

Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması*

Seray SÜREN*

Edip ÖRÜCÜ**

Çağrı İZCİ***

ÖZ

Çalışmada bireylerin kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeyleri tespit edilerek kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmanın söz konusu amacı doğrultusunda Eylül 2014-Mart 2015 tarihleri arasında Güney Marmara Bölgesinde bulunan Bursa, Çanakkale ve Balıkesir illerindeki 412 banka çalışanından toplanan veriler kullanılmıştır. Bu çerçevede yapılan çalışma sonucunda tükenmişlik değişkeni istatistiksel olarak anlamlı düzeyde beş büyük kişilik boyutlarından dışadönüklük, nevroitiklik 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, nevroitiklik özelliklerine sahip olmaları ise tükenmişlik düzeylerini artırıcı bir unsur olarak bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Kişilik, Banka Çalışanı

JEL Sınıflandırması: M10, M12, M54

A Relationship Between Burnout and Big-Five Personality Traits of Banking Employees: A Case Study

ABSTRACT

In this study we have analysed the effects of personal characteristics on burnout by examining personal characteristics and levels of burnout. In line with the aforementioned aim of the study, the data which has been collected from 412 bank workers who are located in Bursa, Çanakkale and Balıkesir in South Marmara Region, has been used between the dates of September 2014-March 2015. According to the result of this study statistically the burnout variable significantly is effected of the Big Five Personal Traits of extraversion, neurotics 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.

Key Words: Burnout, Personality, Bank Worker

JEL Classification: M10, M12, M54

GİRİŞ

Tükenmişlik daha çok insanlarla yoğun bir şekilde çalışan bireylerde ortaya çıkan bir sendrom olarak ifade edilebilir. Bu çalışmanın örneklemini oluşturan banka çalışanları da, insanlarla yoğun ilişkilerle çalıştıklarından

*Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında tamamlanmış olan “Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması” adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

**Balıkesir Üniversitesi, SBE, seray_suren89@hotmail.com

***Prof. Dr., Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, eorucu@balikesir.edu.tr

***Arş. Gör., Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, cagriizci@balikesir.edu.tr

(Makale Gönderim Tarihi: 30.06.2015 / Yayına Kabul Tarihi: 21.03.2016)

Doi Number: 10.18657/yeabu.04098

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 ortamda çalışmanın sonucunda çalışanların enerjilerinin tükenmesi, kendilerini daha fazla baskı altında hissetmeleri vb. sonuçlar kaçınılmaz olabilmektedir.

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 olabilecektir.

Bu çerçevede, bu çalışma ile Eylül 2014-Mart 2015 tarihleri arasında Güney Marmara Bölgesinde yer alan Bursa, Çanakkale ve Balıkesir illerindeki bankalarda çalışan 412 personele hazırlanan form uygulanmıştır.

I. KURAMSAL ÇERÇEVE

A. Tükenmişlik

Tükenmişlik terimi ilk olarak "A Burnt-out Case" (Greene, 1961) romanında kullanılmıştır. Roman, yorgun ve kendini soyutlamış bir mimarın işini bırakmasından bahsetmektedir (Kurtoğlu, 2011: 7). Tükenmişlik teriminin ilk olarak akademik alanda yer alması ise Freudenberg (1974) tarafından gerçekleştirilmiştir. Freudenberg tükenmişliği "enerji, güç ve kaynakları aşırı kullanmaktan ötürü düşüş, tükeniş veya yorulma" olarak ifade etmiştir (Freudenberg, 1974: 159). Literatüre girdikten sonra tükenmişlik, araştırmacılar tarafından ilgilenilen bir konu olmuştur ve çalışana olumsuz sürece yönelten bir olay olarak ortaya çıkmıştır (Metin, 2010: 8).

Çoğu gelişmiş ülkede yapılmış çok sayıda çalışmada olduğu gibi, tükenmişlik çalışma ortamının kalitesi, kişilerarası ilişkiler, rol karmaşası ve iş yükü ile alakalı küresel bir fenomen haline gelmiştir (Squires vd., 2014: 60).

