

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK VE BEŞ BÜYÜK
KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR ALAN
ARAŞTIRMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Seray SÜREN

Balıkesir, 2015

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK VE BEŞ BÜYÜK
KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR ALAN
ARAŞTIRMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Seray SÜREN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalı'nda 201312507004 numaralı Seray SÜREN'in hazırladığı "BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK VE BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 03.06.2015 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Başkan.....
Prof.Dr.Oğuz URAS

Üye.....
Prof.Dr.Edip ÖRÜCÜ (Danışman)

Üye.....
Prof.Dr.Erdoğan KOÇ

Yukandaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylım.


12.06.2015
Enstitü Müdürü
Doç.Dr.Hali İbrahim ŞAHİN

ÖNSÖZ

“Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması” adlı çalışma tez konusu olarak belirlenirken; banka çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini saptamak ve beş büyük kişilik özelliği ile arasındaki ilişkinin saptanması amaçlanmıştır.

Çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde araştırmanın amacı, önemi ve varsayımlarından bahsedilmiş ve ikinci bölümünde kişilik ve beş büyük kişilik özellikleri açıklanmıştır. Üçüncü bölümde tükenmişlik kavramından bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde araştırmanın yöntemi verilmiştir. Beşinci bölümde araştırmadan elde edilen bulguların açıklanması ve yorumlanması yapılmıştır. Altıncı ve son bölümde ise araştırma sonuçları ve öneriler yer almıştır.

Bu çalışmamda bana gereğinden çok zaman ayıran, fikir ve önerilerini paylaşan, desteğini esirgemeyen, çalışmamın planlanmasında ve gerçekleşmesinde değerli katkılarından dolayı sayın hocam Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ'ye ve Arş. Gör. Çağrı İZCİ'ye teşekkürü borç bilirim.

Çalışmanın veri toplama sürecinde ilgilerinden dolayı tüm bankacı arkadaşlarıma ve anketlere verdikleri yanıtlarla bu çalışmanın verilerini edindiğimiz banka çalışanlarına teşekkürlerimi sunuyorum.

Ayrıca desteklerini esirgemeyen anne ve babama çok teşekkür eder, çalışmamın tüm ilgililere yararlı olmasını dilerim.

Seray SÜREN

ÖZET

BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK VE BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

SÜREN, Seray

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ

2015, 159 Sayfa

Tükenmişlik bireylerin kendilerini, hizmet verdiği kişileri, etrafındaki insanları, içerisinde çalıştıkları örgütleri ve dolayısı ile tüm toplumu olumsuz olarak etkileyen mesleki bir tehlikedir. Aynı çalışma ortamında aynı şartlarda çalışan bireylerin tükenmişlik karşısındaki tutumları farklılık göstermektedir. Bu durum onların kişilikleri ile açıklanabilecek bir durumdur. Çünkü bazı kişilik özelliğine sahip bireyler tükenmişliğe daha eğilimli iken diğerleri tükenmişliğe karşı daha güçlüdürler. Bu düşünceden hareketle bu çalışmanın konusu kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisi olarak ifade edilebilir.

Çalışmada bireylerin kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeyleri tespit edilerek kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Literatür taramasına ek olarak banka çalışanlarından oluşan bir uygulama yapılmıştır. Veri edinmede banka çalışanlarının seçilme nedeni ise tükenmişliğin daha çok yüz yüze ilişkilerin yoğun yaşandığı mesleklerde yaşanması ve bankacılığın da bu tür işlerden biri olmasıdır.

Veri toplama aracı olarak Beş Büyük Kişilik Envanteri'nin ölçümediği Dışadönüklük, Nevrotiklik, Sorumluluk, Uyumluluk ve Açık Görüşlülük kişilik özellikleri ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin ölçümediği Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı boyutlarından ve mesleğe ve çalışma ortamına ilişkin görüşlerinde bulunduğu demografik özelliklerden yararlanılmıştır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesinde katılımcıların kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve faktör analizlerinin yanı sıra, katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı, gruplar arası farklılıkların testinde t-testi ve ANOVA testi, değişkenler arasındaki ilişkilerin testinde korelasyon ve regresyon analizleri, eş zamanlı ikili karşılaştırmalar için Tukey HSD testinden yararlanılmıştır.

Bu çerçevede yapılan çalışma sonucunda tükenmişlik değişkeni istatistiksel olarak anlamlı düzeyde beş büyük kişilik boyutlarından dışadönüklük, nevrotiklik ve sorumluluk boyutlarından etkilenmektedir. Uyumluluk ve açık görüşlülük boyutlarının etkileri anlamlı olarak bulunmamıştır. Banka çalışanlarının dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerine sahip olması onların tükenmişliğe uğramalarını azaltıcı, nevrotiklik özelliklerine sahip olmaları ise tükenmişlik düzeylerini arttırıcı bir unsur olarak bulunmuştur.

Bu araştırmanın bulguları tükenmişlik tehlikesine karşı bireylerin kişilik özelliklerinin etkisinin önemli olduğunu vurgulamakta, bu bağlamda örgütlerin insan kaynakları planlaması ve personel seçimi yaparken bireylerin kişilik özelliklerine uygun pozisyonlara yerleştirilmesi gerçeğini öne çıkarmaktadır. Bu yönüyle bakıldığında çalışmanın bulgularının uygulamaya oldukça önemli katkıları olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Kişilik, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Beş Faktör Kişilik Özelliği

ABSTRACT

A RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND BIG-FIVE PERSONALITY TRAITS OF BANKING EMPLOYEES: A CASE STUDY

SÜREN, Seray

Master Degree, Department of Business Administration,

Adviser: Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ

2015, 159 pages

Burnout is an occupational hazard affecting adversely individuals, their employers, people around them, organizations they work for and in the end, all society. Individuals working in the same work environment and in the same circumstances do not have the same attitude towards burnout. This situation merely is explained by their personality. Because, some are more tended to burnout than others. When based upon this thought, the subject of this study is to determine the effect of personality characteristics on burnout.

In this study we have analysed the effects of personal characteristics on burnout by examining personal characteristics and levels of burnout. In addition to the literature scanning an application on bank workers has been done. The reason that bank employees have been chosen is that burnout is especially observed in jobs that have to work close to people and banking is one of those jobs.

As a data collection tool we have used the Big Five Inventory that measures the personal characteristics of extraversion, neuroticism, conscientiousness, agreeableness and openness and also the Maslach Burnout Inventory that measures fatigue, depersonalization and reduced personal accomplishment and the demographic features that include the ideas about the profession and working conditions. To assess the obtained data, the distribution of the demographic features, the t – test and ANOVA to analyse the difference between groups, correlation to test the variables and regression analyses and for simultaneous pair comparisons we have used Tukey HSD test as well as the reliability and factor analyses of data that was used to assess the personal characteristics and levels of burnout of the participants.

According to the result of this study statistically the burnout variable significantly is effected of the Big Five Personal Traits of extraversion, neuroticism and responsibility. Openness and agreeableness is not significant. When a bank

employee has got personal traits of extraversion and conscientiousness he/ she is less prone to burnout whereas if a person has traits of neurotics he / she is more prone to burnout.

This study gives point to that threat of burnout is shapen by personality characteristics and in this context it becomes prominent that organizations should consider personality characteristics while planning human resources and selecting personnels. When considered from this point of view, it could be said that findings of this study has a great contribution to professional practice.

Key Words: Burnout, Personality, Maslach Burnout Inventory, The Big Five Factor

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
ÇİZELGELER LİSTESİ	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvii
KISALTMALAR.....	xviii
1. BÖLÜM.....	1
1.1. Giriş	1
1.1.1. Problem.....	1
1.1.2. Amaç.....	1
1.1.3. Önem	2
1.1.4. Varsayımlar.....	3
1.1.5. Sınırlılıklar.....	3
1.1.6. Tanımlar.....	4
2. BÖLÜM	5
2.1. Kişilik Kavramı	5
2.2. Kişilik Kuramları	7
2.2.1. Psikoanalitik Kuramlar.....	7
2.2.1.1 Sigmund Freud'un Psikanalitik Kuramı (1856-1939).....	8
2.2.1.2. Alfred Adler'in Bireysel Psikolojik Kuramı (1870-1937)	10
2.2.1.3. Carl Gustav Jung'ın Analitik Kuramı (1875-1961).....	11
2.2.1.4. Karen Horney'in Kişilik Kuramı (1885-1952)	12
2.2.1.5. Harry Stack Sullivan'ın Kuramı (1892-1949).....	13
2.2.1.6. Erich Fromm'un Kişilik Kuramı (1900-1980)	14
2.2.1.7. Erik Erikson'un Kişilik Kuramı (1902-1994).....	15

2.2.1.8. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı (1910-1970)	16
2.2.2. Sosyo-Psikolojik Kuramlar.....	17
2.2.2.1. John Watson'ın Davranışçılık Kuramı (1878-1954).....	17
2.2.2.2. Carl Rogers'in Benlik Kuramı (1902-1987)	18
2.2.2.3. Burrhus Frederick Skinner'ın Radikal Davranışçılık Kuramı (1904-1990)	19
2.2.2.4. Julian Rotter'in Beklenti-Değer Kuramı (1916-1985).....	19
2.2.2.5. Albert Bandura'nın Sosyal-Bilişsel Kuramı (1925-)	20
2.2.3. Treyd (Özellik) Kuramları	21
2.2.3.1. Henry Murray'ın Kişilik Kuramı (1893-1988)	21
2.2.3.2. Gordon Allport'ın Kişilik Kuramı (1897-1967).....	21
2.2.3.3. Raymond Cattell'in Kişilik Kuramı (1905-1998).....	22
2.2.3.4. Hans Eysenck'in Kişilik Kuramı (1916-1997)	22
2.2.3.5. Beş Faktör Kişilik Modeli ve Özellikleri.....	24
2.3. Kişiliğin Belirlenmesinde Kullanılan Teknikler.....	25
2.3.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği.....	26
2.3.2. Myers- Briggs Kişilik Ölçeği	28
2.3.3. Cattell 16PF Kişilik Ölçeği	29
2.3.4. Görüşme Yöntemi	30
2.3.5. Dereceleme Yöntemi.....	30
2.3.6. Projektif Testler	30
2.3.7. Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri	31
2.4. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Tarihsel Gelişimi.....	32
2.5. Beş Faktör Kişilik Özellikleri	34
2.5.1. Dışa Dönüklük- İçe Dönüklük (Extraversion- Introversion).....	35
2.5.2. Uyumluluk- Uyumsuzluk/Düşmanlık (Aggrealeness- Hostility).....	35
2.5.3. Sorumluluk- Dürtüsellik (Conscientiousness- Undirectedness).....	36
2.5.4. Nevrotiklik- Duygusal Denge (Neuroticism- Emotional Stability)	36

2.5.5. Deneyime Açıklık- Gelenekçilik (Openness to Experience- Conservatism)	37
2.6. Kişilik İle İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar	37
2.6.1. Kişilik – İş Başarısı	37
2.6.2. İş Tatmini - Kişilik Özellikleri	39
2.6.3. Yabancılaşma - Beş Faktör Kişilik Özellikleri	42
2.6.4. İş Değerleri - Beş Faktör Kişilik Özellikleri	42
2.6.5. Örgüt Kültürü – Kişilik	44
2.6.6. Mobbing - Beş Faktör Kişilik Modeli	45
2.6.7. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Kontrol Düzeyleri – Kişilik	46
2.6.8. Motivasyon – Kişilik Özellikleri	47
2.6.9. Üretkenlik Karşıtı Davranışlar – Beş Faktör Kişilik Özellikleri	48
2.6.10. Kariyer Seçimi – Kişilik	49
2.6.11. Liderlik Davranışları- Kişilik Özellikleri	50
2.6.12. Örgütsel Bağlılık – Kişilik	51
3. BÖLÜM	52
3.1. Tükenmişliğin Kavramsal Çerçevesi	52
3.2. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri	54
3.2.1. Bireysel Tükenmişlik Nedenleri	55
3.2.1.1. Demografik Özellikler	55
3.2.1.2. Beklentiler	56
3.2.1.3. Kişilik Özellikleri	57
3.2.2. Örgütsel Tükenmişlik Nedenleri	58
3.3. Tükenmişlik Modelleri	59
3.3.1. Maslach Tükenmişlik Modeli	59
3.3.1.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)	60
3.3.1.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)	61
3.3.1.3. Kişisel Başarı Noksanlığı (Personal Accomplishment)	62
3.3.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	62

3.3.3. Meier Tükenmişlik Modeli.....	63
3.3.3.1. Pekiştirme Beklentileri	63
3.3.3.2. Sonuç Beklentileri.....	64
3.3.3.3. Yeterli Olma Beklentileri	64
3.3.3.4. Bağlamsal İşleme Süreci	64
3.3.4. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	65
3.3.5. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	66
3.3.6. Pines Tükenmişlik Modeli	67
3.3.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	68
3.3.8. Leiter Tükenmişlik Modeli.....	69
3.4. Tükenmişlik ile İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar	70
3.4.1. İş Yükü, İş Kontrolü – Tükenmişlik.....	70
3.4.2. Tükenmişlik – İş Tatmini.....	71
3.4.3. Tükenmişlik Düzeyi – Uyum Düzeyi	76
3.4.4. Mesleki Tükenmişlik – İş Tükenmişliği.....	76
3.4.5. Tükenmişlik – Personel Güçlendirme	77
3.4.6. Tükenmişlik – Örgütsel Bağlılık	77
3.4.7. Tükenmişlik – Örgütsel Sessizlik	81
3.4.8. Tükenmişlik – Örgütsel Adalet.....	82
3.4.9. Tükenmişlik – Örgüt Kültürü	82
3.4.10. Tükenmişlik – Yıldırma	84
3.4.11. Tükenmişlik – İşten Ayrılma Niyeti.....	85
3.4.12. Tükenmişlik – İş Stresi	85
3.4.13. Tükenmişlik – Toplam Kalite Yönetimi.....	87
3.4.14. Tükenmişlik – İşkoliklik.....	87
3.4.15. Tükenmişlik – Rol Çatışması	88
3.4.16. Tükenmişlik – Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	89
3.4.17. Tükenmişlik – Cam Tavan Olgusu.....	90

3.4.18. Tükenmişlik – Kurum İklimi.....	91
4. BÖLÜM: YÖNTEM.....	91
4.1. Araştırmanın Modeli.....	91
4.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme.....	92
4.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	92
4.4. Verilerin Toplanması.....	92
4.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	97
4.4.1.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği.....	97
4.4.1.2. Tükenmişlik Ölçeği.....	98
4.5. Verilerin Analizi.....	98
5. BÖLÜM: BULGULAR VE YORUM.....	98
5.1. Deneklerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	98
5.1.1. Araştırmaya Katılan Deneklerin Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular.....	98
5.1.2. Araştırmaya Katılan Deneklerin Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular.....	99
5.1.3. Araştırmaya Katılan Deneklerin Yaşlarına İlişkin Bulgular ve Yorum.....	99
5.1.4. Araştırmaya Katılan Deneklerin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular ve Yorum.....	101
5.1.5. Araştırmaya Katılan Deneklerin Kurumdaki Hizmet Sürelerine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	102
5.1.6. Araştırmaya Katılan Deneklerin Kurumdaki Statülerine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	103
5.2. Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özelliği Ölçeklerine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi.....	104
5.2.1. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi.....	104
5.2.2. Beş Büyük Kişilik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi.....	106
5.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Beş Büyük Kişilik Özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Cinsiyetlerine Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Bağımsız Örneklem T-testi Sonuçları.....	108
5.4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Beş Büyük Kişilik Özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Bağımsız Örneklem T-testi Sonuçları.....	110

5.5. Araştırmaya Katılan alışanların Beş Büyük Kişilik özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Yaş Aralıklarına Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey HSD Testi Sonuçları.....	112
5.6. Araştırmaya Katılan alışanların Beş Büyük Kişilik özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey HSD Testi Sonuçları.....	115
5.7. Araştırmaya Katılan alışanların Beş Büyük Kişilik özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Hizmet Sürelerine Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey HSD Testi Sonuçları.....	117
5.8. Araştırmaya Katılan alışanların Beş Büyük Kişilik özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Statülerine Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey HSD Testi Sonuçları.....	121
5.9. Çalışanların Tükenmişlik leği ve Boyutları ile Beş Büyük Kişilik leği Boyutlarına İlişkin Pearson Korelasyon Analizi.....	126
5.10. Çalışanların Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik leği Boyutlarına İlişkin oklu Regresyon Analizi (Enter Metodu)	127
6. BÖLÜM: SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	128
6.1. Sonuçlar.....	128
6.2. neriler	138
KAYNAKÇA.....	139
EKLER.....	155

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1. Erikson'un Sekiz Gelişim Aşaması ve Bunların Kişilik ile İlişkisi	15
Çizelge 2. Cattell'in 16 Kişilik Özelliği	29
Çizelge 3. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Yaklaşımının Tarihsel Gelişiminde Belirli İsimler.....	33
Çizelge 4. Araştırma Anketlerinin Geri Dönme Oranı ve Kullanılabilirliği	97
Çizelge 5. Deneklerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	98
Çizelge 6. Deneklerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	99
Çizelge 7. Deneklerin Yaşlarına Göre Dağılımı	100
Çizelge 8. Deneklerin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı.....	101
Çizelge 9. Deneklerin Kurumdaki Hizmet Süresine Göre Dağılımı	102
Çizelge 10. Deneklerin Kurumdaki Statülerine Göre Dağılımı	103
Çizelge 11. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizi	104
Çizelge 12. Beş Büyük Kişilik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizi	106
Çizelge 13. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Cinsiyetlerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	108
Çizelge 14. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Cinsiyetlerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	108
Çizelge 15. Cinsiyet Gruplarına Göre Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuç Tablosu Tablosu	108
Çizelge 16. Cinsiyet Gruplarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuç Tablosu Tablosu	109
Çizelge 17. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Medeni Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	110
Çizelge 18. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	110
Çizelge 19. Medeni Duruma Göre Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuç Tablosu Tablosu	110
Çizelge 20. Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuç Tablosu Tablosu	111

Çizelge 21. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Yaş Aralıklarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	112
Çizelge 22. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Yaş Aralıklarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	112
Çizelge 23. Yaş Aralığına Göre Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuç Tablosu.....	113
Çizelge 24. Yaş Aralığına Göre Tükenmişlik Boyutlarından Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Boyutuna İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu.....	114
Çizelge 25. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Eğitim Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	115
Çizelge 26. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	115
Çizelge 27. Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuç Tablosu.....	116
Çizelge 28. Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik Boyutlarından Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu	117
Çizelge 29. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Hizmet Sürelerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	117
Çizelge 30. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Hizmet Sürelerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	117
Çizelge 31. Hizmet Süresine Göre Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuç Tablosu.....	118
Çizelge 32. Hizmet Süresine Göre Tükenmişlik Boyutlarından Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Boyutları ile Beş Büyük Kişilik Boyutlarından Sorumluluk Boyutuna İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu.....	120
Çizelge 33. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Statülerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri ..	121
Çizelge 34. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Statülerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	122
Çizelge 35. Statüye Göre Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuç Tablosu.....	123
Çizelge 36. Statüye Göre Tükenmişlik Boyutlarından Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Boyutuna İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu.....	124

Çizelge 37. Çalışanların Tükenmişlik Ölçeği ve Boyutları ile Beş Büyük Kişilik Ölçeği Boyutlarına İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Tablosu	126
Çizelge 38. Çalışanların Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Ölçeği Boyutlarına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi (Enter Metodu) Tablosu.....	127
Çizelge 39. Hipotez Sonuç Tablosu	128

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Freud'a Göre Kişiliğin Üç Temel Birimi	9
Şekil 2. Eysenck'in Kişilik Boyutları	24
Şekil 3. Beş Faktör Kişilik Yapısı	27
Şekil 4. Araştırma Modeli	92
Şekil 5. Deneklerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	98
Şekil 6. Deneklerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	99
Şekil 7. Deneklerin Yaş Durumlarına Göre Dağılımı	100
Şekil 8. Deneklerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	101
Şekil 9. Deneklerin Kurumdaki Hizmet Süresine Göre Dağılımı	102
Şekil 10. Deneklerin Kurumdaki Statülerine Göre Dağılımı	103

KISALTMALAR

AÇG	: Açık görüşlülük
BFI	: Beş Büyük Kişilik Ölçeği
çev.	: Çeviren
DIŞ	: Dışadönüklük
DTÜ	: Duygusal Tükenme
DUY	: Duyarsızlaşma
KBA	: Kişisel Başarı Duygusunda Azalma
MBI	: Maslach Burnout Inventory / Maslach Tükenmişlik Envanteri
MBI – ES	: Maslach Tükenmişlik Envanteri – Educators Survey
MBI – GS	: Maslach Tükenmişlik Envanteri – Genel Anketi
MBI – HSS	: Maslach Tükenmişlik Envanteri - Human Services Survey
NEV	: Nevrotiklik
s.	: Sayfa
S.	: Sayı
SOR	: Sorumluluk
UYU	: Uyumluluk
vb.	: Ve benzerleri

1. BÖLÜM

1.1. Giriş

1.1.1. Problem

Tükenmişlik daha çok insanlarla yoğun bir şekilde çalışan bireylerde ortaya çıkan bir sendromdur. Bu çalışmanın örneklemini oluşturan banka çalışanları da, insanlarla yoğun ilişkilerle çalıştıklarından tükenmişlik riski taşımaktadırlar. Bankacılık sektöründe çalışanların özellikle mali hesaplamaların ve kontrollerin yüksek olması, devamlı para ve benzeri fonları yönetme gibi süreçlerin fazlalığı nedeniyle, stres ve baskı düzeyleri daha da artmaktadır. Böylesine yoğun ve stresli bir çalışma ortamı sonucunda çalışanların enerjilerinin tükenmesi, üzerlerinde daha fazla baskı hissetmeleri vb. sonuçlar kaçınılmaz olmaktadır.

Bankacılık sektörü insanlara yönelik örgütler olduğundan, tükenmişliğin hızla yayılabileceği ortamlardan biridir. Tükenmişlik; büyümeyi engeller, değişimi zorlaştırır ve amaçsızdır. Bir anlamda hedeflerini engeller tükenen bireyler işe gelmeme, verimi azaltma davranışları ve işten ayrılma niyeti sergilerler ki bu da işlerin işleyişini aksatır. Ayrıca tükenmişlik, işgörenlerin işten ayrılması, yeni işgörenlerin eğitim bedeli ve zamanı, negatif üretkenlik ve etkililik bakımından ele alındığında örgütlere pahalıya mal olmaktadır. Bu bağlamda bu olumsuz etkilerin önlenmesi için bankacılık sektöründe böyle bir araştırmanın yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

1.1.2. Amaç

Çalışmanın amacı, bireylerin kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek, kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemek ve demografik değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir.

Bireylerin kişilik özelliklerinin bilinmesi durumunda çalışanların tükenmişliğe vereceği tepki önceden tahmin edilebilir. Kişilik özelliklerini bilmek, bireylerin

mesleklerinde sergilemiş oldukları performansı belirleme noktasında yardımcı olabilmektedir.

Ayrıca, bireylerin tükenmişlik sebeplerinin anlaşılması, hangi kişilik özelliğinin tükenmişlik açısından daha hassas olduğunu tespit etme noktasında belirleyici olacaktır. Bireylerin farklı kişilik özelliklerine sahip olmaları, onların farklı düzeylerde tükenmişlik yaşamalarına neden olabilir. Bazı kişilik özellikleri tükenmişliğe daha dayanıklıyken, bazıları tükenmişliğe daha yatkın olabilir. Bu yöndeki kişilik özelliklerinin belirlenmesi ile tükenmişlik sendromuna etkili çözümlerin bulunması kolaylaşabilir. Karşı koyma ve müdahale etme stratejileri geliştirmek, tükenmişliği ve olumsuz etkilerini hafifletme noktasında yardımcı olacaktır. Son olarak, elde edilen bilgi yöneticilerinin personel seçme sürecine de katkıda bulunacaktır.

Bu yüzden bu araştırmada, kişiliğin bireyin davranışlarına yön veren en önemli etken olduğunu kabul ederek, değişik bölgelerde ve pozisyonlarda görev yapan banka çalışanlarının kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri ortaya koymak hedeflenmektedir.

1.1.3. Önem

Küreselleşen dünyada, tükenmişlik ve kişilik konusu, çalışma hayatı üzerinde önemle durulan birer konu haline gelmiştir. Bu iki kavram, gerek teorik gerekse deneysel anlamda dar bir akademik çevre ile sınırlı kalmaktadır. Daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde kişilik ve tükenmişlik konularının ayrı olarak ele alındığı ve bu iki kavramı birlikte ele alarak inceleyen sınırlı sayıda araştırma olduğu görülmektedir.

Kişilik özellikleri ile tükenmişliğin birlikte çalışıldığı sınırlı sayıda çalışmanın olması araştırmanın önemini vurgulamaktadır. Araştırmanın bulguları ile kurum çalışanlarının kişilik özellikleri ve tükenme düzeyleri saptanarak bu konuda yapılabilecek çalışma ve gelişmelere veri sağlanabilecektir. İnsanların sahip oldukları farklı kişilik özellikleri, yaptıkları işlere bağlı olarak farklı düzeyde tükenme duyguları hissetmelerine neden olabilmektedir. Kurumların hangi kişilik özelliklerinde tükenme duygusunun öne çıktığını bilmeleri, özellikle insan kaynakları planlamaları açısından önemlidir. Kurum çalışanlarının kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi ile hangi tür kişilik özelliğinin tükenmeye daha yatkın olduğu konusu aydınlatılacağından işletmeler için personel seçimi yaparken bu

durumların göz önünde tutulması sağlanacaktır. Tükenmeye daha eğilimli olan bireylerin kurum içerisinde daha uygun pozisyonlarda görev alması ile tükenmişlik tehlikesi ile hem bireysel hem de örgütsel anlamda mücadele edilebileceği düşünülmektedir.

1.1.4. Varsayımlar

Bu araştırmada aşağıdaki temel varsayımlardan hareket edilmiştir.

1. Tükenmişlik ve kişilik, niteliksel olarak ölçülebilen kavramlardır.
2. Tükenmişliğin ve kişiliğin literatüre dayanılarak, kavram boyutunda tanımlanabildiği varsayılmaktadır.
3. Tükenmişliğin Maslach Tükenmişlik Envanteri ile ölçülebileceği varsayılmaktadır.
4. Kişilik özelliklerinin Beş Faktör Kişilik Ölçeği ile ölçülebileceği varsayılmaktadır.
5. Tükenmişlik ve kişilik ölçeklerinin gerçeği yansıtmaya derecesi, büyük ölçüde onu alan deneklerin verecekleri doğru, gerçekçi bilgilere dayalıdır.
6. Araştırma kapsamı içindeki kullanılan denekler, evren grubunu yeterli düzeyde temsil etmektedir.
7. Araştırmaya katılan işgörenler iş tanımlarında belirtilen görevlerde, kendilerinden istenen ve istenmeyen sorumluluklara ilişkin yeterli bilgiye sahiptirler.

1.1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın kısıtları şu şekilde belirlenmiştir:

1. Bu çalışma bankalarda görev yapan 412 çalışan ile sınırlıdır.
2. Araştırma bulguları, araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri, Beş Faktör Kişilik Envanteri ve araştırmacı tarafından hazırlanan demografik özellikler ile toplanan verilerle sınırlıdır.
3. Araştırmada kullanılan ölçme araçları ölçtükleri özellikler bakımından geçerli ve güvenilirlerdir.
4. Araştırmaya katılan çalışanların gerçek görüş, düşünce ve algılarını samimi olarak ifade ettikleri kabul edilmektedir.

5. Bu araştırmanın genelleme kaygısı yoktur.

1.1.6. Tanımlar

Tükenmişlik, bireyin, basit fiziksel yorgunluktan çok, yapılan iş ve çalışma düzeninin gerektirdiği aşırı zihni yük, değişime uymada kendini çaresiz hissetmesidir.¹

Kişilik, kişinin kendisi ile ilgili fiziksel, zihni ve psikolojik özellikleri hakkında olan bilgisidir. Kişinin kendisinde olup bitenleri değerlemesi ve kendisine çıkar sağlayacak bir duruma geçmeyi istemesidir.²

İnsan kişiliğindeki belirli farklılıkların çoğunu kapsayan beş temel boyut vardır. Bunlar;³

- Dışadönüklük: İlişkilerdeki rahatlık seviyemizdir. Dışadönük bireyler sokulgan, kendini ifade edebilen ve sosyal; içedönükler ise çekingen, korkak ve sessiz kişilerdir.
- Uyumluluk: Bireyin diğer bireylere uyma eğilimini gösterir. Bu seviyede yüksek puan alanlar işbirlikçi, sıcak ve güvenilir; düşük puan alanlar ise soğuk, uyumsuz ve muhaliftirler.
- Sorumluluk: Güvenlik ölçeğidir. Yüksek seviyede puan alanlar sorumlu, düzenli, güvenilir ve azimlidir; düşük puan alanlar düzensiz, dikkati kolay dağılan, güvenilmezdirler.
- Nevrotiklik: Bireyin gerilime dayanmasına bağlıdır. Nevrotikler sinirli, endişeli ve karamsardırlar. Duygusal kararlılık sahibi bireyler ise sakin, kendinden emin kişilerdir.
- Açık görüşlülük: Yeniliğe olan ilgidir. Açık görüşlü olan bireyler yaratıcı, meraklı ve duyarlıdır. Diğer uçtaki bireyler ise gelenekseldirler.

¹Tamer Koçel, *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2014, s. 532.

²Erol Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2012, s. 83.

³Stephen P. Robbins ve Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, çev: İnci Erdem, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 2013, s. 138.

2. BÖLÜM

2.1. Kişilik Kavramı

Kişilik kelimesini hemen hemen herkes anlamaktadır. Ancak bunun resmi bir tanımını yapacağımız zaman işler zorlaşmaktadır. Psikologların onayladığı tek bir tanım bulunmamaktadır. Kişilik, kalıtımla dış faktörlerin bir sonucu olarak görülmektedir. Kişiliği, kişinin iç ve dış doğasıyla oluşturduğu, onu diğer kişilerden ayıran, mantıklı ve ortaya konulmuş bir ilişki şekli olarak tanımlamak olanaklıdır. Kişilik, bireylerin ilgileri, tutumları, yetenekleri, konuşma tarzı, dış görünüşü ve çevresine uyumu gibi belirli özelliklerini içeren bir bütündür. Bu açıdan kişilik, ayırt edici, farklılıkları ortaya koyan ve gelecekteki davranışlara ışık tutan değişmez özelliklerdir.⁴

Kişilik, bireylerin kendi yaşam durumlarına olan adaptasyonunu tanımlayan, duygu ve düşünceleri de içeren ayırıcı davranış örnekleridir.⁵

Bir başka tanıma göre kişilik, bedensel özelliklerin, içgüdülerin, eğilimlerin, deneyimlerin, bireyin çevresine uyum sağlamak amacıyla yaptığı davranışların ve duyguların, düşüncelerin, yeteneklerin ve alışkanlıkların oluşturduğu bütündür.⁶

Roger Holdsworth, bir kişisel ölçüm gurusu ve "Saville&Holdsworth" şirketinin kurucusu, der ki, "o nasıl biri?" sorusu bir kişinin kişiliğiyle ilgili bir sorudur. Kişinin kişiliğini soran bir sorudur ve insan bilinçli düşünme yeteneğine sahip tek canlı varlıktır, insanlar plan yapar ve hayal kurar.⁷

Kişiliğin oluşumuna etki eden faktörler şunlardır:⁸

- Biyolojik faktörler (genetik ve fiziksel faktörler)

⁴M. O. Balkan, A. E. Serin ve A. O. Kılıç, "The Relation Between Five Factor Personality Traits and Job Satisfaction: An Application Banks In Afyonkarahisar Province", *International Journal of Social Science*, 25 (1), (2014, Summer), s. 211.

⁵Ayhan Akbulut, *Duyusal Zeka ve Kişiliğin Öğrenme Stillerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2010, s. 55.

⁶Asude Malkoç, *Öznel İyi Oluş Müdahale Programının Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeylerine Etkisi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul 2011, s. 17.

⁷Rob, Yeung, *Confidence: The Power to Take Control and Live The Life You Want*, Pearson, 2011, s. 15-16.

⁸Özkan Zengin, *Bireysel Mücadele Sporlarındaki (Taekwondo, Judo, Güreş) Elit Sporcuların Kişilik Özellikleri ile Öfke Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2010, s. 5-8.

- Çevresel faktörler (Kültürel faktörler)
- Toplumdaki rol, statü, sosyal yapı ve bir sınıfın karakteristikleri
- Aile ile ilgili faktörler
- Diğer faktörler.

Kişilik gelişimi sırasında birden fazla faktörden etkilenmektedir. En önemli çevresel faktör de ailedir. Bireylerin sosyo-kültürel değerleri ilk öğrendikleri yer aile ortamıdır ve çocuklar bunu anne babayı örnek alarak öğrenmektedirler. Çocuklar yetişirken, anne babanın birçok kişilik özelliklerini, ahlaki ve kültürel değerlerini taklit ederek öğrenirler.⁹

Sağlıklı bir meslek seçimi için bireyin iki temel veriye ihtiyacı vardır. Bunlardan birincisi kişinin karakter özellikleri ve yeterliliğidir. İkincisi ise meslek ile ilgilidir. Kişi bazı sınavlara sokulmalı ve bir uzman tarafından kişiliği incelenmelidir. Diğer bilgiler, mesela kişisel vizyon ve hedef gibi bireyin kendisi tarafından ortaya konulmalıdır.¹⁰

Bireyin kişiliği meslek seçiminde çok önemlidir. Duygular, düşünceler, başarılar, psikolojik güç gibi faktörler meslek seçiminde belirteç olmalıdır. Bu alanda en çok kabul edilen çalışma John Holland'ın çalışmasıdır. Bu çalışmasında John Holland, kişisel yönlendirme ve meslek seçimi arasındaki ilişkiyi inceler ve kişisel yönlendirmeye en uygun meslekleri seçmeye odaklanır.¹¹

Kişilik ve sosyal çevre arasındaki öneme baktığımız zaman eğer kişinin seçtiği meslek fiziksel doğasına uygun ise ancak kişi bu meslekte başarılı ve mutlu olamıyorsa meslek onun psikososyal doğasına uygun değildir. Örneğin agresif yani saldırgan ve nevrotik bir bireyin polislik veya öğretmenlik gibi mesleklerde başarılı olabileceği düşünülemez. Kişilik özellikleri ve meslek memnuniyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok araştırma yapılmıştır. Meslek memnuniyetinin duygusal kişilik özelliklerinden etkilendiğini kabul ediyoruz çünkü meslek memnuniyeti mutluluğa bağlıdır. Ayrıca bireyin iç psikolojik durumu çalışma şartlarını değiştirerek de oluşturulabilir. Günümüzde çalışanlara daha fazla kişilik ve IQ testi uygulanmaktadır.¹²

⁹Ferda Boroğlu Yatangaç, *Kişilik Özelliklerine Bağlı Olarak Hemşirelik ve Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Çalışacağı Uzmanlık Alanlarının Belirlenmesi*, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana 2010, s. 9.

¹⁰Temel Çalık ve Figen Ereş, *Kariyer Yönetimi - Tanımlar, Kavramlar, İlkeler*, Ankara: Gazi Kitabevi, 2006, s. 51.

¹¹Serpil Aytaç, *Çalışma Yaşamında Kariyer*, Bursa: Ezgi Kitabevi, 2005, s. 94.

¹²C. Dormann and D. Zapf, "Job Satisfaction: A Meta-Analysis Of Stabilities", *Journal Of Organizational Behavior*, 22, 2001, s. 484.

2.2. Kişilik Kuramları

Kişilik kavramıyla ilgilenen bazı bilim adamları, kişiliğin oluşumu, gelişmesi ve görünümü açısından bazı teoriler geliştirmişlerdir. Bu teorilerin her biri, kişiliğin nasıl oluştuğunu ve hangi değişkenlerden meydana geldiğini ele almışlardır.¹³

Kişilik kuramları;¹⁴

- Karmaşık davranışların kısa ve açık ifadesini sağlamaktadır.
- Mevcut bilgilerin anlamlı bir bütün oluşturacak şekilde bir araya getirilmesini sağladıkları için önemlidir.
- Yeni olgu, görüş ve bilgilerin oluşması, araştırmaların teşvik edilmesi yordamların yapılabilmesi açısından önemlidir.

Yazında kişiliği açıklayıcı kuramları genel olarak psikoanalitik kuramlar, sosyo-psikolojik kuramlar ve treyd (özellik) kuramları olarak saymak olanaklıdır.

2.2.1. Psikoanalitik Kuramlar

Bu kuramı benimseyen araştırmacılar ilk olarak kişiliğin şekillenmesinde en önemli faktörün, bilinçaltının sağladığı motivasyon olduğunu savunmuşlardır. İkinci olarak kişiliği, karşıt motivasyonlar ile önleme arzusunu geliştiren savunma mekanizması arasındaki çatışmanın şekillendirdiğini ileri sürmüşlerdir.¹⁵ Psikanalizci yaklaşımdaki araştırmalar, Freud, Adler, Jung, Horney, Sullivan, Fromm, Erikson, Berne vb. psikanalizci yaklaşımı savunan bilim adamlarınca ortaya konulmuştur. Bu yaklaşımlara ilişkin temel düşünceler aşağıdaki konularda genel olarak incelenmeye çalışılmıştır.

¹³Özlem Tufan, *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Kişilik Özellikleri ile Benimsedikleri Örgüt Kültürünün Temel Sayıtları Arasındaki İlişki*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010, s. 22.

¹⁴Birsen Girgin, *Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2007, s. 59.

¹⁵Cennet Demir, *Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama*, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Malatya 2012, s. 11.

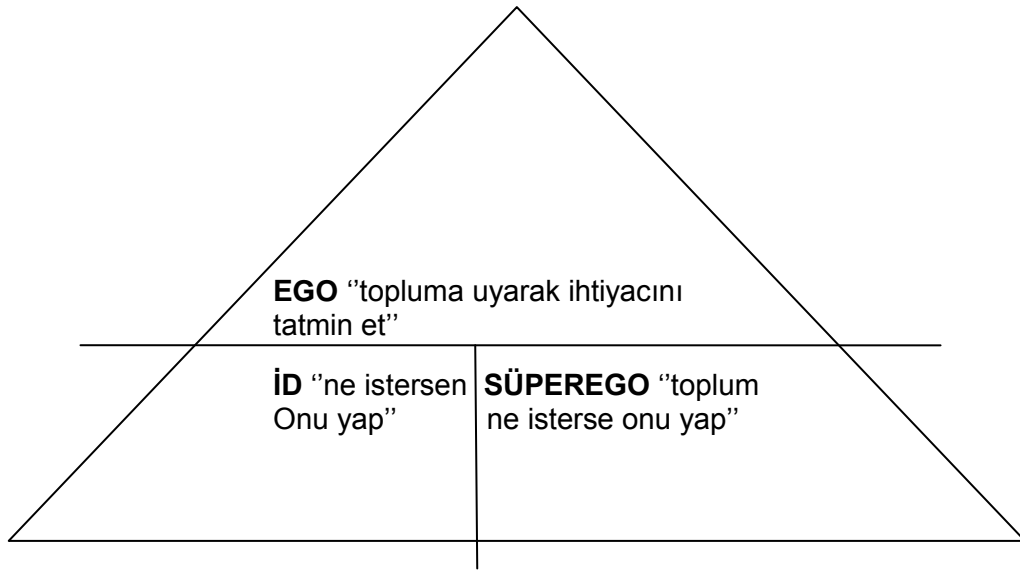
2.2.1.1 Sigmund Freud'un Psikanalitik Kuramı (1856-1939)

Modern psikolojinin kurucusu olarak benimsenen Sigmund Freud, psikanalitik kuramın kurucusu sayılmaktadır. Freud, kişiliğin güdüsü ve bireyin en büyük eksikliğinin sevgi olduğunu söylemektedir. Freud, kişiliğin bireylerin duygu yapılarından kaynaklandığını savunmaktadır. Böylece Freud insanın yalnız mantık tarafından yönlendirildiği düşüncesini yıkmaktadır. Freud, "her ruhsal olay ve davranışın belli bir nedeni vardır" varsayımıyla hareket etmektedir. Freud'a göre kişiliğin oluşması ilk bebeklik, çocukluk ve gençlik çağlarına dayanmaktadır. Davranışları belirleyen, bilinçaltı güdüleridir ve ona göre insan bilinçli davranışlarından çok bilinç dışı güdülerle hareket etmektedir. Çoğu kez, bireyin kendisi de bu bilinçdışı davranışlarının kökenine inememektedir.¹⁶

Freud'a göre insan zihni bir buzdağına benzer. Su yüzeyindeki küçük kısım bilinçli kısmı, su altındaki büyük kısım bilinçaltını gösterir. Kişilik, bilinçaltı ve bilinçli kısmın çatışmasından ortaya çıkar. İnsanları harekete geçiren güçlü arzu ve dürtüler insan olma özelliğinin derinliklerindedir. Freud'a göre insanlar kendi kaderlerini tam anlamıyla tayin eden rasyonel yaratıklar değildir. Freud'a göre kişiliği oluşturan üç unsur vardır. Bunlar id, ego ve süperegodur. İd insan kişiliğinin biyolojik, ego psikolojik ve süperegoda sosyolojik yönü ile ilgilidir.¹⁷

¹⁶Selma Tatar, *İzlenim Yönetimi Davranışlarında Kişilik Özelliklerinin Rolü: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2013, s. 18.

¹⁷Erdoğan Koç, *Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri: Global ve Yerel Yaklaşım*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2011, s. 233.



Şekil 1. Freud'a Göre Kişiliğin Üç Temel Birimi

Kaynak: Ethem Merdan, *Kişilikle Kariyer Seçimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Özel Sektörde Bir Uygulama*, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale 2011, s. 11.

Şekil 1'deki kavramları daha açık ifade etmek gerekirse:¹⁸

- **İd (İlkel Benlik):** Kişiliğin doğuştan gelen tarafı olarak bilinen id, içgüdüsel olarak oluşan bilinçsiz davranışlardan kaynaklanmaktadır. İd'in, sürekli ve aşırı derecede istek ve ihtiyaçları vardır.
- **Ego (Benlik):** İd ile süperegonun istek ve ihtiyaçları arasında denge oluşturmaya çalışmaktadır. Kişiliğin düzenleyici ve uyum sağlayıcı parçası sayılmaktadır.
- **Süperego (Üst Benlik):** İd'in karşıtıdır. Toplumun sosyal değerlerini ve kültür yapısını göz önüne alarak, kişinin nasıl davranması gerektiğini belirler.

Freud'a göre kişilik iki durum sonucunda oluşur. İlki doğal büyümenin olgunlaşması, diğeri ise engellemelerin üstesinden gelinmesinin, acıdan sakınılmasının, sorunları çözmenin ve endişeyi azaltmanın öğrenilmesidir. Freud'a göre, bireyi cinsellik ile saldırganlık yönelimlerine ilişkin çelişki güdelemektedir. Daha sonra süper-ego da bu çatışmaya katılmaktadır. Kişilik, bu güdülerin farklı şekillerde yüceltilmeleri ya da bunlara karşı oluşan tepkilerden meydana gelmektedir.¹⁹

Freud, kişiliğin gelişiminde toplumsal faktörlerden çok biyolojik faktörlerin egemen olduğu görüşündedir. Bu bakımdan, id, ego ve süper-ego ile bilinçaltı

¹⁸Ethem Merdan, *Kişilikle Kariyer Seçimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Özel Sektörde Bir Uygulama*, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale 2011, s. 12.

¹⁹Evren Arı Tekçe, *Yıldırma Olgusu ve Yıldırma İle Kişilik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Bankacılık Sektörü Örneği*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri 2010, s. 55.

süreçler soyut kavramlar olduğu için ve davranışı belirleyen bir faktör olarak çevre ve bireyler arası ilişkilere önem vermemesi nedeniyle eleştirilmektedir.²⁰

2.2.1.2. Alfred Adler'in Bireysel Psikolojik Kuramı (1870-1937)

Alfred Adler, yaklaşımında biyolojik kişisel özelliklerden çok toplumsal özelliklere ve sosyal ilişkilere önem vermiştir. Bu yönüyle Freud ve Jung'tan ayrılmaktadır. Adler'in kişiliği anlamamızı sağlayacak katkılarını; üstün olma çabası, kişiliğin gelişiminde ebeveyn etkisi ve doğum sırasının önemi olarak saymak mümkündür. Adler insanların hayata bir aşağılık duygusuyla başladığını belirtmektedir. Adler'e göre bu algı, hayat boyu aşağılık duygularımızla mücadele için sarf ettiğimiz üstünlük çabasının başlangıcıdır. Ona göre üstünlük duygusu bireylerin ulaşmak istediği temel güçtür ve cinsel dürtüden daha kuvvetlidir. Adler, bu içgüdünün herkes tarafından her zaman ve her yerde tatmin edilmesinin imkânsız olduğunu ifade eder ve bu duygu engellendiğinde insanı bir yetersizlik ve aşağılık duygusu içine atar.²¹

Adler, kişiliğin oluşumunda belirleyici güçler olarak kalıtım ve çevrenin etkisini de red etmemektedir. Her çocuk dünyaya kendine özgü bir donanımla gelmekte ve diğer insanlardan değişik olarak sosyal tecrübeler yaşamaktadır. Fakat insanlar sadece çevreye tepki vermezler, aynı zamanda çevreyi etkiler ve çevrenin kendilerine tepki vermesini sağlarlar. İnsan kalıtım ve çevreyi kişiliğin harcı ve tuğlası gibi kullanır ama mimari tasarım bireyin kendi tarzını yansıtır. İnsanın bu yaratıcı gücünün nereden kaynaklandığı ve nasıl geliştiği Adler tarafından tam olarak açıklanmamışsa da yaratıcı gücün insanın evrimsel tarihinin bir neticesi olduğu söylenebilir. Yaratıcı kuvvetin erken çocukluk yıllarında belirginleştiği ve sosyal ilginin gelişimine eşlik ettiğini bilmekle beraber neden ve nasıl geliştiği tam olarak açıklanmamıştır. Fakat yaratıcı gücün varlığı, her birimizin kalıtım ve çevrenin bize sağladığı kabiliyet ve imkânlardan kendimize özgü yaşam tarzları geliştirmemize imkân vermektedir.²²

Adler'e göre her bireyin üstlenmesi gereken üç büyük ödevden oluşan üç büyük yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu ödevler ise iş ve meslek sorununun

²⁰Tatar, s. 22.

²¹Doğuş Cırık, *Eğitim Araştırma Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Liderlik Davranışları ve Kişilik Özelliklerinin Değerlendirilmesi*, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014, s. 38.

²²Cırık, s. 38.

üstesinden gelmek, insan olmak ve diğer insanlarla birlikte yaşamak, iki cinsiyetten birine ait olmak ve kendi için belirlenmiş olan cinsellik rolünü oynayarak insanlığın varlığını sürdürmesinde bireyin üstüne düşeni yapmasıdır. Adler'e göre bu ödevlerden hiçbiri tek başına ele alınıp çözümlenemez yapıdadır, her bir ödevin çözümü diğer iki ödeve başarılı bir yaklaşımı gerektirmektedir.²³

Adler, bireyin hem şimdiki, hem de gelecekteki davranışlarında ve sosyal ilişkilerinde güçlü olma isteklerinin bulunduğunu iddia etmektedir. Bireyin benzersiz ve yaratıcı olduğu bir alandaki güç kaybını diğer alanda telafi etmesi manasındaki "giderme etkisine" de yer vermesi Adler'i modern kişilik kuramcılarında biri yapmıştır.²⁴

Adler'in kişilik kuramının özü, bütünlüğü olan, hedefe dönük, yaratıcı bir benlik anlayışına dayanmaktadır. Adler'e göre, kişiliğin temel amacı, "üstünlük arzusu" ile "güç ve prestij elde etme motivasyon"udur.²⁵

2.2.1.3. Carl Gustav Jung'ın Analitik Kuramı (1875-1961)

Jung'un kuramına göre birey; kendini tekrar etmeye, onarmaya çaba gösteren ve bu yönüyle yaratıcı bir gelişim içerisinde olan bir varlıktır. Jung'a göre kişilik, birbiriyle bağlantılı olan birçok sistemden oluşmaktadır. Bu sistemler; ego, kişisel bilinç dışı, ortak bilinç dışı olarak sayılabilir.²⁶

Jung, bilincin bireyselleşme sürecini ego olarak tanımlamaktadır. Jung'a göre ego, gerçeğe ilişki halindedir ve kişinin benlik kavramının oluştuğu yerdir. Jung'a göre egonun temel fonksiyonları dörde ayrılmaktadır. Bunlar; hatırlama, algılama, duyumsama ve düşünmedir. Bütün insanlarda bu dört işlev mevcuttur. Ancak bu işlevlerden bir tanesi daha çok gelişmiş olup insanın bilinçli dünyasında etkili bir rol oynamaktadır. Bu işleve "egemen işlev" denilmektedir. Dört işlevden en az belirgin olan ise "zayıf işlev" olarak adlandırılmaktadır ve bu işlev daha çok rüya veya düşlerde anlam bulmaktadır. Bu işlevler içe dönüklük ve dışa dönüklük olmak üzere iki tür yönelimin doğmasına neden olmaktadır. İçe dönüklük, zihinsel fonksiyonların

²³Emre Erol, *Bireylerin Kişilik Tipleri ve Demografik Özelliklerinin Kariyer Tercihlerindeki Rolüne İlişkin Bir Araştırma*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2013, s. 23.

