkinlik, umutsuzluk, çaresizlik duygularını kapsayan; çevresindeki diğer insanlara, hayata ve işine karşı gösterdiği olumsuz davranışların tamamını içeren psikolojik ve fiziksel boyutlu bir sendrom olarak tanımlanmıştır ve insanlarla yüz yüze çalışan meslek gurubundaki kişilerde daha çok görülmektedir. Bir başka tanımla çalışanın kendisine büyük hedefler koyduktan sonra bunlara ulaşamaması durumunda hayal kırıklığına uğrayarak bitkinlik ve enerjisinin tükendiğini hissetmesine mesleki tükenmişlik adı verilir. (Ersoy vd, 2001). Yaptığı işe bağlı olarak insan ilişkileri yoğun meslek gruplarında görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu (Maslach ve Zimbardo, 1982) olarak tanımlanabilir.

Tükenmişlikle ilgili gerçekleştirilen yazın taramasında kavramın tarihinin 1940'lara kadar uzandığı anlaşılmıştır. Önemli araştırmacılardan Selye ve Heuser stres üzerine gözlem yoluyla araştırmalar yapmakla birlikte özellikle bu kavramın dolaşım sistemi, sindirim sistemi ve cinsellik üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Bu araştırmacılardan birisi olan Selye, stres kelimesini bireyin vücudunun dışardan gelen isteklere yönelik verdiği tepki olarak tanımlamıştır (Selye, 1993: 11). Yoğun isteklerin, bireysel enerji, güç ve diğer kaynaklar üzerindeki etkisiyle başarısız olmak, yıpranmaya başlamak veya yorgunluk hissine sahip olmak şeklindeki tükenmişlik tanım denemesi 1974'te Herbert Freudenberger tarafından yapılmıştır. Daha sonra Maslach ise araştırmasında bu kavram için yaptığı iş nedeniyle diğerleriyle yoğun bir ilişki olan çalışanlarda ortaya çıkan duygusal yok oluş, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı şeklinde açıklama getirmiştir.

Tükenmişlik sendromunun düzeyi ile ilgili bireyin iş ortamında hizmet verdiği kişilerin ağır ve ciddi sorunlarının olması, kişilerle geçirdiği hizmet süresinin uzaması, aynı kişilerle sıklıkla kurduğu ilişki tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır.

Bireyin örgüt içindeki performansı üzerinde tükenmişlik negatif etkiye sahiptir. Bu nedenle tükenmişlik özellikle son yıllarda araştırılan önemli konulardan birisi olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişliğin örgütsel performans ve kişisel sağlık açısından olumsuz sonuçları bulunduğundan bireyler bu sıkıntıdan kurtulacak çözüm yollarını aramaktadırlar.

Tükenmişlik; genel olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş olmak üzere üç boyuttan oluşan psikolojik bir sendromdur ve çalışanların performansını dolayısıyla da işletmenin hizmet kalitesini olumsuz etkilemektedir. Bu sorun ilk önce kişinin duygusal enerjisini tüketerek ortaya çıkar ve ilerleyen süreçte kişinin duygusal anlamda tamamen bitmesi durumuyla sonuçlanmaktadır. Duygusal açıdan yok olan birey çevresindeki insanlarla olan ilişkisine sınır koyarak insanlardan uzaklaşmakta, böylece duyarsızlaşma boyutu kendisini göstermektedir. Son evrede ise kişi tükenmişlik öncesinde gösterdiği olumlu davranışlarıyla sonrasındaki davranışları arasındaki değişikliğin farkına varmakta ve bu davranışlarla çalıştığı işletmeye katkı sağlamadığını düşünmeye başlamakta ve böylece iş ve beşeri ilişkileri konusunda yetersizlik duygusu içerisine girerek, kendini yetersiz görmeye başlamaktadır.

Bu boyutların her biri kişinin hayatını, işlevselliğini ve verdiği tepkileri ciddi oranda etkiler; işini ve özel hayatındaki sorumluluklarını sürdürmeye çalıştığı istek, güç, gayret ve olumlu davranışlarını zamanla azaltarak, kişinin yetersiz kalmasına neden olur. Bu durum kişinin kendisi ile ilgili olumsuz düşünceler ve başarısızlık hislerinin gelişmesine neden olur. Ayrıca çevresine karşı da negatif davranışlar ve ilgi eksikliği meydana gelir, bütün bunlar kişiyi çevresinden uzaklaşmaya, ilişkilerinde çatışmaya ve kendi içine kapanmaya zorlar. Bu kayıplar kişide yorgunluk ve bir takım yakınmalarla kendini gösterir; duygusal ve fiziksel kayıplar yaşayan kişide ümitsizlik, çaresizlik, özgüven eksikliği oluşturur ve duygusal ve zihinsel tükenmelere sebep olur. Dolayısıyla kişi sorumlu olduğu görevleri sürdüremez duruma gelir ve örgüt içinde ve dışındaki çevresiyle ilişkileri bozulabilir.