Tükenmişlik profesyonel hedeflere erişimi engeller ve iş birliği kaynaklarını tüketir, zaman içinde ilerler. Tükenmişliğin yaygınlığı birçok mesleki kategoride incelenmiştir. İnsanlarla yüz yüze ve yakın iletişim kuran mesleklerde (hemşireler, sosyal işlerde çalışanlar ve öğretmenler) çalışan bireyler tükenmişliği oldukça yüksek düzeyde yaşayabilmektedirler. Bu meslek kategorilerinde tükenmişliğin en yüksek seviyesini öğretmenlerin yaşadığı rapor edilmiştir (Droogenbroeck, Spruyt ve Vanroelen, 2014: 99).

Tükenmişlik kronik stres ile baş etmeye çalışmadaki son noktadır. İnsani hizmet görevlerinde tükenmişlik; duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı noksanlığı ile tarif edilir (Lim ve Eo, 2014: 139). 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 (Innanen, Tolvanen ve Salmela-Aro, 2014: 39). Bir başka ifadeyle duyarsızlaşma çalışanların başkalarına karşı katı, mesafeli ve olumsuz davranmasına neden olan ileri düzeydeki 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 (Ambrose vd., 2014: 1072).

Tükenmişliğin birçok nedeni vardır. Örgütsel faktörler iş talebi ve iş kaynaklarının eksikliğini içerir. Bireysel faktörler ise hem sosyoekonomik statü, hem de kişisel değişkenler olarak tükenmişlik semptomları çekmeye yatkınlık yaratmaktadır (Bakker ve Costa, 2014: 113).

B. Kişilik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri

Kişilik, kişinin iç ve dış doğasıyla oluşturduğu, onu diğer kişilerden ayıran, mantıklı ve ortaya konulmuş özgün bir niteliktir (Balkan, Serin ve Kılıç, 2014: 211). Bir kişisel ölçüm gurusu ve "Saville & Holdsworth" şirketinin kurucusu olan Roger Holdsworth, "O nasıl biri?" sorusuna verilen yanıtın bireyin kişiliğiyle ilgili olduğunu ifade etmektedir. (Yeung, 2011: 15-16).

Kişilik ve sosyal çevre arasındaki öneme bakıldığında kişinin yer aldığı meslek fiziksel doğasına uygun ancak kişi bu meslekte başarılı ve mutlu olamıyorsa meslek onun psikososyal doğasına uygun olamayabilir. Örneğin agresif yani saldırgan ve nevroitik bir bireyin polislik veya öğretmenlik gibi mesleklerde yeterli seviyede başarılı olabileceği düşünülemez. Bundan dolayı günümüzde çalışanlara daha fazla kişilik ve IQ testi uygulanmaktadır (Dormann ve Zapf, 2001: 484).

Farklı psikologlara göre kişilik karakterleri beş alanda organize edilebilir. Beş büyük kişilik özelliği olarak ifade edilen bu karakterler; deneyime açık olmak, sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk ve duygusal dengeyi içermektedir (Benford ve Swami, 2014: 454). Söz konusu beş büyük kişilik özellikleri insanların davranış eğilimlerine yönelik oldukça kapsamlı bir tanım yaptığı düşünülmektedir (Briley, Domiteaux ve Tucker-Drob, 2014: 27). Beş büyük kişilik özelliğindeki her bir özellik bir kişinin duygularının, düşüncelerinin veya davranışlarının sürekliliğine veya yoğunluğuna değinir (Limont ve diğerleri, 2014: 199).

Beş faktörlü modelin oluşturduğu her bir kişilik özelliği, insanların birbirinden farklı spesifik boyutlarının veya özelliklerinin oluşmasını sağlar. (McCabe, Van Yperen, Elliot ve Verbraak, 2013: 698). Dışadönüklük sıcakkanlılığı, aktif olmayı, heyecan arayışını, olumlu duyguları içerir. Nevrotiklik endişe, düşmanlık, depresyon, anlık davranışlar ve beğenilmeyi içerir. Uyumluluk dürüstlük, doğrudan konuşma, alçak gönüllülük ve 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 üzerine düşünmeyi içerir (Ünal, 2006: 23-24).

C. Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki

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 katkı 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 tutulmasının sağlanması faydalı olabilecektir. Tükenmeye daha eğilimli olan bireylerin kurum içerisinde daha uygun pozisyonlarda görev alması ile tükenmişlik tehlikesi ile hem bireysel hem de örgütsel anlamda mücadele edilebileceği düşünülebilir.

Literatürde beş büyük kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalara bakıldığında Francis, Loudon ve Rutledge (2004) tarafından yapılan bir çalışmada dışadönüklük kişilik özelliği ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bakker, Van Der Zee, Lewig ve Dollard (2006) tarafından gönüllü danışmanların katılımıyla yapılan başka bir çalışmada ise dışadönüklük kişilik özelliği ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığı ortaya çıkarılmıştır. Zellar, Perrewe ve Hochwarter'ın (2000) sağlık sektöründeki çalışması incelendiğinde ise dışadönüklük kişilik özelliği ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı duygusunda azalma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğuna ulaşılmıştır. Yine Lepine, Lepine ve Jackson (2004) tarafından yapılan çalışmada nevrozizm ile duygusal tükenme arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Lingard (2003) ın Avustralya'daki inşaat mühendislerinin katılımıyla gerçekleştirdiği bir çalışmada ise nevrozizm kişilik özelliği ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur. Deary vd. (1996) nin danışman doktorlar üzerindeki çalışmasında uyumluluk kişilik özelliği ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişkinin olduğu ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca Piedmont (1993) tarafından sağlık sektöründe yapılan bir diğer çalışmada ise uyumluluk kişilik özelliği ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı duygusunda azalma arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

II. TÜKENMİŞLİK VE BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK ARAŞTIRMA

A. Araştırma Örnekleme ve Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki banka çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise Güney Marmara'da yer alan Bursa, Çanakkale ve Balıkesir illerinde çalışan 412 banka çalışanı oluşturmaktadır. Veriler elektronik bir veri tabanı aracılığıyla, e-mail yoluyla ve yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Gönderilen 471 anketten 429'u geri dönmüş olup bunlardan 412'si değerlendirmeye alınmıştır. Anketlere %91,08 oranında geri dönüş gerçekleşmiştir.

B. Araştırmanın Hipotezleri

Beş büyük kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi literatürde tarandığında genellikle nevroitiklik dışındaki diğer kişilik özellikleri ile tükenmişlik boyutları arasında negatif bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir. Nevrotiklik kişilik özelliği ile tükenmişlik boyutları arasında da daha çok negatif ilişkilere rastlanılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

H₁:Banka çalışanlarının beş büyük kişilik özellikleri hizmet süresine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H₂:Banka çalışanlarının tükenmişlik boyutları hizmet süresine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H₃:Banka çalışanlarının dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve açık görüşlülük kişilik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₄:Banka çalışanlarının nevroitiklik kişilik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₅:Banka çalışanlarının dışadönüklük ve sorumluluk kişilik özellikleri tükenmişliklerini anlamlı olarak negatif yönde etkiler.

H₆:Banka çalışanlarının nevroitiklik kişilik özellikleri tükenmişliklerini anlamlı olarak pozitif yönde etkiler.

C. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

İlk bölümde demografik bilgilerin elde edilmesine dair oluşturulan sorulardan meydana gelen anket formunun diğer bölümleri ise sırası ile tükenmişliği ve beş büyük kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadeleri kapsamaktadır. Tükenmişlik ve beş büyük kişilik özelliklerini belirlemede kullanılan ölçekler 5'li likert şeklinde düzenlenmiştir.

Tükenmişlik Ölçeği: Araştırmada tükenmişliğin ölçülmesi için Christina Maslach ve Susan E. Jackson (1981) tarafından geliştirilen "Maslach Burnout Inventory" (MBI) kullanılmıştır. Ölçek; duygusal tükenmeyi ölçmeye yönelik 9, duyarsızlaşmayı ölçmeye yönelik 5, kişisel başarıyı ölçmeye yönelik 8 ifade olmak üzere toplamda 22 ifade ve üç boyuttan oluşmaktadır.