²⁴Arı Tekçe, s. 56.

²⁵Arı Tekçe, s. 56.

²⁶Erol, s. 24.

içsel ve sübjektif dünyaya yönelmesiyle, dışa dönüklük ise dış ve objektif dünyaya yönelmesiyle meydana gelmektedir.²⁷

Kişisel bilinçdışı, daha önce bilinç alanında olmalarına karşın, etkinlik güçlerini kaybettikleri için unutulmuş, bilincin dikkatini üzerinden uzaklaştırmış ya da dikkatini çekmediği halde herhangi bir şekilde kişiliğe ulaşmış içeriklerin toplandığı kısımdır. Yani bilinçdışı, önceleri bilinçli olarak yapılan fakat daha sonra bireyi rahatsız ettiği için bastırılmış, unutulmuş veya hatırlanmak istenmeyen yaşantılardan oluşmaktadır. Ortak bilinçdışı ise, doğuştan aktarılan, bireysel tecrübelerle elde edilemeyen, bireyin mensubu olduğu toplumun ya da ırkın kalıtsal özellikleriyle ilgili ve bireysel kişiliğin temelini teşkil eden ortak içeriklerden oluşmaktadır.²⁸

2.2.1.4. Karen Horney'in Kişilik Kuramı (1885-1952)

Freud'un psikoanaliz kuramının etkisinde kalan Horney'in kişilik kuramında daha çok sosyal ilişkilerin önemi üzerinde durulmaktadır.²⁹

Horney'e göre kişiliğin temel elemanı korku ve endişedir. İnsanlar korkularının ve endişelerinin üstesinden gelebilmek için faaliyette bulunmaktadırlar. Bu bakımdan insanlar korku ve endişelerinden kurtulabilmek için başvurdukları davranış kalıpları, taktikleri bireylerin korku ve endişelerine belli bir çözüm üretememiş olsa bile bireylerin sinirsel gerginliğinden kurtulmasına yardımcı olabilir.³⁰

Horney'in korku ve endişeler ile baş edebilmek için bireylerin başvurabileceği davranış alternatiflerini on tane olarak saptadığı bu davranışlar, üç ana grupta toplanabilmektedir. Bu davranışlar sosyal açıdan toplumda üç tip kişiliği belirleyen ilişki kalıbıdır ve aşağıdaki gibi özetlenebilir:³¹

- Sempatik- dışa dönük olma davranışı; İnsanlara yaklaşmak, sevgi ve yakınlık duyma yoluyla bireylerin korku ve endişelerini giderme çabalarını ifade eden kişilik geliştirme durumudur.

²⁷Tatar, s. 23.

²⁸Merdan, s. 12.

²⁹Erol, s. 23.

³⁰Yusuf Bilgin, *Turizmde Lisans Öğrenimi Gören Öğrencilerin Kişilik Özellikleri ve Mesleğe Yönelik Düşünceleri Üzerine Bir Alan Araştırması*, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Düzce 2011, s. 38.

³¹Bilgin, s. 39.

- Antipatik- içe dönük olma davranışı; insanlardan uzak durmak, yalnız başına hareket ederek korku ve endişelerden kurtulma çabalarını ifade eden kişilik geliştirme durumudur.
- Saldırgan- öfkeli olma davranışı; insanlara karşı çıkmak, onlarla mücadeleye girmek, kendi güçlülüğünü ve yenilmez olduğunu göstermek için çabalamak. Böylece bireyin korku ve endişelerden kurtulmasını ifade eden kişilik geliştirme durumudur.

2.2.1.5. Harry Stack Sullivan'ın Kuramı (1892-1949)

Sullivan, kişiliğin varsayımsal bir kavram olduğunu, sosyal etkileşimin kişilik gelişiminde en önemli faktör olduğunu ve kişiye özgü davranışların insanlar arası ilişkilerden ileri geldiğini söylemektedir. Kişilik, bir ya da birden çok birey ile ilişki durumundayken meydana gelmektedir. Algılama, anımsama, düşünme, düş kurma ve diğer bütün ruhsal süreçler insan ilişkilerini içermektedir.³²

Sullivan'ın kuramında kaygı önem arz etmektedir. İnsanın kendisi, başka insanlarla yaptığı etkileşim sırasında güven ya da kaygı geliştirir. Kuramda kaygı, insan varlığının ortak yıkıcı yönü olarak tanımlanmaktadır. Bu bakımdan, kaygı kişinin diğer insanlarla ilişki ve iletişim kurmasını engelleyen başlıca faktör olmaktadır.³³

Kişilik gelişiminde yedi önemli evre belirleyen Sullivan bunlara bebeklik, çocukluk, gençlik, ön-ergenlik, erken ergenlik, geç ergenlik ve yetişkinlik adlarını vermiştir. Bu kuramında, ergenlik yıllarına önem vermiştir. Ön-ergenlik ve ondan sonraki yıllarda yaşananların yetişkinlikteki ilişkiler için büyük önem taşıdığını söylemiştir. Yetişkin hastalarını gözlemleyen Sullivan, bu kişilerin rahatsızlıklarının çoğunlukla ergenlik yıllarında tatmin edici ilişkiler kuramamış olmalarından kaynaklandığını belirtmiştir.³⁴

³²Neslihan Deniz, *İlköğretimde Çalışan Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Sultanbeyli İlçesi Örneği)*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2008, s. 30.

³³Tatar, s. 30.

³⁴Baran Uğurlu, *Resmî Liselerde Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile Kullandıkları Disiplin Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 30.

2.2.1.6. Erich Fromm'un Kişilik Kuramı (1900-1980)

Fromm kuramında, kişilik üzerinde sosyolojik, antropolojik, tarihsel, ekonomik faktörlerin etkileri üzerine odaklanmaktadır ve Freud ile Marx'ın görüşlerini birbirine yaklaştırmaya çalışmaktadır. İnsanın kişiliğinin onun sosyal sınıfı, eğitim durumu, dini ve felsefi alt yapısı, mesleği ve benzer durumlarının bir yansıması olduğunu savunmaktadır.³⁵

Erich Fromm, geliştirdiği kurama "İnsancıl (Hümanistik) Psikanaliz" adını vermiştir. Fromm, kişinin doğadan ve birbirinden kopmuş olması sonucu, kendisini yalnız hissettiği görüşünü vurgular. Psikolojinin odak noktasını bireyden alıp çevreye ve nesnel koşullara yöneltmiştir.³⁶

Fromm'a göre karakter, sosyal etkilerin sonucuyla ve yaşam tecrübeleriyle oluşur ve sosyalleşme sırasında yerleşmiş insan davranışlarından meydana gelmektedir. Kişilik, kişinin fiziki yapısı ve kalıtsal yönleriyle sosyal ve kültürel etkenlerinin ürünü olarak sayılmaktadır. Karakter, kişinin topluma olan uyumunu göstermekte ve insanın duygusal ve zihni işlevlerini şekillendirmektedir. Kısaca Fromm'a göre psikolojinin asıl sorunu kişinin diğer insanlarla ve kendisiyle nasıl bir ilişki kurduğunun incelenmesidir.³⁷

Fromm'a göre kapitalizmin bireye getirdiği yeni özgürlük, kişiyi daha yalnız ve soyutlanmış bir duruma sokmaktadır. Bu nedenle birey, kendi dışındaki ezici güçlerin elinde bir araca dönüşmektedir. Fromm'a göre kapitalizmle beraber insan bir "birey"e dönüşmektedir ancak ortaya çıkan bu birey şaşkın ve güvenlik duygusundan yoksun haldedir. Birey böylelikle güven duygusunu kaybetmemek için toplumun değer ve normlarına sığınarak; otoriteye boyun eğip toplumun beğendiği davranışları kendi becerileriyle birleştirip şekillendirerek kişiliğini geliştirmektedir.³⁸

Fromm'un toplumsal görüşlerinin ve kişilik hakkında öne sürdüklerinin bilimsel verilere dayanmayışı, tasarımsal oluşu ve kanıtlanamaz olması en çok eleştirilen yönü olarak belirtilmektedir.³⁹

³⁵Tatar, s. 25.

³⁶Ümit Demir, *Üniversite Öğrencilerinin Eğitsel Yazılım Ekran Tasarımı Seçimlerinde Kişiliğin Etkisi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir 2009, s. 62.

³⁷Aylin Aktaş Alan, *Amaç Karşısı İş Davranışları ile Kişilik ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya 2011, s. 11.

³⁸Erol, s. 25.

³⁹Tatar, s. 27.

2.2.1.7. Erik Erikson'un Kişilik Kuramı (1902-1994)

Erikson kuramında, kültürel, tarihsel ve sosyal güçlerin etkisini onaylayarak kişiliğin yaşam süresince geliştiğini savunmuştur.⁴⁰

Erikson'un kişilik kuramı benlik psikoloji olarak da adlandırılmaktadır. Erikson'a göre, benliğin ilk işlevi bir kimlik duygusu meydana getirmektir. Erikson, kimliğin, bireysel olma duygusunun yanında, geçmiş ve gelecekle bütünlük duygusunu da içeren, karmaşık bir içsel durum olduğunu savunmaktadır. Çok sık ve yanlış kullanılan kimlik bunalımı kavramının yaratıcısı Erikson'dur. Erikson bu kavramı, güçlü bir kimlik duygumuzun olmadığı zaman yaşadığımız kafa karışıklığı ve çaresizlik anlamında kullanmıştır.⁴¹

Aşağıdaki çizelgede (Çizelge 1) Erikson'un öne sürdüğü sekiz aşama ve bunların kişilik yapısı ile ilişkisi görülmektedir.

Çizelge 1. Erikson'un Sekiz Gelişim Aşaması ve Bunların Kişilik ile İlişkisi

Psikososyal Aşamalar	Kişilik İlişkisi
0-1 yaş (oral dönem)	Temel güvene karşı güvensizlik
1-3 yaş (anal dönem)	Özerkliğe karşı utanç ve şüphe
3-5 yaş (fallik dönem)	Girişimciliğe karşı suçluluk
5-12 yaş (latency)	Çalışmaya ve başarılı olmaya karşı aşağılık kompleksi
Buluğ çağı	Kimliğe karşı rol karmaşası
Genç Yetişkinlik	Yakınlaşmaya karşı yalıtılmışlık
Yetişkinlik	Üretkenliğe karşı durgunluk
Yaşlılık	Benlik bütünlüğüne karşı umutsuzluk

Kaynak: Yasemin Kaya, *Örgütsel Yaşamda Kişilik ve Davranışlar Arasındaki İlişkiler: Duyguların Aracı Rolü*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kayseri 2010, s. 25.

Çizelge 1 incelendiğinde her döneme ait yaşananlarla ilgili ipucu elde edilmektedir. Birinci dönemde yaşamın ilk yıllarında bebekler anne ve babalarına güvenmek ile güvenmemek arasında gidip gelirler. İkinci dönemde, ilk üç yıl boyunca çocuklar büyüdükçe gittikçe artan bir şekilde bağımsızlık kazanma ve çevreyi keşfetme durumu söz konusu olmaktadır. Üçüncü dönemde çocuklar, yeni

⁴⁰Cengiz Mete, *İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2006, s. 34.

⁴¹Handan Oktay, *İlköğretim ve Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyonu ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2007, s. 26.

projelere girişmekte ve çevredeki unsurları değiştirme planları yapmaktadırlar. Dördüncü dönem, kişisel bakım, üretici çalışma, bağımsız sosyal yaşamın öne çıktığı dönemdir. Çocukluğun sona erdiği beşinci dönemde kritik sorun kişinin kimliğini bulmasıdır. Yakınlaşmaya karşı yalıtılmışlığın olduğu altıncı dönem için geçerli bir örnek bireyin aşık olmasıdır. Kişinin yaşamının her boyutunda üretken olduğu, yaklaşık olarak 26-40 yaş civarında bireylerin yer aldığı dönem ise yetişkinlik dönemi olarak adlandırılmaktadır. Sekizinci ve son dönem ise yaşlılığın başladığı aşama olarak değerlendirilmektedir.⁴²

Bu dönemlerin her birinde bir olumlu ve bir de olumsuz benlik durumuyla karşılaşan insanlar bir takım psiko-sosyal kriz veya çatışma yaşar. Erikson'a göre bu çatışmalar sona ermez ve yaşam boyunca değişen derecelerde sürekli yaşanır. Erikson'un bu görüşleri, ruhsal-cinsel gelişim teorisi ile toplumsal gelişim arasında köprü kurmuştur.⁴³

2.2.1.8. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı (1910-1970)

Eric Berne, kişiliği duygusal yönüyle açıklayıp üç yönünün olduğunu ileri sürmektedir. Freud'un kişilik dilimleri olan id, süper-ego ve ego gibi kavramlardan oldukça esinlenmişe benzeyen Berne'de kişiliği duygusal yönüyle açıklamakta ve kişiliği üç kısımda incelemektedir. Kişiliğin, çocuk, ebeveyn ve olgunluk dönemlerinden oluştuğunu ileri sürmektedir.⁴⁴

Berne'ye göre, her insan, kısmen çocuktur. Çünkü sorumsuzluk, bencillik, eğlence arama ve başka bazı çocuksu tutumlar bir noktaya kadar herkeste bulunur. Berne, "çocukluk" dilimini, kişinin bir takım kişisel istek ve arzularının bulunduğu, bunlara ulaşmak ve kendini hoşnut etmek için istediği gibi davrandığı kısım olarak belirtmektedir. Kişiliğin gelişimi itibariyle çocukluk yönü, her bireyde küçük yaşlarda baskın bir özellik iken, ileriki yaş dönemlerinde oran olarak gittikçe zayıflamaktadır.⁴⁵

Kişiliğin "ebeveyn" yönü her bireyin birer ana ve babası (veya onların yerine koyduğu kişiler) olduğunu ifade eder. Birey, anne ve babasının benlik durumlarını, algıladığı şekilde zihninde oluşturarak benliğinde bir ebeveynlik şekillendirir. Ebeveynlik yönü bireyin yaşamında istikrar faktörüdür. Geleneklere olan bağlılıkta

⁴² Yasemin Kaya, s. 24.

⁴³ Cennet Demir, s. 18.

⁴⁴ Tatar, s. 27.

⁴⁵ Bilgin, s. 35.

bu yönün kapsamındadır. Normal şartlarda ebeveynlik yönü, çocuk kişiliğinde oran olarak düşük iken yaşlandıkça baskınlaşmaktadır.⁴⁶

Kişiliğin “olgunluk” yönü, bireyin çocukluğunu disipline eden eğilimleri düzenlemektedir. Böylelikle bireyin yapmak istediği (çocukluk) ancak yapamadıkları, yetişkin dilim ile bilinçaltına itilerek baskı altında korunmaktadır. Doğaldır ki baskılar arttığında veya olgun kısımda herhangi bir nedenle disiplinde bir zayıflama olduğunda, kişinin çocukluk yönü ağır basmakta ve yaramazlık tarzında davranışları ortama zarar verebilmektedir.⁴⁷

2.2.2. Sosyo-Psikolojik Kuramlar

Sosyo-psikolojik kuramların önde gelen isimleri John Watson, Carl Rogers, Burrhus Frederick Skinner, Julian Rotter ve Albert Bandura’dır.

Sosyo-psikolojik kuramlar, davranışın çevresel ya da durumsal önemini vurgulamaktadır. Kuramlara göre davranışı tahmin edebilmek için, bireyin özelliklerinin, durumun özellikleriyle nasıl etkileşimde bulunduğunu bilmek gerekmektedir.⁴⁸

2.2.2.1. John Watson’ın Davranışçılık Kuramı (1878-1954)

Watson psikolojide davranışçılık ekolü kuran kişi olmuştur. Watson’a göre psikoloji somut ve gözlenebilir davranışları incelemelidir. Beklentiler, değerler, duygular, düşünceler, akıl yürütme, anlayış, bilinçaltı ve benzer kavramlar, gözlemlenebilir davranışlar üzerinden tanımlanabildiği sürece davranışçılığın ilgi alanına girebilirdi. Yani, Watson’a göre düşünme, sözel davranışın farklı bir biçimiydi; ona eşlik eden küçük ses akortları gibi bir ses altı konuşmaydı.⁴⁹

Watson’a göre kişilik, koşullanma deneyimlerinin bir ürünüdür. Geçmişte yaşadığımız farklı deneyimlerin, yetişkinlik yaşamındaki davranış alışkanlıkları

⁴⁶Tatar, s. 27.

⁴⁷Bilgin, s. 36.

⁴⁸Egemen Demirtaş, *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin ve Kişisel Değerlerinin, İş Değerlerine ve Örgütsel Bağlılığa Olan Etkisi*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011, s. 12.

⁴⁹Mete, s. 39.

üzerinde önemli etkileri vardır. Kişilik, oldukça uzun bir süre içinde kazanılan alışkanlıklar sistemidir. Watson'a göre davranışlar koşullanma yolu ile öğrenilir. John B. Watson ve Rosalie Rayner yaptıkları deneyde, Albert adında küçük bir çocuğa korku tepkisini tavşan, fare ve ses ile öğretmeye çalışmışlardır. Albert, önceleri kendisine verilen beyaz bir tavşanla herhangi bir korku tepkisi göstermeden oynamıştır. Watson, Albert'i tavşanla oynadığı sırada çelik bir metale çekiç ile vurarak korkutmuştur. Daha sonra çocuk tavşanı görür görmez ağlamaya başlamıştır. Fare ile aynı şeyler denendiğinde de aynı sonuçlara ulaşılmıştır. Bu deney ile çocuğa koşullanma yoluyla korku tepkisi kazandırılmıştır. Watson, bu deney ile insanların geliştirdiği çoğu korkunun şartlanma sonucu olduğunu ileri sürmüştür.⁵⁰

2.2.2.2. Carl Rogers'in Benlik Kuramı (1902-1987)

Carl Rogers, benlik bilincine önem verir. Kişinin benlik bilinci onun kendisini nasıl gördüğünü özetlemektedir. Olumlu benlik bilincine sahip olabilmek için koşulsuz sevgi içinde yetişmemiz gerekmektedir. Koşulsuz sevgi, kişinin her zaman sevgi ve saygıyı hak ettiğini kabul eden anlayıştan gelmektedir. Koşulsuz sevgi ile yetişen bireylerin benlik anlayışları güçlüdür. Yapılan tutumla benlik bilinci arasında bir farklılık varsa o zaman kaygı ortaya çıkmaktadır. Farklılık ne kadar büyük olursa, kaygı da o kadar kuvvetli olmaktadır.⁵¹

Carl Rogers'ın kişilik kuramını aşağıdaki başlıklar altında özetlemek mümkündür:

- Her birey, kendisinin merkez olduğu, sürekli değişen bir yaşantı dünyasında yaşar. Bu bireye özgü, özel dünyasıdır ve bu dünyaya fenomenal (yaşantısal) alan denir.
- Birey bu alana yaşadığı ve algıladığı bir tepkide bulunur. Bu algısal alan, birey için gerçektir.
- Davranış, bireyin gereksinimlerini, yaşadığı ve algısal alanında algıladığı gibi doyurma amacına yönelik bir girişimdir. Bu girişimde çevresiyle ilişkiler kurar ve gerçeği sınar.

⁵⁰Cennet Demir, s. 24.

⁵¹Aktaş Alan, s. 18-19.

- Bireyin benimsediği şekil ve yolların çoğu, bireyin benlik kavramıyla tutarlı olanlardır.⁵²

2.2.2.3. Burrhus Frederick Skinner'ın Radikal Davranışçılık Kuramı

(1904-1990)

Skinner'a göre kişi çevre tarafından belirlenir. Skinner kişinin üzerinde en güçlü etkenin çevresel koşullar olduğunu savunmaktadır. Kişiliğin analizi, bireyin davranışta bulunduğu uyarıların, davranışların ve davranışları sürdüren pekiştiricilerin sistemli bir şekilde incelenmesi ile mümkün olur. Onun ortaya attığı edimsel koşullanma kavramı insan davranışlarının her yönüne uygulanabilir. Skinner'e göre 2 çeşit davranış vardır. Bunlar; tepkisel davranışlar ve edimsel davranışlardır. Tepkisel davranışa neden olan uyarıcı çok belirgin değildir. Koşulsuz uyarıcılar koşulsuz tepkilere neden olur. Dolayısıyla bunlara refleks türü davranışlar denebilir. Tepkisel davranışlar klasik koşullanma ile öğrenilir. Edimsel davranışlar, davranışın sonucu ile kontrol edilir. Günlük hayattaki davranışlarımızın birçoğu edimseldir.⁵³

2.2.2.4. Julian Rotter'in Beklenti-Değer Kuramı (1916-1985)

Bu kurama beklenti- değer kuramı denmesinin sebebi şudur: Birey, belirli bir davranışı, o davranıştan bir sonuç beklediği için yapar ve birey için bu davranıştan elde edeceği sonucun bir değeri vardır. Belirli bir durumda beklenti ya da değerden birinin çok düşük olması halinde davranışın ortaya çıkmayacağı belirtilmiştir. Rotter'e göre, belirli davranışların meydana gelme olasılığı, o davranışın bireyin amaçlarına ve o amaçlarla ilgili değerlere katkıda bulunacağı yönündeki beklentilerinin bir fonksiyonudur. Diğer bir ifadeyle, insanlar genelde önceki deneyimleri temelinde değerli amaçlarına ulaştıracağını düşündükleri faaliyetleri seçmektedirler. Bir çocuk geçmiş deneyimlerinde bir şey istediği zaman "lütfen"

⁵²Yasemin Kaya, s. 27-28.

⁵³Cennet Demir, s. 26.

ifadesini kullanmış ve onu elde etmişse, başka bir zamanda herhangi bir şeye sahip olmak istediğinde de büyük olasılıkla “lütfen” ifadesini kullanacaktır.⁵⁴

Julian Rotter bireyin inanç sistemi üzerinde yoğunlaşarak kişiliğin oluşumunu inanç sistemine bağlamıştır.⁵⁵

2.2.2.5. Albert Bandura'nın Sosyal-Bilişsel Kuramı (1925-)

Bandura, sosyal öğrenmelerimizi açıklayan bir kuram geliştirmiştir. Bandura, davranışı değiştirenin pekiştirme tarifesi değil de bireyin bu tarifenin ne olduğu hakkında olan düşüncesi olduğunu savunmaktadır. Ona göre, insan davranışları sadece pekiştirme yoluyla biçimlendirme ile açıklanamaz. Bandura'ya göre insan davranışları; bilişsel, davranışsal ve çevresel faktörlerin birbirleriyle olan etkileşimiyle açıklanmaktadır.⁵⁶

Gündelik hayatta her aşama için uzun uzun uğraşmaz, ilgili davranış gösteren birini model alarak davranışı öğreniriz. Buna gözlem öğrenmesi ya da taklit de denir. Sosyal öğrenme kuramına göre, bireyin kişilik gelişiminde taklit ettiği bireyler oldukça önemli bir rol üstlenmektedir. Mesela küçük çocuklar için ailesi, öğretmenleri, akrabaları, kardeş ve akranları birer modeldir.⁵⁷

Bilişsel etkileşim, bireylerin algılanmış anlamlı çevre ile etkileşimi anlamındadır. Birey ile çevresi arasında sürekli alışveriş söz konusudur. Bireyin içinde bulunduğu durumsal süreç, bireyin düşüncesini, gereksinimlerini ve güdülerini belirler. Bandura insanların “neden” ve “niçin” model aldıklarını açıklamaya çalışmıştır. Dolayısıyla bireylerin çevrelerindeki kişilerin davranışlarını taklit ve gözleme yoluyla öğrendiklerini ve bu gözlemlerden sonuçlar çıkararak kendilerine göre yararlı olan durumlarda davranışları gösterdiklerini belirtmektedir.⁵⁸

⁵⁴Yasemin Kaya, s. 36.

⁵⁵Deniz, s. 29.

⁵⁶Mete, s. 41.

⁵⁷Aktaş Alan, s. 16.

⁵⁸Aktaş Alan, s. 16.

2.2.3. Treyd (Özellik) Kuramları

Bu kuram, insan davranışları arasındaki farklılıklar üzerine odaklanır, insanları tanımlamak ve davranışlarını kestirebilmek için ayırıcı özelliklerin ele alınması gerektiğini savunur.⁵⁹ En önemli temsilcileri arasında Henry Murray, Gordon Allport, Raymond Cattell, Hans Eysenck ve Robert R. McCrea ve Paul T. Costa yer almaktadır.

2.2.3.1. Henry Murray'ın Kişilik Kuramı (1893-1988)

Henry Murray yaklaşımını kişilik bilimi olarak adlandırmaktadır. Murray, kişiliğin temel gereksinimlerini belirlemiştir. Henry Murray psikolojik kökenli gereksinimlere odaklanmıştır. Psikolojik kökenli gereksinim, belirli bir koşulda belirli bir şekilde tepki göstermeye hazır bulunma durumudur. Murray bir gereksinimin aktif hale gelip gelmemesini, içinde bulunulan duruma bağlar, buna da baskı adını verir. Örneğin düzen gereksiniminiz, dağınık bir oda gibi bir baskı olmadığında, davranışınızı etkilemeyecektir. Düzen gereksiniminiz güçlüyse, odanız birazcık dağılsa bile, büyük olasılıkla toparlamak için zaman yaratacaksınız.⁶⁰

2.2.3.2. Gordon Allport'ın Kişilik Kuramı (1897-1967)

Allport araştırmaları sonucunda üç tür özelliğin olduğunu varsaymıştır: asıl (cardinal), merkezi (central) ve ikincil (secondary) özellikler. Asıl özellik, insan yaşamında yaygın ve göze çarpan eğilimleri kapsar. Merkezi özellikler, bağlamla sınırlı özelliklerdir. İkincil özellikler ise, belli açık, genel ve tutarlı eğilimleri kapsar.⁶¹ Allport tarafından yapılan çalışmalar beş faktör kişilik envanterinin oluşturulmasında temel oluşturmaktadır.⁶²

⁵⁹Tuğba Yenihayat, *Üniversite Öğrencilerinin Kimlik Statüleri, Kişilik Özellikleri ve Algıladıkları Ebeveyn Tutumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011, s. 21.

⁶⁰Aktaş Alan, s. 20-21.

⁶¹Zeynep Aydın, *Üniversite Öğrencilerinin Empati Becerileri, Kişilik Özellikleri ve Anneden Algıladıkları Çocuk Yetiştirme Stilleri ile Ahlaki Muhakeme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011, s. 27.

⁶²Yasemin Kaya, s. 29.

2.2.3.3. Raymond Cattell'in Kişilik Kuramı (1905-1998)

Diğer kuramcılardan farklı olarak Cattell, bireyin kişiliğini oluşturan öğelerle ilgili kavramlar geliştirmemiştir. Cattell, başka bilim dallarında kullanılan yaklaşımları benimsemiştir.⁶³ Cattell, psikologların önceden belirlenmiş bir takım kişilik özellikleriyle işe başlamamaları gerektiğini önermiştir. Kişiliğin nasıl olması gerektiği konusunda araştırmacıların deneysel metotlar kullanmaları gerektiğini savunmaktadır. Cattell'in araştırmalarının asıl amacı, kaç tane kişilik özelliğinin olduğunu keşfetmektir.⁶⁴

Cattell, birbiriyle ilişkili özellikleri gruplayarak ve birbirinden bağımsız olanları ayırarak, kişiliğin temel yapısını belirleyebileceğini öne sürmüştür. Çalışmalarını faktör analizi yöntemini kullanarak sürdürmüştür. Faktör analizi, benzer karakteristikler taşıyan kişilik özelliklerinin aynı kategoriye sokulduğu istatistiksel bir işlemdir. Örneğin, utangaçlık ve sessizlik birbirine o kadar benzer özelliklerdir ki, ikisi de utangaçlık kategorisinde yer alabilir.⁶⁵

Cattell, kullandığı istatistiksel analizlerle kişiliğin yapısını oluşturan 16 temel ayırıcı özellik bulunduğunu tespit etmiştir ve 1949 yılında On Altı Faktörlü Kişilik Testi'nin ilk halini yayınlamıştır. 16 temel kişilik özelliğinden (sıcaklık, mantıklı düşünme, duygusal kararlılık, üstünlük, neşelilik, kural bilinci, sosyal cesaret, hassaslık, tedbirli olma, dalgınlık, hesapçı olma, endişe duygusu, değişikliğe açıklık, kendine yetme, mükemmeliyetçilik, gerginlik) oluşan bir liste elde etmiştir. Cattell'in bu yaklaşımı, beş faktör kuramının temelini oluşturmuştur.⁶⁶

2.2.3.4. Hans Eysenck'in Kişilik Kuramı (1916-1997)

Eysenck, kişiliği dört düzeyde incelemektedir. Birinci düzey çok özel tepkileri içermektedir. Belirli uyarılara biyolojik olarak belirli tepkilerin gösterilmesi, kalıtsal özelliklere göre bireyin belirli özellikleri taşıması bu düzeyle ilgilidir. İkinci düzey, bireyin bulunduğu ortamlardan elde ettiği, alışkanlıklara dayalı özelliklerle ilgilidir.

⁶³Kader Şarlak, *Duygusal Yaşantılarda ve Duygusal Düzenlemede Gözlenen Bireysel Farklılıkların Çok Boyutlu Olarak Değerlendirilmesi*, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Muğla 2008, s. 6.

⁶⁴Aktaş Alan, s. 21.

⁶⁵Cennet Demir, s. 37.

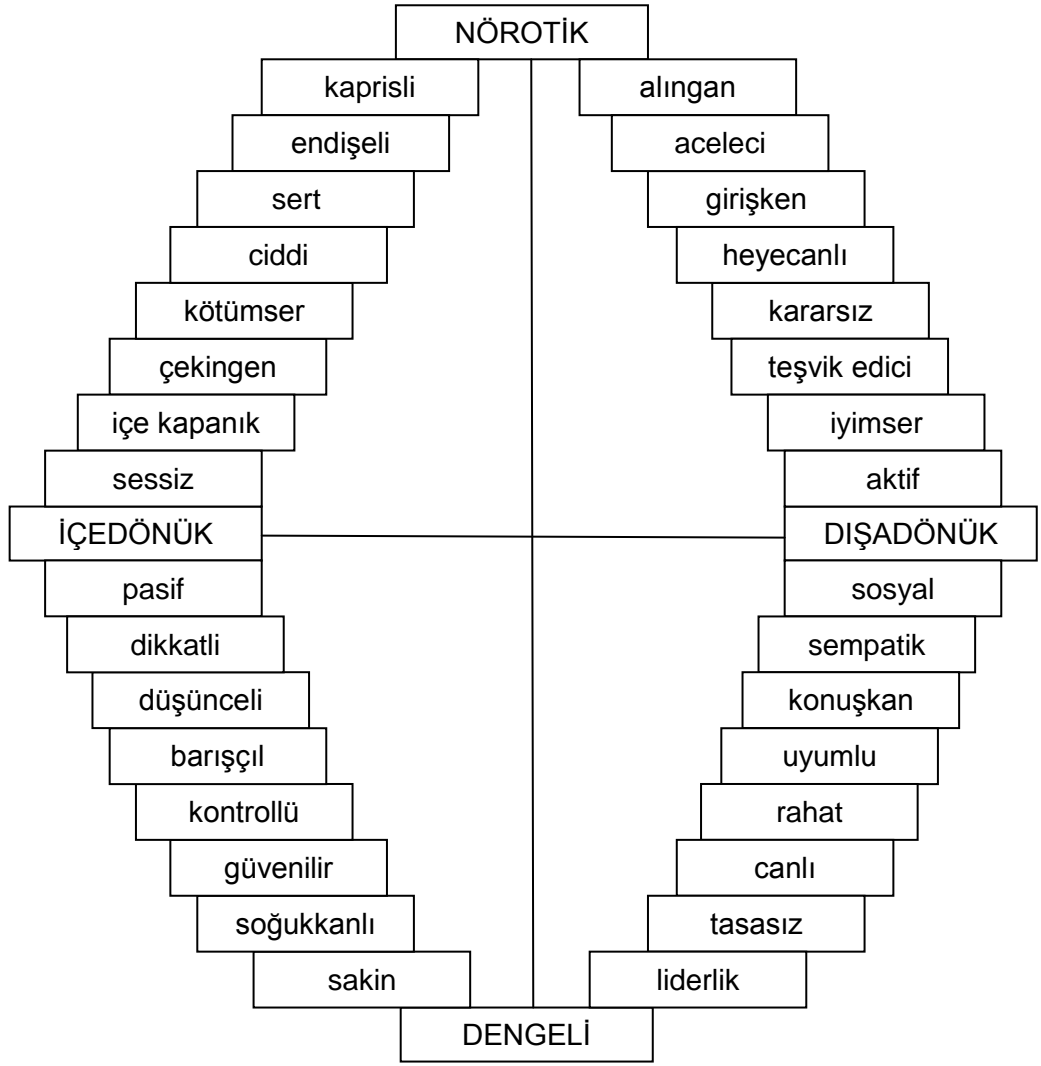
⁶⁶Yasemin Kaya, s. 30.

Bazı bilgi ve deneyimleri elde eden kişilerin benzer durumlara benzer tepkileri göstermesi bu düzey ile ilgilidir. İkinci düzeyde bireysel davranış ve yapıların süreklilik kazanması gerçekleşir. Üçüncü düzey, bireyin birçok alışılmış davranışlarından belirli eğilimler kazanma evresidir. Eğilimler düzeyinde kişiliğin süreklilik, değişmezlik, dengesizlik, doğruluk ve değişkenlik-heyecanlılık özellikleri ortaya çıkar. Kişiliğin dördüncü tip evresidir. Bu evrede belirgin tipler ortaya çıkar. Eysenck'in yaklaşımına göre tipin oluşumunda, her bir düzeyin baskın faktörlerinin etkisi vardır.⁶⁷

Eysenck kişilik boyutlarını faktör analizi yöntemiyle bulmuştur. Eysenck, kişilik yapısını, birbirinden bağımsız, iki uçlu yatay ve dikey iki boyut üzerinde değerlendirmiştir. Yatay boyutun bir ucunda içe dönüklük, bir ucunda da dışadönüklük, dikey boyutun bir ucunda nörotik, öteki ucunda dengeli tipler vardır. İçe dönük olanlar, utangaçtırlar ve tek başlarına çalışmayı yeğlemektedirler. Özellikle duygusal stres ya da çatışma zamanlarında yalnız kalma isteği içindedirler. Dışa dönük olanlar, sosyal kişilerdir ve doğrudan insanlarla ilişki halinde olmayı gerektiren uğraşları tercih etmektedirler. Nörotikler ters, mutsuz, alıngan, duyarlı ve hassas, dengeli olanlar ise durgun, güvenilir, soğukkanlı olarak değerlendirilmektedir.⁶⁸ Aşağıdaki şekilde boyutlar daha iyi görülebilmektedir.

⁶⁷Uğurlu, s. 40-41.

⁶⁸Yasemin Kaya, s. 31.



Şekil 2. Eysenck'in Kişilik Boyutları

Kaynak: Yasemin Kaya, *Örgütsel Yaşamda Kişilik ve Davranışlar Arasındaki İlişkiler: Duyguların Aracı Rolü*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kayseri 2010, s. 32.

2.2.3.5. Beş Faktör Kişilik Modeli ve Özellikleri

Kişiliğin beş boyutta açıklanmasına 1960'lı yıllarda başlanmıştır. 1980 ve 1990'larda kişiliğin beş faktörde açıklanması hız kazanmıştır. 1980'lerin sonlarında araştırmacılar Beş Faktör Modeli üzerinde anlaşmışlardır.⁶⁹

⁶⁹Selcen Demirkan, *Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2006, s. 58-59.

Beş faktörlü model kişilik özelliklerinin merkezi teoridir ve kişilik özelliklerinin beş dikey özelliğini belirtir: dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, açık görüşlülük (deneyime açıklık) ve nevrotiliktir. Bu özellikler insanların farklılıklarının temel boyutlarıdır ve onların alt bileşenleri veya yönleri her bir özelliğin içindeki spesifik boyutları veya özellikleri sağlar. Beş faktörlü model (büyük 5) yıllar içinde çapraz kültürel kanıt desteğiyle temel kişilik yapısını desteklemesi ile büyük önem kazanmıştır. Özelliklerin sayısı ile ve her bir özelliği içeren yönlerle ilgili tartışmalar sürerken, beş faktörlü model bireyleri bir bütün olarak tanımlamada en anlamlı ve sağlam yoldur ve önemli yaşam sonuçlarının sıralamasını önceden haber verir.⁷⁰

Kişisel alt tiplerini ayırmak için kullanılan bir yaklaşım olan Beş Faktör Kişilik Modeli en kapsamlı kişilik sınıflandırması olarak kabul edilmektedir. Dışadönüklük sıcaakkanlılığı, aktif olmayı, heyecan arayışını, olumlu duyguları içerir. Nevrotiklik endişe, düşmanlık, depresyon, anlık davranışlar ve beğenilmeyi içerir. Uyumluluk dürüstlük, doğrudan konuşma, alçak gönüllülük, nezaketi içerir. Açık görüşlülük (deneyime açıklık) fantezi yani hayal kurmak, estetik, duygular, hareketler, fikirler ve değerleri içerir. Son olarak sorumluluk düzen, rekabet, görev bilinci, öz disiplin, başarmak için çaba gösterme, kafa yorma üzerinde düşünmeyi içerir.⁷¹

2.3. Kişiliğin Belirlenmesinde Kullanılan Teknikler

Kişiliğin ölçülmesi, insanların davranışlarının bir değerlendirmesinin yapılmasıdır. Kişiliği ölçmekteki hareket noktası, insanlar hakkında değerlendirme yapabilmektir. Bütün insanlar göz önüne alındığında her yönden birbirinin aynı olan insan mevcut değildir. Kişiliği ölçmenin işlevlerinden biri de belirli durumlar çerçevesinde birbirine benzemeyen insanlar arasındaki farklılıkların derecesini ve özelliklerini araştırmak ve tespit etmektir.⁷² Kişilik özelliklerinin değerlendirilmesi amacıyla çok çeşitli testler kullanılmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibidir.

⁷⁰K. O. McCabe ve Diğerleri, "Big Five personality profiles of context- specific achievement goals", *Journal of Research in Personality*, 47, (2013), s. 698.

⁷¹Ayça Berfu Ünal, *Assessment Of Computer-Based and Self-Reported Hazard Perception Skills Among Drivers: The Role of Personality and Driving Skills*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, The Degree of Master, Ankara 2006, s. 23-24.

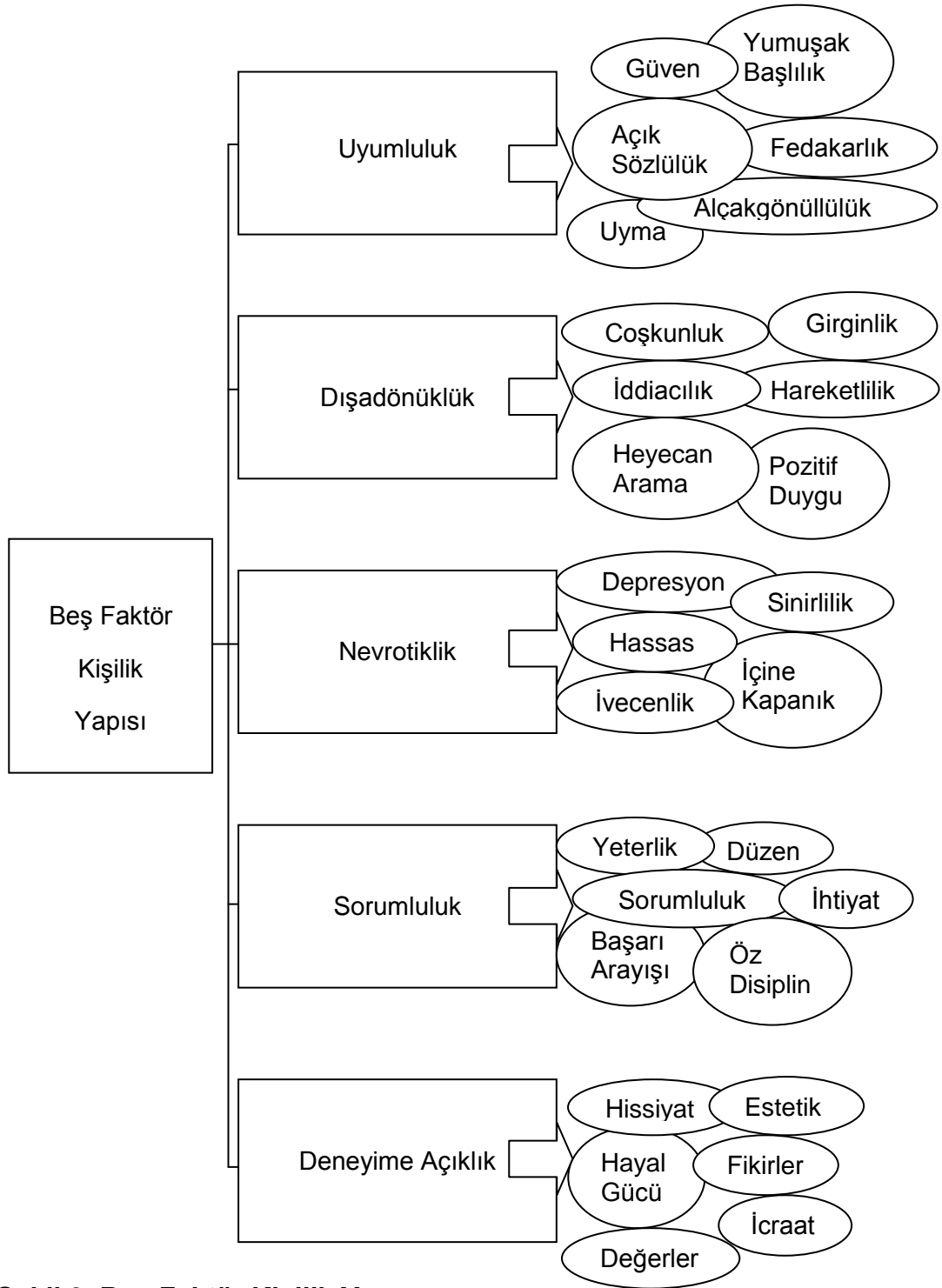
⁷²Bilgin, s. 43-44.

2.3.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği

Beş faktör kişilik envanteri, Costa Paul T. ve McCrae Robert R. tarafından 1985 yılında geliştirilmiştir. Bu model kişilikteki bireysel farklılıkları dikkate almaktadır. Ayrıca kişilik özelliklerinin önemli bir sınıflandırmasını yapmaktadır. Bu modelin ana varsayımı, bireylerin farklılıklarının yeryüzündeki her dilde kodlanacağı, konuşma diline yansıtacağı ve bu sözcüklerden yola çıkarak bireyin kişilik yapısını kapsayan bir sınıflandırmanın oluşturulabileceğidir. Beş faktör kişilik modeli; dışadönüklük, deneyime açıklık (açık görüşlülük), nevrozizm, uyumluluk ve sorumluluk olarak isimlendirilen kişiliğin beş temel boyutunu temsil etmektedir.⁷³ Bu beş temel boyut ve bunların alt boyutları şunlardır:⁷⁴

⁷³Bilgin, s. 44.

⁷⁴Fatih Çetin, *Kişilerarası İlişkilerde Kendilik Algısı, Kontrol Odağı ve Kişilik Yapısının Çatışma Çözme Yaklaşımları Üzerine Etkileri: Uygulamalı Bir Araştırma*, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008, s. 63.



Şekil 3. Beş Faktör Kişilik Yapısı

Kaynak: Fatih Çetin, *Kişilerarası İlişkilerde Kendilik Algısı, Kontrol Odağı ve Kişilik Yapısının Çatışma Çözme Yaklaşımları Üzerine Etkileri: Uygulamalı Bir Araştırma*, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008, s. 63.

2.3.2. Myers- Briggs Kişilik Ölçeği

1940'lı yıllarda oluşturulan bu envanter, Katharine Briggs ve Isabel Briggs Myers tarafından Carl Jung'un kişilik kuramına dayandırılarak geliştirilmiştir. 16 farklı kişilik tipini ayırabilen ve tanımlayabilen envanterde 126 soru bulunmaktadır. Envanterin uygulanması yaklaşık olarak 35-40 dakika almaktadır. Myers-Briggs Kişilik Envanteri'nin ana amacı, bireylerin algılamalarına dayanan tercihlerini tespit etmektir.⁷⁵

Bu envanter insanları 16 kişilik tipinden birine atamaktadır. Bunu yaparken aşağıda yer alan 4 çift boyuttan yararlanmaktadır.⁷⁶

Dışadönüklük- İçedönüklük (E-I): İç ve dışa dönüklük olarak adlandırılan kalıtsal bir durumun bulunduğu bahsetmek olanaklıdır. Bu, kişiliğin oluşmasında çevrenin etkilerinin bulunmadığı varsayımına dayanmaktadır. İç dönüklüğü dışa dönüştürme (ya da tersi) çabası davranış bozukluklarına neden olmaktadır. Kişiliğin bu özelliği, bireyin iç dünya ile dış dünya arasındaki tercihinin belirlenmesinde etkili olmaktadır.

Duyusal-Sezgisellik (S-N): Bireyin çevresini algılama biçimini yansıtmaktadır. Duyusal algılayan kişiler (S), algılamalarını beş duyuyla yapmakta ve somut, elle tutulabilir gerçekler üzerinde odaklanmaktadır. Sezgisel algılayanlar (N) ise, her şeyde bir ilişki aramakta, bir işin parçalarına tek tek bakmak yerine, bu parçalar arası ilişkilere dikkat etmektedir. Algılama bilinçaltında ve somut temeller bilinmeden oluşmaktadır.

Düşünme-Hissetme (T-F): Bireylerin karar alırken dayandıkları ölçütlerinin nesnelliği ya da öznelliği ile ilgili yönleridir. Düşünenin (T) kararları, kişisel değerlere değil, daha çok akıl yürütme ve mantığa dayanmaktadır. Hissedenler (F) ise, insanlarla uğraşmayı, onları anlamaya çalışmayı ve ilişki kurmayı sevmektedir.

Yargılama-Algılama (J-P): Bireyin yaşam tarzı ile ilgili tercihinin belirlemektir. Yargılayıcı (J), esnek ve gelişigüzel bir yaşam tarzından daha çok, düzenli, planlı ve yapılandırılmış bir yaşam tarzından hoşlanmaktadır ve kararlıdır. Algılayanlar (P)

⁷⁵Erdoğan Gültekin, *Polislerin Temel Kişilik Özelliklerinin İş Başarısı Üzerine Etkisi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul 2009, s. 47.

⁷⁶Mehmet Kaşlı, *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir 2009, s. 32-33.

ise, planlı, kararlı ve düzenli bir yaşam tarzından çok, esnek ve doğal bir yaşam tarzını benimsemektedir.