Tükenmişlikle ilgili yazında çok sayıda araştırmaya rastlamak mümkündür. Bunlardan tükenmişlik, bireylerin kendi normlarıyla kendilerine baskı uygulamaları ya da aile veya toplum gibi unsurlar

tarafından baskılanmaları neticesinde başta enerjilerinin, sonrasında başa çıkma güçlerinin ve iç kaynaklarının tükenmesidir (Freudenberger, 1986: 9).

Tükenmişlik bir hastalık değildir fakat bir sendromdur ve bu nedenle tıbbileştirilmemelidir. Depresyon ve tükenmişlik iç içe geçebilir. Tükenmişlik, depresyon gelişiminde tetikleyici faktör olabilir. Depresyon aktif olarak diğer durumlarda olduğu gibi tedavi edilir. İş tatmini de tükenmişlik ile beraber değerlendirilen bir kavramdır ve yönetim psikolojisi dalında sık çalışılan konulardandır.

Tükenmişlik kavramı farklı kavramlarla ilişki içerisinde olup bazen bu kavramlarla karıştırılabilmektedir. Bunların başında stres gelmektedir. Bu kavramı duygusal tükenme, kişisel başarı eksikliği, duyarsızlaşma ve iş doyumu izlemektedir. Aşağıda tükenmişlikle ilgili çok bilinen modeller özetlenmiştir.

Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik konusunda önemli araştırmalar yapan Maslach literatüre Maslach Tükenmişlik Envanterini kazandırmıştır. Maslach'a göre tükenmişlik "İş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde tanımlanmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3).

Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme kavramı; stresin kişisel boyutunu ve kişinin özellikle fiziki ve psikolojik enerjisindeki azalmayı açıklar (Maslach, vd, 2001: 402; Wright ve Douglas, 1997: 492). Duygusal tükenme tükenmişlik sendromunun içsel nitelikli boyutudur.

Duyarsızlaşma: Duyarsızlaşma kavramı tükenmişliğin insanlarla olan iletişimle ilgili olup karşındaki kişilere dönük olumsuz, sert davranışları ve işe karşı tepki azalmasını açıklar (Maslach, vd, 2001: 403; Wright ve Douglas, 1997: 492). Tükenmişlik yaşayan bireyler, iş ve özel yaşamları arasında sınır çizmekte, ev ortamlarına iş hayatında yaşadıklarını aktarmamakta ve iş yerlerindeki kişilerle diyalog kurmaktan kaçınmaktadırlar.

Düşük Kişisel Başarı Duygusu : Kişisel başarı duygusunun düşük olması bireyin öz değerlendirmesini olumsuz olarak yapması anlamına gelir (Maslach, vd., 2001: 403; Maslach ve Zimbardo, 1982: 5; Wright ve Douglas, 1997: 492). Özetle, kişi işinde veya iletişim halinde olduğu insanlarla olan ilişkilerinde ciddi bir eksiklik ve başarısızlık duygusu içerisine girmiştir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623-624).

Chernis Modeli

Cherniss (1980) tükenmişlik konusunda ortaya sunduğu modelinde; iş stresiyle başlayan sürecin, bu stresle başa çıkmak için gösterilen çabalar ve son aşamasında işten ayrılmayla sonuçlanan süreç olarak tanımlanmaktadır. Bu açıdan incelendiğinde tükenmişlik sendromu, stresle başa çıkamamaktan kaynaklanan bir sorundur (Sürgevil, 2006: 25).

Edelwich ve Brodsky Modeli

Tükenmişlikle ilgili model üreten araştırmacılardan bir diğeri de Edelwich ve Brodsky'dir (1980). Bu model daha çok destek hizmeti sunan işlerdeki çalışanların yardım etmeye yönelik çabalarından dolayı ortaya çıkan enerji kaybıdır. Yapılan işin taşıdığı şartlar; çok aşırı sayıda insana hizmet sunma, düşük maaşlar, uzun süreli çalışma koşulları, müşterilerce takdir edilmemek, aşırı idealist düşünceler, bürokrasi ve politikaya bağlı baskılar bu tükenmişlik modelinin yapı taşlarıdır (Yıldırım, 1996: 6).

Perlman ve Hartman Modeli

Perlman ve Hartman (1982) geliştirdikleri modelde tükenmişliğin üç boyutunun, üç önemli stres belirtisini yansıttığını ortaya koymaktadırlar. Bunlar:

1. Duygusal Tükeniş: Duygusal veya bilişsel; sergilenen tutumlar veya tavırlar.
2. Fiziksel Tükeniş: Yorgunluk veya enerjisizlik gibi fiziksel durumlar ve
3. Duyarsızlaşma ve Düşük İş Verimidir: Davranışsal; işle ilgilenmeme gibi.

