T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

BEŞ BÜYÜK FAKTÖR KURAMININ TÜKENMİŞLİK SENDROMU (BURNOUT) ÜZERİNE ETKİSİ VE BİR UYGULAMA

ERCÜMENT MUZİKA

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. İLKNUR KUMKALE

EDİRNE 2019

T.C.

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

……İŞLETME…….. ANABİLİM DALI

……..PROGRAMI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ercüment MUZİKA…… tarafından hazırlanan Beş Büyük Faktör Kuramının Tükenmişlik Sentromi (Burnut) Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama Konulu **Yüksek Lisans** tezinin Sınavı, Trakya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 9.-10. maddeleri uyarınca ……10.06.2019…… günü saat ……10.30…….. 'da yapılmış olup, yüksek lisans tezinin *……Kabul Edilmesine…… **OYBİRLİĞİ/~~OYÇOKLUĞU~~** ile karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYELERİ	KANAAT	İMZA
Doç. Dr. İlknur KUMKALE (Danışman)	Kabul Edilmesine	[signature]
Dr. Öğr. Üyesi Olgun İ. Çetin	Kabul Edilmesine	[signature]
Dr. Öğr. Üyesi Serdar ANBAZ	Kabul Edilmesine	[signature]

* Jüri üyelerinin, tezle ilgili kanaat açıklaması kısmında "Kabul Edilmesine/Reddine" seçeneklerinden birini tercih etmeleri gerekir.

T.C
YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
ULUSAL TEZ MERKEZİ

TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

Referans No	10260067
Yazar Adı / Soyadı	ERCÜMENT MUZİKA
T.C.Kimlik No	37162789788
Telefon	5363450500
E-Posta	ercumentmuzika@trakya.edu.tr
Tezin Dili	Türkçe
Tezin Özgün Adı	Beş Büyük Faktör Kuramının Tükenmişlik Sendromu (Burnout) Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama
Tezin Tercümesi	The Effect Of Big Five Factor Upon Burnout Syndrome And Application Of Case Study Research
Konu	İşletme = Business Administration
Üniversite	Trakya Üniversitesi
Enstitü / Hastane	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı	İşletme Anabilim Dalı
Bilim Dalı	İşletme Bilim Dalı
Tez Türü	Yüksek Lisans
Yılı	2019
Sayfa	179
Tez Danışmanları	DOÇ. DR. İLKNUR KUMKALE
Dizin Terimleri	
Önerilen Dizin Terimleri	

27.06.2019

İmza:.....



Tezin Adı : Beş Büyük Faktör Kuramının Tükenmişlik Sendromu (Burnout) Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama

Hazırlayan : Ercüment MUZİKA

ÖZET

Toplumların ekonomik gelişmesinin o toplumun çalışma kapasitesine sıkı sıkıya bağlı olduğu günümüzde, serbestleşme, özelleşme ve küreselleşme gibi kavramlarla önü açılan birleşmeler ve satın almalar gibi endüstriyi etkileyen kavramlarla birlikte kalıcı, olumsuz, endişelendiren, yoran, motivasyonu ve etkinliği azaltan, iş yerinde tutum ve davranışları işlevsiz kılan tükenmişlik sendromunun önemi yadsınamaz. İnsanın kişilik özelliklerini tanımlamaya yarayan ve işverenin işe alım sürecinde göz önünde bulundurduğu Beş Büyük Faktör Kuramının da önemli bir olgu olduğu aşikardır. Çalışma Çerkezköy içinde bulunan tekstil fabrikalarına yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 167 erkek ve 220 kadın olmak üzere 387 kişi katılmıştır. Araştırma Modeli, teorik bilgiler ışığında oluşturulmuştur. Araştırma sonuçları SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak değerlendirilmiştir.

Bu çerçevede, araştırma sonucunda tekstil sektöründe çalışan işgörenlerin kişilik alt boyutlarından deneyime açıklık ve uyumluluk; tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarıyı arttırırken, sorumluluk, nevrotiklik ve uyumluluk alt boyutları da duygusal tükenme alt boyutunda etkili olmuştur. Deneyime açıklık duyarsızlaşmayı negatif yönde etkilerken; nevrotikliğin pozitif yönde etkilediği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler : Tükenmişlik Sendromu, Beş Büyük Faktör Kuramı, Yapısal Eşitlik Modeli

Thesis Name : The Effect Of Big Five Factor Upon Burnout Syndrome And Application Of Case Study Research

Prepared by : Ercüment MUZİKA

ABSTRACT

Economic development of the society is related to their working capacity.In connection with this, opportunity arise from terms such as liberalization and globalization for merges. Since Big five personality used for identify personality traits and employer take into consideration this during hiring process, it's obvious that big five personality is an important fact.And also burnout syndrome which perturbational,weary,adversely,lasting and paralyze attitude and behaviour in the workplace is an important fact too. thesis study was performed towards textile factory in Çerkezköy 167 men and 220 women participated in a survey. Research model was developed in the light of theoretical information.Analysis outcomes were evaluated by using SPSS and AMOS.

In this context, according to research results, openness and agreeableness among workers who work in textile sector, increase personel accomplishment.While openness affect depersonalization negatively,neuroticism affects depersonalization positively. Also conscientiousness, neuroticism and agreeableness have an effect on emotional exhaustion

Key Words: Burnout Syndrome, Big Five Factor Structure, Structural Equation Modeling

ÖNSÖZ

Çalışmam ve araştırmam süresince bilimin ışığını bana aktaran danışman hocam Sayın Doç. Dr. İlknur KUMKALE'ye, ayrıca bu süre zarfında bana sabırla destek olan, insanlık değerlerini yaşayan ve yaşatan ailem sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Edirne, 2019 Ercüment MUZİKA

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
ÖNSÖZ ..... **iii**
İÇİNDEKİLER ..... **iv**
ÇİZELGELER DİZİNİ ..... **viii**
ŞEKİLLER DİZİNİ ..... **x**
KISALTMALAR LİSTESİ ..... **xii**
GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM
1. TÜKENMİŞLİK SENDROMU **3**
1.1. Tükenmişlik Kavramı 4
1.2. Tükenmişliğin Belirtileri 4
1.2.1. Fiziksel Belirtiler 5
1.2.2. Davranışsal Belirtiler 6
1.2.3. Duygusal Belirtiler 7
1.2.4. İşle İlgili Belirtiler 8
1.2.5. Kişiler Arası İlişki Bozuklukları 8
1.3. Tükenmişliğin Boyutları 8
1.3.1. Duygusal Tükenme 9
1.3.2. Duyarsızlaşma 10
1.3.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi 10
1.4. Tükenmişliğin Sebepleri 11
1.4.1. Bireysel Sebepler 13
1.4.2. Örgütsel Sebepler 14
1.5. Tükenmişliğin Sonuçları 15
1.5.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları 16
1.5.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatındaki Olumsuz Sonuçları 17
1.5.3. Tükenmişliğin Çevresel Sonuçları 17
1.6. Tükenmişlik Sendromu İle Mücadele Yöntemleri 17

1.6.1. Tükenmişlik Sendromu İle Bireysel Mücadele Yöntemleri 18
1.6.2. Tükenmişlik Sendromu İle Örgütsel Mücadele Yöntemleri 19
1.7. Tükenmişlik Sendromu İle İlgili Yapılan Çalışmalar 19
1.8. Tükenmişlik Sendromu Modelleri 23
1.8.1. Freudenberger Modeli 24
1.8.2. Meier Tükenmişlik Modeli 24
1.8.3. Edelwich Modeli 25
1.8.4. Suran ve Sheridan Modeli 25
1.8.5. Cherniss Modeli 26
1.8.6. Maslach Tükenmişlik Modeli 26
1.8.6.1. Duygusal Tükenme 27
1.8.6.2. Duyarsızlaşma 27
1.8.6.3. Kişisel Başarının Azalması 28

İKİNCİ BÖLÜM
KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ 29
2.1. Kişilik Kavramı 29
2.2. Kişilik Özelliklerini Oluşturan Faktörler 33
2.2.1. Kalıtım ve Bedensel Yapı Faktörleri 33
2.2.2. Sosyo-Kültürel Faktörler 33
2.2.3. Aile Faktörü 34
2.2.4. Psikolojik Faktörler 34
2.2.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler 35
2.3. Kişilik Özelliklerine Yönelik Kuramsal Yaklaşımlar 36
2.3.1. Sigmund Freud Kişilik Kuramı 37
2.3.2. Carl Gustav Jung Kişilik Kuramı 38
2.3.3. Alfred Adler Kişilik Kuramı 38
2.3.4. Hans Jurgen Eysenck Kişilik Kuramı 39
2.3.5. Karen Horney Kişilik Kuramı 39
2.3.6. Burhus F. Skinner Kişilik Kuramı 40
2.3.7. Julian Rotter Kişilik Kuramı 40
2.4. Kişilik Envanterleri 40

2.4.1. Beş Büyük Faktör Kuramı Envanteri 41
2.4.1.1. Dışadönüklük Kişilik Özelliği 42
2.4.1.2. Uyumluluk Kişilik Özelliği 43
2.4.1.3. Duygusal Dengesizlik Kişilik Özelliği 43
2.4.1.4. Sorumluluk Kişilik Özelliği 44
2.4.1.5. Deneyime Açıklık Kişilik Özelliği 45
2.4.2. Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri 45
2.4.3. Hacettepe Kişilik Envanteri 46
2.5. Kişilik Özellikleri İle İlgili Daha Önce Yapılmış Araştırmalar 46
2.6. Tükenmişlik Ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki 50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
TEKSTİL SEKTÖRÜ ALAN ÇALIŞMASI 53
3.1. Araştırmanın Amacı Ve Önemi 53
3.2. Araştırmanın Modeli 54
3.3. Araştırmanın Hipotezleri 55
3.4. Araştırma Anket Formu'nun Hazırlanması 61
3.4.1. Demografik Sorulara Ait Bilgiler 61
3.4.2. Büyük Beşli Kişilik Envanteri (BFI) 61
3.4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 62
3.5. Evren Ve Örneklem 63
3.6. Verilerin Toplanması 64
3.7. Verilerin Analizi 64
3.7.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Profillerinin Dağılımı 64
3.7.2. Katılımcıların Ankete Verdikleri Cevapların Betimsel İstatistikleri 67
3.7.2.1 Kişilik Anketine Verilen Cevapların Betimsel İstatistikler 68
3.7.2.2 Tükenmişlik Anketine Verilen Cevapların Betimsel İstatistikleri 72
3.7.3. Tükenmişlik Ölçeği İçin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Testi 75
3.7.4. Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Testi 78
3.7.5. Tükenmişlik Faktörlerine İlişkin Ortalamalar 92

3.7.6. Faktör Analizi Öncesi Çok Değişkenli İstatistiksel Varsayımların Araştırılması 93
3.7.7. Kişilik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Testi Uygulaması 97
3.7.8. Faktör Analizi Sonrası Çok Değişkenli İstatistiksel Varsayımların 98
Araştırılması 98
3.7.9. Kişilik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Çalışanların Sosyo- Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Testi 99
3.8. Araştırmanın A Grup Hipotezlerinin Test Edilmesine Yönelik İstatistiksel Analizler 107
3.8.1. Yapısal Eşitlik Modelinin Özellikleri ve Varsayımları 107
3.8.2. En Çok Olabilirlik Metodu 108

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER 117
TARTIŞMA 117
SONUÇ 121
ÖNERİ 122
EKLER 126
KAYNAKÇA 135

ÇİZELGELER DİZİNİ

Tablo 1 Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımı 65
Tablo 2 Kişilik Ölçeği Alt Maddelere Ait Betimsel İstatistikler..... 68
Tablo 3 Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikler..... 72
Tablo 4 Tükenmişlik ölçeği için KMO ve Barlett Testi..... 75
Tablo 5 Tükenmişlik Ölçeği İçin Açıklanan Toplam Varyans 75
Tablo 6 Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları (Döndürülmüş Bileşenler Matrisi)..... 77
Tablo 7 Tükenmişlik Faktörlerini Meydana Getiren Soru Grupları..... 78
Tablo 8 Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi 78
Tablo 9 Tükenmişlik Sendromu İçin One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Sonuçları 79
Tablo 10 Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Testi..... 80
Tablo 11 İkili Karşılaştırma (Pairwise Comparison) Test Sonuçları 88
Tablo 12 Katılımcıların Demografik Değişkenleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Hakkında Sınanan Hipotezler 89
Tablo 13 Tükenmişlik Faktörlerine İlişkin Ortalamalar..... 92
Tablo 14 Kişilik Ölçeğine İlişkin Çoklu Bağıntının Araştırılması..... 93
Tablo 15 Kişilik Ölçeği için KMO ve Bartlett Testi 94
Tablo 16 Kişilik Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları (Döndürülmüş Bileşenler Matrisi)..... 96
Tablo 17 Kişilik Faktörlerini Oluşturan Soru Grupları 97
Tablo 18 Kişilik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi..... 97
Tablo 19 Faktör Analizi Sonrası Bağımsız Değişkenler 98
Tablo 20 Faktör Analizi Sonrası Bağımsız Değişkenlere ilişkin Collinearity İstatistik Tablosu..... 99
Tablo 21 Normallik Testi 99
Tablo 22 Yaşa Göre Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Yargılardaki Farklılıklarla İlgili Kruskal Wallis Testi..... 100

Tablo 23 Kişilik Özellikleri İçin Demografik Değişkenlerin Kruskal Wallis ve Mann Whitney U Testleri 101
Tablo 24 Kişilik ve Demografik Özellikleri Karşılaştırma Test Sonuçları 102
Tablo 25 Kişilik Ölçeğine İlişkin Ortalamalar 106
Tablo 26 Temel Değiskenlerde Korelasyon 106
Tablo 27 Amos Çok Değişkenli Basıklık Değeri 109
Tablo 28 Modelin İlk Haline Ait Uyum İyilikleri 110
Tablo 29 Modelin İlk Haline Ait Parametre Tahminleri 110
Tablo 30 Alternatif Modelin Uyum İyiliği Değerleri 113
Tablo 31 Alternatif Model İçin Amos İle Elde Edilen Parametre Tahminleri 113
Tablo 32 Araştırma A Grup Hipotezlerine Ait Sonuçlar 114

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1 Tükenmişliğin Belirtileri 5
Şekil 2 Tükenmişliğin Boyutları 9
Şekil 3 Tükenmişlik Süreci 12
Şekil 4 Bireysel Nedenler 14
Şekil 5 Tükenmişliğin Sonuçları 16
Şekil 6 Kişilik İle İlgili Kavramlar 32
Şekil 7 Kişilik Özellikleri Kuramları 37
Şekil 8 Kişilik Alt Boyutları 42
Şekil 9 Araştırmanın Modeli 54
Şekil 10 Tükenmişlik için yamaç grafiği 76
Şekil 11 İkili Karşılaştırma (Pairwise Comparison) Testi Yaş ve Duygusal Tükenme Grafiği 81
Şekil 12 Öğrenim Durumu ve Duygusal Denge Grafiği 81
Şekil 13 Öğrenim Durumu ve Kişisel Başarı Grafiği 82
Şekil 14 Toplam Çalışma Süresi ve Duygusal Tükenme Grafiği 82
Şekil 15 Toplam Çalışma Süresi ve Kişisel Başarı Grafiği 83
Şekil 16 Ünvan ve Duygusal Tükenme Grafiği 83
Şekil 17 Ünvan ve Kişisel Başarı Grafiği 84
Şekil 18 Ünvan ve Duyarsızlaşma Grafiği 84
Şekil 19 Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi ve Duygusal Tükenme Grafiği 85
Şekil 20 Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi ve Kişisel Başarı Grafiği 85
Şekil 21 İkili Karşılaştıma Testi (Pairwise Comparison) Aylık Gelir ve Duygusal Tükenme Grafiği 86
Şekil 22 Aylık Gelir ve Kişisel Başarı Grafiği 86
Şekil 23 Kaçıncı İşyeri Olduğu ve Kişisel Başarı Grafiği 87
Şekil 24 Eğitim Seviyesi ve Deneyime Açıklık Grafiği 103
Şekil 25 Toplam Çalışma Süresi ve Sorumluluk Grafiği 104
Şekil 26 Aylık Gelir ve Deneyime Açıklık Grafiği 104
Şekil 27 Aylık Gelir ve Dışadönüklük Grafiği 105

Şekil 28 Aylık Gelir ve Uyumluluk Grafiği 105
Şekil 29 Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Sendromuna Etkileri (Modelin İlk Hali)..... 109
Şekil 30 Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Sendromuna Etkileri(Alternatif Model)..... 111

KISALTMALAR LİSTESİ

EÇOB : EN ÇOK OLABİLİRLİK METODU

MMPI : MİNNESOTA ÇOK YÖNLÜ KİŞİLİK ENVANTERİ

UYUM1 : UYUMLULUK

NEWRO1 : NEVROTİKLİK

DONUK1 : DIŞADÖNÜKLÜK

DENEACİK1 : DENEYİME AÇIKLIK

SORUMLU1 : SORUMLULUK

DUYGUSAL1 : DUYGUSAL TÜKENME

KİSİSEL1 : KİŞİSEL BAŞARI

DUYARSIZ1 : DUYARSIZLAŞMA

YEM : YAPISAL EŞİTLİK MODELİ

AFAK : AÇIKLAYICI FAKTÖR ANALİZİ

BEFK : BEŞ BÜYÜK FAKTÖR KURAMI

TL : TÜRK LİRASI

GİRİŞ

Dünyadaki değişimleri takip etmek örgüt yönetimi için hayati öneme sahiptir. İş gücünün % 30'undan fazlası, tükenmişlik veya iş stresiyle sonuçlanan psikolojik dalgalanmalar yaşamaktadır. Modern dünyanın hızlı değişmesi beraberinde yeni beceriler kazanma ihtiyacını da arttırmaktadır. Zaman ve yüksek verimlilik baskısı, yoğun çalışma ortamı gibi faktörler iş gücü üzerinde zorlayıcıdır. Şirket kapatmaların etkisi, isteğe bağlı emeklilikler, kaçan fırsatlar, istihdam belirsizlikleri, aynı şekilde iş görenleri strese sokmaktadır. Koşuşturmayla geçen iş hayatı kişinin sağlığını ve sosyal hayatını da olumsuz etkilemektedir. Düşük üretim miktarı ve kalitesi, işe devamsızlık, personel devir oranı örgüt açısından kötü bir tablo çizmekteyken, tükenmişlik sendromuna yakalanan işgörenlerin de alkol ve uyuşturucu gibi alışkanlıklara yönelmesi aynı zamanda bu toplum için de sakıncalar doğuracaktır.

Kişilik gelişimi, stresi ve çatışmaları azaltan uzun bir yoldur. Yaşama iyi tarafından bakmayı öğretebilmektedir. Kişilik toplumda kabul görmeyi ve farkına varılmayı sağlayabilmektedir. Kişilik içinde disiplin, bilgi paylaşmaktan çekinmeme ,başkalarına yardım etme güdüsü gibi özellikler barındıran ve bu yönüyle de iş ve sosyal hayatımızı etkileyen geniş bir kavramdır.

Tez, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm tükenmişlik kavramı ile başlamaktadır. Daha sonra sırasıyla tükenmişliğin belirtileri, boyutları, sebepleri ve sonuçları açıklanmıştır. Tükenmişlik ile ilgili çalışmalar ve mücadele yöntemleri ile birinci bölüm sonlanmıştır. İkinci bölümde, kişilik özellikleri kavramı açıklanmıştır. Kişilik modellerine yer verilmiş ve Beş Büyük Faktör Kuramı tanımlanmıştır. Üçüncü bölümde çalışmanın yöntemi açıklanmıştır. Verilerin toplanma süreci aktarılmış, anket formu hazırlığı paylaşılmış, hipotezler geliştirilmiş, güvenilirlik ve faktör analizi yapılmış ve demografik faktörlerin değişkenlere olan etkisi gözlemlenmiştir. Yapısal Eşitlik Modeli kurulmuş, analiz sonuçlarına ilişkin

grafikler eklenmiş ve uyum değerleri incelenmiştir. Ardından araştırma modeli analiz edilmiştir. Bulgulara ve yorumlara yer verilirken, sonuç ve önerilere de değinilmiştir. Bu çalışma kişilik özelliklerinin tekstil sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkilerini ortaya koyacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Tükenmişlik kavramına tarihte ilk kez bir romanın içinde yer verilmiştir. Roman, Graham Greene tarafından 1960 yılında yazılmış ve "Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)" ismi ile okurların beğenisine sunulmuştur. Bu eserde "*iş hayatında ruhsal açıdan birçok zorluk yaşamış çok ünlü Belçikalı bir mimarın, mesleğini bırakıp Afrika ormanlarına kaçışı* anlatılmış ve bu roman tükenmişlik ile ilgili ilk eser olarak değer arz etmektedir(Başak, 2015). Roman, 1960 yılında İsveç'te, 1961 yılında İngiltere ve Amerika'da yayınlanmıştır.

Tükenmişlik, mesleksel bir kavram olarak kayıtlara ilk kez 1974'te Freudenberger'in yazmış olduğu makale ile geçmiştir. Bal'dan (2008) aktaran Bektaş vd. (2018) Freudenberger'in Tükenmişlik tanımını "*başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu*" olarak ifade etmiştir.

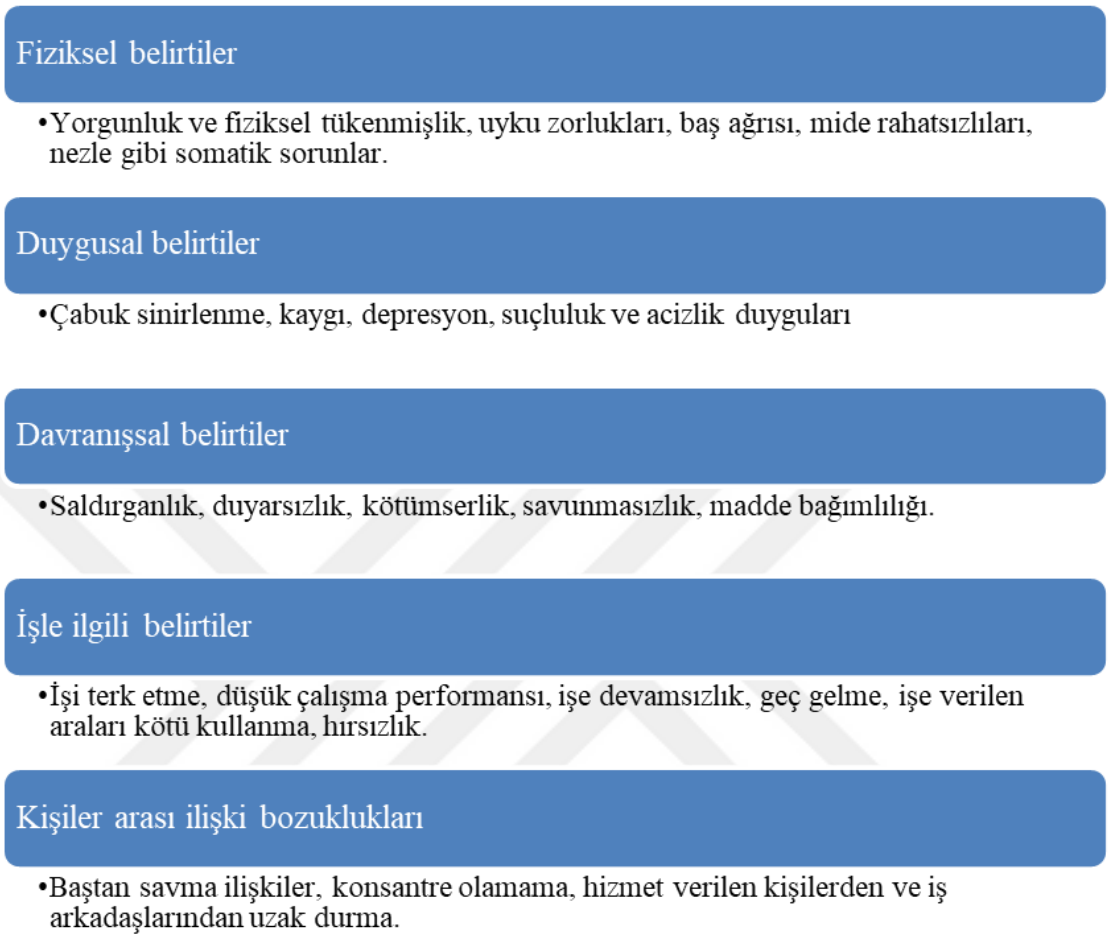
Tükenmişlik, Barutçu ve Serinkan'dan (2008:545), aktaran (Akbolat vd. (2016:42) tarafından mesleksel bir rahatsızlık olarak, işgörenlerin duygusal anlamda, kişisel başarısızlık ve çevresi ile ilişkilerini sonlandırma nedeniyle ıstırap içinde olduğu psikolojik durum şeklinde tanımlamıştır. Mesleki tükenmişliğin dile getirilmesi 1970'li yıllara dayanmaktadır. Bu yıllarda sosyal alanda hizmet üreten iş kollarında karşılaşılan bir sendrom olarak kullanılmaya başlanmıştır. Cherniss, (1980), aktaran (A. Yılmaz, 2016:43). Greene, 1960 yılında, psikolojik yıkıma uğrayan bir mimarın iş hayatını geride bırakarak Afrika'ya yerleşmesini konu alan "Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)" adlı romanında, tükenmişliği "aşırı derecede bitkinlik ve kişinin işi için hissettiği öfke duygusu ile birlikte idealizmini kaybetmesi" şeklinde tanımlanmıştır (Maslach vd., (2001: 398), Yıldırım ve İçerli, (2010); Bolat, (2011), Derin ve Demirel, (2012), aktaran Yıldırım vd. (2015:35).

1.1. Tükenmişlik Kavramı

Maslach ve Jackson tükenmişliği; "*insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan zihinsel ve fiziksel boyutlu bir sendrom*" olarak tanımlamışlardır (Kuleyin ve Köseoğlu, 2015:85). Bilge ve Aydilek (2015:168), tükenmişlik düşüncesinin, işgörenlerin yerine getirmekle zorunlu bulunduğu sorumluluk ve hizmetlerin kalitesinde bozulmaya neden açabileceğini dile getirmişlerdir. Kılıç ve Aytemiz Seymen (2016:134) ise Tükenmişliğin, süre itibari ile bireye ağır gelen sorunlara ve strese maruz kalma neticesinde ortaya çıkan ve daha çok, diğer işgörenlerle yoğun çalışma temposunda baş gösteren bir sendrom olduğunu belirmişlerdir. Bunun yanı sıra Kılıç ve Aytemiz, tükenmişliğin, bireysel ve örgütsel anlamda verimliliğe ve performansa olumsuz etki eden sonuçlar doğurabileceğini ifade etmişlerdir. Ayrıca, Aktaş ve Şimşek (2015:208), tükenmişliğin, örgütsel yaşamda stres ve sorunlara neden olan durumların, birey tarafından algılanması sonucunda ortaya çıkan tepki olarak değerlendirmişlerdir.

1.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik Sendromu, ansızın çıkan bir durum olmaktan ziyade yavaş ve gizlice gelişir (Ayaz, 2016:361).Tükenmişlik sendromunun gözle görülebilen ya da farklı yöntemlerle gözlenebilen fiziksel, psikolojik ve davranışsal emareleri bulunmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2014: 77; Gür, 2014: 23; Engin, 2006: 51; Greenberg, 2011: 332), aktaran Toğa (2016a:27). Zhang, Gan ve Cham'dan (2005) aktaran Tansel (2015:243), öğrencilerde görülen tükenmişlik sendromu belirtileri olarak kendini yorgun hissetme, okul ödevlerine karşı alaycı olma, ilgisiz tutum sergileme ve davranışlar gösterme,duyarsızlaşma, yeteneksizlik hissine kapılma, ödev ve testlerde verimliliğin azalması şeklinde belirtmiştir. Sağlık çalışanları üzerine yapılan bir araştırmada, Figley'den aktaran Kayıklık (2015:3) ise tükenmişliğin bulgularını beş kategoride değerlendirilebileceğini Şekil 1'de ifade etmiştir.



Şekil 1 Tükenmişliğin Belirtileri

Kaynak: Kayıklık, Hasan, "Din Görevlilerinde Tükenmişlik" *Çukurova Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt 7, ss.1-21 Adana 2007.

Şekil 1 incelendiğinde, tükenmişliğin, bireyde meydana getirdiği yıkım ve bireyin sosyal hayatına olan etkisi açıkça görülmektedir. Tükenmişlik olgusu, işgöreni, fiziksel, davranışsal ve duygusal açıdan etkilemenin yanı sıra profesyonel hayatını, aile ilişkilerini ve sosyal ağlarını tehdit etmektedir.

1.2.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik, kendisini ilk olarak fiziksel anlamda göstermektedir. Yorgunluk, bitkinlik, baş ağrıları, uyku bozuklukları ortaya çıkabilir. Ardından

bireyin bağışıklık sistemi güçsüzleşerek hastalıklara daha kolay yakalanır hale gelir. Soğuk algınlıkları uzun sürer, mide bağırsak rahatsızlıkları, cilt hastalıkları, hızlı kilo alıp vermeler, kas gerilemeleri, çeşitli ağrılar, kalp çarpıntısı olmaya başlayabilir (Osmanoğlu Taştan, 2015:25). Topak vd. (2015:91), fiziksel tükenmişlik belirtilerini açıklarken kronik yorgunluk, güçsüzlük, enerji kaybı, baş ve bel ağrıları, kas krampları ve uyku bozuklukları kavramlarından faydalanmıştır. Kaçmaz'dan(2005) aktaran Yeğin (2014: 316), fiziksel tükenmişlik belirtilerini, kronik yorgunluk, halsizlik, enerji kaybı, yıpranma, hastalıklardan hemen etkilenme, baş ağrıları, bulantı, kas krampları, bel ağrısı, uyku bozuklukları olarak değerlendirmiştir.

1.2.2. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler B. Yılmaz (2015:28) tarafından; işte var olmayı reddetme, işe katılımda gecikmeyi tercih etme, işe devam etmeme, işi yavaşlatma davranışları gösterme veya görevleri sonlandıramama, zihnini organize etme sorunu yaşama, çalıştığı kuruma olan ilgisini kaybetme, çalışma için direnç gösterme, ilişki ağlarında bulunan diğer bireylere aynı davranışları gösterme, çevresinde bulunanlarla alay etme ve onları küçümseyici ifadeler kullanma, ilişkilerinde suçlamacı tavır takınma, ilaç, alkol ve sigara gibi ürünleri tüketme eğiliminde olma, yemek yeme bozukluğu gösterme, öfke patlamaları yaşama, etrafındakilere alınganlık gösterme, aile içi çatışma yaşama, boşanma, çevresinden kendisini soyutlama ve içe kapanık davranışlar gösterme, konsantre olmada güçlük çekme olarak ifade edilmektedir. Bütün bunlarla beraber, unutma sıkılığı artışı, hareketsiz bir hayat, çevresine duyduğu güven kaybı, çevreden kaçınma ve sık sık göz yaşı dökme belirtileri davranışsal açıdan tükenmişliğin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır.

Kişinin içinde yaşadığı karmaşayı uzun bir süre boyunca saklamaya çabalamış olması, bireyde tükenmişlik duygusunun, bireyin içinde saklayamayacağı düzeyde huzursuzluk vermesine neden olmaktadır. Karsavuran (2014: 139), tükenmişlik sendromunun Davranışsal belirtilerini şöyle ifade etmiştir, "*başarısızlık*

hissi, aile içi çatışmalar, yoğunlaşma eksikliği, unutkanlık, öfke patlaması, yoğun ağlama nöbetleri, yalnız kalma isteği, alınganlık ve takdir edilmediğini düşünme, iş yavaşlatma, hırsızlık eğilimleri, işten soğuma, hizmetin kalitesinde bozulma ve hizmet görenlerin artan şikayetleri, evrakta sahtecilik, düşük iş performansı, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı tavırlar, iş tatminsizliği, yeni bir meslek eğitimi alma eğilimi, iş devamsızlıkları, örgütsel bağlılıkta azalma, iş gücü devrinde yükselme, işten ayrılma ve başka iş alanlarına transfer olma isteği". Karsavuran'ın davranışsal belirtilerde dile getirdiği tükenmişlik sendromu unsurları kuşkusuz sendromun ciddi boyutlara ulaştığını göstermektedir.