2.3.3. Cattell 16PF Kişilik Ölçeği

16PF Kişilik Ölçeği, 1949 yılında Raymond Cattell tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 185 sorudan meydana gelmektedir. Testin uygulanması yaklaşık 45 dakikayı almaktadır. Ölçekteki bütün faktörler, 10'lu bir skala üzerinde düşük ve yüksek olmak üzere iki düzeyde değerlendirilmektedir. Cattell, kişilik özellikleri ile ilgili olarak gerçekleştirilen çeşitli faktör analizleri sonucunda 16 temel kişilik özelliği belirlemiştir. Bu kişilik özellikleri bütün bireylerde bulunan kişilik özellikleridir. Kişilerin farklı kişilik özelliklerine sahip olması başka bir deyiş ile aynı ortamlarda farklı davranışlarda bulunmalarının temelinde bu kişilik özelliklerine farklı oranlarda sahip olmaları yatmaktadır.⁷⁷

Cattell ve yandaşları tarafından oluşturulan bu 16 faktöre ilişkin betimlemeler Çizelge 2'de görülmektedir.

Çizelge 2. Cattell'in 16 Kişilik Özelliği

Kişilik Özellikleri	Karşıtları
Soğukkanlı	Sıcakkanlı
Somut düşünen	Soyut düşünen
Düşüncelerden etkilenen	Duygusal tutarlı
Uysal	Baskın
İlımlı	Hevesli, coşkulu
Çözümcü	Dürüst
Utangaç	Atılgan
Gerçekçi	Narin düşünceli
Güvenilir	Şüpheli
Pratik	Yaratıcı
Açık sözlü	Kurnaz, zeki
Kendine güvenen	Tedirgin
Tutucu	Deneyci
Gruba yönelimli	Kendine güvenen
Çatışmacı	Kontrollü
Rahat	Gergin

Kaynak: Aylin Aktaş Alan, *Amaç Karşısı İş Davranışları ile Kişilik ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya 2011, s. 39.

⁷⁷Gültekin, s. 44.

2.3.4. Görüşme Yöntemi

Görüşme yöntemi kişiliği ölçmede kullanılan en eski tekniklerden biridir. Kişiliği ölçülen bireyle, çoğunlukla yüz yüze soru-yanıt biçiminde ve sözlü olarak gerçekleştirilir. Bu teknik, kişilik problemleri olan, psikolog ya da psikiyatriste başvuran insanlara uygulanabileceği gibi, işe personel alımlarında iş tecrübelerini, yatkınlığını ölçmek amacı ile de kullanılır. Ancak, kişilerin kendilerini anlatırken genelde nesnel olmaları beklenmediğinden bu ölçme tekniği, ölçmede aranan geçerlik, güvenilirlik, kurallar ve standardizasyonlar açısından yetersiz kalabilir.⁷⁸

2.3.5. Dereceleme Yöntemi

Dereceleme ölçekleri yönteminin kullanılmasındaki esas nokta, elde edilen verilerin niceliksel bir şekle dönüştürülmesidir. Birçok dereceleme yöntemi bulunmaktadır. Bu yöntemde insanlar farklı özelliklerine göre bir derecelendirmeye tabi tutulur. Bir kişiyi doğruluk, güvenilirlik, toplum severlik ve duygusal özelliklere göre derecelendiren yedi aralıklı ölçek, derecelendirme yöntemlerinden birisidir. Dereceleme yönteminde incelemeye tabi tutulan kişi kendini cetvel üzerinde (cetvel üzerinde kişiliği tespit etmeye yönelik ifadeler vardır) bir yere yerleştirilir ve araştırmacı buradan aldığı veriler sayesinde kişiyi değerlendirir. Ancak dereceleme yöntemleri sadece kaba ölçüler sağlar ve bu ölçümler güvenilirmez ve geçersizde olabilir.⁷⁹

2.3.6. Projektif Testler

Projektif testlerden en bilineni olan ve teste adını veren İsviçreli psikiyatrist Rorschach mürekkep lekelerini yorumlamayı kişilik değerlendirmesinin anahtarı olarak kabul eden bir çalışma yayınlamıştır. Rorschach testinde üzerinde mürekkep lekeleri bulunan birçok kart vardır ve deneklerden her kartta ne gördüklerini kısa bir sürede anlatmaları istenmektedir. Bir diğer projektif test sistemi de Harvard üniversitesinden H.A.Murray ve arkadaşlarının oluşturduğu, Tematik Algı Testi (the matic apperception- TAT) dir. Bu testlerde, kartlarda konulu olan resimler

⁷⁸Bilgin, s. 46.

⁷⁹Bilgin, s. 47.

bulunmakta ve deneklerden bu resimlere bakarak, onlara ait bir hikaye anlatmaları istenmektedir. Bu hikayelerde kartlardaki resimlerde nelerin olup bittiğini, kişilerin neler yaptıklarını, düşünce ve duygularının neler olduğunun ve sonucun ne olacağını anlatılması istenmektedir.⁸⁰

TAT ve Rorschach'ın dışında Cümle Tamamlama ve Kelime Çağrışım Testleri de projektif testler arasında değerlendirilmektedir. Cümle tamamlama testleri bir iki kelimesi yazılmış gerisi boş bırakılmış cümlelerden oluşmaktadır. Kelime çağrışım testleri ise, birbiriyle ilişkisi olmayan kelimelerin bir araya gelmesinden oluşmaktadır. Deneğe bunlar sırasıyla sunularak her biri için aklına gelen ilk kelimeyi söylemesi istenmektedir.⁸¹

2.3.7. Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri

Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri, 1943 yılında ABD'de geliştirilmiştir. Bu envanter bireyin bedensel durumunu, psikolojik tepkileriyle sosyal ve ahlaki tutumlarını içeren 566 sorudan oluşmaktadır. Testin 10 ölçeği ve 3 geçerlik alt testi vardır.⁸²

Oluşturulan on ölçeğin özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır:⁸³

- Hipokondri: Bir kimsenin kendi sağlığına ilişkin abartılmış kaygısı, küçük belirtilerin kötümser bir biçimde yorumlanması ve abartılmasını yansıtır.
- Depresyon: Kötümserlik, değersizlik, umutsuzluk duygusudur.
- Histeri: Bedensel bir nedene dayanmayan baş ağrısı ve felç gibi çeşitli hastalıkları kapsar.
- Psikopatik Sapma: Topluma karşı ve ahlak dışı davranışlar.
- Erkeklik-Dişilik: Erkeksi ve kadınsı ilgilerin ölçümü; özellikle kadınsı değerlerin ve erkeklerde duygusal anlatımın bir ölçümü.
- Paranoya: Kişinin, diğer insanların entrikalar çevirdiği yönünde inanışlarla sonuçlanan, diğer kişilerin güdülerini hakkında aşırı şüphelilik.
- Psikastenî: Tekrarlayan mantık dışı düşünceler veya görünüşte anlamsız eylemleri tekrar etmek için güçlü tepkiler.

⁸⁰Tatar, s. 39-40.

⁸¹Yasemin Kaya, s. 46.

⁸²Bilgin, s. 48.

⁸³Yasemin Kaya, s. 45.

- Şizofreni: Çoğu kez varsayılanın ve aşırı acayip davranışın eşlik ettiği, bir kimsenin kendi özel dünyasına çekilme durumu.
- Hipomani: Herhangi bir neden olmaksızın hafif taşkınlık ve heyecanlılık.
- Sosyal içe dönüklük: Kişinin diğer insanlardan kaçınması, kendini sosyal ilişkilerden uzaklaştırması.

Testin geçerlilik alt testleri ise şöyledir:⁸⁴

L Alt testi: Testte bilerek ve net bir şekilde aldatıcı cevap veren kişileri ayırt etmeye yöneliktir.

F Alt testi: Kişinin kendisini olduğundan çok kötü gösterme ve abartma eğilimini ölçmeyi amaçlar.

K Alt testi: Kişinin ruh sağlığı, tutarlılığı, kontrolü, başkalarıyla ilgili beklenti ve duyguları ile aile ilişkilerini ve test yanıtlamadaki savunucu tutumu ölçmeyi amaçlar.

2.4. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Tarihsel Gelişimi

Allport ve Odbert (1936), Thurstone (1934) gibi araştırmacıların çalışmaları, beş faktör kişilik modelinin ilk adımlarının atılmasına neden olan çalışmalardır. Beş faktör kişilik özellikleri kuramı, dört önemli noktaya dayanmaktadır:⁸⁵

- a) Boylamsal ve gözlenciler arası çalışmalar bu beş faktörü göstermektedir ve bunlar davranış biçimlerini ortaya çıkarma gücünü uzun zaman korumaktadır,
- b) Faktörlerin her biriyle ilişkili olan özellikler, bu özelliklerin araştırıldığı topluluğun dilinde ve kişilik sistemlerinde bulunmuştur,
- c) Bu faktörler, farklı yaş, cinsiyet, ırk ve dil gruplarında bulunmakla birlikte, farklı kültürlerde farklı şekillerde ifade edilebilmektedirler,
- d) Kalıtsallık kanıtı tartışılmaktadır.

⁸⁴Aktaş Alan, s. 38.

⁸⁵Ömer Akgün Tekin, *Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya 2012, s. 114.

Çizelge 3. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Yaklaşımının Tarihsel Gelişiminde Belirli İsimler

Yıllar	Beş Faktör Kişilik Özellikleri Yaklaşımının Tarihsel Gelişiminde Belirli İsimler
1930'lar	Thurstone (1934); Allport and Odbert (1936).
1940'lar	Cattell (1943b, 1945); Eysenck (1947); Guilford (1948); Fiske (1949).
1950'ler	Cronbach & Meehl (1955); Cattell (1957); Loevinger (1957); Guilford (1959).
1960'lar	Tupes & Christal (1961); Tupes & Kaplan (1961); Norman (1963, 1967); Borgatta (1964).
1970'ler	Adcock (1972); Eysenck (1972); Cattell (1973); Hofstee (1976); Howarth (1976).
	Goldberg (1977); Tomas (1977); Brokken (1978); Digman (1979).
1980'ler	Goldberg (1980, 1981, 1982); Digman & Takemoto - Chock (1981).
	Goldberg & Angleitner (1984); Conley (1985); Costa & McCrae (1985).
	Hogan (1986); Borkenau (1988); Botwin & Buss (1989); Peabody & Goldberg (1989).
1990'lar	Goldberg (1990); Trapnell & Wiggins (1990); Costa & McCrae (1992a, 1992b).
	Judge & Cable (1997); McCrae & Costa (1999).

Kaynak: Ömer Akgün Tekin, *Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya 2012, s. 116.

Cattell, Allport ve Odbert'in çalışmasından elde etmiş olduğu 4,504 kelimededen hareket ederek kişilik özelliklerini tanımlamak için kendi kümelemesini oluşturmuştur ve yaptığı faktör analizleri sonucu 16 Kişilik Faktörünü elde etmiştir. Kişiliğin açıklanmasında Cattell için temel unsur özelliştir. Özellik, genel tepki eğilimlerin ve göreceli olarak sürekli olan davranışın şeklini ifade eder ve kişiliğin parçalarını oluşturur.⁸⁶

Bu zamana dek gerçekleştirilen çalışmaların sonrasında Norman'ın (1963) araştırmasında bireylerin kişilik özellikleri beş boyutta açıklanmıştır. Bu boyutlar; "Dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve kültür" olarak tanımlanmıştır. Allport ve Odbert ile Cattell'in geliştirmiş oldukları boyutlar listesi üzerinde Norman (1963) 75 semantik 40 sınıflandırma yapmıştır. Goldberg (1990) bu listeyi kullanarak, 1.710 sıfattan oluşan bir kişilik ölçeği hazırlamış ve beş faktörlü bir sınıflandırma elde etmiştir. Bu arada diğer bir tarafta çalışmalarını yürütmekte olan Hans Eysenck, üç temel kişilik özelliğine dayanan kendi kişilik envanterini

⁸⁶Tekin, s. 117.

geliştirmiştir. Eysenck'in envanterinde belirttiği üç temel kişilik özelliği; içe-dışa dönüklük, nevroitiklik (duygusal denge) ve psikosizmdir.⁸⁷

Özellikler yaklaşımını benimseyen kuramcılardan Costa ve McCrae (1985), tarafından, "faktör" olarak kullandıkları davranış değişkenlerinin bireylerin ölçülmesi ve puanlamasının sonucu olarak, daha sonrasında kişiliğin beş faktörden oluştuğu belirlenmiştir. Kişiliğin beş boyutlu olarak açıklanması için yapılan araştırmalar 1960'lı yıllarda başlamış, 1980 ve 1990'larda bu çalışmalar hız kazanmıştır. Costa ve McCrae, sonrasında yaptıkları araştırmalarda, Beş Faktör Modeli'ni oluşturan beş temel boyutu; dışadönüklük, duygusal dengesizlik, geçimlilik, açıklık ve sorumluluk olarak tanımlamışlardır.⁸⁸

2.5. Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Farklı psikologlara göre ortaya çıkan fikre göre kişilik karakterleri beş alanda organize edilebilir. Büyük beş faktörleri deneyime açık olmak, sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk ve duygusal dengeyi içermektedir ve kişilik özelliklerinde daha çok çeşitlik içerdiği düşünülür.⁸⁹

Büyük Beş kişilik özelliklerinin - deneyime açık olmak, sorumluluk, dışa dönüklük, uyumluluk ve nevroitiklik- insanların davranış eğilimlerinde oldukça kapsamlı bir tanım yaptığı düşünülmektedir.⁹⁰

Büyük beş kişilik özelliğindeki her bir özellik bir kişinin duygularının, düşüncelerinin veya davranışlarının sürekliliğine veya yoğunluğuna değinir.⁹¹

⁸⁷Tekin, s. 118.

⁸⁸Tekin, s. 119.

⁸⁹K. Benford and V. Swami, "Body image and personality among British men: Associations between the Big Five personality domains, drive for muscularity, and body appreciation", *Body Image*, 11, (2014), s. 454.

⁹⁰D. A. Briley, M. Domiteaux and E. M. Tucker-Drob, "Achievement-relevant personality: Relations with the Big Five and validation of an efficient instrument", *Learning and Individual Differences*, 32, (2014), s. 27.

⁹¹W. Limont ve Diğerleri, "'Old wine in new bottles'? Relationships between overexcitabilities, the Big Five personality traits and giftedness in adolescents", *Personality and Individual Differences*, 69, (2014), s. 199.

2.5.1. Dışa Dönüklük- İçe Dönüklük (Extraversion- Introversion)

Dışadönüklüğün özellikleri sosyal, konuşkan, eğlence seven, sevgi dolu ve aktif olmayı içerir. Dışadönükler insanlarla kolay iletişim kurarlar ve insanlarla birlikte olmayı severler. Barrick ve Mount (1991) dışadönüklüğün iki mesleki grupta önemli olduğunu fark ettiler. Bu meslekler idareciler ve satıcılardır. Çünkü onlar sosyal etkileşime ihtiyaç duyarlar.⁹²

Yüksek dışadönüklüğe sahip kişiler sosyal ortamlarda bulunmaktan keyif alırlar. Onlar samimiyet, olumlu etki, yüksek enerji, kendine güven ve dışadönük bir tabiat ile tanımlanırlar. Dışadönüklüğün bazı kavramlaştırılmaları heyecan arayışı özellikleri de içerir, bazıları ise hırs özellikleri ile ilgilidir.⁹³

Dışadönüklük boyutunun diğer ucunda bulunan içedönük bireylerin ise, çekingen, utangaç, sessiz ve sıklıgan oldukları belirtilmiştir. Ancak içedönükleri sosyal ve enerjisi olmayan kişiler biçiminde tanımlamanın çok doğru olmadığı ifade edilmiştir.

Örneğin, Costa ve McCrae (1992) "içe dönükler soğuk değil çekingen, izleyici değil bağımsız, uyuşuk değil ağır adımlı insanlardır" şeklinde ifade etmişlerdir.⁹⁴

2.5.2. Uyumluluk- Uyumsuzluk/Düşmanlık (Aggreableness- Hostility)

Uyumluluk kişilerarası ilişkilerde bireylerin yaklaşımını ilgilendiren beş büyük kişilik özelliğidir. Hem işbirlikçi hem de yardımsever olmaları, dost canlısı ve dürüst olmaları şaşırtıcı değildir.⁹⁵

Uyumlulukla ilgili özellikler esnek olmayı, güvenilir olmayı, iyi bir tabiata sahip olmayı, işbirliği yapabilmeyi, affedici olmayı, yumuşak kalpliliği içerir.⁹⁶

⁹²Hilal Esen Ülke, *Investigating The Role Of Personality and Justice Perceptions on Social Loafing*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, The Degree of Master, Ankara 2006, s. 19.

⁹³T. L. Giluk and B. E. Postlethwaite, "Big Five personality and academic dishonesty: A meta-analytic review", *Personality and Individual Differences*, 72, (2015), s. 60.

⁹⁴Selin Metin Camgöz, *Kişilik Özellikleri ile Finansal Performans Arasındaki İlişkiler: A-Tpi Yatırım Fonu Yöneticileri Üzerinde Bir Değerlendirme*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara 2009, s. 56.

⁹⁵Tuğçe Aytemiz, *Ebeveynin Kişiliği, Çocuğun Mizacı ve Ebeveyn Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010, s. 7.

⁹⁶Özden Özkan, *FRP Oyuncularının Bazı Psikolojik Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007, s. 19.

Bu boyutta uyumsuz olan kişiler kötümser, kaba, güvensiz, işbirliğine kapalı, intikamcı, merhametsiz, sinirli ve çıkarıcı olarak tanımlanmaktadır.⁹⁷

2.5.3. Sorumluluk- Dürtüsellik (Conscientiousness- Undirectedness)

Sorumluluk organize ve planlı olmayı, güvenilir ve sorumluluk sahibi, sistemli, kontrollü olmayı, kurallara ve normlara uyma eğilimini içermektedir.⁹⁸ Bu boyuta sahip bireyler disiplinli olmaya, görev duygusuyla hareket etmeye ve başarıya odaklıdır.⁹⁹

Sorumluluğu düşük düzeyde bulunanlar ise gayretsiz, tembel, gevşek, sorumsuz, beceriksiz, dağınık, dalgın, dikkatsiz, dengesiz gibi özellikler taşırlar.¹⁰⁰

2.5.4. Nevrotiklik- Duygusal Denge (Neuroticism- Emotional Stability)

Nevrotizm ile ilgili özellikler endişeli, kendisiyle uğraşan, öfkeli, kaygılı ve güvensiz hissetme özellikleridir.¹⁰¹

Nevrotik bireyler endişe, suçluluk, güvensizlik ve kendine acıma gibi olumsuz duygusal durumları yaşamaya eğilimlidirler. Bu kişiler aşırı duygusal tepkiler verirler ve tekrar normale dönmekte güçlük yaşarlar. Nevrotik bireyler içine kapanık ve sinirli kişilerdir.¹⁰²

⁹⁷Emine Sevinç Sevi, *Psikobiyolojik Kişilik Modeli ve Beş Faktör Kişilik Kuramı: Mizaç ve Karakter Envanteri (TCI) ile Beş Faktör Kişilik Envanterinin (5FKE) Karşılaştırılması*, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2009, s. 39.

⁹⁸Melis Seray Özden, *Önceden Edinilmiş ve Sonradan Kazanılmış Gelişim Özelliklerinin Evlilikte Çift Uyumuna İlişkisi*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul 2013, s. 28.

⁹⁹Sevgi Toy, *Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007, s. 35.

¹⁰⁰Pervis Aliyev, *Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri ve Cinsiyet Rollerinin Üniversite Alan Seçimi ile İlişkisinin İncelenmesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2008, s.43.

¹⁰¹Tahsin İlhan, *Öznel İyi Oluşa Dayalı Mizah Tarzları Modeli*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2005, s. 43.

¹⁰²Serap Özdemir, *Psikolojik Yardım Alma Tutumu ile Kişilik, Kendini Saklama, Cinsiyet Rollerini Arasındaki İlişkiler*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2012, s. 18.

Duygusal tutarsızlık yönünden düşük puan alan kişiler, kendine güvenli, uyumlu, telaşsız ve sakin, engellerle başa çıkmada etkili ve ego gücü yüksek kişilerdir.¹⁰³

2.5.5. Deneyime Açıklık- Gelenekçilik (Openness to Experience- Conservatism)

Deneyime açık olmanın özellikleri şunlardır: yaratıcı, hayalci olmak, duyarlı, orijinal, geniş fikirli, analitik olmaktır.¹⁰⁴

Deneyime açık olan bireyler, geleneksel cinsiyet rollerini reddederler, kurallara karşı esnekler, sınanmaya mizahi bir anlayışla yaklaşırlar. Keşfetme aşaması ve yeniliklerinden keyif alırlar.¹⁰⁵

Deneyime açıklık yönünden düşük puan alan kişiler, yani gelenekçiler, geleneksel, sıradan, kurallara uyma gibi özelliklere sahip kişilerdir.¹⁰⁶

2.6. Kişilik İle İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar

Kişilik ile ilgili birçok farklı araştırma yapılmıştır. Araştırmacılar kişiliğin iş başarısı, iş tatmini, yabancılaşma, iş değerleri, örgüt kültürü, mobbing, stresle başa çıkma yöntemleri, motivasyon, üretkenlik karşıtı davranışlar, kariyer seçimi, liderlik davranışları ve örgütsel bağlılık ile arasındaki ilişkileri incelemişlerdir.

2.6.1. Kişilik – İş Başarısı

Barrick ve Mount'un 1991 yılında, işgörenlerin performans düzeyleri ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri tespit etmek için yapmış oldukları meta-

¹⁰³Zöhre Kaya, *Madde Kullanan ve Kullanmayan Ergenlerin Kişilik Özellikleri ve Benlik Saygısı Açısından Karşılaştırılması*, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir 2011, s. 59.

¹⁰⁴Hatice Baysal, *İnsan Kaynakları Geliştirmede Çocuk/Genç Oyunlarının Etkililiği Üzerine Bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Isparta 2012, s. 114.

¹⁰⁵Muharrem Çapkın, *Romantik Kıskançlığın, Bağlanma Stilleri, Benlik Saygısı, Kişilik Özellikleri ve Evlilik Doyumu Açısından Yordanması*, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 18.

¹⁰⁶Şarlak, s. 14.

analiz çalışmasında, 117 araştırma ele alınmıştır. İşgörenlerin uyumluluk ve dışadönüklük kişilik özellikleri ile sergilemiş oldukları performans arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğuna ulaşılmıştır.¹⁰⁷

Cutchin, 1998 yılında hazırlamış olduğu doktora tezi çalışmasında lise öğretmenlerinin beş faktör kişilik özellikleri ile mesleki performansları arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışmaya, 138 lise öğretmeni, 26 lise müdürü ve 1080 öğrenci dâhil edilmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, lise öğretmenlerinin mesleki performanslarındaki olumlu tablo ile beş faktör kişilik özelliklerinden nevroitiklik kişilik özelliği ve uyumluluk kişilik özelliği arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte, lise öğretmenlerinin mesleki performanslarındaki olumlu tablo ile beş faktör kişilik özelliklerinden dışa dönüklük kişilik özelliği arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.¹⁰⁸

Ordun, 2005 yılında yapmış olduğu çalışmada, satış temsilcilerinin beş faktör kişilik özellikleri ile performansları arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığını incelemiştir. Çalışma ilaç sektöründe faaliyet gösteren bir firmanın 200 satış temsilcisine uygulanan envanterler yardımıyla gerçekleştirilmiştir ve uygulanan 200 kişilik envanterden hatalı ve eksik kodlama nedeniyle 13 tanesi elenerek nihai çalışma kapsamına 187 envanter dahil edilmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, satış temsilcilerinin performansı ile dışadönüklük kişilik özellikleri arasında destekleyici ilişki olduğunu belirtmiş, ayrıca sorumluluk kişilik özelliği ile uyumluluk kişilik özelliğinin satış temsilcilerinin performansı ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki içerisinde olduğunu tespit edilmiştir. Ulaşılan bulgulardan bir diğeri ise duygusal denge ile satış temsilcilerinin performansı arasındaki negatif yönlü ve anlamlı ilişkidir.¹⁰⁹

Yelboğa, 2006 yılında yapmış olduğu çalışmada, kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişki üzerinde çalışmıştır. Bu çalışma, finans sektöründeki bir firmada 177 kişilik bir çalışma grubu üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, duygusal dengesizlik, geçimlilik ve sorumluluk değişkenlerinin iş performansı üzerinde anlamlı bir yordayıcı olduğuna ulaşılmıştır.¹¹⁰

¹⁰⁷Tekin, s. 128.

¹⁰⁸Tekin, s. 129.

¹⁰⁹Tekin, s. 135.

¹¹⁰A. Yelboğa, "Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), (Haziran 2006), s. 208.

Gültekin, 2009 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, polisin temel kişilik özelliklerinin iş başarısı üzerine etkisini incelemiştir. Gültekin, çalışmasını, İstanbul ilinde Emniyet Genel Müdürlüğüne bağlı birimlerde çalışan 366 polis memuru üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, polis memurlarının iş başarısı ile açıklık, uyumluluk ve sorumluluk özellikleri arasında olumlu yönde ve düşük düzeyde anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Polis memurlarının iş başarısı ile duygusal dengesizlik özelliği arasında olumsuz yönde ve düşük düzeyde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu kişilik özellikleri ile iş başarıları arasındaki ilişki düzeyleri düşüktür. İş başarısını etkileyen kişilik özelliğinin ise açıklık kişilik özelliği olduğu tespit edilmiştir.¹¹¹

Şeker, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Şeker, çalışmasını, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan 174 genel idari hizmetler ve yardımcı hizmetler sınıf personelleri üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, kişilik özelliklerinin örgütsel davranışı etkilediği gibi, örgütsel performansı da etkilediği tespit edilmiştir.¹¹²

Şirin, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, Büyük Beşli kişilik boyutlarıyla iş başarısı, iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş stresi ve işten ayrılma niyeti gibi çeşitli çalışan sonuçları arasındaki ilişkiyi ve lider-üye etkileşiminin (LÜE) bu ilişkiler üzerindeki ara değişkenlik etkisini incelemiştir. Şirin, çalışmasını, Kırklareli il sınırları içindeki ilk ve orta dereceli devlet okullarında görevli 253 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, çalışan kişiliğinin sorumluluk boyutu, iş başarısı, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın en güçlü belirleyicisi olarak tespit edilmiştir.¹¹³

2.6.2. İş Tatmini - Kişilik Özellikleri

Mete, 2006 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin kişilik özellikleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Mete, çalışmasını, Yalova ilinde resmi ilköğretim okullarında görev

¹¹¹Gültekin, s. 219.

¹¹²Mustafa Şeker, *Kişilik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler ve Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Bir Uygulama*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2011, s. 77.

¹¹³Erkan Şirin, *Kişilik, Lider-Üye Etkileşimi ve Çalışan Sonuçları*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gebze 2012, s. 174.

yapmakta olan 300 sınıf ve branş öğretmenleri üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, dışadönüklük kişilik özelliğine sahip öğretmenlerin iş tatminlerinin yüksek olduğuna ulaşılmıştır.¹¹⁴

Mete (2006) yaptığı araştırmasında ilköğretim okullarında çalışan sınıf ve branş öğretmenlerinin iş doyumları ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda Yalova ili Merkez İlköğretim okulları öğretmenlerinden 300 öğretmene ulaşılmıştır. Öğretmenlerin kişilik ölçeği ve iş tatmini ölçeği alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan analizler sonucunda, dışa dönük olma ile iç tatmin arasında, dışa dönük olma ile genel tatmin arasında, öz disiplin/sorumluluk ile dış tatmin arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir.¹¹⁵

Muter Şengül, 2008 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, örgüt çalışanlarının kişilik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Muter Şengül, çalışmasını, Türkiye'deki üretim sektöründe yer alan büyük firmalarda çalışan toplam 304 beyaz yaka çalışan ve yönetici üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, kişiliğin iş tatminini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.¹¹⁶

Deniz, 2008 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, ilköğretimde çalışan sınıf öğretmenlerinin kişilik özellikleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Deniz, çalışmasını, İstanbul İli Sultanbeyli İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı resmi ilköğretim okullarında çalışan 291 sınıf öğretmeni üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, sınıf öğretmenlerinin iş tatmini düzeyinin içsel tatmin boyutu ile kişilik özelliklerinin duygusal dengesizlik boyutu ile negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilirken, dışa dönüklük ve açıklık boyutları ile ise de pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bunlara karşın içsel tatmin boyutu ile kişilik özelliklerinin geçimlilik ve sorumluluk boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Sınıf öğretmenlerinin iş tatmini düzeyinin dışsal tatmin boyutu ile kişilik özelliklerinin açıklık ve sorumluluk boyutları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bunlara karşın dışsal tatmin boyutu ile kişilik

¹¹⁴Mete, s. 58-138.

¹¹⁵Zümra Özyeşil, *Üniversite Öğrencilerinin Öz-Anlayış Düzeylerinin Bilinçli Farkındalık Kişilik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya 2011, s. 71.

¹¹⁶Canan Muter Şengül, *Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Manisa 2008, s. 75-94.

özelliklerinin duygusal dengesizlik, dışa dönüklük ve geçimlilik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.¹¹⁷

Şengül, 2008 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında işgörenlerin kişilik özellikleri ile iş tatmini seviyeleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Şengül, çalışmasını, özel sektördeki büyük firmaların 304 kişiden oluşan beyaz yakalı çalışanları ve yöneticileri üzerinde gerçekleştirmiştir. Şengül'ün yapmış olduğu çalışmanın analizleri sonucunda, yetişkin ego durumunun içsel ve dışsal iş tatminini olumlu yönde etkilediği görülürken; isyankâr çocuk durumunun, iş tatminini olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Yetişkin ego durumunun, genel iş tatminini olumlu yönde etkilediği görülürken; eleştirel ebeveyn durumunun ise iş tatminini olumsuz yönde etkilediği bulgulanmıştır. Araştırmanın diğer hipotezleri üzerinde yapılan analizler sonucunda, içsel ve dışsal iş tatmini ile duygusal, devam ve normatif bağlılık arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur.¹¹⁸

Kutlay, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve iş tatmini üzerinde etkisinin olup olmadığını incelemiştir. Kutlay, çalışmasını, Kayseri merkezinde istihdam edilmekte olan 327 banka çalışanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir.¹¹⁹

Demir, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, kişilik özellikleri ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Demir, çalışmasını, İnönü Üniversitesinin farklı birimlerinde çalışan idari ve sözleşmeli personelden oluşan 338 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, iş tatmini ile kişilik özellikleri arasında pozitif yönde düşük seviyede ilişki tespit edilmiştir.¹²⁰

Karapınar, Camgöz ve Ergeneli, 2012 yılında yapmış oldukları çalışmada, banka çalışanları üzerindeki örgütsel adalet- iş tatmini ilişkisini incelemişlerdir. Bu çalışma, 206 banka çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, hem dağıtımsal hem de yöntemsel adaletin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu ve bu ilişkide kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü olduğu bulunmuştur. Dağıtımsal adaletin iş tatmini üzerindeki etkisinin uyumluluk ve sorumluluk kişilik özelliğine sahip çalışanlarda daha güçlü, nevrotik kişilik özelliğine

¹¹⁷Deniz, s. 79-80.

¹¹⁸Tekin, s. 137-138.

¹¹⁹Mehmet Kutlay, *İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2011, s. 46-73.

¹²⁰Cennet Demir, s. 170-174.

sahip çalışanlarda ise daha zayıf olduğu görülmüştür. Yöntemsel adaletin iş tatmini ile ilişkisinde sadece uyumlu kişilik özelliğinin bu ilişkiyi güçlendirici etkisine rastlanmıştır.¹²¹

Balkan, Serin ve Kılıç, 2014 yılında yapmış oldukları çalışmada, beş faktör kişilik özellikleri ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bu çalışma, Afyonkarahisar ilindeki bankalarda çalışan 400 banka çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, duygusal dengesizlik ve iç tatmin arasında negatif ve cinsiyet ile iç tatmin arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.¹²²

2.6.3. Yabancılaşma - Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Mervin tarafından 1971 yılında yapılan çalışmada, kolej öğrencilerinin, sosyal ve bireysel yabancılaşmaları ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışmasını, 37 erkek ve 26 kız öğrenci üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda, nevroz ile bireysel yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.¹²³

Tekin, 2012 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, yabancılaşma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Tekin, çalışmasını, Antalya ilinin Kemer ilçesinde bulunan 18 adet beş yıldızlı otel işletmesinden 539 işgören üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, katılımcıların en çok açıklık kişilik özelliğine sahip oldukları tespit edilmiştir. Kişilik özelliklerinin tamamı ile yabancılaşmanın boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.¹²⁴

2.6.4. İş Değerleri - Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Tomrukçu, 2008 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, beş faktör kişilik özellikleri ile iş değerleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Tomrukçu,

¹²¹P. B. Karapınar, S. M. Camgöz ve A. Ergeneli, "Organizational Justice-Job Satisfaction Relationship: The Moderating Effects of Big-Five Personality Traits in Banking Employees", *İktisat İşletme ve Finans*, 28(322), (2013), s. 44-51.

¹²²M. O. Balkan ve Diğerleri, s. 214-218.

¹²³Tekin, s. 141.

¹²⁴Tekin, s. 220-224.

çalışmasını, Türkiye'deki iki özel sektör işletmesinin mavi yakalı 203 personeli üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, beş faktör kişilik özellikleri ile iş değerleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.¹²⁵

Tomrukçu, 2008 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, Türkiye'deki iki özel sektör işletmesinin mavi yakalı 203 personelini incelemiştir. Çalışmada, işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri, iş değerleri ve demografik özellikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Tomrukçu, yapmış olduğu çalışmada uyguladığı analizler sonucunda, işgörenlerin iş ilişkileri tutumları ile duygusal dengesizlik kişilik özellikleri arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. İş ilişkileri ile dışa dönüklük, açıklık, sorumluluk ve uyumluluk kişilik özellikleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğunu bulmuştur.¹²⁶

Kuruüzüm ve Kubat, 2010 yılında yapmış oldukları çalışmada, iş değerleri ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Çalışmayı farklı alanlarda faaliyet gösteren 10 imalat firmasının çalışanları üzerinde gerçekleştirmişlerdir ve 410 anketin 208'i geri dönmüştür. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, iş değerleri ile kişilik arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Beş büyük kişilik özelliklerinden iş değerleri ile en az ilişkili olarak bulunan dışa dönüklük özelliğidir. Yumuşakbaşlılık ile iş değerleri arasında düşük ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sorumluluk boyutu iş değerleri ile ilişkili bulunmuştur. Duygusal tutarsızlık boyutu ile iş değerleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş değerlerinden zihinsel teşvik ile gelişime açıklık arasında yüksek korelasyon bulunmuştur. Gelişime açıklık aktif hayal gücü, estetik duyarlılık, çeşitlilik arama ve zihinsel merakı içerdiğinden, bu ilişki beklenen bir ilişkidir.¹²⁷

Demirtaş, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, çalışanların kişilik özelliklerinin ve kişisel değerlerinin, iş değerlerine ve örgütsel bağlılığa olan etkisini incelemiştir. Demirtaş, çalışmasını, İstanbul ilinde bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 180 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, çalışanların geçimlilik, duygusal dengesizlik ve gelişime açıklık kişilik özelliklerine sahip olma düzeylerinin işlerine verdikleri değer düzeyini

¹²⁵Bahar Tomrukçu, *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir 2008, s. 69.

¹²⁶Tekin, s. 138.

¹²⁷A. Kuruüzüm and U. Kubat, "An Examination Of The Relationship Between Work Values and Personality Traits: A Structural Equation Modeling Approach", *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 15(3), (2010), s. 494-496.

istatistiksel olarak etkilemediği bulunmuştur. Dışa dönüklük ve sorumluluk kişilik özelliklerinin işlerine verdikleri değeri pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.¹²⁸

Merdan, 2013 yılında yapmış olduğu çalışmasında, beş faktör kişilik kuramı ile iş değerleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Merdan, çalışmasını, Kırıkkale il merkezindeki 200 banka personeli üzerinde gerçekleştirmiştir ancak 153 banka çalışanından yanıt alabilmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, kişilikle iş değerleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada beş faktör kişiliğin alt boyutları olan “uyumluluk”, “nevrotiklik”, “sorumluluk”, “gelişime açıklık” ve “dışa dönüklük” ile iş değerlerinin alt boyutları olan “iş ilişkileri”, “etkileme ve ilerleme düzeyi”, “özerklik ve yeteneklerin kullanımı”, “finansal koşullar ve çalışma koşulları” arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Uyumlulukla iş ilişkilerine önem verme ile etkileme ve ilerleme düzeyine önem verme arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Nevrotiklikle tüm iş değerleri boyutları arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sorumlulukla özerklik ve yeteneklerin kullanımı dışında diğer iş değerleri boyutları ile pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Gelişime açıklıkla iş ilişkilerine önem verme arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Dışa dönüklükle tüm iş değerleri boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.¹²⁹

2.6.5. Örgüt Kültürü – Kişilik

Judge ve Cable (1997); iş arayan kişiler ve örgüt kültürü ile ilgili yaptıkları bir çalışmada, duygusal değişkenlik boyutundan yüksek puan alan bireylerin yenilikçi ve tutarlı kültürlerde yer almayı daha az tercih ettiklerini ortaya çıkarmışlardır. Çalışmayı, 182 kişi üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Dışadönüklük boyutundan yüksek puan alan bireylerin saldırgan ve takım yönelimli örgütsel kültürleri tercih ettikleri ve daha az oranda destekleyici örgütsel kültürleri tercih ettikleri ortaya çıkarılmıştır. Gelişime açıklık boyutundan yüksek puan alan bireylerin ise; daha çok yenilikçi örgütsel kültürleri tercih ettikleri, yumuşak başlılık boyutunda yüksek puan alan kişilerin destekleyici ve takım yönelimli kültürleri tercih ettikleri bulunmuştur. Özdenetim boyutundan yüksek puan alan bireylerin ise ayrıntı yönelimli, sonuç

¹²⁸Demirtaş, s. 103-112.

¹²⁹E. Merdan, “Beş Faktör Kişilik Kuramı ile İş Değerleri İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, S.7, (Ocak 2013), s. 147-155.

yönelimli ve ödül yönelimli örgütsel kültürleri daha çok tercih ettikleri tespit edilmiştir.¹³⁰

Tufan, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, ilköğretim okulu müdürlerinin kişilik özellikleri ile benimsedikleri örgüt kültürünün temel sayıltıları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Tufan, çalışmasını, İstanbul İli Beyoğlu, Beşiktaş ve Şişli ilçelerinde görev yapan 85 resmi ilköğretim okulu müdürü üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, okul müdürlerinin benimsedikleri insan-çevre ilişkilerinin doğası ile ilgili sayıltılar ile beş faktör kişilik özelliklerinden yumuşak başlılık ve özdenetim/sorumluluk ile istatistiksel olarak negatif yönlü bir ilişki, duygusal tutarsızlık özellikleri ile pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca; okul müdürlerinin benimsedikleri insan doğasına ilişkin sayıltılar ile beş faktör kişilik özelliklerinden gelişime açıklık özellikleri ile istatistiksel olarak negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkarılmıştır.¹³¹

2.6.6. Mobbing - Beş Faktör Kişilik Modeli

Girgin, 2007 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, beş faktör kişilik modelinin işyerinde duygusal tacize (mobbing) etkilerini incelemiştir. Girgin, çalışmasını, Eskişehir il merkezindeki 3 sağlık kuruluşundaki 300 çalışan üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, işyerinde duygusal taciz mağdurlarının dışadönüklük ve duygusal denge boyutlarında, daha pozitif görüşlere sahip oldukları tespit edilmiştir. Duygusal denge ile işyerinde tacizin alt boyutlarından, kendini gösterme ve iletişimin etkilenmesi, sosyal ilişkilerin etkilenmesi, sosyal itibarın etkilenmesi ve sağlığın etkilenmesi arasında yüksek oranda negatif ilişki bulunmuştur. Bu bağlamda, çalışanların duygusal dengesiz (nörotik) olmasının işyerinde duygusal tacizde etken olduğu görülmektedir. Buna göre; beş faktör kişilik modelinin, işyerinde duygusal tacize etkileri mevcuttur.¹³²

Zorlu, 2009 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında işgörenlerin karşılaştıkları mobbing davranışı karşısından sergilemiş oldukları tutumlar ile kişilik özellikleri arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığını incelemiştir. Zorlu, çalışmasını İstanbul ili Fatih ilçesinde Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı resmi ilköğretim ve ortaöğretim kullarında 2008-2009 öğretim yılında görev yapan 114 öğretmen

¹³⁰Tufan, s. 53.

¹³¹Tufan, s. 72-73.

¹³²Girgin, s. 144-145.

üzerinde gerçekleştirmiştir. Yapılan çalışma sonucunda, mobbing davranışları karşısında nevrotik bireylerin, nevrotik olmayanlara oranla anlamlı bir şekilde daha çok pasif kalma tutumu sergilediği tespit edilmiş, diğer kişilik özellikleri ile mobbinge karşı tutum arasında anlamlı ilişkilerin bulunmadığı ifade edilmiştir.¹³³

Arı Tekçe, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, yıldırma olgusu ve yıldırma ile kişilik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Arı Tekçe, çalışmasını, Kayseri ilindeki özel bankaların tüm şubelerinde çalışan 100 banka çalışanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Yapılan çalışma sonucunda, yıldırma davranışı ile kişilik özellikleri arasındaki korelasyona bakıldığında, duygusal denge boyutu hariç diğer tüm boyutlarla yıldırma arasında negatif yönlü bir korelasyonun olduğu gözlemlenmiştir. Yıldırma davranışına maruz kalma ile kişilik özellikleri arasında orta düzeyde ters yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Sonuç olarak olumlu ve güçlü kişilik özelliklerine sahip bireylerin, mobbinge maruz kaldıklarını algılama düzeyleri düşmektedir.¹³⁴

2.6.7. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Kontrol Düzeyleri – Kişilik

Emilia (2000), yüksek nörotizm puanı ve anksiyete düzeyine sahip ergenlerin, stres ile başa çıkmada, uyuma yönelik olmayan ya da etkisiz stratejileri kullanmayı tercih ettiklerini belirlemiştir. Dışadönükler, pozitif yeniden yorumlama (yeniden değerlendirme), sosyal destek arama başa çıkma stratejileriyle olumlu ilişkiliyken; sorumluluk kişilik özelliğinin başa çıkma davranışlarının en kuvvetli yordayıcısı olduğunu belirtmiştir. Yüksek sorumluluk puanına sahip kişiler, problem odaklı başa çıkmayı tercih etme eğilimindeyken, düşük sorumluluk puanına sahip kişilerin, uyumsal olmayan stratejileri tercih ettikleri sonucuna varmıştır.¹³⁵

Telef, 2004 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, öğretmenlerin kişilik özellikleri, stresle başa çıkma yöntemleri ve kontrol düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Telef, çalışmasını, değişik okul türlerinde, farklı branşlarda öğretmenlik yapan 391 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, duygusal denge kişilik özelliği ile dış yardım arama ve kaçma soyutlama (duygusal-eylemsel) başa çıkma stratejileri arasında olumlu

¹³³Tekin, s. 139-140.

¹³⁴Arı Tekçe, s. 71-97.

¹³⁵Bülent Baki Telef, *Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Kontrol Düzeyleri*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon 2004, s. 39.

yönde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Dışa dönüklük kişilik özelliği ile aktif planlama, kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel), kabul-bilişsel yeniden yapılandırma başa çıkma stratejisi arasında olumlu yönde ilişkiler bulunmuştur. Yumuşak başlılık kişilik özelliği ile dış yardım arama, aktif planlama, kabul-bilişsel yeniden yapılandırma başa çıkma stratejileri arasında olumlu yönde anlamlı ilişkiler gözlenmiştir. Özdenetim kişilik özelliğinin; dine yönelme, aktif planlama, kabul-bilişsel yeniden yapılandırma başa çıkma stratejileri ile olumlu; kaçma-soyutlama (biyokimyasal) başa çıkma stratejisi ile olumsuz yönde ilişki olduğu belirlenmiştir. Gelişime açıklık kişilik özelliği ile aktif planlama, dış yardım arama, kabul-bilişsel yeniden yapılandırma başa çıkma stratejileri arasında olumlu ilişki bulunmuştur. Kontrol düzeyi ile beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal denge arasında olumsuz yönde bir ilişki bulunmuştur.¹³⁶

2.6.8. Motivasyon – Kişilik Özellikleri

Oktay, 2007 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin motivasyonu ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Oktay, çalışmasını, İstanbul ili merkez ilköğretim ve lise okullarında çalışan 392 sınıf ve branş öğretmeni üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda, motivasyon ölçeğinin avantajlar ve okul içi ortam alt boyutu ile yeniliklere açık olma kişilik özelliği arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.¹³⁷

Komarraju, Karau ve Schmeck, 2009 yılında yapmış oldukları çalışmada, üniversite öğrencilerinin akademik başarı ve motivasyonlarında beş büyük kişilik özelliklerinin rolünü incelemişlerdir. Çalışmalarını, 308 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, beş büyük kişilik özelliğinin öğrenci davranışlarındaki bireysel farklılıkları ve öğrencilerin akademik motivasyon ve başarılarını açıklamada güçlü bir rol oynadığı ortaya çıkarılmıştır. Örneğin sorumluluk sahibi öğrenciler daha disiplinli ve organize bir şekilde davrandığından dolayı daha fazla motive olmuşlardır.¹³⁸

¹³⁶Telef, s. 72-74.

¹³⁷Oktay, s. 126.

¹³⁸M. Komarraju, S. J. Karau and R. R. Schmeck, "Role of The Big Five Personality Traits in Predicting College Students' Academic Motivation and Achievement", *Learning and Individual Differences*, 19, (2009), s. 50.

2.6.9. Üretkenlik Karşıtı Davranışlar – Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Ödemiş, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, beş faktör kişilik özelliklerinin üretkenlik karşıtı davranışlar üzerine etkilerini incelemiştir. Ödemiş, çalışmasını, Türkiye Makine Mühendisleri Odasına üye endüstri ve makine mühendislerinden 378 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Anketlerin geri dönüş oranı %78,48'dir ve hatalı doldurulan 31 anket vardır. Bu yüzden 243 anket değerlemeye alınmıştır. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, öncelikle kişilik ile üretkenlik karşıtı davranışlar arasında anlamlı düzeyde bir ilişki olmadığı ancak alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Üretkenlik karşıtı davranışlar ile hem sorumluluk hem de gelişime açıklık arasında düşük düzeyde olmakla birlikte pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Üretkenlik karşıtı davranışlar ile duygusal denge arasında düşük düzeyde olmakla birlikte negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Üretkenlik karşıtı davranışlar ile dışa dönüklük arasında düşük düzeyde olmakla birlikte negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Ancak kişilik özelliklerinden uyumluluk ile üretkenlik karşıtı davranışlar arasında bir ilişki bulunamamıştır.¹³⁹

Sezici, 2015 yılında yapmış olduğu çalışmasında, üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerinde kişilik özelliklerinin rolünü incelemiştir. Sezici, çalışmasını, Dumlupınar Üniversitesi Sağlık Yüksekokulundaki 228 dördüncü sınıf öğrencisi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, katılımcıların beş faktör kişilik özelliklerinden sorumluluk faktörünün üretkenlik karşıtı iş davranışlarının tüm boyutları için geçerli yordayıcı olduğu ayrıca dışa dönüklük, uyumluluk ve gelişime açıklık faktörlerinin ise üretkenlik karşıtı iş davranışlarının bazı boyutları için geçerli yordayıcılar oldukları tespit edilmiştir. Aynı zamanda beş faktör kişilik özellikleri ile üretkenlik karşıtı iş davranışlarının boyutları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkilerin varlığı saptanmıştır.¹⁴⁰

¹³⁹Sibel Nitelik Ödemiş, *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkileri: Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011, s. 95-137.

¹⁴⁰E. Sezici, "The Role of Personality Traits on Counterproductive Work Behaviors", *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 7(14), (Winter 2015), s. 15-16.