Pines Modeli

Bu modelde tükenmişlik, çalışanları duygusal olarak sürekli tüketen ortamların kişiler üzerinde yaratacağı fiziksel, zihinsel ve duygusal yorgunluk durumu biçiminde tanımlanmaktadır. Bu modelde üç boyut ortaya konulmaktadır. Bunlar (Demir, 2009: 186-187; Gökoğlu, 2010: 73);

- Zihinsel Yorgunluk: İşe yaramazlık ve değersiz hissetme, kişinin kendisine, ürettiği işe, çevresindeki

kişilere ve hayata yönelik olumsuz tavır takınması gibi.

- Fiziksel Yorgunluk: Kendini güçsüz ve enerjisiz hissetme gibi.
- Duygusal Yorgunluk: Güvensizlik, hayal kırıklığına uğrama, aldatılmışlık hissi gibi.

Bu model daha çok stres kaynağı olarak bilinen işin yoğunluğu ve çalışanlarla olan çatışmaları tükenmişlik kaynağı olarak göstermektedir. Modele göre; tükenmişlik çalışanların işe karşı duyarsız kalmasıyla başlamaktadır. Özellikle duygusal tükenmenin tetikleyicisi olan stres kaynaklarıyla mücadeleyi önermektedir. Kişilerin sahip olduğu yetenek ve beceriler ve verilecek eğitimlerle tükenmişliğin önüne geçilebileceği savunulmaktadır (Sümer, 2005: 22–23). Bu model duygusal tükenmişlik üzerine kurulmuştur ve duygusal tükenmişliği tükenmişliğin merkezine koymaktadır.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı kamu çalışanlarındaki örgütsel tükenmişlik derecesinin ve demografik özelliklere bağlı farklılıkların belirlenmesidir.

Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışma nicel araştırma yöntemlerine göre hazırlanmış olup gerekli veriler önceki çalışmalarda test edilmiş bir ölçek yardımıyla elde edilmiştir. Beşli likert tipi ölçeğe dayalı düzenlenen anket formunun katılımcılarla doldurulması ve bunların istatistik programına aktararak analiz edilmesi esasına dayanmaktadır.

Araştırmanın Evren Ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki tüm kamu çalışanları, çalışma evrenini ise Kocaeli'nin Kandıra ilçesinde farklı kamu kurumlarında görev yapan kamu çalışanları oluşturmaktadır. Kandıra Kaymakamlığı'nın desteği ile tüm kurum amirlerine bir üst yazı ile anket formları ulaştırılmış ve personelinin bu formları doldurulması talep edilmiştir. Çalışma evreninin neredeyse tamamına ulaşılmıştır. İlçede geçici görevde bulunan, yıllık izin kullanan vs. özel durumda olanların haricinde yaklaşık 1400 kamu personeli görev yapmaktadır. Kurumlarda toplanan veriler araştırmacıya elden ulaştırılmıştır. Elde edilen 412 formdan eksik veya gelişigüzel doldurulmuş olabileceği düşünülen 24 katılımcıya ait form değerlendirme kapsamından çıkarılmış geriye kalan 388 anket formu analize tabi tutulmuştur. Bu rakam birçok bilimsel araştırmacı tarafından yeterli sayı olarak kabul edilmektedir. Çalışmanın verileri Haziran-Ekim 2017 tarihleri arasında toplanmıştır.

Anket Formunun Niteliği

Araştırmanın verilerinin elde edilmesi amacıyla anket formu kullanılmıştır. Anket formu iki ayrı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm Maslach ve diğerlerinin (1981) çalışmalarında kullandıkları ölçekten esinlenerek hazırlanmıştır. Bu bölüm Duygusal Tükenmişlik, Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma konuları altında 22 ifadeden oluşan tükenmişlik konusuna ayrılmıştır. İki ayrı çalışmada kullanılan ifadeler gözden geçirilmiş ve Türkçe 'ye uyarlanarak ankete son hali verilmiştir. İlk bölümün ifadeleri beşli Likert tipi ölçeğe göre hazırlanmıştır. Formun ikinci bölümü demografik özelliklere ayrılmıştır. Anket formu taslak haline getirildikten sonra aynı alanda çalışan Sakarya ve Kocaeli Üniversitelerinde görevli (yönetim-organizasyon bölümleri) beş ayrı öğretim üyesinin de görüş ve eleştirilerine sunulmuştur. Gerekli düzeltmelerden sonra araştırmacının kurumunda görevli farklı statülerdeki 30 çalışana pilot uygulama yapılmış ve anlaşılmakta güçlük çekilen sorular gözden geçirilerek ankete son hali verilmiştir.

Araştırmada İzlenilen Yol ve Araştırma Hipotezleri

Bu araştırmada alan araştırmasıyla ulaşılan bulgulardan hareket ederek var olan bir sorunun farklı bir çalışma evreninde tespit edilmesine ve soruna genelleştirebilecek çözüm önerilerinin getirilmesi hedeflenmiştir. Örgütsel tükenmişliğin katılımcıların demografik niteliklerine göre farklılaşabileceğinin tespiti bu araştırmanın temel amacıdır. Araştırmanın analiz edilmesinde kullanılan yöntemlerin tamamı bu hedeflerin gerçekleştirilmesine yöneliktir. Araştırmada test edilen hipotezler aşağıda özetlenmiştir.