1.2.3. Duygusal Belirtiler

Tükenmişlik Sendromunun duygusal belirtileri, duygu yorgunluğu, süreklilik gösteren gergin ruh hali, hızlı öfkelenme, bilişsel yeteneklerin zamansız kaybı, hayal kırıklığı, çöküşte olan duygu bütünsüzlüğü, depresyon, huzursuz ve sabırsız davranışlar, bireyin öz saygısının giderek azalması ve kendini değersiz hissetmesi, eleştirisel yaklaşımları kabullenememesi, karar verme güçlüğü, çevresine karşı ilgisiz ve kayıtsız, kendisini boşlukta hissetmesi, ümitsizlik içinde bulunması olarak tasvir edilebilir (Nazlıoğlu, 2009: 8), aktaran Ferda Kervancı (2013:35). Sürgevil (2006: 20) duygusal emarelerin, kişide engel olunmuşluk hissi ve gerginlik, kendini yetersiz olarak görme, sinirli ve saldırgan davranışlar, olan bitenden korkar ifadeler ve sürekli kaygı duyma, kendisini yalnız olarak görme ve güvensiz hissetme, huzursuz günler geçirme, can sıkıntısı içinde olma, intihar eğilimli düşüncelere sahip olma, olumsuz dünya görüşünden ötürü hayal kırıklığı yaşama, yoğunlaşamama, psikolojik hastalıklara açık olma, kendisini yabancı hissetmesi, işini sevmeme ve başarısızlık odaklı yaşam şeklinde ortaya çıkabileceğini ifade etmiştir.

1.2.4. İşle İlgili Belirtiler

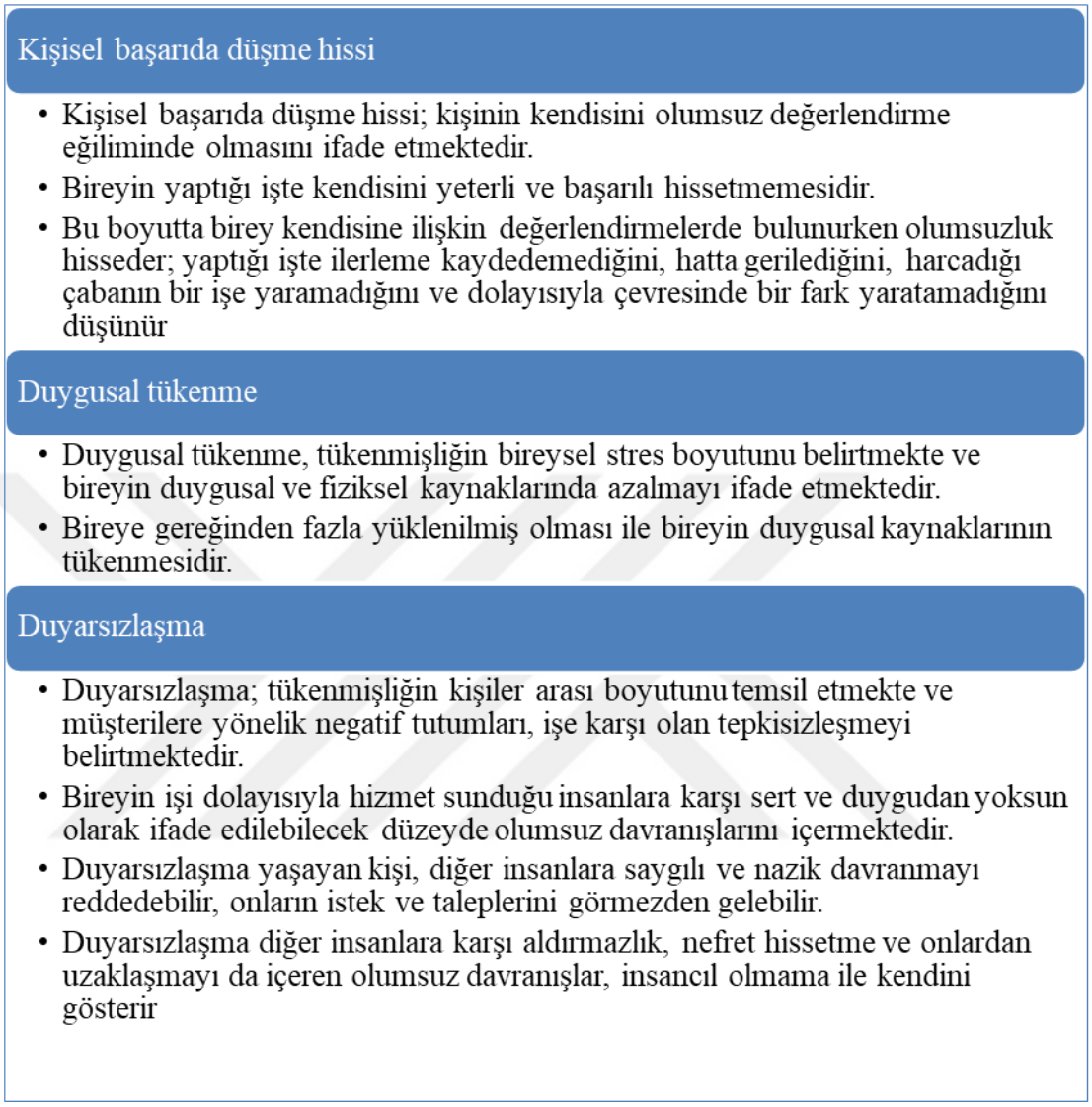
Yaptığınız işle ilgili heves ve ilgi kalmaması, efor sarfetmeyi sonlandırmak, performans kaybı, müşterilere veya mesai arkadaşlarına karşı hoşgörüsüzlük ve hırçınlık, uyku düzeninin değişmesi, işle ilgili hayal kırıklığına uğramak, kaza ve yaralanmalarda artış, iş yerinde sorumluluktan ziyade başka işlerle ilgilenmek şeklinde ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir(Şahin, 2017).

1.2.5. Kişiler Arası İlişki Bozuklukları

Diğer insanların olduğu ortamlara girmeme veya geri çekilme, kişilere karşı negatif davranışlar sergileme (Koydemir ve Tosun, 2009). Olaylardan çevresindekileri sorumlu tutma Sürgevil(2006). Kendini dış dünyaya kapatıp, yalnız kalmak isteme, yüksek düzeyde alınganlık, aile ile çatışmaların yaşanması, sosyal çevre ile ilişkilerin zarar görmesi şeklinde ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir(Kaçmaz,2005; Lambie,2007).

1.3. Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişlik kendi içinde boyutlardan meydana gelmektedir. Araştırmacılar farklı şekillerde boyutlar oluşturmuş olsalar da, bunlar arasında en fazla kabul edilen Maslach tarafından oluşturulan modeldir. Tükenmişliği Maslach, üç boyut altında değerlendirmiştir. Tükenmişlik sendromunun boyutları (Çalışkan ve Pekkan, 2019:470) tarafından aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.



Şekil 2 Tükenmişliğin Boyutları

Kaynak: Çalışkan, A., ve Pekkan, N. U. (2019). Sağlık Sektörü Çalışanlarında Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kişi–Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü. Business And Economics Research Journal, 10(2), 469-481.

1.3.1. Duygusal Tükenme

Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarının önemli ölçüde azalmasını ifade etmektedir. Bu durumda birey işine ve hayatına ilişkin enerjisiz ve isteksiz hale gelmektedir(Tekin, 2011). Duygusal tükenme durumunda şahıs, fiziki ve duygusal kaynaklarının tükenmesiyle beraber, kendisini fiziksel ve duygusal açıdan aşırı

yorgun ve yıpranmış addederek; ümitsizlik ve çaresizlik hissine sürüklenmektedir. (Özen ve Yüceler, 2019: 200). Duygusal tükenme, insanlarda diğer insanlara hizmet ederken, beklenen psikolojik ve duygusal taleplerin fazlalığı sebebiyle meydana gelen bitkinlik halini ifade etmektedir(Şahin ve Bedük, 2019 : 1451).

1.3.2. Duyarsızlaşma

İdealizmin kaybolması, müşteri ya da çalışma arkadaşlarını umursamama, insanlara karşı kaba davranma gibi ağırlıklı olarak insanlar arası ilişkilerde çalışanların tutum ve davranışlarındaki durumu ifade etmektedir(Özsoy,2019 : 196). Duygusal kaynaklarının tükenmesiyle beraber birey; işine, müşterilerine ve hayata karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilemektedir. Beslediği bu negatif duygularla birey, çevresindeki insanlara karşı kopuk bir pozisyon sergileme eğilime girmekte ve onlara karşı duyarsız kalmayı tercih etmektedir. Bireyin içine bulunduğu bu durum tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu açıklamaktadır (Özen ve Yüceler, 2019: 200). Kişinin hizmet verdiklerine karşı, bu insanların kendilerine özgü birer birey olduklarını dikkate almadan, duygudan yoksun bir şekilde tutum ve davranış ortaya koymalarıdır (Dolunay, 2002: 53). Bir başka deyişle duyarsızlaşma, tükenmişlik duygusu yaşayan çalışanların, başka kişilerle ilişkilerinde karşı tarafın duygu ve düşüncelerine karşı umursamaz davranarak iletişim gerekliliklerini en asgari seviyede tutarak devam ettirmesi anlamına gelmektedir (Şahin ve Bedük, 2019 : 1451).

1.3.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi

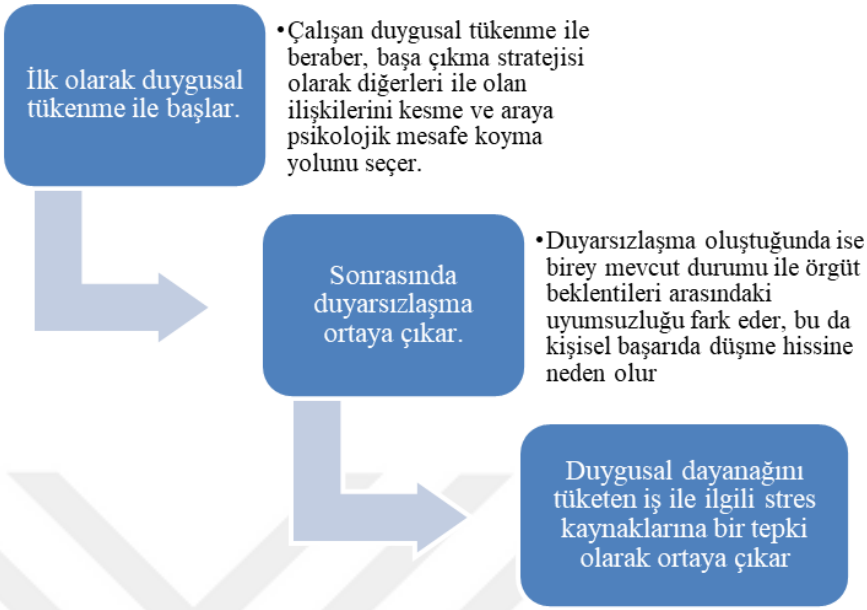
Çalışanların verimliliklerinin azalmasını, işlerinde yetersizlik ve başarısızlık gibi duygulara kapılmalarını ifade etmektedir. Bu boyut ağırlıklı olarak tükenmişliğin öz-bildirim yönünü yansıtmaktadır(Özsoy, 2019: 196).Başkalarına karşı olumsuz duygular geliştiren birey, bir süre sonra kendisine karşı da olumsuz

duygu ve düşünceler geliştirebilmektedir. Ortaya çıkan herhangi bir başarısızlığı kendine atfederek, kendini yetersiz ve başarısız hissedebilmektedir. Tükenmişlik sendromunun bu boyutu düşük kişisel başarı hissi olarak isimlendirilmektedir (Özen ve Yüceler, 2019: 200). İnsanlarla sürekli olarak iletişim halinde olmayı gerektiren bir işte çalışan personelin yeterlilik duygusundaki ve performansındaki azalmayı ifade eder (Leiter ve Maslach, 1988: 301). Birey iş hayatına başlarken olduğu hali ile şimdiki hali arasındaki farkları görmeye ve yetersiz olduğunu değerlendirmeye başlar. Birey başarısızlık ve kişisel yetersizlik duygusu içinde olduğu sonucuna ulaşır (Dinç, 2008: 15-16). Bu bazen duygusal tükenmenin, bazen duyarsızlaşmanın, bazen de her ikisinin birleşmesinin bir sonucudur (Şahin ve Bedük, 2019 : 1451).

1.4. Tükenmişliğin Sebepleri

Tükenmişlik hissinin ortaya çıkmasında hem bireysel hem örgütsel birçok unsur etkili olmaktadır. Tükenmişlik konusunda yapılan çalışmalar ve gözlemler sonucunda tükenmişliğe etkisi olduğu anlaşılan faktörler, tükenmişliğin daha iyi anlaşılması ve tükenmişlik ile baş edilebilmesini mümkün hale getirmiş olması açısından önemlidir(Günay, 2016:59). Tükenmişliğin oluşmasına neden olan bireysel faktörler; "A tipi kişilik yapısında olma, dış kontrol odaklı olma, kendine yeterlilikten yoksun olma, empati yeteneğinin zayıf olması, beklenti düzeyinin yüksek olması şeklinde ifade edilebilmektedir. Tükenmişlik üzerinde etkili olan örgütsel faktörler ise; iş yükü ile ilgili sorunlar, planlama ve kontrol eksikliği, yetersiz ödül, toplumsal ilişkilerin bozulması, güven ve saygı eksikliği, yönetici ve çalışanların değer çatışmaları olarak değerlendirilebilir (Özgüner, 2016:96).

Tükenmişlik, süreç olarak kendini göstermektedir. Sürecin işleyişi hakkında (Güllü ve Şahin,2019 : 6) aşağıdaki şekilde yer alan bilgileri vermiştir.



Şekil 3 Tükenmişlik Süreci

Kaynak:Güllü, Sevim., ve Şahin, Süleyman. "Antrenörlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi" *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10(17), ss.332-354.2019

Tükenmişlik yaşayan bireylerde önce duygusal tükenme, daha sonra duyarsızlaşma ve son olarak da kişisel başarıda düşme görüleceği ifade edilmektedir (Ocak ve Güler, 2017: 119).

Tükenmişlik sebeplerinin araştırılması ve sonuçların değerlendirilmesi, kişilik özelliklerine göre bireylerin tükenmişlik hassasiyetini ve hangi tükenmişlik alanında kırılgan olduğunu tespit etme açısından önemlidir (Süren vd. , 2016:248).

Esen(2019: 4), tükenmişliğin gerçekte tek bir nedeninin olmadığı ve farklı faktörlerin bireyler üzerinde etkili olabileceğini ifade etmiştir. Bu faktörler "*beklentiler, motivasyonlar, kişilik özellikleri, yaş, çocuk sayısı, eşin mesleği vb. gibi kişisel faktörlerin yanı sıra müşteri ilişkileri, meslektaşlar, aile ve arkadaşlarla olan ilişkiler vb. gibi kişilerarası faktörler ile iş yükü, bürokrasi, iş baskısı, liderlik biçimi*" gibi çok farklı unsurlar olabilmektedir.

Tükenmişlikle ilgili neredeyse tüm tartışmalar, bunun hem kişisel hem de çevresel faktörlerin bir ürünü olduğunu ileri sürmektedir. Ancak, bugüne kadar yapılan araştırmaların büyük bir kısmı (Burke vd., 1984; Maslach ve Jackson, 1984), çevresel faktörlerin, özellikle de çalışma ortamının özelliklerinin (iş arkadaşları, yönetici ve müşterilerle ilişkiler gibi), demografik ve kişilik değişkenleri gibi kişisel faktörlerden daha fazla tükenmişlik ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Leiter ve Maslach, 1988). Dolayısıyla, çalışanın örgüt içerisinde dışlanması, diğer çalışanlarla ve yöneticisiyle arasındaki olumsuz veya stresli ilişkiler tükenmişlik deneyiminde önemli bir rol oynamaktadır. Buna göre, çalışanın yöneticisi ve iş arkadaşlarıyla ilişkisini şekillendiren önemli unsurlardan bir tanesi olan yönetici ya da iş arkadaşı kaynaklı baltalama davranışına maruz kalması, gerginlik, endişe, duyarsızlaşma ve depresyon gibi olumsuz duygularının artmasına, daha fazla psikolojik sıkıntı ve duygusal tükenme yaşamasına neden olabilmektedir (Gant vd., 1993). Yapılan araştırmalar da (Gant vd., 1993; Leiter vd., 2001; Sulea vd., 2012), genel olarak örgüt içerisinde nezaketsizlik, istismar, baltalama gibi olumsuz etkileşimlerin duygusal tükenmişlik ile ilişkisini ortaya koymaktadır(Ülbeği vd. 2019: 4).

1.4.1. Bireysel Sebepler

Tükenmişlik sonucunu doğurma ihtimali olan her olay her bireyde tükenmişliğe neden olmaz. Bireylerin bazı özellikleri tükenmişliği tetiklerken bazı özellikleri engeller. Tükenmişliği oluşturabilen kişisel nedenlerden bazılarını Örki (2015:26) şöyle ifade etmiştir:



Şekil 4 Bireysel Nedenler

Kaynak:Örki, Nur, *Tükenmişlik Sendromu, Birey Ve Örgütsel Yapılar*. (Beykent Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2015

Tükenmişlik sendromunun gelişmesinde önemli rol oynayan bireysel faktörler, bireyin demografik özellikleri, kişilik unsurları ve işe yönelik tutumları neticesinde şekillenmektedir.

1.4.2. Örgütsel Sebepler

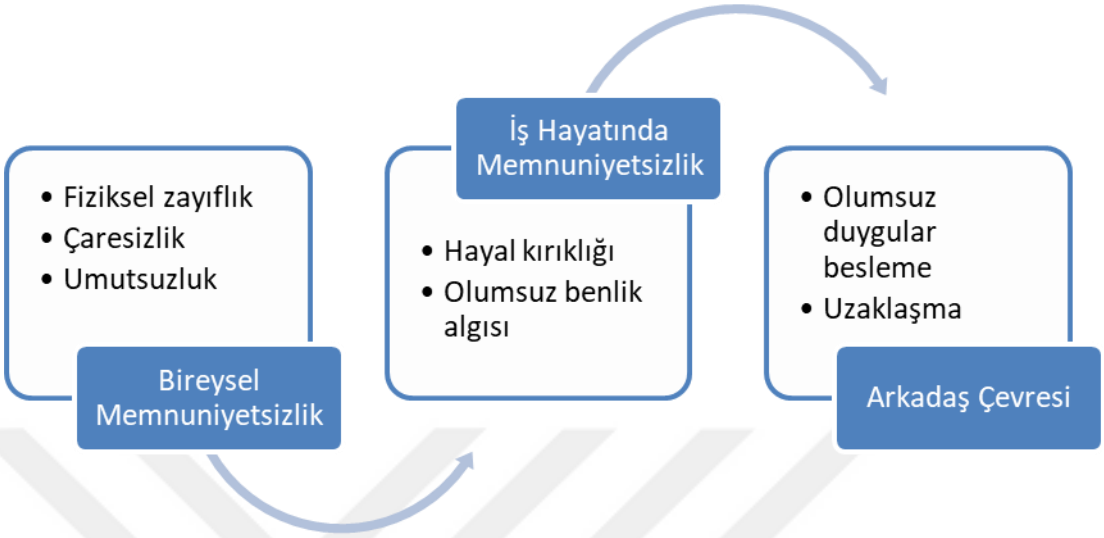
Çalık (2015b:12), örgütsel etkenleri; iş mesuliyeti, işi, önceden anlaşılmış vazifeleri yerine getirme noktasında dengesizlik, işin işgören için ağır olması ve normal sınırlarının dışında olması, tehlikeli görevler ihtiva etmesi, uzun çalışma saatlerinin olması, yönetimin yetersizliği, gerçeklerin dışında olan beklentileri, kontrol ve sonuç bildiren sistemin eksikliği gibi durumlar olarak ifade etmiştir. Bunun yanı sıra bireyin, çalışma arkadaşları ile arasında çekişme yaşanması, çalışma ortamının güven vermemesi, iş koşullarının adaletsiz olması ve bilgi paylaşımının sürdürülebilir olmaması, hizmet sunulan bireylerin vasfı, eleman sayısının yetersiz

olması ve sunulan malzeme imkanlarının elverişsiz olması gibi faktörler de ilave edilebilir.

Diğer yandan, tükenmişliğin, devamsızlık, yüksek personel devir oranı, kişilerarası ilişkiler, düşük performans, düşük memnuniyet düzeyi, yüksek iş kazaları ve madde kullanımı gibi örgütsel sebeplerden beslendiği yapılan araştırmalarda görülmüştür(Emhan vd. , 2013: 56). Ayrıca, Toğa (2016b: 32) tükenmişliğe yol açan unsurları değerlendirirken aşırı iş yükü, meslekler arası çatışma, rol belirsizliği, üstleri tarafından takdir edilmeme, sosyal desteğin azlığı ve iş ortamının bireyin beklentilerini karşılayamaması gibi örgütsel faktörlerin göz önünde bulundurulmasının önemini de belirtmiştir.

1.5. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik sendromuna maruz kalan bireyler, çeşitli sağlık sorunları ve psikolojik problemler yaşanması, öz güven eksikliği içine düşülmesi ve işe duyulan hoşnutsuzluğun gittikçe artması gibi sonuçlarla karşı karşıya olabilirler. Tükenmişlik olgusunun zarar verici sonuçları bireyin ardından örgütü de etkiler. Hizmet kalitesinin giderek düşmesi, müşterilerin moralsiz ve isteksiz davranışlar ile karşılaşması, işgücü devir oranının yüksek olması, maliyetlerin zamanla artması, aile şiddet ve çekişmelerin yaşanmaya başlanması yine tükenmişliğin sonuçları olarak değerlendirilebilir (Kırkan, 2014:35). Dilsiz'den (2006, 18) aktaran Demirkaya (2014:33), tükenmişlik sendromunda olan insanların, sorunlarını bir nebze de olsa azaltabilmek amacıyla sigara, içki, uyuşturucu vb. sakinleştirici tüketimini artırdığını ve zaman içinde bu maddelere bağımlı duruma geldiğini belirtmiştir. Tükenmişliğin bireye yaşattığı olumsuzluklar Durak ve Seferoğlu, (2017: 760) tarafından Şekil 5'teki gibi ifade edilmiştir.



Şekil 5 Tükenmişliğin Sonuçları

Kaynak:Durak Hatice. Y., ve Seferoğlu, Süleyman. Sadi. "Öğretmenlerde Tükenmişlik Duygusunun Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi" *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi,* 37(2), 759-788. Ankara 2017.

1.5.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

Tükenmişlik sendromunu yaşayan bireyler duygusal yorgunluk ve ardından fiziksel yorgunluk yaşarlar. Yorgunluğun temelinde bireyin hayatına yansıttığı gergin ruh hali bulunmaktadır. Yoğun ve stresli hayat tarzı, bireyin kendisini huzurlu hissedeceği zaman dilimlerinden bireyi uzaklaştırmakta, uyku düzensizliği gün içini yaşanabilir olmaktan uzak bırakmaktadır. Uykusuzluk da bireyin hayatında önemli bir sorun haline gelebilmektedir. Süreklilik kazanan yorgunluk ve gerginlik, grip, soğuk algınlığı gibi hastalıklara yakalanma olasılığını artırmakta ve baş ağrıları ortaya çıkmaktadır. Bu tür rahatsızlıklar, dinlenemeyen beden nedeni ile uzun süre atlatılamamaktadır(Gençyürek, 2014:33).

1.5.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatındaki Olumsuz Sonuçları

Sosyal'dan (2009) aktaran F. Turgut (2014:23), "insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı çalışma alanlarında kendini gösteren tükenmişlik çalışanda, işi savsaklama, aksatma, iş devamsızlığı ve geç gelmedeki artış, işi bırakma eğilimi ya da niyetindeki artış, iş kazalarında artış, insan ilişkilerinde uyumsuzluk, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma, zararlı alışkanlıklar edinme, yorgunluk, bitkinlik, uyku bozuklukları, baş ağrısı, uyuşukluk, solunum güçlüğü, deri şikâyetleri, sindirim güçlükleri vb. gibi örgütsel ve bireysel düzeyde performansı olumsuz yönde etkileyebilecek sonuçlar doğurabildiğini" belirtmiştir. Bu tür olumsuz sonuçlar çalışma ortamının iklimini etkiler ve çalışanlar ile yönetim arasında olduğu kadar çalışanların kendi aralarındaki ilişkileri de bozar.

1.5.3. Tükenmişliğin Çevresel Sonuçları

Tükenmişlik bireyin sadece iş hayatını değil, sürekli çatışmalara maruz kalan ve duygusal olarak birbirinden uzaklaşan ailelerini de etkilemektedir. Bireyin evlilik ve aile hayatında ortaya çıkan sorunlar; tarafların eş ve diğer aile bireylerinden uzaklaşması, cinsel isteksizlik, aile kutlamalarına katılmama eğilimi, aile yaşamının çökmesi gibi durumlardır. Bazı çalışanlar iş yerindeki yaşananlar hakkında aileleriyle konuşmamayı tercih ederler. Böyle yaparak ailelerini korumak isteseler de bu durum özellikle eşler arasında açık, paylaşımcı ve güvenli bir ilişkinin varlığını engeller niteliktedir. Bu durum zamanla eşler ya da ebeveynlerin çocuklarıyla aralarındaki uçurumun açılmasına neden olabilmektedir (Öztürk, 2014:58).

1.6. Tükenmişlik Sendromu İle Mücadele Yöntemleri

Baysal'dan (1995: 48) aktaran Atabey (2012:71), tükenmişliğin, bireyin özel hayatına ve iş çevresine zarar vereceğini, bununla mücadele etmenin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde sistemli olarak yapılması gerektiğini vurgulamıştır.

1.6.1. Tükenmişlik Sendromu İle Bireysel Mücadele Yöntemleri

Tükenmişlik sendromu ile mücadele yöntemleri geliştirmek ve bu yöntemleri sürdürülebilir kılmak, gerçek hayata aktarabilmek, bireyin düşüncelerinde ve hayatında otokontrolü sağlaması ile olanaklı hale gelmektedir. Bireyin, çalışma ortamını kontrol altına almasının mümkün olmadığı durumlarda çalışan, bireysel olarak mücadele yöntemleri geliştirmek durumundadır. Tükenme, çeşitli süreçler neticesinde baş gösteren bir durumdur ve tedavisi uzun sürebilmektedir. Bireyin tükendiğini doğrulamaması, iyileşmeyi yavaşlatır, zorlaştırır ve imkânsız hale getirir. Bireysel olarak tükenmişlik sendromu ile mücadele edebilmek için önerilenler, genel olarak stresin azaltılması ve stresle başa çıkma teknikleridir (Saçlı, 2011:31).

Martin Seligman'ın iyi ve mutlu olmak için 5 ana unsurdan oluşan PERMA modelini dikkate almaları önerilebilir.

P: Positive Emotions/ Pozitif duygu: Hazzın, iyimserliğin ve pozitif duyguların sağlığı ileri seviyeye taşıdığı ve iyi oluş ile esenliği arttırdığı işaret edilmektedir(Frederickson, 1998, 2001, 2013).

E: Engagement/ Meşguliyet: Enstrüman çalmak, dans etmek gibi hobiler edinmek. Başka bir ifadeyle üst düzeyde bağlanma, mekanı unutacak ve vaktin nasıl geçtiğini anlayamayacak kadar bir aktiviteye kaptırma şeklinde tarif edilmektedir(Butler ve Kern, 2015, 2016).

R: Relationships/ İlişki: Bu tür arkadaşlar ve aile ile hakiki ilişkiler şahısların çevresiyle bütünleşmesine, sevdikleri tarafından ilgi görmelerine ve bu durumdan hoşnut kalmalarına yarayan bağdır(Khaw ve Kern, 2014).

M: Meaning/ Anlam: İnsana yaşamanın değerli olduğunu hissettirir(Butler ve Kern, 2015, 2016). İnsanı hayatta tutan can damarı bir anlam ve amaçtır. Zira Nietzsche'ye göre "Yaşamak için nedeni olan insan, her nasıla katlanır." Frankl (2009).

A: Accomplishment/ Başarı: Bir işi başarmak, esenliğimize pozitif etki yaratmaktadır.

1.6.2. Tükenmişlik Sendromu İle Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Bireyin davranışlarını kendi başına değiştirebilmesi mümkün olabilir, fakat sosyal çevre tek başına değiştirilemez. Örgüt içerisinde birtakım şeylerin değişimi, bireysel yaklaşım yerine, örgütsel bir bakış açısıyla gerçekleştirilebilir. Nitekim çoğu zaman örgütler, tükenmişlikle mücadelede, tek bir bireyin sahip olabileceğinden daha fazla kaynak ve güce sahiptirler. Tükenmişlikle mücadele etmede benimsenebilecek her türlü örgütsel yaklaşım, bireysel olanlara nazaran daha karmaşık olmasına rağmen çözüme yöneliktir(Sürgevil 2006: 119 aktaran Aksu 2010:45).

Örgüt çalışanının sorunlarıyla başederken "Beş Neden Tekniği" kullanılabilir. Bu tekniği 1930'larda Toyota'nın kurucusu Japon sanayici Sakichi Toyoda geliştirmiştir. 1970'lerde popüler olan bu tekniği Toyota hala problem çözmek için kullanmaktadır. Aslında neler olup bittiğini derinden anlamaya dayanan bu yöntem basittir ve felsefesi gidip görmektir. Bir problem meydana geldiğinde onun kök nedenine 5 kez "Neden?" diye sorarak inilir, alınması gereken karşı tedbir belirginleştiğinde olayın tekrar etmemesi için bu süreç takip edilir. Anlık çözümden ziyade, olayın tekrar yaşanmasını engelleyici daha sağlıklı bir yöntemdir ve sırasıyla şu yedi aşamadan oluşur: 1)Takım kurmak 2) Problemi tanımlamak 3) İlk 'neden'i sormak 4) 4 kez daha neden diye sormak 5) Ne zaman duracağını bilmek 6) Kök sebebe inmek 7) Sonuçları izlemek

1.7. Tükenmişlik Sendromu İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Tükenmişlik sendromunu araştırmak için yapılan çalışmalar Maslach ve Goldberg'in ilk adımı atmasından sonra sürekli hızlanan bir ivme ile günümüze kadar gelmiştir. Maslach, tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmaları Öncül Dönem ve Deneysel Dönem olmak üzere iki kısımda incelemiştir (Maslach ve diğerleri, 2001: 399).

Öncül dönem, tükenmişlik çalışmalarının 1970'lerden başlayarak 1980'lere kadar olan dönem içinde incelenmesidir. Yapılan çalışmalar, kavramların tanımlanması ve açıklanması üzerine odaklanmıştır. Tükenmişliğe ilişkin klinik tanımlaması ilk olarak bu dönemde gerçekleşmiştir. Sosyopsikoloji üzerine çalışmaları ile tanınan Christina Maslach ve psikolog olan Freudenberger, tükenmişlik sendromunun klinik tanımlamasını gerçekleştirmişlerdir. Öncül dönem çalışmaları, Amerika'da hizmet sektörü çalışanları üzerine yoğunlaşmış ve bu dönemde bireylerin çalışma hayatında karşılaştığı etkileşimsel ilişkiler incelenmiştir (Sürgevil, 2006).

Deneysel dönem çalışmaları ise, 1980'lerden sonra ve günümüze kadar olan çalışmaları kapsamaktadır. Bu dönemde anketler, nicel ve nitel araştırma yöntemleri kullanılarak tükenmişlik kavramına deneysel bakış açısı kazandırılmıştır. Bireylerin tükenmişlik düzeyini anlayabilmek için çeşitli ölçekler geliştirilmiştir. Psikometrik sonuçlar açısından en doğru analizlerin yapıldığı ölçekler Maslach ve Jackson tarafından literatüre kazandırılan Maslach Tükenmişlik Envanteri olmuştur (Sürgevil, 2006). Bu dönemde, tükenmişlik çalışmaları hizmet sektörü dışında da incelenmeye başlanmıştır.

Tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan ve Google.akademik internet sitesinde en çok atıf alan uluslararası çalışmalar aşağıda belirtilmiştir.

1981 yılında Christina Maslach ve Susan Jackson'ın nitel yöntemler kullanarak sağlık sektöründe yaptıkları çalışma, tükenmişlik kavramının hatlarını belirlemiş ve çerçeve niteliği taşımıştır.

1985 yılında De Paepe ve arkadaşları eğitim sektöründe yaptıkları çalışmada öğretmenlerin tükenmişlik seviyelerini belirlemişlerdir.

1993 yılında Cynthia Cordes ve Thomas Dougherty, kavramsal bir araştırma yaparak tükenmişlik alanında yapılan ilk literatür çalışmasını gerçekleştirmişlerdir.

1993 yılında Raymond Lee ve Blake Asforth, işletmelerde insan kaynakları departmanlarında çalışan bireyler üzerinde tükenmişlik sendromunun alt boyutlarını ele almış ve tükenmişliğin sonuçları açısından değerlendirmede bulunmuşlardır.

1996 yılında Brett Drake ve Gautam Yadama, kâr amacı gütmeyen organizasyonlar arasında özellikle çocuk esirgeme yurtlarında yaptıkları çalışmada, ilk kez tükenmişlik kavramına ait değişkenleri Yapısal Eşitlik Modeli ile değerlendirmişlerdir.

1997 yılında Maslach ve arkadaşları, hizmet sektöründe yaptıkları çalışmada, Maslach tükenmişlik anketinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını test etmişlerdir. Bu çalışma ilk defa kitap bölümü içinde ele alınmıştır.

2000 yılında Arnold Bakker ve arkadaşları, ilk defa sağlık sektöründe hekimlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik çalışma gerçekleştirmişlerdir.

2001 yılında Whitehead, eğitim sektöründe yaptığı çalışmada öğretmenlerin stres seviyesi ve tükenmişlik sendromu ilişkisini araştırmıştır.

2001 yılında Veerle Breninkmeyer ve arkadaşları eğitim sektöründe yaptıkları çalışmada depresyon konusunu ele almış ve eğitimcilerin tükenmişlik sendromu ile ilişkilerini belirlemiştir.

2002 yılında Hsieh Y. ve A. Hsieh hizmet sektöründe yaptıkları çalışmada, işyeri çalışma istasyonunun standardize edilmesi, işgörenlerde rol belirsizliği ve stresi gibi işsel unsurlar ile işgörenlerin tükenmişlik düzeyi arasında ilişki araştırılmıştır.

2005 yılında, Eriksson Hallberg Ulrika tarafından sağlık sektöründe yapılan çalışmada, kişilik türleri (özellikle A tipi kişilik) ve tükenmişlik arasındaki ilişki araştırılmıştır.

2006 yılında, M. Borritz hizmet sektöründe yaptığı çalışmada, tükenmişlik sendromunun psikolojik ve ruhsal bir rahatsızlık olması durumunu ilk kez araştırmıştır.

2006 yılında Piko sağlık sektöründe yaptığı çalışmada, sağlık çalışanlarının rol çatışması ve iş doyumu kavramları ile tükenmişlik sendromu ilişkisini araştırmıştır.

2008 yılında Wilmar Schaufeli ve arkadaşları tükenmişlik sendromunun nedenlerini kitap bölümü olarak ele almışlardır.

2011 yılında Bittner ve arkadaşları, tükenmişlik sendromuna yönelik tıbbi müdahaleler üzerinde çalışmalar yapmıştır.

2011 yılında Mohammed Reza Akhavan Anvari ve arkadaşları, Beş Faktör Kişilik Özelliği ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır.

2013 yılında Marcus Oldenburg ve arkadaşları il defa denizcilik alanında tükenmişlik sendromu değişkenlerini ele almış ve deniz çalışanlarının psikososyal gelişmelerini takip etmiştir.

2014 yılında Mara Bria ve arkadaşları sağlık sektöründe Maslach tükenmişlik ölçeğini Yapısal Eşitlik Modeli ile değerlendirmiştir.

2015 yılında Genly, tükenmişlik sendromuna yönelik literatür taraması yapmış ve genel açıklamalarda bulunmuştur.

2016 yılında T.V. Agibalova ve V.A. Kozin, narkoloji uzmanları üzerine yaptıkları çalışmada duygusal tükenmenin alkol bağımlılığı ile ilişkisini araştırmışlardır.

2017 yılında Rodríguez ve arkadaşları eğitim sektöründe yaptıkları çalışmada kişilerarası iletişim yeteneğinin tükenmişlik sendromu üzerine etkisini araştırmışlardır.

2018 yılında Larissa Santi Fernandes ve arkadaşları Brezilya'da bulunan Estadual Paulista Üniversitesi hastanesinde alkol ve sigara kullanımının bireylerde tükenmişlik sendromuna etkisini araştırmışlardır.

Tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan ve Google.akademik internet sitesinde en çok atıf alan ulusal çalışmalar ise aşağıda ele alınmıştır.

2004 yılında, Gündüz, eğitim sektöründe yaptığı çalışmada, öğretmenlerin mesleki özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerine etkisini araştırmıştır.

2005 yılında Çalık, sağlık sektöründe yaptığı çalışmada, hemşirelerin duygusal tükenme sendromu ile duyarsızlaşma durumlarını ele almıştır.

2008 yılında Güler Arı Sağlam ve Emine Çına Bal, tükenmişlik sendromunun iş hayatında meydana getirdiği olumsuz sonuçları literatür taraması ile değerlendirmişlerdir.

2008 yılında Kadir Ardıç ve Sema Polatçı eğitim sektöründe yaptıkları çalışmada akademi çalışanları üzerine kişilik özellikleri ve duygusal tükenme araştırmaları yapmışlardır.

2010 yılında Kurt, denizcilik sektöründe, gemi adamlarının yaşamış olduğu tükenmişlik sendromuna dikkat çekmiştir.

2010 yılında Mehmet Halit Yıldırım ve Leyla İçerli, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğini karşılaştırmış ve aralarında benzerlik olduğunu dile getirmişlerdir.

2013 yılında Meryem Aybas ve arkadaşları iş güvenliği ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştırmış ve iş güvensizliği durumunda tükenmişlik sendromunun artış gösterdiğini bulmuşlardır.

2014 yılında Tekin ve arkadaşları tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramı arasındaki ilişkiyi incelemiş ve tükenmişlik sendromu ile örgütsel bağlılık algısı arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.

2015 yılında Örki, tükenmişlik sendromunu örgütsel anlamda değerlendiren literatür taraması gerçekleştirmiştir.

2015 yılında Hürriyet Bilge ve Buket Aydilek polisler üzerinde yaptıkları çalışmada orta seviyede tükenmişlik sendromuna rastlamışlardır.

2016 yılında Tülay Çivici, inşaat sektöründe mimarlar üzerine yaptığı çalışmada iş doyumu, demotivasyon faktörleri ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Demotivasyon unsurlarının iş doyumunu olumsuz ve tükenmişlik olgusunu ise olumlu yönde etkilediğini keşfetmiştir.

2017 yılında Rabia Köseoğlu ve Halis Demir amaç yönelimli kişilik özelliği ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştırmışlar ve yüksek ego sahibi bireyler duygusal tükenmenin yüksek olduğu; amaç yönelimli kişilik özelliği arttıkça tükenmenin azaldığı keşfedilmiştir.

1.8. Tükenmişlik Sendromu Modelleri

Tükenmişlik kavramı üzerine yapılan çalışmalarda araştırmacılar tarafından farklı modeller geliştirilmiştir. En çok bilinen ve çalışmalarda kullanılan modeller,

Freudenberger Modeli, Meier'in Tükenmişlik Modeli, Edelwich Modeli, Suran ve Sheridan'ın Modeli, Cherniss Modeli ve Maslach Tükenmişlik Modelidir.

1.8.1. Freudenberger Modeli

Freudenberger, 1974 yılında yaptığı çalışmada çalışanların sırayla duygusal tükenme, motivasyon ve bağlılık kaybı yaşadığını keşfetmiştir. Basım ve Şeşen (2006) tarafından Freudenberger Modeli, "*enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler, taleplerden dolayı tükenmeye başlamak*" olarak ifade edilmiştir. Freudenberger, tükenmişliğin bireyden bireye farklılık göstereceğini ve şiddetinin derecesinin farklı olacağını ifade etmiştir.

1.8.2. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier 1983 yılında yaptığı çalışmada tükenmişlik kavramını "*bireylerin işlerinden anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya bireysel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisi*" olarak tanımlamıştır (Ferda Kervancı, 2013). Meier, tükenmişliğin 4 boyuttan oluştuğunu belirtmiştir. Bu boyutlar, pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma ve Bağlamsal işleme sürecidir. Pekiştirme beklentileri, iş yaşamında karşılaşılan durumların, bireyin amaçlarını gerçekleştirmede yeterli olma beklentilerini ifade etmektedir. Sonuç beklentileri, sonuçları bilinen davranışlar hakkında beklentide bulunma durumunu ifade etmektedir. Yeterli olma, verimli davranışlar gösteren bireyin kişisel yeterliliğine dair beklentilerini ifade etmektedir. Bağlamsal işleme süreci, bireyin beklentilerini öğrenmesi, devamlılığını sağlaması ve davranışlarını değiştirmesini ifade etmektedir.

1.8.3. Edelwich Modeli

Edelwich 1980 yılında yaptığı çalışmada tükenmişliğin büyük umutlar neticesinde yaşanan hayal kırıklığının bir sonucu olarak oluştuğunu dile getirmiştir. Edelwich'e göre tükenmişlik 4 evrede gelişmektedir. İlk olarak birey **İdealistik Coşku** yaşamaktadır. Buna göre, birey işe yeni alındığı dönemde heves ve coşku içindedir. Beklentileri gerçekçi olmayabilir. Enerjisini farklı noktalarda, gereksiz olarak kullanmakta ve bulunduğu pozisyonun sorumluluklarını kestirememektedir. Övülmeyi bekler, önyargılara sahip olmuştur, hükümler bildirir. Bu durumun etkisiyle birey, işten aldığı hazzı uzun süre devam ettiremeyecek, hayal kırıklığı yaşayacak ve tükenmişlik kavramı ile tanışacaktır(Dinler, 2010). İkinci evrede birey **Durgunluk** dönemi içine girer. Bu evrede birey, işi yavaşlatır, enerjisi azalmıştır ve motivasyonu tükenmek üzeredir. İş dışında ilgilenebileceği yeni alanlar geliştirmeye çalışır(Çam, 1991). Üçüncü evre, **Engellenme** olarak adlandırılır. Bu evrede birey zamanla gayret ve emeklerinin karşılığını alamadığını düşünmeye başlar. Bu durum genelde ast-üst ilişkilerinde yaşanan tıkanık iletişimden kaynaklanmaktadır(Baysal, 1995). Son aşama **Duygusuzlaşma** evresidir. 3. Evrenin doğal savunma mekanizması olarak kendini göstermektedir. Birey artık teslim olmuş, her şeyden vazgeçmiştir. İlgisiz kalarak çabalarına karşılık görmemiş olmasını cezalandırmaktadır(Ferda Kervancı, 2013).

1.8.4. Suran ve Sheridan Modeli

Suran ve Sheridan tarafından 1985 yılında ortaya atılan model, tükenmişliğin,"*erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren fenomenlerde (kimlik, rol karmaşası, yeterlilik, yetersizlik vb.) yaşanan çatışmaların ya da doyumsuzluk durumunun varlığına bağlı olarak ortaya çıktığını*" vurgulamaktadır. Modele göre birey, özel yaşamında ve iş hayatında olumsuz duygular geliştirmiştir, mesleği ile ilgili olarak çevresine sürekli sorunlardan bahsetmektedir. İş doyumu ve işten ayrılma niyeti gibi davranış özellikleri

göstermektedir (Ö. Z. Güven ve Sezici, 2016). Model 4 basamaktan oluşmaktadır(Çalık, 2015a). İlk olarak birey **Kimlik Ve Rol Karmaşası** yaşar. Bu aşama, bireyde kimlik ve rol kavramlarının geliştiği lise son sınıf veya üniversitenin ilk yıllarına tekabül eder. İkinci aşama **Yeterlilik, Yetersizlik** aşamasıdır. Bireyin, işinde yeterli veya yetersiz olduğunu düşünmeye başladığı dönemdir. Bu aşamada birey, hayatını bir bütün olarak ele almaya başlar ve sosyal ve kişisel yaşamını tek pencereden yönetir. Üçüncü aşama **Verimlilik, Durgunluk** aşamasıdır. Birey mesleki tecrübe elde etmeye başlar, özgür olduğunu veya olması gerektiğini düşünür, 30'lu yaşları ve sonrası dönemi kapsar. Son aşama, **Yeniden Oluşturma, Hayal Kırıklığı** aşamasıdır. Birey, hayata dair seçimlerini masaya yatırır ve kendisi ile yüzleşir. Bu durum 30-40 arası yaş döneminde ortaya çıkar.

1.8.5. Cherniss Modeli

Cherniss 1995 yılında yaptığı çalışmada tükenmişliği "*aşırı adanmışlık hastalığı*" olarak değerlendirmiştir. Cherniss'e göre tükenmişlik, zamanla genişleyen bireyin işyerinde yaşanan sorunlara cevap olarak geliştirdiği ve sonucu işten ayrılmaya kadar giden bir süreçtir. Birey, işyerinde rolü ile ilgili bir tutarsızlığa kapıldığında tükenmişlik geliştirmektedir (Günay, 2016).

1.8.6. Maslach Tükenmişlik Modeli

Yıldırım ve İçerli (2015:124), yaptıkları araştırmada iki farklı çalışmayı esas alarak tükenmişlik sendromunu boyutlandırmışlardır. Bunlar Maslach ve Jackson ve Kristensen tükenmişlik boyutlarıdır. Maslach ve Jackson tükenmişliği; duygusal tükenme, kişisel başarının azalması ve duyarsızlaşma olarak üç başlık altında toplamışlardır. Kristensen vd. (2005) tükenmişliği kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olarak üç boyut ile incelemişlerdir. "**Kişisel tükenmişlik,** bireyin deneyimlerinden kaynaklanan fiziksel ve psikolojik

bitkinlik derecesi olarak tanımlanırken, **işle ilgili tükenmişlik**, bireyin işi ile ilgili olarak algıladığı fiziksel ve psikolojik bitkinlik derecesi olarak ifade edilmektedir. **Müşteri ile ilgili tükenmişlik** ise bireyin işle ilgili müşterilerden kaynaklanan psikolojik ve fiziksel bitkinlik derecesi" olarak tanımlanmaktadır.

1.8.6.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin bireysel ve stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir İnsanların talep ya da beklentilerinin fazlalığı ve bunu yerine getirmeye çalışırken ortaya çıkan ve bireylerin duygusal kaynaklarının tükendiği duygusuna kapılması durumudur (Cansever, 2016:1). Bireyler, kendisini veya başkasını tükenmiş olarak düşündüğünde, bu çoğunlukla duygusal olarak tükendiğini belirtmek için kullanılmıştır. Birey, güne başlarken enerjisinin düşük, kaynaklarının bitmiş olduğunu ve enerjisini kazanmaktan yoksun bulunduğunu ifade eder (Çelik, 2016). Ay ve Avşaroğlu (2010:1172) tarafından yapılan çalışmada, duygusal tükenmişlik yaşayan katılımcılar, çalıştığı işle ilgili olarak fazla yüklenildiğini ve konsantre olamadığını, işe gitmek istemediklerini belirtmişlerdir.

.....1.8.6.2. Duyarsızlaşma

Çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarf etmesi, umursamaz alaycı bir tutum sergilemeleridir. Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, kendini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder. Başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalırlar. Duyarsızlaşma yaşayan kişi, çalışma ortamındaki diğer kişilere (müşteri veya iş arkadaşları) onlara bir objeymiş gibi davranışlarda bulunma durumundadır. Duyarsızlaşma yaşayan kişi, duygusuz, küçümseyen, alaycı, insancıllıktan uzaklaşmış ve katı bir tutum sergiler (Karacaoğlu ve Çetin, 2015:51). İşgörenin, sorumlu olduğu üst ve astlarına karşın

onları bir fert olarak dikkate almadığı durumlarda duyarsızlaşma oluşmaktadır. İşgören, olumsuz tavır takınmakta, ciddi olmayan davranışlar göstermekte ve duygularını gayri ciddi olarak dışa vurmaktadır. Hizmet sektöründe ise, çalışan, müşterilerine sadece bir obje olarak bakmakta ve onların kendi hayatında olması gerekenden fazla yer kapladığını düşünmektedir (Çelik, 2016).

1.8.6.3. Kişisel Başarının Azalması

Bireyin kendi kendini değerlendirirken olumsuz yargıya varma eğilimi olarak açıklanabilir. Bu boyut beceri ve başarım eksikliği, iş yerinde verimsizlik gibi duyguları belirtir. Bu boyutta kişi kimse tarafından sevilmediğini düşünür, içine kapanır, bundan sonra başarılı olamayacağı hissine kapılır, çalışma arkadaşlarıyla iletişim kopuklukları yaşar ve iletişimde de yetersiz kaldığını düşünmeye başlar. Öz saygısını ve motivasyonunu yitiren birey, kendini olumsuz şekilde değerlendirme eğilimine girer. Kişinin bir başkasına olumsuz yanıtlar vermesini, bireysel başarılarını depresyonla şekillendirmesini, düşük moral, kişiler arası anlaşmazlık, düşük başarı duygularının eşlik ettiği düşük üretkenlik, baskılar ile başa çıkmada yetersizlik, başarısızlığın getirdiği duygular ve benlik saygısının azalmasını içerir (Ö. Güven ve Sezici, 2016:116). Çalışan, işe karşı gardını ve motivasyonunu düşürmüştür. Çaresizlik içinde hayatını kontrol edemediği hissine kapılmıştır. Bunun neticesinde duygusal enerji azalmakta ve diğer çalışanlardan uzaklaşmakta, giderek yalnızlaşmaktadır (Çelik, 2016).

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

2.1. Kişilik Kavramı

Kişilik kavramına yönelik tanımlar birçok sektör ve çalışma alanı için merakla incelenen ve araştırılan bir alan olmuştur.

Kişilik, İngilizce'deki karşılığı "personality" kelimesine Latince'den "persona" olarak evrilmiştir. Yapılan araştırmalarda Klasik Roma Tiyatrosu'nda oyuncuların "persona" adı verilen maskeleri kullanarak canlandırdıkları kişiler arasındaki belirgin farklılıkların olduğunu anlatmak istemişlerdir (Tekin, 2012, s. 20). Türk Dil Kurumu, kişilik kelimesine getirdiği tanımda, "*bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü, şahsiyet*" ifadesini kullanarak kavramın bireyselliğini ortaya çıkarmıştır (Türk Dil Kurumu, 2015). Lee (2007, s. 18), kişiliği "*herhangi bir fikir, olay veya başka insanların davranışları sonucunda gösterilen sabit reaksiyon ile beliren karakteristikler*" şeklinde adlandırıldığını ifade etmiştir.

John ve Srivastava(1999, s.3) "personality" kavramını "*bir insanı diğerlerinden ayırt eden davranışlar bütünü*" şeklinde değerlendirmiştir. Jia(2008, s. 26) ise, "*bireylerin duygusal ve davranışsal karakterini belirleyen dinamik zihin yapıları ve koordineli zihinsel süreçleridir*" olarak aktarmıştır.

Kişilik konusunda ulusal yazarlar tarafından yapılan tanımlar şöyledir:

"Kişilik, kişinin iç ve dış doğasıyla oluşturduğu, onu diğer kişilerden ayıran, mantıklı ve ortaya konulmuş özgün bir niteliktir" (Süren, 2015: 249)

“Kişilik, bireyin bütün özelliklerini yansıtan ve onu diğerlerinden ayırarak kendine özgü kılan özellikler bütünü olarak tanımlanabilir. Bir başka yönden kişilik bireyi kendisi yapan özellikler toplamı olarak da karşımıza çıkabilmektedir” (Saygılı vd. , 2018: 64).

“Kişilik, bireyin bünyesindeki davranış ve düşünce özelliklerini belirleyen psikofiziksel sistemlerdir” (Kural vd. , 2018: 872).

“Kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle geliştirip kurduğu, diğerlerinden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış olarak ortaya çıkan bir ilişki biçimidir” (Acaray ve Günsel, 2017: 531).

“Kişilik bireyi diğerlerinden ayıran, kendine özgü, tutarlı ve özellikler bütünüdür” (Alankaya ve Akpınar, 2017:238).

“Kişilik, kişinin zihinsel, bedensel ve ruhsal farklılıklarının hepsinin davranış biçimlerine ve yaşam tarzına yansımasıdır” (H. Yüksel vd. , 2015:144).

“Kişilik, insanların belli bir zaman içinde kazandıkları biyolojik ve sosyal özellikleri ile sürekliliğini koruyan davranış, duygu, düşünce ve eylemlerinden oluşan bir bütündür” (Çetin ve Alacalar, 2016: 197).

“Kişilik, her bireyin kendi yaşam durumlarına adaptasyonunu tanımlayan, düşünce ve duygularıdır” (Uzuntarla ve Cihangiroğlu, 2016: 2).

“Kişilik bireylerin doğuştan gelen özellikleri ile sonradan toplum içinde kendi yaşantısıyla şekillendirdiği özelliklerin toplamıdır” (Pelit vd. , 2015: 4).

Kişilik konusunda uluslararası alanda yazarlar tarafından yapılan tanımlar şöyledir:

“Kişilik, Bireyin farklı durumlar için verdiği tepkileri, bir diğerinden ayıran özelliklerdir” (Boyle, 2014: 17).

“Kişilik, kişilerarası etkileşimde, bireyin farklı durumlar için tekrarlanan kalıplaşmış davranışlarıdır” (Duff, 2007:40).

“Kişilik, bireyin çevresel faktörleri bir diğerinden farklı olarak algılamasıdır” (Kvasova, 2015: 115).

“Kişilik, ekonomik olgular neticesinde kazandığı farklılaşmış kalıpsal davranışlardır” (Lang, 2014: 4). “Kişilik, bireyin zamanla değişmeyen kalıplaşmış davranışlarıdır” (Moore, 2014: 4). “Kişilik, bireyin diğerleri tarafından ayırt edici davranış özelliklerini ortaya koyan kimliktir” (Phipps vd. , 2015: 178). “Kişilik, farklı bakış açıları tarafından bireye yönelik ortak algı ve bireyin değişmeyen davranışlarıdır”(Polenz, 2015:28). “Kişilik, bireyin zihinsel yetenekleri doğrultusunda etnik ve kalıtsal özelliklerine göre şekil alan davranış kalıplarıdır” (Powers, 2012: 51).

Köknel (1999)’a göre, karakter, huy, mizaç, benlik, kimlik ve yetenek gibi kavramlar sürekli kişilik ile aynı anlama gelecek şekilde kullanılmaktadır. Ancak kişilik, bu kavramların hepsinin bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Bu kavramlar hem yazı dili hem de gündelik hayatta sürekli birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Bu nedenle bu karışıklığın ortadan kaldırılması için bu kavramların detaylı bir şekilde açıklanması gerekmektedir. Bu kavramlardan mizaç, karakter ve yetenek, kişiliği oluşturan, kişiliğin sacayağı olarak ifade edilmektedir (Erdoğan, 1997). Kişilik ile sık sık karıştırılan bu kavramları(Karslı, (2018) tez çalışmasında Şekil 6’daki gibi ifade etmiştir:

Mizaç	Mizaç da sürekli kişilik kavramı ile karıştırılan, bununla eş anlamlı bir şekilde kullanılan bir kavramdır. Mizaç ya da bir diğer ismiyle huy, kişiliğin duygusal yönünü meydana getirmektedir (Özgün, 2007). Köknel (1999) mizacı, "Günlük hayat içinde kişinin sahip olduğu birtakım duygusal tepkilerin çeşitli yönlerden değişiklik yaşaması" şeklinde tanımlamıştır. Çabuk sinirlenmek, mutlu olmak, hareketli biri olup olmamak kişilerin mizaç özelliklerinden bazılarıdır" (Yıldız, 2001). Mizaç, kişinin hareket ve duygu yönüdür
Kimlik	Kimlik, kişinin tüm özelliklerini içerisinde barındıran, kişiye ait, onu farklı kılan özelliklerin bütünüdür (Kulaksızoğlu, 1999). Aşkın (2007) kimliği, kişinin hem kendini nasıl gördüğü hem de toplum içerisinde nasıl görüldüğünü anlaması olarak ifade etmiştir. Karaduman (2010)'a göre, kimliğin oluşması, insanın hayatının ilk yıllarından başlayarak daha sonra içinde bulunulan aile yapısı ile birlikte şekillenen, kişinin özsaygısı ile gelişerek hayat boyu devam eden bir süreçtir. Çakaloz (2007), kişinin isminin, soy isminin, yaş, cinsiyet, inanç, uyruk gibi bilgilerin hepsinin birer kimlik niteliği taşıdığını, kişinin kim olduğu hakkında ipucu niteliğinde bilgiler verdiğini söylemektedir.
Karakter	Zel (2001), kişilik ve karakter kavramlarının sürekli birbirlerinin yerine kullanıldığını ifade etmektedir. Kişiliğin sosyal ve ahlaki yönü, karakteri oluşturmaktadır. Karakterin şekillenmesi bireylerin çocukluk, bebeklik dönemine kadar uzanmaktadır. Karakterin olgunlaşmasında toplumsal örf adet kuralları, insanların mantıklı düşünme yetisi ve duygusal yaklaşımları etkili olmaktadır (Güney, 2000). Erdoğan (1997)'a göre insanların zihinsel gücünü meydana getiren sahip olduğu genel özelliklere karakter denilmektedir. Bu tanımlara göre karakterin kişiliğin oluşmasında ve şekillenmesinde çok önemli bir paya sahip olduğu söylenebilir (Zel, 2001).
Yetenek	Kutanis (2003), yeteneğin hem kişiliğin oluşmasında hem de kişiliğin şekillenmesinde çok önemli bir işleve sahip olduğunu ileri sürmektedir. Yetenek, kişinin karşılaştığı bir olayı anlayabilmesi ve bu olayı analiz ederek çözümleyebilmesi gibi zihin özelliklerini, duyu organları ile bazı olayları algılayabilmesini ve yürüme, koşma gibi bedensel özelliklerin bütününü ifade etmektedir. Kişiliğin gelişimi ile insanların zihinsel ve bedensel yeteneklerinin gelişimi paralel bir seyir göstermektedir. Yetenek bireylerde özgüvenin artırılmasını sağlamaktadır. Yetenekli bir kişi, toplum tarafından çok daha fazla saygı ile karşılanır. Yeteneğin bir diğer katkısı da bireylerin toplum içerisinde tanınmasını sağlamaktır.
Benlik	Kişilik kavramı ile karıştırılan bir diğer kavram da benliktir. Benlik, kişiliğin oluşumunu ve şekillenmesini etkileyen en önemli unsurdur. Zel (2001)'e göre benlik, kişinin kendini tanıma ve değerlendirme biçimidir. Çakaloz (2007), benliğin kişinin kendisine özgü olan duygu, düşünce ve tutumlardan kendisine ilişkin vardığı kanı olduğunu ifade etmiştir. Köknel (1999), benliğin, kişiliğin bir unsuru olduğunu ancak buna rağmen benlik ve kişilik arasında farklılıklar olduğunu ileri sürmektedir. Bu iki kavram arasında kesin sınırlardan söz edilemez. Ancak bu iki kavramın birbirine karıştırılmaması gerekmektedir. Benlik, bireylerin kişiliğiyle ilgili düşüncelerin bütünü, insanların kendilerini tanıma şeklidir.

Şekil 6 Kişilik İle İlgili Kavramlar

Kaynak: Karslı, Hasan, Oğuzhan *Kişilik Özellikleri Ve Girişimcilik Niyeti Arasındaki İlişkinin Proaktif Kişilik Boyutu Açısından İncelenmesi*. (Hacettepe Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara 2018.

2.2. Kişilik Özelliklerini Oluşturan Faktörler

Kişilik özellikleri, psikolojik koşulların yanı sıra sosyal, çevresel, demografik ve ekonomik durumların etkisi ile gelişme göstermektedir (Güneri Yöyen, 2017: 37). Aynı şekilde Gürün'den (1991: 86) aktaran Kaptangil ve Erenler (2014: 62), kişilin oluşmasında önemli olan faktörlerin biyolojik ve psikolojik unsurların etkisi ile geliştiğini belirtmiştir. Aydoğmuş (2011: 19), kişiliği oluşturan unsurların biyolojik, çevresel ve durumsal faktörler altında şekillendiğini, Tekin (2012: 92) ise Kalıtım ve Bedensel Yapı Faktörleri, Aile Faktörü, Sosyal ve Kültürel Faktörler, Psikolojik Faktörler, Coğrafi ve Fiziki Faktörler ve Durumsal Faktörlerin kişiliğin oluşmasında etkili olduğunu aktarmıştır.

2.2.1. Kalıtım ve Bedensel Yapı Faktörleri

Kalıtımsal ve bedensel faktörler, bireyin kişiliği oluşurken etki eden en önemli unsurlardandır. İnsan, bünyesinde meydana gelen kalıtımsal ayırt edici özellikler ile diğer bireylerden farklılaşır. Bunun sonucunda, birey, ailevi ve kalıtımsal özellikler gösteren genleri taşır ve kalıplaşmış davranış bütünlüğü göstermeye başlar (Gündoğmuş, 2017: 26). Kişiliği etkileyen bedensel faktörler arasında uzun, zayıf, şişman veya kaslı olmak sayılabilirken, tiroid, paratiroid, hipofiz bezi, böbreküstü bezi gibi iç salgı bezleri ve yumurtalık kalıtımsal faktörlere örnektir.

2.2.2. Sosyo-Kültürel Faktörler

Kültürel değerler bireyin kişilik ve davranış kalıplarının gelişmesinde rol oynayan temel unsurlardan biridir. Literatür incelemelerinde kültürel faktörlerin, kişiliği, kalıtımsal faktörlerden daha anlamlı etkide bulunduğu belirtilmiştir. Kişiliğin gelişiminde bir diğer unsur öğrenme sürecinin ve öğrenilen içeriğin önemli rol

oynamasıdır. Kültür, öğrenilenlerin içeriğin analizinde anahtar kavramdır. Toplumda hâkim olan kültürel yapı, kişiye ne öğreneceğini empoze eder (Yavaş, 2017: 4).

İnanç: Manevi inançlar insanların hayatın anlamını bulmasına, hislerini ve mental sağlığını etkilemesine ve kimlik bunalımını çözmesine yardımcı olabilir. İran'da 104 erkek ve 74 kadın toplam 178 İslam Azad Üniversitesi öğrencisiyle yapılan çalışma temel dini inançların nevrotiklik ile negatif, dışadönüklük, deneyime açıklık, uyumluluk ve sorumluluk ile pozitif anlamlı ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur(Rejaei 2010:81).

Eğitim: Okulun atmosferi ve disiplini, öğretmenin karakteri, yaşıtı öğrencilerin davranışları kişilik üzerinde etkilidir.

2.2.3. Aile Faktörü

Birey, gözünü ilk olarak kendisi için bir sosyal grup teşkil eden aile ortamında açar. Diğer aile bireyleri ile kurduğu etkileşim bireyin kişiliğinin oluşmasında ve gelişiminde önemli bir paya sahiptir. Birey, aile içinde sosyal değerlerin önemini kavrar, davranış kalıpları geliştirir ve netice olarak ödüllendirilir veya cezalandırılır. Anne baba tarafından uygulanan yetiştirme tarzı, kardeş sırası ve sayısı ile ihtiyaçlarının karşılanması kişiliğin gelişmesinde etkili olan unsurlardır (Kanpara, 2017: 10). En başta gelen faktör olup, ailenin çocuktan beklentileri, eğitimi ,ilgisi, davranışı, ailenin ekonomik durumu ve sosyal statüsünün de kişiliği etkilediği ifade edilebilir.