2.6.10. Kariyer Seçimi – Kişilik

Merdan, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, kişilikle kariyer seçimi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Merdan, çalışmasını, Kırıkkale’de özel sektörde çalışan 386 işgören üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, beş faktör kişilik türleri ile kariyer seçimi arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre nevrotik kişilik özelliğine sahip olma ile teknik/fonksiyonelliğe önem verme arasında anlamlı ilişki görülmüştür. Ayrıca sorumlu kişilik özelliği ile girişimciliğe önem verme arasında anlamlı ilişki gözlemlenmiştir. Diğer taraftan gelişime açıklık ile güvenliğe, teknik/fonksiyonelliğe, bağımsızlığa ve girişimciliğe önem verme arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bunların yanında dışadönük kişilik özelliği ile başta rekabet ve yönetsel öncelikler olmak üzere, tüm kariyer boyutları arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Son olarak uyumluk ile herhangi bir kariyer seçimi boyutu arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir.¹⁴¹

Bilgin, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, turizmde lisans öğrenimi gören öğrencilerin kişilik özelliklerini ve mesleğe yönelik düşüncelerini incelemiştir. Bilgin, çalışmasını, Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinden 402 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda, öğrencilerin turizm mesleğine yönelik düşünceleri ile kişilik özellikleri arasında ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.¹⁴²

Erol, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, bireylerin kişilik tipleri ve demografik özelliklerinin kariyer tercihlerindeki rolünü incelemiştir. Erol, çalışmasını, Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi son sınıf öğrencilerinden 414 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, katılımcıların kariyer tercihlerinin dışa dönüklük ve deneyime açıklık kişilik boyutları açısından farklılaştığı saptanmıştır. Öte yandan, sorumluluk, uyumluluk, duygusal dengesizlik kişilik boyutlarına göre ise kariyer tercihleri açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.¹⁴³

Koroğlu, 2014 yılında yapmış olduğu çalışmada, meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Koroğlu, çalışmasını, turizm rehberliği

¹⁴¹Merdan, s. 78-79.

¹⁴²Bilgin, s. 92-95.

¹⁴³Erol, s. 94.

bölümünde eğitim-öğretim gören 148 öğrenci üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin baskın kişilik özelliklerinin gelişime açıklık ve öz-denetim/sorumluluk olduğu, ayrıca meslek seçimi ile kişilik özelliği arasında olumlu düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.¹⁴⁴

2.6.11. Liderlik Davranışları- Kişilik Özellikleri

Sizemore, 2009 yılında hazırlamış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, yöneticilerin etkili liderlik davranışı sergileyebilme yetenekleri ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Sizemore, çalışmasını ABD'nin Illionis eyaletinde faaliyetini sürdürmekte olan, Midwestern kumarhaneler zincirinin 10 ayrı şubesindeki, eşit seviyelerde görev yapmakta olan yöneticileri üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırmada uygulanan analizler sonucunda, yöneticilerin etkili liderlik davranışları ile dışa dönüklük, uyumluluk ve sorumluluk kişilik özellikleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.¹⁴⁵

De Vries, 2012 yılında hazırlamış olduğu çalışmasında, liderlik stilleri ile kişilik belirleyicileri arasındaki ilişkileri incelemiştir. De Vries, çalışmasını, 113 lider ve 201 çalışan üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırmada uygulanan analizler sonucunda, sorumluluk ile görev odaklı liderlik dışında diğer kişilik özellikleri ile liderlik stilleri arasında yüksek seviyede ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.¹⁴⁶

Mihalcea, 2014 yılında yapmış olduğu çalışmasında, liderlik, kişilik, iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Mihalcea, çalışmasını, 173'ü orta ve üst düzey çalışan olmak üzere 1272 çalışan üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırmada yapılan analizlerin sonucunda, transformasyonel ve transaksyonel liderlik ile kişilik özellikleri arasında orta düzey ilişkiler tespit edilmiştir.¹⁴⁷

Cırık, 2014 yılında hazırlamış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, eğitim araştırma hastanelerinde çalışan hemşirelerin liderlik davranışlarını ve kişilik özelliklerini incelemiştir. Cırık, çalışmasını, İstanbul ilinde eğitim araştırma

¹⁴⁴Ö. Köroğlu, "Determination of The Relationship Between Occupational Choice and Personality Traits: An Investigation on Tourism Guiding Students", *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 19(2), (2014), s. 150-152.

¹⁴⁵Tekin, s. 133.

¹⁴⁶R. E. De Vries, "Personality Predictors of Leadership Styles and The Self-other Agreement Problem", *The Leadership Quarterly*, 23, (2012), s. 814.

¹⁴⁷A. Mihalcea, "Leadership, Personality, Job Satisfaction and Job Performance", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 127, (2014), s. 446.

hastanelerinde çalışan 305 hemşire üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, liderlik davranışları ve kişilik özellikleri arasında ilişki bulunmuştur.¹⁴⁸

Chan ve arkadaşları, 2015 yılında yapmış oldukları çalışmada, kişilik, girişimcilik ve liderlik motivasyonları arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Chan ve arkadaşları araştırmayı 2 aşamalı olarak Singapur'da bir üniversitedeki öğrenciler üzerinde gerçekleştirmişlerdir. İlk aşama 396 üniversite öğrencisi, ikinci aşama ise 272 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada yapılan analizlerin sonucunda, kişilik durumlarıyla girişimcilik özellikleri ve liderlik motivasyonlarıyla pozitif ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.¹⁴⁹

2.6.12. Örgütsel Bağlılık – Kişilik

Muter Şengül, 2008 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, örgüt çalışanlarının kişilik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Muter Şengül, çalışmasını, büyük ölçekli firmalarda çalışan 304 beyaz yakalı personel üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, kişiliğin örgütsel bağlılığı etkilediği tespit edilmiştir.¹⁵⁰

Demirtaş, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, çalışanların kişilik özelliklerinin ve kişisel değerlerinin, iş değerlerine ve örgütsel bağlılığa olan etkisini incelemiştir. Demirtaş, çalışmasını, İstanbul ilinde bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 180 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, çalışanların kişilik özelliklerinin örgüte olan bağlılık düzeylerini istatistiksel olarak etkilemediği, kişisel değerlerinin ise örgüte olan bağlılıklarını pozitif yönde etkilediği bulunmuştur.¹⁵¹

Şeker, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Şeker, çalışmasını, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan genel idari hizmetler ve yardımcı hizmetler sınıf personellerinden 174 çalışan üzerinde

¹⁴⁸Cırık, s. 72-74.

¹⁴⁹Kim-Yin Chan ve Diğerleri, "Personality and Entrepreneurial, Professional and Leadership Motivations", *Personality and Individual Differences*, 77, (2015), s. 164.

¹⁵⁰Muter Şengül, s. 94.

¹⁵¹Demirtaş, s. 106.

gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, kişilik özelliklerinin örgütsel davranışı etkilediği tespit edilmiştir.¹⁵²

3. BÖLÜM

3.1. Tükenmişliğin Kavramsal Çerçevesi

Tükenmişlik terimi ilk olarak " A Burnt-out Case" (Greene, 1961) romanında kullanılmıştır. New York'lu bir eleştirmene göre, roman, yorgun ve kendini soyutlamış bir mimar hakkındadır ve mimarın işini bırakmasından bahsetmektedir. Tükenmişlik terimi ilk olarak Freudenberger (1974) tarafından akademik senaryoya sunulmuştur. Freudenberger tükenmişliği "enerji, güç ve kaynakları aşırı kullanmaktan ötürü düşüş, tükeniş veya yorulma" olarak ifade etmiştir. Tükenmişlik kavramı ilerleyen zamanlarda Maslach Tükenmişlik Envanteri ile popüler olmuştur.¹⁵³

Tükenmişlik terimi 1970li yıllardan beri kullanılmaktadır. Literatüre girdikten sonra tükenmişlik araştırmacılar tarafından ilgilenilen bir konu olmuştur ve çalışanın kötü sonu olarak ortaya çıkmıştır.¹⁵⁴

Çoğu gelişmiş ülkelerde yapılmış sayısız çalışmada olduğu gibi, tükenmişlik çalışma ortamının kalitesi, kişilerarası ilişkiler, rol karmaşası ve iş yükü ile alakalı küresel bir fenomendir.¹⁵⁵

Tükenmişlik iş ile ilintili kişisel niyet ve motivasyon ve iş deneyimleri arasındaki uyumsuzluktan ortaya çıkan kalıcı psikolojik bir yorgunluktur. Yoğun bir psikolojik (kronik yorgunluk, düşük özgüven, depresyon, vs) ve fizyolojik (baş ağrısı, kas ağrısı, yüksek tansiyon, vs) semptomlar içerir. Tükenmişlik profesyonel hedeflere erişimi engeller ve iş birliği kaynaklarını tüketir, zaman içinde ilerler. Tükenmişliğin yaygınlığı birçok mesleki kategoride incelenmiştir. Ayrıca insanlarla yüz yüze ve yakın iletişim kuran mesleklerde (hemşireler, sosyal işlerde çalışanlar ve

¹⁵²M. Şeker, s. 83.

¹⁵³Ülkünur Kurtuluş, *An Evaluation of ELT Teachers' Vocational Burnout According to Some Variables*, Institute of Social Sciences of Kafkas University, Degree of Master, Kars 2011, s. 7.

¹⁵⁴Ümit Baran Metin, *The Antecedents and Consequences of Burnout, Work Engagement and Workaholism*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, The Degree of Master, Ankara 2010, s. 8.

¹⁵⁵A. Squires ve Diğerleri, "Methodological Considerations When Translating 'Burnout'", *Burnout Research*, 1 (2014), s. 60.

öğretmenler) çalışan bireyler tükenmişliğe oldukça duyarlıdır. Bu meslek kategorilerinde tükenmişliğin en yüksek seviyesini öğretmenlerin yaşadığı rapor edilmiştir.¹⁵⁶

Tükenmişlik kronik stres ile baş etmeye çalışmaktaki son noktadır. Öğretmenlerin de dahil olduğu insani hizmet görevlerinde tükenmişlik, duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı noksanlığı ile tarif edilir. Duygusal tükenme kişinin duygusal olarak gerilmesini ve duygu kaynaklarını tüketmesini ifade eder. Duyarsızlaşma başkalarına karşı (ki bu kişiler genellikle o kişinin hizmet ettiği veya bakımını üstlendiği kişilerdir) olumsuz, katı ve aşırı tepkisel karşılıkları yansıtır. Kişisel başarı noksanlığı, kişinin iş performansını olumsuz olarak öz değerlendirmesidir.¹⁵⁷

Maslach'a göre tükenmişlik, insanlarla çalışmak zorunda olan bireylerde ortaya çıkabilecek duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı olarak tanımlanır.¹⁵⁸ Duygusal tükenme tükenmişliğin stres boyutu ve zihinsel enerji eksikliği; tükenmişliğin bilişsel boyutu olan duyarsızlaşma, kişinin işine ve iş arkadaşlarına olumsuz yaklaşımı; ve kişisel başarı noksanlığı kişinin işindeki yeterliliğine olan inancı ile ilgilidir.¹⁵⁹

Duygusal tükenme öyle bir noktadır ki kişi artık kendisinden hiçbir şey veremez. Duyarsızlaşma çalışanların başkalarına karşı katı, mesafeli ve olumsuz davranmasına neden olan iş stresi olarak tanımlanır. Kişisel başarı noksanlığı ise çalışanların artık hedeflerini yerine getiremedikleri ve işte verimli olamadıklarına dair kendilerine olan güvenlerini kaybettikleri durumu ifade eden keyifsizlik duygusudur.¹⁶⁰

¹⁵⁶F. V. Droogenbroeck, B. Spruyt and C. Vanroelen, "Burnout Among Senior Teachers: Investigating The Role of Workload and Interpersonal Relationships at Work", *Teaching and Teacher Education*, 43, (2014), s. 99.

¹⁵⁷S. Lim and S. Eo, "The Mediating Roles of Collective Teacher Efficacy in the Relations of Teachers' Perceptions of School Organizational Climate to Their Burnout", *Teaching and Teacher Education*, 44, (2014), s. 139.

¹⁵⁸Özge Kantaş, *Impact Of Relational and Individuational Self-Orientations on the Well-Being of Academicians: The Roles of Ego-or Eco-System Motivations, Self-Transcendence, Self-Compassion and Burnout*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, Degree of Master, Ankara 2013, s. 25-26.

¹⁵⁹H. Innanen, A. Tolvanen and K. Salmela-Aro, "Burnout, Work Engagement and Workaholism Among Highly Educated Employees: Profiles, Antecedents and Outcomes", *Burnout Research*, 1, (2014), s. 39.

¹⁶⁰S. C. Ambrose ve Diğerleri, "Boundary Spanner Multi-Faceted Role Ambiguity and Burnout: An Exploratory Study", *Industrial Marketing Management*, 43, (2014), s. 1072.

Edelwich (1980) tükenmişliği, insanlara yardım sağlayan mesleklerde çalışan kişilerde, iş koşullarının bir sonucu olarak, ideallerinde, enerjilerinde ve amaçlarında görülen ve sürekli olarak artan bir kayıp olarak tanımlamıştır.¹⁶¹

Rando (1984) tükenmişliği, bireyin durumdan çok kendini suçladığı kişisel başarı noksanlığı durumu, duygusal ve fiziksel yorgunluk, mesleki yorgunluk, alaycı davranışlar, müşterilere karşı duyarsızlaşma ve kronik depresyon olarak tanımlamıştır. Pines ve Aronson ise tükenmişliği, talepkar durumlara fazla maruz kalmaktan oluşan bir fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk durumu olarak tanımlamıştır.¹⁶²

3.2. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri

Tükenmişliğin birçok nedeni vardır. Aşırı stres faktörlerine maruz kalmak tükenmişliğin gelişimi ile sonuçlanabilir. Pines ve Aronson'a göre (1998), insanlar kendilerini değerli ve takdir edilmiş hissediyorlarsa ve yaptıkları işin bir anlamı olduğunu düşünüyorlarsa stresli ve beklenti içeren işlerle baş edebilirler. Birçok durumda, aşırı çalıştığını ve kendisine değer verilmediğini hisseden kişi tükenmişlik riski altındadır. Ancak, tükenmişlik sadece stresli iş veya çok fazla sorumluluktan ortaya çıkmaz. Tükenmişliğin diğer faktörleri hayat stilini ve belirli kişilik özelliklerini içerir. Dolayısıyla, tükenmişlik faktörleri kişisel ve örgütsel olarak kategorize edilebilir.¹⁶³

Örgütsel faktörler iş talebi ve iş kaynaklarının eksikliğini içerir. Bireysel faktörlere baktığımızda, hem sosyoekonomik statü, hem de kişisel değişkenler tükenmişlik semptomları çekmeye yatkınlık yaratmaktadır.¹⁶⁴

¹⁶¹Hasan Biçen, *Yeni Atanan Öğretmenlerde Tükenmişlik Sendromu*, Dicle Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Diyarbakır 2014, s. 10-11.

¹⁶²Aysel Esen Çoban, *The Effect of Structured Peer Consultation Program on Different Dimensions of School Counselor Burnout*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, Degree of Doctoral, Ankara 2004, s. 2-3.

¹⁶³Gülbuğ Güven, *A Study on Examining The Burnout Levels of Turkish EFL Teachers Working At Two State Universities in Ankara*, Ufuk University Graduate School of Social Sciences, Degree of Master, Ankara 2013, s. 27-28.

¹⁶⁴A. B. Bakker and P. L. Costa, "Chronic Job Burnout and Daily Functioning: A Theoretical Analysis", *Burnout Research*, xxx, (2014), s. 2.

3.2.1. Bireysel Tükenmişlik Nedenleri

Tükenmişlik stresli ortama uzun süre maruz kalmaktan ortaya çıkan duygusal bir tepkidir.¹⁶⁵ Bireysel tükenmişlik nedenleri, kişinin sahip olduğu, bazen tükenmişliğe zemin hazırlayan ya da tükenmişliği arttıran, bazen ise tükenmişliği ve etkilerini azaltıcı bir rol oynayan özelliklerden meydana gelmektedir.¹⁶⁶

Tükenmişliğin nedenleri, genellikle kişilerin beklentilerinin gerçekleşme ihtimaliyle ilgilidir. Kişinin beklentileriyle gerçek durum arasındaki farkın fazla olduğu durumlarda tükenmişlik meydana gelmektedir.¹⁶⁷ Bu bağlamda bireysel tükenmişlik nedenleri, demografik özellikler, beklentiler ve kişilik özelliklerinden oluşmaktadır.

3.2.1.1. Demografik Özellikler

Demografik özellikler; yaş, mesleki kıdem, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyidir.¹⁶⁸

Eğitim düzeyi de demografik değişkenlerden biridir. Maslach çalışmalarında üniversite veya yüksek eğitimlerini yapmamış çalışanların düşük tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştir. Üniversiteden mezun olup çalışanların ise yüksek lisans mezunu çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma, daha düşük kişisel başarı ve daha fazla duygusal tükenme sorunları ile karşılaştıklarını bulmuştur.¹⁶⁹

Yaş tükenmişlikle alakalı faktörlerden bir tanesidir. Genç çalışanlardaki tükenmişlik 30-40 yaşındakilere göre daha yüksektir. Yaşın tükenmişlik üzerinde etkili olmadığını açıklayan çalışmalar da mevcuttur. Tükenmişlik bir kişinin

¹⁶⁵G. Alarcon, K. J. Eschleman and N. A. Bowling, "Relationships Between Personality Variables and Burnout: A Meta-Analysis", *Work & Stress*, 23(3) (July-September 2009), s. 244.

¹⁶⁶G. Sağlam Arı ve E. Çına Bal, "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (1), (2008), s. 136-137.

¹⁶⁷E. Telli, A. S. Ünsar ve A. Oğuzhan, "Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama", *Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisi EJOVOC*, 2(2), (Aralık 2012), s. 137.

¹⁶⁸Nil Demirdöğen, *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile Psikolojik Yardım Arayışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013, s. 17-18.

¹⁶⁹Harun Ergene, *Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu Tüvasaş Örneği*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2010, s. 24.

kariyerinin başlarında ortaya çıkar. Genç yaşta görülen tükenmişlik uzun zamanda ortaya çıkan olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır.¹⁷⁰

Diğer demografik değişken cinsiyet farkıdır. Tükenmişlik araştırmalarında kadınların daha yüksek seviyede yorgunluk seviyesi yaşadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Erkekler ise yüksek seviyede duyarsızlaşma rapor etmektedirler ve duygusal tükenmeyi kadınların, kişisel başarı duygusunu ise erkeklerin daha fazla yaşadıkları saptanmıştır.¹⁷¹

Medeni haline göre bekar olanlar evli veya boşanmış olanlara göre tükenmişlik yaşama eğilimindedirler. Evliler ise en az tükenmişliği yaşayan gruptur.¹⁷²

Bir diğer demografik değişken çalışma süresidir. Genç ve deneyimsiz çalışanlarda; yaşlı ve deneyimli çalışanlara göre daha yüksek seviyede tükenmişlik görülmektedir. Bunun nedeni beklentiler arasındaki farktır. İşe yeni başlayanlar, hem kendilerinden hem de kurumdan çok şey beklemektedirler.¹⁷³

3.2.1.2. Beklentiler

İşgörenlerin işleri, çalıştıkları yer ve bireysel yetenekleri ile ilgili olan karşılanması zor beklentileri tükenmişliği arttırmadaki stratejik etkenlerden biri olarak görülmektedir.¹⁷⁴

Birey işe yeni girdiğinde yüksek beklentilere sahiptir. Yüksek başarı beklentisi bireyin aşırı duygusal enerji harcamasına ve kendisini yorgun hissetmesine neden olabilmektedir.¹⁷⁵

Araştırmalarda, ilgi alanları iş hayatı olan bireylerde tükenmişlik seviyesinin fazla olduğu bulunmuştur. Bu bireylerin işlerine çok fazla değer veriyor olmalarının

¹⁷⁰Murat Önal, *Eğitim İşgörenlerinin Duygusal Zekaları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2010, s. 40-41.

¹⁷¹Sema Polatçı, *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)*, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Tokat 2007, s. 58.

¹⁷²Sibel Demir, *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2010, s. 21.

¹⁷³Ali Ganiyusufoğlu, *Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2011, s. 31.

¹⁷⁴Aylin Kaya, *İsparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İsparta 2010, s. 21.

¹⁷⁵Neziha Aslan, *Kars İli İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi*, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kars 2009, s. 15.

üzerlerinde baskı oluşmasını sağlamalarına ve tükenmişlik yaşamalarına neden olduğu bulunmuştur. Böyle bireyler, beklentilerinin iş şartları bağlamında fazla olmasından dolayı hayal kırıklıkları ve tükenmişlik yaşayabilmektedirler.¹⁷⁶

3.2.1.3. Kişilik Özellikleri

Tükenmişlikle ilgili olarak bağlantılı olduğu düşünülen kişilik özellikleri de incelenmiştir. Tahammül seviyesi düşük kişiler Maslach'a göre duygusal tükenmişliği daha çok yaşamaktadır. Kontrol odağı aşırı olan kişiler yine tükenmişliği yüksek seviyede yaşamaktadırlar. Maslach'a göre zorluklarla aktif şekilde ilgilenen kişilerin tükenmişlik seviyesi pasif kişilere göre daha düşüktür. Bu aktif baş etme stratejisi öğretmenlerin algılanmış öz etkisi olarak görülmektedir. Araştırmalara göre bir öğretmenin öz etkisi ne kadar yüksek ise tükenmişlik seviyesi o kadar düşüktür.¹⁷⁷

Kişinin tükenmişliğe uğramaması kişilik özellikleri ve elindeki imkânları kullanabilmesiyle ilişkilidir. Dolayısıyla bireysel özellikler tükenmişlikten korunabilme derecesini de belirlemektedir. Bazı bireylerin iş beklentileri daha yüksektir ve bu beklentiler karşılanmazsa ortaya tükenmişlik çıkar.¹⁷⁸

Stresli durumlarla baş etme yetersizliği tükenmişlik yaşama olasılığını arttırabilir. Savunmacı, pasif, baş etme yollarına sahip çalışanlar yüksek seviyede tükenmişliğe sahip olma eğilimindedirler. Özgüveni düşük olan kişiler tükenmişliğe daha eğilimlidir. Ve ek olarak düşmanlık, depresyon, savunmasızlık, rekabetçilik ve yüksek kontrol ihtiyacı hisseden kişilik özellikleri yüksek seviyede tükenmişliğe eğilimlidir. Kısacası bireysel farklılıkların tükenmişliğin gelişiminde etkisi azdır. Ancak bazı kişilik özelliklerine sahip kişiler (düşük özgüven, yüksek savunmasızlık, rekabetçilik ve kontrol ihtiyacı hissedenler) ve iş tutumları (yüksek iş beklentisi) yüksek tükenmişlik potansiyeline sahip olma eğilimindedirler. Ancak kişilik farklılıklarının tükenmişliğin en küçük yönü olmasından dolayı tükenmişliğin asıl nedeni olarak iş çevresine dikkat vermek daha faydalıdır.¹⁷⁹

¹⁷⁶Nursel Ak, *Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, İstanbul Aydın Üniversitesi-Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014, s. 16.

¹⁷⁷Ali Ulus Kırmav, *An Exploration of Burnout and Individual and Collective Teacher Efficacy in a Turkish State University*, The Graduate School of Education of Bilkent University, Degree of Master, Ankara 2010, s. 19.

¹⁷⁸Muzaffer Çelik, *İstanbul İli Arnavutköy İlçesindeki Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticilerin İletişim Becerilerinin Öğretmen Motivasyonları ve Akademik Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013, s. 46-47.

¹⁷⁹Güven, s. 31-32.

3.2.2. Örgütsel Tükenmişlik Nedenleri

Tükenmişliğin örgütsel nedenleri; işin niteliği, kurum tipi ve özellikleri, çalışma süresi, eğitim durumu, hizmet verilen insanlarla ilişkiler, yetersiz personel, yetersiz araç, örgütün havası ve ortamı, ekonomik ve toplumsal nedenlerdir.¹⁸⁰

Tükenmişlik, kronik iş geriliminin iyi belgelendirilmiş psikolojik bir karşılığıdır.¹⁸¹

İş ile ilgili tükenmişlik kişinin yaptığı işten dolayı oluşan fiziksel ve psikolojik tükenme durumudur.¹⁸² Tükenmişlik, bir çalışanın işte uzun süre maruz kalmaktan ötürü psikolojik kaynaklarının yavaş yavaş tükenmesi durumudur. Bir yandan çalışanın beklentileri ve kaynakları, öte yandan iş talepleri, iş kaynakları ve işteki olasılıklar arasındaki uyumsuzlukla başa çıkılamıyorsa ve uyumsuzluk hakim ise tükenmişliğe neden olur.¹⁸³

Aşırı iş yükü, yetersiz ödül, kontrol eksikliği, grubun bozulması, değerlerin çatışması ve adaletsizlik de tükenmişliğe neden olur.¹⁸⁴

Kendilerini adayan kişiler hedeflerini gerçekleştirmek için birçok şeyden ödün verirler ve ödünleri yetersiz ise bu onları bitkinliğe hatta tükenmişliğe yönlendirir. Bir başka teori ise bulunan süre içinde aşırı çalışma veya monotonluğa neden olan az iş yükü de tükenmişliğe neden olur.¹⁸⁵

¹⁸⁰ Abdullah Polat, *Egzersiz Yapan ve Yapmayan Emniyet Mensuplarının Yaşam Doyumu İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Sakarya İli Örneği)*, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2014, s. 61.

¹⁸¹ H. K. S. Laschinger and R. Fida, "New Nurses Burnout and Workplace Wellbeing: The Influence of Authentic Leadership and Psychological Capital", *Burnout Research*, 1, (2014), s. 19.

¹⁸² Lokman Çetin Güven, *Burnout Levels of English Lecturers Working for Preparatory Schools of Foundation Universities in İstanbul*, The Institute of Social Sciences of Kafkas University, Degree of Master, Kars 2010, s. 10.

¹⁸³ K. Ahola ve Diğerleri, "Relationship Between Burnout and Depressive Symptoms: A Study Using The Person-Centred Approach", *Burnout Research*, 1, (2014), s. 29.

¹⁸⁴ Dilek Komşuk, *Ameliyathanede Çalışan Hemşirelerde, Uyku Sorunlarının Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir 2013, s. 32.

¹⁸⁵ Güven, s. 36.

3.3. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik modelleri konusunda yapılan çalışmalar arasında farklılıklar bulunmaktadır.¹⁸⁶ Literatürde tükenmişlik ile ilgili araştırmacılar tarafından geliştirilmiş birçok model bulunmaktadır.¹⁸⁷ Bu modeller; Maslach Tükenmişlik Modeli, Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Mejer Tükenmişlik Modeli, Cherniss Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Susan ve Sheridan Tükenmişlik Modeli ve Leiter Tükenmişlik Modeli'dir.

3.3.1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach'a göre tükenmişlik, mesleğinde aşırı duygusal taleplerle karşı karşıya kalan ve bireylerle yüz yüze çalışan işgörenlerde görülen, fiziksel bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan mesleğe, hayata ve diğer bireylere karşı olumsuz davranışlarla yansması ile oluşan bir sendromdur.¹⁸⁸

Tükenmişliğin standart ölçüm aracı, şu anda kullanımda olan üç farklı versiyonu olan Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI)dir. Tükenmişliğin ilk araştırmaları onu kişiler arası talepkar meslekleri karakterize eden bir sendrom olarak tanımlamıştır. Doğal olarak ilk iki versiyonu sağlık çalışanlarını: Human Services Survey(MBI- HSS) ve öğretmenleri: Educators Survey (MBI – ES) göstermiştir. Hem MBI – HSS, hem de MBI – ES yoğun olarak kullanılmış ve faktörel geçerliliği farklı sonuçlar ortaya koyan çalışmalar ile test edilmiştir. MBI – HSS' nin üç faktörlü yapısı sağlık çalışanlarının ve sosyal işçilerin örnekleri ile onaylanmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri – Genel Anketi (MBI - GS) iki soruya cevap olarak geliştirilmiştir: ilk olarak insani hizmet mesleklerinin dışında MBI – HSS kullanılan çalışmalarda farklı faktöriyel yapılar bulundu; ikinci olarak hem araştırmacılar hem de uygulayıcılar, talepkar sosyal etkileşimleri içermeyen meslek rollerinde olan tükenmişlik ile daha çok ilgilendiler. Spesifik olmayan ve evrensel

¹⁸⁶Süreyya Coşar, *Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri İle Kendini Engelleme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 14.

¹⁸⁷Sevil Güven, *Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Saptanması*, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2013, s. 5.

¹⁸⁸Ender Boyar, *Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Sakarya 2011, s. 47.

uygulanabilirliğinden ötürü MBI-GS kısa süre sonra MBI'ın en çok tercih edilen versiyonu oldu. Daha eski versiyonları ile karşılaştırıldığında MBI-GS daha kısa ve daha çok meslek alanına uygulanabilir özelliktedir.¹⁸⁹

Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı olmak üzere üç kavramdan oluşmaktadır. Duygusal tükenme ile kastedilen enerjinin azalması ve aşırı psikolojik talepten ötürü kişinin duygusal kaynaklarını tüketilmiş hissetmesidir. Duyarsızlaşma çalışanın, hizmet verdiği bireylere bir nesne gibi davranmaya başlaması ve onlara alaycı, duygusuz, ilgisiz tutum ve davranış göstererek, onları kişisizleştirme eğilimi göstermesidir. Kişisel başarı noksanlığı kişinin kendisini olumsuz biçimde değerlendirme eğilimi ile karakterize edilen kişisel güven ve yeterlikteki azalmadır.¹⁹⁰

İnsanlar mesleklerine enerji, katılım ve etki duygusuyla başlarlar. Ancak, ortaya tükenmişlik çıktığı zaman onların hevesleri ve katılımları artık yoktur ve bu olumlu duygular zaman içinde olumsuz duygulara dönüşür: enerji tükenmişliğe (duygusal tükenmişlik), katılım alaycılığa (duyarsızlaşma) ve etkinlik ise etkisizliğe (kişisel başarı noksanlığı) dönüşür.¹⁹¹

3.3.1.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

Duygusal tükenme, tükenmişliğin ana boyutudur ve tükenmişliğin kişisel stres boyutunu temsil etmektedir.¹⁹²

Duygusal bitkinlik profesyonellerin artık duygularından ödün vermek istememeleri durumu ile açıklanır. Dolayısıyla bir kişinin duygusal kaynak enerjisinin tükenmesi ve sürekli olumsuz durumlara maruz kalmaktan ötürü duygusal olarak tükenmesidir.¹⁹³

¹⁸⁹M. Bria ve Diğerleri, "Maslach Burnout Inventory-General Survey: Factorial Validity and Invariance Among Romanian Healthcare Professionals", *Burnout Research*, 1, (2014), s. 103.

¹⁹⁰H. J. Kim, K. H. Shin and N. Swanger, "Burnout and Engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions", *International Journal of Hospitality Management*, 28, (2009), s. 97.

¹⁹¹Derya Kulavuz, *Exploring Burnout and Participation in Professional Learning Activities among University Prep Turkish EFL Instructors*, The Graduate School Of Social Science of Boğaziçi University, Degree of Master, İstanbul 2006, s. 10.

¹⁹²Ferhat Kaya, *Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma*, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Manisa 2014, s. 59.

¹⁹³G. Gama, F. Barbosa and M. Vieira, "Personal Determinants of Nurses' Burnout in End of Life Care", *European Journal of Oncology Nursing*, 18, (2014), s. 527.

Hochschild'in araştırmasına göre kendi gerçek özlerini rol özlere ile ayıramayan çalışanlar duygusal tükenmeye daha eğilimlidirler. Maslach'a göre yardım etme rollerindeki daha çok duyguyu kullananlar duygusal tükenmeye daha yakındırlar. Morris ve Feldman duygusal tükenme ve duygusal uyumsuzluğun olumlu bağlantılı olduğunu ortaya koydular. Diğer bir deyişle kişiler duygularını karıştırırlarsa duygusal tükenme hissederler.¹⁹⁴

Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar, güçsüz olduklarını veya kullanıldıklarını, yolun sonuna geldiklerini ve bitkin düştüklerini söylemektedirler. Duygusal tükenme iş yükü ve işkoliklik gibi mesleki stres faktörlerinden ortaya çıkabilir.¹⁹⁵

3.3.1.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)

Tükenmişliğin sosyal veya kişilerarası boyutu olarak tanımlanabilir.¹⁹⁶ Duyarsızlaşma kişiyi diğerlerinden ayırır ve iş arkadaşları, müşteriler ve örgüt arasında olumsuz bakış açısına neden olur. Tükenmişliğin bu boyutu sürekli başka insanlarla iletişim içinde olan meslekler için geçerlidir.¹⁹⁷

Duyarsızlaşma yaşayan kişi, bireyler ile olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için lazım olan en düşük seviyeye indirir.¹⁹⁸ Duyarsızlaşma duyguları yaşayan insanlar temas halinde oldukları kişileri obje veya önemsiz görebilirler ve düşmanca tepki gösterebilirler. Duyarsızlaşma kişinin kendisini korumak için dışarıya karşı alaycı bir bakış açısı geliştirdiği bilişsel bir mesafe koymadır.¹⁹⁹

¹⁹⁴Zeliha Nil Başkaya Özbıngöl, *Impact of Emotional Labor on Organizational Outcomes: A Comparative Study in Public and Private Universities*, The Graduate School of Social Science of Marmara University, Degree of Doctoral, İstanbul 2013, s. 33.

¹⁹⁵Bülent Arslan, *Çalışanlarda Çatışma Çözme Yöntemlerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2010, s. 81-82.

¹⁹⁶Simge Yalçın, *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Stres, Psikolojik Dayanıklılık ve Akademik İyimserlik Arasındaki İlişki*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2013, s. 11.

¹⁹⁷H. G. Dargah and Z. P. Estalkhbijari, "The Relationship Between The Big Five Personality Factors and Job Burnout", *International Journal of Asian Social Science*, 2(11), (2012), s. 1843.

¹⁹⁸Hıdır Aydemir, *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Bolu 2013, s. 15.

¹⁹⁹Esra Tunçay, *The Role of Leadership Style in The Relationship Between Organizational Climate and Burnout*, Marmara University Graduate School of Social Science, Degree of Master, İstanbul 2013, s. 6.

3.3.1.3. Kişisel Başarı Noksanlığı (Personal Accomplishment)

Kişisel başarı noksanlığı bireyin işini olumsuz değerlendirmesi ile ifade edilir ve yetersizlik içerir.²⁰⁰ Kişisel başarı noksanlığına sahip kişi başarı duygusunda azalma yaşar. Kişisel başarı noksanlığı, bireyin kendini mesleki olarak yetersiz görmesi, düşük iş performansı ve gelen talepleri karşılama konusunda harcadığı tüm çabaların yetersiz olduğu düşüncesine kapıldığı anlarda açığa çıkar. Çalışanın hissettiği bu yetersizlik duyguları depresyona ve iş stresine yeterince başa çıkamamasına neden olur.²⁰¹

3.3.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman tükenmişlik gelişimini kapsamlı bir şekilde teorize eden birkaç kişiden biridir. Onlar tükenmişliği açıklamak için 1980'lerin başında bir işlem modeli formüle ettiler. Daha sonraki çalışmalarda bu model geniş bir şekilde kullanılmıştır. Bu işlem modeli iş çevresindeki bireysel çalışanların ihtiyaçlarını, kişisel kaynaklarını ve taleplerini ve limitlerini işlemin sonucu olarak stres ve tükenmişliği kavramlaştırır. Tükenmişlik kişisel veya örgütsel algılanmış talepler ve algılanmış kaynaklar arasında bozukluk olduğu zaman ortaya çıkma eğilimindedir.²⁰²

Perlman ve Hartman tükenmişliğin tanımında şu ifadeleri kullandılar: düşme, bitme, tükenme; yaratıcılık kaybı, kişinin işine olan bağlılığını kaybetmesi; müşterilerinden, iş arkadaşlarından ve işinden uzaklaşma; başarı peşinde koşmaktan yaşanan kronik gerginliğe bir yanıt ve müşterilere ve kendine uygunsuz davranış sergileme gibi rahatsız edici fiziksel ve duygusal semptomlar ile özdeşleştirilmiştir. Perlman ve Hartman'ın meta analizine göre tükenmişlik yapısının tek bir net tanımı yoktur.²⁰³

²⁰⁰A. B. Bakker ve Diğerleri, "The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors", *The Journal of Social Psychology*, 146(1), (2006), s. 32.

²⁰¹Esra Yılmaz, *Duygusal Emeğin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Biçimlendirici Rolü*, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale 2014, s. 38-39.

²⁰²Samet Arı, *The Relationship Between The Burnout and Organizational Commitment Levels of The Police Officers: A Research on İstanbul Police Headquarters*, Marmara University Graduate School of Social Science, Degree of Master, İstanbul 2011, s. 7-8.

²⁰³Arı, s. 8.

Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli'ne göre bireyin özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi tükenmişlikle başa çıkma konusunda oldukça etkilidir.²⁰⁴

Bu model ayrıca bireyin tükenmişlik deneyimini öznel şekilde etkileyen sosyal ve mesleki değişkenleri de içerir. Sosyal boyut hizmet alıcıları gibi değişkenleri alıntı yapıyor; onların sayısı, sorunları ve ilişkileri; iş arkadaşları; iş ilişkileri, destek ve mola paylaşımı; yönetici ve müdürler: geri bildirim, ödüller ve destek. Bu değişkenler doğrudan bakım sağlayanın ödülleri ve talepleri ile ilgilidir. Örgütsel boyut bürokratik değişkenleri (bürokrasi, evrak işi, iletişim) ve yönetsel değişkenleri (kurallar ve düzenlemeler, katılım, rol karmaşası ve rol belirsizliği) içerir.²⁰⁵

3.3.3. Meier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik, çalışanların işlerinde kontrol altına alınabilir yaşantı veya kişisel yeterliliğinin düşük olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden dolayı oluşan bir durum olarak tanımlanmaktadır. Meier Tükenmişlik Modeli'nde tükenmişlik, iş deneyimlerinin tekrarı ile sonuçlanan durum olarak ele alınmıştır.²⁰⁶

Meier Tükenmişlik Modeli, tükenmişliğin bir stres süreci olduğunu ilerleyen psikolojik aşamaları kapsadığını ve zaman içinde meydana geldiğini belirtmektedir. Bu model; pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme süreci olmak üzere dört öge ile açıklanabilir.²⁰⁷

3.3.3.1. Pekiştirme Beklentileri

Pekiştirme beklentileri, belli iş yaşantılarının kişinin amaçlarını karşılayıp karşılayamayacağı ile ilgili beklentilerdir. İş yaşantısı sonuçları, bireyin attığı değer ve anlama göre bireyden bireye değişir. Mesela, bir öğretmen sınıfta sürekli soru soran öğrencilerle çalışmak isterken diğer bir öğretmen sessiz bir şekilde dinlemekte

²⁰⁴Timur Yılmaz, *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Ordu İli Uygulaması)*, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2013, s. 11.

²⁰⁵Arı, s. 8.

²⁰⁶Çağla Üst, *Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Erzurum Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum 2012, s. 45.

²⁰⁷Müge Ertürk, *Özel ve Devlet Okullarında Çalışan Okul Öncesi Öğretmenlerin Demografik Değişkenlere Bağlı Olarak Mesleki Tükenmişlik ve Anksiyete Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 31.

olan öğrencileri tercih ederek bu şekilde doyum sağlayabilir. Her iki öğretmen de bu şekilde işlerinden memnuniyet duyarken, tam tersi bir durum her ikisi için doyumsuzlukla sonuçlanabilir.²⁰⁸

3.3.3.2. Sonuç Beklentileri

Belli sonuçlara yol açan davranışlar hakkındaki betimlemeler olarak tanımlanmaktadır. Pekleştirme beklentileri, belli sonuçların istenen amaçları karşılayıp karşılamadığını tanımlarken, sonuç beklentileri hangi davranışların o sonuçları elde etmede gerekli olduğunu tanımlamaktadır. Örneğin; bir öğretmen “öğrenciler bu konuyu öğrenemezler” şeklindeki beklentisini destekleyen yaşantıları nedeni ile bezginlik yaşayabilir.²⁰⁹

3.3.3.3. Yeterli Olma Beklentileri

Bandura (1977) yeterli olma beklentisi ve sonuç beklentileri arasındaki farka dikkat çekmiştir. Bu ise bilme ve yapma arasındaki farktır. Yeterlilik beklentisi, bireylerin sonuçlar üretmede gerekli davranışları başarılı bir şekilde yapma kabiliyetidir. Mesela; öğretmen, öğrenciler materyali öğrenmediği için tükenmişlik yaşayabilir ya da öğretmek için kişisel yeterlikten yoksun hissedebilir.²¹⁰

Bireyin kontrol için gerekli davranışları sergilemede kendisini yetersiz olarak görmesi de tükenmişliğe sebep olmaktadır.²¹¹

3.3.3.4. Bağlamsal İşleme Süreci

Bu süreç insanın bilgi işleme süreçlerine işaret etmektedir. Meier'e göre bağlamsal işleme süreci tükenmişliğin en geniş kategorisidir. Çünkü burada insanın devam ettirdiği ve değiştirdiği ile ilgili açıklama yapılmaktadır. Çevresel olaylarda

²⁰⁸Çağlayan, s. 13.

²⁰⁹Cevahir Özkan, *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler*, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Mersin 2012, s. 23.

²¹⁰Özkan, s. 23.

²¹¹Ebru Yıldız, *Eğitcilerde Tükenmişlik (Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma)*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2011, s. 24.

yer alan yeterli olma bilgisi birey tarafından bilişsel süreçlerden geçirilerek filtre edilir. Böylece farklı iki bireyin yaşadığı benzer başarı deneyimi yeterli olmayı farklı etkiler. Bilişsel süreçler, yeni davranış kalıplarının akılda tutulmasında ve kazanılmasında önemli rol oynamaktadır.²¹²

3.3.4. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss, tükenmişliği yoğun stres ve tatminsizliğe tepki olarak bireyin kendini psikolojik olarak işinden uzaklaşması olarak tanımlamaktadır. Cherniss tükenmişlik olgusu ile örgütsel, kişisel ve kültürel etkenler ile arasındaki ilişkiye dikkat çekmiştir.²¹³

Cherniss bu modeli iş kaynaklı strese karşı verilen tepkilere göre geliştirmiştir.²¹⁴

Cherniss bireysel farklılıklardan çok iş ve örgütteki farklılıkların tükenmişlikte daha güçlü kaynaklar olduğuna inanmaktadır. Çünkü bu durumlar yüksek belirsizlik, çatışma ve umutsuzluk ile karakterize edilir. Bu durumlar bürokratik örgütlerde sık sık oluşur. Eğer çalışan kronik olarak kendisini etkisiz, başarısız ve güçsüz hissediyorsa öğrenilmiş umutsuzluk oluşacaktır. Öğrenilmiş umutsuzluk tükenmişlikle ilgili pasif, savunmacı, baş etme davranışına neden olur. Mesela duygusal uzaklaşma, alıcıları suçlama, ilgisizlik, kinizm, ve kişisel ihtiyaçlarla uğraşma. Cherniss'in tükenmişlik konsepti tarihi ve kültürel faktörlerin de altını çizmiştir mesela son 150 yıldaki toplumsal düşüşü ve 1960lardaki hızlı sosyal değişimi. Cherniss' e göre bu faktörler artan dış taleplere, ince eleyip sık dokumaya ve insani hizmet servislerindeki politik baskıya; bu örgütlere karşı olan toplumsal güvendedeki düşüşe; değişim için gerçek dışı umut beslemeye (toplumun dönüşümü, kendine iş ile gerçekleştirme) ve sonuçta bu durumlar umutsuzluk, acı ve ayrıştırmaya neden olmuştur. Cherniss'in tükenmişlik teorisi örgütsel ve kültürel faktörlerin önemini belirtmiştir ve ampirik çalışmalardan destek almıştır.²¹⁵

²¹²Özkan, s. 24.

²¹³Selen Şeker, *Çalışanlarda İş Güvencesizliği ve Tükenmişlik İlişkisi: Tıbbi Tanıtım Sorumlularına Yönelik Bir Alan Araştırması*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2011, s. 65.

²¹⁴Seden Ak Sütlü, *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013, s. 27.

²¹⁵Arı, s.9-10.

Cherniss Tükenmişlik Modeli, tükenmişliğin temelinde stresin olduğunu belirtmektedir. Ayrıca stresin de isteklerin başa çıkma kaynaklarını aşması sonucu meydana geldiğini öne sürmektedir. Model tükenmişliğin nedenlerini ortaya koymakla kalmamış, aynı zamanda tükenmişliğe yönelik verilen tepkileri ve tükenmişlikle başa çıkma yollarını da ortaya çıkarmıştır.²¹⁶

3.3.5. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişlik, iş koşullarının bir sonucu olarak enerji ve amacın kaybı olarak tanımlanmıştır.²¹⁷ Tükenmişliğe yol açan iş koşulları; hasta yoğunluğu, düşük ücret, uzun mesai saatleri, yüksek idealler ile ulaşılabilen nokta arasındaki uçurum, bürokratik ya da politik zorlamadır. Edelwich ve Brodsky tükenmişliğin birbirini izleyen ve belirlenebilir aşamalardan geçerek bir süreç sonunda ortaya çıktığını öne sürmüşler ve tükenmişliğin idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma (apati) olmak üzere dört aşamada gerçekleştiğini belirtmişlerdir.²¹⁸

- İdealistik Coşku: İlk aşama heves ya da şevk aşamasıdır. İşe yeni başlanan dönemlerde görülen bu aşamada; birey enerjik, umutlu ve gerçekçi olmayan beklentilere sahiptir. Hizmet verilen insanlarla özdeşim kurma, enerjiyi gereksiz biçimde harcama, işi yaşamın amacı olarak görme, işin kendisine her şeyi sağlayacağı beklentisi, bulunulan pozisyonun sorumluluklarını ve faaliyet alanlarını kestirememeye bu dönemde görülebilen tehlike belirtileridir.²¹⁹
- Durgunluk: Bu evrede kişinin motivasyonunda azalma görülür. Kişinin beklentileri gerçekleşmediği için hayal kırıklığı oluşur. Bu aşamada bireyin ilgisi iş dışındaki kavramlara kaymaya başlar.²²⁰
- Engellenme: Bu aşamada; çalışan birey, zaman geçtikçe başarılı olma gayretlerinin yetersiz kaldığını düşünür.²²¹
- Duygusuzlaşma (Apati): Bireyin, işinde sürekli engelleme yaşaması sonunda ortaya çıkar ve engellenmeye karşı kullanılan doğal bir savunma

²¹⁶Nermin Yılmaz Toplu, *Okul Öncesi ve İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri*, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Aydın 2012, s. 16.

²¹⁷Dilek Işılçay Üçok, *Sinik Tutum ve Psikolojik Sözleşme İhlali Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 6.

²¹⁸Dinler, s. 59.

²¹⁹Özkan, s. 18.

²²⁰Çağdaş Tunay, *Otel İşletmeciliğinde Görev Yapan Yöneticilerin ve Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri KKTC Merit Crystal Cove Hotel'de Bir Araştırma*, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir 2011, s. 19.

²²¹Dinler, s. 60.

mekanizmasıdır. Bu aşamada birey güvenli pozisyonunu korumaya yetecek, minimum ölçüde iş yapacak ve her türlü mücadeleden kaçınacaktır.²²²

3.3.6. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines hem bezginliği hem de tükenmişliği şu şekilde karakterize etmiş ve tanımlamıştır: tükenmişlik fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumudur.²²³

Pines' in modelinin teması iş çevresini ve yapısını modifiye etmektir ve bunu profesyonel özendirme sağlayarak ve tükenmişlik ve iş devri arasındaki mücadeleyle sağlar. Frederick Herzberg' in Motivasyon-Hijyen Teorisi Pines' in modelini köken olarak almıştır. Bu teoriye göre iş çevresinin hem motivatör hem de hijyen faktörleri çalışanın motivasyonunu ve moralini etkileyen faktörler olarak görülmektedir. Bu modele göre tükenmişlik örgütsel seviyede etkili bir şekilde azalmaktadır. Bireysel özellikler, karakteristikler ve eğilimler tükenmişlikten etkilense de bu model tükenmişliğin çevresel bir bağlamı olduğunu ifade eder. Bu modele göre örgütsel seviye müdahalesi olumlu iş özelliklerini maksimuma çıkarır ve olumsuz iş özelliklerini de minimuma düşürür. Bu modelde elemanlar arasındaki denge belirtilmiş olanlara bağlı olarak değişecektir. Ancak bireysel farklılıklar tükenmişlik derecesini yaşayan bireylere göre değişecektir.²²⁴

Pines Tükenmişlik Modeli, araştırmalarda, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden sonra kullanılan en yaygın ölçeklerden biridir.²²⁵ Araştırmacılara göre tükenmişliğin alt boyutları birbirinden farklı olarak ifade edilmektedir. Ancak ölçek sadece bir adet tükenmişlik seviyesi bulunacak şekilde tek boyutlu bir biçimde oluşturulmuştur. Ayrıca Maslach'ın ilk geliştirdiği ölçeğe karşılık bu ölçek, bireylerle yoğun olarak çalışan meslekler dışındaki mesleklere de uygulanabilecek şekilde tasarlanmıştır.²²⁶

²²²Dinler, s. 60.