Ana hipotez 1:

H_0 : Tükenmişlik demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_1 : Tükenmişlik demografik özelliklerine göre farklılık göstermemektedir.

Alt Hipotez 1.1:

H_0 : Tükenmişlik cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_1 : Tükenmişlik cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Alt Hipotez 1.2:

H_0 : Tükenmişlik yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir.

H_1 : Tükenmişlik yaş gruplarına göre farklılık göstermemektedir.

Alt Hipotez 1.3:

H_0 : Tükenmişlik toplam çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H_1 : Tükenmişlik toplam çalışma sürelerine göre farklılık göstermemektedir.

Alt Hipotez 1.4:

H_0 : Tükenmişlik eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H_1 : Tükenmişlik eğitim düzeyine göre farklılık göstermemektedir.

Ölçeğin Geçerliliği ve Güvenilirliği

“Örgütsel Tükenmişliğe İlişkin İfadeler” bölümünün yirmi iki ifadesi için Güvenirlilik (*Cronbach Alpha*) analizi yapılmış ve Güvenirlilik (*Cronbach Alpha*) katsayısı 0,729 olarak tespit edilmiştir (Tablo 1).

Tablo 1: Araştırma ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları

ÖLÇEK	İfade Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Örgütsel Tükenmişliğe İlişkin İfadeler	22	0,729

Sosyal bilimler için bu katsayının 0,7 üzerinde olması durumunda Cronbach Alfa değerlerinin güvenilirlik açısından güçlü olduğu bilinmektedir (Altunışık vd., 2012: 126). Can (2012:369) ise yaptığı çalışmada güvenilirlik katsayısı ile ilgili şu değerlendirmeleri yapmıştır:

- $0,90 \leq \alpha \leq 1,00$ = Yüksek Derecede güvenilir
- $0,60 \leq \alpha \leq 0,90$ = Oldukça güvenilir
- $0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ = Düşük derecede güvenilir ve
- $0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ = Güvenilir değildir.

Bu açıdan, anketin ilk iki bölümünün güvenilirlik koşulunu sağladığı söylenebilir. Bununla birlikte ölçeğin tamamının güvenilirlik analizi sonucunda çıkan Cronbach Alpha katsayısının da güvenilirlik şartını sağlandığı söylenebilir.

Bulgular ve Tartışma

Araştırma kapsamında elde edilen veriler farklı istatistiki yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Bunun için istatistik paket programı olan SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences)’den faydalanılmıştır. Araştırma da ilk olarak verilerin normal dağılıp dağılmadığına bakılmıştır. Bunun için Shapiro Wilks ve Kolmogorov Simirnov testleri yapılmıştır. Ayrıca verilere ait Çarpıklık (*Skewness*) ve Basıklık (*Kurtosis*) değerlerine bakılmış ve histogramlar çıkarılmıştır. Bütün bu testler sonucunda

verilerin normal dağılım gösterdikleri tespit edilmiştir (Altunışık, vd., 2012). Bu durum verilerin analizinde parametrik testlerden faydalanılmasına zemin hazırlamıştır.

Normallik testlerinden sonra, frekans analizi yapılarak ifadelerle yönelik sıklık değerleri elde edilip ölçeğin bütün bölümleri için raporlanmıştır. Daha sonrasında ifadelerin daha sade ve anlaşılır olması adına Faktör Analizi yapılarak ifadeler boyutlandırılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi için ise Korelasyon ve Regresyon analizlerine başvurulmuştur. Son olarak araştırma hipotezlerine ilişkin cevapların alınması için parametrik testlerin farklılık testleri olan bağımsız t-testi ile tek yönlü varyans analizlerine başvurulmuştur. Elde edilen bu sonuçlar tablolar yardımı ile raporlanmıştır.

Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Frekans Analizi

Bu kısımda anketin ikinci bölümündeki demografik değişkenlere ilişkin frekans bilgilerine yer verilmiştir. Değerlendirmeler sıklık değerleri ve yüzdelere üzerinden gerçekleştirilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların cinsiyet dağılımlarının birbirine yakın oranda olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Demografik değişkenlere ilişkin bulgular

DEĞİŞKENLER	N	%	DEĞİŞKENLER	N	%
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	180	46,4	Evli	254	65,8
Erkek	208	53,6	Bekar	132	34,2
Meslek			Kurumdaki Pozisyon		
Din Görevlisi	64	16,6	Çalışan	341	87,9
Öğretmen	242	62,9	Yönetici	47	12,1
Memur	79	20,5			
Çocuk Sayısı			Gelir Düzeyi		
Çocuk yok	190	48,8	Düşük	42	10,9
1 çocuk	68	17,5	Orta	283	72,9
2 çocuk	92	23,7	Yüksek	63	16,2
3 ve daha fazla çocuk	39	10			
Çalışma Süresi			Toplam Çalışma Süresi		
1 yıldan az	73	19,2	5 yıldan az	151	39,1
1-5 yıl	183	47,6	6-10 yıl	91	23,5
6-10 yıl	55	14,3	11-15 yıl	51	13,1
11-15 yıl	30	7,8	16-20 yıl	33	8,5
15 yıldan fazla	43	11,1	20 yıldan fazla	61	15,8
Kurumdaki Unvan			Eğitim Durumu		
Öğretim Üyesi	36	9,3	İlk ve Orta Öğrenim	32	8,2
Din Görevlisi	54	13,9	Önlisans	50	12,9
Yönetici	42	10,9	Lisans	262	67,5
Diğer	255	65,9	Lisansüstü	44	11,4
Yaş					
30 ve altı	155	40,1			
31-45	181	46,9			
45 ve üzeri	50	13			