Beş Faktör Kişilik Ölçeği: Beş faktör kişilik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilen Beş Büyük Kişilik Ölçeği (BFI) kullanılmıştır. Ölçek; dışadönüklüğü ölçmeye yönelik 8,

nevrotikliği ölçmeye yönelik 8, sorumluluğu ölçmeye yönelik 9, uyumluluğu ölçmeye yönelik 9, açık görüşlülüğü ölçmeye yönelik 10 ifade olmak üzere toplamda 44 ifade ve 5 boyuttan oluşmaktadır.

D. Analiz Yöntemi

Elde edilen veriler bir istatistik programı yardımı ile analiz edilmiştir. Verilerin analizinde, katılımcıların kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve faktör analizlerinin yanı sıra, katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımında frekans ve yüzde analizleri, ANOVA testi, çoklu karşılaştırma testleri için Tukey HSD testi ve değişkenler arasındaki birlikte değişimin testinde korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

III. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan 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 olabilir. Dolayısıyla çalışanlar değişen çevre koşullarına hızla kendilerini adapte ederek tecrübenin daha önemli olduğunu göstermek zorunda olabilirler. Çalışma örneklemindeki banka çalışanlarının %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 olması olarak ifade edilebilir. Araştırmaya katılan deneklerden yüksek lisans ve doktora mezunlarının bankalardaki üst düzey yöneticiler olması eğitim seviyesinin günümüzde ne denli önemli olduğunu gösterebilir. Yine banka çalışanlarının en fazla 0-5 yıl arası çalıştığı görülmektedir. Bankalarda 11 yıl ve üzeri çalışanların yıllar geçtikçe azalmasının en önemli sebebi, değişen çalışma şartlarına ayak uyduramayan çalışanların işten çıkarılması ve sadece nitelikli personelin işine devam edebilmesi görülebilir.

Tükenmişlik ve beş büyük kişilik ölçeğine ilişkin geçerlilik analizinde Keşfedici Faktör Analizi kullanılmıştır. Verilerin faktör analizine uygunluğunun tespitinde bulunan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerleri, Bartlett testinin anlamlılığı ve oluşan ki-kare değeri faktör analizinin kullanılabilmesinin uygun olduğunu göstermektedir. (Tükenmişlik için; KMO: 0.864; Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2=3197.530$; $p<0.001$) (Beş büyük kişilik için; KMO: 0.854; Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2=5192.068$; $p<0.001$).

Tablo 1. Demografik Bulgular

Eğitim Seviyesi	Frekans	%	Yaş	Frekans	%
Lise	28	6,8	15-25 arası	87	21,1
Üniversite	341	82,8	26-35 arası	239	58,0
Yüksek Lisans	42	10,2	36-45 arası	70	17,0
Doktora ve üstü	1	0,2	46-55 arası	14	3,4
<i>Toplam</i>	<i>412</i>	<i>100,0</i>	56 ve üzeri	2	0,5
			<i>Toplam</i>	<i>412</i>	<i>100,0</i>
Medeni Durum	Frekans	%	Cinsiyet	Frekans	%
Bekar	211	51,2	Kadın	214	51,9
Evli	201	48,8	Erkek	198	48,1
<i>Toplam</i>	<i>412</i>	<i>100,0</i>	<i>Toplam</i>	<i>412</i>	<i>100,0</i>
Hizmet Süresi	Frekans	%	Statü	Frekans	%
0-5 yıl arası	243	59,0	Gişe Yetkilisi	99	24,0
6-10 yıl arası	101	24,5	Müşteri	98	23,7
11-15 yıl arası	33	8,0	Temsilcisi	46	11,2
16 yıl ve yukarı	35	8,5	Servis Yetkilisi	9	2,2
<i>Toplam</i>	<i>412</i>	<i>100,0</i>	Servis Yetkili	37	9,0
			Yardımcısı	24	5,8
			Uzman	22	5,3
			Yardımcısı	51	12,4
			Yönetici Adayı	6	1,5
			Yönetici	9	2,2
			Müfettiş	11	2,7
			Şube Müdürü		
			Güvenlik		
			Görevlisi		
			<i>Toplam</i>	<i>412</i>	<i>100,0</i>