²²³Mehmet Kargün, *Futbol Hakemlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi*, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Malatya 2011, s. 37.

²²⁴Arı, s. 7.

²²⁵Kemal Taysı, *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma*, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne 2012, s. 8.

²²⁶Sağlam Arı, s. 136.

3.3.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Erikson'un kişilik gelişimi kuramını temel olarak alan bu yaklaşımda; tükenmişlik basamaklar halinde ortaya konmaktadır.²²⁷ Her bir basamakta tükenmişliğin oluşumunda etkili olan bireyin yaşamsal özellikleri incelenmiştir. Suran ve Sheridan tükenmişliğin her basamakta ortaya çıkma olasılığı olan çatışmaların doyumsuz kalmasıyla ortaya çıktığını ifade etmektedirler.²²⁸ Bu basamaklar şunlardır:²²⁹

- Kimlik, rol çatışması: Kişisel ve mesleki rollerin olduğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişim açısından kritik bir dönemdir. Mesleki gelişimin anlamlı bir biçimde tamamlanamaması, gelecekte bireyi rol karmaşası ile karşı karşıya bırakmaktadır.
- Yeterlilik, yetersizlik: Profesyonel kimlik süreci, bireyin işindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel sosyal yaşamını etkili bir biçimde birleştirmesi ile tanımlanmaktadır. Bu süreçte aday becerilerini geliştirerek bağımsızlaşmaktadır. Deneyimlerini artırarak profesyonel kimlik oluşturan birey yaptığı işte ne kadar iyi olduğunu düşünmeye başlar. Birey kendisini diğer profesyonellerle karşılaştırmaya başlar. Bu dönem genellikle yirmili yaşların başlarında olmaktadır. Yaptığı meslekle ilgili katı beklenti içerisinde olan bireyler tükenmişlik açısından diğer bireylere nazaran daha fazla risk altındadırlar.
- Verimlilik, durgunluk: Profesyonel bireyin sistemden özgür hale gelip meslek sürecini başlattığı dönemdir. Bu süreç otuzlu yaşlar ile başlar ve otuzlu yaşların sonlarına kadar sürer. Bu aşama çalışanın üretici olduğu bir aşamadır. Yeteneklerini olumlu anlamda kullanmaya çalışan birey, enerjisini yaptığı işte verimliliği artırmaya ve üretken bir hayat tarzı oluşturmaya yöneltir. Bireyin bu çabalarına karşın kendine ait tarz geliştirememesi, amaçsızlık ve hedefsizlik duygusuna kapılmasına yol açan bir süreci başlatır. Deneyimlerini ve yeteneklerini serbestçe kullanabileceği bir alan bulamayan birey, daha önceki dönemlerdeki başarılarını da anlamsız olarak görmeye

²²⁷Hayriye Şanlı Çatak, *Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013, s. 28.

²²⁸Çetin Akbulut, s. 10.

²²⁹Aytekin Savran, *Anesteziyoloji Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyleri*, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş 2012, s. 9.

başlar. Birey ne yapacağını bilemez bir noktadır ve tükenmişlik kaçınılmaz bir son halini almaktadır.

- Yeniden oluşturma, hayal kırıklığı: Otuzlu yaşlardan, kırklı yaşlara kadar geçen süre bireyin erken seçimlerini sorguladığı bir dönemdir. Bireyin iş ile ilgili doyumsuzluğu olabilir. Bireyin becerilerini sergilemesinden yıllar sonra tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Bu dönemde ölümlülük ve kırılabilirlik duyguları bireyde hakimdir. Birey kişisel ve profesyonel anlamda olmak istediği kişilik için yeni bir neden keşfetmeye çalışır.

3.3.8. Leiter Tükenmişlik Modeli

Leiter Tükenmişlik Modeli iki varsayıma dayanmaktadır. Birinci varsayım, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile tanımlanan tükenmişliğin üç bileşenin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi), iş saatleri dışındaki diğer zamanlarda da etkili olduğuna dayanmaktadır. İkinci varsayım ise, bu üç bileşenin, çevresel koşullar, farklı kişilik özellikleriyle farklı ilişkilere sahip olduğunu ifade etmektedir.²³⁰

Duygusal tükenmişlik modelin ana fikridir. İş görenler işteki stres kaynakları ve taleplere karşı daha duyarlı olduklarından öncelikle duygusal tükenmişliğin geliştiği var sayılmaktadır. Duygusal tükenmişlik yaşayan çalışan, hizmet verdiği kişilere karşı duyarsızlaşarak tükenmişlik duygusu ile baş etmektedir. Duyarsızlaşma çalışanların iş ilişkilerinde ki kişisel yeterliliklerini kaybetmelerine ve tükenmişlik durumlarına neden olan başarı duygularının yok olmasına neden olmaktadır. Bu modele göre duygusal tükenmişlik, mesleki stres kaynaklarına verilen bir tepki olmaktadır. Temel stres kaynakları olarak, iş yükü ve iş yerindeki kişilerle yaşanan çatışmalar belirtilmektedir. Duyarsızlaşma, başarı ve bir dereceye kadar duygusal tükenmişlik üzerinde etkisi olan diğer sonuçları etkilemektedir.²³¹

Leiter Tükenmişlik Modeli, tükenmişliği önlemek için duygusal tükenmeyi doğrudan etkileyen stres kaynakları üzerinde durulmasını önermektedir. Modele

²³⁰Ahmet Hüsrev Köse, *Hal Yönetiminde Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ve İş Tatminlerinin Hizmet Üretimine Etkisi ve Mekansal Yansımaları: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013, s. 44.

²³¹Gülsüm Yüksel, *Ege Bölgesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi*, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, İzmir 2011, s. 18.

göre, uygun eğitim ve becerilerin kullanımı kişisel yeterliliğin artmasını sağlarken stresin de azalmasını sağlayabilir.²³²

3.4. Tükenmişlik ile İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar

Tükenmişlik ile ilgili literatürde birçok araştırma mevcuttur. Araştırmacılar tükenmişlik ile iş yükü, iş kontrolü, iş tatmini, uyum düzeyi, personel güçlendirme, örgütsel bağlılık, örgütsel sessizlik, örgütsel adalet, örgüt kültürü, yıldırma, işten ayrılma niyeti, iş stresi, toplam kalite yönetimi, işkoliklik, rol çatışması, örgütsel vatandaşlık davranışı, cam tavan olgusu, kurum iklimi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir.

3.4.1. İş Yükü, İş Kontrolü – Tükenmişlik

Keser (2005) çağrı merkezi çalışanlarında tükenmişlik ile iş yükü arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışmasını, 101 çağrı merkezi çalışanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda iş yükünün %35 oranında tükenmişliğe neden olduğu tespit edilmiştir.²³³

Bolat, 2011 yılında yapmış olduğu çalışmada, iş yükü, iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisini incelemiştir. Bu çalışma, Antalya'nın Manavgat ilçesinde faaliyet göstermekte olan beş yıldızlı bir otel işletmesinde çalışan 137 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, iş yükünün tükenmişliği arttırdığı bulunmuştur. İş üzerindeki kontrolün tükenmişliği azalttığı bulunmuştur. İş yükünün iş kontrolünden fazla olduğu durumlarda tükenmişliğin arttığı, buna karşılık iş yükünün iş kontrolünden az olduğu durumlarda ise tükenmişliğin azaldığı tespit edilmiştir. İş yükü ve iş kontrolünün dengede olduğu durumlarda ise tükenmişliğin daha düşük düzeylerde olduğu bulunmuştur. Ayrıca tükenmişlik üzerindeki en büyük

²³²Çağrı Saçlı, *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2011, s. 16.

²³³Harun Yazıcı, *Çağrı Merkezinde Çalışan Müşteri Temsilcilerinin Denetim Odaklarının, Problem Çözme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisinin İncelenmesi*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011, s. 64.

etkiye sahip olan değişkenin iş kontrolü boyutlarından biri olan öz yeterlilik algısının olduğu bulunmuştur.²³⁴

Dönmez, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, personel güçlendirme ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi iş yükü-kontrolü modeli açısından değerlendirip incelemiştir. Dönmez, çalışmasını, İzmir, Bursa ve Balıkesir il merkezlerinde yer alan yerli ve yabancı mevduat bankaları şubelerinde çalışan 302 personel üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, iş yükü ve iş kontrolleri dengede olan çalışanların tükenmişlik düzeyinin, iş kontrolünün iş yükünden daha fazla olan çalışanların tükenmişlik düzeyine göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.²³⁵

3.4.2. Tükenmişlik – İş Tatmini

Dinler, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, Isparta ili otel işletmelerinde çalışan personellerin iş doyumunu ve tükenmişlik seviyeleri ile etkileyen etmenleri incelemiştir. Dinler, çalışmasını, Isparta ilindeki 24 otelde çalışan 170 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, iş doyumunu arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı bulunmuştur.²³⁶

Sezgin, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, üniversite hastanelerinde görev yapmakta olan başmüdür ve müdürlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Sezgin, çalışmasını, Türkiye'deki, 32 üniversite hastanesinde çalışan toplam 51 başmüdür ve müdür üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, duygusal tükenmişlik ile iş doyumunu arasında negatif yönde, orta derecede, anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ile iş doyumunu arasında negatif yönde, çok zayıf düzeyde

²³⁴O. İ. Bolat, "İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), (2011), s. 91-98.

²³⁵Gökhan Dönmez, *Personeli Güçlendirme ve Tükenmişlik İlişkisi: İş Yükü- Kontrolü Modeli Açısından Bir Değerlendirme*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir 2012, s. 54-72.

²³⁶Abide Dinler, *Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Etkileyen Etmenler*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta 2010, s. 64-123.

anlamli bir iliŒki bulunmuŒtur. KiŒisel baŒari ile iŒ doyumunu arasinda pozitif yönde, zayıf düzeyde, anlamli bir iliŒki bulunmuŒtur.²³⁷

Atlandı, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi alıŒmasında, ağrı merkezi alıŒanlarında tkenmiŒlik ve iŒ doyumunu düzeylerini incelemiŒtir. Bu alıŒma, İstanbul ilinde, Telekomünikasyon, Finans ve Teknoloji sektörlerinde faaliyet gösteren 3 firmada alıŒan 136 ağrı merkezi mŒteri temsilcisi üzerinde gerekleŒtirilmiŒtir. alıŒmada yapılan analizlerin sonucunda, ağrı merkezinde alıŒan mŒteri temsilcileri arasında tkenmiŒlik ile iŒ doyumunu arasinda negatif yönlü anlamli bir iliŒki olduğu tespit edilmiŒtir. IŒ doyumunu seviyesi azaldıkça, tkenmiŒlik seviyesi ve alt boyutlarında anlamli düzeyde artıŒ olduğu tespit edilmiŒtir.²³⁸

İlgn, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi alıŒmasında, infaz koruma memurlarının iŒ doyumunu ve tkenmiŒlik düzeylerini bazı deđiŒkenlere göre incelemiŒtir. Bu alıŒma, Konya, Kayseri, NevŒehir ve Sivas illerindeki açık ve kapalı ceza infaz kurumlarında alıŒan 489 infaz koruma memuru üzerinde gerekleŒtirilmiŒtir. alıŒmada yapılan analizler sonucunda, infaz koruma memurlarının iŒ doyumunu düzeyleri ile tkenmiŒliđin her  alt boyutu arasinda anlamli ve negatif yönlü bir iliŒki olduğu tespit edilmiŒtir.²³⁹

Akbulut, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi alıŒmasında, tkenmiŒlik sendromu ve iŒ tatmini arasındaki iliŒkiyi incelemiŒtir. Akbulut, alıŒmasını, İstanbul Avrupa Yakasında bulunan niversite ve devlet hastanelerinin anestezi servisinde alıŒan 100 doktor üzerinde gerekleŒirmiŒtir. alıŒmada yapılan analizlerin sonucunda, tkenmiŒlik düzeylerinden duygusal tkenmiŒliđin içsel ve dıŒsal iŒ tatmini üzerinde açıklayıcı bir katkısı olduğu tespit edilmiŒtir.²⁴⁰

Ağapınar, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi alıŒmasında, Ağrı ilinde görev yapmakta olan ebelerin tkenmiŒlik seviyelerinin iŒ doyumları ve empatik eğilimleri üzerindeki etkisini incelemiŒtir. Ağapınar, alıŒmasını, Ağrı'da alıŒan 74 ebe üzerinde gerekleŒirmiŒtir. AraŒtırma sonucunda, ebelerin

²³⁷Ahmet Sezgin, *niversite Hastanelerinde alıŒan BaŒmdr ve Müdürlerin IŒ Doyumu ile TkenmiŒlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir AraŒtırma*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010, s. 78-113.

²³⁸Deniz Atlandı, *ağrı Merkezi alıŒanlarında TkenmiŒlik ve IŒ Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010, s. 71-121.

²³⁹Esra İlgn, *İnfaz Koruma Memurlarının IŒ Doyumu ve TkenmiŒlik Düzeylerinin Bazı DeđiŒkenlere Göre İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2010, s. 34-53.

²⁴⁰Nihal etin Akbulut, *TkenmiŒlik Sendromu ve IŒ Tatmini Arasındaki İliŒki*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010, s. 59-81.

tükenmişlik seviyeleri ve iş doyumları arasında anlamlı negatif bir ilişki bulunmuştur.²⁴¹

Berber, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Berber, çalışmasını, Esenboğa Havalimanında çalışan hava trafik, hava enformasyon ve hava muhabere birimlerinde vardiyalı olarak çalışan 171 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, çalışanların tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmuştur ve tükenmişlik düzeyi arttıkça iş tatmininin azaldığı tespit edilmiştir.²⁴²

Sat, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, örgütsel ve bireysel özellikler açısından iş doyumunu ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sat, çalışmasını, Alanya ilçe sınırları içerisindeki 39 şubeye bağlı 206 çalışan üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, bankadaki çalışanların iş doyumunu ile tükenmişlik seviyeleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş doyumunu seviyesi azaldıkça, tükenmişlik seviyesi ve alt boyutlarında anlamlı düzeyde yükselme olduğu tespit edilmiştir.²⁴³

Örkün, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tekstil sektörü mavi yaka çalışanlarının yaşam doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini iş doyumunu tarafından incelemiştir. Örkün, çalışmasını, Adana ilindeki BOSSA 2, BOSSA 3 ve BOSSA 5 fabrikalarında çalışan 268 mavi yaka personel üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, iş doyumunu ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme arasında orta seviyede anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu bulunmuştur. İş doyumunu ile tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma arasında düşük seviyede anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Son olarak iş doyumunu ile tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı boyutu arasında ise düşük seviyede anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁴⁴

²⁴¹Safiye Ağapınar, *Ağrı İlinde Çalışan Ebelerin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumları ve Empatik Eğilimleri Üzerine Etkisi*, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas 2011, s. 19-42.

²⁴²Sena Berber, *Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kule Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2011, s. 102.

²⁴³Sultan Sat, *Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumunu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana 2011, s. 41-94.

²⁴⁴Umran Örkün, *Tekstil Sektörü Mavi Yaka Çalışanlarının Yaşam Doyumunu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumunu Tarafından Yordanması*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana 2011, s. 30-42.

Skeja, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, çalışanların tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Skeja, çalışmasını, Kosova'nın başkenti Priştina'da faaliyet gösteren "Banka Ekonomike (Ticaret Bankası)"nın 7 şubesinde çalışan 92 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissini, iş tatmini üzerine olan etkisinin negatif yönde olduğu bulunmuştur. Çalışanlarda, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düştükçe, iş tatmini de artış göstermektedir.²⁴⁵

Yüksel, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, hemşirelerde uyku kalitesi, iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu çalışma, Bursa Çekirge Devlet Hastanesi'nde çalışan 284 hemşire üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, hemşirelerin iş doyum düzeyleri arttıkça, tükenmişliklerinin azaldığı ve uyku kalitelerinin arttığı bulunmuştur.²⁴⁶

Toprak, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, mesleki tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu çalışma, Niğde ilindeki, 300 sağlık çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, sağlık çalışanlarında duygusal tükenme üzerinde içsel tatminin ve dışsal tatminin negatif yönde, duyarsızlaşma üzerinde içsel tatminin negatif yönde, kişisel başarıda azalma üzerinde ise içsel tatminin pozitif yönde etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma üzerinde dışsal tatminin herhangi bir anlamlı etkisinin olmadığı görülmüştür.²⁴⁷

Karahaliloğlu, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerdeki tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerini incelemiştir. Karahaliloğlu, çalışmasını, İstanbul ili Avrupa Yakası'nda bulunan beş eğitim-araştırma ve bir devlet hastanesine çalışan 95 cerrahi hemşiresi üzerinde

²⁴⁵Aferina Skeja, *Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 76-104.

²⁴⁶Cevriye Yüksel, *Hemşirelerde Uyku Kalitesi İş Doymu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kasım 2013, s. 32-78.

²⁴⁷Esra Toprak, *Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2013, s. 134-136.

gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, tükenmişlik alt boyutları ile iş doyumunu arasında negatif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁴⁸

İlkım, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, Türkiye'deki güreş hakemlerinin iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerini çeşitli faktörler açısından incelemiştir. İlkım, çalışmasını, Türkiye genelinde 2010-2011 güreş sezonunda görev yapan 126 Uluslararası ve Milli güreş hakemi üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, hakemlerin iş doyumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında zıt yönlü bir ilişki bulunmuştur.²⁴⁹

Tunç, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tarih öğretmenlerinin iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenler açısından incelemiştir. Bu çalışma, Van ili merkezinde yer alan 38 ortaöğretim okulunda bulunan 90 tarih öğretmeni üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tarih öğretmenlerinin iş doyum düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında kişisel başarı düzeyi hariç negatif bir ilişki bulunmuştur.²⁵⁰

Gürdoğan ve Atabey, 2014 yılında yapmış oldukları çalışmada, banka çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerini incelemiştir. Bu çalışma, Ortaca ilçesindeki 9 banka üzerinde gerçekleştirilmiş ve 67 banka çalışanına anket uygulanmıştır. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma düzeylerinin, içsel doyumlarının yarısını etkilediği, çalışanların tükenmişlik düzeylerinde önemli oranda yer tuttuğu tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinden içsel doyuma göre dışsal doyumlarının daha az oranda etkilendiği bulunmuştur. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin iş doyumları üzerinde en fazla etkilediği doyum genel doyum olarak bulunmuş, ikinci sırada içsel doyum ve üçüncü sırada ise dışsal doyum bulunmuştur. Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ne kadar yüksek olursa işten doyum alma derecelerinin de o denli düşük olacağı tespit edilmiştir.²⁵¹

²⁴⁸Nermin Karahaliloğlu, *Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş doyumunu Düzeylerinin İncelenmesi*, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013, s. 1.

²⁴⁹Taha Yasin İlkım, *Türkiye'deki Güreş Hakemlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi*, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Malatya 2013, s. 25-69.

²⁵⁰Volkan Tunç, *Tarih Öğretmenlerinin İş Doyum ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: Van İli Örneği*, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van 2013, s. 47-61.

²⁵¹A. Gürdoğan ve S. Atabey, "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma", *Journal of Recreation and Tourism Research (JRTR)*, 1(2), (2014), s. 18-32.

Bayrak, 2014 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, ilkokullarda eğitim veren sınıf öğretmenlerinin mesleki doyum ve tükenmişlik düzeyini incelemiştir. Melike, çalışmasını, Gaziantep ilinin Şehitkamil-Şahinbey İlçesi ilkokullarında çalışan 729 sınıf öğretmeni üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, öğretmenlerin mesleki doyum düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin düştüğü ve öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin düşük, mesleki doyumlarının yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.²⁵²

3.4.3. Tükenmişlik Düzeyi – Uyum Düzeyi

Ceyhan ve Siliğ, 2005 yılında yapmış oldukları çalışmada, bankadaki çalışanların tükenmişlik seviyeleri ile uyum seviyeleri arasında olan ilişkiyi incelemişlerdir. Bu çalışma, Eskişehir ili merkezinde çalışan 257 banka personeli üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenmenin banka çalışanlarının kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerini yordama katkısının oldukça fazla olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin diğer alt boyutlarından olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının oldukça az yordayan boyutlar olduğu bulunmuştur.²⁵³

3.4.4. Mesleki Tükenmişlik – İş Tükenmişliği

Dincerol, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tükenmişlik sendromunu mesleki tükenmişlik ve iş tükenmişliği açısından incelemiştir. Dincerol, çalışmasını, Samsun ilinde bulunan ilk ve orta dereceli 22 okulda görev yapan 426 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, öğretmenlerin işteki tükenmişlik düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş olup, mesleki tükenmişliğin iş tükenmişliğini, iş tükenmişliğinin de mesleki tükenmişliği etkilediği bulunmuştur.²⁵⁴

²⁵²Melike Bayrak, *İlkokullarda Eğitim Veren Sınıf Öğretmenlerinin Mesleki Doyum ve Tükenmişlik Düzeyi*, Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep 2014, s. 51.

²⁵³A. A. Ceyhan ve A. Siliğ, "Relationships Between Burnout Levels and Adjustment Levels of Bank Workers", *Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 2, (2005), s. 43.

²⁵⁴Cem Dincerol, *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2013, s. 92.

3.4.5. Tükenmişlik – Personel Güçlendirme

Aslan, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, personel güçlendirmenin tükenmişlik sendromu üzerinde etkilerini incelemiştir. Aslan, çalışmasını, 303 seyahat acentası çalışanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, personel güçlendirme boyutları ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışanlarda güçlendirme puanları arttıkça tükenmişlik puanlarında belirli düzeyde azalma görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı hissini önlenmesinde personel güçlendirme uygulamalarının etkisinin yüksek seviyede olacağı tespit edilmiştir.²⁵⁵

Dönmez, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, iş yükü-kontrolü modeli açısından personeli güçlendirme ve tükenmişlik ilişkisini incelemiştir. Dönmez, çalışmasını, İzmir, Bursa ve Balıkesir il merkezlerindeki yerli ve yabancı mevduat bankaları şubelerinde çalışan 302 banka çalışanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucu olarak, tükenmişlik ile personel güçlendirmenin anlam ve öz yeterlilik boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.²⁵⁶

Beşyaprak, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, personel güçlendirmenin tükenmişlik sendromu üzerine etkisini incelemiştir. Çalışmada uygulama bulunmamaktadır, konu hakkında bilgiden ve geçmiş çalışmalardan yararlanılmıştır. Çalışma sonucunda, personel güçlendirme ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁵⁷

3.4.6. Tükenmişlik – Örgütsel Bağlılık

Kim, Shin ve Swanger, 2009 yılında yapmış oldukları çalışmada, tükenmişlik ve örgütsel bağlılığı beş büyük kişilik boyutları arasındaki karşılaştırmalı analiz ile incelemiştir. Çalışmalarını, 187 kişi üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Mesleki

²⁵⁵Zeynep Aslan, *Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkileri: Seyahat Acentalarında Bir Araştırma*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2010, s. 125-128.

²⁵⁶Dönmez, s. 54-71.

²⁵⁷Serkan Beşyaprak, *Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2012, s. 95.

tükenmişlik, mesleki bağlılık ve ilişkileri ve büyük beş kişilik özelliklerinin ilişkisine odaklanmaktadır. Çalışmadaki veriler bir hızlı servis restoranındaki çalışanlardan toplanmıştır. Farklı kişilik özelliklerinden iki uzak veriye ulaşılmıştır. Bunlardan en kritik olanı nevroziktir ve bağlılığı öngören özelliklerden bir tanesi dürüstlük biri de nevroziktir. Bu çalışma olumlu kişilik özellikleri olan dışa dönüklük ve uyumluluğun tükenmişlik üstündeki etkilerini göstermemektedir. Çalışanın örgütsel bağlılığında ise zayıf ilişkili olarak bulunmuşlardır.²⁵⁸

Aksu, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılığa etkilerini incelemiştir. Aksu, çalışmasını, Eskişehir ilindeki bir kamu hastanesinde görev yapan hekim, hemşire-ebe, sağlık memuru ve idari personelden oluşan 282 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, araştırmaya katılan personelin tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılığı arasında bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanların örgütsel bağlılığında düşük düzeyde de olsa azalma olduğu tespit edilmiştir.²⁵⁹

Arı, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, polis memurlarının tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Arı, çalışmasını, İstanbul Emniyet Müdürlüğü Boğaziçi Köprüleri Koruma Şube Müdürlüğü'nde görevli 112 polis memuru üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, polis memurlarının tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı negatif bir ilişki bulunmuştur.²⁶⁰

Çutuk, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, spor işletmelerinde mesleki tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Çutuk, çalışmasını, Kocaeli ve İzmir'de bulunan beş spor kulübündeki 91 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerinde önemli bir etkisi olduğu bulunmuştur. Tükenmişlik yükseldikçe, işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin düşmekte olduğu, tükenmişlik azaldıkça ise işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin artmakta olduğu tespit edilmiştir.²⁶¹

²⁵⁸Kim ve Diğerleri, s. 96.

²⁵⁹Aydın Aksu, *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2010, s. 107-137.

²⁶⁰Arı, s. 91-95.

²⁶¹Selman Çutuk, *Spor İşletmelerinde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir 2011, s. 63.

Kervancı, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisini incelemiştir. Kervancı, çalışmasını, Kırşehir il merkezinde faaliyet gösteren 2 adet kamu ve 10 adet özel bankanın 116 çalışanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, banka çalışanlarının tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılıkları arasında yüksek kuvvette ve negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların tükenmişliği arttıkça, örgütsel bağlılık düzeyleri azalmaktadır.²⁶²

Karadağ, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri incelemiştir. Karadağ, çalışmasını, İstanbul ilinde bir kamu kuruluşunda çalışan 201 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenmişlik ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenmişlik seviyesinin artmış olmasının kişinin çalıştığı kuruma yönelik olumsuz bir tutum geliştirmesine sebep olmadığı bulunmuştur.²⁶³

Ağyüz, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, bankacılık sektöründe çağrı merkezi çalışanlarının tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeylerini incelemiştir. Ağyüz, çalışmasını, 4 büyük bankanın çağrı merkezinde görev alan 302 çağrı merkezi çalışanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenme ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında negatif yönlü, kuvvetli bir ilişki tespit edilirken, devam bağlılığı arasında bir ilişki bulunamamıştır. Duyarsızlaşma ile duygusal bağlılık arasında negatif yönlü, kuvvetli bir ilişki tespit edilirken, normatif bağlılık arasında negatif yönlü orta derecede bir ilişki bulunmuştur. Duyarsızlaşma ile devam bağlılığı arasında bir ilişki bulunamamıştır. Düşük kişisel başarı hissi ile duygusal bağlılık arasında negatif yönlü, orta derecede bir ilişki tespit edilirken, normatif bağlılık arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Düşük kişisel başarı hissi ile devam bağlılığı arasında bir ilişki bulunamamıştır. Araştırma bulgularına göre, tükenmişliğin duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkla ilişkisi negatif yönlüken, devam bağlılığı arasında bir ilişki

²⁶²Ferda Kervancı, *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2013, s. 90-128.

²⁶³İsa Karadağ, *Tükenmişlik İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Kamu Kuruluşunda Araştırma*, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale 2013, s. 78.

tespit edilememiştir. Bu durumda, tükenmişliğin artması, duygusal bağlılığı ve normatif bağlılığı azaltırken, devam bağlılığını ise etkilememektedir.²⁶⁴

Orel, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, organize perakende sektöründe çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Orel, çalışmasını, Adana'da faaliyet gösteren zincir süpermarket çalışanları arasından 360 çalışan üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, süpermarket çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin boyutları açısından ayrı ayrı incelendiğinde; duygusal tükenmişlik ile işe bağlılık düzeyi arasında ve duyarsızlaşma ile işe bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Kişisel başarı ile işe bağlılık düzeyi arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁶⁵

Innanen, Tolvanen ve Salmela-Aro, 2014 yılında yapmış oldukları çalışmada, bireyin kariyerinin başlangıcından ortalarına kadar işyerinde yaşamış olduğu tükenmişliği, bir kişilik merkezli yaklaşımla açıklamışlardır. Bu kişilik profilleri: Bağlı ve Yorgun İşkolik Çalışan profilleridir. Çalışmayı 292 kişi üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Finlandiya da özellikle eğitilmiş çalışanlar arasındaki işyeri tükenmişliği yüksek düzeylerde saptanmıştır. Yine çalışanların büyük çoğunluğu Bağlı İşgören profiline sahip bireylerden oluşmaktadır. Sonuçlar Yorgun İşkolik profiline sahip çalışanların orta kariyer safhalarına kadar işkoliklik derecelerinin düştüğünü göstermektedir. Ayrıca Bağlı işgören profiline sahip çalışanların iş dışındaki zamanda işten psikolojik olarak kendilerini soyutlamalarına ve ortalama bir yaşam memnuniyetine sahip olmaları deneyimlerine bağlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.²⁶⁶

Çatır, 2014 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, ilköğretim kurumlarında görevli yöneticilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çatır, çalışmasını, 2012-2013 eğitim öğretim yılında İstanbul İli Avrupa yakasındaki Bağcılar, Bahçelievler, Esenler ve Zeytinburnu ilçelerinde ikili öğretim yapan ilköğretim kurumlarında görevli 297 yönetici üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, ikili eğitim yapan

²⁶⁴Nilgün Ağyüz, *Bankacılık Sektöründe Çağrı Merkezi Çalışanlarının Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013, s. 81-112.

²⁶⁵Oktay Orel, *Organize Perakende Sektöründe Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma*, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin 2013, s. 60-61.

²⁶⁶Innanen ve Diğerleri, s. 47.

ilköğretim okullarında görevli yöneticilerin örgütsel bağlılık ile toplam tükenmişlik ve alt boyutları arasında anlamlı olmayan, düşük düzeyli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yöneticilerin örgütsel bağlılık ile toplam tükenmişlik arasında ters yönlü, düşük ve istatistiksel olarak anlamlı olmayan bir ilişki olduğu saptanmıştır. Yöneticilerin örgütsel bağlılık ile tükenmişlik alt boyutları arasında ise pozitif yönlü, düşük ve istatistiksel olarak anlamlı olmayan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁶⁷

3.4.7. Tükenmişlik – Örgütsel Sessizlik

Tahmasebi, Sobhanipour ve Aghaziarati, 2013 yılında yapmış oldukları çalışmada, tükenmişlik üzerinde örgütsel sessizliğin etkisini araştırmışlardır. Sonuçlara göre örgütsel sessizlik tükenmişlik için önemli bir açıklayıcı bir faktördür. Bununla birlikte örgütsel sessizlikle tükenmişlik arasında pozitif ve güçlü bir ilişki bulunmuştur. Aynı zamanda örgütsel sessizlik, benlik kaybı ve duygusal bitkinlik arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.²⁶⁸

Güvenli, 2014 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, örgütsel adalet algısı ve tükenmişlik sendromunun örgütsel sessizlik üzerindeki etkisini incelemiştir. Güvenli, çalışmasını, Ankara ili Sincan İlçe Emniyet Müdürlüğü bünyesinde çalışan 150 Emniyet Mensubu üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma ile örgütsel sessizlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşme hissi ile örgütsel sessizlik arasında anlamlı bir ilişki çıkmamıştır. İş gereği insanlar ile yoğun bir ilişki içerisinde bulunan kişilerin sunmuş oldukları hizmete zamanla ilgisiz kaldığı ve hizmet verdikleri kişilere karşı duyarsızlaştığı bilinmektedir. Araştırmanın sonucunda, stres tabanlı ağır bir çalışma temposu olan ve iş gereği insanlarla yoğun ilişkiler içerisinde bulunan polis memurlarının duyarsızlaştığı tespit edilmiştir. Duyarsızlaşan polis memurlarının, sunmuş oldukları hizmete ve kişilere karşı, kayıtsız kaldıkları, umursamaz, uzaklaşmış, mesafeli hal ve tavır aldıkları, bunun

²⁶⁷Volkan Çatır, *İkili Öğretim Yapan İlköğretim Kurumlarında (İlkokul-Ortaokul) Görevli Yöneticilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014, s. 114.

²⁶⁸F. Tahmasebi, S. M. Sobhanipour and M. Aghaziarati, "Burnout; Explaining the Role of Organizational Silence and Its Influence (Case Study: Selected Executive Organizations of Qom Province)", *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(8), (2013), s. 272.

sonucunda da polis memurlarının örgüt içerisinde fikir ve düşüncelerini kendilerine sakladıkları düşünülmektedir.²⁶⁹

3.4.8. Tükenmişlik – Örgütsel Adalet

Karaman, 2009 yılında yapmış olduğu çalışmada, örgütsel adalet algısı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Karaman, çalışmasını, İzmir-Karşıyaka'da 7 lisede çalışan 244 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tükenmişlik ile örgütsel adalet algısı arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.²⁷⁰

Gür, 2014 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmada, kamu, özel ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelerde örgütsel adalet algısı ve tükenmişlik durumlarını incelemiştir. Gür, çalışmasını, Ankara ili Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde yer alan kamu, özel ve üniversite hastanelerinde çalışan 327 hemşire üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, hemşirelerin toplam örgütsel adalet algısı ve toplam tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur.²⁷¹

3.4.9. Tükenmişlik – Örgüt Kültürü

Özgüner, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmada, örgüt kültürü ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Özgüner, çalışmasını, Bozok Üniversitesi'nde görev yapan 163 öğretim elemanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, örgüt kültürü alt boyutlarından güçlendirme ile duygusal tükenmişlik alt boyutu arasında ters yönde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Takım oryantasyonu örgüt kültürü alt boyutu ile tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenmişlik arasında ters yönde bir ilişki bulunmuştur. Örgüt kültürü alt boyutu olan yetenek geliştirme ile tükenmişlik alt boyutları arasında

²⁶⁹Rabia Demir Güvenli, *Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi Emniyet Mensupları Üzerinde Bir Araştırma*, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014, s. 61-62.

²⁷⁰Aladdin Karacan, *Özel Eğitim Kurumlarındaki Eğitilebilir ve Öğretilebilir Bireylerle Çalışan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi "İstanbul İli Anadolu Yakası Örneği"*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 44.

²⁷¹Emel Gür, *Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları*, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2014, s. 74.

ilişkinin olup olmadığı incelendiğinde, bu alt boyutun duygusal tükenmişlik ile ters yönde bir ilişkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgüt kültürü alt boyutlarından temel değerler ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik arasında ters yönde bir ilişki bulunmuştur. Uyum alt boyutu ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde; uyum ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında ters yönde; kişisel başarı hissi arasında ise pozitif yönde ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Bir başka örgüt kültürü alt boyutu olan koordinasyon ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında ters yönde ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın, koordinasyon ile kişisel başarı hissi alt boyutu arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Öğrenen organizasyon alt boyutu ile duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı hissi alt boyutları arasında ilişkinin var olduğu yapılan analiz sonucunda tespit edilmiştir. Buna göre, öğrenen organizasyon ile duygusal tükenmişlik arasında ters yönde, kişisel başarı hissi arasında ise pozitif yönde bir ilişki mevcuttur. Son olarak hedef-vizyon-misyon alt boyutu ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiler belirlenmiştir. Buna göre, hedef-vizyon-misyon alt boyutu ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında ters, kişisel başarı hissi arasında pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ışığında örgüt kültürü ile tükenmişliğin birbiri ile ilişkili iki kavram olduğu, güçlendirme, takım oryantasyonu, yetenek geliştirme, temel değerler, uyum, koordinasyon, öğrenen organizasyon ve hedef-vizyon-misyon algılarının hakim olduğu yapıcı örgüt kültürünün, tükenmişlik düzeyini azaltıcı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.²⁷²

Arabacı, 2014 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, örgütsel vatandaşlık davranışlarının ve örgüt kültürünün tükenmişlik üzerine etkisini incelemiştir. Arabacı, çalışmasını, İstanbul ili Fatih, Beyoğlu, Şişli, Bayrampaşa ve Beşiktaş ilçelerindeki 10 kız meslek lisesinde görev yapan 285 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda, kişisel başarı alt boyutuna göre oluşturulan alt grupların destek kültürü alt boyutunda anlamlı seviyede farklılaştığı ve bu farklılaşmanın normal ve düşük alt grupları arasında olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bürokratik kültür alt boyutunda da yüksek ve düşük grup arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur. Kişisel başarı durumuna göre ise düşük ve normal grup arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu saptanmıştır. Genel okul kültürü ölçeği skorları açısından bakılacak olunursa da yüksek ve normal gruplar arasında ve ayrıca normal ve düşük gruplar arasında da anlamlı bir farklılaşma olduğu bulunmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutu için ise görev kültürü alt boyutu skorları

²⁷²Mert Özgüner, *Örgüt Kültürü ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Bozok Üniversitesi Örneği*, Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Yozgat 2011, s. 88-89.

yüksek ve düşük duyarsızlaşma seviyesindeki bireyler için istatistiksel olarak anlamlı seviyede farklılaşmaktadır. Destek kültürü alt boyutunda ise yüksek ve normal duyarsızlaşma seviyesine sahip öğretmenler düşük seviyedeki öğretmenlere göre daha yüksek destek kültürüne sahiptirler. Başarı kültürü alt boyutunda ise yüksek duyarsızlaşma seviyesindeki öğretmenler ile düşük seviyedeki öğretmenler arasında anlamlı bir farklılaşma gözlemlenmiştir. Bu durum genel okul kültürü değerlendirme skorları için de geçerlidir. Gerçekleştirilen bir başka analize göre ise Maslach Tükenmişlik ölçeğinden elde edilen skorlar ile görev kültürü, destek kültürü, başarı kültürü ve okul kültürü genel skorları arasında anlamlı bir ilişki gözlemlenmiştir.²⁷³

3.4.10. Tükenmişlik – Yıldırma

Karsavuran, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, Ankara'daki Sağlık Bakanlığı hastaneleri yöneticilerinin yıldırma maruz kalmalarıyla tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Karsavuran, çalışmasını, Ankara il merkezindeki Sağlık Bakanlığı hastanelerinde çalışan 244 yönetici üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, yıldırmanın tüm boyutlarıyla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki olduğu, kişisel başarı arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁷⁴

Ergüner, 2014 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, meslek lisesinde çalışan öğretmenlerin tükenmişlikleri ile maruz kaldıkları yıldırma davranışlarını arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Ergüner, çalışmasını, İstanbul ili Beykoz İlçesindeki meslek liselerinde görev yapan 251 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldırma davranışlarının mesleki tükenmişlikleri üzerinde olumsuz etkisi olduğu tespit edilmiştir.²⁷⁵

²⁷³Hakan Arabacı, *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının ve Örgüt Kültürünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi (Kız Meslek Liselerinde Bir Araştırma, İstanbul İli Avrupa Yakası Örneği)*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014, s. 44-141.

²⁷⁴Seda Karsavuran, *Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Yıldırma Maruz Kalmalarıyla Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2011, s. 232.

²⁷⁵Mehmet Ergüner, *Meslek Lisesinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlikleri ile Maruz Kaldıkları Yıldırma Davranışlarının İncelenmesi: Beykoz Örneği*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014, s. 98.

3.4.11. Tükenmişlik – İşten Ayrılma Niyeti

Weisberg ve Sagie, 1999 yılında yapmış oldukları çalışmada, tükenmişlik ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmayı, İsrail'deki öğretmenler üzerinde gerçekleştirmişlerdir ve tükenmişliği fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk olarak ele almışlardır. Çalışmayı, 28 kadın öğretmen üzerinde gerçekleştirmişlerdir. İşten ayrılmada en çok etkiye sahip boyutun fiziksel yorgunluk, sonrasında ise zihinsel yorgunluk olduğu tespit edilmiştir.²⁷⁶

Kaya, 2010 yılında yapmış olduğu çalışmasında Ankara İlinde çalışan polislerin tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenler açısından incelemiştir. Çalışmasını, 349'u erkek, 48'i kadın toplamda 397 polis üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tükenmişlik duygusunun alt boyutlarından duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğini ancak, duyarsızlaşma boyutunun işten ayrılma niyetine herhangi bir etkisinin olmadığını belirtmiştir.²⁷⁷

Kervancı, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisini incelemiştir. Kervancı, çalışmasını, Kırşehir il merkezinde faaliyet gösteren 2 adet kamu ve 10 adet özel bankanın 98 çalışanı üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tükenmişlik sendromunun tüm boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu bulunmuştur.²⁷⁸

3.4.12. Tükenmişlik – İş Stresi

Pines ve Aronson'a göre (1988), stres tükenmişliğe neden olmaz. Eğer insanlar kendilerini değerli ve takdir edilmiş hissediyorlarsa stres ve beklenti içeren işlerle baş edebilirler. Eğer işlerinin bir anlamı yoksa ve uzun süreli strese maruz

²⁷⁶Ayşe Sezin Büyükoçkan, *Öğretmenlerin Örgütsel Yurttaşlık Davranışları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin 2012, s. 24.

²⁷⁷Kervancı, s. 136.

²⁷⁸Kervancı, s. 136.

kalırlarsa tükenmişlik yaşarlar. İş çevresindeki olumlu özelliklerin yetersizliği, stres, iş memnuniyetsizliği ve tükenmişliğin kaynağıdır.²⁷⁹

Janette Caputo (1991) tükenmişliğin iş stresiyle aynı şey olmadığını belirtir. İş stresinin, tükenmişliğin ana faktörü olmasına rağmen; tükenmişlik yüksek seviyedeki iş ile ilgili stresin sürekliliğine ve uzun sürmesine bir yanıttır. Ayrıca Burisch (2006) stres ve tükenmişliğin semptomlarının benzer olduğunu ancak bu iki konsept arasında önemli farklılıklar olduğunu belirtir. Stres tükenmişliği arttırabilir ve güçlendirebilir, fakat öte yandan stres tükenmişliğin asıl nedeni değildir. Çalışanlar uzun çalışma saatleri ve iş yükünden dolayı stres yaşasalar da tükenmişlik yaşamayabilirler. Buna ek olarak, stresin semptomları duygusaldan çok aciliyet ve hiperaktivite gibi fiziksel olabilir. Öte yandan tükenmişlik, çaresizliğe neden olabilir. Stres aşırı tepkisel davranışlara neden olurken, tükenmişlik zayıf veya körelmiş duygulara neden olur.²⁸⁰

Atameriç, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, işyerindeki stres düzeyinin çalışanların tükenmişlik algıları üzerindeki etkisini incelemiştir. Atameriç, çalışmasını, İstanbul Bahçelievler ilçesindeki ilköğretim okullarında çalışan 238 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, araştırmaya katılan öğretmenlerin anket cevaplarına göre, örgütsel stres seviyeleri arttığında tükenmişlik seviyeleri azalmaktadır. Stresin aşılammaması sonucunda tükenme yaşandığı ile ilgili önceki araştırmaların aksine, örgütsel stres ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁸¹

Baklacı, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Baklacı, çalışmasını, Hatay ilinde bulunan özel bir bankanın çalışanları üzerinde gerçekleştirmiştir ve 300 kişiden 244 kişiye ulaşılmıştır. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, banka çalışanlarının yüksek düzeyde iş stresi yaşadıkları, buna karşın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin düşük olduğu bulunmuştur. Başka bir deyişle, banka çalışanlarının yaşadıkları stresin olumsuz etkilerine maruz kalmadıkları ve stresle mücadele konusunda gerekli önlemleri yeterli derecede aldıkları söylenebilir. İş stresi ve tükenmişlik alt boyutları ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler bulunması, iş stresinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin nedenlerinden biri olduğunu

²⁷⁹Güven, s. 24.

²⁸⁰Güven, s. 24.

²⁸¹Ayşe Atameriç, *İşyerindeki Stres Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Algıları Üzerindeki Etkisi*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 141.

göstermesi bakımından önemli bir sonuçtur. Ayrıca yapılan analizler, tükenmişliğin iş stresi ve işte ayrılma niyeti arasında aracılık görevi yaptığını göstermektedir.²⁸²

3.4.13. Tükenmişlik – Toplam Kalite Yönetimi

Tütüncü ve Savran, 2007 yılında yapmış oldukları çalışmada, etik iklim ve tükenmişlik sendromunun kalite yönetim sistemi üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Çalışmayı, hizmet sektöründe faaliyet gösteren Refik Saydam Hıfzısıhha Merkez Başkanlığı ve Bölge Müdürlükleri çalışanları üzerinde gerçekleştirmiştir. Veri analizinde kullanılan anket sayısı 287 adettir. Çalışma sonucunda, tükenmişlik ile toplam kalite yönetim sistemi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.²⁸³

Özer, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tükenmişlik sendromu ve toplam kalite yönetimi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Özer, çalışmasını, Adıyaman ilindeki 230 ilkokul öğretmeni üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tükenmişlik duygusunun toplam kalite yönetimi ilkeleri ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutu dışında diğer iki boyutun ilişkisi anlamlı ilişkiler ortaya koymuştur. Toplam kalite yönetimi uygulamaları arttıkça duygusal tükenme boyutunda azalmalar olduğu testin sonuçlarında görülmüştür. Aynı şekilde kişisel başarı algısı toplam kalite yönetimi uygulamalarının artışıyla yükselmektedir. Yani aralarında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁸⁴

3.4.14. Tükenmişlik – İşkoliklik

Naktiyok ve Karabey, 2005 yılında yapmış oldukları çalışmada, işkoliklik ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışma, Atatürk Üniversitesinde görev yapan öğretim üyeleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada 182 öğretim üyesine ulaşılmıştır. Araştırmaya göre, işkoliklik düzeyi artışı zihinsel,

²⁸²Eda Baklacı, *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Billir Araştırma*, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Hatay 2013, s. 162.

²⁸³Ö. Tütüncü ve G. Savran, "Etik İklim ve Tükenmişlik Sendromunun Kalite Yönetim Sistemi Üzerine Etkileri: Bir Laboratuvar Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(4), (2007), s. 178.

²⁸⁴Emine Karakaplan Özer, *Tükenmişlik Sendromu ve Toplam Kalite Yönetimi Arasındaki İlişki: Adıyaman İlkokullarında Bir Uygulama*, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman 2013, s. 69.

fiziksel ve duygusal tükenmişliği arttırmaktadır. Ayrıca yöneticilik görevinde bulunan, ileri yaş düzeyinde ve yardımcı doçent unvanındaki öğretim üyelerinin, iş koliklik ve tükenmişlik düzeylerinin de yüksek olduğu tespit edilmiştir.²⁸⁵

Akyüz, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, işkoliklik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Akyüz, çalışmasını, İstanbul Üniversitesi'nde görev yapan öğretim üyeleri araştırma görevlileri, İstanbul Aydın Üniversitesi'nde görev yapan öğretim üyeleri, öğretim görevlileri ile gerek serbest çalışan gerekse bir firmada görev yapan avukatlardan oluşan 136 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, işkoliklik ile tükenmişlik arasında doğrusal ve güçlü bir ilişki olduğu, işkoliklik arttıkça tükenmişlik yüzdesinin arttığı tespit edilmiştir.²⁸⁶

3.4.15. Tükenmişlik – Rol Çatışması

Piko, 2006 yılında yapmış olduğu çalışmasında, iş tatmini, tükenmişlik ve rol çatışması arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Piko, çalışmasını, iki büyük hastanede görevli 201 hemşire üzerinde gerçekleştirmiştir. Hemşirelerin 23'ü erkek 178'i kadındır. Çalışmada yapılan analizlerin sonucu olarak, iş tatmini ile tükenmişlik arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişkinin, kişisel başarı ile pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İş tatminsizliği yaşayan çalışanların aynı zamanda psikosomatik rahatsızlıklardan da yakındığı, psikosomatik rahatsızlıkların daha çok bayanlarda ortaya çıktığı bulunmuştur. Uzun süre mesleklerde çalışanlar yani hizmet yılı en uzun olanlar ile rol çatışması arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur.²⁸⁷

Tunç, 2008 yılında yapmış olduğu çalışmasında, tükenmişlik ile rol belirsizliği ve rol çatışması arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Tunç, çalışmasını, üniversite hastanesinde görevli doktor ve hemşirelerden oluşan 255 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, doktorların tükenmişlik ve alt boyutlarında düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları, hemşirelerin duygusal

²⁸⁵Baklaci, s. 65-66.