Katılımcıların % 65'inin evli ve yaklaşık % 49'unun çocuk sahibi olmadığı anlaşılmaktadır.

Katılımcıların % 87'sinin 30 ile 45 yaşları arasında olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların % 40'ının 5 yıldan az, % 60'ının 6 yıl ve üzeri iş deneyimine sahip olduğu görülmektedir. Tabloya göre katılımcıların % 67'si lisans, % 13'ü önlisans ve % 11'i ise lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. Katılımcıların % 88'i bulundukları kurumda çalışan pozisyonundadırlar. Tablodan katılımcıların % 62'sinin 1-10 yıl arasında aynı kurumda çalıştığı anlaşılmaktadır. Kurumda çalışan katılımcıların % 73'ü orta düzey gelire sahip olup yaklaşık % 63'ünün mesleğinin öğretmen olduğu görülmektedir.

Araştırma ifadelerine ilişkin frekans ve sıklık analizleri

Bu kısımda tükenmişlik ifadelerinin dağılımları üzerinde durulmuştur.

Tablo 3'teki tükenmişliğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının genellikle 0,48 ile 3,23 değerleri arasında değiştiği görülmektedir. Aritmetik ortalamalar incelendiğinde katılımcıların en sık karşılaştıkları durum olduğunu düşündüğü ifadenin "Hizmet verdiğim insanlarla rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim (3,23)" olduğu dikkat çekmektedir. Bununla beraber nadir karşılaştıkları durum olduğunu düşündüğü ifadenin ise "Hizmet verdiğim bazı insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil (0,48)" olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Tükenmişliğe ilişkin ifadelerin frekans analizi

İfadeler	A.O.	S.S.
Hizmet verdiğim insanlarla rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.	3,23	0,97
İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	3,11	1,02
Hizmet verdiğim insanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	3,11	1,02
Hizmet verdiğim insanların pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.	2,98	1,14
Hizmet verdiğim insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	2,96	1,05
Kendimi çok enerjik hissediyorum.	2,93	0,90
İşimde duygusal sorunları soğukkanlılıkla hallederim.	2,72	1,22
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	2,69	1,16
İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	2,15	1,24
İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	1,90	1,51
Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.	1,56	1,25
Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.	1,51	3,16
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	1,18	1,24
Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginlik nedenidir.	1,17	1,16
Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	1,02	0,97
Dayanma gücümün sonunda olduğumu hissediyorum.	0,88	1,12
Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.	0,85	1,16
İşimden dolayı kendimi hayal kırıklığına uğramış hissediyorum	0,77	1,07
Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için endişe duyuyorum.	0,70	1,09
Hizmet verdiğim bazı insanlara, onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	0,66	1,02
Hizmet verdiğim insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	0,66	0,88
Hizmet verdiğim bazı insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.	0,48	0,91

Tablo 3 incelendiğinde "İşimle diğer insanların yaşamını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum (= 3,11)" ifadesine katılımcıların % 75'inin haftada birkaç kez ve her gün yanıtlarını verdikleri görülmektedir. Benzer şekilde "Hizmet verdiğim insanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum (= 3,11)" ifadesine katılımcıların %75'inin aynı yanıtları verdikleri tespit edilmiştir.

"Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için endişe duyuyorum (= 0,70)" ifadesine katılımcıların % 80'inin hiçbir zaman ve yılda birkaç kez yanıtlarını verdikleri Tablo 4'te görülmektedir. Bunun yanı sıra "Hizmet verdiğim bazı insanlara, onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum (= 0,70)" ve "Hizmet verdiğim insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum (= 0,70)" ifadelerine katılımcıların yaklaşık % 80'inin de hiçbir zaman ve yılda birkaç kez yanıtlarını verdikleri görülmektedir.

Faktör Analizi

İfadelerin azaltılması amacıyla tükenmişlik boyutları açısından açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır (Tablo 4). Faktör analizi çok sayıdaki değişken arasındaki ilişkilerin net anlaşılmasını ve kolay yorumlanabilmesini sağlamak için daha az sayıdaki temel boyuta indirgemek veya özetlemek amacıyla kullanılmaktadır. Özetle temel bileşenler analizi şeklinde bir boyut azaltma ve bağımlılık yapısını yok etme yöntemidir (Korkmaz, 2000; Tatlıdil, 1996, Akt. Doğan ve Başokçu, 2010).