2.2.4. Psikolojik Faktörler

Bireyde kişilik özelliklerinin oluşmasında etkili olan psikolojik faktörler; "büyüme, gelişme ve kuvvetlenme isteği, ilerleme, olgunlaşma ve değişme isteği,

bireysel bağımsızlık elde etme isteği, başarma ve güven kazanma isteği, beğenilme ve takdir edilme isteği, olumlu sosyal ilişkiler kurma isteği, mutlu olma isteği olarak" değerlendirilebilir(Tuzcu, 2017:17). Psikolojik faktörlerden çeşitli ilişkilerin koordinasyonunu geliştiren faktörün "olgunlaşma"; kişiliği ve motivasyonu etkileyen kilit role sahip faktörün "başarı ve başarısızlık" olduğu ifade edilirken; sosyal statü faktörü için sahada ve laboratuarda yapılan ampirik araştırmalar sonucunda şunları söyleyebiliriz.

Sosyal statü: Bireyin sosyal statüsü sadece refahını etkilemez. Bunun yanında çeşitli alanlarda davranışlarını da etkiler. Sosyal statünün kadınların çalışma kararlarını etkilediğini ortaya koymaktadır(Neumark 1998:157). Statü güdüsü insanın intihar riski, şiddet suçu, eğitim performansı üzerinde bile etkiye sahiptir(Charness,2013:38). Sosyal statü kaygısı aile kararlarını etkiler. Kırsal kesimde bile fakir aileler, kızları eğer yüksek sınıftan biriyle evleniyorsa kendi statülerinin de arttığının işareti olarak, düğün için yüksek meblağ harcar(Bloch 2004:675).

2.2.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Birey davranışları, mevsimlerin değişmesi ile farklılık gösterebilir. Fiziksel çevreye göre tutum geliştiren birey, çevrenin kültürel gelişmeyi belirlediği ölçüde kişilik özellikleri gösterir. Coğrafi ve fiziki unsurlar kişilik özelliklerinin belirlenmesinde etkilidir fakat insan davranışlarını tek başına belirleyemez. Çoğu kişilik türü her kültürde ve coğrafyada bulunur(Koraltan, 2017: 16). İnsanın yaşadığı bölgenin kişiliği üzerine etkisi hakkında üç temel konu vardır. Bunlar; seçici göç, sosyal etki ve ekolojik etkidir.

a) Seçici göç: İnsanların taşınacağı yeri dikkatle seçmesidir. Bu kararı almalarında, iş, güvenlik, aile, arkadaş ve iklim gibi faktörler üzerinde dikkatlice düşünülür. Taşınmaya yatkın kişiler daha yaratıcı ve sosyal

kişilerdir. Kendileri gibi insanların olduğu yerlere gitme dürtüsü, bu ihtiyaçtan ileri gelir.

b) Sosyal etki: Sinirli insanların yaşadığı çevrede, kişi de kurulan düzenli temasla bu olumsuz özelliklerin tesiri altında kalarak etkilenir.

c) Ekolojik etki: Sıcak iklimlerde insanlar, soğuk iklimlerde yaşayanlara göre, daha çok dışarı çıkar ve insanlarla iletişim halinde kalır. Doğrudan güneş ışığına maruz kalınan sezonlarda insanların depresyona olan eğilimi değişiklik gösterir. Temiz akar suya erişim imkanı olan insanlarla, olmayan insanlar arasında duygu, düşünce ve davranış açısından fark vardır. Yeşil alana yakın yaşayan insanlar daha az streslidir(Rentfrow 2016:393).

2.3. Kişilik Özelliklerine Yönelik Kuramsal Yaklaşımlar

İnsanın birçok yönden farklılığını ifade eden özellikler olduğu için (beden, duygu, düşünce ve inanç) konuyu inceleyen bilim adamları tarafından kişiliği açıklamaya yönelik kuramlar geliştirilmiştir. Kuramlar, kişiliğin oluşum ve gelişim kısımlarını dikkate alarak oluşturulmuştur(Gündoğmuş, 2017: 28). Kişilik kuramları hakkında bir derleme yapan İnanç ve Yerlikaya,(2014). kuramları Şekil 7'deki gibi düzenlemiştir.

Psikodinamik Kuramlar	Sigmund Freud: Psikanaliz Alfred Adler: Bireysel Psikoloji Carl GustavJung: Analitik Psikoloji Karen Horney: Nevrozlar ve İnsan Gelişimi ErichFromm: Özgürlükten Kaçış Harry StackSullivan: Kişiler Arası İlişkiler Kuramı Erik H. Erikson: İnsanın Sekiz Çağı
Davranışçı ve Bilişsel Kuramlar	Burrhus F. Skinner: Radikal Davranışçılık Neal E. Miller ve John Bollard: Elektrik Davranışçı Yaklaşım Albert Bandura: Sosyal Bilişsel Kuram George A. Kelly: Kişisel Yapısal Kuram
Araştırma Odaklı Kuramlar	Gordon W. Allport: Ayırıcı Özellik Kuramı Raymond B. Cattel: Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı Hans J. Eysenck: Biyoloji Temelli Faktör Ayırıcı Özellik Kuramı Robert R. McCrea ve Paul T. Costa Beş Faktör Kuramı
İnsancıl / Varoluşçu Kuramlar	Carl R. Rogers: Birey Merkezli Yaklaşım Abraham H. Maslow: Kendini Gerçekleştirme Kuramı Rollo R. May: Varoluşçu Psikoloji

Şekil 7 Kişilik Özellikleri Kuramları

Kaynak: İnanç, Banu ve Yerlikaya, Ercüment. *Kişilik Kuramları*, 9. Baskı, Pagem Akademi(11-331). Ankara 2014.

2.3.1. Sigmund Freud Kişilik Kuramı

Sigmund Freud, Psikoanalitik Yaklaşımı geliştirerek kişiliği yapısal olarak açıklamaya çalışmıştır. Freud, kişiliğin üç temel yapı tarafından oluşturulduğunu ileri sürmüştür (Kaşlı, 2009: 2). Bunlar ruhsal belirleyiciler, içgüdü ve bilinç düzeyleridir. Ruhsal belirleyiciler, bireyin, geçmişinden yola çıkarak şimdiki zamanda sergilediği davranışların nedenlerini açıklar. İçgüdü, insanda bulunan zevk ve saldırganlık adlı iki temel davranışın insana yön verdiğini belirtir. Bilinç düzeyleri ise bireyin, farkında olarak gerçekleştirdiği arzuları, duyguları ve düşüncelerin anlatmaktadır. Bilinç öncesi süreçte bulunan arzu, duygu ve düşünceler bilinç düzeyine gelebilmek için hazır bekler, ayrıca, bilinçdışı düzey bireyin farkında olmadığı duygu düşünce ve arzularını şekillendirmektedir (Yavaş, 2017).

Bunun yanı sıra Freud, kuramında kişilik gelişim sürecinin 5 dönemden oluştuğunu ve 18 yaş ile birlikte son şeklini aldığını belirtmiştir (Koraltan, 2017).

2.3.2. Carl Gustav Jung Kişilik Kuramı

Jung, çalışmalarında bilinçaltı olgusuna ağırlık vermiştir. Jung'a göre, bilinçaltı, insanın temel psikolojik gerçeğidir. Ortak bilinçaltı ile birey, sembolik temsil unsurlarını ve sanat eserlerini sezgisel olarak algılar. Her sembol, bireyin, üzerinde düşünmesini ve sonu hissetmesini sağlar. Sembolik yaşam döngüsünde birey, saldırgan maskülen veya duyarlı feminen davranışlar geliştirir. Jung, Freud'un öne sürdüğü cinselliğin merkezi konumuna karşı çıkarak kolektif bilinçaltı kavramının kişiliğin gelişimindeki temel unsur olduğunu öne sürmektedir. Kolektif bilinçdışı, "*doğum anında aktarılan ve bütün kültürlerdeki, bütün insanlar tarafından paylaşılan eski bellek izleri ve sembolleridir*". Kolektif bilinçaltı kavramı, sanat, edebiyat, felsefe danışmalık ve terapi alanlarında davranış kalıplarını açıklamaya yardımcı olur (Uludağ, 2017:).

2.3.3. Alfred Adler Kişilik Kuramı

Adler, Freud'un psikanalitik grubundan ilk ayrılan psikologtur. Üstünlük çabası, kişiliğin gelişim evrelerinde ebeveyn etkisi ve doğum sırasının önemi konularında çalışmalar yapmıştır. Adler'e göre her birey yaşam için bir aşağılık duygusu ile gelmiştir ve hayatında karşılaştığı problemleri atlatabilmek adına üstünlük kurmak ve bu şekilde aşağılık duygularının üstesinden gelmek ister. Adler, insanı harekete geçiren güdülerin üstünlük çabası olduğunu öne sürmektedir (Behrem, 2017). Adler, yaşam için değerli olduğu düşünülen her olgunun, toplumsal bir duygunun çıktısı olduğunu öne sürmektedir (Özyer vd. , 2013: 183). Ayrıca Adler, çocuğun doğum sırası ile kişilik özelliklerinin yakın ilişki içerisinde olduğunu belirmiştir İlk çocuklar bağımlı ve uyumlu, ortanca çocuklar kırılgan ve rekabet baskısına sahip iken son çocuklar ise aşırı korunaklı ve kendilerini ispatlamaya hevesli çocuklardır (Kanpara, 2017).

2.3.4. Hans Jurgen Eysenck Kişilik Kuramı

Eysenck'in kişilik kuramı, bağımsız boyutlarla ilişkilendirilen iki uçlu yatay ve dikey yapı üzerine kurulmuştur. Yatay boyutu oluşturan iki uçtan birinde içe dönüklük, diğer ucunda dışa dönüklük kişilik özelliği vardır. Dikey boyut ise duygusal dengesizlik ve duygusal denge kişilik özelliklerinden oluşmaktadır. Eysenck, kişilik özelliklerinin daha çok kalıtım ve biyolojik olarak şekillendiğini belirtmiş ve çevresel ve sosyal faktörlerin etkisinin az olduğunu ifade etmiştir. Bu durumu yüzdelik frekansla açıklayan Eysenck'e göre kişiliğin %75'i kalıtım ve %25'i çevresel faktörler ile şekillenmektedir (Nalçalı İkiz, 2016: 33).

2.3.5. Karen Horney Kişilik Kuramı

Horney, doyum kavramı ve güven duygusu faktörlerinin bireyin kişilik özelliklerinin oluşumunda etkili olduğunu belirtmiştir. Çocukluk dönemine ait karşılanmamış olan ihtiyaçların, ilerleyen dönemlerde birey üzerinde kaygılar meydana getirdiğini belirten Horney, bu kaygılarla başa çıkmak isteyen bireyin üç farklı yöntem izleyeceğini ifade etmiştir. Bireyin başvuracağı bu yöntemler, insanlara karşı olmak, insanlardan uzaklaşmak ve insanlara doğru yönelmektir (Acartürk, 2016):

İnsanlara Doğru Yönelmek: Bazı çocuklar çaresizliklerinden güç alarak diğer insanlara bağımlı hale gelirler. Kabul edilmek ister ve sevgi ihtiyacı içinde bulunur. Bu davranış kişiliğini etkileyerek ilerleyen yaşlarda da devam eder.

İnsanlara Karşı Hareket Etmek: Bazı çocuklar, kaygı ile başa çıkmanın ve kötü aile ilişkileri ile mücadelenin en etkili yolu olarak saldırganlığı görürler. İlerleyen yaşlarda iş arkadaşları üzerinde sömürü ve kırıcı davranışlar geliştirir. Savunma refleksi geliştirerek başkalarının kendisine kötülük yapmasından önce ilk kendisi kötülük yapmak ister.

İnsanlardan Uzaklaşmak: Bazı çocuklar, kaygı ve stresten kurtulmak için hiç kimse ile iletişim kurmak istemezler. Başkalarının kendisini görmediğini ve ne olursa olsun fark edilmediğini düşünürler.

2.3.6. Burhus F. Skinner Kişilik Kuramı

Skinner, kişilik özelliklerinin bireyin müdahalesi dışında gerçekleşen dış çevre tarafından şekillendiğini ifade etmiştir. Kişilik özelliklerinin analizinde bireyi uyaran davranışlar dikkatle incelenmeli, bireyi davranışa yönelten unsurlar belirlenmeli ve bireyin davranışı sürdürmesine neden olan pekiştireçler gözlemlenmelidir (Metin Camgöz, 2009: 38).

2.3.7. Julian Rotter Kişilik Kuramı

Rotter, insanın davranışsal nedenlerini incelerken, kişiliğin oluşum evresinin ilkel hayvanlardan daha karmaşık olduğunu belirtmiştir. Rotter'ın kişilik kuramı, davranış potansiyeli, bireyin beklentileri ve pekiştireçleri üzerine kuruludur. Bireyin bazı davranışlarının belirli durumlarda sergilenmesine "davranış potansiyeli" denmektedir. Aynı şekilde, insan davranışlarının belirli durumlar için ödüllendirilebileceği gerçeği "beklenti" ve davranışın tekrar etme sıklığı "pekiştireç" olarak adlandırılmıştır. Rotter'a göre, "insan davranışlarının nedeni performansın olumlu sonuçlanacağına dair ne kadar güçlü beklenti sahibi olduğuna ve beklenen pekiştirece ne kadar değer verdiğine bağlıdır" (Nalçalı İkiz, 2016: 39).

2.4. Kişilik Envanterleri

Kişilik üzerine yapılan çalışmalarda yoğun bir biçimde kullanılan envanterlerden bazıları Beş Büyük Faktör Kuramı Envanteri, Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri ve Hacettepe Kişilik Envanteridir.

2.4.1. Beş Büyük Faktör Kuramı Envanteri

Kişilik konusunda yapılan örgütsel ve psikolojik araştırmaların büyük kısmı Beş Büyük Faktör Kuramı dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir(Gültaş & Tüzüner, 2017: 50). Beş faktör kişilik özellikleri yaklaşımı, kişiliğin nasıl oluştuğunu açıklamak için geliştirilen özellik kuramları arasında yer alır. Özellikler kuramına göre, kişilik yapısını ortaya çıkaran özellikler, faktör analizleri ile bulunmalıdır (Aydoğan vd. , 2018: 21). Yapılan araştırmalarda, Beş Büyük Faktör Kuramının, bireyin yaşamı boyunca değişmediği, insanların kendi algılarına diğerlerini tarif etme tarzına uygun olduğu anlaşılmıştır (Şentepe ve Güven, 2015: 28). Beş Büyük Faktör Kuramı, bireyin kişilik özellikleri ve davranışları arasındaki ilişkilerin ayrıntılı olarak ele alınabilmesi ve kişiliği beş özelliğe indirgeyerek araştırmaya imkan vermesi açısından önemlidir(Curun ve Çapkın, 2014: 4).

Beş Büyük Faktör Kuramına ilişkin tarihsel süreci Çetin (2015: 16), şöyle özetlemiştir: "ilk olarak 1930'lu yıllarda Klages, Baumgarten, Allport ve Odbert gibi bilim insanlarının kişilik ile ilgili tüm kelimeleri sözlük içerisinden seçip alarak bir sınıflandırma yapma isteği ile ortaya çıkmıştır(Sherman, 2012, s. 73). Sonuç olarak 18.000 kelimeye ulaşılmıştır. Allport ve Odbert'in ortaya çıkarmış olduğu bu kelimeler, bir bireyi diğerlerinden ayırmada kullanılabilecek türde, yani bireylerin birbirlerinden farklılıklarına işaret eder nitelikteki kelimelerdir. Bu çalışma, bireysel kişilik sınıflandırması oluşturulabilmesinde bir milat olarak görülse de aslında, o günkü mevcut hali ile yeterli bir çalışma değildi (Tekin, 2012:133). Taggar, Hackett ve Saha'dan (1999) aktaran Demirkan(2006, s.58). 1980'lerin sonlarında kişilik üzerine çalışmalar yapan psikologların anlamlı bir sınıflandırma için Beş Büyük Faktör Kuramı üzerinde karar kıldıklarını ifade etmiştir."

Kişilik, bireyin grup içinde davranışlarını belirler. Beş Büyük Faktör Kuramının yaygın olarak kabul edilmesinin sebebi, modelin, bireysel özelliklere yönelik kişilik tanımı yapma ve açıklama noktasında bilimsel alan yazında geçerli ve güvenilir sonuçlar vermesidir (Deniz, 2016: 23). Beş faktörlü yapıda kişilik; dışa

dönüklük, uyumluluk, duygusal dengesizlik, sorumluluk ve deneyime açıklık boyutları ile adlandırılır(Reisoğlu ve Yazıcı, 2017: 890). Beş Faktör Kişilik Özellikleri Modeline göre olan 15 alt boyut Şekil 8'de ifade edilmektedir.

1- Dışa dönüklük	Canlılık: Konuşkan, hareketli, neşeli, canlı, coşkulu
	Girişkenlik: Atılgan, baskın, sosyal, rahat, faal, yarışmacı, söz geçiren
	İçe dönüklük: Yalnızlığı seven, mesafeli, topluluğu sevmeyen, sessiz, bireyselci, kendine yeten
2- Uyumluluk	Yumuşak başlılık/elseverlik: Başkalarını düşünen, merhametli, geçimli, verici, sıcak, anlayışl
	Sakinlik: Sakin, serinkanlı, eleştiriye açık, ön yargısız
	Tepkisellik/ karşıtlık: Şüpheci, karşıt, dik kafalı, kinci, inatçı, tartışmacı
3- Sorumluluk	Düzenlilik: Düzenli, dikkatli, titiz, ayrıntıcı, programcı
	Sorumluluk/kararlılık: Öz disiplinli, amaçlı, sorumluluk sahibi, güvenilir, başarı motivasyonu yüksek
	Kurallara bağlılık: Ağır başlı, otoriteye bağlı, temkinli, görevşinas, geleneksel
	Heyecan arama: Maceracı, aklına geleni yapan, riske ve tehlikeye açık olan, çılgın
4- Nevrotiklik	Endişeye yatkınlık: Endişeli, gergin, kaygılı, kolay incinen, başkalarının onayına ihtiyaç duyan
	Kendine güven: Kararsız, güvensiz, alıngan, kendinden memnun ve emin olmayan
5- Deneyime açıklık:	Analitik düşünme: İnceleyici, araştırıcı, irdeleyici, düşünen, eleştiren, zeki
	Yeniliğe açıklık: Değişikliği seven, farklı görüşlere açık, hür düşünceli, deneyimci
	Duyarlılık: Hassas, ince ruhlu, sanatçı ruhlu, duygulu, nazik

Şekil 8 Kişilik Alt Boyutları

Kaynak: Somer, Oya., Korkmaz, Mediha ve Tatar, Arkun, "Beş faktör kişilik envanterinin geliştirilmesi-I: Ölçek ve alt ölçeklerin oluşturulması"*Türk Psikoloji Dergisi*, 17 (49), 21-33. 2002

2.4.1.1. Dışadönüklük Kişilik Özelliği

Dışadönüklük kişilik özelliği, hayata iyimser bakan ve yaşam enerjisini güçlü temeller üzerine kuran bireylerin sahip olduğu kişilik özelliğidir (Reisoğlu & Yazıcı, 2017). Dışadönük bireyler, sosyal, sevecen, arkadaş canlısı, konuşkan, girişken, iddialı ve dış dünyaya açık, baskın ve aktif, neşeli ve hırslı kişilik özelliklerine sahiptirler (Bilgin, 2017: 231). Barrett ve Pietromonaco'dan (1997) aktaran Ekşioğlu vd. (2017: 1927), Dışadönük bireylerin sosyal iletişim ve yakın dostluklara önem verdiğini, özsaygılarının yüksek olduğunu, liderlik özellikleri gösterdiğini ve bu özelliklerinden dolayı üyesi oldukları ve çalıştıkları gruplara önemli katkılar sağladığını ifade etmiştir. Dışadönükler; aktif, sempatik, etkileyici ve baskın özelliklere sahip bireylerdir (Uçar ve Konal, 2017: 592).

2.4.1.2. Uyumluluk Kişilik Özelliği

Uyumluluk kişilik özelliği, sakin, uysal, cömert, alçak gönüllü davranışlar gösteren bireylerin sahip olduğu kişilik türüdür (Sarici Bulut, 2017: 1217). Uyumlu bireyler, dürüst, doğrudan konuşma ve nezaketli özellikleri ile bilinmektedir (Süren, 2015: 249). Bunun yanı sıra birlikte çalışmayı severler, güven vericidirler ve yumuşak kalplidirler. Yönetici olarak astlarını iyi motive eder ve iyi iletişim kurarlar(Kural vd. 2018: 873). Uyumlu bireyler yardımsever ve bağışlayıcı iş arkadaşı olarak değerlendirilirler (Acaray ve Günsel, 2017: 531). Uyumluluk kişilik özelliği yüksek olan bireyler, rekabetten kaçınır ve iş birliğini tercih ederler. Ayrıca sosyal ilişkileri güçlüdür ve uyumsuzlara göre daha az çatışma yaşamaktadırlar (Alankaya ve Akpınar, 2017:239). Uyumluluk kişilik özelliği genel olarak başkalarının algılarıyla ilgili bir değerlendirme faktörü olarak düşünülmektedir ve özverili, saygılı, esnek ve uysal gibi sıfatlarla tanımlanmaktadır (Çetin ve Alacalar, 2016: 197).

2.4.1.3. Duygusal Dengesizlik Kişilik Özelliği

Duygusal dengesizlik kişilik özelliği, bireyin karşılaştığı durumlar için geliştirdiği endişeli, sinirli, rahatsız ve düşünerek hareket etmekten uzak ruh halini ifade etmektedir (Çetin, 2015: 22). Duygusal dengesizlik kişilik özelliği yüksek olan bireyler, kolayca rahatsız olan, öfke katsayısı yüksek, duygusal ve stres eğilimli yapıdadırlar. Duygusal dengesizlik kişilik özelliği düşük olan bireyler ise rahat, kolayca huzursuz olmayan, öfkelenmeyen ve sakin yapıdadırlar (Acartürk, 2016: 8). Duygusal dengesizlik düzeyi yüksek olan bireyler genellikle baş ve sırt ağrısı gibi fiziksel rahatsızlıklardan şikâyet ederler (Uludağ, 2017:75). Duygusal dengesizlik kişilik özelliğine sahip bireyleri, depresif ve düşük benlik saygısıyla karakterize etmek mümkündür (Sarıcı Bulut, 2017:1217). Buna ek olarak, endişe, düşmanlık, depresyon, anlık davranışlar ve beğenilme açlığı gibi davranışlar duygusal dengesizlik kişilik özelliğine sahip bireyler ile özdeşleşmiştir (Süren, 2015:249). Kaygı, öfke, dürtüsel davranma (Güneri Yöyen, 2017). duyguların aşırı değişken oluşu (Alankaya ve Akpınar, 2017). asabiyet, karamsarlık, (Köroğlu, 2014). farklı yazarların çalışmalarında bahsetmiş olduğu duygusal dengesizliğe ait diğer kişilik özellikleridir.

2.4.1.4. Sorumluluk Kişilik Özelliği

Sorumluluk kişilik özelliğine sahip bireyler, temkinli, sebatkâr, yeterli ve çalışkan davranışlar gösterirler ve olumsuz duyguları düşük, olumlu duyguları ise daha yüksek seviyede yaşarlar (Reisoğlu ve Yazıcı, 2017:890). İş hayatında ise, takıntılı, zorlayıcı, katı disiplin anlayışına sahip, işkolik bireyler olabilirler (Gültaş ve Tüzüner, 2017:50). Sorumlu bireylerde başarı gayreti, amaca yönelik odaklanmışlık ve arzularında yüksek ihtiras görülür. Bu nedenle liderlik yetenekleri, planlı hayat tarzı ve teknik uzmanlık gibi yetenekler ön plana çıkmıştır (Sarıcı Bulut, 2017: 1208). Azimli, başarma hırsı olan, sürekli dikkatli, sorumluluk bilinci yüksek davranışlar sergilerler, organizasyon şeması içerisindeki herhangi bir görevde yüksek başarı potansiyeline sahiptirler (Kural vd. 2018:873). Sorumluluk kişilik özelliğinin

düşük olması durumunda ise, birey, dikkatsiz olur, disiplinsiz davranır, kuralları hiçe sayar, her konu üzerinde odaklanma problemi yaşar (Gültaş ve Tüzüner, 2017:50).

2.4.1.5. Deneyime Açıklık Kişilik Özelliği

Deneyime açıklık kişilik özelliğine sahip bireyler, bireysel ilişkilerde diğer insanlara açık olmaktan ziyade yeni bir deneyim yaşamaya yönelik içsel veya dışsal uyaranlara açıktır (Şentepe ve Güven, 2015:32). Deneyime açık bireyler, alışılagelmiş olan davranışlara karşı çıkarak gelişmeye yönelik, deneyimleme dürtüsü yüksek davranışlar sergilerler (Curun ve Çapkın, 2014:17). Deneyime açıklık kişilik özelliği yüksek olan bireylerin, yaratıcı, meraklı, taze fikirlere açık oldukları bilinir. Ayrıca hayal dünyası geniş ve estetik duyarlılığı olan bireylerdir (Uçar ve Konal, 2017). Deneyime açıklık kişilik özelliği düşük olan bireyler, muhafazakâr düşünceye sahip, karmaşayı sevmeyen, ahlaki değerleri yüksek davranışlar sergilerler (Koraltan, 2017).

2.4.2. Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri

Yoğun bir biçimde kullanılan bir diğer envanter Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri`dir (MMPI – Minnesota Multiphasic Personality Inventory). Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri ilk kez 1943 yılında Amerikan Psikoloji Birliği tarafından yayımlamıştır. Starke Hathaway ve Jovian McKinley (1943) tarafından geliştirilen Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri ilk olarak psikiyatri kliniğinde yatan hastaların yaşantı ve niteliklerini anlamayı amaçlamıştır. Zira bu dönemde psikologların temel amacı sorunları doğru bir biçimde tanımlamak olmuş ve doğru tanıların belirlenmesi amaçlanmıştır. Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri`nde bireyin kendi kendine cevaplandırdığı 566 madde bulunmaktaydı. Uygulanan kişiler her bir madde için kendine göre “Doğru”, “Yanlış” ve “Bilmiyorum” yanıtlarını seçmektedir. Bu test bireysel yada grupsal olarak kullanılabilmektedir(Çakır, 2018:27).

2.4.3. Hacettepe Kişilik Envanteri

Hacettepe kişilik envanteri, bireyin kişilik genel uyum düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Envanter, bireyin kişisel uyum ve sosyal uyum iki alt ölçeğinden ve bu ölçeklerin her biri dört alt ölçekten oluşmaktadır. Envanterle bireyin sekiz kişisel özelliği ölçülmektedir. Her bir ölçek 20 maddeden oluşmaktadır. Envanterde 168 madde vardır ve 8 madde envanterin cevaplanmasındaki tutarlılığı ölçmek amacıyla konulan tekrarlı maddelerdir. Maddelerin cevap seçenekleri doğru-yanlış olarak iki seçeneklidir. Ölçeğin değerlendirilmesi cevap anahtarına göre yapılmaktadır. Her bir madde 1 puanla değerlendirilmektedir. Puanın yüksekliği olumsuz, düşüklüğü ise olumlu durumu ifade etmektedir (Çakır, 2018: 27).

2.5. Kişilik Özellikleri İle İlgili Daha Önce Yapılmış Araştırmalar

Kişilik Özellikleri ile ilgili yapılan ve Google.akademik internet sitesinde en çok atıf alan uluslararası çalışmalar aşağıda sıralanmıştır.

1991 yılında, Barrick, Murray. R ve Mount, Michael. K, "The Big Five Personality Dimensions And Job Performance: A Meta-Analysis" adlı çalışmasında, kişilik özellikleri- performans arasındaki ilişkiyi incelemiş ve uyumluluk ve dışa dönüklük kişilik özellikleri ile performans arasında ilişki bulmuştur.

1993 yılında, Stewart, G. L, "Self-Regulation And The "Big Five" Personaliy Traits As Determinants Of Employee Empowerment Behavior" adlı çalışmasında, kişilik özellikleri- öz denetim- personel güçlendirme arasındaki ilişkiyi incelemiş ve sorumluluk, dışa dönüklük ve duygusal dengesizlik kişilik özellikleri ile personel güçlendirme arasında pozitif ilişki bulmuştur.

1998 yılında, Cutchin, Gregory. Charles , "Relationships Between The Big Five Personality Factors And Performance Criteria For İn-Service High School Teachers" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Mesleki Performans arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal dengesizlik ve uyumluluk kişilik özellikleri ile performans arasında negatif ilişki bulmuştur.

1999 yılında, Judge, Timothy. A., Higgins, Chad. A., Thoresen, Carl. J. Barrick, Murray. R., "The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, And Career Success Across The Life Span" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Zihinsel Yetenek-Kariyer Başarısı arasındaki ilişkiyi incelemiş ve sorumluluk kişilik özellikleri ile kariyer başarısı arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2002 yılında, Salgado, Jesus. F "The Big Five Personality Dimensions And Counterproductive Behaviors" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Amaç Karşıtı Davranışlararasındaki ilişkiyi incelemiş ve sorumluluk kişilik özellikleri ile işten ayrılma ve amaç karşıtı davranışlar arasında negatif ilişki bulmuştur.

2003 yılında, Turner, Jonathan. E. "Proactive Personality And The Big Five As Predictors Of Motivation To Learn" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Proaktif Kişilik Özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve dışa dönüklük, deneyime açıklık ve sorumluluk kişilik özellikleri ile öğrenme motivasyonu arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2005 yılında, Barthelemy, Juan. J. "Aggression And The Big Five Personality Factors Of Grades And Attendance" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Öfke arasındaki ilişkiyi incelemiş ve uyumluluk, sorumluluk ve dışa dönüklük kişilik özellikleri ile öfke arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2005 yılında, Rogers, Craig. Lancer. "An Investigation Of The Big Five And Narrow Personality Traits İn Relation To Academic Performance" adlı çalışmasında,

Kişilik Özellikleri-Akademik Performans arasındaki ilişkiyi incelemiş ve deneyime açıklık, sorumluluk, uyumluluk ve duygusal denge ile not ortalaması arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2007 yılında, Trouba, Edwin. John. A "Person-Organization Fit Study Of The Big Five Personality Model And Attraction To Organizations With Varying Compensation System Characteristics" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Mesleki İlgi arasındaki ilişkiyi incelemiş ve deneyime açıklık, dışa dönüklük ve duygusal dengesizlik ile performansa dayalı ücretlendirme arasında negatif ilişki bulmuştur.

2007 yılında, Clark, Leigh. Anne. "Relationships Between The Big Five Personality Dimensions And Attitudes Toward Telecommuting" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-İletişim Sistemleri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve Uzak ofis çalışma sistemi ile duygusal dengesizlik arasında negatif, sorumluluk ve uyumluluk arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2007 yılında, Moody, Margot. Charlene. "Adaptive Behavior In Intercultural Environments: The Relationship Between Cultural Intelligence Factors And Big Five Personality Trait" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Kültürel Zekâ arasındaki ilişkiyi incelemiş ve sorumluluk ve deneyime açıklık ile kültürel zekâ arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2007 yılında, Kim, Hyun. Jeong., Shin, Kang. Hyun., Umbreit, W. Terry. "Hotel Job Burnout: The Role Of Personality Characteristics" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve tükenmişlik ile dışa dönüklük arasında pozitif; tükenmişlik ile duygusal dengesizlik arasında negatif ilişki bulmuştur.

2008 yılında, Pang, H. H. P. "Big Five Personality Traits And Parental Incilt:Vement: Contributing As Predictors Of Academic Performance İn High School And College" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Akademik Performans arasındaki

ilişkiyi incelemiş ve sorumluluk, uyumluluk ve deneyime açıklık ile başarı arasında pozitif; Duygusal dengesizlik ile başarı ortalaması arasında negatif ilişki bulmuştur.