²⁸⁶Zekeriya Akyüz, *İşkoliklik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Hukukçular ve Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Saha Araştırması*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, s. 60.

²⁸⁷Toprak, s. 88.

tükenme alt boyutunda orta düzeyde, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.²⁸⁸

Karakoç, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan yöneticilerin tükenmişlik düzeyleri ile algıladıkları rol çatışması arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Karakoç, çalışmasını, Ege Bölgesi'ndeki Afyon, Aydın, Denizli, İzmir, Kütahya, Manisa, Muğla, Uşak illerindeki özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan 112 yönetici üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, yöneticiler rol çatışması yaşarken, duygusal tükenmişliğe göre daha çok duyarsızlaştıkları bulunmuştur. Rol çatışması sonunda sorunları çözemeyeceğini düşünen yönetici sorunları görmezden gelerek duyarsızlaşma yaşadığı söylenebilir. Rol çatışması yaşayan yöneticilerin daha az düşük kişisel başarı duygusu yaşadıkları tespit edilmiştir. Bunun nedeninin de yöneticinin kendisinde sorunları çözeceği algısını oluşturması olarak değerlendirilebilir.²⁸⁹

3.4.16. Tükenmişlik – Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Yücel, 2006 yılında yapmış olduğu çalışmada, öğretmenlerde mesleki tükenmişlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmasını, Uşak'ta bulunan 165 ilköğretim okulunda çalışan 367 sınıf öğretmeni üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, tükenmişlik boyutlarıyla örgütsel vatandaşlık boyutları arasında düşük düzeyde anlamlı negatif ilişkiler tespit edilmiştir.²⁹⁰

Sevim, 2011 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, tükenmişlik ve işe bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini incelemiştir. Sevim, çalışmasını, Antalya'daki beş yıldızlı grup ve zincir otel işletmeleri çalışanlarından oluşan 366 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, tükenmişliğin, çalışanların işe bağlılık gibi tutumları ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi davranışları üzerinde olumsuz etkileri olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların tükenmişlik hissetmelerine engel olmaya çalışmak ve bunun için tedbirler almak,

²⁸⁸Çatır, s. 62.

²⁸⁹Beycan Karakoç, *Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Yöneticilerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Algıladıkları Rol Çatışması Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması*, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Uşak 2011, s. 51.

²⁹⁰Alper Çağlayan, *Birleştirilmiş Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri*, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum 2012, s. 41.

onların örgüt için çok önemli olan örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerini ve işe bağlılıklarının artmasını sağlayacaktır.²⁹¹

Büyüközkan, 2012 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, öğretmenlerin örgütsel yurttaşlık davranışları ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Büyüközkan, çalışmasını, 2010-2011 eğitim öğretim yılı içinde, Mersin ili merkez ilçelerindeki ilköğretim okullarında görev yapmakta olan 930'u kadın, 769'u erkek olmak üzere toplam 1699 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, örgütsel yurttaşlık davranışının artırılması, çalışanların tükenmişliğini azaltan bir unsur olarak bulunmuştur.²⁹²

3.4.17. Tükenmişlik – Cam Tavan Olgusu

İnandı, 2005 yılında yapmış olduğu çalışmasında, Türkiye'deki kadın öğretmenlerin kariyer gelişimleri önündeki engeller ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İnandı, çalışmasını, yirmi bir farklı ilden seçilen 1076 kadın öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda, okuldan ve çevreden kaynaklanan kariyer engellerinin tükenmişliğin duygusal boyutunun önemli bir belirleyicisi olduğu tespit edilmiştir. Kadın öğretmenlerin karşılaştığı engeller arttıkça tükenmişlik seviyelerinin de artacağı tespit edilmiştir. Okul ve çevreden kaynaklanan engeller ile kişisel başarı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur. Buna göre kadınlar karşılarına çıkan engelleri aştıkça kişisel başarılarının yükseleceği söylenebilir. Duyarsızlaşma ile aileden kaynaklanan kariyer engelleri arasında negatif, buna karşılık okuldan ve çevreden kaynaklı engeller arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.²⁹³

Güner, 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, tükenmişlik sendromunda cam tavan olgusunun rolünü incelemiştir. Çalışmada uygulama yoktur, bu yüzden örnekleme yoktur. Çalışma literatür bilgisinden oluşmaktadır. Çalışmaya göre, kariyer yolları cam tavan ile kapatılan kadınların tükenmişlik yaşamaları olası bir sonuç olarak görülebilir. Çünkü yükselebilmek için erkeklere göre daha fazla çalışmak zorunda olan ve bunun için gerekirse evliliği

²⁹¹Leyla Sevim, *Tükenmişlik ve İşe Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara 2011, s. 156.

²⁹²Büyüközkan, s. 90.

²⁹³Ebru Güner, *Tükenmişlik Sendromunda Cam Tavan Olgusunun Rolü*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2011, s. 130-131.

veya çocuk sahibi olmayı erteleyen, evli olma durumunda aile içindeki rollerini de yerine getirmek zorunda olan fakat istenilen terfiyi alamamak büyük bir hayal kırıklığı ile sonuçlanacaktır.²⁹⁴

3.4.18. Tükenmişlik – Kurum İklimi

Çakır, 2009 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, örgütsel iklim ve adaletin tükenmişliğe olan etkisini incelemiştir. Çakır, çalışmasını, özel okullarda görev yapan 200 öğretmen ve yöneticiler üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda, örgütsel iklim, adalet ve tükenmişlik arasında ilişki olduğu, özellikle de eğitim kurumlarındaki tüm karar verme süreçlerinde ve uygulamalarında çalışanlar açısından hakkaniyet duygusunun önemi ortaya konmuştur.²⁹⁵

Tunçay, 2013 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, kurum iklimi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Tunçay, çalışmasını, Türkiye'nin farklı üniversitelerini İngilizce Hazırlık Programı'nda Okutman olarak görev alan 172 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Kurum iklimi ve tükenmişlik arasındaki ilişkide algılanan liderlik tarzlarının etkisini de incelemiştir. Liderlik tarzlarının arasında, hizmetkar liderlik tarzının tükenmişlik üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, örgütsel iklim ve tükenmişlik arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.²⁹⁶

4. BÖLÜM: YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Modeli

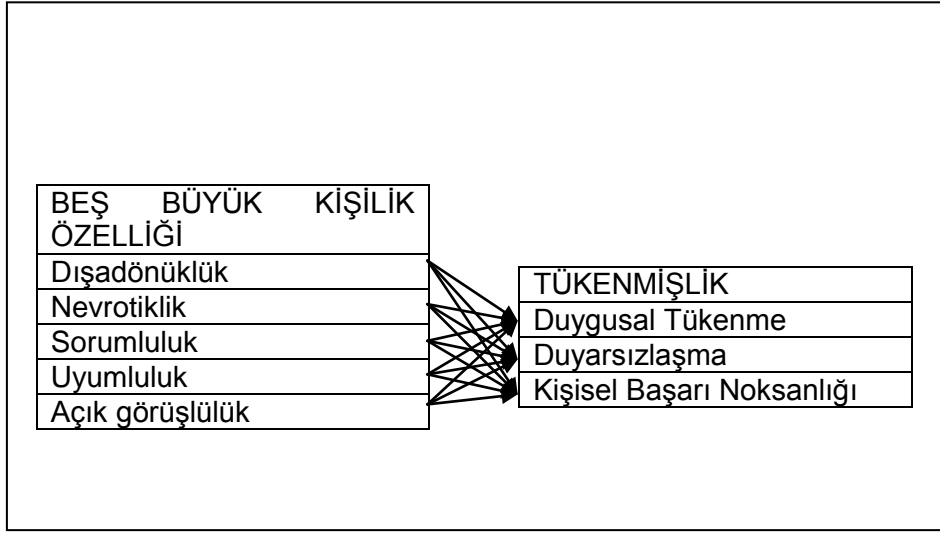
Bu model oluşturulurken ilgili literatürde Maslach'ın tükenmişlik modeli ile John, Donahue ve Kentle tarafından geliştirilen Büyük Beş Kişilik modeli kullanılmıştır. Literatüre göre tükenmişlik ile beş büyük kişilik özelliği arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Bu bulgulardan yola çıkılarak Şekil 4'te görülen model tarafımızdan oluşturulmuştur. Oluşturduğumuz bu modele göre, dışadönüklük ve

²⁹⁴Güner, s. 137-138.

²⁹⁵Karacan, s. 44.

²⁹⁶Tunçay, s. 62.

sorumluluk özelliklerindeki artış tükenmişliğin azalmasına, nevroitiklik özelliklerindeki artış ise tükenmişliğin artmasına sebep olur.



Şekil 4. Araştırma Modeli

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Tükenmişliğin temeli insan merkezli çalışılan meslekler sayesinde atılmıştır. Bütün meslekler belirli insanlar arası etkileşimi gerektirdiğinden bir takım stres unsurlarını içerirler. Ancak bankacılık sektörü çalışanlarının tükenmişlik sendromunu yaşama ihtimallerinin daha fazla olması nedeniyle söz konusu sektör çalışanları incelenmiştir. Bu bağlamda araştırmanın evrenini Türkiye'deki banka çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Güney Marmara'da çalışan banka çalışanları oluşturmaktadır.

4.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde ifade edilebilir:

H₁: Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları medeni duruma göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Feyzullah ve Dilek, 2012 yılında yapmış oldukları çalışmada, engelli bireylerle çalışan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesini

incelemişlerdir. Araştırmada, çalışmaya katılan öğretmenlerin cinsiyet, medeni durum ve iş yükü algısına göre tükenmişlik düzeyinin farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir.²⁹⁷ Çalışmamızda, Feyzullah ve Dilek'in tükenmişlik ve medeni durum ile ilgili olan hipotezinden esinlenerek H₁ hipotezimizi oluşturduk.

H₂: Banka çalışanlarının beş büyük kişilik boyutları yaş aralığına göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Nurhayat ve Baran, 2014 yılında yapmış oldukları çalışmada, resmi liselerde çalışan öğretmenlerin kişilik özelliklerini demografik değişkenlere göre incelemişlerdir. Araştırmada, öğretmenlerin yaş değişkenine göre kişilik özellikleri arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığını test etmişlerdir.²⁹⁸ Çalışmamızda, Nurhayat ve Baran'ın kişilik ve yaş aralığı ile ilgili olan hipotezinden esinlenerek H₂ hipotezimizi oluşturduk.

H₃: Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları yaş aralığına göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Mehmet Kamil, 2012 yılında yapmış olduğu çalışmasında, din kültürü ve ahlak bilgisi öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini çeşitli değişkenlere göre incelemiştir. Araştırmada, öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet ve yerleşim birimi gibi demografik değişkenlere göre anlamlı şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmiştir.²⁹⁹ Çalışmamızda, Mehmet Kamil'in tükenmişlik ve yaş aralığı ile ilgili olan hipotezinden esinlenerek H₃ hipotezimizi oluşturduk.

H₄: Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları eğitim durumuna göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Talip, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışını mesleki tükenmişlik ve bazı değişkenler açısından incelemiştir. Çalışmasında, eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin eğitim düzeyi açısından farklılaşıp farklılaşmadığını test

²⁹⁷F. Şahin and D. Şahin, "Examining The Burn-Out Level Of Special Education Teachers Working With Disabled Individuals", *Journal of Teacher Education and Educators*, 1(2), (2012), s. 280.

²⁹⁸N. Çelebi ve B. Uğurlu, "Resmi Liselerde Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, (Aralık 2014), s. 544.

²⁹⁹M. K. Coşkun, "Burnout Levels of Religious Culture and Moral Knowledge Teachers According to Various Variables", *Electronic Journal of Social Sciences*, 11(41), (2012), s. 68.

etmiştir.³⁰⁰ Çalışmamızda, Talip'in tükenmişlik ve eğitim durumu ile ilgili olan hipotezinden esinlenerek, H₄ hipotezimizi oluşturduk.

H₅: Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları hizmet süresine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Mustafa ve Selahattin, 2010 yılında yapmış oldukları çalışmada, muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumlarını incelemiştir. Çalışmada, muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin hizmet süresine göre değişip değişmediğini test etmişlerdir.³⁰¹ Çalışmamızda, Mustafa ve Selahattin'in tükenmişlik ve hizmet süresi ile ilgili hipotezinden esinlenerek H₅ hipotezimizi oluşturduk.

H₆: Banka çalışanlarının beş büyük kişilik boyutları buldukları statüye göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Hakkı ve Erdal, 2013 yılında yapmış oldukları çalışmada, pilotların uçuş ekibi kaynak yönetimi tutumları ile kişilik yapıları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmada, beş büyük kişilik faktörü boyutlarında statüye göre anlamlı farklılıkların mevcut olup olmadığını araştırmışlardır.³⁰² Çalışmamızda, Hakkı ve Erdal'ın beş büyük kişilik boyutları ve demografik değişkenlerden statü ile ilgili olan hipotezinden esinlenerek H₆ hipotezimizi oluşturduk.

H₇: Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları buldukları statüye göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Talip, 2010 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışını mesleki tükenmişlik ve bazı değişkenler açısından incelemiştir. Çalışmasında, eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmiştir.³⁰³ Çalışmamızda, Talip'in mesleki tükenmişlik ve mesleki kıdem ile ilgili olan hipotezinden esinlenerek, H₇ hipotezimizi oluşturduk.

³⁰⁰Talip Durdu, *Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Mesleki Tükenmişlik ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2010, s. 56.

³⁰¹M. Ay ve S. Avşaroğlu, "Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), (2010), s. 1174.

³⁰²H. Aktaş ve E. Tekarşan, "Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi: Pilotların Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi Tutumları ile Kişilik Yapıları Arasındaki İlişki" *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), (2013), s. 287.

³⁰³Durdu, s. 57.

H₈: Banka çalışanlarının dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk, açık görüşlülük kişilik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Mehmet, Ferhat, Esra ve Sonay, 2013 yılında yapmış oldukları çalışmada, öğretim elemanlarının tükenmişliğinde beş faktör kişilik özelliklerinin etkisini incelemiştir. Araştırmada, dışadönüklük, geçimlilik, sorumluluk, açıklık kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki olup olmadığını araştırmışlardır.³⁰⁴ Çalışmamızda, Mehmet, Ferhat, Esra ve Sonay'ın çalışmasındaki hipotezden esinlenerek H₈ hipotezimizi oluşturduk.

H₉: Banka çalışanlarının nevroitiklik kişilik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Mehmet, Ferhat, Esra ve Sonay, 2013 yılında yapmış oldukları çalışmada, öğretim elemanlarının tükenmişliğinde beş faktör kişilik özelliklerinin etkisini incelemiştir. Araştırmada, nörotiklik özelliği ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olup olmadığını test etmişlerdir.³⁰⁵ Çalışmamızda, Mehmet, Ferhat, Esra ve Sonay'ın çalışmasındaki hipotezden esinlenerek H₉ hipotezimizi oluşturduk.

H₁₀: Banka çalışanlarının dışadönüklük ve sorumluluk kişilik özellikleri tükenmişliklerini anlamlı olarak negatif yönde etkiler.

Mehmet, Ferhat, Esra ve Sonay, 2013 yılında yapmış oldukları çalışmada, öğretim elemanlarının tükenmişliğinde beş faktör kişilik özelliklerinin etkisini incelemiştir. Araştırmada, dışadönüklük ve sorumluluk kişilik özelliklerinin tükenmişliklerini negatif yönde etkileyip etkilemediğini araştırmışlardır.³⁰⁶ Çalışmamızda, Mehmet, Ferhat, Esra ve Sonay'ın çalışmasındaki kişilik özellikleri ve tükenmişlik ile ilgili olan hipotezlerden esinlenerek H₁₀ hipotezimizi oluşturduk.

H₁₁: Banka çalışanlarının nevroitiklik kişilik özellikleri tükenmişliklerini anlamlı olarak pozitif yönde etkiler.

Mehmet, Ferhat, Esra ve Sonay, 2013 yılında yapmış oldukları çalışmada, öğretim elemanlarının tükenmişliğinde beş faktör kişilik özelliklerinin etkisini incelemiştir. Araştırmada, nörotiklik kişilik özelliğinin tükenmişliği pozitif yönde

³⁰⁴ Mehmet Dinç ve Diğerleri, "Öğretim Elemanlarının Tükenmişliğinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Örneği", *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4(9), (2013), s. 51-55.

³⁰⁵ Dinç ve Diğerleri, s. 54.

³⁰⁶ Dinç ve Diğerleri, s. 51-55.

anlamli bir Şekilde etkileyip etkilemediğini test etmişlerdir.³⁰⁷ alıŐmamızda, Mehmet, Ferhat, Esra ve Sonay'ın çalışmasındaki kişilik özellikleri ve tükenmişlik ile ilgili olan hipotezlerden esinlenerek H_{11} hipotezimizi oluşturduk.

4.4. Verilerin Toplanması

Araştırma Güney Marmara Bölgesinde bulunan bankalarda görevli çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Bu bağlamda ilk olarak banka yöneticileri ile n görüşme yapılarak araştırmanın amacı anlatılmıŐtır. Ölçeklerin uygulama sırası Demografik zellikler, Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Beş Faktör Kişilik Envanteri Şeklinde olmuştur. Biri bitmeden diğer ölçeğe geçmemeleri sağlanmış her ölçeğin karıŐmaması ve aynı deneke doldurulması amacıyla gerekli kodlamalar yapılmıştır. Araştırmayı uygulamadan önce araştırmaya katılan banka çalışanlarının bilgi toplama araçlarını cevaplandırırken iten olmalarını sağlamak amacıyla araştırmanın önemi anlatılmıŐtır. Anketlere isim yazmalarının gerekli olmadığı belirtilerek mümkün olduğunca güven sağlanmaya çalışılmıştır ve isteyenlere araştırma bittikten sonra araştırma sonuçları hakkında bilgi verilebileceği belirtilmiştir. Anketleri cevaplamaya baŐlamadan önce çalışanların anketlerin üzerindeki açıklamaları dikkatle tekrar okumaları istenmiŐtir. Hazırlanan standardize anket formları Eylül 2014-Mart 2015 tarihleri arasında banka çalışanlarına uygulanmıştır. İlk olarak bazı çalışanlardan elektronik bir veri tabanı aracılığı ile anketlerin doldurulması istenmiŐtir. Bu Şekilde yapılan uygulama ile 162 anket geri dnm ancak 153 tanesi değerlendirilmeye alınmıştır. İkinci olarak araştırmada daha çok veri toplamak için hazırlanan anket formları 105 banka çalışanına e-mail yolu ile tekrar gönderilmiŐtir. Bu Şekilde dönen anket sayısı da 95'tir. Ayrıca daha çok veriye ulaşmak için bir yandan da çevredeki 204 banka çalışanına elden anket formları ulaŐtırılmıŐtır ve değerlendirmeye alınan anket sayısı 164'tür. Toplam 412 banka çalışanına ulaşılmıştır.

³⁰⁷Din ve Diğerleri, s. 54.

Çizelge 4. Araştırma Anketlerinin Geri Dönme Oranı ve Kullanılabilirliği

Aşama	Gönderilen Anket	Geri Dönen Anket	Kullanılabilen Anket Sayısı	Geri Dönme Oranı
1. Aşama: Elektronik Veri Tabanı	162	162	153	%100
2. Aşama: e-mail	105	95	95	%90,47
3. Aşama: elden (birebir)	204	172	164	%84,31
Toplam	471	429	412	%91,08

Ankete katılan katılımcılar anket sorularından birini bile cevaplamamış ise bu anket değerlendirme dışı bırakılmıştır. Bundan dolayıdır ki toplam 429 anket doldurulmuş ancak bunların eksik cevaplandırma dolayısı ile 412'si değerlendirilmeye alınmıştır. Toplam 471 banka çalışanından anket uygulamasına katılma oranı %91,08'dir. Bu oran araştırmacı tarafından yeterli bulunmuştur.

4.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmanın bu kısmında çalışmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Beş Faktör Kişilik Envanteri hakkında bilgiler yer almaktadır.

4.4.1.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği

Anket formunun üçüncü bölümündeki 44 sorudan oluşan ölçek John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilen Büyük Beş Kişilik Ölçeği (BFI)'dir. Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını yapıp Türkçe'ye uyarlayan Şükran Gülin Evinç'tir.

Büyük beş kişilik özelliği Dışadönüklük, nevroitiklik (duygusal kararlılık), sorumluluk, uyumluluk ve açık görüşlülük (deneyime açıklık) olmak üzere 5 temel boyuttan oluşmaktadır. Bu özellikler ve hangi soruların onlara ait oldukları aşağıda verildiği gibidir:

- Dışadönüklük (extraversion) (8 madde): 1-6-11-16-21-26-31 ve 36. Sorular.
- Nevrotiklik (duygusal kararlılık) (neuroticism) (8 madde): 4-9-14-19-24-29-34 ve 39. Sorular.
- Sorumluluk (conscientiousness) (9 madde): 3-8-13-18-23-28-33-38 ve 43. Sorular.

- Uyumluluk (agreeableness) (9 madde): 2-7-12-17-22-27-32-37 ve 42. Sorular.
- Açık görüşlülük (deneyime açıklık) (openmindedness) (10 madde): 5-10-15-20-25-30-35-40-41 ve 44. Sorular.

4.4.1.2. Tükenmişlik Ölçeği

Anketin ikinci bölümündeki 22 sorudan oluşan, araştırmada tükenmişliğin ölçülmesi için Christina Maslach ve Susan E. Jackson (1981) tarafından geliştirilen "Maslach Burnout Inventory" (MBI) kullanılmıştır. Bu ölçeğin amacı bireylerin duygusal olarak ne derecede tükendikleri, iş hayatlarında karşılarına çıkan bireylere karşı ne derecede duyarsızlaştıkları ve kendilerinin iş hayatındaki başarılarını nasıl değerlendirdiklerine ilişkin bilgiler elde etmektir.

Toplam 22 maddeden oluşan bu ölçek, 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar ve hangi soruların onlara ait oldukları aşağıda verildiği gibidir:

- Duygusal tükenme (Emotional Exhaustion) (9 madde): 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20. Sorular.
- Duyarsızlaşma (Depersonalization) (5 madde): 5, 10, 11, 15 ve 22. Sorular.
- Kişisel Başarı (Personal Accomplishment) (8 madde): 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21. Sorular.

4.5. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde, katılımcıların kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve faktör analizlerinin yanı sıra, katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı, gruplar arası farklılıkların testinde t-testi ve ANOVA testi, değişkenler arasındaki ilişkilerin testinde korelasyon ve regresyon analizleri, eş zamanlı ikili karşılaştırmalar için Tukey HSD testi uygulanmıştır.

5. BÖLÜM: BULGULAR VE YORUM

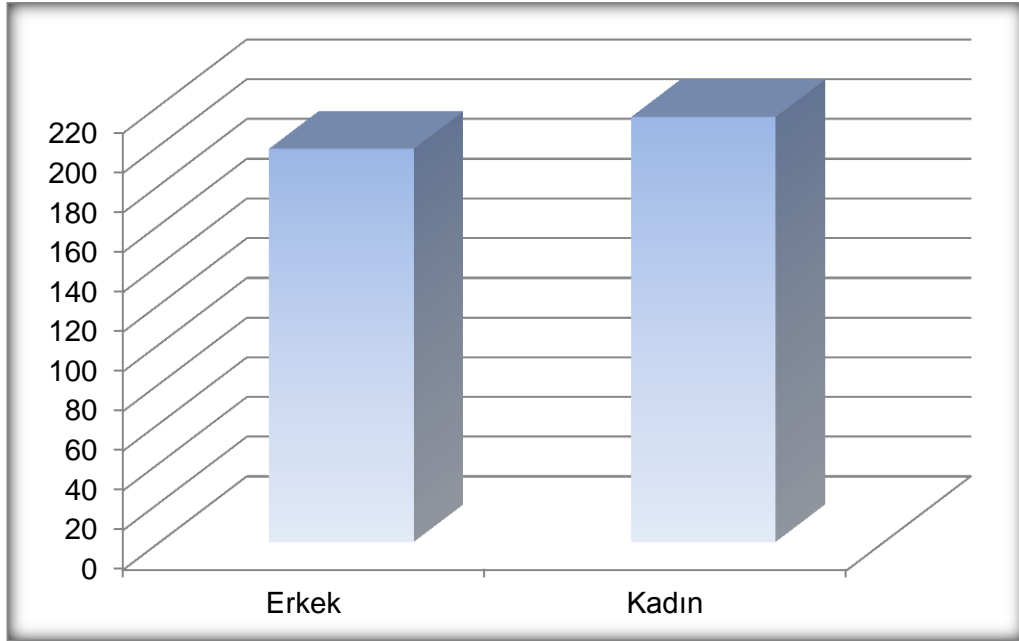
5.1. Deneklerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular ve Yorum

5.1.1. Araştırmaya Katılan Deneklerin Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan deneklerin cinsiyetlerine ilişkin bulgular Çizelge 5'te ve Şekil 5'te gösterilmiştir.

Çizelge 5. Deneklerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

CİNSİYET	FREKANS (N)	YÜZDE
Erkek	198	48,1
Kadın	214	51,9
Toplam	412	100,0



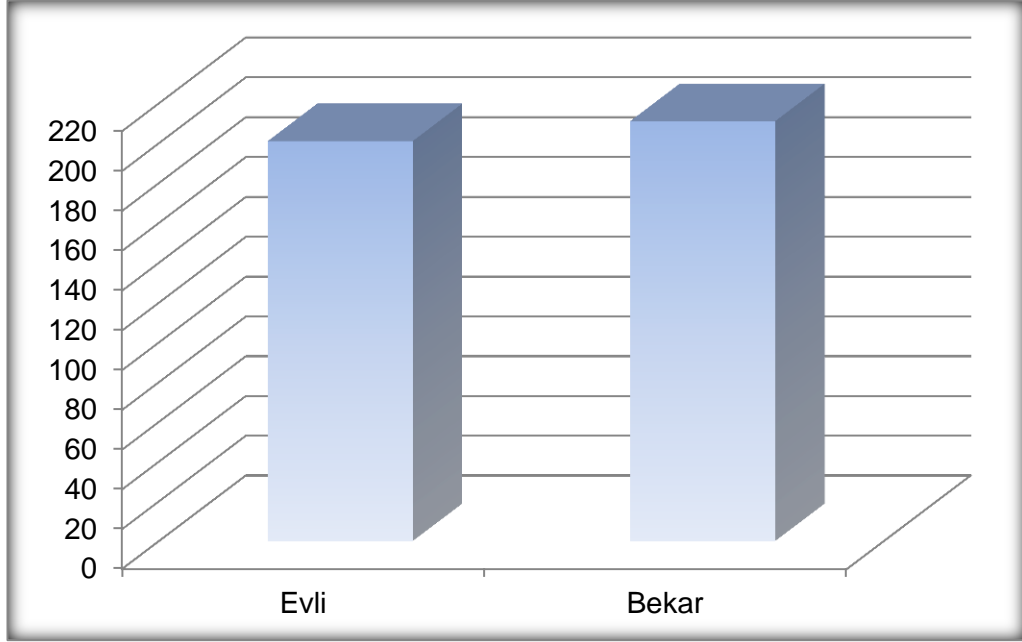
Şekil 5. Deneklerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

5.1.2. Araştırmaya Katılan Deneklerin Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan deneklerin medeni durumlarına ilişkin bulgular izelge 6'da ve Şekil 6'da gösterilmiştir.

Çizelge 6. Deneklerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

MEDENİ DURUM	FREKANS (N)	YÜZDE
Evli	201	48,8
Bekar	211	51,2
Toplam	412	100,0



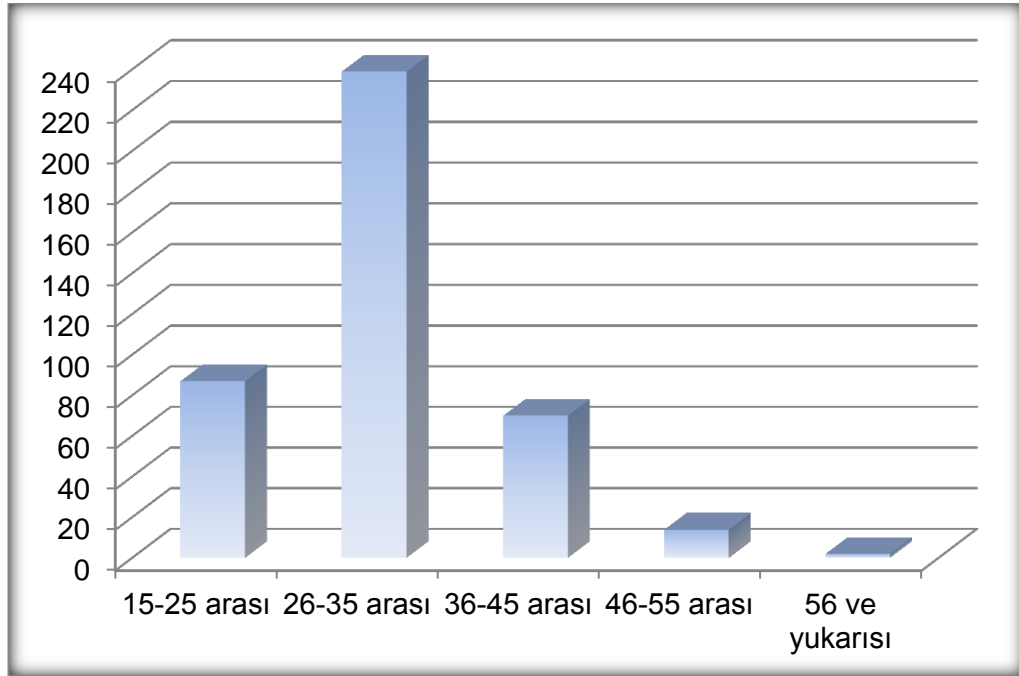
Şekil 6. Deneklerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

5.1.3. Araştırmaya Katılan Deneklerin Yaşlarına İlişkin Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılan deneklerin yaş durumlarına ilişkin bulgular izelge 7'de ve Şekil 7'de gösterilmiştir.

Çizelge 7. Deneklerin Yaşlarına Göre Dağılımı

YAŞ	FREKANS (N)	YÜZDE
15-25 arası	87	21,1
26-35 arası	239	58,0
36-45 arası	70	17,0
46-55 arası	14	3,4
56 ve yukarısı	2	0,5
Toplam	412	100,0



Şekil 7. Deneklerin Yaş Durumlarına Göre Dağılımı

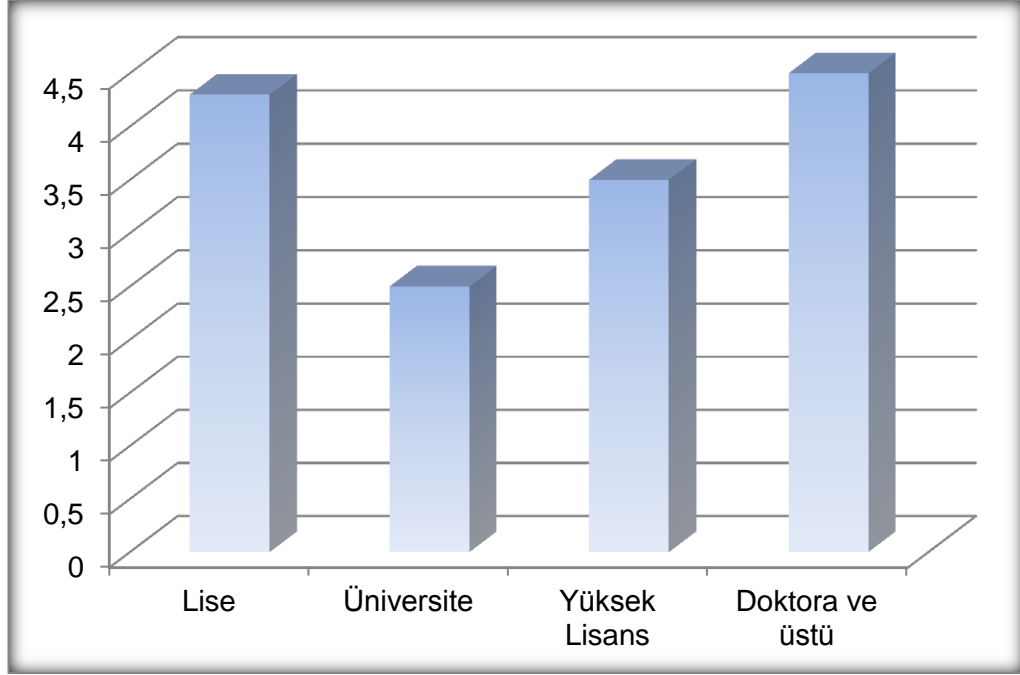
Çizelge 7 incelendiğinde banka çalışanlarının büyük çoğunluğunun 26-35 yaş aralığında olduğu, buna karşın 56 yaş ve üzerinde olan çalışanların ise en az sayıda olduğu görülmektedir. Gerek çalışma şartlarının zorluğu, gerekse bankaların çalışanlarından beklentilerinin giderek artması, çalışanlarının yaşlarının arttıkça bankalar tarafından kabul edilmeyeceklerinin belirtisi olmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar değişen çevre koşullarına hızla kendilerini adapte ederek tecrübenin daha önemli olduğunu göstermek zorundadırlar.

5.1.4. Araştırmaya Katılan Deneklerin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılan deneklerin eğitim durumlarına ilişkin bulgular Çizelge 8'de ve Şekil 8'de gösterilmiştir.

Çizelge 8. Deneklerin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı

EĞİTİM SEVİYESİ	FREKANS (N)	YÜZDE
Lise	28	6,8
Üniversite	341	82,8
Yüksek Lisans	42	10,2
Doktora ve üstü	1	0,2
Toplam	412	100,0



Şekil 8. Deneklerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

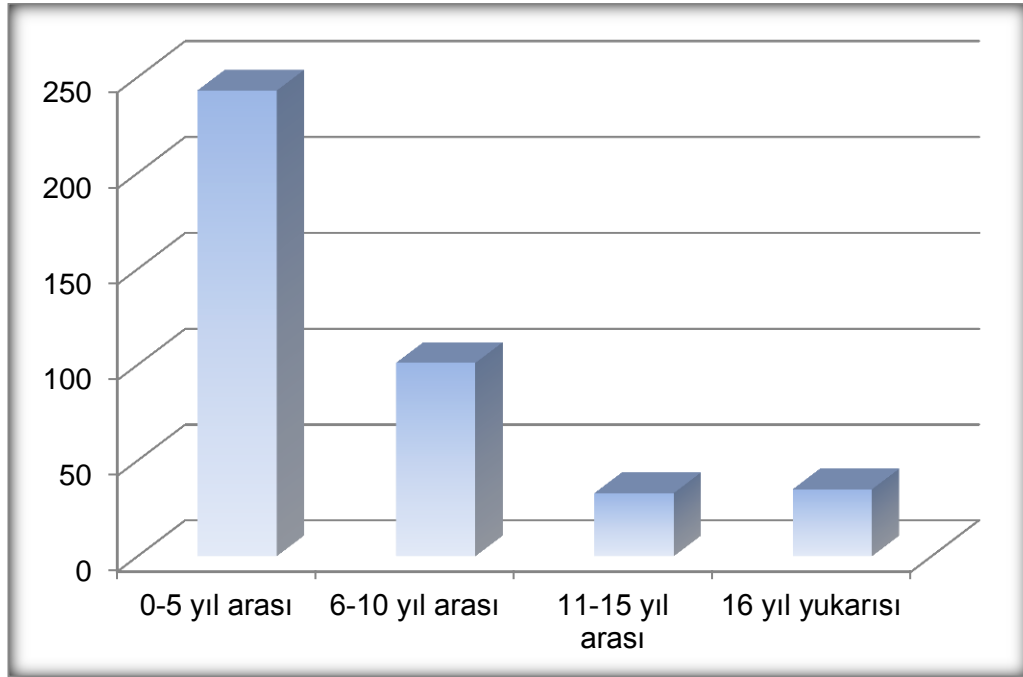
Çizelge 8 incelendiği zaman araştırmaya katılan çalışanların %82.8 'inin üniversite mezunu olduğu görülürken %6.8 'inin lise mezunu olduğu görülmektedir. Rekabetin giderek arttığı günümüz dünyasında işletmeler, sahip olacakları çalışanlardan ilk istedikleri şey eğitim seviyelerinin yüksek olmalarıdır. Araştırmaya katılan deneklerden yüksek lisans ve doktora mezunlarının bankalardaki üst düzey yöneticiler olası eğitim seviyesinin günümüzde ne denli önemli olduğunu göstermektedir.

5.1.5. Araştırmaya Katılan Deneklerin Kurumdaki Hizmet Sürelerine İlişkin Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılan deneklerin kurumdaki hizmet sürelerine ilişkin bulgular Çizelge 9'da ve Şekil 9'da gösterilmiştir.

Çizelge 9. Deneklerin Kurumdaki Hizmet Süresine Göre Dağılımı

KURUMDAKİ SÜRESİ	HİZMET FREKANS (N)	YÜZDE
0-5 yıl arası	243	59,0
6-10 yıl arası	101	24,5
11-15 yıl arası	33	8,0
16 yıl ve yukarı	35	8,5
Toplam	412	100,0



Şekil 9. Deneklerin Kurumdaki Hizmet Süresine Göre Dağılımı

Çizelge 9 incelendiği zaman bankalarda çalışanların en fazla 0-5 yıl arası çalıştığı görülmektedir. Bankalarda 11 yıl ve üzeri çalışanın yıllar geçtikçe azalmasının en önemli sebebi, değişen çalışma şartlarına ayak uyduramayan çalışanların işten çıkarılması ve sadece nitelikli personelin işine devam edebilmesidir.

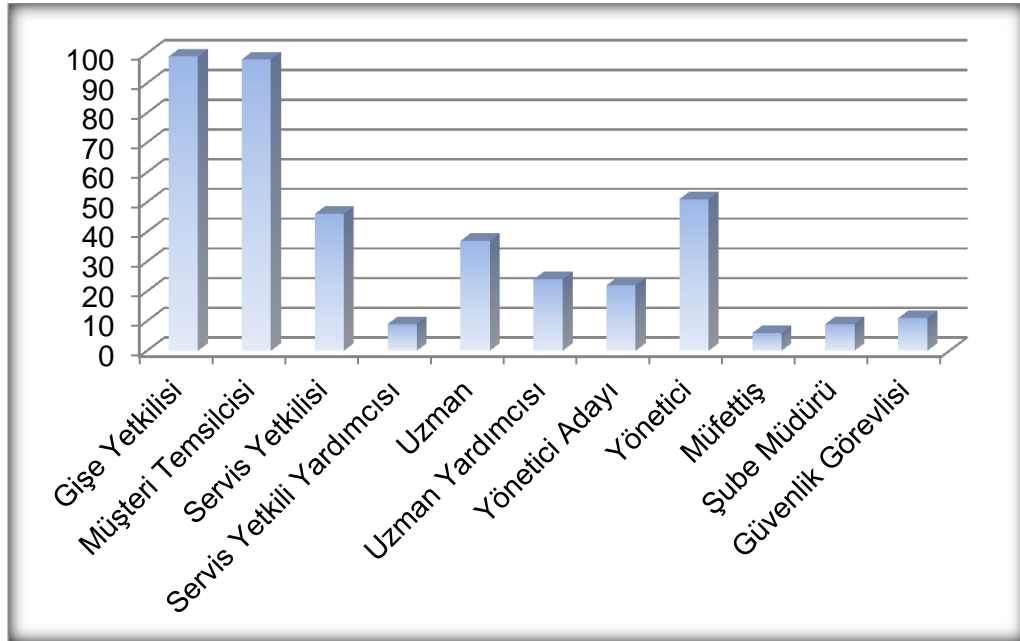
5.1.6. Araştırmaya Katılan Deneklerin Kurumdaki Statülerine İlişkin

Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılan deneklerin kurumdaki statülerine ilişkin bulgular Çizelge 10'da ve Şekil 10'da gösterilmiştir.

Çizelge 10. Deneklerin Kurumdaki Statülerine Göre Dağılımı

KURUMDAKİ STATÜ	FREKANS (N)	YÜZDE
Gişe Yetkilisi	99	24,0
Müşteri Temsilcisi	98	23,7
Servis Yetkilisi	46	11,2
Servis Yetkili Yardımcısı	9	2,2
Uzman	37	9,0
Uzman Yardımcısı	24	5,8
Yönetici Adayı	22	5,3
Yönetici	51	12,4
Müfettiş	6	1,5
Şube Müdürü	9	2,2
Güvenlik Görevlisi	11	2,7
Toplam	412	100,0



Şekil 10. Deneklerin Kurumdaki Statülerine Göre Dağılımı

5.2. Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özelliği Ölçeklerine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi

5.2.1. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi

Çizelge 11. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi

	1	2	3	Cronbach Alpha (α)
DTÜ1	,841			
DTÜ2	,833			
DTÜ3	,810			
DTÜ4	,795			0,902
DTÜ5	,660			
DTÜ6	,653			
DUY1		,731		
DUY2		,693		
DUY3		,669		0,760
DUY4		,659		
DUY5		,587		
KBA1			,702	
KBA2			,687	
KBA3			,643	
KBA4			,640	0,764
KBA5			,630	
KBA6			,619	
KBA7			,561	
Açıklanan Varyans (%)	31,57	7,93	15,91	
Kümülatif Varyans (%)	31,57	39,05	55,41	

DTÜ: Duygusal Tükenme, DUY: Duyarsızlaşma, KBA: Kişisel Başarı Duygusunda Azalma

Tükenmişlik ölçeğine ilişkin geçerlilik analizi yapılması amacıyla Keşfedici Faktör Analizi uygulanmıştır. Araştırma verilerinin faktör analizine uygunluğunun tespitinde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Barlett Testinin anlamlılığı ve oluşan ki-kare değeri faktör analizinin kullanılabilmesinin uygun olduğunu göstermektedir (Kmo: 0.864; Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2=3197.530$; $p<0.001$)

Çizelge 11'de tükenmişlik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları görülmektedir. Buna göre özdeğeri (eigenvalue) 1'den büyük olan 3 boyut olduğu belirlenmiştir. Duygusal Tükenme boyutuna ilişkin bir maddede görece düşük bir yük değerine ulaşıldığından (Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor) ve bir diğer madde ise çapraz yüklenme eğilimi gösterdiğinden (Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum) dolayı analizlere dahil edilmemiştir. Yine Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma boyutlarına ilişkin birer maddede görece düşük bir yük değerine saptandığından ilgili maddeler (sırasıyla: İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım, İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum) çıkarılarak araştırmaya devam edilmiştir. Duygusal tükenme boyutu ölçülmeye çalışılan özelliğin %31,57'sini, duyarsızlaşma boyutu %7,93'ünü ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutu ise %15,91'ini açıklamakta; bu üç faktör ise toplam varyansın %55,41'ini açıklamaktadır.

Tükenmişlik ölçeği boyutlarının güvenilirlik analizleri sonuçlarına bakıldığında duygusal tükenme boyutu için Cronbach Alpha değeri 0.90, duyarsızlaşma boyutu için 0.76, kişisel başarı duygusunda azalma boyutu için 0.76 bulunmuştur. Bulunan değerler ölçeğin güvenilirliği bakımından uygun değerlerdir.

5.2.2. Beş Büyük Kişilik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi

Çizelge 12. Beş Büyük Kişilik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi

	1	2	3	4	5	Cronbach Alpha (α)
DIŞ1	,714					
DIŞ2	,596					
DIŞ3	,595					
DIŞ4	,453					0,758
DIŞ5	,427					
DIŞ6	,402					
NEV1		,718				
NEV2		,664				
NEV3		,658				
NEV4		,605				0,722
NEV5		,590				
NEV6		,566				
NEV7		,516				
NEV8		,424				
SOR1			,636			
SOR2			,632			
SOR3			,604			
SOR4			,596			0,711
SOR5			,567			
SOR6			,545			
SOR7			,535			
SOR8			,508			
UYU1				,680		
UYU2				,559		
UYU3				,542		
UYU4				,533		0,701
UYU5				,478		
UYU6				,451		
UYU7				,431		
AÇG1					,680	
AÇG2					,668	
AÇG3					,654	
AÇG4					,633	0,706
AÇG5					,507	
AÇG6					,485	
AÇG7					,484	
AÇG8					,468	
Açıklanan Varyans (%)	5,00	20,34	10,32	4,52	5,29	
Kümülatif Varyans (%)	5,00	25,34	35,66	40,18	45,47	

DIŞ: Dışadönüklük, NEV: Nevrotiklik, SOR: Sorumluluk, UYU: Uyumluluk, AÇG: Açık görüşlülük

Beş büyük kişilik ölçeğine ilişkin geçerlilik analizi yapılması amacıyla Keşfedici Faktör Analizi uygulanmıştır. Araştırma verilerinin faktör analizine uygunluğunun tespitinde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Barlett Testinin anlamlılığı ve oluşan ki-kare değeri faktör analizinin kullanılabilmesinin uygun olduğunu göstermektedir (Kmo: 0.854; Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2=5192.068$; $p<0.001$)

Çizelge 12'de beş büyük kişilik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları görülmektedir. Buna göre özdeğeri (eigenvalue) 1'den büyük olan 5 boyut olduğu belirlenmiştir. Dışadönüklük boyutuna ilişkin 2 (Bazen utangaç ve duygularını pek dışa vurmayan, Kolaylıkla sessizleşebilen), Sorumluluk boyutuna ilişkin 1 (Planlar yapan ve onlara uyan), Uyumluluk boyutuna ilişkin 2 (Genellikle güvenilir, Bağışlayıcı, affedici bir yapıya sahip) ve Açık Görüşlülük boyutuna ilişkin 2 (Canlı bir hayal gücü olan, Rutin işleri tercih eden) maddede görece düşük bir yük değerine ulaşıldığından dolayı söz konusu maddeler analizlere dahil edilmemiştir. Dışadönüklük boyutu ölçülmeye çalışılan özelliğin %5'ini, nevrokliklik boyutu %20,34'ünü, sorumluluk boyutu %10,32'sini, uyumluluk boyutu %4,52'sini ve açık görüşlülük boyutu ise %5,29'unu açıklamakta; bu beş faktör ise toplam varyansın %45,47'sini açıklamaktadır.

Beş büyük kişilik ölçeği boyutlarının güvenilirlik analizleri sonuçlarına bakıldığında dışadönüklük boyutu için Cronbach Alpha değeri 0.75, nevrokliklik boyutu için 0.72, sorumluluk boyutu için 0.71, uyumluluk ve açık görüşlülük boyutları için ise 0,70 bulunmuştur. Bulunan değerler ölçeğin güvenilirliği bakımından uygun değerlerdir.