Tablo 4: Tükenmişlik faktör analizi

Duyusal Tükenmişlik	Açık Var.20,345	Cr. Alfa 0,773	Art. Ort.	Std. Sapma	Faktör Yüğü
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.			1,18	1,248	0,850
Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.			1,56	1,253	0,842
İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.			2,15	1,248	0,761
İşimden dolayı kendimi hayal kırıklığına uğramış hissediyorum			0,77	1,079	0,709
Dayanma gücümün sonunda olduğumu hissediyorum.			0,88	1,126	0,679
Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginlik nedenidir.			1,17	1,165	0,613
Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.			1,51	3,166	0,514
İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.			1,90	1,517	0,471
Kişisel Başarı	Açık Var.18,483	Cr. Alfa 0,835	Art. Ort.	Std. Sapma	Faktör Yüğü
İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.			3,11	1,027	0,763
Hizmet verdiğim insanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.			3,11	1,025	0,736
Hizmet verdiğim insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.			2,96	1,052	0,718
İşimde duygusal sorunları soğukkanlılıkla hallederim.			2,72	1,228	0,710
Hizmet verdiğim insanlarla rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.			3,23	0,977	0,702
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.			2,69	1,163	0,653
Kendimi çok enerjik hissediyorum.			2,93	0,908	0,603
Hizmet verdiğim insanların pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.			2,98	1,142	0,563
Duyarsızlaşma	Açık Var.12,606	Cr. Alfa 0,752	Art. Ort.	Std. Sapma	Faktör Yüğü
Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.			0,85	1,161	0,795
Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için endişe duyuyorum.			0,70	1,091	0,718
Hizmet verdiğim bazı insanlara, onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.			0,66	1,029	0,692
Hizmet verdiğim insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.			0,66	0,889	0,660
Hizmet verdiğim bazı insanların başına gelenler gerçekten umurunda değil.			0,48	0,917	0,516

Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: % 51,43; Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü: %83,10; Barlett Küresellik Testi (0,00): $p < 0,05$; df : 231; Ki-Kare: 2903,152
Değerlendirme Aralığı (Bütün Boyutlar için [0] Hiçbir zaman – [4] Hergün)

Tükenmişlik için yapılan faktör analizinde de (Tablo 4) KMO yani örneklem boyutu uygunluğu %83, Barlett's küresellik ölçeği ise 0,01'den düşük çıkmıştır ($p < 0,00$). Toplam varyansın % 51,43'ünü

açıklayan üç boyuta (duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşma) 21 ifade yük vermiştir.

Tükenmişliğe İlişkin Farklılık Analizleri

Bu kısımda, veriler normal dağıldığı için Parametrik olan testlerin farklılık testlerinden faydalanılmıştır. İki değişkenli değerlendirmeler için bağımsız t-testi (Independent Simple t-Test), ikiden fazla değişkenli değerlendirmeler için ise varyans analizi (One-Way Anova) testleri uygulanmıştır. Tablo 5 incelendiğinde “Duygusal Tükenmişlik” boyutuna ($p < 0,05$) boyutunun cinsiyete göre anlamlı farklılık ürettiği ilgili tablodan anlaşılmaktadır. Söz konusu farklılık kadın katılımcıların (1,71) erkek katılımcılara (1,25) göre daha olumlu yanıt vermesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 5: Tükenmişliğin cinsiyete göre farklılık analizi

BOYUTLAR	Değişken	n		t	p
Duygusal Tükenmişlik	Kadın	176	1,71	4,391	0,000
	Erkek	208	1,25		

Yukarıdaki tabloda bulunan boyutlar için H_0 kabul H_1 reddedilmiştir. Tabloda bulunmayan boyutlar için ise H_1 kabul edilirken, H_0 reddedilmektedir.

“Duygusal Tükenmişlik” ($p < 0,05$) boyutuna katılımcıların mesleklerine göre anlamlı farklılık gösterdiği Tablo 6’dan anlaşılmaktadır. Farklılıkların hangi gruplar arasında gerçekleştiğinin belirlenmesi için “Tukey Test”i yapılmıştır. “Duygusal Tükenmişlik” boyutundaki farklılık ise Din görevlileri ile diğer meslek grupları arasında gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 6: Tükenmişliğin mesleklere göre farklılık analizi

BOYUTLAR	F	p	Din Görevlisi	Öğretmen	Memur	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	8,241	0,000	1,00	1,58	1,46	Din Görevlisi ile Diğerleri

Tablo 7 incelendiğinde “Duygusal Tükenmişlik” ($p < 0,05$) boyutunda da anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu farklılık Din görevlisi unvanına sahip katılımcılar ile diğer tüm unvanlara sahip katılımcılar arasında gerçekleşmektedir.