2008 yılında, Carpenter, J. D. "Relating Proactive Personality And The Big Five To Organizational Citizenship Behaviors" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Proaktif Kişilik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve dışa dönüklük ve sorumluluk ile proaktif kişilik arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2008 yılında, Jia, H. H. "Relationships Between The Big Five Personality Dimensions And Cyberloafing Behavior" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Fazla İnternet Kullanımı arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal dengesizlik ile fazla internet kullanımı arasında negatif; dışa dönüklük ile fazla internet kullanımı arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2009 yılında, Shaye, Afrouz. "Infidelity In Dating Relationships: Do Big Five Personality Traits And Gender Influence Infidelity?" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Aldatma arasındaki ilişkiyi incelemiş ve Erkeklerde, aldatma ile Dışa dönüklük arasında pozitif; aldatma ile sorumluluk arasında negatif ilişki bulmuştur.

2010 yılında, O'Neill, John. W., Xiao, Qu. "Effects Of Organizational/Occupational Characteristics And Personality Traits On Hotel Manager Emotional Exhaustion" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Duygusal Yorgunluk arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal yorgunluk ile dışa dönüklük arasında negatif; duygusal yorgunluk ile duygusal dengesizlik arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2011 yılında, Buck, Michael. Anthony. "Proactive Personality And Big Five Traits In Supervisors And Workgroup Members: Effects On Safety Climate And Safety Motivation" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-İş Güvenliği İklimi arasındaki ilişkiyi incelemiş ve dışa dönüklük ve uyumluluk ile iş güvenliği iklimi arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2012 yılında, Doğan, Tayfun "Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş" adlı çalışmasında, literatür taraması gerçekleştirmiştir.

2013 yılında, Emrah. Özsoy ve Gültekin Yıldız "Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması" adlı çalışmasında, Kişilik özellikleri-Öznel iyi oluş arasındaki ilişkiyi incelemiş ve öznel iyi oluş ve duygusal dengesizlik arasında negatif; öznel iyi oluş ve dışa dönüklük, sorumluluk, uyumluluk, deneyime açıklık arasında pozitif ilişki bulmuştur.

2014 yılında, KasımTatlılıoğlu, Kasım "Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramı'na Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi" adlı çalışmasında, aile gelirinin sorumluluk ile; cinsiyetin duygusal dengesizlik ile farklılaştığını bulmuştur.

2015 yılında, Rudy Bowen, Lloyd Balbuena, Marilyn Baetz ve Steven Marwaha "Mood Instability In People With Obsessive Compulsive Disorder And Obsessive-Compulsive Personality Traits" adlı çalışmasında, obsesif kişilik özellikleri-duygusal dengesizlik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal dengesizlik ile obsesif kişilik bozukluğu arasında ilişki bulmuştur.

2015 yılında, Dobrota, Snjezena., Reić Ercegovac. "The Relationship Between Music Preferences Of Different Mode And Tempo And Personality Traits – Implications For Music Pedagogy" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Müzik Tercihi arasındaki ilişkiyi incelemiş ve deneyime açıklık ve dışa dönüklük ile yavaş tempo müzik arasında; duygusal denge ve iyimserlik ile hızlı müzik arasında ilişki bulmuştur.

2.6. Tükenmişlik Ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki

Bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik sınırlı araştırmalar yapılmıştır. Farklı kişilik özelliklerinin ortaya çıkması, bireylerin, farklı tükenmişlik duygusu geliştirmesine sebep olmuştur. Yapılan çalışmalar beş faktör kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromu ilişkisini bulmaya çalışmıştır. İlgili araştırmalar aşağıda verilmiştir.

2017 yılında, Esra Yüksel (2017), "Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri İle İlişkisi: Tunceli Örneği" adlı tez çalışmasında, Tunceli ile merkezinde 202 katılımcı ile anket yapılmıştır. Çıkan sonuçlara göre, tükenmişliğe ait duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile duygusal dengesizlik kişilik özelliği arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuş, kişisel başarı duygusunda azalma üzerinde, kişilik özelliklerinin alt boyutlarının anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

2016 yılında Halime. Semra. Turgut (2016), "Bankacılık Sektöründe Kişilik Özellikleri, Yöneticiye Güven Ve Tükenmişlik İlişkilerinde Aracılık Rolleri" adlı tez çalışmasında, İstanbul'da 175 katılımcı ile anket yapılmıştır. Çıkan sonuçlara göre, tükenmişlik ile dışa dönüklük kişilik özelliği arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

2016 yılında Seray Süren (2015), "Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması" adlı çalışmasında, Marmara Bölgesinde 412 katılımcı ile anket yapılmıştır. Çıkan sonuçlara göre, tükenmişlik ile dışadönüklük ve sorumluluk kişilik özelliklerinin negatif yönde; duygusal dengesizlik kişilik özelliklerinin ise pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.

2015 yılında Arzu Gönül Düz (2015), "Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri İle Olan İlişkisi" adlı tez çalışmasında, Elazığ'da 301 katılımcı ile anket yapılmıştır. Çıkan sonuçlara göre, duygusal dengesizlik ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve anlamlı; duygusal tükenme ve dışa

dönüklük arasında da negatif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Duygusal dengesizlik ile duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı; duyarsızlaşma ile dışa dönüklük, uyumluluk ve sorumluluk alt boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutu ile kişilik özelliklerinin bütün alt boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur.

2012 yılında, Madvanat ve Mekta, Duygusal dengesizlik ve dışa dönüklüğün tükenmişlik üzerinde güçlü ve tutarlı bir belirleyici olduğunu ifade etmiştir.

2012 yılında, Eric Lambert, kişilik özelliklerinin tükenmişliğin her üç boyutu üzerinde etkili olduğu sonucuna varmıştır.

2010 yılında, Bakker, duygusal dengesizlik kişilik özelliğinin, tükenmişliğin üç alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde düşüş üzerinde etkili olduğunu ve dışa dönüklük özelliği, duyarsızlık ve kişisel başarı hissinde düşüş üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu ifade etmiştir.

2009 yılında, Gene Alarkon, Dışa dönüklüğün tükenmişliğin her üç alt boyutunu etkilemekte olduğu sonucuna varmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TEKSTİL SEKTÖRÜ ALAN ÇALIŞMASI

3.1. Araştırmanın Amacı Ve Önemi

Bu çalışmada tükenmişlik sendromu ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi değerlendirmek amaçlanmış ve bu amaca hizmet edeceği düşünülen sorular sorulmuştur.

Tekstil işletmeleri çalışanlarının kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerine etkilerine ilişkin görüşleri neledir?

Tekstil fabrikalarında işgörenlerin demografik özelliklerine göre, kişilik ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında ilişki var mıdır?

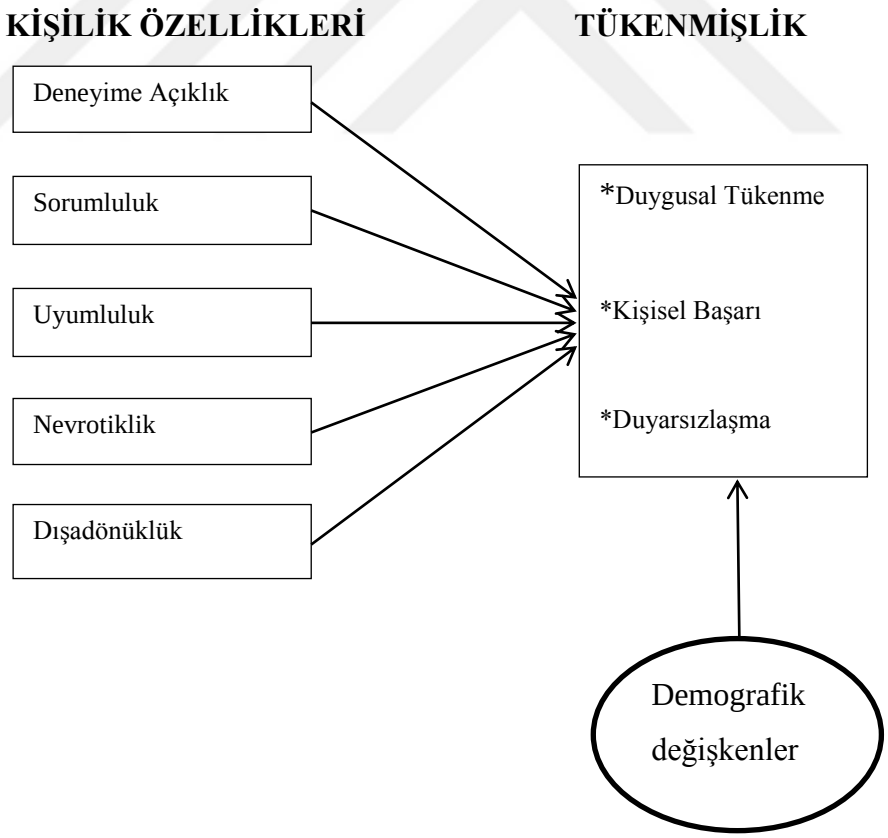
Tekstil fabrikası çalışanlarının kişilik alt boyutlarına göre tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında bağ var mıdır?

Kişilik ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi araştıran çalışma sayısı çok fazla değildir. Bu nedenle tekstil işletmeleri çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini tespit etmenin, tükenmişlik, kişisel özellikler ve çalışanların demografik özellikleri arasında olası ilişkileri irdelemenin, tekstil sektöründe neden sonuç ilişkisini kurmaya, var olan anlayışı geliştirmeye yeni katkılar getirebileceğine inanılmaktadır. Hem sektörün işleyişi hem de işgören verimliliğinin etkin bir şekilde sürdürülmesi büyük bir önem taşımaktadır. Bu durum tez çalışmasında sistematik olarak yapılması planlanan, toplama, araştırma ve yorumlamayı gerekli kılmaktadır. Sağlık risklerinden stresi barındıran tekstil sektörü(Bakırcı 2014); Dünyada 60 milyon; Türkiye'de 720 bin kayıtlı, 3 milyon kayıt dışı (ÇSGB, İş Teftiş Kurulu 2011) işçi olduğu, ağır ve tehlikeli işler kapsamında değerlendirildiği, kadın, genç ve

deneyimsiz işçinin yoğun ve işten ayrılma hızının yüksek olması nedeniyle seçilmiştir.

3.2. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma ile tekstil sektöründe çalışan işgörenlerin deneyime açıklık, sorumluluk, uyumluluk, nevrotiklik ve dışadönüklük gibi kişilik özellikleri ve mevcut demografik özelliklerinden dokuz tanesi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi öngörülmüştür.Bu doğrultuda araştırma modeli Şekil 9'daki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 9 Araştırmanın Modeli

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amaçları ve modeli dikkate alınarak, iki ana hipotez grubu kurulmuştur. Buna gore; hipotez gruplarından birincisi (A-Grup hipotezler), tekstil çalışanlarının sahip oldukları beş faktör kişilik özelliklerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla belirlenirken, diğer ana hipotez grubu (B-Grup hipotezler) ise, tekstil çalışanlarının demografik değişkenlerinin (yaş, cinsiyet, medeni hal, öğrenim durumu, toplam çalışma süresi, ünvan, aylık kazanç ve kaçıncı işyerinde çalışma) tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla belirlenmiştir.

A Grup Hipotezler: Kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromuna olası etkilerinin araştırıldığı hipotezler grubudur.

HA (1.1-1.5): Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ölçütünün bağımlı değişken olduğu hipotezler grubudur.

HA(2.1-2.5): Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı ölçütünün bağımlı değişken olduğu hipotezler grubudur.

HA(3.1-3.5): Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ölçütünün bağımlı değişken olduğu hipotezler grubudur.

B Grup Hipotezler: Demografik etkenlerin tükenmişlik düzeyi üzerine etkisi araştırılmaktadır.

HB(1.1-1.9): Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ölçütünün bağımlı değişken olduğu hipotezler grubudur.

HB(2.1-2.9): Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı ölçütünün bağımlı değişken olduğu hipotezler grubudur.

HB(3.1-3.9): Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ölçütünün bağımlı değişken olduğu hipotezler grubudur.

Hipotez A0: Kişilik özellikleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

HA1.1: Dışa dönüklük boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

HA1.2: Uyumluluk boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

HA1.3: Sorumluluk boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

HA1.4: Nevrotiklik boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

HA1.5: Deneyime Açıklık boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

Hipotez A0: Kişilik özellikleri ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

HA2: Kişilik özellikleri ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

HA2.1: Dışa dönüklük boyutu kişisel başarıyı etkilemektedir.

HA2.2: Uyumluluk boyutu kişisel başarıyı etkilemektedir.

HA2.3: Sorumluluk boyutu kişisel başarıyı etkilemektedir.

HA2.4: Nevrotiklik boyutu kişisel başarıyı etkilemektedir.

HA2.5: Deneyime Açıklık boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

Hipotez A0: Kişilik özellikleri ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

HA3: Kişilik özellikleri ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

HA3.1: Dışa dönüklük boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

HA3.2: Uyumluluk boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

HA3.3: Sorumluluk boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

HA3.4: Nevrotiklik boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

HA3.5: Deneyime Açıklık boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

Hipotez B0: Demografik özellikler ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

HB1: Duygusal Tükenme demografik özelliklere göre farklılaşmaktadır.

HB1.1: Duygusal tükenme ile yaş arasında bir ilişki vardır.

HB1.2: Duygusal tükenme ile cinsiyet arasında bir ilişki vardır.

HB1.3: Duygusal tükenme ile medeni durum arasında bir ilişki vardır.

HB1.4: Duygusal tükenme ile öğrenim durumu arasında bir ilişki vardır.

HB1.5: Duygusal tükenme ile toplam çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB1.6: Duygusal tükenme ile ünvan arasında bir ilişki vardır.

HB1.7: Duygusal tükenme ile işyerindeki çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB1.8: Duygusal tükenme ile aylık gelir arasında bir ilişki vardır.

HB1.9: Duygusal tükenme ile kaçıncı işyeri olduğu arasında bir ilişki vardır.

Hipotez B0: Demografik özelliklerin kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur.

HB2: Kişisel başarı demografik özelliklere göre farklılaşmaktadır.

HB2.1: Kişisel başarı ile yaş arasında bir ilişki vardır.

HB2.2: Kişisel başarı ile cinsiyet arasında bir ilişki vardır.

HB2.3: Kişisel başarı ile medeni durum arasında bir ilişki vardır.

HB2.4: Kişisel başarı ile öğrenim durumu arasında bir ilişki vardır.

HB2.5: Kişisel başarı ile toplam çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB2.6: Kişisel başarı ile ünvan arasında bir ilişki vardır.

HB2.7: Kişisel başarı ile işyerindeki çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB2.8: Kişisel başarı ile aylık gelir arasında bir ilişki vardır.

HB2.9: Kişisel başarı ile kaçıncı işyeri olduğu arasında bir ilişki vardır.

Hipotez B0: Demografik özelliklerin duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur.

HB3: Duyarsızlaşma demografik özelliklere göre farklılaşmaktadır.

HB3.1: Duyarsızlaşma ile yaş arasında bir ilişki vardır.

HB3.2: Duyarsızlaşma ile cinsiyet arasında bir ilişki vardır.

HB3.3: Duyarsızlaşma ile medeni durum arasında bir ilişki vardır.

HB3.4: Duyarsızlaşma ile öğrenim durumu arasında bir ilişki vardır.

HB3.5: Duyarsızlaşma ile toplam çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB3.6: Duyarsızlaşma ile ünvan arasında bir ilişki vardır.

HB3.7: Duyarsızlaşma ile işyerindeki çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB3.8: Duyarsızlaşma ile aylık gelir arasında bir ilişki vardır.

HB3.9: Duyarsızlaşma ile kaçıncı işyeri olduğu arasında bir ilişki vardır

Dışadönük kişilik özelliğine ilişkin şu hipotezler kurulmuştur:

HA 1.1: : Dışa dönüklük boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

HA 2.1: Dışa dönüklük boyutu kişisel başarı etkilemektedir.

HA 3.1: Dışa dönüklük boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

Uyumluluk kişilik özelliğine ilişkin şu hipotezler oluşturulmuştur:

HA 1.2: Uyumluluk boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

HA 2.2 : Uyumluluk boyutu kişisel başarı etkilemektedir.

HA 3.2 : Uyumluluk boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

Sorumluluk kişilik özelliğine ilişkin hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

HA 1.3: Sorumluluk boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir

HA 2.3 : Sorumluluk boyutu kişisel başarı etkilemektedir

HA 3.3 : Sorumluluk boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

Nevrotiklik kişilik özelliğine ilişkin hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

HA 1.4: Nevrotiklik boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

HA 2.4: Nevrotiklik boyutu kişisel başarı etkilemektedir.

HA 3.4: Nevrotiklik boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir

Deneyime açıklık kişilik özelliğine ilişkin hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

HA 1.5: Deneyime açıklık boyutu duygusal tükenmeyi etkilemektedir.

HA 2.5: Deneyime açıklık boyutu kişisel başarı etkilemektedir.

HA 3.5: Deneyime açıklık boyutu duyarsızlaşmayı etkilemektedir.

B. Grup Hipotezler:

Demografik özelliklerden yaş ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur:

HB 1.1: : Duygusal tükenme ile yaş arasında bir ilişki vardır.

HB 2.1: Kişisel başarı ile yaş arasında bir ilişki vardır.

HB 3.1: Duyarsızlaşma ile yaş arasında bir ilişki vardır.

Demografik özelliklerden cinsiyet ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur:

HB 1.2: : Duygusal tükenme ile cinsiyet arasında bir ilişki vardır.

HB 2.2: Kişisel başarı ile cinsiyet arasında bir ilişki vardır.

HB 3.2: Duyarsızlaşma ile cinsiyet arasında bir ilişki vardır.

Demografik özelliklerden medeni durum ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur:

HB 1.3: : Duygusal tükenme ile medeni durum arasında bir ilişki vardır.

HB 2.3: Kişisel başarı ile medeni durum arasında bir ilişki vardır.

HB 3.3: Duyarsızlaşma ile medeni durum arasında bir ilişki vardır.

Demografik özelliklerden öğrenim durumu ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur:

HB 1.4: : Duygusal tükenme ile öğrenim durumu arasında bir ilişki vardır.

HB 2.4: Kişisel başarı ile öğrenim durumu arasında bir ilişki vardır.

HB 3.4: Duyarsızlaşma ile öğrenim durumu arasında bir ilişki vardır.

Demografik özelliklerden toplam çalışma süresi ile tükenmişlik arasındaki iliskiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur:

HB 1.5: Duygusal tükenme ile toplam çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB 2.5: Kişisel başarı ile toplam çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB 3.5: Duyarsızlaşma ile toplam çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

Demografik özelliklerden ünvan ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur.

HB 1.6: : Duygusal tükenme ile ünvan arasında bir ilişki vardır.

HB 2.6: Kişisel başarı ile ünvan arasında bir ilişki vardır.

HB 3.6: Duyarsızlaşma ile ünvan arasında bir ilişki vardır.

Demografik özelliklerden işyerindeki çalışma süresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur:

HB 1.7: : Duygusal tükenme ile işyerindeki çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB 2.7: Kişisel başarı ile işyerindeki çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

HB 3.7: Duyarsızlaşma ile işyerindeki çalışma süresi arasında bir ilişki vardır.

Demografik özelliklerden aylık gelir ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur:

HB 1.8: : Duygusal tükenme ile aylık gelir arasında bir ilişki vardır.

HB 2.8: Kişisel başarı ile aylık gelir arasında bir ilişki vardır.

HB 3.8: Duyarsızlaşma ile aylık gelir arasında bir ilişki vardır.

Demografik özelliklerden kaçıncı işyeri olduğu ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyle ilgili şu hipotezler oluşturulmuştur:

***HB 1.9*:** : Duygusal tükenme ile kaçıncı işyeri olduğu arasında bir ilişki vardır.

HB 2.9: Kişisel başarı ile kaçıncı işyeri olduğu arasında bir ilişki vardır.

HB 3.9: Duyarsızlaşma ile kaçıncı işyeri olduğu arasında bir ilişki vardır.

3.4. Araştırma Anket Formu'nun Hazırlanması

Araştırmanın temel değişkenlerini ölçmek üzere hazırlanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ait ifadeler, ikinci bölümde kişilik özelliklerinin tespitine ilişkin ifadeler ve üçüncü bölümde de tükenmişlik düzeylerinin tespit edilmesine yönelik ifadeler yer almaktadır. Anket formu beşli likert ölçeği şeklinde oluşturulmuştur. Veri toplama aracının bir örneğine "Ekler" kısmında yer verilmiştir.

3.4.1. Demografik Sorulara Ait Bilgiler

Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koyarak dokuz adet soruya yer verilmiştir. Bu sorular yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, toplam çalışma süresi, ünvan, son işyerinde çalışma süresi, aylık gelir ve kaçıncı işyeri olduğu ile ilgilidir.

3.4.2. Büyük Beşli Kişilik Envanteri (BFI)

44 maddesi olan ve Benet-Martinez ve John (1998) tarafından ''Beş Faktör Envanteri'' (The Big Five Inventory) adıyla geliştirilen ölçek uluslararası bağlamda geçerlik ve güvenilirliğini kanıtladığı için araştırmacılar tarafından rağbet görmektedir. Envanterin alt boyutlarının 0,75 ile 0,90 arasında güvenilirlik katsayısına sahip olduğu ortaya konulmuştur(Schmitt, vd., 2007). Bu ölçek Türkçe'ye Prof.Dr.Nebi Sümer'in çalışmalarıyla uyarlanmıştır. Türkçe'ye çevrilen ölçeğin faktörlerine dair güvenilirlik katsayılarının, 0,64 ile 0,89 arasında değiştiği ifade edilmiştir.(Sümer, Lajunen ve Özkan, 2005; Ulu, 2007). BFI ölçeğinde her madde 1 "Kesinlikle Katılmıyorum", 5 "Kesinlikle Katılıyorum" olmak üzere 5'li Likert ölçeğinde değerlendirilmektedir. Soruların boyutlara göre dağılımı ise şu şekildedir: 1, 6R, 11, 16, 21R, 26, 31R ve 36. sorular dışadönüklüğü; 2R, 7, 12R, 17,

22, 27R, 32, 37R ve 42.sorular uyumluluğu; 3, 8R, 13, 23R, 28, 33, 38 ve 43R. sorular sorumluluğu; 4, 9R, 14, 18R, 19, 24R, 29, 34R ve 39.sorular nevrotikliği son olarak ta 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35R, 40, 41R ve 44.sorular deneyime açıklığı ölçmektedir.Ayrıca 16 soru ters kodlu (Reverse) olup bu sorular "R"harfi ile gösterilmiştir.

3.4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Tekstil çalışanları ile ilgili 22 soru yer almaktadır. Bu sorular ile fabrikalarda görev yapan tekstil çalısanlarına ait ölçümler amaçlanmıştır. Bu sorular Maslach Tükenmişlik Ölçeği çerçevesinde düzenlenmiştir (Çapri, 2006: 62–77). Bu sorular 5'li Likert ölçeği ile hazırlanmış olup, çalışanların tükenme nedenleri ölçülmeye çalışılmıştır (Çapri, 2006).

Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş ölçeğin güvenirlik katsayısı duygusal tükenmişlik alt boyutu için 0,88 iken, kişisel başarı ve duyarsızlaşma için 0,83-0,72 gibi daha düşük değerler saptanmıştır.

Ölçeğin Türkçe versiyonunun güvenirliliğini Olcay Çam incelemiştir. İki yüz yetmiş altı hemşirenin cevaplarına dayanarak güvenirlilik katsayıları hesaplanmıştır. En yüksek değer 0,89 ile duygusal tükenme alt boyutuna aitken; duyarsızlaşma alt boyutu için 0,71 ve kişisel başarı için 0,72 bulunmuştur. Ölçeğin düzeltmesi yapıldıktan sonra güvenilirlik katsayısının tüm alt boyutlar dahil değiştiği, duygusal tükenme için 0,84; duyarsızlaşma için 0,78 ve kişisel başarı için 0,72 olduğu görülmüştür(Öztürk ve Diğerleri, 2008: 92–99).

Boyutlara göre soru dağılımları incelendiğinde; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20. sorular duygusal tükenme boyutuna aitken, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21. Sorular Kişisel başarı boyutuna son olarak da 5, 10, 11, 15 ve 22. Sorular duyarsızlaşma boyutuna aittir.

3.5. Evren Ve Örneklem

Araştırma Tekirdağ ili Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi ile sınırlı tutulmuş olup, araştırma evrenini önceden belirlendiği üzere buradaki tekstil fabrikaları çalışanları oluşturmuştur. Evrenin büyüklüğü örneklem formülü yardımı ile belirlenmiş ve örneklem metodu olarak basit tesadüfi yöntem kullanılmıştır. Araştırmanın örnek hacmi N>100000 olması durumunda n=384 (Altunışık ve diğerleri,2007:127) şartına uygun olarak belirlenmiştir. %95 güvenilirlik ile tahmin etmek istendiğinde alınması gereken örneklem büyüklüğü en az 384 olmalıdır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde evrendeki birim sayısının bilinmediği durumlarda kullanılan formülden yararlanılmıştır (Collins,1986;Miran,2003).

$$n=\frac{t2}{d2}pq = t^2\ pq\ /\ d^2 = \frac{3,84}{0,0025}(0,5)(0,5)=384$$

n= örnek hacmi

t=%95 önem düzeyine karşılık gelen tablo değeri (1,96) =Z değeri

P=Sözkonusu olayın olma olasılığı=%50=0,5

d= örneklemede kabul edilen hata oranı (katlanılabilir hata oranı): %5=0,05

q= İncelenecek olayın görülmeyiş sıklığı (1-p)=0,5

Anket, 22 Nisan 2019–03 Mayıs 2019 tarihleri arasında çeşitli kısıtlar nedeniyle Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesindeki fabrikalarda çalışan 387 kişiye uygulanmıştır. Toplam 57 adet fabrika bulunan bölgedeki 10 fabrikadan ellişer çalışan seçildi. Bu formüle göre bulunan örneklem büyüklüğü yeterli gelmiştir. 384 kişiden hatasız geri dönüş olması gereken anket 500 kişiye uygulanmış, 400 tanesi geri dönmüştür. Buna göre anketlerin geri dönme oranı %80'dir. Doldurulan anketlerin 13 tanesi hatalı olduğu için çıkarılmış, geriye kalan 387 anket değerlendirmeye alınmıştır.

3.6. Verilerin Toplanması

Yararlı olacağı umulan verilere, görüşme yoluyla uygulanan anket çalışması sonrası erişilmiştir. Anketler, ilgili kişilerle yüzyüze görüşülerek doldurulmuş olup, uygulanmasında aracı kullanılmamıştır. Dolayısıyla tüm veriler birinci elden elde edilerek olabilecek yanlış anlamalar önlenmiştir.

1) Ön bilgilendirme ile ankette ne gibi soruların yer aldığı ve anketin yaklaşık ne kadar sürede tamamlanacağı (15 dakika) belirtilmiştir.

2) Katılımcılara gizlilik konusunda güvence verilmiştir.

3) Arzu edildiği takdirde araştırma sonuçlarının proje bitim tarihinden itibaren katılımcılarla paylaşılabileceği belirtilmiştir.

3.7. Verilerin Analizi

Veriler toplanıp SPSS paket programıyla analiz edilmiştir. Uygulanan anket sonuçlarında istatistiksel değerlendirmeler yapılıp yorumlanmıştır. Akış dahilinde şekil ve tablolara yer verilmiştir. İstatistiksel karşılaştırmalarda 0,05 ten küçük p (anlamlılık) değerleri ($p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Analiz süresince anketin orijinaline bağlı kalınmıştır. Kişilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıstır. Tekstil sektöründe çalışanların yanıtları sonrası, gruplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığının istatistiki açıdan değerlendirmesi amacıyla örneklemle Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testi yapılmıştır.

3.7.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Profillerinin Dağılımı

Araştırmaya katılan tekstil sektöründeki işgörenlerin; yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim düzeyi, toplam çalışma yılı, medeni durumu, fabrikadaki pozisyonu, maaşı ve kaçıncı işyeri olduğuna ilişkin frekans dağılımları Tablo 1'de ayrıntılarıyla gösterilmektedir.

Tablo 1 Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımı

DEĞİŞKENLER	GRUPLAR	FREKANS	% FREKANS
YAŞ	18 ve Altı	14	3,6
	19-25	58	15
	26-30	88	22,7
	31-35	82	21,2
	36-40	59	15,2
	41-45	52	13,4
	46-50	24	6,2
	51 ve Üzeri	10	2,6
CİNSİYET	Erkek	167	43,2
	Kadın	220	56,8
MEDENİ DURUM	Evli	259	66,9
	Bekar	128	33,1
ÖĞRENİM DURUMU	Okuryazar	4	1
	İlköğretim	49	12,7
	Ortaöğretim	193	49,9
	Önlisans/Myo	53	13,7
	Lisans	70	18,1
	Lisansüstü	18	4,7
TOPLAM ÇALIŞMA SÜRESİ	1 Yıldan az	25	6,5
	1-5	106	27,4
	6-10	96	24,8
	11-15	76	19,6
	16-20	52	13,4
	21 yıl ve üzeri	32	8,3
ÜNVAN/POZİSYON	Müdür/Md. Yrd.	17	4,4
	Mühendis	31	8
	Memur	32	8,3
	Şef	29	7,5
	Operatör	40	10,3
	Diğer	238	61,5
BU İŞYERİNDEKİ ÇALIŞMA SÜRESİ	1 yıldan az	61	15,8
	1-5	144	37,2
	6-10	131	33,9
	11-15	44	11,4
	16-20	5	1,3
	21 yıl ve üzeri	2	0,5
AYLIK GELİR	1000 TL'den az	-	0
	1001-2000 TL	11	2,8
	2001-3000 TL	279	72,1
	3001-4000 TL	42	10,9
	4000 TL'den fazla	55	14,2
KAÇINCI İŞYERİNİZ	İlk	99	25,6
	İkinci	128	33,1
	Üçüncü	97	25,1
	Dördüncü	42	10,9
	Beşinci ve Üstü	21	5,4

Araştırmaya katılan çalışanların % 3,6'sı 18 yaş ve altında, % 15'i 19-25 yaş arasında, % 22,7'si 26-30 yaş aralığında, % 21,2'si 31-35 yaş aralığında, % 15,2'si 36-40 yaş arasında, %13,4'ü 41-45 yaş arasında, % 6,2'si 46-50 yaş arasında ,% 2,6'sı ise 51 yaş ve üzerindedir.

Örneklemimizde araştırmaya katılan çalışanların %43,2(167)si erkek iken %56.8(220)'i kadındır.. Araştırmaya katılan işgörenler içinde kadınların daha fazla yer aldığı görülmektedir.

Katılımcıların medeni durumuna göre dağılımına bakıldığında, toplam 387 katılımcının %66,9(259)'u evli iken, %33,1(128)'i bekardır. Araştırmaya katılanların %66,9'u evli, %33,1'i bekardır. Başka bir deyişle büyük çoğunluğu evlidir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin öğrenim düzeylerine göre dağılımları tablo 1'de verilmiştir.Araştırmaya katılanların % 1'i sadece okuryazar, % 12,7'si ilköğretim mezunu, % 49,9'u ortaöğretim mezunudur.Bir anlamda katılanların yarısı bu aralığı oluşturmaktadır.% 13'7' si iki yıllık önlisans/MYO mezunu, %18'1'i dört yıllık lisans mezunu, %4,7'si ise yükseklisans/doktora mezunudur.

Araştırmaya katılan çalışanların % 6,5'i toplamda bir yıldan az çalışırken, %27,4'ü 1-5 yıl arası, %24,8'i 6-10 yıl arası,% 19,6'sı 11-15 yıl arası, %13,4'ü 16-20 yıl arası ve %8,3'ü 21 yıl ve üzeri çalışma süresine sahiptir.

Ankete katılanların çalıştığı pozisyonlara göre dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların %4,4'ü müdür veya müdür yardımcısı,%8'i mühendis,%8,3'ü memur,% 7,5'i şef, %10,3'ü operatör ve % 61,5'i açık uçlu olan diğer pozisyon kısmını oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların anket uygulanan işyerindeki çalışma süreleri incelendiğinde, %15,8'inin bir yıldan az, %37,2'sinin 1-5 yıllık çalışan, %33,9'unun

6-10 yıl arası,% 11,4'ünün 11-15 yıl arası,% 1,3'ünün 16-20 yıl arası ve % 0,5'inin 21 yıldan fazla çalışan oldukları görülmektedir.