Tablo 2’de tükenmişlik ve beş büyük kişilik ölçeklerine ilişkin faktör analizi sonuçları görülmektedir. Buna göre tükenmişlik ölçeği için özdeğeri 1’den büyük olan 3 boyut olduğu, beş büyük kişilik için ise özdeğeri 1’den büyük olan 5 boyut olduğu belirlenmiştir. Ayrıca duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutlarına ilişkin birer madde görece düşük bir yük değerine sahip olduğundan ve duygusal tükenmeye ilişkin bir madde ise çapraz yüklenme eğilimi gösterdiğinden dolayı analizlere dahil edilmemiştir. Dışadönüklük boyutuna ilişkin 2, sorumluluk boyutuna ilişkin 1, uyumluluk boyutuna ilişkin 2 ve açık görüşlülük boyutuna ilişkin 2 maddede görece düşük bir yük değerine ulaşıldığından dolayı söz konusu maddeler analizlere dahil edilmemiştir. 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. Dışadönüklük boyutu ölçülmeye çalışılan özelliğin %5’ini, nevrozizm 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.

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

Tablo 2. Güvenirlik ve Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Faktörler	Faktör Yükleri	KMO	Barlett Anlamlılık	Açıklanan Varyans %	Toplam Varyans %	Güvenirlik C. Alpha
Tükenmişlik	DTÜ	0,65-0,84	0,864	0,000	31,57	55,41	0,90
	DUY	0,58-0,73			7,93		0,76
	KBA	0,56-0,70			15,91		0,76
Beş Büyük Kişilik	DIŞ	0,40-0,71	0,854	0,000	5,00	45,47	0,75
	NEV	0,42-0,71			20,34		0,72
	SOR	0,50-0,63			10,32		0,71
	UYU	0,43-0,68			4,52		0,70
	AÇG	0,46-0,68			5,29		0,70

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

Çalışmaya katılan banka çalışanlarının hizmet sürelerine göre beş büyük kişilik özellikleri ve tükenmişlik boyutları açısından farklılaşp farklılaşmadığını tespit edebilmek için Tablo 3'te görüldüğü üzere ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 3 incelendiğinde hizmet süresi açısından beş büyük kişilik boyutlarından dışadönüklük, nevroitiklik, uyumluluk ve açık görüşlülük boyutlarında 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]. Dolayısıyla bu bulgular araştırmanın ilk hipotezi olan H₁'nin kısmen kabul edildiğini göstermektedir. Hizmet süresi açısından tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme boyutunda 0,05 önem düzeyinde anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. 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 (Bkz Tablo 3). Ortaya çıkan bu bulgular da araştırmanın ikinci hipotezi olan H₂'in kısmen kabul edildiğini göstermektedir.

Tablo 3. Hizmet Süresine Göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Boyutlarının Farklılaşması

	Hizmet Süresi	N	Ort.	S.S.	F	p
Dışadönüklük	0-5 yıl	243	3,85	0,73	0,342	0,795
	6-10 yıl	101	3,76	0,65		
	11-15 yıl	33	3,83	0,64		
	16 yıl ve üstü	35	3,80	0,60		
Nevrotiklik	0-5 yıl	243	2,85	0,67	0,644	0,587
	6-10 yıl	101	2,75	0,65		
	11-15 yıl	33	2,79	0,70		
	16 yıl ve üstü	35	2,75	0,58		
Sorumluluk	0-5 yıl	243	3,69	0,57	3,606	0,014*
	6-10 yıl	101	3,86	0,59		
	11-15 yıl	33	3,76	0,62		
	16 yıl ve üstü	35	3,95	0,46		
Uyumluluk	0-5 yıl	243	3,67	0,56	0,458	0,712
	6-10 yıl	101	3,74	0,60		
	11-15 yıl	33	3,74	0,56		
	16 yıl ve üstü	35	3,75	0,58		
Açık Görüşlülük	0-5 yıl	243	3,75	0,59	0,180	0,910
	6-10 yıl	101	3,75	0,56		
	11-15 yıl	33	3,68	0,60		
	16 yıl ve üstü	35	3,72	0,41		
Duygusal Tükenme	0-5 yıl	243	2,84	1,02	0,483	0,694
	6-10 yıl	101	2,94	0,92		
	11-15 yıl	33	2,97	0,85		
	16 yıl ve üstü	35	2,77	1,06		
Duyarsızlaşma	0-5 yıl	243	2,50	0,87	2,943	0,033*
	6-10 yıl	101	2,43	0,78		
	11-15 yıl	33	2,44	1,03		
	16 yıl ve üstü	35	2,04	0,82		
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	0-5 yıl	243	2,35	0,67	5,440	0,001*
	6-10 yıl	101	2,29	0,63		
	11-15 yıl	33	2,16	0,68		
	16 yıl ve üstü	35	1,89	0,51		

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 Levene Testi sonucunda varyansların homojen çıkması dolayısıyla Tablo 4'te görüldüğü üzere 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 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. (Bkz Tablo 4).