Tablo7: Tükenmişliğin unvanlara göre farklılık analizi

BOYUTLAR	F	p	Öğretim Üyesi	Din Görevlisi	Yönetici	Diğer	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	11,674	0,000	1,61	0,74	1,31	1,60	Din Görevlisi ile diğer değişkenler

Katılımcıların sahip oldukları çocuk sayılarına göre tükenmişlik boyutunda anlamlı farklılıklar oluşmuştur (Tablo 8). “Duygusal Tükenmişlik” ($p < 0,05$) boyutunda oluşan farklılık 1 çocuk sahibi katılımcılar ile 3 ve daha fazla çocuk sahibi katılımcılar arasında gerçekleşmektedir.

Tablo 8: Tükenmişliğin çocuk sayılarına göre farklılık analizi

BOYUTLAR	F	p	Çocuk Yok	1 Çocuk	2 Çocuk	3 ve daha fazla çocuk	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	3,541	0,015	1,47	1,62	1,51	0,97	1 Çocuk – 3 ve daha fazla çocuk

Tablo 9’a göre “Duygusal Tükenmişlik” ($p < 0,05$) boyutunda ise 31-35 yaş ile 45 ve üzeri yaş grubunda olan katılımcılar arasında farklılık oluşmuştur.

Tablo 9: Tükenmişliğin yaşlara göre farklılık analizi

BOYUTLAR	F	p	30 ve Altı	31-45	45 ve üzeri	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	3,472	0,032	1,45	1,57	1,14	31-35 ile 45 ve üzeri

Yukarıdaki tabloda bulunan boyutlar için H_0 kabul H_1 reddedilmiştir. Tabloda bulunmayan boyutlar için ise H_1 kabul edilirken, H_0 reddedilmektedir.

Tablo 10’da tükenmişliğin katılımcıların eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılıklar oluşturduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıklar, “Duygusal Tükenmişlik” ($p < 0,05$) boyutunda önlisans eğitim düzeyindeki katılımcılar ile lisans ve lisansüstü eğitim düzeyindeki katılımcılar arasında gerçekleşmektedir.

Tablo 10: Tükenmişliğin eğitim düzeylerine göre farklılık analizi

BOYUTLAR	F	p	İlk ve Orta Öğretim	Önlisans	Lisans	Lisansüstü	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	9,519	0,000	1,28	0,78	1,58	1,57	Önlisans – Lisans ve Lisansüstü

Yukarıdaki tabloda bulunan boyutlar için H_0 kabul H_1 reddedilmiştir. Tabloda bulunmayan boyutlar için ise H_1 kabul edilirken, H_0 reddedilmektedir.

Tablo 11 incelendiğinde tükenmişliğin katılımcıların kurumdaki çalışma sürelerine göre anlamlı farklılıklar ürettiği görülmektedir. “Duygusal Tükenmişlik” ($p < 0,05$) boyutunda oluşan farklılığın 15 yıldan fazla süredir kurumda çalışan katılımcılar ile diğer katılımcılar arasında gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 11: Tükenmişliğin kurumdaki çalışma sürelerine göre farklılık analizi

BOYUTLAR	F	p	1 yıldan az	1-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	15 yıldan fazla	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	4,250	0,002	1,55	1,45	1,71	1,57	0,91	15 yıldan fazla ile diğerleri

Tükenmişlik, katılımcıların toplam çalışma sürelerine göre anlamlı farklılıklar üretmektedir.

Tablo 12: Tükenmişliğin toplam çalışma sürelerine göre farklılık analizi

BOYUTLAR	F	p	5 yıldan az	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	20 yıldan fazla	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	3,794	0,005	1,43	1,68	1,59	1,52	1,05	+20 ile 6-10 yıl ve 11-15 yıl

Tablo 12’de “Duygusal Tükenmişlik” ($p < 0,05$ boyutunda oluşan farklılığın ise 20 yıldan fazla süredir çalışan katılımcılar ile 6-10 yıl ve 11-15 yıl arasında çalışan katılımcılar arasında gerçekleştiği görülmektedir. Tabloda bulunan boyutlar için H_0 kabul H_1 reddedilmiştir. Tabloda bulunmayan boyutlar için ise H_1 kabul edilirken, H_0 reddedilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tükenmişlik, bu alanda çalışma yapan araştırmacılar kadar sektör yöneticilerinin de ilgisini çekmeye devam etmektedir. Çalışma koşullarında yaşanan değişimler, bilgi teknolojilerindeki iyileşmeler ve yasal yeni düzenlemeler gibi gelişmeler çalışma hayatında etkisini sürekli göstermektedir. Araştırma sonuçları incelendiğinde benzer bulguların varlığı dikkat çekmektedir. Bu çalışmanın analizleri sonucunda da benzer verilere ulaşılmıştır.

Tükenmişlikle ilgili ifadelerden en yüksek katılım oranı hizmet sunulan insanlarla olan iletişime ilişkin ifadeye ortaya çıkmıştır. En düşük ifade ise bu insanların başına gelebilecek olaylarda katılımcıların duyarsız kalmasına ilişkindir. Dolayısıyla katılımcıların hizmet verilen kişileri önemseydiği söylenebilir.