Katılımcıların maaşlarına göre dağılımı Tablo 1'de görüldüğü üzere,% 2,8'i 1001-2000 TL arası maaş almaktayken, % 72 ile büyük çoğunluğu, içerisine asgari ücreti de alan 2001-3000 TL aralığında gelir kazanmaktadır.% 10,9'u 3001-4000 TL arası ve % 14,2'si 4001 TL ve üzerinde maaş almaktadır.

Katılımcıların araştırma anında kaçıncı işyerinde çalıştıklarına dair yüzdelik dağılım hesaplandığında, %25,6 'sının ilk, % 33,1'inin ikinci işyeri, %25,1'inin üçüncü, %10,9'unun dördüncü ve %5,4'ünün beşinci veya daha üstündeki işyeri olduğu ifade edilmektedir.

3.7.2. Katılımcıların Ankete Verdikleri Cevapların Betimsel İstatistikleri

Tablo 2 ve Tablo 3'de anket formunda iki ayrı ölçekte kullanılan toplam 66 sorunun betimsel istatistikleri gösterilmiştir. Buna göre, Tablo 2'de kişilik ölçeğine ilişkin 44 sorunun, Tablo 3'de ise tükenmişlik ölçeğine ilişkin 22 sorunun betimsel istatistikleri gösterilmiştir. Anketteki likert skala "Kesinlikle Katılmıyorum=1", "Katılmıyorum=2", "Kararsızım=3", "Katılıyorum=4" ve "Kesinlikle Katılıyorum=5" şeklinde puanlama işlemi gerçekleştirilmiştir.

3.7.2.1 Kişilik Anketine Verilen Cevapların Betimsel İstatistikler

Tablo 2 Kişilik Ölçeği Alt Maddelere Ait Betimsel İstatistikler

	Frekans %Frekans	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**	**Ortalama**	**Standart Sapma**
1.Konuşkan	Frekans	32	63	30	179	83	3,56	1,224
	%Frekans	8,3	16,3	7,8	46,3	21,4		
2.Başkalarında hata arayan	Frekans	38	30	27	161	131	3,81	1,254
	%Frekans	9,8	7,8	7	41,6	33,9		
3.İşini tam yapan	Frekans	17	22	20	144	184	**4,17**	1,058
	%Frekans	4,4	5,7	5,2	37,2	47,5		
4.Depresif ve hüzünlü	Frekans	117	163	31	47	29	**2,24**	1,219
	%Frekans	30,2	42,1	8	12,1	7,5		
5.Orijinal, yeni fikirler üreten	Frekans	16	67	80	169	55	3,46	1,063
	%Frekans	4,1	17,3	20,7	43,7	14,2		
6.Ketum/vakur/mesafeli	Frekans	38	59	32	143	115	3,61	1,315
	%Frekans	9,8	15,2	8,3	37	29,7		
7.Yardımsever ve bencil olmayan	Frekans	35	31	23	104	194	4,01	1,303
	%Frekans	9	8	5,9	26,9	50,1		
8.Umursamaz/özensiz	Frekans	22	47	27	157	134	3,86	1,182
	%Frekans	5,7	12,1	7	40,6	34,6		
9.Rahat,stresle kolay baş eden	Frekans	90	151	55	68	23	**2,43**	1,192
	%Frekans	23,3	39	14,2	17,6	5,9		
10.Değişik konulara meraklı	Frekans	29	55	62	137	104	3,59	1,230
	%Frekans	7,5	14,2	16	35,4	26,9		
11.Enerji dolu	Frekans	13	44	48	185	97	3,79	1,045
	%Frekans	3,4	11,4	12,4	47,8	25,1		
12.Başkalarıyla sürekli didişen	Frekans	17	39	35	107	189	4,06	1,173
	%Frekans	4,4	10,1	9	27,6	48,8		
13.Güvenilir bir çalışan	Frekans	21	15	11	139	201	**4,25**	1,063
	%Frekans	5,4	3,9	2,8	35,9	51,9		
14.Gergin olabilen	Frekans	79	144	61	75	28	2,55	1,216
	%Frekans	20,4	37,2	15,8	19,4	7,2		

15.Maharetli, derin düşünen	Frekans	15	51	66	161	94	3,69	1,094
	%Frekans	3,9	13,2	17,1	41,6	24,3		
16.Heyecan ve coşku yaratabilen	Frekans	23	69	59	146	90	3,54	1,195
	%Frekans	5,9	17,8	15,2	37,7	23,3		
17.Bağışlayıcı bir yapıya sahip	Frekans	48	28	34	130	147	3,77	1,351
	%Frekans	12,4	7,2	8,8	33,6	38		
18.Düzensiz olma eğiliminde	Frekans	22	56	30	151	128	3,79	1,208
	%Frekans	5,7	14,5	7,8	39	33,1		
19.Çok endişelenen	Frekans	73	144	40	103	27	2,65	1,248
	%Frekans	18,9	37,2	10,3	26,6	7		
20.Hayal gücü yüksek	Frekans	19	73	64	153	78	3,51	1,152
	%Frekans	4,9	18,9	16,5	39,5	20,2		
21.Sessiz bir yapıda	Frekans	47	66	28	158	88	3,44	1,332
	%Frekans	12,1	17,1	7,2	40,8	22,7		
22.Genellikle başkalarına güvenen	Frekans	39	54	63	140	91	3,49	1,268
	%Frekans	10,1	14	16,3	36,2	23,5		
23.Tembelliğe meyilli	Frekans	18	30	28	144	167	4,06	1,109
	%Frekans	4,7	7,8	7,2	37,2	43,2		
24.Duygusal açıdan dengeli,kolayca keyfi kaçmayan	Frekans	62	176	50	62	37	2,57	1,209
	%Frekans	16	45,5	12,9	16	9,6		
25.Keşfeden, icat eden,yaratıcı	Frekans	35	47	82	134	89	3,50	1,224
	%Frekans	9	12,1	21,2	34,6	23		
26.Atılgan/girişken kişiliğe sahip	Frekans	26	55	35	169	102	3,68	1,197
	%Frekans	6,7	14,2	9	43,7	26,4		
27.Soğuk ve kayıtsız olabilen	Frekans	41	38	35	141	132	3,73	1,308
	%Frekans	10,6	9,8	9	36,4	34,1		
28.Görev tamamlanıncaya kadar sebat edebilen	Frekans	21	22	35	136	173	4,08	1,118
	%Frekans	5,4	5,7	9	35,1	44,7		
29.Dakikası dakikasına uymayan/Duygusal iniş çıkışlar yaşayan	Frekans	114	120	54	70	29	**2,43**	1,284
	%Frekans	29,5	30,1	14	18,1	7,5		
30.Sanata ve estetik değerlere önem veren	Frekans	29	63	68	158	69	3,45	1,176
	%Frekans	7,5	16,3	17,6	40,8	17,8		
31.Bazen utangaç,	Frekans	55	137	55	93	47	2,84	1,276

çekingen	%Frekans	14,2	35,4	14,2	24	12,1		
32.Hemen hemen herkese karşı saygılı ve düşünceli	Frekans	29	23	34	119	182	4,03	1,213
	%Frekans	7,5	5,9	8,8	30,7	47		
33.İşleri verimli yapan	Frekans	27	13	19	148	180	**4,13**	1,122
	%Frekans	7	3,4	4,9	38,2	46,5		
34.Gergin durumlarda sakin kalabilen	Frekans	75	152	61	59	40	2,57	1,249
	%Frekans	19,4	39,3	15,8	15,2	10,3		
35.Rutin işler yapmayı tercih eden	Frekans	36	53	76	104	118	3,55	1,301
	%Frekans	9,3	13,7	19,6	26,9	30,5		
36.Sosyal, girişken	Frekans	28	50	40	183	86	3,64	1,170
	%Frekans	7,2	12,9	10,3	47,3	22,2		
37.Zaman zaman başkalarına kabalaşan	Frekans	15	82	40	143	107	3,63	1,202
	%Frekans	3,9	21,2	10,3	37	27,6		
38.Planlar yapan ve bunları takip eden	Frekans	17	36	45	164	125	3,88	1,094
	%Frekans	4,4	9,3	11,6	42,4	32,3		
39.Kolayca sinirlenen	Frekans	86	150	52	73	26	2,49	1,215
	%Frekans	22,2	38,8	13,4	18,9	6,7		
40.Düşünmeyi seven ve fikirlerle oynamaktan hoşlanan	Frekans	29	38	62	176	82	3,63	1,142
	%Frekans	7,5	9,8	16	45,5	21,2		
41.Sanata ilgisi çok az olan	Frekans	38	91	45	130	83	3,33	1,309
	%Frekans	9,8	23,5	11,6	33,6	21,4		
42.Başkalarıyla işbirliği yapmaktan hoşlanan	Frekans	33	40	43	161	110	3,71	1,223
	%Frekans	8,5	10,3	11,1	41,6	28,4		
43.Kolaylıkla dikkati dağılan	Frekans	18	70	57	155	87	3,57	1,156
	%Frekans	4,7	18,1	14,7	40,1	22,5		
44.Sanat,müzik ve edebiyat konusunda çok bilgili	Frekans	66	103	70	91	57	2,92	1,330
	%Frekans	17,1	26,6	18,1	23,5	14,7		

Tablo 2'de kişilik ölçeğinin alt maddelerine ait betimsel istatistiklere yer verilmiştir. Tablo 2'de görüldüğü üzere en yüksek puanı 3, 13 ve 33 numaralı sorular almıştır. Bunlardan en yüksek puanı ise 4,25 puan ile 13 numaralı soru olan "Kendimi güvenilir bir çalışan olarak görüyorum'' almıştır. Ayrıca katılıyorum % 35,9 ve kesinlikle katılıyorum % 51,9 oranları toplamı % 87,8 olduğu dikkate

alındığında tekstil sektöründeki işgörenlerin genel olarak kendilerini güvenilir karakterde gördükleri söylenebilir. Diğer yüksek puanlı soru 4,17 ile 3 numaralı sorudur. "Kendimi işini tam yapan biri olarak görüyorum" ifadesinin % 37,2 katılıyorum ve % 47,5 kesinlikle katılıyorum oranları toplamı % 84,7 olduğu dikkate alındığında, tekstil sektöründeki işgörenlerin kendilerine verilen görevleri eksiksiz yerine getirdiği söylenebilir. Diğer yüksek puanı 4,13 puan ile 33 numaralı soru olan "Kendimi işleri verimli yapan biri olarak görüyorum" almıştır. Ayrıca katılıyorum % 38,2 kesinlikle katılıyorum % 46,5 oranları toplamı % 84,7 olduğu dikkate alındığında tekstil sektörü personelinin kendilerini üretken hissettiğini ifade edebilir. Tablo 2'de görüldüğü üzere, en düşük puanı 4, 9 ve 29 numaralı sorular almıştır. Bunlardan en düşük puanı ise 2,24 puan ile 4 numaralı soru olan "Kendimi depresif ve hüzünlü biri olarak görüyorum" almıştır. Ayrıca katılıyorum % 12,1 ve kesinlikle katılıyorum % 7,5 oranları toplamı % 19,6 olduğu göz önünde tutulursa tekstil sektöründeki işgörenlerin ferah ve neşeli olduğunu göstermektedir. Diğer düşük puanı ise 2,43 ile 9 numaralı soru olan "Kendimi rahat, stresle kolay baş eden biri olarak görüyorum" almıştır. Ayrıca katılıyorum % 17,6 ve kesinlikle katılıyorum % 5,9 oranları toplamı % 23,5 olduğu değerlendirildiğinde tekstil sektöründeki işgörenlerin bunalımlı ve sıkıntılı olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer düşük puanı ise 2,43 puan ile 29 numaralı soru olan "Kendimi dakikası dakikasına uymayan/Duygusal iniş ve çıkışlar yaşayan biri olarak görüyorum" almıştır. Ayrıca katılıyorum % 18,1 ve kesinlikle katılıyorum % 7,5oranlar toplamı % 25,6 olduğu dikkate alındığında sektördeki işgörenlerin sakin bir atmosferde ve duygusal istikrarı koruyarak çalıştığını ortaya koymaktadır.

3.7.2.2 Tükenmişlik Anketine Verilen Cevapların Betimsel İstatistikleri

Tablo 3 Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Maddelerine İlişkin Betimsel İstatistikler

	Frekans %Frekans	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.	Frekans	88	142	50	83	24	2,51	1,228
	%Frekans	22,7	36,7	12,9	21,4	6,2		
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	Frekans	65	129	52	101	40	2,79	1,281
	%Frekans	16,8	33,3	13,4	26,1	10,3		
3.Sabah kalktığımda bu işi bir gün daha kaldıramayacağımı hissediyorum.	Frekans	96	146	67	61	17	2,37	1,145
	%Frekans	24,8	37,7	17,3	15,8	4,4		
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	Frekans	37	72	67	141	70	3,34	1,240
	%Frekans	9,6	18,6	17,3	36,4	18,1		
5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	Frekans	191	111	29	41	15	**1,90**	1,156
	%Frekans	49,4	28,7	7,5	10,6	3,9		
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	Frekans	42	77	53	146	69	3,31	1,275
	%Frekans	10,9	19,9	13,7	37,7	17,8		
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	Frekans	25	50	45	161	106	**3,70**	1,185
	%Frekans	6,5	12,9	11,6	41,6	27,4		
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	Frekans	84	125	58	88	32	2,63	1,273
	%Frekans	21,7	32,3	15	22,7	8,3		
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	Frekans	21	39	54	171	102	**3,75**	1,113
	%Frekans	5,4	10,1	14	44,2	26,4		

10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	Frekans	91	177	37	61	21	2,33	1,156
	%Frekans	23,5	45,7	9,6	15,8	5,4		
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	Frekans	90	162	35	75	25	2,43	1,220
	%Frekans	23,3	41,9	9	19,4	6,5		
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	Frekans	20	45	66	158	98	**3,69**	1,124
	%Frekans	5,2	11,6	17,1	40,8	25,3		
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	Frekans	42	98	54	128	65	3,19	1,286
	%Frekans	10,9	25,3	14	33,1	16,8		
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	Frekans	27	49	63	160	88	3,60	1,170
	%Frekans	7	12,7	16,3	41,3	22,7		
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	Frekans	168	131	44	32	12	**1,93**	1,075
	%Frekans	43,4	33,9	11,4	8,3	3,1		
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	Frekans	50	111	61	115	50	3,01	1,273
	%Frekans	12,9	28,7	15,8	29,7	12,9		
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	Frekans	35	91	59	151	51	3,23	1,208
	%Frekans	9	23,5	15,2	39	13,2		
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	Frekans	45	112	76	120	34	2,96	1,190
	%Frekans	11,6	28,9	19,6	31	8,8		
19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	Frekans	23	81	64	155	64	3,40	1,161
	%Frekans	5,9	20,9	16,5	40,1	16,5		
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	Frekans	152	128	47	40	20	**2,09**	1,178
	%Frekans	39,3	33,1	12,1	10,3	5,2		
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	Frekans	26	76	63	165	57	3,39	1,154
	%Frekans	6,7	19,6	16,3	42,6	14,7		
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	Frekans	140	115	31	72	29	2,31	1,328
	%Frekans	36,2	29,7	8	18,6	7,5		

Tablo 3'te Tükenmişlik ölçeğinin alt maddelerine ait betimsel istatistiklere yer verilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere en yüksek puanı 7, 9 ve 12 numaralı sorular almıştır. Bunlardan en yüksek puanı ise 3,75 puan ile 9 numaralı soru olan "Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum." almıştır. Ayrıca katılıyorum % 44,2 ve kesinlikle katılıyorum % 26,4 oranları toplamı % 70,6 olduğu dikkate alındığında tekstil sektörü çalışanları kendilerini genel olarak topluma katma değer katan ve faydalı bireyler olarak gördüğü düşünülebilir. Diğer yüksek puan 3,70 ile 7 numaralı sorudur. "İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum" almıştır. Ayrıca katılıyorum % 41,6 ve kesinlikle katılıyorum % 27,4 oranları toplamı % 69 olduğu dikkate alındığında tekstil sektöründeki işgörenlerin temas ettiği kişilerin sorunlarına genel olarak uygun çözümler bulduğu söylenebilir. Diğer yüksek puanı 3,69 puan ile 12 numaralı soru olan "Çok şeyler yapabilecek güçteyim" almıştır. Ayrıca katılıyorum % 40,8 ve kesinlikle katılıyorum % 25,3 oranları toplamı % 66,1 olduğu göz önünde tutulduğunda tekstil sektörü personelinin genel olarak kendilerini güçlü hissettiği ifade edilebilir. Tablo 3'de görüldüğü üzere, en düşük puanı 5, 15 ve 20 numaralı sorular almıştır. Bunlardan en düşük puanı ise 1,90 puan ile 5 numaralı soru olan "İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum" almıştır. Bu durum tekstil sektöründeki işgörenlerin temasta bulundukları kişilere yönelik kötü davranmadığını göstermektedir. Diğer düşük puanı ise 1,93 ile 15 numaralı soru olan "İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil" almıştır. Ayrıca katılıyorum % 8,3 ve kesinlikle katılıyorum % 3,1 oranları toplamı % 11,4 olduğu dikkate alındığında tekstil sektöründeki işgörenlerin diğer insanları önemsediği ortaya koyulmaktadır. Diğer düşük puanı ise 2,09 puan ile 20 numaralı soru olan "Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum" almıştır. Ayrıca katılıyorum % 10,3 ve kesinlikle katılıyorum % 5,2 oranları toplamı % 15,5 olduğu göz önünde bulundurulduğunda sektördeki işgörenlerin daha çok yol alacaklarını ve çabalamaya devam ettiklerini ortaya koymaktadır.

3.7.3. Tükenmişlik Ölçeği İçin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Testi

Sosyal Bilimlerde nosyonların birbirleri üzerine etkilerini incelerken istatistiksel analiz uygulamak gerekir. Bunlardan faktör analizi, 66 soruyla ölçülen iki kavramı, düşük sayıdaki boyuta indirgediği için tercih edilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğine ilişkin faktör analizi ve güvenilirlik testi aşağıda ifade edilmiştir.

Tablo 4 Tükenmişlik ölçeği için KMO ve Barlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluk Testi		0,835
Bartlett'in Küresellik Testi	Approx. Ki Kare	2537,687
	df	171
	P	0,000

Tablo 4'te görüldüğü gibi Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testinin sonucu 0,835 bulunmuştur. Bu değer KMO için oldukça iyi bir değerdir. Başka bir deyişle veri seti faktör analizi için uygundur. Bartlett‟s küresellik testinin p değeri 0,000 olduğundan değişkenler analiz için uygundur.

Tablo 5 Tükenmişlik Ölçeği İçin Açıklanan Toplam Varyans

Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklenen faktörlerin karelerinin dağılımı			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Toplam	Varyans (%)	Birikimli %	Toplam	Varyans (%)	Birikimli %	Toplam	Varyans (%)	Birikimli
1	5,654	29,760	29,760	5,654	29,760	29,760	5,182	**27,272**	27,272
2	3,336	17,556	47,317	3,336	17,556	47,317	3,285	**17,289**	44,561
3	1,878	9,884	57,201	1,878	9,884	57,201	2,401	**12,639**	57,201
4	0,933	4,911	62,111						
5	0,879	4,624	66,736						
6	0,816	4,296	71,031						
7	0,738	3,884	74,916						
8	0,685	3,603	78,519						
9	0,620	3,264	81,650						
10	0,553	2,910	84,693						
11	0,495	2,607	87,300						
12	0,457	2,407	89,706						
13	0,397	2,092	91,798						
14	0,328	1,728	93,526						
15	0,315	1,655	95,181						
16	0,288	1,517	96,698						
17	0,256	1,349	98,047						
18	0,193	1,017	99,065						
19	0,178	0,935	100,000						

Tablo 5'de açıklanan toplam varyans gösterilmiştir. Açıklanan toplam varyans tablosu incelendiğinde değişkenlerin üç faktör altında toplandığı görülmektedir. Birinci faktör varyansın %27,272'sini, ikinci faktör varyansın %17.289'unu, üçüncü faktör ise varyansın 12.639'unu açıklamaktadır. Bu üç faktörün ölçeğe ilişkin açıkladıkları toplam varyans ise %57,201‟dir.

Açıklanan Varyanslar:

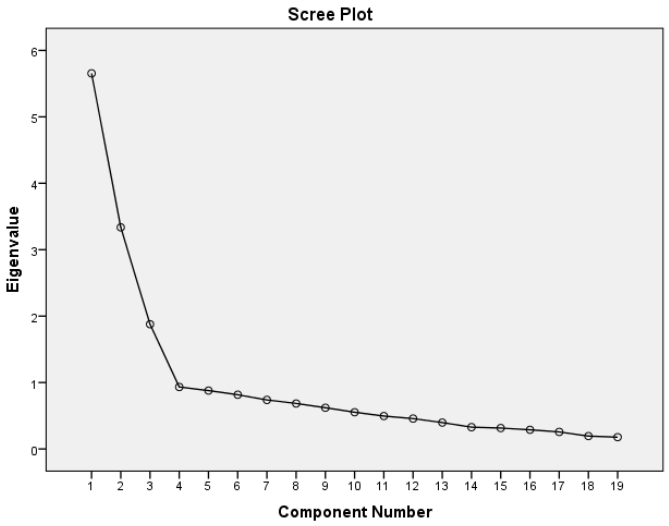
Faktör 1 (Duygusal Tükenme) :%27,272

Faktör 2 (Kişisel Başarı) : %17,289

Faktör 3 (Duyarsızlaşma) : %12,639

Toplam Varyans : % 57,20

Bu karar alınırken "Scree Plot" grafiği incelenmiş ve faktör sayısının üç olarak belirlenmesine karar verilmiştir. Şekil 10'da "Scree Plot" grafiği gösterilmiştir.



Şekil 10 Tükenmişlik İçin Yamaç Grafiği

Şekil 10'da yüksek ivmeli üç önemli faktör vardır.

Tablo 6 Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları (Döndürülmüş Bileşenler Matrisi)

	Faktör		
	1	**2**	**3**
T1	**0,834**		
T2	**0,762**		
T8	**0,757**		
T3	**0,744**		
T6	**0,692**		
T16	**0,652**		
T14	**0,570**		
T13	**0,552**		
T19		**0,702**	
T7		**0,701**	
T9		**0,634**	
T21		**0,604**	
T4		**0,601**	
T12		**0,569**	
T18		**0,531**	
T10			**0,796**
T11			**0,790**
T5			**0,680**
T22			**0,552**

Varimax Dik Döndürme Yöntemi

Tablo 6'da görüldüğü gibi, tükenmişlik ölçeğine ilişkin üç faktör ortaya çıkmıştır. Faktör 1 olan Duygusal Tükenme; 1, 2, 8, 3, 6, 16, 14 ve 13 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Faktör 2 olan Kişisel Başarı ise; 19, 7, 9, 21, 4, 12 ve 18 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Faktör 3 olan Duyarsızlaşma ise; 10, 11, 5 ve 22 numaralı sorulardan oluşmaktadır.

Tablo 7 Tükenmişlik Faktörlerini Meydana Getiren Soru Grupları

Faktör1 (Duygusal Tükenme)	T1, T2, T3, T6, T8, T13, T14, T16
Faktör2 (Kişisel Başarı)	T4, T7, T9, T12, T18, T19, T21
Faktör3 (Duyarsızlaşma)	T5, T10, T11, T22

15, 17 ve 20. Sorular çıkartıldı.

Tablo 8 Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi

Kullanılan Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	19	0,716
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	8	0,860
Faktör 2 (Kişisel Başarı)	7	0,757
Faktör 3 (Duyarsızlaşma)	4	0,718

Tablo 8'de Tükenmişlik ölçeğine ilişkin güvenilirlik testi gösterilmiştir.Tükenmişlik ölçeği için Cronbach‟s Alpha değeri 0,716 olarak bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeğinde toplam 22 soru mevcuttur. İfadelerin, Cronbach katsayısına ne derecede ve hangi yönde etkide bulunduğunu saptayabilmek amacıyla, ölçeğin madde çıkartıldığındaki Alfa katsayı değeri hesaplanmıştır. Bu nedenle üç soru çıkarıldığı için Tablo 8'de 19 soru yer almaktadır. Tükenmişlik ölçeği için bulunan Cronbach‟s Alpha değeri iyi bir değerdir ve ölçek güvenilirdir.

Tablo 8'de ilk faktörün güvenilirlik testi gösterilmiştir. İlk faktör olan Duygusal Tükenme için bulunan Cronbach‟s Alpha 0,860 değeri oldukça yüksektir. Faktör 2 olan kişisel başarı için Cronbach‟s Alpha değeri 0,757 bulunmuştur. Faktör 3 olan Duyarsızlaşma için Cronbach‟s Alpha değeri 0,718 olarak bulunmuştur. Bu iyi bir değerdir ve ölçek güvenilir olarak nitelendirilebilir.

3.7.4. Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Testi

Verileri analiz ederken, parametrik testleri (t-test vb.) seçebilmek için, öncelikli olarak bazı ön koşulların yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu koşullardan

biri verilerin normal dağılım göstermesi, diğeri de varyansların homojen olmasıdır. Dağılımın normalliğinin ölçülmesi için öncelikle Kolmogorov-Smirnov testi yapılmıştır.

Tablo 9 Tükenmişlik Sendromu İçin One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Sonuçları

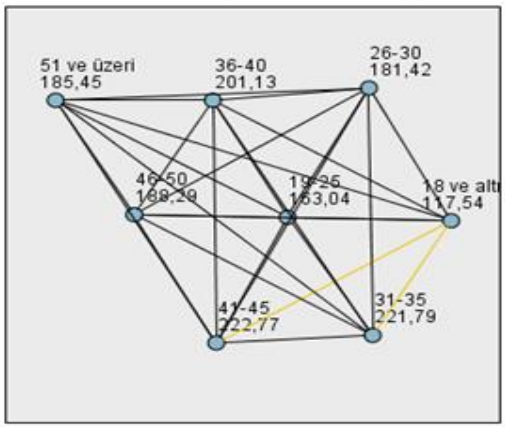
		Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
N		387	387	387
Normal Parameters (a,b)	Ort.	2,9312	3,4666	2,2506
	S.s.	0,88342	0,74521	0,89625
Most Extreme Differences	Mutlak	0,071	0,076	0,135
	Positive	0,067	0,043	0,135
	Negative	-0,071	-0,076	-0,081
Kolmogorov-Smirnov Z		1,398	1,494	2,649
P		**0,040**	**0,023**	**0,000**

Tablo 9'da görüldüğü gibi, p< 0,05 olduğundan tükemişlik alt boyutları normal dağılım göstermemektedir. "Duygusal Tükenme", "Kişisel Başarı" ve "Duyarsızlaşma" için p< 0,05 olarak görülmektedir. Sonuç olarak, parametrik testleri uygulamanın doğru olmayacağı görülmektedir. Bu nedenle nonparametrik testler uygulanmıştır. Bu başlık altında, tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları olan "Duygusal Tükenme", "Kişisel Başarı" ve "Duyarsızlaşma"ya ilişkin farklılıkları, çalışanların sosyo-demografik özellikleri olan yaş, cinsiyet, medeni hal, öğrenim düzeyi, toplam çalışma süresi, fabrikadaki pozisyonu, maaşa, kaçıncı işyerinde çalıştığına göre ortaya koymak için Mann Whitney U Testi ve Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda tükenmişlik alt boyutlarının normal dağılım göstermediği görülmüştür. Bu nedenle nonparametrik testler yapılmıştır. Nonparametrik testlere ilişkin bulgular Tablo 10'da ifade edilmiştir. Üç ya da daha çok grubu karşılaştırırken yaptığımız analiz sonucu anlamlı fark bulunanlardan; bu

farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığı incelemek için Şekil 11'de gösterilen ikili karşılaştırma testi tercih edilmiştir.

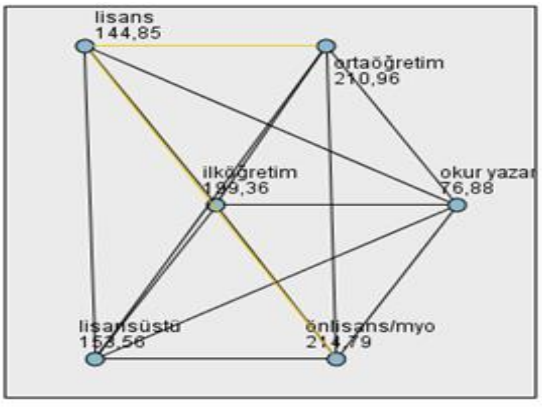
Tablo 10 Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Testi

DEĞİŞKEN	ALT BOYUT	TEST TÜRÜ	P
YAŞ	Duygusal Tükenme	Kruskal Wallis	**0,004**
	Kişisel Başarı	Kruskal Wallis	0,885
	Duyarsızlaşma	Kruskal Wallis	0,599
CİNSİYET	Duygusal Tükenme	Mann Whitney U	0,062
	Kişisel Başarı	Mann Whitney U	0,288
	Duyarsızlaşma	Mann Whitney U	**0,050**
MEDENİ DURUM	Duygusal Tükenme	Mann Whitney U	0,823
	Kişisel Başarı	Mann Whitney U	0,684
	Duyarsızlaşma	Mann Whitney U	0,125
ÖĞRENİM DURUMU	Duygusal Tükenme	Kruskal Wallis	**0,000**
	Kişisel Başarı	Kruskal Wallis	**0,001**
	Duyarsızlaşma	Kruskal Wallis	0,552
TOPLAM ÇALIŞMA SÜRESİ	Duygusal Tükenme	Kruskal Wallis	**0,000**
	Kişisel Başarı	Kruskal Wallis	**0,008**
	Duyarsızlaşma	Kruskal Wallis	0,209
İŞYERİNDEKİ POZİSYON	Duygusal Tükenme	Kruskal Wallis	**0,001**
	Kişisel Başarı	Kruskal Wallis	**0,001**
	Duyarsızlaşma	Kruskal Wallis	**0,012**
SON İŞYERİNDE ÇALIŞMA SÜRESİ	Duygusal Tükenme	Kruskal Wallis	**0,001**
	Kişisel Başarı	Kruskal Wallis	**0,008**
	Duyarsızlaşma	Kruskal Wallis	0,440
AYLIK GELİR	Duygusal Tükenme	Kruskal Wallis	**0,000**
	Kişisel Başarı	Kruskal Wallis	**0,015**
	Duyarsızlaşma	Kruskal Wallis	0,735
KAÇINCI İŞYERİNİZ	Duygusal Tükenme	Kruskal Wallis	0,483
	Kişisel Başarı	Kruskal Wallis	**0,008**
	Duyarsızlaşma	Kruskal Wallis	0,866



Şekil 11 İkili Karşılaştırma (Pairwise Comparison) Testi Yaş ve Duygusal Tükenme Grafiği

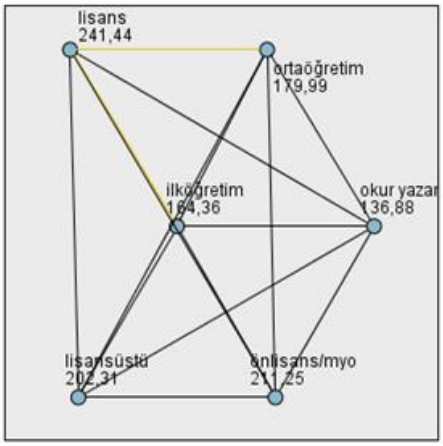
Tablo 11'de görüldüğü gibi, p> 0,05 olduğundan işgörenlerin yaşlarına göre tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutuna ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Fakat p<0,05 olduğundan duygusal tükenme boyutuna ilişkin yargılarında farklılık vardır. Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde 18 ve altı yaş (117,54) grubundaki katılımcıların duygusal tükenme düzeyinin hem 31-35 yaş (221,79) hem de 41-45 yaş (222,77) grubundaki katılımcılara göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.