5.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Beş Büyük Kişilik Özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Cinsiyetlerine Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Bağımsız Örneklem T-testi Sonuçları

Çizelge 13. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Cinsiyetlerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Cinsiyet	N	Dışadönüklük		Nevrotiklik		Sorumluluk		Uyumluluk		Açık Görüşlülük	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Erkek	198	3,86	0,68	2,73	0,65	3,74	0,61	3,72	0,55	3,74	0,55
Kadın	214	3,79	0,70	2,89	0,67	3,77	0,55	3,69	0,60	3,75	0,59

Çizelge 14. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Cinsiyetlerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Cinsiyet	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	
		X	ss	X	ss	X	ss
Erkek	198	2,91	1,00	2,41	0,90	2,21	0,64
Kadın	214	2,83	0,96	2,47	0,83	2,35	0,67

Çizelge 13 incelediğinde dışadönüklük açısından erkek banka çalışanlarının kadınlardan daha fazla dışadönüklük ortalamasına, nevroitiklik ve sorumluluk açısından incelendiğinde kadın çalışanların erkeklerden daha fazla nevroitiklik ve sorumluluk ortalamasına, uyumluluk açısından incelendiğinde erkek banka çalışanlarının kadınlardan daha fazla uyumluluk ortalamasına, açık görüşlülük açısından incelendiğinde ise kadın banka çalışanlarının erkeklere göre daha açık görüşlülük ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Çizelge 14 incelendiğinde duygusal tükenme açısından erkek banka çalışanlarının kadınlara oranla daha fazla duygusal tükenmişlik ortalamasına, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma açısından incelendiğinde ise, kadın banka çalışanlarının erkek banka çalışanlarına oranla daha fazla duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 15. Cinsiyet Gruplarına Göre Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuç Tablosu

	Dışadönüklük		Nevrotiklik		Sorumluluk		Uyumluluk		Açık Görüşlülük	
	t değeri	p	t değeri	p	t değeri	p	t değeri	p	t değeri	p
Cinsiyet	0,970	0,332	-2,441	0,015*	-0,510	0,610	0,464	0,643	-0,155	0,877

*p < .05

Çizelge 16. Cinsiyet Gruplarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuç Tablosu

	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	
	t değeri	p	t değeri	p	t değeri	p
Cinsiyet	0,844	0,399	-0,718	0,473	-2,074	0,039*

*p < .05

Banka çalışanlarının cinsiyet gruplarına göre beş büyük kişilik ölçeği boyutlarından sadece nevrotiklik açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Dolayısıyla kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha yüksek nevrotiklik özelliğine sahip olması anlamlı olarak bulunmuştur. Ayrıca tükenmişlik boyutlarından ise sadece banka çalışanlarının kişisel başarı duygusunda azalma açısından cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Buradan hareketle kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla kişisel başarı duygusunda azalma hissine sahip olması istatistiksel açıdan anlamlı olarak bulunmuştur. Beş büyük kişilik özelliklerinden olan dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve açık görüşlülük; tükenmişlik boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma özellikleri açısından ise herhangi anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

5.4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Beş Büyük Kişilik Özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Bağımsız Örneklem T-testi Sonuçları

Çizelge 17. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Medeni Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Medeni Durum	N	Dışadönüklük		Nevrotiklik		Sorumluluk		Uyumluluk		Açık Görüşlülük	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Evli	201	3,77	0,65	2,78	0,63	3,79	0,56	3,71	0,57	3,68	0,52
Bekar	211	3,87	0,73	2,84	0,69	3,73	0,59	3,70	0,58	3,80	0,61

Çizelge 18. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Medeni Durum	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	
		X	ss	X	ss	X	ss
Evli	201	2,82	0,93	2,33	0,86	2,25	0,68
Bekar	211	2,91	1,03	2,55	0,85	2,31	0,64

Çizelge 17 incelediğinde dışadönüklük açısından bekar banka çalışanlarının evlilerden daha fazla dışadönüklük ortalamasına, nevroitiklik ve açık görüşlülük açısından incelendiğinde bekar çalışanların evlilerden daha fazla nevroitiklik ve açık görüşlülük ortalamasına, uyumluluk açısından incelendiğinde evli banka çalışanlarının bekarlardan daha fazla uyumluluk ortalamasına, sorumluluk açısından incelendiğinde ise evli banka çalışanlarının bekarlara göre daha fazla sorumluluk ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Çizelge 18 incelendiğinde ise; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma açısından bekar banka çalışanlarının evlilere oranla daha fazla duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 19. Medeni Duruma Göre Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuç Tablosu

	Dışadönüklük		Nevrotiklik		Sorumluluk		Uyumluluk		Açık Görüşlülük	
	t değeri	p	t değeri	p	t değeri	p	t değeri	p	t değeri	p
Medeni Durum	-1,361	0,174	-0,848	0,397	0,981	0,327	0,224	0,823	-2,189	0,029*

*p < .05

Çizelge 20. Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuç Tablosu

	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	
	t değeri	p	t değeri	p	t değeri	p
Medeni Durum	-0,863	0,389	-2,521	0,012*	-0,899	0,369

*p < .05

Banka çalışanlarının medeni durumlarına göre beş büyük kişilik ölçeği boyutlarından sadece açık görüşlülük açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Dolayısıyla bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha yüksek açık görüşlülük özelliğine sahip olması anlamlı olarak bulunmuştur. Ayrıca tükenmişlik boyutlarından ise sadece banka çalışanlarının duyarsızlaşma açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Buradan hareketle bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma hissine sahip olması istatistiksel açıdan anlamlı olarak bulunmuştur. Beş büyük kişilik özelliklerinden olan dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve nevroitiklik; tükenmişlik boyutlarından olan duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma özellikleri açısından ise herhangi anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

5.5. Araştırmaya Katılan Çalışanların Beş Büyük Kişilik Özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Yaş Aralıklarına Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey HSD Testi Sonuçları

Çizelge 21. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Yaş Aralıklarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Yaş	N	Dışadönüklük		Nevrotiklik		Sorumluluk		Uyumluluk		Açık Görüşlülük	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
15-25	87	3,90	0,72	2,90	0,67	3,67	0,59	3,62	0,63	3,75	0,65
26-35	239	3,78	0,70	2,80	0,67	3,75	0,58	3,72	0,53	3,73	0,55
36-45	70	3,88	0,68	2,77	0,67	3,86	0,58	3,78	0,65	3,77	0,57
46-55	14	3,79	0,53	2,70	0,47	3,87	0,38	3,60	0,46	3,72	0,27
56 ve yukarısı	2	3,66	0,23	2,50	1,06	4,06	0,26	3,35	0,90	3,25	0,53

Çizelge 22. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Yaş Aralıklarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Yaş	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	
		X	ss	X	ss	X	ss
15-25	87	2,72	1,10	2,52	0,97	2,30	0,74
26-35	239	2,94	0,96	2,48	0,78	2,37	0,64
36-45	70	2,83	0,90	2,32	0,96	2,08	0,59
46-55	14	2,57	1,02	2,01	0,94	1,82	0,46
56 ve yukarısı	2	3,58	0,58	1,90	0,70	1,85	0,20

Çizelge 21 incelendiğinde banka çalışanlarının yaş aralıklarına göre en fazla dışadönüklük ve nevroitiklik ortalamasına 15-25 yaş aralığında, en fazla sorumluluk ortalamasına 56 ve yukarısında, en fazla uyumluluk ve açık görüşlülük ortalamasına 36-45 yaş aralığında sahip olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutları açısından Çizelge 22 incelendiğinde ise yaş aralıklarına göre en fazla duygusal tükenme ortalamasına 56 ve yukarısında ve en fazla kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına 26-35 yaş aralığında, en fazla duyarsızlaşma ortalamasına ise 15-25 yaş aralığında sahip olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 23. Yaş Aralığına Göre Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuç Tablosu

Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Dışadönüklük	Gruplar arası	1,264	4	0,316	0,647	0,629
	Gruplar içi	198,578	407	0,488		
	Toplam	199,842	411			
Nevrotiklik	Gruplar arası	1.263	4	0,316	0,707	0,588
	Gruplar içi	181,907	407	0,447		
	Toplam	183,171	411			
Sorumluluk	Gruplar arası	1,77	4	0,442	1,301	0,269
	Gruplar içi	138,382	407	0,34		
	Toplam	140,152	411			
Uyumluluk	Gruplar arası	1,452	4	0,363	1,086	0,363
	Gruplar içi	136,053	407	0,334		
	Toplam	137,504	411			
Açık Görüşlülük	Gruplar arası	0,584	4	0,146	0,44	0,779
	Gruplar içi	134,88	407	0,331		
	Toplam	135,463	411			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	5,626	4	1,406	1,447	0,218
	Gruplar içi	395,717	407	0,972		
	Toplam	401,343	411			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	5,201	4	1,3	1,737	0,141
	Gruplar içi	304,725	407	0,749		
	Toplam	309,927	411			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	7,845	4	1,961	4,596	0,001*
	Gruplar içi	173,685	407	0,427		
	Toplam	181,53	411			

*p < .05

Banka çalışanlarının yaş aralığına göre beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek için Çizelge 23'te görüldüğü üzere ANOVA testi yapılmıştır. Çizelge 23 incelendiğinde yaş aralığı açısından beş büyük kişilik boyutlarının tümünde ve tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı duygusunda azalma açısından ise yaş aralığına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. [F=4.596; p<0.05].

Çizelge 24. Yaş Aralığına Göre Tükenmişlik Boyutlarından Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Boyutuna İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu

Boyutlar	Yaş Aralığı (I)	Yaş Aralığı (J)	Ortalama Farkı (I-J)	Sh	p
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	15-25	26-35	-,06622	,08180	,928
		36-45	,21806	,10489	,231
		46-55	,47725	,18811	,085
		56 ve üstü	,44663	,46720	,875
	26-35	15-25	,06622	,08180	,928
		36-45	,28428	,08878	,013*
		46-55	,54346	,17963	,022*
		56 ve üstü	,51285	,46385	,804
	36-45	15-25	-,21806	,10489	,231
		26-35	-,28428	,08878	,013*
		46-55	,25918	,19125	,657
		56 ve üstü	,22857	,46848	,988
	46-55	15-25	-,47725	,18811	,085
		26-35	-,54346	,17963	,022*
		36-45	-,25918	,19125	,657
		56 ve üstü	-,03061	,49382	1,000
	56 ve üstü	15-25	-,44663	,46720	,875
		26-35	-,51285	,46385	,804
		36-45	-,22857	,46848	,988
		46-55	,03061	,49382	1,000

*p < .05

Yaş aralığına göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği kişisel başarı duygusunda azalma boyutu için söz konusu anlamlılığın hangi yaş aralıklarından kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları; 26-35 yaş aralığındaki banka çalışanlarının 36-45 ve 46-55 yaş aralığındaki banka çalışanlarına göre daha yüksek kişisel başarı duygusunda azalma hissine sahip olduklarını göstermektedir.

5.6. Araştırmaya Katılan Çalışanların Beş Büyük Kişilik Özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey HSD Testi Sonuçları

Çizelge 25. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Eğitim Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Eğitim	N	Dışadönüklük		Nevrotiklik		Sorumluluk		Uyumluluk		Açık Görüşlülük	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Lise	28	3,85	0,67	2,67	0,50	3,93	0,60	3,87	0,70	3,59	0,57
Üniversite	341	3,81	0,70	2,82	0,66	3,75	0,58	3,69	0,57	3,74	0,57
Yüksek Lisans ve üstü	43	3,91	0,66	2,79	0,75	3,71	0,52	3,65	0,55	3,86	0,57

Çizelge 26. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Eğitim	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	
		X	ss	X	ss	X	ss
Lise	28	2,67	1,01	2,07	0,84	2,02	0,60
Üniversite	341	2,86	0,97	2,44	0,83	2,30	0,67
Yüksek Lisans ve üstü	43	3,01	1,07	2,73	1,01	2,32	0,56

Çizelge 25 incelendiğinde banka çalışanlarının eğitim durumlarına göre en fazla dışadönüklük ve açık görüşlülük ortalamasına yüksek lisans ve üstü eğitim seviyesinde, en fazla nevroitiklik ortalamasına üniversite eğitim seviyesinde, en fazla uyumluluk ve sorumluluk ortalamasına lise eğitim seviyesinde sahip olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutları açısından Çizelge 26 incelendiğinde ise eğitim durumlarına göre en fazla duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma ve duyarsızlaşma ortalamasına ise yüksek lisans ve üstü eğitim durumunda sahip olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 27. Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuç Tablosu

Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Dışadönüklük	Gruplar arası	,446	2	,223	,457	,633
	Gruplar içi	199,396	409	,488		
	Toplam	199,842	411			
Nevrotiklik	Gruplar arası	,580	2	,290	,650	,523
	Gruplar içi	182,591	409	,446		
	Toplam	183,171	411			
Sorumluluk	Gruplar arası	,922	2	,461	1,354	,259
	Gruplar içi	139,230	409	,340		
	Toplam	140,152	411			
Uyumluluk	Gruplar arası	,944	2	,472	1,413	,245
	Gruplar içi	136,561	409	,334		
	Toplam	137,504	411			
Açık Görüşlülük	Gruplar arası	1,267	2	,633	1,931	,146
	Gruplar içi	134,196	409	,328		
	Toplam	135,463	411			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	1,955	2	,977	1,001	,368
	Gruplar içi	399,388	409	,976		
	Toplam	401,343	411			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	7,495	2	3,748	5,068	,007*
	Gruplar içi	302,431	409	,739		
	Toplam	309,927	411			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	2,149	2	1,075	2,450	,088
	Gruplar içi	179,381	409	,439		
	Toplam	181,530	411			

*p < .05

Banka çalışanlarının eğitim durumuna göre beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek için Çizelge 27’de görüldüğü üzere ANOVA testi yapılmıştır. Çizelge 27 incelendiğinde eğitim durumu açısından beş büyük kişilik boyutlarının tümünde ve tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma açısından ise eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. [F=5.068; p<0.05].

Çizelge 28. Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik Boyutlarından Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu

Boyutlar	Eğitim Durumu (I)	Eğitim Durumu (J)	Ortalama Farkı (I-J)	Sh	p
Duyarsızlaşma	Lise	Üniversite	-,36190	,16905	,083
		Yüksek Lisans ve üstü	-,66096	,20882	,005*
	Üniversite	Lise	,36190	,16905	,083
		Yüksek Lisans ve üstü	-,29907	,13916	,081
	Yüksek Lisans ve üstü	Lise	,66096	,20882	,005*
		Üniversite	,29907	,13916	,081

*p < .05

Eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği duyarsızlaşma boyutu için söz konusu anlamlılığın hangi eğitim durumundan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları; eğitim durumu yüksek lisans olan banka çalışanlarının eğitim durumu lise olan banka çalışanlarına göre daha yüksek duyarsızlaşma hissine sahip olduklarını göstermektedir.

5.7. Araştırmaya Katılan Çalışanların Beş Büyük Kişilik Özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Hizmet Sürelerine Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey HSD Testi Sonuçları

Çizelge 29. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Hizmet Sürelerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Hizmet Süresi	N	Dışadönüklük		Nevrotiklik		Sorumluluk		Uyumluluk		Açık Görüşlülük	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
0-5 yıl	243	3,85	0,73	2,85	0,67	3,69	0,57	3,67	0,56	3,75	0,59
6-10 yıl	101	3,76	0,65	2,75	0,65	3,86	0,59	3,74	0,60	3,75	0,56
11-15 yıl	33	3,83	0,64	2,79	0,70	3,76	0,62	3,74	0,56	3,68	0,60
16 yıl ve üstü	35	3,80	0,60	2,75	0,58	3,95	0,46	3,75	0,58	3,72	0,41

Çizelge 30. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Hizmet Sürelerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Hizmet Süresi	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	
		X	ss	X	ss	X	ss
0-5 yıl	243	2,84	1,02	2,50	0,87	2,35	0,67
6-10 yıl	101	2,94	0,92	2,43	0,78	2,29	0,63
11-15 yıl	33	2,97	0,85	2,44	1,03	2,16	0,68
16 yıl ve üstü	35	2,77	1,06	2,04	0,82	1,89	0,51

Çizelge 29 incelendiğinde banka çalışanlarının hizmet sürelerine göre en fazla dışadönüklük ve nevroitiklik ortalamasına 0-5 yıl hizmet süresi aralığında, en fazla sorumluluk ve uyumluluk ortalamasına 16 yıl ve üstü hizmet süresi aralığında, en fazla açık görüşlülük ortalamasına ise 0-5 yıl ve 6-10 yıl hizmet süresi aralıklarında sahip olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutları açısından Çizelge 30 incelendiğinde ise hizmet sürelerine göre en fazla duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına 0-5 yıl hizmet süresi aralığında, en fazla duygusal tükenme ortalamasına ise 11-15 yıl hizmet süresi aralığında sahip olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 31. Hizmet Süresine Göre Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuç Tablosu

Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Dışadönüklük	Gruplar arası	,502	3	,167	,342	,795
	Gruplar içi	199,340	408	,489		
	Toplam	199,842	411			
Nevrotiklik	Gruplar arası	,864	3	,288	,644	,587
	Gruplar içi	182,307	408	,447		
	Toplam	183,171	411			
Sorumluluk	Gruplar arası	3,620	3	1,207	3,606	,014*
	Gruplar içi	136,531	408	,335		
	Toplam	140,152	411			
Uyumluluk	Gruplar arası	,462	3	,154	,458	,712
	Gruplar içi	137,043	408	,336		
	Toplam	137,504	411			
Açık Görüşlülük	Gruplar arası	,179	3	,060	,180	,910
	Gruplar içi	135,284	408	,332		
	Toplam	135,463	411			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	1,421	3	,474	,483	,694
	Gruplar içi	399,921	408	,980		
	Toplam	401,343	411			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	6,566	3	2,189	2,943	,033*
	Gruplar içi	303,361	408	,744		
	Toplam	309,927	411			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	6,981	3	2,327	5,440	,001*
	Gruplar içi	174,549	408	,428		
	Toplam	181,530	411			

*p < .05

Banka çalışanlarının hizmet sürelerine göre beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek için Çizelge 31'de görüldüğü üzere ANOVA testi yapılmıştır. Çizelge 31 incelendiğinde hizmet süresi açısından beş büyük kişilik boyutlarından dışa dönüklük, nevrotiklik, uyumluluk, açık görüşlülük boyutlarında ve tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Beş büyük kişilik boyutlarından sorumluluk açısından hizmet süresine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. [F=3.606; p<0.05]. Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma

[F_{2.943}; p<0.05] ve kişisel başarı duygusunda azalma [F_{5.440}; p<0.05] açısından ise hizmet süresine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Çizelge 32. Hizmet Süresine Göre Tükenmişlik Boyutlarından Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Boyutları ile Beş Büyük Kişilik Boyutlarından Sorumluluk Boyutuna İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu

Boyutlar	Yaş Aralığı (I)	Yaş Aralığı (J)	Ortalama Farkı (I-J)	Sh	p
Sorumluluk	0-5 yıl	6-10 yıl	-,17374	,06849	,026*
		11-15 yıl	-,07758	,10732	,888
		16 yıl ve yukarı	-,26578	,10459	,015*
	6-10 yıl	0-5 yıl	,17374	,06849	,026*
		11-15 yıl	,09616	,11599	,841
		16 yıl ve yukarı	-,09204	,11346	,849
	11-15 yıl	0-5 yıl	,07758	,10732	,888
		6-10 yıl	-,09616	,11599	,841
		16 yıl ve yukarı	-,18820	,14036	,537
	16 yıl ve yukarı	0-5 yıl	,26578	,10459	,015*
		6-10 yıl	,09204	,11346	,849
		11-15 yıl	,18820	,14036	,537
Duyarsızlaşma	0-5 yıl	6-10 yıl	,06904	,10209	,906
		11-15 yıl	,06622	,15997	,976
		16 yıl ve yukarı	,46293	,15590	,017*
	6-10 yıl	0-5 yıl	-,06904	,10209	,906
		11-15 yıl	-,00282	,17290	1,000
		16 yıl ve yukarı	,39389	,16913	,093
	11-15 yıl	0-5 yıl	-,06622	,15997	,976
		6-10 yıl	,00282	,17290	1,000
		16 yıl ve yukarı	,39671	,20922	,231
	16 yıl ve yukarı	0-5 yıl	-,46293	,15590	,017*
		6-10 yıl	-,39389	,16913	,093
		11-15 yıl	-,39671	,20922	,231
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	0-5 yıl	6-10 yıl	,06406	,07744	,842
		11-15 yıl	,19235	,12135	,388
		16 yıl ve yukarı	,45889	,11825	,001*
	6-10 yıl	0-5 yıl	-,06406	,07744	,842
		11-15 yıl	,12828	,13115	,762
		16 yıl ve yukarı	,39483	,12829	,012*
	11-15 yıl	0-5 yıl	-,19235	,12135	,388
		6-10 yıl	-,12828	,13115	,762
		16 yıl ve yukarı	,26654	,15871	,336
	16 yıl ve yukarı	0-5 yıl	-,45889	,11825	,001*
		6-10 yıl	-,39483	,12829	,012*
		11-15 yıl	-,26654	,15871	,336

*p < .05

Hizmet süresine göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği sorumluluk, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutları için söz konusu anlamlılığın hangi hizmet süresi aralıklarından kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları; 6-10 yıl ve 16 yıl ve yukarısı hizmet süresi olan banka çalışanlarının 0-5 yıl hizmet süresi olan banka çalışanlarına göre daha yüksek sorumluluk sahibi olduklarını göstermektedir. 0-5 yıl hizmet süresi bulunan banka çalışanlarının ise 16 yıl ve yukarısı hizmet süresi bulunan banka çalışanlarına oranla daha yüksek duyarsızlaşma hissine sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca 0-5 yıl ve 6-10 yıl hizmet süresi bulunan banka çalışanlarının 16 yıl ve yukarısı hizmet süresi bulunan banka çalışanlarına oranla daha yüksek kişisel başarı duygusunda azalma hissine sahip olduklarını göstermektedir.

5.8. Araştırmaya Katılan Çalışanların Beş Büyük Kişilik Özelliği ve Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Statülerine Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey HSD Testi Sonuçları

Çizelge 33. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Beş Büyük Kişilik Özelliklerinin Statülerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Statü	N	Dışadönüklük		Nevrotiklik		Sorumluluk		Uyumluluk		Açık Görüşlülük	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Gişe yetkilisi	99	3,7980	,75415	2,8561	,67062	3,7298	,53800	3,7518	,56652	3,7146	,59146
Müşteri temsilcisi	97	3,8935	,70267	2,8879	,65488	3,7436	,55679	3,7128	,57606	3,7320	,63482
Servis yetkilisi	46	3,7572	,61635	2,8505	,61893	3,7582	,61147	3,7516	,58510	3,6522	,51902
Servis yetkili yrd.	9	3,8333	,61635	2,6667	,74477	3,5972	,66373	3,4921	,85449	3,8889	,33914
Uzman	37	3,7883	,66973	2,8615	,62969	3,6453	,63568	3,7143	,56243	3,6858	,57556
Uzman yardımcısı	24	3,8611	,69621	2,6042	,73321	3,9010	,60678	3,6071	,63922	3,9896	,53150
Yönetici adayı	22	3,9318	,66599	2,9034	,79239	3,6023	,73156	3,6169	,61308	3,8295	,53389
Yönetici	51	3,8464	,68625	2,7328	,64518	3,9436	,58112	3,6779	,53972	3,7892	,49148
Müfettiş	6	3,7778	,73535	2,4792	,76410	3,6875	,60596	3,6190	,74322	3,5833	,84656
Şube müdürü	9	4,0741	,94689	2,4167	,89922	4,0139	,61696	4,0635	,45238	4,2361	,45691
Güvenlik görevlisi	11	3,5000	,52175	2,6932	,29772	3,8182	,36812	3,5325	,47848	3,4205	,41183

Çizelge 34. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Boyutları Puanlarının Statülerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Statü	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	
		X	ss	X	ss	X	ss
Gişe yetkilisi	99	2,9596	1,06402	2,5778	,85327	2,4055	,61486
Müşteri temsilcisi	97	2,8144	1,01860	2,4330	,83351	2,2754	,71881
Servis yetkilisi	46	3,0652	,99535	2,3739	,81061	2,3447	,61767
Servis yetkili yrd.	9	2,4815	,80985	2,4000	,87178	2,4603	,68791
Uzman	37	3,1712	,90223	2,6324	,83601	2,4170	,59795
Uzman yardımcısı	24	2,8194	,95669	2,5917	1,03079	2,2440	,70178
Yönetici adayı	22	2,7197	,92351	2,4818	,92923	2,1883	,56232
Yönetici	51	2,7810	,90829	2,2431	,80827	2,0756	,76354
Müfettiş	6	2,3056	,95112	2,8000	1,53883	2,3095	,32733
Şube müdürü	9	2,2963	1,02326	1,8667	,87750	1,3810	,56193
Güvenlik görevlisi	11	2,5152	,45616	1,9273	,71146	2,3506	,66085

Çizelge 33 incelendiğinde banka çalışanlarının statülerine göre en fazla dışadönüklük, uyumluluk, açık görüşlülük ve sorumluluk ortalamasına şube müdür statüsünde, en fazla nevroitiklik ortalamasına yönetici adayı statüsünde sahip olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutları açısından Çizelge 34 incelendiğinde ise statülerine göre en fazla duygusal tükenme ortalamasına uzman statüsünde, en fazla duyarsızlaşma ortalamasına müfettiş statüsünde, en fazla kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına ise servis yetkili yardımcısı statüsünde sahip olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 35. Statüye Göre Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuç Tablosu

Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Dışadönüklük	Gruplar arası	2,816	10	,282	,580	,831
	Gruplar içi	194,264	400	,486		
	Toplam	197,080	410			
Nevrotiklik	Gruplar arası	4,866	10	,487	1,095	,365
	Gruplar içi	177,833	400	,445		
	Toplam	182,699	410			
Sorumluluk	Gruplar arası	4,231	10	,423	1,246	,260
	Gruplar içi	135,852	400	,340		
	Toplam	140,083	410			
Uyumluluk	Gruplar arası	2,697	10	,270	,802	,627
	Gruplar içi	134,489	400	,336		
	Toplam	137,186	410			
Açık Görüşlülük	Gruplar arası	5,998	10	,600	1,854	,050
	Gruplar içi	129,448	400	,324		
	Toplam	135,447	410			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	14,778	10	1,478	1,536	,124
	Gruplar içi	384,879	400	,962		
	Toplam	399,657	410			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	12,648	10	1,265	1,703	,078
	Gruplar içi	297,153	400	,743		
	Toplam	309,802	410			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	12,418	10	1,242	2,981	,001*
	Gruplar içi	166,640	400	,417		
	Toplam	179,058	410			

*p < .05

Banka çalışanlarının statüsüne göre beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek için Çizelge 35'te görüldüğü üzere ANOVA testi yapılmıştır. Çizelge 35 incelendiğinde statü açısından beş büyük kişilik boyutlarının tümünde ve tükenmişlik boyutlarından duygusal

tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı duygusunda azalma açısından ise statüye göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. [$F=2.981$; $p<0.05$].

Çizelge 36. Statüye Göre Tükenmişlik Boyutlarından Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Boyutuna İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu

Boyutlar	Statü (I)	Statü (J)	Ortalama Farkı (I-J)	Sh	p
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gişe yetkilisi	Müşteri temsilcisi	,13008	,09221	,945
		Servis yetkilisi	,06076	,11517	1,000
		Servis yetkili yrd.	-,05483	,22472	1,000
		Uzman	-,01151	,12437	1,000
		Uzman yardımcısı	,16144	,14686	,991
		Yönetici adayı	,21717	,15213	,941
		Yönetici	,32985	,11125	,107
		Müfettiş	,09596	,27137	1,000
		Şube müdürü	1,02453	,22472	,000*
	Müşteri temsilcisi	Güvenlik görevlisi	,05483	,20514	1,000
		Gişe yetkilisi	-,13008	,09221	,945
		Servis yetkilisi	-,06932	,11555	1,000
		Servis yetkili yrd.	-,18491	,22491	,999
		Uzman	-,14158	,12472	,988
		Uzman yardımcısı	,03136	,14715	1,000
		Yönetici adayı	,08709	,15242	1,000
		Yönetici	,19977	,11164	,786
		Müfettiş	-,03412	,27153	1,000
	Servis yetkilisi	Şube müdürü	,89445	,22491	,004*
		Güvenlik görevlisi	-,07524	,20535	1,000
		Gişe yetkilisi	-,06076	,11517	1,000
		Müşteri temsilcisi	,06932	,11555	1,000
		Servis yetkili yrd.	-,11560	,23526	1,000
		Uzman	-,07227	,14253	1,000
		Uzman yardımcısı	,10067	,16253	1,000
		Yönetici adayı	,15641	,16731	,998
		Yönetici	,26909	,13124	,614
	Servis yetkili yrd.	Müfettiş	,03520	,28016	1,000
		Şube müdürü	,96377	,23526	,002*
		Güvenlik görevlisi	-,00593	,21663	1,000
		Gişe yetkilisi	,05483	,22472	1,000
		Müşteri temsilcisi	,18491	,22491	,999
		Servis yetkilisi	,11560	,23526	1,000
		Uzman	,04333	,23989	1,000
		Uzman yardımcısı	,21627	,25228	,999
		Yönetici adayı	,27201	,25539	,993
	Uzman	Yönetici	,38469	,23336	,860
		Müfettiş	,15079	,34018	1,000
		Şube müdürü	1,07937	,30427	,019*
		Güvenlik görevlisi	,10967	,29011	1,000
		Gişe yetkilisi	,01151	,12437	1,000
		Müşteri temsilcisi	,14158	,12472	,988
		Servis yetkilisi	,07227	,14253	1,000
		Servis yetkili yrd.	-,04333	,23989	1,000
		Uzman yardımcısı	,17294	,16917	,995
	Uzman yardımcısı	Yönetici adayı	,22868	,17377	,966
		Yönetici	,34136	,13938	,338
		Müfettiş	,10746	,28406	1,000
Şube müdürü		1,03604	,23989	,001*	
Güvenlik görevlisi		,06634	,22166	1,000	
Gişe yetkilisi		-,16144	,14686	,991	
Müşteri temsilcisi		-,03136	,14715	1,000	
Servis yetkilisi		-,10067	,16253	1,000	
Servis yetkili yrd.		-,21627	,25228	,999	
Uzman yardımcısı	Uzman	-,17294	,16917	,995	
	Yönetici adayı	,05574	,19051	1,000	
	Yönetici	,16842	,15977	,993	
	Müfettiş	-,06548	,29460	1,000	
	Şube müdürü	,86310	,25228	,028*	

	Güvenlik görevlisi	-,10660	,23501	1,000
Yönetici adayı	Gişe yetkilisi	-,21717	,15213	,941
	Müşteri temsilcisi	-,08709	,15242	1,000
	Servis yetkilisi	-,15641	,16731	,998
	Servis yetkili yrd.	-,27201	,25539	,993
	Uzman	-,22868	,17377	,966
	Uzman yardımcısı	-,05574	,19051	1,000
	Yönetici	,11268	,16464	1,000
	Müfettiş	-,12121	,29727	1,000
	Şube müdürü	,80736	,25539	,063
	Güvenlik görevlisi	-,16234	,23835	1,000
Yönetici	Gişe yetkilisi	-,32985	,11125	,107
	Müşteri temsilcisi	-,19977	,11164	,786
	Servis yetkilisi	-,26909	,13124	,614
	Servis yetkili yrd.	-,38469	,23336	,860
	Uzman	-,34136	,13938	,338
	Uzman yardımcısı	-,16842	,15977	,993
	Yönetici adayı	-,11268	,16464	1,000
	Müfettiş	-,23389	,27857	,999
	Şube müdürü	,69468	,23336	,104
	Güvenlik görevlisi	-,27502	,21457	,971
Müfettiş	Gişe yetkilisi	-,09596	,27137	1,000
	Müşteri temsilcisi	,03412	,27153	1,000
	Servis yetkilisi	-,03520	,28016	1,000
	Servis yetkili yrd.	-,15079	,34018	1,000
	Uzman	-,10746	,28406	1,000
	Uzman yardımcısı	,06548	,29460	1,000
	Yönetici adayı	,12121	,29727	1,000
	Yönetici	,23389	,27857	,999
	Şube müdürü	,92857	,34018	,190
	Güvenlik görevlisi	-,04113	,32758	1,000
Şube müdürü	Gişe yetkilisi	-1,02453	,22472	,000*
	Müşteri temsilcisi	-,89445	,22491	,004*
	Servis yetkilisi	-,96377	,23526	,002*
	Servis yetkili yrd.	-1,07937	,30427	,019*
	Uzman	-1,03604	,23989	,001*
	Uzman yardımcısı	-,86310	,25228	,028*
	Yönetici adayı	-,80736	,25539	,063
	Yönetici	-,69468	,23336	,104
	Müfettiş	-,92857	,34018	,190
	Güvenlik görevlisi	-,96970	,29011	,036*
Güvenlik görevlisi	Gişe yetkilisi	-,05483	,20514	1,000
	Müşteri temsilcisi	,07524	,20535	1,000
	Servis yetkilisi	,00593	,21663	1,000
	Servis yetkili yrd.	-,10967	,29011	1,000
	Uzman	-,06634	,22166	1,000
	Uzman yardımcısı	,10660	,23501	1,000
	Yönetici adayı	,16234	,23835	1,000
	Yönetici	,27502	,21457	,971
	Müfettiş	,04113	,32758	1,000
	Şube müdürü	,96970	,29011	,036*

*p < .05

Statüye göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği kişisel başarı duygusunda azalma boyutu için söz konusu anlamlılığın hangi statülerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları; gişe yetkilisi, müşteri temsilcisi, servis yetkilisi, servis yetkili yardımcısı, uzman, uzman yardımcısı ve güvenlik görevlisi statülerindeki banka çalışanlarının şube müdürü statüsünde olan banka çalışanlarına göre daha yüksek kişisel başarı duygusunda azalma hissine sahip olduklarını göstermektedir.

5.9. Çalışanların Tükenmişlik Ölçeği ve Boyutları ile Beş Büyük Kişilik Ölçeği Boyutlarına İlişkin Pearson Korelasyon Analizi

Çizelge 37. Çalışanların Tükenmişlik Ölçeği ve Boyutları ile Beş Büyük Kişilik Ölçeği Boyutlarına İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Tablosu

	1	2	3	4	5	6	7	8
1.DIŞ								
2.NEV	-,483**							
3.SOR	,408**	-,485**						
4.UYU	,466**	-,514**	,490**					
5.AÇG	,552**	-,265**	,355**	,340**				
6.DTÜ	-,236**	,425**	-,231**	-,169**	-,083			
7.DUY	-,296**	,422**	-,370**	-,433**	-,122*	,562**		
8.KBA	-,502**	,335**	-,419**	-,353**	-,393**	,131**	,225**	
9.TUK	-,457**	,538**	-,448**	-,411**	-,259**	,817**	,793**	,582**

** p< .01 ; * p< .05

DIŞ: Dışadönüklük, NEV: Nevrotiklik, SOR: Sorumluluk, UYU: Uyumluluk, AÇG: Açık görüşlülük, DTÜ: Duygusal Tükenme, DUY: Duyarsızlaşma, KBA: Kişisel Başarı Duygusunda Azalma, TUK: Tükenmişlik

Çizelge 37’de beş büyük kişilik boyutları, tükenmişlik ve boyutları arasındaki ilişkileri gösteren korelasyon tablosu yer almaktadır. Çizelge incelendiğinde dışadönüklük ile duygusal tükenme arasında (r: -.236, p<0.01), dışadönüklük ile duyarsızlaşma arasında (r: -.296, p<0.01) ve dışadönüklük ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında (r: -.502, p<0.01) negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca nevroitiklik ile duygusal tükenme arasında (r: .425, p<0.01), nevroitiklik ile duyarsızlaşma arasında (r: .422, p<0.01) ve nevroitiklik ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında (r: .335, p<0.01) pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bunun yanında sorumluluk ile duygusal tükenme arasında (r: -.231, p<0.01), sorumluluk ile duyarsızlaşma arasında (r: -.370, p<0.01) ve sorumluluk ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında (r: -.419, p<0.01) negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Uyumluluk ile duygusal tükenme arasında (r: -.169, p<0.01), uyumluluk ile duyarsızlaşma arasında (r: -.433, p<0.01) ve uyumluluk ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında (r: -.353, p<0.01) negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca açık görüşlülük ile duygusal tükenme arasında (r: -.083, p<0.01) anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Açık görüşlülük ile duyarsızlaşma arasında (r: -.122, p<0.01) ve açık görüşlülük ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında (r: -.393, p<0.01) negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Dışadönüklük ile genel olarak tükenmişlik arasında ($r: -.457, p<0.01$), sorumluluk ile genel olarak tükenmişlik arasında ($r: -.448, p<0.01$), uyumluluk ile genel olarak tükenmişlik arasında ($r: -.411, p<0.01$) ve açık görüşlülük ile genel olarak tükenmişlik arasında ($r: -.259, p<0.01$) negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının dışadönüklük düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin azalacağı veya dışadönüklük düzeyi azaldıkça tükenmişlik düzeyinin artacağı şeklindeki bir ilişkiyi ortaya koyabilir. Ayrıca banka çalışanlarının sorumluluk veya uyumluluk düzeyleri de arttıkça tükenmişlik düzeyinin azalacağı şeklinde ilişki kurulabilir. Buna bağlı olarak banka çalışanlarının sorumluluk ve uyumluluk düzeyleri azaldıkça tükenmişlik düzeyinin artacağı şeklinde bir ilişki kurulabilir. Ancak nevrotilik ile genel olarak tükenmişlik arasında ($r: .538, p<0.01$) pozitif ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının nevrotilik düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de artacağı, nevrotilik düzeyi azaldıkça tükenmişlik düzeyinin de azalacağı şeklinde bir ilişki kurulabilir.

5.10. Çalışanların Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Ölçeği Boyutlarına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi (Enter Metodu)

Çizelge 38. Çalışanların Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Ölçeği Boyutlarına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi (Enter Metodu) Tablosu

Model	B	SHB	β	T	p	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Durbin-Watson
Model									
(F: 47,955, p: 0,000)						0,609	0,371	0,364	2,192
Sabit	3,286	0,336		9,769	0,000				
Dışadönüklük	-0,186	0,047	-0,213	-4,004	0,000				
Nevrotiklik	0,292	0,046	0,319	6,344	0,000				
Sorumluluk	-0,192	0,051	-0,184	-3,783	0,000				
Uyumluluk	-0,072	0,053	-0,069	-1,371	0,171				
Açık Görüşlülük	0,033	0,051	0,031	0,645	0,520				

Bağımsız Değişken: Dışadönüklük, Nevrotiklik, Sorumluluk, Uyumluluk, Açık görüşlülük
Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Regresyon modelindeki R² değerine göre banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde oluşan değişkenliğin yaklaşık olarak %37'si beş büyük kişiliğin

boyutları tarafından açıklanmaktadır. Hesaplanan F değeri (47,955) de incelendiğinde modelin bir bütün olarak 0,01 anlamlılık düzeyinde geçerli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Durbin-Watson değeri model için herhangi bir otokorelasyonun olmadığını göstermektedir ($1,5 < 2,192 < 2,5$). Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki tüm ilişkiler anlamlı olarak bulunmamıştır. Bulgulara göre tükenmişlik değişkeni istatistiksel olarak anlamlı düzeyde beş büyük kişilik boyutlarından dışadönüklük, nevrotiklik ve sorumluluk boyutlarından etkilenmektedir. Uyumluluk ve açık görüşlülük boyutlarının etkileri anlamlı olarak bulunmamıştır. Örnekleme oluşturan banka çalışanlarının dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerindeki birer birimlik artış, diğer bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla, tükenmişlik düzeylerinde sırasıyla 0,213 ve 0,184 birimlik bir azalışa sebep olmaktadır. Yine söz konusu banka çalışanlarının nevrotiklik özelliklerindeki bir birimlik artış da tükenmişlik düzeylerinde 0,319 birimlik bir artışa sebebiyet vermektedir. Bu doğrultuda banka çalışanlarının dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerine sahip olması onların tükenmişliğe uğramalarını azaltıcı, nevrotiklik özelliklerine sahip olmaları ise tükenmişlik düzeylerini arttırıcı bir unsur olarak görülmektedir.

Çizelge 39. Hipotez Sonuç Tablosu

Hipotez	Sonuç
H ₁	Kısmen Kabul
H ₂	Red
H ₃	Kısmen Kabul
H ₄	Kısmen Kabul
H ₅	Kısmen Kabul
H ₆	Red
H ₇	Kısmen Kabul
H ₈	Kabul
H ₉	Kabul
H ₁₀	Kabul
H ₁₁	Kabul

6. BÖLÜM: SONUÇLAR VE ÖNERİLER

6.1. Sonuçlar

Tükenmişlik kişinin kendisini, etrafındaki insanları, çalıştığı örgütü ve dolayısı ile toplumu olumsuz olarak etkileyen mesleki bir tehlikedir. Bu özelliğinden ötürü tükenmişlik bireysel bir olgu olmaktan çıkmaktadır. Tükenmişlikten her kişi aynı

ölçüde etkilenmemektedir. Aynı çalışma ortamında aynı şartlarda çalışan kişilerin tükenmişlik karşısındaki tutumları farklılık göstermektedir. Bu durum onların kişilikleri ile açıklanabilecek bir durumdur. Çünkü bazı kişilik özelliğine sahip bireyler tükenmişliğe daha eğilimli iken bazıları ise tükenmişliğe karşı daha güçlü olurlar. Kişinin işyerindeki başarısı büyük ölçüde kişiliğine bağlıdır ve çalışanla işi arasındaki uyumun sağlanabilmesi için, bireyin yeteneklerinin ve kişiliğinin işiyle örtüşmesi gerekmektedir. Çünkü kişilik yapısına uygun işlerde istihdam ettirilmeyen çalışanlar tükenmişlik tehlikesine maruz kalacaktır. Bu düşünceden hareketle bu araştırmayla, örgütler için çok büyük önem arz eden çalışanların kişilik özelliklerinin, tükenmişliğe etkisi incelenmek istenmiş ve bu ilişkiye yönelik olarak bir örnek olay incelemesi gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada, Beş Faktör Kişilik Modelinden faydalanarak Kişilik Özellikleri “Dışadönüklük”, “Uyumluluk”, “Sorumluluk”, “Nevrotiklik” ve “Açık görüşlülük” boyutlarına göre değerlendirilmiştir. Tükenmişlik ise Maslach Tükenmişlik Modelinden faydalanarak “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” alt boyutlarına göre ele alınmıştır. Çalışmada katılımcıların kişilik özelliklerinin ve tükenmişlik düzeylerinin ne olduğuna dair araştırma sorularına yer verilmiştir. Katılımcıların demografik değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerinde farklılaşma olup olmadığı sorusu da araştırma kapsamında değerlendirilmiştir. Araştırmanın amacını oluşturan kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik hipotezler geliştirilerek, bu hipotezler araştırma bulguları kapsamında değerlendirilmiştir. Değerlendirmenin yapılabilmesi için, değişkenler arasındaki ilişkilerin testinde korelasyon ve regresyon analizleri, gruplar arası farklılıkların testinde t-testi ve ANOVA testi, eş zamanlı ikili karşılaştırmalar için Tukey HSD testinden faydalanılmıştır. Bu kapsamda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Banka çalışanlarının beş büyük kişilik özellikleri cinsiyetlerine göre incelendiğinde;

- Dışadönüklük açısından incelendiğinde erkek banka çalışanlarının kadınlardan daha fazla dışadönüklük ortalamasına,
- Nevrotiklik ve sorumluluk açısından incelendiğinde kadın çalışanların erkeklerden daha fazla nevroitiklik ve sorumluluk ortalamasına,
- Uyumluluk açısından incelendiğinde erkek banka çalışanlarının kadınlardan daha fazla uyumluluk ortalamasına,

- Açık görüşlülük açısından incelendiğinde ise kadın banka çalışanlarının erkeklere göre daha açık görüşlülük ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları cinsiyete göre incelendiğinde;

- Duygusal tükenme açısından erkek banka çalışanlarının kadınlara oranla daha fazla duygusal tükenmişlik ortalamasına,
- Duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma açısından incelendiğinde ise, kadın banka çalışanlarının erkek banka çalışanlarına oranla daha fazla duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Bağımsız örneklem t- testi sonuçlarına göre banka çalışanlarının cinsiyet gruplarına göre beş büyük kişilik ölçeği boyutlarından sadece nevroitiklik açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Dolayısıyla kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha yüksek nevroitiklik özelliğine sahip olması anlamlı olarak bulunmuştur. Ayrıca tükenmişlik boyutlarından ise sadece banka çalışanlarının kişisel başarı duygusunda azalma açısından cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buradan hareketle kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla kişisel başarı duygusunda azalma hissine sahip olması istatistiksel açıdan anlamlı olarak bulunmuştur.

Elvan Okutan da 2010 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, kişisel başarı hissi ile cinsiyet arasında bu araştırmaya benzer sonuçlar bulmuştur. Bazı çalışmalarda ise tükenmişliği daha çok kadınların yaşadığını öne süren görüşler olsa da cinsiyet, tükenmişlik için güçlü bir etken olarak görülmemektedir.³⁰⁸

Beş büyük kişilik özelliklerinden olan dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve açık görüşlülük; tükenmişlik boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma özellikleri açısından ise herhangi anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Banka çalışanlarının beş büyük kişilik özellikleri medeni durumlarına göre incelendiğinde;

- Dışadönüklük açısından bekar banka çalışanlarının evlilerden daha fazla dışadönüklük ortalamasına,
- Nevrotiklik ve açık görüşlülük açısından incelendiğinde bekar çalışanların evlilerden daha fazla nevroitiklik ve açık görüşlülük ortalamasına,

³⁰⁸Okutan, s. 194-195.

- Uyumluluk açısından incelendiğinde evli banka çalışanlarının bekarlardan daha fazla uyumluluk ortalamasına,
- Sorumluluk açısından incelendiğinde ise evli banka çalışanlarının bekarlara göre daha açık görüşlülük ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları medeni durumlarına göre incelendiğinde;

- Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma açısından bekar banka çalışanlarının evlilere oranla daha fazla duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Okutan, 2010 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, bekar çalışanların evlilere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamakta olduklarını, daha fazla duyarsızlaştıklarını ve kişisel başarı hislerinin de düşük olduğunu bulmuştur. Bu araştırmada da benzer sonuçlar bulunmuştur.³⁰⁹

Bazı araştırmalarda kişisel başarı boyutu hariç, bekar çalışanların evlilere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından önemli ölçüde farklılık gösterdiği bulunmuştur. Bu durum bu araştırmının sonucu ile de desteklenmektedir.³¹⁰

Bağımsız örneklem t- testi sonuçlarına göre banka çalışanlarının medeni durumlarına göre beş büyük kişilik ölçeği boyutlarından sadece açık görüşlülük açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Dolayısıyla bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha yüksek açık görüşlülük özelliğine sahip olması anlamlı olarak bulunmuştur. Ayrıca tükenmişlik boyutlarından ise sadece banka çalışanlarının duyarsızlaşma açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buradan hareketle bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma hissine sahip olması istatistiksel açıdan anlamlı olarak bulunmuştur. Beş büyük kişilik özelliklerinden olan dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve nevroitiklik; tükenmişlik boyutlarından olan duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma özellikleri açısından ise herhangi anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Banka çalışanlarının beş büyük kişilik özellikleri yaş aralıklarına göre incelendiğinde;

³⁰⁹Okutan, s. 195.

³¹⁰K. Peltzer, T. Mashego and M. Mabebe, "Short Communication: Occupational Stress and Burnout Among South African Medical Practitioners", *Stress and Health*, 19, (2003), s. 275-280.

- En fazla dışadönüklük ve nevroitiklik ortalamasına 15-25 yaş aralığında,
- En fazla sorumluluk ortalamasına 56 ve yukarısında,
- En fazla uyumluluk ve açık görüşlülük ortalamasına 36-45 yaş aralığında sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları yaş aralıklarına göre incelendiğinde;

- En fazla duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına 26-35 yaş aralığında,
- En fazla duyarsızlaşma ortalamasına ise 15-25 yaş aralığında sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının yaş aralığına göre beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek için ANOVA testi yapılmıştır. Yaş aralığı açısından beş büyük kişilik boyutlarının tümünde ve tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı duygusunda azalma açısından ise yaş aralığına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Yaş aralığına göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği kişisel başarı duygusunda azalma boyutu için söz konusu anlamlılığın hangi yaş aralıklarından kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları; 26-35 yaş aralığındaki banka çalışanlarının 36-45 ve 46-55 yaş aralığındaki banka çalışanlarına göre daha yüksek kişisel başarı duygusunda azalma hissine sahip olduklarını göstermektedir. Bu bulgu Okutan'ın, 2010 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışması tarafından da desteklenmektedir. Okutan, araştırmasında daha ileri yaş gruplarının daha genç yaş gruplarına göre kişisel başarı hissini daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.³¹¹

Banka çalışanlarının beş büyük kişilik özellikleri eğitim durumlarına göre incelendiğinde;

- En fazla dışadönüklük ve açık görüşlülük ortalamasına yüksek lisans ve üstü eğitim seviyesinde,
- En fazla nevroitiklik ortalamasına üniversite eğitim seviyesinde,
- En fazla uyumluluk ve sorumluluk ortalamasına lise eğitim seviyesinde sahip olduğu tespit edilmiştir.