Bu çalışmanın sadece bir ilçede görev yapan kamu çalışanlarına yönelik tasarlanması ve bu alanda kalması araştırmanın başlıca sınırlılığıdır. Dolayısıyla elde edilen sonuçlar benzer çalışmalarla paralellikler sergilese de evrenin tamamını temsil edebileceği düşünülemez. Bununla birlikte gelecekte yapılacak çalışmalar için bir kaynak niteliği taşıyabilecektir.

Bu sonuçlardan sonra genel olarak şu önerileri sunmak mümkündür.

1. Kamu çalışanlarına yönelik yeni bir düzenleme ihtiyacı söz konusudur. Çalışanların özellikle uzun süre aynı işyerinde çalışmaya devam etmeleri durumunda tükenmişlik sendromuna yakalanma sıklıkları artabilmektedir.
2. Çalışanların işini zevkli hale getirmek için rotasyon, hizmet içi eğitim ve oryantasyon gibi uygulamalara başvurulabilir
3. Kadınlar çalışanların duygusal tükenmişliğe yakalanma riskini azaltmak üzere çalışma saatlerine ve çalışma koşullarına yasal düzenlemeler getirilebilir.

4. Bir çocuk sahibi olan çalışanların duygusal tükenmişliğe yakalanma riskini azaltmak üzere çalışma saatlerine ve çalışma koşullarına yasal düzenlemeler getirilebilir.
5. Bu alanda araştırma yapacakların farklı yerlerdeki görevli kamu çalışanlarına yönelik benzer çalışmayı yapmaları veya özel sektör-kamu sektörü çalışanlarını kıyaslaması yoluna gitmeleri ilgili yazına zenginlik kazandırabilecektir.

KAYNAKÇA

- Altunışık, Remzi, Coşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin (2012), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Can, Abdullah (2012), “SPSS İle Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi”, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Cordes, Cynthia L. Ve Dougherty, Thomas W. (1993), “A Review and in Integration Of Research On Job Burnout”, *Academy Of Management Review*, Vol.18, No.4, 621-656.
- Demir, Nevzat (2009), “Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini Üzerine Etkileri”, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:8, Sayı:32, 2009.
- Doğan, Nuri ve Başokçu T., Oğuz (2010), “İstatistik Tutum Ölçeği İçin Uygulanan Faktör Analizi Ve Aşamalı Kümeleme Analizi Sonuçlarının Karşılaştırılması”, *Eğitimde Ve Psikolojide Ölçme Ve Değerlendirme Dergisi*, Kış 2010, 1(2), 65-71.
- Edelwich, Jerry and Brodsky, Archie (1980), “*Burn-Out: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions*”, New York: Human Sciences Press.
- Ersoy, Füsün, Yıldırım, Cenap ve Edirne, Tamer (2001), “Tükenmişlik Sendromu”, [Http://Www.Ttb.Org.Tr/Sted/Sted0201/1.html](http://www.ttb.org.tr/Sted/Sted0201/1.html), Erişim Tarihi: 02/10/2017.
- Freudenberger, Herbert J. (1974), “Staff Burn-Out”, *Journal Of Social Issues*, Vol.30, Number 1, 159-165.
- Gökoğlu, Kadir (2010), “Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma”, *Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Niğde.
- Korkmaz, Adil (2000), “Faktör Analizi Ve Parametrik Olmayan Teknikler İle Ceza Yargılama Sürecinin Son Oluşturma Sürecinin İncelenmesi”, *Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Köse, Sevinç ve Gülova, Asena (2006), “Tükenmişlik (Burnout: Türkiye’deki Genel Cerrahlara Yönelik Bir Araştırma”, 14. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs, Erzurum, 255-261.
- Maslach, Christina and Zimbardo, Philip G. (1982), “Burnout – The Cost Of Caring”, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B. and Leiter, Michael P. (2001), “Job Burnout”, *Annual Review Of Psychology*, Volume: 52, 397-422.
- Perlman, Baron and Hartman, Alan E. (1982), “*Burnout: Summary And Future Research*”, *Human Relations*, 35, 283-305.
- Selye, Hans (1993), “History Of The Stress Concept”. In L. Goldberger & Breznitz, S. (Eds.), *Handbook Of Stress: Theoretical And Clinical Aspects*, [Http://Www.Freepress.Net](http://www.freepress.net), Free Press. 1993, (17.12.2008).
- Sümer, Dilge (2005), “İnsan Kaynakları Eğitim Fonksiyonunun Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi Ve Otomotiv Yan Sanayinde Bir Uygulama”, *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sürgevil, Olca (2006), “Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri”, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tatlidil, Hüseyin (1996), “*Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz*”, Cem Web Ofset Ltd. Şti.
- Wright, Thomas A. ve Douglas, G. Bonett (1997), “The Contribution of Burnout to Work Performance”, *Journal Of Organizational Behavior*, 18, 491-499.
- Yıldırım, Fatma (1996), “Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki”, *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.