Şekil 12 Öğrenim Durumu ve Duygusal Denge Grafiği

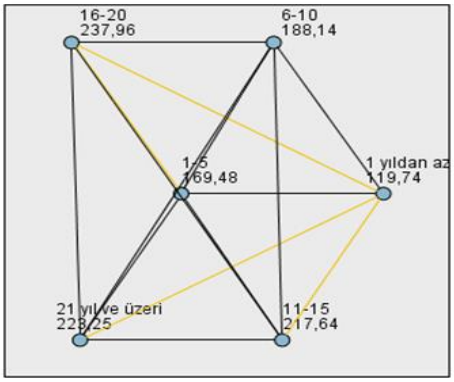
Tablo 11'de görüldüğü gibi, p> 0,05 olduğundan farklı eğitim seviyesindeki işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmaya ilişkin yargılarında

farklılık yoktur. Fakat p<0,05 olduğundan duygusal tükenme ve kişisel başarıya ilişkin yargılarında farklılık vardır. Buna göre önlisans/myo mezunlarının (214,79) duygusal tükenme düzeyi, ilköğetim (199,36) ve lisans(144,85) mezunlarından daha yüksektir. En düşük duygusal tükenme düzeyi ise okuryazar (76,88) durumdaki katılımcılara aittir.



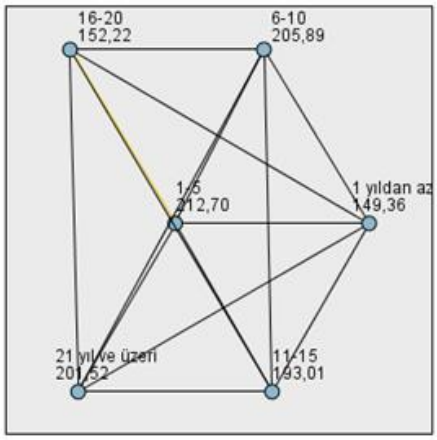
Şekil 13 Öğrenim Durumu ve Kişisel Başarı Grafiği

Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde dört yıllık lisans mezunu (241,44) grubundaki katılımcıların kişisel başarı düzeyinin hem ilköğretim(164,36) hem de ortaöğretim (179,99) grubundaki katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. En düşük kişisel başarı ortalaması ise okuryazarlara (136,88) aittir.



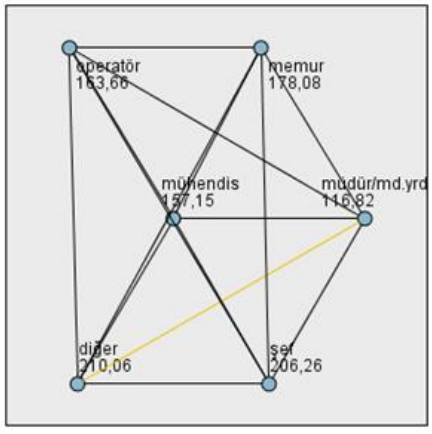
Şekil 14 Toplam Çalışma Süresi ve Duygusal Tükenme Grafiği

Tablo11'de görüldüğü gibi, p> 0,05 olduğundan farklı toplam çalışma süresine sahip işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmaya ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Fakat p<0,05 olduğundan Duygusal tükenme ve kişisel başarıya ilişkin yargılarında farklılık vardır. Buna göre 16-20 yıl çalışmış katılımcıların(237,96) duygusal tükenme düzeyi daha yüksektir. En düşük duygusal tükenme düzeyi ise 1 yıldan az (119,94) çalışır durumdaki katılımcılara aittir.



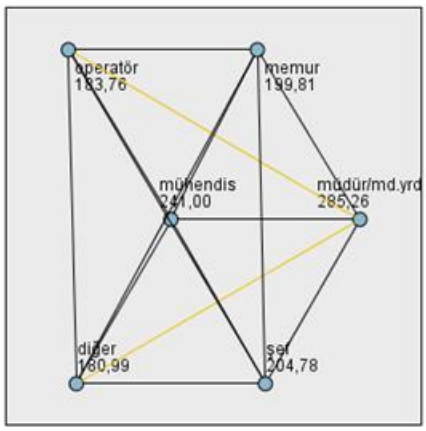
Şekil 15 Toplam Çalışma Süresi ve Kişisel Başarı Grafiği

Kişisel başarı düzeyi en yüksek kitle 1-5 yıl (212,70) arası çalışma süresine sahip olanlardır. En düşük kişisel başarı düzeyi ise bir yıldan az(149,36) çalışanlara aittir.



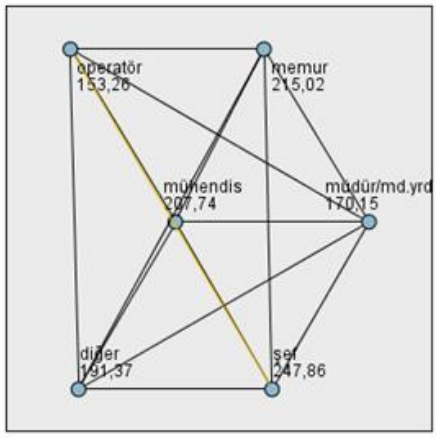
Şekil 16 Ünvan ve Duygusal Tükenme Grafiği

Tablo 11'da görülebileceği üzere, p<0,05 olduğundan farklı ünvandaki işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin yargılarında farklılık vardır. Buna göre diğer (210,06) ünvana sahip katılımcıların duygusal tükenme düzeyi daha yüksektir. En düşük duygusal tükenme düzeyi ise müdür ve müdür yardımcısı (116,82) olarak görev yapan katılımcılara aittir.



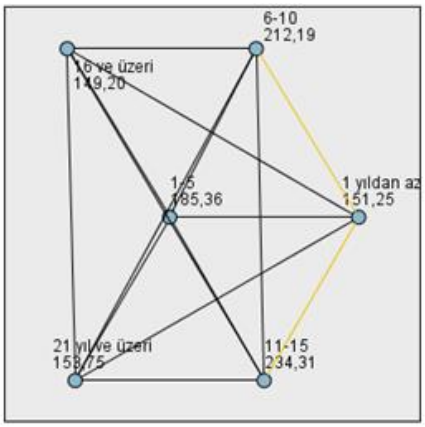
Şekil 17 Ünvan ve Kişisel Başarı Grafiği

Kişisel başarı düzeyi en yüksek kitle(285,26) ile müdür ve müdür yardımcısıdır. Bu oran diğer(180,99) pozisyonunda çalışanlara ait olan en düşük değerden ve operatör (183,76) grubundan yüksektir.



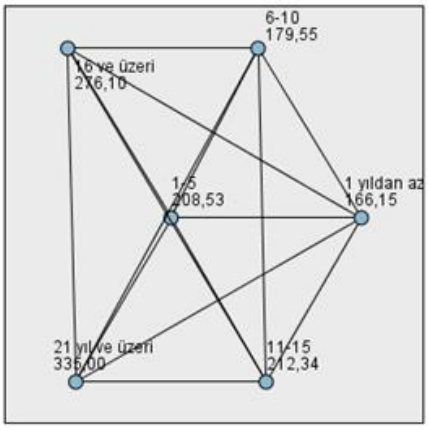
Şekil 18 Ünvan ve Duyarsızlaşma Grafiği

En yüksek duyarsızlaşma düzeyi şeflere (247,86) ait iken, en düşük duyarsızlaşma düzeyi operatörlere (153,26) aittir.



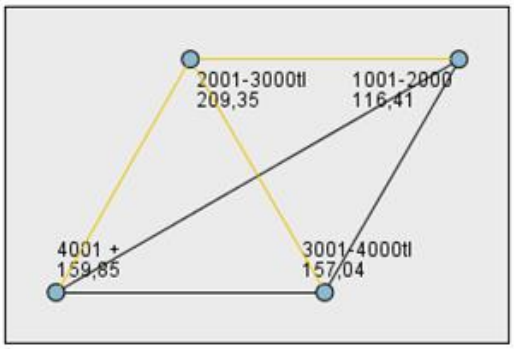
Şekil 19 Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi ve Duygusal Tükenme Grafiği

Tablo 11'de görüldüğü gibi, p> 0,05 olduğundan mevcut fabrikada farklı çalışma süresine sahip işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmaya ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Fakat p<0,05 olduğundan Duygusal tükenme ve kişisel başarıya ilişkin yargılarında farklılık vardır. Buna göre 11-15 yıl arası aynı yerde çalışan katılımcıların duygusal tükenme düzeyi (234,31) daha yüksektir.En düşük duygusal tükenme düzeyi ise 16 yıl ve daha fazla süredir çalışan katılımcılara (149,20) aittir.



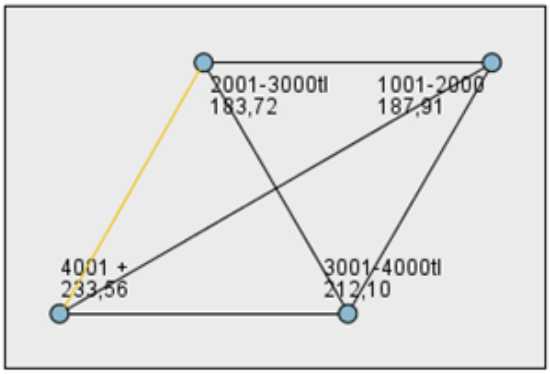
Şekil 20 Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi ve Kişisel Başarı Grafiği

Kişisel başarı düzeyi (335,00) ile en yüksek kitle 21 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olanlardır. En düşük kişisel başarı ortalaması ise bir yıldan az çalışanlara(166,15) aittir.



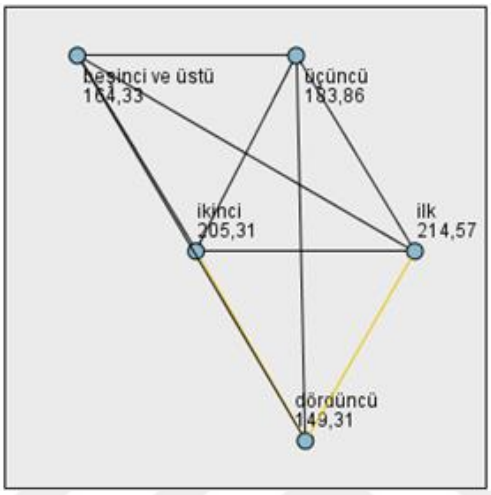
Şekil 21 İkili Karşılaştıma Testi (Pairwise Comparison) Aylık Gelir ve Duygusal Tükenme Grafiği

Tablo 11'de görüldüğü gibi, p> 0,05 olduğundan farklı aylık gelir kazanan işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmaya ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Fakat p<0,05 olduğundan Duygusal tükenme ve kişisel başarıya ilişkin yargılarında farklılık vardır. Buna göre 2001-3000 TL arası maaş alan katılımcıların duygusal tükenme düzeyi (209,35) daha yüksektir.En düşük duygusal tükenme ise 1001-2000 TL arası kazanan katılımcılara (116,41) aittir.



Şekil 22 Aylık Gelir ve Kişisel Başarı Grafiği

Kişisel başarı düzeyi en yüksek kitle 4000 TL ve daha fazla maaşı olanlardır.(233,56).2001-3000 TL maaş alan katılımcı grup (183,72) ile daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptir.



Şekil 23 Kaçıncı İşyeri Olduğu ve Kişisel Başarı Grafiği

Tablo 11'de görüldüğü gibi, p> 0,05 olduğundan çalıştığı işyerinin kaçıncı işyeri olduğu, işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmaya ve duygusal tükenmeye ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Fakat p<0,05 olduğundan kişisel başarıya ilişkin yargılarında farklılık vardır. Buna göre ilk işyerinde çalışan katılımcıların kişisel başarı düzeyi (214,57) ile ikinci işyerinde çalışan katılımcıların dzeyinden(205,31) ve dördüncü işyerinde çalışan katılımcıların düzeyinden(149,321) daha yüksektir. En düşük kişisel başarı ortalaması ise dördüncü ve hatta hemen ardından beşinci ve üstü işyerinde çalışan katılımcılara aittir. İşyeri değiştirdikçe kişisel başarı farklılık gösterir diyebiliriz.

Medeni duruma göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılık yokken, cinsiyete göre duyarsızlaşma boyutunda fark vardır. Buna göre, erkeklerin duyarsızlaşma ortalaması daha yüksektir.

Tablo 11 İkili Karşılaştırma (Pairwise Comparison) Test Sonuçları

Örneklem 1-Örneklem 2		Tükenmişlik Alt Boyutu	P
Yaş	18 ve altı/31-35	Duygusal Tükenme	0,001
	18 ve altı/41-45		0,002
Öğrenim Durumu	Lisans-Ortaöğretim		0,000
	Lisans/Önlisans-MYO		0,001
	İlköğretim-Lisans	Kişisel Başarı	0,000
	Ortaöğretim-Lisans		0,000
T.Çalışma Süresi	1 yıldan az/11-15	Duygusal Tükenme	0,000
	1 yıldan az/ 21 yıl ve üzeri		0,000
	1 yıldan az/16-20 yıl		0,000
	1-5/16-20 yıl		0,000
	16-20/1-5 yıl	Kişisel Başarı	0,001
Ünvan	Müdür/Müdür Yrd-Diğer	Duygusal Tükenme	0,001
	Diğer-Müdür/Müdür Yrd	Kişisel Başarı	0,000
	Operatör-Müdür/Müdür Yrd		0,002
	Operatör/şef	Duyarsızlaşma	0,000
İşyerinde Çalışma Süresi	1 yıldan az/6-10 yıl	Duygusal Tükenme	0,000
	1 yıldan az/11-15 yıl		0,000
Aylık Gelir	1001-2000/2001-3000		0,007
	3001-4000/2001-3000		0,005
	4001+/2001-3000		0,003
	2001-3000/4001+	Kişisel Başarı	0,002
Kaçıncı iş Yeri	Dördüncü-ikinci		0,005
	Dördüncü-ilk		0,002

Tablo 12 Katılımcıların Demografik Değişkenleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Hakkında Sınanan Hipotezler

Hipotez		Hipotez Sonucu
HB1.1	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden olan yaş arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB1.2	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden olan cinsiyet arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB1.3	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden olan medeni durum arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB1.4	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden olan öğrenim durumu arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB1.5	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden olan toplam çalışma süresi arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB1.6	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden olan ünvan arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB1.7	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden olan işyerinde çalışma süresi arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB1.8	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden olan maaş arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB1.9	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme ile Demografik değişkenlerden kaçıncı işyeri olduğu arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB2.1	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile Demografik değişkenlerden olan yaş arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB2.2	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile Demografik değişkenlerden olan cinsiyet arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB2.3	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile Demografik değişkenlerden olan medeni durum arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB2.4	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile Demografik değişkenlerden olan öğrenim durumu arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB2.5	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile Demografik değişkenlerden olan toplam çalışma süresi arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB2.6	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile	Doğrulandı

	Demografik değişkenlerden olan ünvan arasında ilişki vardır.	
HB2.7	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile Demografik değişkenlerden olan işyerinde çalışma süresi arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB2.8	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile Demografik değişkenlerden olan maaş arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB2.9	Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı ile Demografik değişkenlerden kaçıncı işyeri olduğu arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB3.1	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden olan yaş arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB3.2	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden olan cinsiyet arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB3.3	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden olan medeni durum arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB3.4	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden olan öğrenim durumu arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB3.5	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden olan toplam çalışma süresi arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB3.6	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden olan ünvan arasında ilişki vardır.	Doğrulandı
HB3.7	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden olan işyerinde çalışma süresi arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB3.8	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden olan maaş arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı
HB3.9	Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Demografik değişkenlerden kaçıncı işyeri olduğu arasında ilişki vardır.	Doğrulanmadı

Yaş ile duygusal tükenme arasındaki pozitif ilişki, zamanla bilgi ve becerilerin çağ dışı kalması, kişinin empatisini kaybetmeye başlaması gibi etkenlerin, kişinin duygusal ve fiziksel yorgunluğunu biriktirerek duygusal tükenmesini artırması ile açıklanabilir. Sorunlarla başa çıkmada, yaşamsal tecrübenin önemli

olduğu yadsınamazken, demografik değişkenlerden yaş ile kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı etkilere rastlanamamıştır.

Cinsiyet demografik özelliği ile duygusal tükenme ve kişisel başarı arasında anlamlı bir etkinin olmaması, kadın ve erkeğin özanlayışları eşit olabilir. Kendilerine aynı derecede eleştirel davranıyor olabilirler, duyarsızlaşma ile erkeklerin ise kadınlardan daha katı olabildikleri ve kayıtsız kalabildikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Medeni durum demografik özelliği ile duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı etki yoktur. Çünkü aile yapısı değiştikçe, genişledikçe, insanların yapıcı rolü gibi rol değişiklikleri olmuyor olabilir.

Öğrenim durumu demografik özelliği ile kişisel başarı ve duygusal tükenme düzeyleri arasında etki olması, entelektüel gelişim ile açıklanabilir. Öte yandan duyarsızlaşma ile aralarında anlamlı etki yoktur.

Toplam çalışma süresi demografik özelliğine göre, çok yönlü bakış açısı geliştiren, profesyonelleşen çalışanın duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyleri farklılık gösterebilmektedir. Duyarsızlaşma düzeyi ise anlamlı bir fark yaratmamaktadır.

Ünvan demografik özelliği ile duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma arasında fark olması, bu kişilerin azimli, planlı, başarı güdüsü ve motivasyonu yüksek çalışanlar olması ile bağlantılı olabilir.

Aynı işyerinde çalışma süresi demografik özelliğine göre, aynı fabrikada daha uzun süre çalışanlar, istikrarı yakalayan, kurum kültürünü benimseyen, güven veren ve güven kazanan çalışanlar oldukları için, duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyleri farklılaşmaktadır. Diğer yandan duyarsızlaşma düzeyleri üzerinde anlamlı bir etki saptanamamıştır.

Aylık gelir ile kişisel başarı değişimi paralellik göstermektedir. Diğer bir ifadeyle müreffeh hayat süren çalışanın, sahip olduğu varlıkların kişisel başarısına yansıması olarak yorumlanabilir. Gelir demografik değişkenine göre, sorumluluk duygusu, bağımsızlık, itaatkarlık, uyarlılık değişebileceği için duygusal tükenme düzeyleri de etkilenebilir. Ancak duyarsızlaşma düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur.

Demografik özelliklerden kaçıncı iş yerinde çalışıyor oldukları, kişisel başarı üzerinde etkiye sahiptir. İş yeri değiştiren çalışanların, alışmakta zorlandığı, önyargılara maruz kaldığı, yıllık izin hakları gibi konularda, uzun yıllardır aynı işyerinde çalışanlara kıyasla dezavantajlı olmaları kişisel başarı düzeylerini düşürmektedir. Duyarsızlaşma ile duygusal tükenme düzeyleri üzerinde anlamlı etki olmaması ise, iş yeri değiştirmenin kötü algısından korundukları anlamına gelebilmektedir.

3.7.5. Tükenmişlik Faktörlerine İlişkin Ortalamalar

Tükenmişliğin üç alt boyutu olarak ifade edilen duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşmaya ilişkin ortalamalara Tablo 13'te yer verilmiştir.

Tablo 13 Tükenmişlik Faktörlerine İlişkin Ortalamalar

	N	Minimum	Maksimum	Ort.	S.s.
Duygusal tükenme	387	1,00	4,88	**2,9312**	0,88342
Kişisel başarı	387	1,14	5,00	**3,4666**	0,74521
Duyarsızlaşma	387	1,00	5,00	**2,2506**	0,89625
N	387				

Tükenmişlik faktörlerinin ortalamalarına bakıldığında duygusal tükenme boyutu puan ortalamasının 2,9312 olduğu ve duyarsızlaşma boyutuna göre yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre çalışanların duyarsızlaşmadan çok duygusal

tükenme gösterdiği düşünülebilir. Bununla beraber kişisel başarıda azalma boyut ortalaması 3,4666'dır.

3.7.6. Faktör Analizi Öncesi Çok Değişkenli İstatistiksel Varsayımların Araştırılması

Çoklu bağıntı sorununu saptamak için kullanılan birden fazla kriter aşağıda maddelenmiştir(Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2010: 155-156).

a) Bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon incelenmelidir. Eğer bağımsız değişkenler arasında yüksek korelasyon (r>0,7) varsa çoklu bağıntı durumundan şüphelenilir.
b) VIF (Varyans Büyütme Faktörü) değerinin 10"dan büyük olması durumunda çoklu bağlantıdan şüphelenilir.

Tablo 14 Kişilik Ölçeğine İlişkin Çoklu Bağıntının Araştırılması

	Doğrusal Bağlantı	
	Tolerance	**Varyans Genişlik Faktörü**
Sabit		
1	**0,269**	**3,713**
2	0,352	2,843
3	0,337	2,964
4	0,433	2,311
5	0,378	2,642
6	0,478	2,093
7	0,446	2,243
8	0,506	1,975
9	0,445	2,248
10	0,342	2,922
11	0,579	1,727
12	0,384	2,603
13	0,381	2,628
14	0,384	2,607
15	0,404	2,473
16	0,559	1,790
17	0,431	2,320
18	0,458	2,183
19	0,621	1,609

20	0,559	1,789
21	0,328	3,045
22	0,487	2,053
23	0,420	2,380
24	0,414	2,413
25	0,307	3,261
26	0,331	3,023
27	0,417	2,399
28	0,272	3,682
29	0,438	2,284
30	0,411	2,432
31	0,646	1,548
32	0,361	2,771
33	0,338	2,959
34	0,484	2,064
35	0,403	2,484
36	0,346	2,893
37	0,488	2,050
38	0,433	2,309
39	0,358	2,794
40	0,465	2,149
41	0,389	2,568
42	0,342	2,927
43	0,613	1,632
44	0,412	2,426

Tablo 14'te Kişilik ölçeğinin maddelerine ilişkin çoklu bağıntının olup olmadığı araştırılmaktadır. VIF değerlerine bakıldığında en yüksek değerin 3,713 olduğu görülmektedir. Bu değer VIF için sınır değer olan 10'un altında ancak 5'e yakın bir değerdir. Tolerance değerlerine bakıldığında ise 0,269 gibi 0,1'e yakın değerler olduğu görülmektedir. Bu nedenlerden ötürü çoklu bağıntının olduğu düşünülebilir ve veri setine faktör analizi yapılması gerekliliği vardır.

Tablo 15 Kişilik Ölçeği için KMO ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluk Testi		0,934
Bartlett Küresellik Testi	Approx. Ki Kare	8255,730
	S.s.	630
	P	0,000

Tablo 15'te görüldüğü gibi Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testinin sonucu 0,934 çıkmıştır. Bu değer KMO için çok iyi bir sonuçtur. Bu nedenle veri seti faktör analizi için oldukça uygudur. Bartlett küresellik testinin p değeri 0,000 olduğu için değişkenler analiz için uygundur.

Araştırmada hem KMO testinin sonucu 1'e oldukça yakın çıkmış hem de Bartlett testinin p değeri 0,000 bulunmuştur. Bu durumda faktör analizinin yapılmasının uygun olduğu görülmektedir. Soru 8,11,12,16,17,32,37 ve 43 analizden çıkartılmıştır. Soru 2,6,8,9,12,18,23,24,27,31,34,35,37,41 ve 43 ise ters kodlanmıştır. Daha sonra gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda özdeğerleri 1'in üzerinde çıkan ve toplam varyansa yaptığı katkı dikkate alındığında, beş faktörün önemli ölçüde varyansa katkı yaptığı görülmüştür.. Birinci faktör varyansın %15.400'ünü, ikinci faktör varyansın %13,361"ini, üçüncü faktör ise varyansın 11,943'ünü, dördüncü faktör % 10,508'ini, son faktör ise % 9,203'ünü açıklamaktadır. Bu beş faktörün ölçeğe ilişkin açıkladıkları toplam varyans ise %60,415'tir.

Açıklanan Varyanslar:
Faktör 1 (Deneyime Açıklık) :%15,400
Faktör 2 (Sorumluluk) :%13,361
Faktör 3 (Uyumluluk) : %11,943
Faktör 4 (Nevrotiklik) % 10,508
Faktör 5 (Dışadönüklük) % 9,203
Toplam Varyans : % 60,415

Tablo 16 Kişilik Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları (Döndürülmüş Bileşenler Matrisi)

	(Bileşen)				
	1	2	3	4	5
k10	0,730				
k44	0,693				
k5	0,687				
k40	0,684				
k25	0,678				
k30	0,672				
k35	0,648				
k15	0,636				
k41	0,625				
k20	0,588				
k3		0,766			
k33		0,751			
k28		0,740			
k23		0,738			
k13		0,721			
k38		0,609			
k18		0,561			
k39			0,759		
k14			0,749		
k34			0,691		
k 9			0,667		
k 24			0,646		
k 29			0,643		
k19			0,562		
k4			0,534		
k1				0,830	
k21				0,815	
k6				0,690	
k31				0,674	
k26				0,669	
k36				0,627	
k42					0,732
k22					0,722
k2					0,716
k27					0,668
k7					0,601

Varimax dik döndürme yöntemi

Tablo'da kişilik ölçeğine ilişkin beş faktör görülmektedir.

Tablo 17 Kişilik Faktörlerini Oluşturan Soru Grupları

Faktör1 (Deneyime Açıklık)	K5, K10, K15, K20, K25, K30, K35, K40, K41, K44
Faktör2 (Sorumluluk)	K3, K13, K18, K23, K28, K33, K38
Faktör3 (Nevrotiklik)	K4, K9, K14, K19, K24, K29, K34, K39
Faktör 4 (Dışadönüklük)	K1, K6 , K21, K26, K31, K36
Faktör 5 (Uyumluluk)	K2, K7, K22, K27, K42

Tablo 17'ye göre ilk faktörün deneyime açıklık olarak adlandırılması doğrudur. Faktör 2"de sorumluluk anlatan karakterde sorular bulunmaktadır. Bu nedenle faktör 2'nin sorumluluk olarak adlandırılması da doğrudur. Faktör 3'de nevrotikliği oluşturan ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeler açık bir şekilde nevrotikliği karakterize etmektedir. Bu nedenle Faktör 3'ün nevrotiklik olarak adlandırılması çok doğru olacaktır. Faktör 4'de dışadönüklük olarak adlandırılması doğrudur. Faktör 5'de uyumluluk anlatan karakterde sorular bulunmaktadır.

3.7.7. Kişilik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Testi Uygulaması

Güvenilirlik analizi sosyal bilimlerde geçerlilik ve kabul edilebilirlik için gereklidir.

Tablo 18 Kişilik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Testi

Kullanılan Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
BFI Kişilik Ölçeği	36	0,838
Faktör 1 (Deneyime Açıklık)	10	0,901
Faktör 2 (Sorumluluk)	7	0,896
Faktör 3 (Uyumluluk)	5	0,873
Faktör 4 (Nevrotiklik)	8	0,872
Faktör 5 (Dışadönüklük)	6	0,865

Tablo 18'de 44 soruluk Kişilik ölçeğine ilişkin güvenilirlik testi gösterilmiştir. Kişilik ölçeği için Cronbach"s Alpha değeri 0,838 olarak bulunmuştur. sekiz soru çıkartıldığı için tablomuzda 36 soru kalmıştır. Kişilik ölçeği için bulunan Cronbach's Alpha değeri iyi bir değerdir ve ölçek güvenilirdir.

Tablo 18'de Faktör 1'in güvenilirlik testi gösterilmiştir. Faktör 1 olan "Deneyime açıklık" için Cronbach's Alpha 0,901 bulunmuştur. Bu değer oldukça

yüksektir. Faktör 2 olan "Sorumluluk" için 0,896 olarak bulunan Cronbach"s Alpha değeri; Faktör 3 olan "Uyumluluk" için 0,873; Faktör 4 olan "Nevrotiklik" için 0,872; Faktör 5 olan "Dışadönüklük" için 0,865 olarak bulunmuştur. Bunlar iyi değerlerdir ve tüm ölçeklerin güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

3.7.8. Faktör Analizi Sonrası Çok Değişkenli İstatistiksel Varsayımların Araştırılması

Çoklu bağıntı sorununun sözkonusu olup olmadığı hakkında inceleme yapılmıştır. Bu kapsamda ilk olarak Kişilik ölçeğinin faktör analizi sonucu oluşan alt boyutlarına ilişkin korelasyon katsayıları hesaplanmıştır.

Tablo 19 Faktör Analizi Sonrası Bağımsız Değişkenler

			Uyumluluk	Sorumluluk	Deneyime açıklık	Dışa dönük1ük	Nevrotiklik
Kendall's tau_b	Uyum1	Korelasyon Katsayısı	1,000				
		P	.				
		N	387				
	Sorumlu1	Korelasyon Katsayısı	**,420****	1,000			
		P	,000	.			
		N	387	387			
	Deneacik1	Korelasyon Katsayısı	**,365****	**,403****	1,000		
		P	,000	,000	.		
		N	387	387	387		
	Donuk1	Korelasyon Katsayısı	**,255****	**,270****	**,286****	1,000	
		P	,000	,000	,000	.	
		N	387	387	387	387	
	Newro1	Korelasyon Katsayısı	**-,398****	**-,400****	**-,325****	**-,238****	1,000
		P	,000	,000	,000	,000	.
		N	387	387	387	387	387

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 19'da bağımsız değişkenler arasında gösterilen korelasyon katsayıları incelendiğinde bağımsız değişkenler arasında pozitif veya negatif anlamlı ilişkiler

görülmesine rağmen korelasyon katsayıları 0,7‟nin altında olduğu için çoklu bağıntı olmadığı düşünülmekte olsa da, çoklu bağıntının varlığına ilişkin VIF ve Tolerance kriterleri de ölçülecektir.

Tablo 20 Faktör Analizi Sonrası Bağımsız Değişkenlere ilişkin Collinearity İstatistik Tablosu

Model		Doğrusal Bağlantı	
		Tolerance	Varyans Genişlik Faktörü
	(Sabit)		
	Deneyime açıklık	0,578	1,731
	Sorumluluk	0,529	1,889
	Uyumluluk	0,556	1,798
	Nevrotiklik	0,574	1,743
	Dışadönüklük	0,750	1,334

Tablo 20’de çoklu bağıntının olup olmadığı VIF değerlerine bakılmak suretiyle ele alınmaktadır. VIF değerlerine bakıldığında 1,889 olan en yüksek değerin, sınır değer olan 10 ile karşılaştırıldığında epey küçük olduğu görülmektedir. Ayrıca tolerans istatistiklerinin de sınır değer olan 0,1’in hayli üstünde yer alması çoklu bağıntı olmadığı şeklinde yorumlanabimektedir.

3.7.9. Kişilik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Çalışanların Sosyo- Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Testi

Tablo 21 Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	S.s.	P	Statistic	S.s.	P
Uyum1	0,204	387	0,000	0,858	387	0,000
Sorumlu1	0,216	387	0,000	0,795	387	0,000
Deneacik1	0,100	387	0,000	0,947	387	0,000
Donuk1	0,173	387	0,000	0,921	387	0,000
Newro1	0,180	387	0,000	0,901	387	0,000

a. Lilliefors Significance Correction

Tablo 21'de görüldüğü gibi, p< 0,05 olduğu için,kişilik alt boyutları normal dağılım göstermemektedir. Bu durumda, parametrik testleri uygulamak doğru olmayacağı için, nonparametrik testler uygulanacaktır.

Bu başlık altında, kişilik ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin farklılıkları, çalışanların, yaş, cinsiyet, medeni hal, öğrenim düzeyi, toplam çalışma süresi, fabrikadaki pozisyonu, maaşı, kaçıncı işyerinde çalıştığına göre ortaya koymak için değişken sayısı iki olanlara Mann Whitney U Testi ve daha çok değişkenli olanlara Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır. Tablo 22'de kişilik ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların yaşına göre farklılıklarının testi ifade edilmiştir.

Tablo 22 Yaşa Göre Kişilik Alt Boyutlarına İlişkin Yargılardaki Farklılıklarla İlgili Kruskal Wallis Testi

Test Statistics[a,b]

	Deneyime açıklık	Sorumluluk	Nevrotiklik	Dışadönüklük	Uyumluluk
Ki Kare	13,600	8,007	4,333	2,990	10,134
S.s.	7	7	7	7	7
P	0,059	0,332	0,741	0,886	0,181

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Yaşınız

Tablo 22'de görüldüğü gibi, p> 0,05 olduğundan işgörenlerin yaşlarına göre kişilik alt boyutlarına ilişkin yargılarında farklılık yoktur.