Tablo 4. Hizmet Süresine Göre Tükenmişlik Boyutlarından Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma Boyutlarına İlişkin Tukey HSD Testi Sonuç Tablosu

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

Tablo 5’te beş büyük kişilik boyutları, tükenmişlik ve boyutları arasındaki ilişkileri gösteren korelasyon tablosu yer almaktadır. Tablo 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 nevrotiliklik ile duygusal tükenme arasında ($r: .425, p<0.01$), nevrotiliklik ile duyarsızlaşma arasında ($r: .422, p<0.01$) ve nevrotiliklik ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında ($r: .335, p<0.01$) pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. 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. Diğer bir kişilik özelliği açık görüşlülük ile duygusal tükenme arasında ($r: -.083, p>0.01$) anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Açık görüşlülük ile duyarsızlaşma arasında ($r: -.122, p<0.01$) ve açık görüşlülük ile kişisel başarı duygusunda azalma arasında ($r: -.393, p<0.01$) ise negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir (Bkz Tablo 5).

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 koyulabilir. Ayrıca banka çalışanlarının sorumluluk veya uyumluluk düzeyleri de arttıkça tükenmişlik düzeyinin azalacağı

veya banka çalışanlarının sorumluluk ve uyumluluk düzeyleri azaldıkça tükenmişlik düzeyinin artacağı şeklinde bir ilişki kurulabilir. Nevrotiklik ile genel olarak tükenmişlik arasında ($r: .538, p<0.01$) pozitif ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda banka çalışanlarının nevroitiklik düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de artacağı, nevroitiklik düzeyi azaldıkça tükenmişlik düzeyinin de azalacağı şeklinde bir ilişki kurulabilir. Bulunan bu bulgular araştırmanın hipotezleri olan H_3 ve H_4 'ün kabul edildiğini göstermektedir (Bkz Tablo 5).

Tablo 5. Beş Büyük Kişilik ve Tükenmişlik Boyutları Arasındaki İlişkiler

	1	2	3	4	5	6	7	8
1.DİŞ								
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**

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

** $p<0.01$; * $p<0.05$

Regresyon modelindeki R^2 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, nevroitiklik 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 nevroitiklik 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. Bulunan bu bulgular araştırma hipotezlerinden H₅ ve H₆'nın kabul edildiğini göstermektedir (Bkz Tablo 6).

Tablo 6. Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

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

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma sonuçları banka çalışanlarının kişilik özelliklerinden dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve açık görüşlülük ile tükenmişlikleri arasında negatif; nevrotiklik ile tükenmişlikleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkilerin olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bankalarda istihdam edilecek personelin kişiliklerinin bilinmesi onların işlerinde uğrayabilecekleri tükenmişlikleri hakkında bilgi sağlamaya imkan oluşturabilecektir.

Çalışmada tükenmişlik düzeyi üzerinde beş büyük kişilik özelliklerinden dışadönüklük, nevrotiklik ve sorumluluk özelliklerinin etkileri anlamlı olarak bulunmuştur. Uyumluluk ve açık görüşlülük kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkileri anlamlı olarak bulunamamıştır. Banka çalışanlarının tükenmişlikleri üzerinde dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerinin negatif yönde; nevrotiklik kişilik özelliklerinin ise pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Dolayısıyla banka çalışanlarının dışadönük ya da sorumlu olmaları onların daha az tükenmişliğe maruz kalmalarını sağlayabilmektedir. Aynı şekilde banka çalışanlarının nevrotik olmaları ise daha fazla tükenmişliğe uğramalarına sebep olabilmektedir.