³¹¹Okutan, s. 195.

Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları eğitim durumlarına göre incelendiğinde;

- En fazla duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına 26-35 yaş aralığında,
- En fazla duyarsızlaşma ortalamasına ise yüksek lisans ve üstü eğitim durumunda sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının eğitim durumuna göre beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşp farklılaşmadığını tespit edebilmek için ANOVA testi yapılmıştır. Eğitim durumu açısından beş büyük kişilik boyutlarının tümünde ve tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma açısından ise medeni duruma göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği duyarsızlaşma boyutu için söz konusu anlamlılığın hangi yaş aralıklarından kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları; eğitim durumu yüksek lisans olan banka çalışanlarının eğitim durumu lise olan banka çalışanlarına göre daha yüksek duyarsızlaşma hissine sahip olduklarını göstermektedir.

Banka çalışanlarının beş büyük kişilik boyutları hizmet sürelerine göre incelendiğinde;

- En fazla dışadönüklük ve nevroklik ortalamasına 0-5 yıl hizmet süresi aralığında,
- En fazla sorumluluk ortalamasına 6-10 yıl hizmet süresi aralığında,
- En fazla uyumluluk ortalamasına 16 yıl ve üstü hizmet süresi aralığında,
- En fazla açık görüşlülük ortalamasına ise 0-5 yıl ve 6-10 yıl hizmet süresi aralıklarında sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları hizmet sürelerine göre incelendiğinde;

- En fazla duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına 0-5 yıl hizmet süresi aralığında,
- En fazla duygusal tükenme ortalamasına ise 11-15 yıl hizmet süresi aralığında sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının hizmet sürelerine göre beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşmış farklılaşmadığını tespit edebilmek için ANOVA testi yapılmıştır. Hizmet süresi açısından beş büyük kişilik boyutlarından dışa dönüklülük, nevrozizm, uyumluluk, açık görüşlülük boyutlarında ve tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Beş büyük kişilik boyutlarından sorumluluk açısından hizmet süresine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma açısından ise hizmet süresine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Hizmet süresine göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği sorumluluk, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutları için söz konusu anlamlılığın hangi hizmet süresi aralıklarından kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları; 6-10 yıl ve 16 yıl ve yukarı hizmet süresi olan banka çalışanlarının 0-5 yıl hizmet süresi olan banka çalışanlarına göre daha yüksek sorumluluk sahibi olduklarını göstermektedir. 0-5 yıl hizmet süresi bulunan banka çalışanlarının ise 16 yıl ve yukarı hizmet süresi bulunan banka çalışanlarına oranla daha yüksek duyarsızlaşma hissine sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca 0-5 yıl ve 6-10 yıl hizmet süresi bulunan banka çalışanlarının 16 yıl ve yukarı hizmet süresi bulunan banka çalışanlarına oranla daha yüksek kişisel başarı duygusunda azalma hissine sahip olduklarını göstermektedir. Bu durum bazı araştırmalar tarafından da desteklenmektedir. Kimi araştırmalarda, ilk beş yıldan sonra tükenmişliğin yaşanma olasılığının azalmasından söz edilmekte, özellikle beş yıldan fazla çalışan bireylerin kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu belirtilmektedir.³¹²

Banka çalışanlarının beş büyük kişilik özellikleri buldukları statüye göre incelendiğinde;

- En fazla dışadönüklük, uyumluluk, açık görüşlülük ve sorumluluk ortalamasına şube müdür statüsünde,
- En fazla nevrozizm ortalamasına yönetici adayı statüsünde sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları buldukları statüye göre incelendiğinde;

- En fazla duygusal tükenme ortalamasına uzman statüsünde,

³¹²Okutan, s. 196.

- En fazla duyarsızlaşma ortalamasına müfettiş statüsünde,
- En fazla kişisel başarı duygusunda azalma ortalamasına ise servis yetkili yardımcısı statüsünde sahip olduğu tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının statüsüne göre beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek için ANOVA testi yapılmıştır. Statü açısından beş büyük kişilik boyutlarının tümünde ve tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı duygusunda azalma açısından ise statüye göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Statüye göre anlamlı bir farklılığın tespit edildiği kişisel başarı duygusunda azalma boyutu için söz konusu anlamlılığın hangi statülerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları; gişe yetkilisi, müşteri temsilcisi, servis yetkilisi, servis yetkili yardımcısı, uzman, uzman yardımcısı ve güvenlik görevlisi statülerindeki banka çalışanlarının şube müdürü statüsünde olan banka çalışanlarına göre daha yüksek kişisel başarı duygusunda azalma hissine sahip olduklarını göstermektedir.

Yapılan Korelasyon analizi sonucunda,
Dışadönüklük açısından incelendiğinde;

- Dışadönüklük ile duygusal tükenme arasında,
- Dışadönüklük ile duyarsızlaşma arasında,
- Dışadönüklük ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Bu araştırmada dışadönüklük ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu bazı araştırmalarda da desteklenmektedir.³¹³ Ayrıca dışadönüklük ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki olduğu bulunmuştur. Bu bulgu da Bakker ve diğ. (2006) tarafından da desteklenmektedir.³¹⁴ Araştırmada dışadönüklük ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında negatif yönlü ilişki olduğu saptanmıştır. Zellar ve diğ. (2000) tarafından yapılan araştırmada bu bulguyu destekler niteliktedir.³¹⁵

Nevrotiklik açısından incelendiğinde;

³¹³ L. J. Francis, S. H. Loudon and C. J. F. Rutledge, "Burnout Among Roman Catholic Parochial Clergy in England and Wales: Myth or Reality?" *Review of Religious Research*, 46 (1), (2004), s. 5-19.

³¹⁴ A. B. Bakker ve Diğerleri, s. 31-50.

³¹⁵ K. L. Zellar, P. L. Perrew and W. A. Hochwarter, "Burnout in Health Care: The Role of the Five Factors of Personality", *Journal of Applied Social Psychology*, 30 (8), (2000), s. 1570-1598.

- Nevrotiklik ile duygusal tükenme arasında,
- Nevrotiklik ile duyarsızlaşma arasında,
- Nevrotiklik ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Araştırmada nevroitiklik ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Yani nevroitik bireyler yüksek derecede duygusal tükenmişlik belirtisi göstermektedirler, bu bulgu başka araştırmalar tarafından da desteklenmektedir.³¹⁶

Araştırma nevroitiklik ile duyarsızlık arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalarda bunu desteklemektedir. Yani nevroitik özelliğinden yüksek puan alan bireylerin duyarsızlaşma alt boyutlarından yüksek puan aldıkları ifade edilmektedir.³¹⁷

Araştırmada nevroitiklik ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bu bulgu Zellar ve diğ. (2000)'nin araştırması tarafından da desteklenmektedir.³¹⁸

Sorumluluk açısından incelendiğinde;

- Sorumluluk ile duygusal tükenme arasında,
- Sorumluluk ile duyarsızlaşma arasında,
- Sorumluluk ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Sorumluluk ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu arasında negatif ilişkiler bulunmuştur. Sorumluluk ile duygusal tükenme arasındaki ilişki Oktan'ın 2010 yılında yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında da destekler niteliktedir. Ancak tükenmişliğin diğer iki boyutu ile sorumluluk arasındaki ilişki bu araştırmada bulunana göre farklı bulunmuştur.³¹⁹

Uyumluluk açısından incelendiğinde;

- Uyumluluk ile duygusal tükenme arasında,

³¹⁶J. A. Lepine, M. Lepine and C. L. Jackson, "Challenge and Hindrance Stress: Relationships with Exhaustion, Motivation to Learn, and Learning Performance", *Journal of Applied Psychology*, 89 (5), (2004), s. 883-891.

³¹⁷H. Lingard, "The Impact of Individual and Job Characteristics on 'Burnout' Among Civil Engineers in Australia and The Implications for Employee Turnover", *Construction Management and Economics*, 21, (2003), s. 69-80.

³¹⁸Zellar ve Diğerleri, s. 1570-1598.

³¹⁹Okutan, s. 200.

- Uyumluluk ile duyarsızlaşma arasında,
- Uyumluluk ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Uyumluluk ile duygusal tükenme arasında negatif ilişki olduğu saptanmıştır. Bazı araştırmalarda da uyumluluk eğilimi daha yüksek olan bireylerin geçimli, sakin, insanlara güvenen, işbirliğine yatkın kişiler olması duygusal olarak daha dirençli olacakları sonucunu getireceği düşünülmektedir.³²⁰

Uyumluluk ile duyarsızlaşma arasında da negatif ilişki olduğu bulunmuştur. Deary ve diğ. (1996) tarafından yapılan araştırmada bulunan sonuçlar bu bulguları destekler niteliktedir. Bu bağlamda diğer insanlara karşı negatif duygular besleyenlerin müşterilere yardım etmekte ve hoşgörülü davranmakta daha fazla zorluk yaşamakta olduğu ifade edilebilmektedir.³²¹

Uyumluluk ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında negatif ilişki olduğu saptanmıştır. Bu bulgu Piedmont (1993) tarafından da desteklenmektedir. Uyumlu kişilerin işbirliğine daha yatkın ve geçimli olmalarının onların çalıştıkları ortamda daha başarılı olacağı sonucunu getireceği düşünülmektedir.³²²

Açık görüşlülük açısından incelendiğinde;

- Açık görüşlülük ile duygusal tükenme arasında,
- Açık görüşlülük ile duyarsızlaşma arasında,
- Açık görüşlülük ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada açık görüşlülük ile duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu bulunmuştur. Okutan'ın yapmış olduğu doktora tezi çalışmasındaki bulgular, bu bulguları desteklemektedir.³²³

Ayrıca açık görüşlülük ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Zellars ve diğ. (2000) 'nin yapmış olduğu araştırmada da açık

³²⁰Okutan, s. 199.

³²¹Ian J. Deary ve diğerleri, s. 3-29.

³²²R. L. Piedmont, "A Longitudinal Analysis of Burnout in Health Care Setting: The Role of Personal Dispositions", *Journal of Personality Assessment*, 61 (3), (1993), s. 457-473.

³²³Okutan, s. 200.

görüŖülük ile duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Yani açık görüŖülük derecesi arttıkça duyarsızlaşma azalacaktır.³²⁴

Dışa dönüklük ile genel olarak tükenmişlik arasında, sorumluluk ile genel olarak tükenmişlik arasında, uyumluluk ile genel olarak tükenmişlik arasında ve açık görüŖülük ile genel olarak tükenmişlik arasında negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının dışadönüklük düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin azalacağı veya dışadönüklük düzeyi azaldıkça tükenmişlik düzeyinin artacağı şeklindeki bir ilişkiyi ortaya koyabilir. Ayrıca banka çalışanlarının sorumluluk veya uyumluluk düzeyleri de arttıkça tükenmişlik düzeyinin azalacağı şeklinde ilişki kurulabilir. Buna bağılı olarak banka çalışanlarının sorumluluk ve uyumluluk düzeyleri azaldıkça tükenmişlik düzeyinin artacağı şeklinde bir ilişki kurulabilir. Ancak nevrotilik ile genel olarak tükenmişlik arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının nevrotilik düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de artacağı, nevrotilik düzeyi azaldıkça tükenmişlik düzeyinin de azalacağı şeklinde bir ilişki kurulabilir.

Kimi araştırmalar da kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasında oldukça güçlü bağlantıların ve etkileşimlerin olduğunu tespit etmiştir.³²⁵

Yapılan Regresyon analizi sonuçlarına göre tükenmişlik değişkeni istatistiksel olarak anlamlı düzeyde beş büyük kişilik boyutlarından dışadönüklük, nevrotilik ve sorumluluk boyutlarından etkilenmektedir. Uyumluluk ve açık görüŖülük boyutlarının etkileri anlamlı olarak bulunmamıştır. Banka çalışanlarının dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerine sahip olması onların tükenmişliğe uğramalarını azaltıcı, nevrotilik özelliklerine sahip olmaları ise tükenmişlik düzeylerini arttırıcı bir unsur olarak bulunmuştur.

6.2. Öneriler

Örgütler için gerekliliklerini göz önüne alıp iş analizleri yapmalıdırlar ve tükenmişliğe yatkın bireyleri uygun pozisyonlara yerleştirmelidirler. Ayrıca çalışanların tükenmişlikle baş edebilmeleri için örgütler tükenmişlik ile başa çıkma

³²⁴Zellar ve Diğerleri, s. 1570-1598.

³²⁵K. E. Buhler and T. Land, "Burnout and Personality in Intensive Care: An Empirical Study", *Hospital Topics: Research and Perspectives on Healthcare*, 81 (4), (2003), s. 5-12.

programları geliştirmelidir. Bu şekilde tükendişliğin bireysel ve örgütsel nedenlerinin tanınması, anlaşılması ve yönetilmesi sağlanabilir.

İşten ayrılma kararı alan çalışanlar üzerinde nitelikli bir çalışma ile bu çalışmanın sonucunda edinilecek bilgi ışığında çalışanlarının hoşnutluğunu nasıl sürdürebileceği sorusunun cevabı alınabilir.

Farklı etnik geçmişe sahip çalışanlar arasındaki kişilik özellikleri ve tükendişlik arasındaki ilişkinin araştırılması önerilmektedir.

Ayrıca araştırmanın sonuçları dikkate alındığında tükendişliği daha çok genç, işe yeni giren ve bekarların yaşamaya meyilli oldukları görülmektedir. Bu konuda çalışanların amaçları ve beklentileri ile işletme şartları arasında uyum çalışmaları yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

AĞAPINAR, Safiye, *Ağrı İlinde Çalışan Ebelerin Tükendişlik Düzeylerinin İş Doyumları ve Empatik Eğilimleri Üzerine Etkisi*, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas 2011.

AĞYÜZ, Nilgün, *Bankacılık Sektöründe Çağrı Merkezi Çalışanlarının Tükendişlik ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013.

AHOLA, Kirsi, J. Hakanen, R. Perhoniemi and P. Mutanen, "Relationship Between Burnout and Depressive Symptoms: A Study Using The Person-Centred Approach", *Burnout Research*, 1, (2014), 29-37.

AKBULUT, Ayhan, *Duygusal Zeka ve Kişiliğin Öğrenme Stillerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2010.

AK, Nursel, *Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükendişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, İstanbul Aydın Üniversitesi-Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüleri, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014.

AKSU, Aydın, *Tükendişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2010.

AK SÜTLÜ, Seden, *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükendişlik İlişkisi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013.

- AKTAŞ ALAN, Aylın, *Amaç Karşıtı İş Davranışları ile Kişilik ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya 2011.
- AKTAŞ, Hakkı ve Erdal Tekarşlan, "Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi: Pilotların Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi Tutumları ile Kişilik Yapıları Arasındaki İlişki" *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), (2013), 276-301.
- AKYÜZ, Zekeriya, *İşkoliklik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Hukukçular ve Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Saha Araştırması*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.
- ALARCON, Gene, Kevin J. Eschleman and Nathan A. Bowling, "Relationships Between Personality Variables and Burnout: A Meta-Analysis", *Work & Stress*, 23(3) (July-September 2009), 244-263.
- ALİYEV, Pervis, *Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri ve Cinsiyet Rollerinin Üniversite Alan Seçimi ile İlişkinin İncelenmesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2008.
- AMBROSE, Scott C., B. N. Rutherford, C. D. Shepherd and A. Tashchian, "Boundary Spanner Multi-Faceted Role Ambiguity and Burnout: An Exploratory Study", *Industrial Marketing Management*, 43, (2014), 1070-1078.
- ARABACI, Hakan, *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının ve Örgüt Kültürünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi (Kız Meslek Liselerinde Bir Araştırma, İstanbul İli Avrupa Yakası Örneği)*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014.
- ARI, Samet, *The Relationship Between The Burnout and Organizational Commitment Levels of The Police Officers': A Research on İstanbul Police Headquarters*, Marmara University Graduate School of Social Science, Degree of Master, İstanbul 2011.
- ARI TEKÇE, Evren, *Yıldırma Olgusu ve Yıldırma İle Kişilik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Bankacılık Sektörü Örneği*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri 2010.
- ARSLAN, Bülent, *Çalışanlarda Çatışma Çözme Yöntemlerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2010.
- ASLAN, Nezih, *Kars İli İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi*, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kars 2009.
- ASLAN, Zeynep, *Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkileri: Seyahat Acentalarında Bir Araştırma*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2010.
- ATAMERİÇ, Ayşe, *İşyerindeki Stres Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Algıları Üzerindeki Etkisi*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.

- ATLANDI, Deniz, *Çağrı Merkezi Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010.
- AY, Mustafa ve Selahattin Avşaroğlu, "Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), (2010), 1170-1189.
- AYDEMİR, Hıdır, *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Bolu 2013.
- AYDIN, Zeynep, *Üniversite Öğrencilerinin Empati Becerileri, Kişilik Özellikleri ve Annedenden Algıladıkları Çocuk Yetiştirme Stilleri ile Ahlaki Muhakeme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011.
- AYTAÇ, Serpil, *Çalışma Yaşamında Kariyer*, Bursa: Ezgi Kitabevi, 2005.
- AYTEMİZ, Tuğçe, *Ebeveynin Kişiliği, Çocuğun Mizacı ve Ebeveyn Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010.
- BAKKER, Arnold B. and Patricia L. Costa, "Chronic Job Burnout and Daily Functioning: A Theoretical Analysis", *Burnout Research*, xxx, (2014), 1-8.
- BAKKER, Arnold B., K. I. Van Der Zee, K. A. Lewig and M. F. Dollard, "The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors", *The Journal of Social Psychology*, 146(1), (2006), 31-50.
- BAKLACI, Eda, *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Hatay 2013.
- BALKAN, Mehmet Onur, A. Emin Serin and Ali Osman Kılıç, "The Relation Between Five Factor Personality Traits and Job Satisfaction: An Application Banks In Afyonkarahisar Province", *International Journal of Social Science*, 25 (1), (2014, Summer), 207-220.
- BAŞKAYA ÖZBİNGÖL, Zeliha Nil, *Impact of Emotional Labor on Organizational Outcomes: A Comparative Study in Public and Private Universities*, The Graduate School of Social Science of Marmara University, Degree of Doctoral, İstanbul 2013.
- BAYHAN KARAPINAR, Pınar, Selin Metin Camgöz ve Azize Ergeneli, "Organizational Justice-Job Satisfaction Relationship: The Moderating Effects of Big-Five Personality Traits in Banking Employees", *İktisat İşletme ve Finans*, 28(322), (2013), 35-60.
- BAYRAK, Melike, *İlkokullarda Eğitim Veren Sınıf Öğretmenlerinin Mesleki Doyum ve Tükenmişlik Düzeyi*, Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep 2014.

- BAYSAL, Hatice, *İnsan Kaynakları Geliştirmede Çocuk/Genç Oyunlarının Etkililiği Üzerine Bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Isparta 2012.
- BENFORD, Karis and Viren Swami, "Body image and personality among British men: Associations between the Big Five personality domains, drive for muscularity, and body appreciation", *Body Image*, 11, (2014), 454-457.
- BERBER, Sena, *Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kule Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2011.
- BEŞYAPRAK, Serkan, *Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2012.
- BİÇEN, Hasan, *Yeni Atanan Öğretmenlerde Tükenmişlik Sendromu*, Dicle Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Diyarbakır 2014.
- BİLGİN, Yusuf, *Turizmde Lisans Öğrenimi Gören Öğrencilerin Kişilik Özellikleri ve Mesleğe Yönelik Düşünceleri Üzerine Bir Alan Araştırması*, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Düzce 2011.
- BOLAT, Oya İnci, "İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), (2011), 87-101.
- BOROĞLU YATANGAÇ, Ferda, *Kişilik Özelliklerine Bağlı Olarak Hemşirelik ve Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Çalışacağı Uzmanlık Alanlarının Belirlenmesi*, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana 2010.
- BOYAR, Ender, *Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Sakarya 2011.
- BRIA, Mara, F. Spânu, A. Băban and D. L. Dumitraşcu, "Maslach Burnout Inventory-General Survey: Factorial Validity and Invariance Among Romanian Healthcare Professionals", *Burnout Research*, 1, (2014), 103-111.
- BRILEY, Daniel A., Matthew Domiteaux and Elliot M. Tucker-Drob, "Achievement-relevant personality: Relations with the Big Five and validation of an efficient instrument", *Learning and Individual Differences*, 32, (2014), 29-39.
- BUHLER, K. E. and Tatjana Land, "Burnout and Personality in Intensive Care: An Empirical Study", *Hospital Topics: Research and Perspectives on Healthcare*, 81 (4), (2003), 5-12.
- BÜYÜKÖZKAN, Ayşe Sezin, *Öğretmenlerin Örgütsel Yurttaşlık Davranışları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin 2012.
- CEYHAN, Aydoğan Aykut ve Aylin Siliğ, "Relationships Between Burnout Levels and Adjustment Levels of Bank Workers", *Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 2, (2005), 43-56.

- CHAN, Kim-Yin, M. A. Uy, O. S. Chernyhenko, M. R. Ho and Y. Sam, "Personality and Entrepreneurial, Professional and Leadership Motivations", *Personality and Individual Differences*, 77, (2015), 161-166.
- CIRIK, Doğuş, *Eğitim Araştırma Hastanelerinde alışan Hemşirelerin Liderlik Davranışları ve Kişilik zelliklerinin Değerlendirilmesi*, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014.
- COŞAR, Süreyya, *alışanların Tükenmişlik Düzeyleri İle Kendini Engelleme Düzeyleri Arasındaki İlişinin İncelenmesi*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.
- COŞKUN, Mehmet Kamil, "Burnout Levels of Religious Culture and Moral Knowledge Teachers According to Various Variables", *Electronic Journal of Social Sciences*, 11(41), (2012), 64-77.
- ÇAĞLAYAN, Alper, *Birleştirilmiş Sınıf ğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri*, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum 2012.
- ÇALIK, Temel ve Figen Ereş, *Kariyer Yönetimi - Tanımlar, Kavramlar, İlkeler*, Ankara: Gazi Kitabevi, 2006.
- ÇAPKIN, Muharrem, *Romantik Kıskanılığın, Bağlanma Stilleri, Benlik Saygısı, Kişilik zellikleri ve Evlilik Doyumu Açısından Yordanması*, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.
- ÇATIR, Volkan, *İkili ğretim Yapan İlköğretim Kurumlarında (İlkokul-Ortaokul) Görevli Yöneticilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014.
- ÇELEBİ, Nurhayat ve Baran Uğurlu, "Resmi Liselerde alışan ğretmenlerin Kişilik zelliklerinin Demografik Değerkenlere Göre İncelenmesi", *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, (Aralık 2014), 537-569.
- ÇELİK, Muzaffer, *İstanbul İli Arnavutköy İlçesindeki Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticilerin İletişim Becerilerinin ğretmen Motivasyonları ve Akademik Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013.
- ÇETİN AKBULUT, Nihal, *Tükenmişlik Sendromu ve İş Tatmini Arasındaki İlişi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010.
- ÇETİN, Fatih, *Kişilerarası İlişilerde Kendilik Algısı, Kontrol Odağı ve Kişilik Yapısının atışma özme Yaklaşımları Üzerine Etkileri: Uygulamalı Bir Araştırma*, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008.
- ÇUTUK, Selman, *Spor İşletmelerinde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir 2011.

- DARGAH, Hamze Gholami and Zahra Pakdel Estalkhbijari, "The Relationship Between The Big Five Personality Factors and Job Burnout", *International Journal of Asian Social Science*, 2(11), (2012), 1842-1850.
- DEARY, Ian J., Harriet Blenkin, Raymond M. Agius, Norman S. Endler, Helen Zealley and Robert Wood, "Models of Job-Related Stress and Personal Achievement Among Consultant Doctors" *British Journal of Psychology*, Vol. 87, (1996), 3-29.
- DEMİR, Cennet, *Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama*, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Malatya 2012.
- DEMİR GÜVENLİ, Rabia, *Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi Emniyet Mensupları Üzerinde Bir Araştırma*, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014.
- DEMİR, Sibel, *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2010.
- DEMİR, Ümit, *Üniversite Öğrencilerinin Eğitsel Yazılım Ekran Tasarımı Seçimlerinde Kişiliğin Etkisi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir 2009.
- DEMİRDÖĞEN, Nil, *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile Psikolojik Yardım Arayışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013.
- DEMİRKAN, Selcen, *Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2006.
- DEMİRTAŞ, Egemen, *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin ve Kişisel Değerlerinin, İş Değerlerine ve Örgütsel Bağlılığa Olan Etkisi*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011.
- DENİZ, Neslihan, *İlköğretimde Çalışan Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Sultanbeyli İlçesi Örneği)*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2008.
- DE VRİES, Reinout E., "Personality Predictors of Leadership Styles and The Self-other Agreement Problem", *The Leadership Quarterly*, 23, (2012), 809-821.
- DİNCEROL, Cem, *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2013.
- DİNÇ, Mehmet, F. Bitlisli, E. Çetinceli ve S. Z. Aydın, "Öğretim Elemanlarının Tükenmişliğinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Süleyman Demirel

Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4(9), (2013), 44-69.

DİNLER, Abide, *Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Etkileyen Etmenler*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta 2010.

DORMANN, Christian and Dieter Zapf, “Job Satisfaction: A Meta-Analysis Of Stabilities”, *Journal Of Organizational Behavior*, 22, 2001, 483-504.

DÖNMEZ, Gökhan, *Personeli Güçlendirme ve Tükenmişlik İlişkisi: İş Yükü- Kontrolü Modeli Açısından Bir Değerlendirme*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir 2012.

DROOGENBROECK, Filip Van, Bram Spruyt and Christophe Vanroelen, “Burnout Among Senior Teachers: Investigating The Role of Workload and Interpersonal Relationships at Work”, *Teaching and Teacher Education*, 43, (2014), 99-109.

DURDU, Talip, *Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Mesleki Tükenmişlik ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2010.

EREN, Erol, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2012.

ERGENE, Harun, *Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu Tüvasaş Örneği*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2010.

ERGÜNER, Mehmet, *Meslek Lisesinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlikleri ile Maruz Kaldıkları Yıldırma Davranışlarının İncelenmesi: Beykoz Örneği*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014.

EROL, Emre, *Bireylerin Kişilik Tipleri ve Demografik Özelliklerinin Kariyer Tercihlerindeki Rolüne İlişkin Bir Araştırma*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2013.

ERTÜRK, Müge, *Özel ve Devlet Okullarında Çalışan Okul Öncesi Öğretmenlerin Demografik Değişkenlere Bağlı Olarak Mesleki Tükenmişlik ve Anksiyete Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.

ESEN ÇOBAN, Aysel, *The Effect of Structured Peer Consultation Program on Different Dimensions of School Counselor Burnout*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, Degree of Doctoral, Ankara 2004.

ESEN ÜLKE, Hilal, *Investigating The Role Of Personality and Justice Perceptions on Social Loafing*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, The Degree of Master, Ankara 2006.

- FRANCIS, Leslie J., Stephen H. Loudon and Christopher J. F. Rutledge, "Burnout Among Roman Catholic Parochial Clergy in England and Wales: Myth or Reality?" *Review of Religious Research*, 46 (1), (2004), 5-19.
- GANİYUSUFOĞLU, Ali, *Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2011.
- GAMA, Georgeana, Filipe Barbosa and Margarida Vieira, "Personal Determinants of Nurses' Burnout in End of Life Care", *European Journal of Oncology Nursing*, 18, (2014), 527-533.
- GILUK, Tamara L., and Bennett E. Postlethwaite, "Big Five personality and academic dishonesty: A meta-analytic review", *Personality and Individual Differences*, 72, (2015), 59-67.
- GİRGİN, Birsen, *Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2007.
- GÜLTEKİN, Erdoğan, *Polislerin Temel Kişilik Özelliklerinin İş Başarısı Üzerine Etkisi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul 2009.
- GÜNER, Ebru, *Tükenmişlik Sendromunda Cam Tavan Olgusunun Rolü*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2011.
- GÜR, Emel, *Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları*, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2014.
- GÜRDOĞAN, Arzu ve Selma Atabey, "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma", *Journal of Recreation and Tourism Research (JRTR)*, 1(2), (2014), 18-32.
- GÜVEN, Gülbuğ, *A Study on Examining The Burnout Levels of Turkish EFL Teachers Working At Two State Universities in Ankara*, Ufuk University Graduate School of Social Sciences, Degree of Master, Ankara 2013.
- GÜVEN, Lokman Çetin, *Burnout Levels of English Lecturers Working for Preparatory Schools of Foundation Universities in İstanbul*, The Institute of Social Sciences of Kafkas University, Degree of Master, Kars 2010.
- GÜVEN, Sevil, *Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Saptanması*, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2013.
- ILKIM, Taha Yasin, *Türkiye'deki Güreş Hakemlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi*, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Malatya 2013.
- INNANEN, Hely, Asko Tolvanen and Katariina Salmela-Aro, "Burnout, Work Engagement and Workaholism Among Highly Educated Employees: Profiles, Antecedents and Outcomes", *Burnout Research*, 1, (2014), 38-49.

- İLGÜN, Esra, *İnfaz Koruma Memurlarının İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2010.
- İLHAN, Tahsin, *Öznel İyi oluşa Dayalı Mizah Tarzları Modeli*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2005.
- KANTAŞ, Özge, *Impact Of Relational and Individuational Self-Orientations on the Well-Being of Academicians: The Roles of Ego-or Eco-System Motivations, Self-Transcendence, Self-Compassion and Burnout*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, Degree of Master, Ankara 2013.
- KARACAN, Aladdin, *Özel Eğitim Kurumlarındaki Eğitilebilir ve Öğretilebilir Bireylerle Çalışan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi "İstanbul İli Anadolu Yakası Örneği"*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.
- KARADAĞ, İsa, *Tükenmişlik İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Kamu Kuruluşunda Araştırma*, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale 2013.
- KARAHALİLOĞLU, Nermin, *Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş doymu Düzeylerinin İncelenmesi*, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013.
- KARAKAPLAN ÖZER, Emine, *Tükenmişlik Sendromu ve Toplam Kalite Yönetimi Arasındaki İlişki: Adıyaman İlkokullarında Bir Uygulama*, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman 2013.
- KARAKOÇ, Beycan, *Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Yöneticilerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Algıladıkları Rol Çatışması Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması*, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Uşak 2011.
- KARGÜN, Mehmet, *Futbol Hakemlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi*, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Malatya 2011.
- KARSAVURAN, Seda, *Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Yıldırımaya Maruz Kalmalarıyla Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2011.
- KAŞLI, Mehmet, *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir 2009.
- KAYA, Aylin, *Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta 2010.

- KAYA, Ferhat, *Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma*, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Manisa 2014.
- KAYA, Yasemin, *Örgütsel Yaşamda Kişilik ve Davranışlar Arasındaki İlişkiler: Duyguların Aracı Rolü*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kayseri 2010.
- KAYA, Zöhre, *Madde Kullanan ve Kullanmayan Ergenlerin Kişilik Özellikleri ve Benlik Saygısı Açısından Karşılaştırılması*, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir 2011.
- KERVANCI, Ferda, *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2013.
- KIM, Hyun Jeong, Kang Hyun Shin and Nancy Swanger, "Burnout and Engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions", *International Journal of Hospitality Management*, 28, (2009), 96-104.
- KIMAV, Ali Ulus, *An Exploration of Burnout and Individual and Collective Teacher Efficacy in a Turkish State University*, The Graduate School of Education of Bilkent University, Degree of Master, Ankara 2010.
- KOÇ, Erdoğan, *Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri: Global ve Yerel Yaklaşım*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2011.
- KOÇEL, Tamer, *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2014.
- KOMARRAJU, Meera, Steven J. Karau and Ronald R. Schmeck, "Role of The Big Five Personality Traits in Predicting College Students' Academic Motivation and Achievement", *Learning and Individual Differences*, 19, (2009), 47-52.
- KOMŞUK, Dilek, *Ameliyathanede Çalışan Hemşirelerde, Uyku Sorunlarının Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir 2013.
- KÖROĞLU, Özlem, "Determination of The Relationship Between Occupational Choice and Personality Traits: An Investigation on Tourism Guiding Students", *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 19(2), (2014), 137-157.
- KÖSE, Ahmet Hüsrev, *Hal Yönetiminde Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ve İş Tatminlerinin Hizmet Üretimine Etkisi ve Mekansal Yansımaları: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013.
- KULAVUZ, Derya, *Exploring Burnout and Participation in Professional Learning Activities among University Prep Turkish EFL Instructors*, The Graduate School Of Social Science of Boğaziçi University, Degree of Master, İstanbul 2006.

- KURTOĞLU, Ülkünur, *An Evaluation of ELT Teachers' Vocational Burnout According to Some Variables*, Institute of Social Sciences of Kafkas University, Degree of Master, Kars 2011.
- KURUÜZÜM, Ayşe and Umut Kubat, "An Examination Of The Relationship Between Work Values and Personality Traits: A Structural Equation Modeling Approach", *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 15(3), (2010), 487-505.
- KUTLAY, Mehmet, *İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2011.
- LASCHINGER, Heather K. Spence and Roberta Fida, "New Nurses Burnout and Workplace Wellbeing: The Influence of Authentic Leadership and Psychological Capital", *Burnout Research*, 1, (2014), 19-28.
- LEPINE, Jeffrey A., Marcie Lepine and Christine L. Jackson, "Challenge and Hindrance Stress: Relationships with Exhaustion, Motivation to Learn, and Learning Performance", *Journal of Applied Psychology*, 89 (5) , (2004), 883-891.
- LIM, Sungtaek and Sungmin Eo, "The Mediating Roles of Collective Teacher Efficacy in the Relations of Teachers' Perceptions of School Organizational Climate to Their Burnout", *Teaching and Teacher Education*, 44, (2014), 138-147.
- LIMONT, Wiesława, J. Dreszer-Drogorób, S. Bedyńska, K. Śliwińska and D. Jastrzębska, "'Old wine in new bottles'? Relationships between overexcitabilities, the Big Five personality traits and giftedness in adolescents", *Personality and Individual Differences*, 69, (2014), 199-204.
- LINGARD, Helen, "The Impact of Individual and Job Characteristics on 'Burnout' Among Civil Engineers in Australia and The Implications for Employee Turnover", *Construction Management and Economics*, 21, (2003), 69-80.
- MALKOÇ, Asude, *Öznel İyi Oluş Müdahale Programının Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeylerine Etkisi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul 2011.
- MCCABE, Kira O., N. W. Van Yperen, A. J. Elliot and M. Verbraak, "Big Five personality profiles of context- specific achievement goals", *Journal of Research in Personality*, 47, (2013), 698-707.
- MERDAN, Ethem, "Beş Faktör Kişilik Kuramı ile İş Değerleri İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, S.7, (Ocak 2013), 140-159.
- MERDAN, Ethem, *Kişilikle Kariyer Seçimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Özel Sektörde Bir Uygulama*, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale 2011.

- METE, Cengiz, *İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2006.
- METİN CAMGÖZ, Selin, *Kişilik Özellikleri ile Finansal Performans Arasındaki İlişkiler: A-Tipi Yatırım Fonu Yöneticileri Üzerinde Bir Değerlendirme*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara 2009.
- METİN, Ümit Baran, *The Antecedents and Consequences of Burnout, Work Engagement and Workaholism*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, The Degree of Master, Ankara 2010.
- MİHALCEA, Alexandru, "Leadership, Personality, Job Satisfaction and Job Performance", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 127, (2014), 443-447.
- MUTER ŞENGÜL, Canan, *Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Manisa 2008.
- NİTELİK ÖDEMİŞ, Sibel, *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkileri: Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011.
- OKTAY, Handan, *İlköğretim ve Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyonu ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2007.
- OREL, Oktay, *Organize Perakende Sektöründe Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma*, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin 2013.
- ÖNAL, Murat, *Eğitim İşgörenlerinin Duygusal Zekaları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2010.
- ÖRKÜN, Ümran, *Tekstil Sektörü Mavi Yaka Çalışanlarının Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Tarafından Yordanması*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana 2011.
- ÖZDEMİR, Serap, *Psikolojik Yardım Alma Tutumu ile Kişilik, Kendini Saklama, Cinsiyet Roller Arasındaki İlişkiler*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2012.
- ÖZDEN, Melis Seray, *Önceden Edinilmiş ve Sonradan Kazanılmış Gelişim Özelliklerinin Evlilikte Çift Uyumu ile İlişkisi*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul 2013.
- ÖZGÜNER, Mert, *Örgüt Kültürü ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Bozok Üniversitesi Örneği*, Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Yozgat 2011.

- ÖZKAN, Cevahir, *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler*, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Mersin 2012.
- ÖZKAN, Özden, *FRP Oyuncularının Bazı Psikolojik Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007.
- ÖZYEŞİL, Zümra, *Üniversite Öğrencilerinin Öz-Anlayış Düzeylerinin Bilinçli Farkındalık Kişilik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya 2011.
- PELTZER, Karl, Teresa-Anne Mashego and Matlala Mabebe, "Short Communication: Occupational Stress and Burnout Among South African Medical Practitioners", *Stress and Health*, 19, (2003), 275-280.
- PIEDMONT, Ralph L., "A Longitudinal Analysis of Burnout in Health Care Setting: The Role of Personal Dispositions", *Journal of Personality Assessment*, 61 (3), (1993), 457-473.
- POLAT, Abdullah, *Egzersiz Yapan ve Yapmayan Emniyet Mensuplarının Yaşam Doyumu İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Sakarya İli Örneği)*, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2014.
- POLATCI, Sema, *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)*, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Tokat 2007.
- ROBBINS, Stephen P. and Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, çev.: İnci Erdem, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 2013.
- SAÇLI, Çağrı, *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya 2011.
- SAĞLAM ARI, Güler ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (1), (2008), 131-148.
- SAT, Sultan, *Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana 2011.
- SAVRAN, Aytekin, *Anesteziyoloji Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyleri*, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş 2012.
- SEVİ, Emine Sevinç, *Psikobiyolojik Kişilik Modeli ve Beş Faktör Kişilik Kuramı: Mizaç ve Karakter Envanteri (TCI) ile Beş Faktör Kişilik Envanterinin (5FKE) Karşılaştırılması*, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2009.

- SEVİM, Leyla, *Tükenmişlik ve İşe Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara 2011.
- SEZGİN, Ahmet, *Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010.
- SEZİCİ, Emre, "The Role of Personality Traits on Counterproductive Work Behaviors", *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 7(14), (Winter 2015), 1-22.
- SKEJA, Aferina, *Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.
- SQUİRES, Allison, C. Finlayson, L. Gerchow, J. P. Cimiotti, A. Matthews, R. Schwendimann, P. Griffiths, R. Busse, M. Heinen, T. Brzostek, M. T. Moreno-Casbas, L. H. Aiken and W. Sermeus, "Methodological Considerations When Translating 'Burnout'", *Burnout Research*, 1 (2014), 59-68.
- ŞAHİN, Feyzullah and Dilek Şahin, "Examining The Burn-Out Level Of Special Education Teachers Working With Disabled Individuals", *Journal of Teacher Education and Educators*, 1(2), (2012), 275-294.
- ŞANLI ÇATAK, Hayriye, *Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2013.
- ŞARLAK, Kader, *Duygusal Yaşantılarda ve Duygusal Düzenlemede Gözlenen Bireysel Farklılıkların Çok Boyutlu Olarak Değerlendirilmesi*, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Muğla 2008.
- ŞEKER, Mustafa, *Kişilik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler ve Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Bir Uygulama*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2011.
- ŞEKER, Selen, *Çalışanlarda İş Güvencesizliği ve Tükenmişlik İlişkisi: Tıbbi Tanıtım Sorumlularına Yönelik Bir Alan Araştırması*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2011.
- ŞİRİN, Erkan, *Kişilik, Lider-Üye Etkileşimi ve Çalışan Sonuçları*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gebze 2012.
- TAHMASEBI, Famarz, Sayed Mohammadreza Sobhanipour and Mahdi Aghaziarati, "Burnout; Explaining the Role of Organizational Silence and Its Influence (Case Study: Selected Executive Organizations of Qom Province)", *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(8), (2013), 272-282.

- TATAR, Selma, *İzlenim Yönetimi Davranışlarında Kişilik Özelliklerinin Rolü: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2013.
- TAYSI, Kemal, *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma*, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne 2012.
- TEKİN, Ömer Akgün, *Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya 2012.
- TELEF, Bülent Baki, *Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Kontrol Düzeyleri*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon 2004.
- TELLİ, Eda, A. S. Ünsar ve A. Oğuzhan, "Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama", *Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisi EJOVOC*, 2(2), (Aralık 2012), 135-150.
- TOMRUKÇU, Bahar, *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir 2008.
- TOPRAK, Esra, *Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2013.
- TOY, Sevgi, *Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007.
- TUFAN, Özlem, *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Kişilik Özellikleri ile Benimsedikleri Örgüt Kültürünün Temel Sayıtları Arasındaki İlişki*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010.
- TUNAY, Çağdaş, *Otel İşletmeciliğinde Görev Yapan Yöneticilerin ve Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri KKTC Merit Crystal Cove Hotel'de Bir Araştırma*, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir 2011.
- TUNÇ, Volkan, *Tarih Öğretmenlerinin İş Doyum ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: Van İli Örneği*, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van 2013.
- TUNÇAY, Esra, *The Role of Leadership Style in The Relationship Between Organizational Climate and Burnout*, Marmara University Graduate School of Social Science, Degree of Master, İstanbul 2013.

- TÜTÜNCÜ, Özkan ve Güzin Savran, "Etik İklim ve Tükenmişlik Sendromunun Kalite Yönetim Sistemi Üzerine Etkileri: Bir Laboratuvar Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(4), (2007), 177-218.
- UĞURLU, Baran, *Resmi Liselerde Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile Kullandıkları Disiplin Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.
- ÜÇOK, Dilek Işılay, *Sinik Tutum ve Psikolojik Sözleşme İhlali Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.
- ÜNAL, Ayça Berfu, *Assessment Of Computer-Based and Self-Reported Hazard Perception Skills Among Drivers: The Role of Personality and Driving Skills*, The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, The Degree of Master, Ankara 2006.
- ÜST, Çağla, *Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Erzurum Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum 2012.
- YALÇIN, Simge, *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Stres, Psikolojik Dayanıklılık ve Akademik İyimserlik Arasındaki İlişki*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2013.
- YAZICI, Harun, *Çağrı Merkezinde Çalışan Müşteri Temsilcilerinin Denetim Odaklarının, Problem Çözme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkinin İncelenmesi*, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011.
- YELBOĞA, Atilla, "Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), (Haziran 2006), 196-211.
- YENİHAYAT, Tuğba, *Üniversite Öğrencilerinin Kimlik Statüleri, Kişilik Özellikleri ve Algıladıkları Ebeveyn Tutumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011.
- YEUNG, Rob, *Confidence: The Power to Take Control and Live The Life You Want*, Pearson, 2011.
- YILDIZ, Ebru, *Eğitimcilerde Tükenmişlik (Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma)*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya 2011.
- YILMAZ, Esra, *Duygusal Emeğin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Biçimlendirici Rolü*, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale 2014.
- YILMAZ, Timur, *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Ordu İli Uygulaması)*, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2013.

YILMAZ TOPLU, Nermin, *Okul Öncesi ve İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri*, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Aydın 2012.

YÜKSEL, Cevriye, *Hemşirelerde Uyku Kalitesi İş Doymu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kasım 2013.

YÜKSEL, Gülsüm, *Ege Bölgesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi*, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, İzmir 2011.

ZELLAR, Kelly L., Pamela L. Perrew and Wayne A. Hochwarter, "Burnout in Health Care: The Role of the Five Factors of Personality", *Journal of Applied Social Psychology*, 30 (8), (2000), 1570-1598.

ZENGİN, Özkan, *Bireysel Mücadele Sporlarındaki (Taekwondo, Judo, Güreş) Elit Sporcuların Kişilik Özellikleri ile Öfke Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2010.

EKLER

EK-1: Anketler

EK-1A: Maslach Tükenmişlik Envanteri

		Hiçbir Zaman 0	Çok Nadir 1	Bazen 2	Çoğu Zaman 3	Her zaman 4
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	0	1	2	3	4
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0	1	2	3	4
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0	1	2	3	4
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0	1	2	3	4
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4

		Hiçbir Zaman 0	Çok Nadir 1	Bazen 2	Çoğu Zaman 3	Her zaman 4
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0	1	2	3	4
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	0	1	2	3	4
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	0	1	2	3	4
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	0	1	2	3	4
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	0	1	2	3	4
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
15	İşim gereği karşılaştığım insanların ne olduğu umrumda değil.	0	1	2	3	4
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.	0	1	2	3	4
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	0	1	2	3	4
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	0	1	2	3	4
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	0	1	2	3	4
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	0	1	2	3	4

EK-1B: Beş Faktör Kişilik Envanteri

	KENDİMİ BİRİ OLARAK GÖRÜYORUM	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyor ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Konuşkan					
2	Başkalarında hata bulmaya eğilimli					
3	Bir işi titiz yapan					
4	Depresyonda, hüzünlü					
5	Yeni, orijinal fikirler üreten					
6	Sosyal ilişkilerinde yakınlaşmaktan kaçınan					
7	Yardımsever ve diğerlerine karşı bencil olmayan					
8	Bazen dikkatsiz olabilen					
9	Rahat ve stresle başa çıkabilen					
10	Birçok farklı konuya meraklı					
11	Enerji dolu					
12	Başkalarıyla kavga başlatan (kavgacı)					
13	Güvenilir bir çalışan					
14	Gergin olabilen					
15	Zeki, derin düşünen					
16	Çevresine coşku yayan					
17	Bağışlayıcı, affedici bir yapıya sahip					
18	Dağınık olmaya eğilimli					
19	Endişeli					
20	Canlı bir hayal gücü olan					
21	Kolaylıkla sessizleşebilen					
22	Genellikle güvenilir					
23	Tembelliğe eğilimli					
24	Duygusal olarak çabuk değişmeyen, kolay üzülmeyen					
25	Yaratıcı					
26	Kendini kabul ettiren, güçlü bir kişiliğe sahip					
27	Soğuk ve mesafeli olabilen					
28	Başladığı işi azimle, bitirene kadar sürdüren					
29	Birdenbire canı sıkılabilen					
30	Sanatsal ve estetik deneyimlere değer veren					
31	Bazen utangaç ve duygularını pek dışa vurmayan					
32	Hemen herkese karşı düşünceli ve nazik					
33	İşleri etkin bir biçimde yapan					
34	Gergin durumlarda sakin kalabilen					
35	Rutin işleri tercih eden					
36	Canı yakın, sosyal					
37	Başkalarına karşı bazen kaba					
38	Planlar yapan ve onlara uyan					
39	Kolayca gerginleşen					
40	Fikir yürüten ve fikirlerini açıklamayı seven					
41	Sanata ilgisi az olan					
42	Başkaları ile işbirliği yapmayı seven					
43	Dikkati kolay dağılabilen					
44	Sanat, müzik ve edebiyatla ilgili					

Ek-1C: Demografik Özellikler

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. Cinsiyet:

a)Erkek b)Kadın

2. Medeni Durumunuz:

a)Evli b)Bekar

3. Yaşınız:

a)15-25 b)26-35 c)36-45 d)46-55 e)56 ve yukarısı

4. Eğitim Seviyeniz:

a)İlkokul b)Ortaokul c)Lise d)Üniversite e)Yüksek Lisans f)Doktora ve Üstü

5. Kurumdaki Hizmet Süreniz:

a)0-5 Yıl b)6-10 Yıl c)11-15 Yıl d)16 yıl ve daha yukarısı

6. Kurumdaki Statünüz:

- | | |
|---------------------|---|
| a)Gişe yetkilisi | b)Müşteri temsilcisi veya satış danışmanı |
| c)Servis yetkilisi | d)Servis yetkili yardımcısı |
| e)Uzman | f)Uzman yardımcısı |
| g)Yönetici adayları | h)Yönetici |
| ı)Müfettiş | i)Müfettiş yardımcısı |
| j)Şube müdürü | k)Güvenlik görevlisi |