Araştırmada ortaya çıkarılan diğer bir bulguda ise, hizmet süresi açısından beş büyük kişilik boyutlarından dışadönüklük, nevrotiklik, uyumluluk ve 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 bulunmuştur. Tükenmişlik boyutlarından ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma açısından hizmet süresine göre anlamlı bir farklılığın oluştuğu görülmüştür.

Sonuç olarak 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 kalabilecektir. Banka çalışanları açısından da 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 programları geliştirmelidir. Bu şekilde tükenmişliğin bireysel ve örgütsel nedenlerinin tanınması, anlaşılması ve yönetilmesi sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Ambrose, S. C., Rutherford, B. N., Shepherd, C. D. & Tashchian, A. (2014). Boundary Spanner Multi-Faceted Role Ambiguity and Burnout: An Exploratory Study. *Industrial Marketing Management*, 43(6), 1070-1078.
- Ay, M. & Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1170-1189.
- Bakker, A. B. & Costa, P. L. (2014). Chronic Job Burnout and Daily Functioning: A Theoretical Analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112-119.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A. & Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50.
- Balkan, M. O., Serin, A. E. & Kılıç, A. O. (2014). The Relation Between Five Factor Personality Traits and Job Satisfaction: An Application Banks in Afyonkarahisar Province. *International Journal of Social Science*, 25 (1), 207-220.
- Benford, K. & Swami, V. (2014). Body Image and Personality Among British Men: Associations Between the Big Five Personality Domains, Drive For Muscularity, and Body Appreciation. *Body Image*, 11, 454-457.
- Briley, D. A., Domiteaux, M. & Tucker-Drob, E. M. (2014). Achievement-Relevant Personality: Relations with the Big Five and Validation of an Efficient Instrument. *Learning and Individual Differences*, 32, 26-39.
- Deary, I. J., Blenkin, H., Agius, R. M., Endler, N. S., Zealley, H. & Wood, R. (1996). Models of Job-Related Stress and Personal Achievement Among Consultant Doctors. *British Journal of Psychology*, 87(1), 3-29.
- Dinç, M., Bitlisli, F., Çetinceli, E. & Aydın, S. Z. (2013). Öğretim Elemanlarının Tükenmişliğinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4(9), 44-69.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2001). Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Stabilities. *Journal Of Organizational Behavior*, 22(5), 483-504.
- Droogenbroeck, F., Spruyt, B. & Vanroelen, C. (2014). Burnout Among Senior Teachers: Investigating the Role of Workload and Interpersonal Relationships at Work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99-109.

- Francis, L. J., Louden, S. H. & Rutledge, C. J. (2004). Burnout Among Roman Catholic Parochial Clergy in England and Wales: Myth or Reality? *Review of Religious Research*, 46(1), 5-19.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Innanen, H., Tolvanen, A. & Salmela-Aro, K. (2014). Burnout, Work Engagement and Workaholism Among Highly Educated Employees: Profiles, Antecedents and Outcomes. *Burnout Research*, 1(1), 38-49.
- John, O. P., Donahue, E. M. & Kentle, R. L. (1991). The Big Five Inventory: Versions 4a and 54. *Institute of Personality and Social Research*, University of California, Berkeley, CA.
- Kurtoğlu, Ü. (2011). An Evaluation of ELT Teachers' Vocational Burnout According to Some Variables. *Yüksek Lisans Tezi*, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Lepine, J. A., Lepine, M. A. & Jackson, C. L. (2004). Challenge and Hindrance Stress: Relationships with Exhaustion, Motivation to Learn, and Learning Performance. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 883-891.
- Lim, S. & Eo, S. (2014). 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, 138-147.
- Lingard, H. (2003). The Impact of Individual and Job Characteristics on 'burnout' Among Civil Engineers in Australia and the Implications for Employee Turnover. *Construction Management & Economics*, 21(1), 69-80.
- Limont, W., Dreszer-Drogorób, J., Bedyńska, S., Śliwińska, K. & Jastrzębska, D. (2014). Old Wine in New Bottles? Relationships Between Overexcitabilities, the Big Five Personality Traits and Giftedness in Adolescents. *Personality and Individual Differences*, 69, 199-204.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Mccabe, K. O., Van Yperen, N. W., Elliot, A. J. & Verbraak, M. (2013). Big Five Personality Profiles of Context-Specific Achievement Goals. *Journal of Research in Personality*, 47(6), 698-707.
- Metin, Ü. B. (2010). The Antecedents and Consequences of Burnout, Work Engagement and Workaholism. *Yüksek Lisans Tezi*, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Piedmont, R. L. (1993). A Longitudinal Analysis of Burnout in the Health Care Setting: The Role of Personal Dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61(3), 457-473.
- Squires, A., Finlayson, C., Gerchow, L., Cimiotti, J. P., Matthews, A., Schwendimann, R., Griffiths, P., Busse, R., Heinen, M., Brzostek, T., Moreno-Casbas, M. T., Aiken, L. H. & Sermeus W. (2014). Methodological Considerations When Translating Burnout. *Burnout Research*, 1(2), 59-68.
- Ünal, A. B. (2006). Assessment of Computer-Based and Self-Reported Hazard Perception Skills Among Drivers: The Role of Personality and Driving Skills. *Yüksek Lisans Tezi*, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yeung, R. (2011). Confidence: The Power to Take Control and Live the Life You Want. Pearson.
- Zellers, K. L., Perrewé, P. L. & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in Health Care: The Role of the Five Factors of Personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.

SUMMARY

This study inspected the determined personality traits and burnout levels of the individuals and the effect of personality traits on burnout. Universe of the study consists of people working at Banks in Turkey. Sample of the study is comprised of 412 people working at different banks in cities of Balıkesir, Bursa, Canakkale of South Marmara region. The prepared form was applied to 412 people who were working at banks in Balıkesir, Bursa and Canakkale of South Marmara region between September 2014 and March 2015. Survey's first section consists

of questions asking for demographic information and the other sections cover expressions for getting data on burnout levels, determining five main character traits respectively. A likert scale edited to have five choices was provided on the survey questions used for burnout and five primary personality traits. Acquired data was analyzed with a statistical analysis software. While analyzing the data, the scales which were used to assess the personality traits and burnout levels of the attendants were subjected to reliability and factor analysis. In addition, frequency and percentage analysis and, ANOVA test were done on the distribution of attendants' demographic data. ANOVA test, multiple comparison tests were subjected to Tukey HSD and the collective change between the variables was inspected through regression and correlation analysis. Results of the study indicate that there is a negative correlation between personality traits of extrovertness, responsibility, harmony, open-mindedness and burnout levels while the correlation between neurosis and burnout levels is positive and meaningful. Learning about the personality traits of people employed at banks may make it possible to get information on the amount of burnout they may be exposed to. The result of the study suggest that out five primary personality traits affecting burnout level, extrovertness, neurosis and responsibility' effects were found to be meaningful. Personality traits harmony and open-mindedness did not have any meaningful effect. It was observed that burnout levels of bank personnel are negatively effected by responsibility and extrovertness while neurosis has a positive and meaningful effect. Thus, a bank personnel with character traits of introvertness and responsibility may be exposed to lower levels of burnout. A bank personnel with neurosis increase his/her exposure to burnout. Another finding of the study shows that in terms of the years worked at the organization there is no meaningful difference between the following main character traits (extrovertness, neurosis, harmony, open-mindedness) and emotional facet burnout. Responsibility (one of the five main character traits) does not have a meaningful difference based on how many years an employee worked at an organization. It was observed that there was a meaningful difference between burnout levels and the decrease in the desensitization and the feeling of personal achievement. As a result, people working at the same workplace have different attitude towards burnout. This situation can be explained with their personalities. People with certain personality trait may be more prone to burnout while some others with different traits may be more resistant. One's success at workplace largely depends on his personality and for harmony between the employee and job, the individual's skills and personality trait need to match his job. Because people who are not employed at jobs not compatible with their personalities may risk having burnout. Organizations should consider the necessities of the jobs for the bank personnel and analyze the jobs in question therefore being able to employ people prone to burnout to proper positions within the business. Also, organizations should develop tactics for the employees to overcome and cope with burnout. In this way the identification, understanding and management of the organizational and individual reasons of the burnout may be facilitated.