Yukarıda verilen örnekten sonraki bütün nonparametrik testler özet bir tablo içinde düzenlenmiştir.

Tablo 23 Kişilik Özellikleri İçin Demografik Değişkenlerin Kruskal Wallis ve Mann Whitney U Testleri

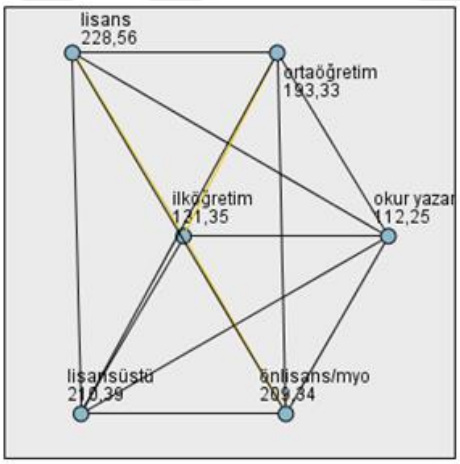
DEĞİŞKEN	ALT BOYUT	TEST TÜRÜ	P
YAŞ	Deneyime Açıklık	Kruskal Wallis	0,059
	Sorumluluk	Kruskal Wallis	0,332
	Nevrotiklik	Kruskal Wallis	0,741
	Dışadönüklük	Kruskal Wallis	0,886
	Uyumluluk	Kruskal Wallis	0,181
CİNSİYET	Deneyime Açıklık	Mann Whitney U	0,243
	Sorumluluk	Mann Whitney U	0,174
	Nevrotiklik	Mann Whitney U	0,588
	Dışadönüklük	Mann Whitney U	0,396
	Uyumluluk	Mann Whitney U	**0,001**
MEDENİ HAL	Deneyime Açıklık	Mann Whitney U	**0,034**
	Sorumluluk	Mann Whitney U	0,554
	Nevrotiklik	Mann Whitney U	0,827
	Dışadönüklük	Mann Whitney U	0,452
	Uyumluluk	Mann Whitney U	0,858
ÖĞRENİM DURUMU	Deneyime Açıklık	Kruskal Wallis	**0,000**
	Sorumluluk	Kruskal Wallis	0,558
	Nevrotiklik	Kruskal Wallis	0,108
	Dışadönüklük	Kruskal Wallis	0,074
	Uyumluluk	Kruskal Wallis	0,257
TOPLAM ÇALIŞMA SÜRESİ	Deneyime Açıklık	Kruskal Wallis	0,388
	Sorumluluk	Kruskal Wallis	**0,003**
	Nevrotiklik	Kruskal Wallis	0,976
	Dışadönüklük	Kruskal Wallis	0,221
	Uyumluluk	Kruskal Wallis	0,938
POZİSYON	Deneyime Açıklık	Kruskal Wallis	0,060
	Sorumluluk	Kruskal Wallis	0,428

	Nevrotiklik	Kruskal Wallis	0,301
	Dışadönüklük	Kruskal Wallis	0,120
	Uyumluluk	Kruskal Wallis	0,785
SON İŞYERİNDEKİ ÇALIŞMA SÜRESİ	Deneyime Açıklık	Kruskal Wallis	0,300
	Sorumluluk	Kruskal Wallis	0,064
	Nevrotiklik	Kruskal Wallis	0,911
	Dışadönüklük	Kruskal Wallis	0,185
	Uyumluluk	Kruskal Wallis	0,603
AYLIK GELİR	Deneyime Açıklık	Kruskal Wallis	**0,042**
	Sorumluluk	Kruskal Wallis	0,068
	Nevrotiklik	Kruskal Wallis	0,337
	Dışadönüklük	Kruskal Wallis	**0,010**
	Uyumluluk	Kruskal Wallis	**0,024**
KAÇINCI İŞYERİ	Deneyime Açıklık	Kruskal Wallis	0,454
	Sorumluluk	Kruskal Wallis	0,980
	Nevrotiklik	Kruskal Wallis	0,857
	Dışadönüklük	Kruskal Wallis	0,933
	Uyumluluk	Kruskal Wallis	0,459

Tablo 24 Kişilik ve Demografik Özellikleri Karşılaştırma Test Sonuçları

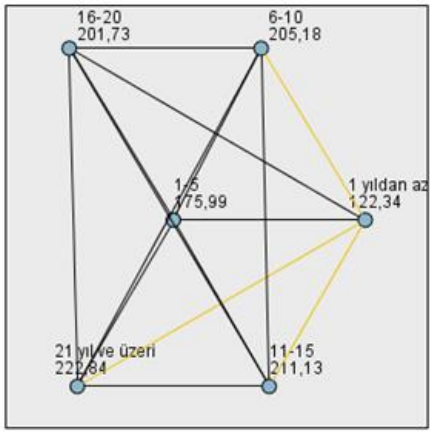
Demografik Özellik	Örneklem 1 Örneklem 2	Kişilik alt boyutu	p
Eğitim	İlköğretim/Ortaöğretim	**Deneyime Açıklık**	0,001
	İlköğretim/Önlisans		0,000
	İlköğretim/Lisans		0,000
T.Çalışma Süresi	1 yıldan az/6-10 yıl	**Sorumluluk**	0,001
	1 yıldan az/11-15 yıl		0,001
	1 yıldan az/21 yıl +		0,001
Aylık Gelir	1001-2000/4001+	**Deneyime Açıklık**	0,006
	1001-2000/3001-4000	**Dışadönüklük**	0,007
	1001-2000/2001-3000		0,001
	1001-2000/4001+		0,002

Tablo 24'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılanların ünvan, mevcut iş yerinde çalışma süresi, çalıştığı kaçıncı işyeri olduğu açısından işgörenlerin kişilik alt boyutlarına ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Araştırmaya katılanların erkek veya kadın olması işgörenlerin kişilik alt boyutlarından deneyime açıklık, sorumluluk, nevrotiklik ve dışadönüklük ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Fakat p< 0,05 olduğundan araştırmaya katılanların erkek veya kadın olmasına göre uyumluluk boyutuna ilişkin yargılarında farklılık vardır. Kadınların uyumluluk ortalaması erkeklerden daha yüksektir. Araştırmaya katılanların evli veya bekar olmasının işgörenlerin kişilik alt boyutlarından sorumluluk, nevrotiklik, dışadönüklük ve uyumluluğa ilişkin yargılarında farklılık yaratmamaktadır. Fakat p< 0,05 olduğundan araştırmaya katılanların evli veya bekar olmasına göre deneyime açıklık boyutuna ilişkin yargılarında farklılık olduğu görülmektedir. Bekarların deneyime açıklık ortalaması evlilerden daha yüksektir.



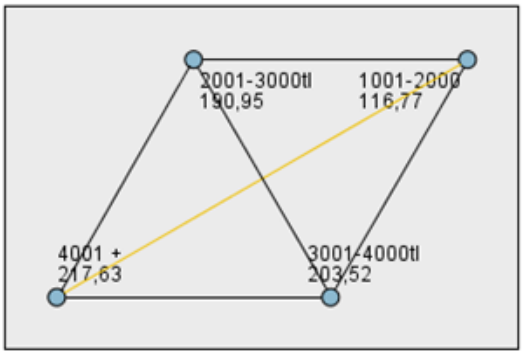
Şekil 24 Eğitim Seviyesi ve Deneyime Açıklık Grafiği

Tablo 24'te p< 0,05 olduğundan araştırmaya katılanların eğitim seviyesine göre deneyime açıklık boyutuna ilişkin yargılarında farklılık vardır. Dört yıllık lisans mezunlarının(228,56) düzeyi, sırasıyla önlisans(209,34), ortaöğretim(193,33) ve ilköğretim(131,35)'ten daha yüksektir.



Şekil 25 Toplam Çalışma Süresi ve Sorumluluk Grafiği

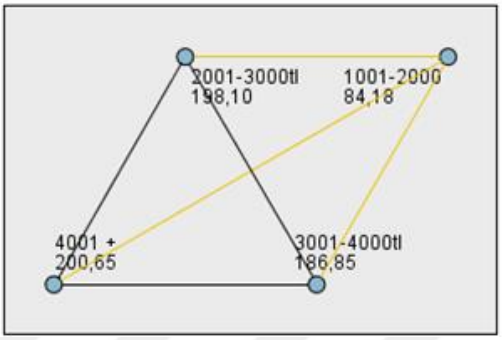
Tablo 24'te görüldüğü gibi, p> 0,05 olduğundan araştırmaya katılanların farklı toplam çalışma süresine sahip olması işgörenlerin kişilik alt boyutlarından deneyime açıklık, nevrotiklik, dışadönüklük ve uyumluluğa ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Fakat p< 0,05 olduğundan araştırmaya katılanların toplam çalıştığı süreye göre sorumluluk boyutuna ilişkin yargılarında farklılık vardır. 21 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip işgörelerin sorumluluk düzeyi(222,84) daha yüksektir.En düşük sorumluluk ortalaması da bir yıldan az çalışan katılımcılara aittir.



Şekil 26 Aylık Gelir ve Deneyime Açıklık Grafiği

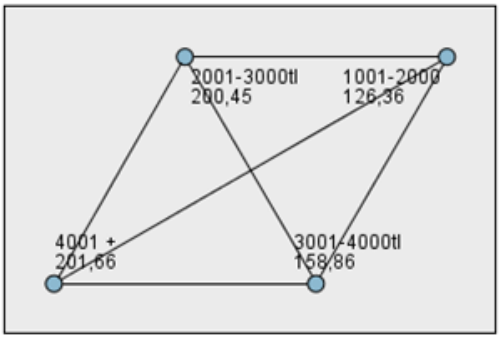
Tablo 24'te görüldüğü gibi p> 0,05 olduğundan araştırmaya katılanların düşük veya yüksek maaş almasına göre, işgörenlerin kişilik alt boyutlarından sorumluluk ve nevrotiklik alt boyutuna ilişkin yargılarında farklılık yoktur. Fakat p< 0,05 olduğundan araştırmaya katılanların farklı gelir elde etmesine göre deneyime

açıklık, dışadönüklük ve uyumluluk boyutuna ilişkin yargılarında farklılık vardır. 4000 TL ve fazlasını kazanan katlımcıların deneyime açıklık düzeyi(217,63) diğerlerinden daha yüksektir. En az deneyime açıklık ise en az kazanan işgörenlere(116,77) aittir.



Şekil 27 Aylık Gelir ve Dışadönüklük Grafiği

En yüksek dışadönüklük düzeyi 4000 TL üstü kazanan işgörenlere(200,65) ait iken en düşük dışadönüklük düzeyi ise 1000-2000 TL arası kazananlara(84,18) aittir.



Şekil 28 Aylık Gelir ve Uyumluluk Grafiği

Uyumluluk adına en yüksek düzeye sahip çalışanlar 4000 TL'den fazla kazananlar(201,66) çıkarken , en düşük uyumluluk düzeyine sahip çalışanlar da yine en az gelir elde eden 1001-2000 TL grubuna(126,36) aittir.

Tablo 25 Kişilik Ölçeğine İlişkin Ortalamalar

	N	Minimum	Maksimum	Ort.	S.s.
Deneyime Açıklık	387	1,40	4,90	3,4667	0,87602
Sorumluluk	387	1,14	5,	4,0605	0,87050
Uyumluluk	387	1,	5,	3,7535	1,03519
Nevrotiklik	387	1,13	4,88	2,4971	0,89369
Dışadönüklük	387	1,	5,	3,4673	0,96905
Valid N (listwise)	387				

Tablo 25'de kişilik faktörlerinin ortalamalarına bakıldığında ise uyumluluk boyutu puan ortalamasının 3,7535 olduğu ve deneyime açıklık boyutuna göre yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre çalışanlar deneyime açıklık boyutundan çok uyumluluğa yöneldiği söylenebilir. Bununla beraber sorumluluk boyutu 4,0605'tir. Çalışanların sorumluluk düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 26 Temel Değiskenlerde Korelasyon

	Duygusal tükenme	Kişisel başarıda azalma	Duyarsızlaşma
Uyumluluk	0,87*	0,294**	-0,239**
Sorumluluk	0,86*	0,261**	-0,247**
Deneyime açıklık	0,52*	0,419**	-0,193**
Dışadönüklük	-0,73*	0,172**	-0,124**
Nevrotiklik	0,88*	-0,251**	0,290**

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Beş faktör kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiler ele alınmıştır. Tablo 26'da görüleceği üzere, kişilik özelliklerinden dışa dönüklük boyutu ile duygusal tükenme arasında negatif yönde bir ilişki; uyumluluk, sorumluluk,deneyime açıklık ve nevrotiklik boyutları ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Kişilik özelliklerinden nevrotiklik boyutu ile kişisel başarı arasında zayıf negatif yönde bir ilişki; uyumluluk, sorumluluk, ve

dışadönüklük boyutları ile kişisel başarı arasında zayıf pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Deneyime açıklık boyutları ile kişisel başarı arasında orta pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Kişilik özelliklerinden nevrotiklik boyutu ile duyarsızlaşma arasında zayıf pozitif yönde bir ilişki; uyumluluk, sorumluluk, deneyime açıklık ve dışadönüklük boyutları ile duyarsızlaşma arasında zayıf negatif yönde bir ilişki tespit edilmiştir.

3.8. Araştırmanın A Grup Hipotezlerinin Test Edilmesine Yönelik İstatistiksel Analizler

YEM son yıllarda Türkiye'de ve dünyada giderek yaygınlaşan, gözlenemeyen değişkenler arasındaki ilişkileri sınarken başvurulan istatistiksel bir analiz metodudur. İşletme ve psikoloji alanlarında değişkenler arasındaki nedensellik ilişkilerinin değerlendirilmesinde bu metod ile çalışılmaktadır(Çerezci,2010).

3.8.1. Yapısal Eşitlik Modelinin Özellikleri ve Varsayımları

Özellikleri:

a) Grafiksel arayüzü sayesinde daha iyi kavranan bir yöntemdir.

b)Değişik yapıdaki faktörler sınanabilir ve farklı gruplarla kıyaslanabilir.

c) Diğer yöntemlerden üstün olarak eş zamanlı çok sayıda regresyon analizini tek çatı altında toplayabilir.

Varsayımları:

a) Küçük örnek büyüklüğü sağlıklı sonuçlar vermesini önleyecektir.

b) Çok değişkenli normal dağılım kuralı ve bu varsayımı gerektirmeyen tahmin etme yöntemleri de bulunmaktadır.

c) Lojistik regresyonda olduğu gibi bootstrap maksimum olabilirlik yöntemi doğrusallık varsayımını gerektirmemektedir.

d) Eksik verilerin olması modelin sonucunu etkileyecektir.

e) Analiz sonucu olumlu çıkarsa bu durum toplanan verilerin teorik modeli geçici olarak doğruladığı anlamına gelir. Dolayısıyla YEM'de "model kabul edildi" ifadesi yanlıştır. Bunun yerine "model reddedilmedi" ifadesi kullanılmalıdır.

f) Likert ölçeği kendi içinde sürekli değişkenler üreten bir ölçüm aracı olarak kabullenilir(Ayıldız, H., Cengiz, E 2006).

3.8.2. En Çok Olabilirlik Metodu

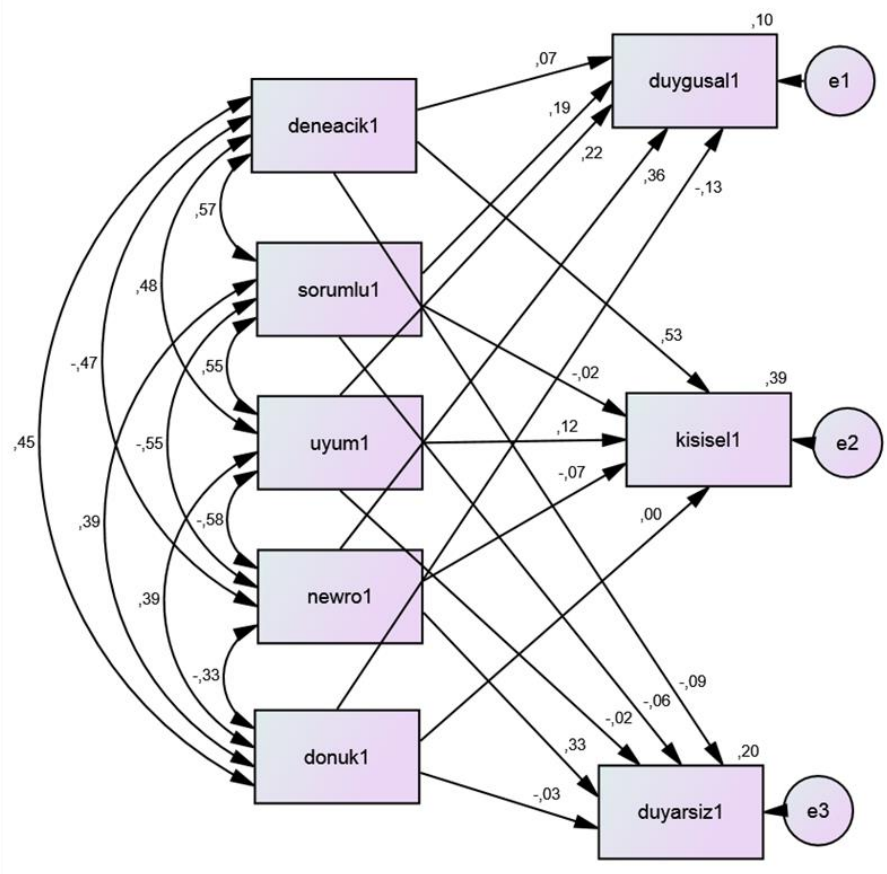
Parametre tahmininde, en çok olabilirlik tahmin edicisi EÇOB (Maximum Likelihood), en sık başvurulan metodlardan birisidir. Bazı durumlarda bootstrap maksimum olabilirlik metodu da kullanılabilir.

YEM tekniğinin örneklem büyüklüğünün yeterli olması, gözlenen ve gizil değişkenlerin çok değişkenli normal dağılıma sahip olması test edilmesi gereken varsayımlardır. Örneklem büyüklüğü değerlendirildiğinde, farklı görüşler olmakla birlikte genellikle 100'den az örneklem hacmi küçük, 100-200 arası örneklem hacmi orta ve 200'den fazla örneklem hacmi ise büyük örneklem hacmi(Bayram, 2010: 51). olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda, 384 birimden oluşan çalışmanın örneklem düzeyinin YEM için yeterli olduğu anlaşılmıştır. Likert tipi ölçeklerde katılımcıların çoğunluğunun, belli maddelerde aynı ölçek puanını seçmesi nedeniyle bu maddeler için puan dağılımı tepe yapacağından çok değişkenli pozitif basık bir dağılım ortaya çıkacağı(Byrne, 2010: 103). görüşü çerçevesinde çok değişkenli normallik varsayımı için tercih edilen yöntem, Mardia basıklık katsayısıdır(Güler, Demiralay ve Minaslı, 2019:219).

Tablo 27 Amos Çok Değişkenli Basıklık Değeri

Multivariate		
kurtosis		c.r.
AMOS	11.551	8.982

Normalize çok değişkenli basıklık değeri 8'den büyük ise veri setinin çok değişkenli normal dağılıma uymadığı, 10' dan büyük ise bir sorun, 20'den büyük ise ciddi bir sorun olduğu görüşü hakimdir. Kline (2011). AMOS ile hesaplanan mardia basıklık değeri 8'den büyük bir değer olduğu için çok değişkenli normal dağılım varsayımı sağlanmamaktadır. Bu nedenle çalışmada maksimum olabilirlik yöntemi yerine bootsrap maksimum olabilirlik yöntemi kullanılmıştır(Güler vd., 2019).



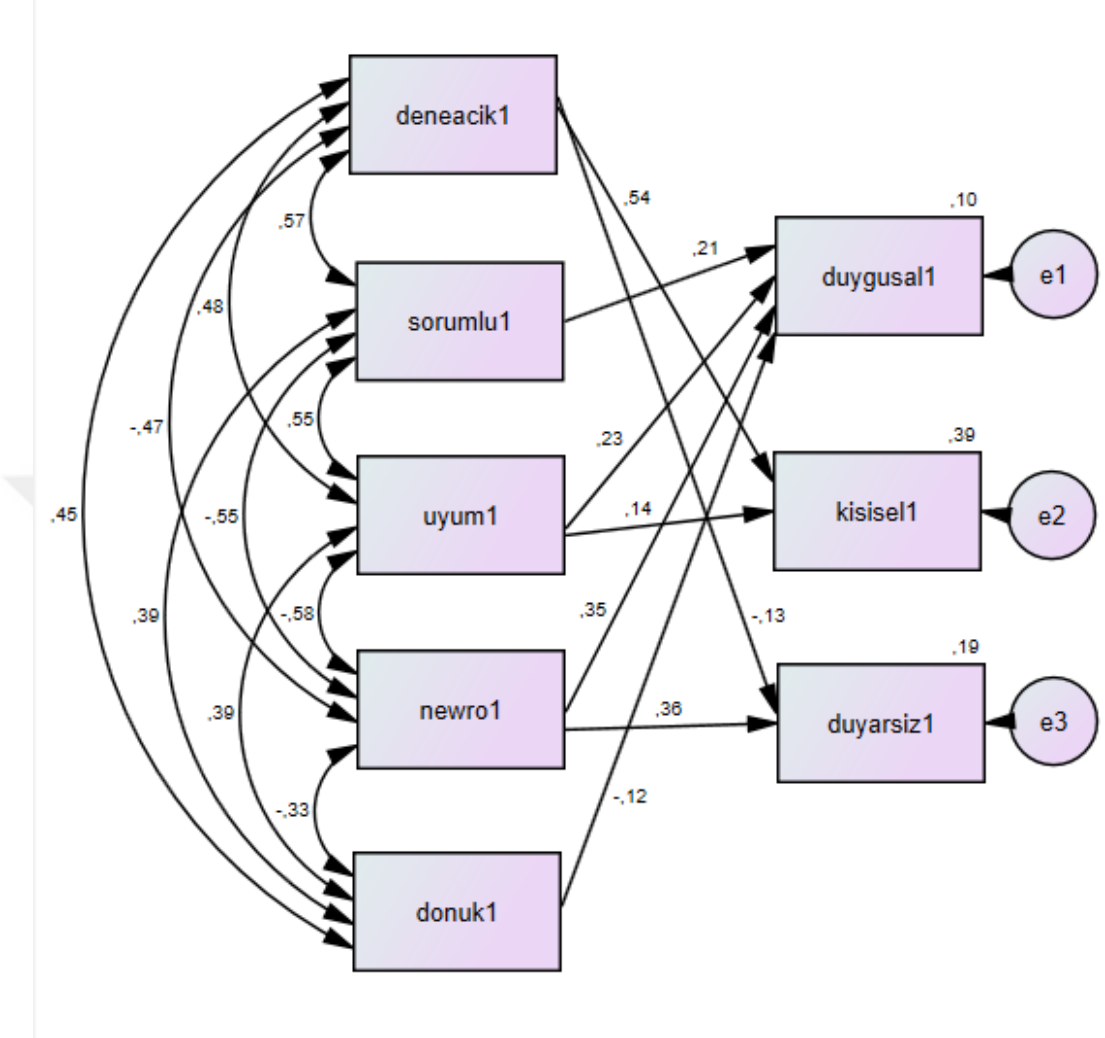
Şekil 29 Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Sendromuna Etkileri (Modelin İlk Hali)

Tablo 28 Modelin İlk Haline Ait Uyum İyilikleri

Uyum iyiliği ölçütü	Modelin Uyum Değerleri	Uyum Durumu
IFI	0,94	Kabul edilebilir uyum
RMSEA	0,23	Ret
RMR	0,04	İyi Uyum
NFI	0,93	İyi Uyum
CFI	0,94	İyi Uyum
GFI	0,96	İyi Uyum
AGFI	0,53	Ret

Tablo 29 Modelin İlk Haline Ait Parametre Tahminleri

	Tahmini Değer	Standart Hata	Kritik Oran	P
kişisel <--- uyum	,120	,038	2,253	0,024
duygusal<---sorumlu	,186	,067	2,805	0,005
duygusal<---dönük	-,131	,051	-2,358	0,018
duyarsız<---nevro	,327	,060	5,432	***
duygusal<---nevro	,361	,063	5,675	***
kişisel<---açık	,530	,045	10,120	***
duyarsız<---açık	-,089	,061	-1,478	0,139
duygusal<---uyum	,221	,055	3,413	***



Şekil 30 Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Sendromuna Etkileri (Alternatif Model)

Kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerine etkisini saptamak için kurulan yapısal eşitlik modeli modifikasyon yapıldıktan sonra Şekil 30'da sunulmuştur. Sonuca göre uyum iyilik değerleri modelin iyi uyum sağlandığını göstermekte ve yapısal eşitliği reddetmemektedir. Bu doğrultuda Şekil 30 incelendiğinde; kişilik özellikleri ve tükenmişlik sendromu arasında çeşitli seviyelerde anlamlı ilişkilerden bahsetmek mümkündür.

Araştırma hipotezleri çerçevesinde analizi yapılan kavramsal modelde anlamsızlaşan yollar çıkarıldıktan sonra tekrar analiz yapılarak elde edilen modelin regresyon katsayıları verilmektedir.

Deneyime açıklık düzeyinde bir birimlik artış kişisel başarı düzeyini(β= 0,54) % 54 oranında anlamlı olarak etkilerken; duyarsızlaşmayı(β= -0,13) %13 oranında azaltmaktadır.

Sorumluluk düzeyi bir birimlik artış gösterdiğinde duygusal tükenme (β=0,21) düzeyi %21 oranında artmaktadır.

Uyumluluk düzeyi bir birimlik artış gösterdiğinde duygusal tükenme(β=0,23) %23 oranında artarken; kişisel başarı düzeyi ise (β=0,14) %14 oranında artmaktadır.

Nevrotiklik düzeyi bir birimlik artış gösterdiğinde,duyarsızlaşma düzeyi de (β=0,36) %36 oranında artar

Dışadönüklük düzeyinde bir birimlik artış duygusal tükenme düzeyini(β= -0,12) %12 oranında azaltmaktadır.

Sorumluluk,uyumluluk,nevrotiklik ve dışadönüklük boyutları, duygusal tükenme alt boyutunun %10'unu açıklamaktadır.

Deneyime açıklık ve uyumluluk ise, kişisel başarı boyutunun yüzde 39'unu açıklamaktadır.

Deneyime açıklık ve nevrotiklik boyutları, duyarsızlaşmanın % 19'unu açıklamaktadır.

Tablo 30 Alternatif Modelin Uyum İyiliği Değerleri

Uyum iyiliği ölçütü	Modelin Uyum Değerleri	Uyum Durumu
IFI	0,94	Kabul edilebilir uyum
RMSEA	0,12	Zayıf Uyum
RMR	0,04	İyi Uyum
NFI	0,93	İyi Uyum
CFI	0,94	İyi Uyum
GFI	0,96	İyi Uyum
AGFI	0,85	Kabul Edilebilir Uyum

Amos Programı'nda 25 tane uyum iyiliği yer almaktadır. Model açıklanırken 4 ile 8 arasında indeks kullanılır. En çok kullanılan indeksler GFI, NFI, CFI, NNFI, SRMR, AGFI, TLI ve RMSEA'dır. Buna rağmen araştırmacılar arasında henüz hangi testlerin kullanılması ve rapor edilmesi gerektiği konusunda tam bir fikir birliği yoktur. Fakat araştırmacılar bütün testleri kullanmanın yanlış olduğu hususunda hemfikirdir(Ayıldız, H.ve Cengiz, E 2006).

Modelin son haline dair uyum iyiliği değerleri Tablo 30'da verilmiştir. Buna göre, bazı indeksler iyi uyum, bazıları kabul edilebilir uyum gösterirken, bazıları da zayıf uyum göstermektedir. Uyum iyiliği indeksleri konusu henüz gelişmekte olan bir alandır. Her bir uyum iyiliği için belirlenen, kesin olmayan ve kabullenme anlamı taşıyan limit aralıkları vardır. Değerlerin hepsinin iyi uyuma sahip olması bir koşul değildir (Kaynak,2012).

Tablo 31 Alternatif Model İçin Amos İle Elde Edilen Parametre Tahminleri

	Tahmini Değer	Standart Hata	Kritik Oran	P
kişisel <--- uyum	0,144	0,033	3,158	0,002
duygusal<---sorumlu	0,211	0,064	3,358	***
duygusal<---dönük	-0,116	0,049	-2,139	0,032
duyarsız<---nevro	0,362	0,052	6,969	***
duygusal<---nevro	0,351	0,062	5,562	***
kişisel<---açık	0,539	0,039	11,849	***
duyarsız<---açık	-0,129	0,053	-2,479	0,013
duygusal<---uyum	0,230	0,055	3,572	***

Tablo 31'de yapısal modele ait tahmin değerleri verilmiştir. Sınanan hipotezler ise Tablo 32'de verilmiştir.

Modele ait analiz sonuçları Tablo 32'de verilmiştir. Tablodaki değerler incelendiğinde 0,05 anlamlılık düzeyinde HA1.1, HA1.2, HA1.3,HA1.4, HA2.2, HA2.5, HA3.4, HA3.5 hipotezleri kabul edilmiş, teorik model reddedilmemiştir.

Tablo 32 Araştırma A Grup Hipotezlerine Ait Sonuçlar

Hipotez		Hipotez Sonucu
HA1.1	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,dışadönüklüğün Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulandı
HA1.2	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan Uyumluluğun, Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulandı
HA1.3	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan Sorumluluğun, Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulandı
HA1.4	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan Nevrotikliğin, Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulandı
HA1.5	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan Deneyime Açıklık'ın, Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulanmadı
HA2.1	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,dışadönüklüğün Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulanmadı
HA2.2	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,uyumluluğun Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulandı
HA2.3	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,sorumluluğun Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulanmadı
HA2.4	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,nevrotikliğin Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulanmadı
HA2.5	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,deneyime açıklığın Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulandı
HA3.1	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,dışadönüklüğün Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulanmadı
HA3.2	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,uyumluluğun Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulanmadı
HA3.3	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,sorumluluğun Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulanmadı
HA3.4	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,nevrotikliğin Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulandı
HA3.5	Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,deneyime açıklığın Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Doğrulandı

Yüksek dışadönüklük düzeyindeki bireyler hayata iyimser bakan ve yaşam enerjisini güçlü temeller üzerine kuran, sosyal, sevecen, arkadaş canlısı, konuşkan, girişken, iddialı ve dış dünyaya açık, aktif ve neşeli bireylerdir. Bu özelliklere sahip çalışanların duygusal tükenme alt boyutu ile negatif korelasyon göstermesi literatür ile benzerlik göstermektedir. Daha fazla tasarı üretebilirken daha az yorulan, mutlu, enerji dolu, yalnızlığı sevmeyen dışadönük çalışanları niteleyen dışa dönüklük ile kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutları ile anlamlı bir etkisi yoktur.

Uyumluluk kişilik özelliğini daha çok gösteren dürüst, birlikte çalışmayı seven, güven verici, mesai arkadaşlarını iyi motive eden ve iyi iletişim kuran, yardımsever, sosyal ilişkileri güçlü ve uyumsuzlara göre daha az çatışma yaşayan tekstil işgörenleri bu özellikleri saysinde kişisel başarılarını yükseltebilmektedir. Uyumluluk boyutu artış gösterince duygusal tükenme boyutu da artış gösteren çalışanların çevrelerinden gördükleri sosyal destek azalmış, iletişimleri kopmuş ve motivasyonu düşmüş olabilir. Uyumluluk boyutunun duyarsızlaşma boyutu üzerine anlamlı bir etkisi yoktur.

Araştırmamızda sorumluluk düzeyi daha fazla olan tekstil sektörü çalışanlarının duygusal tükenmesinin daha yüksek olarak saptanmasının sebepleri, iş stresi, iş beklentilerinin daha yüksek olması ve sorumluluk sahibi olmaları ile açıklanabilir. Çalışanların ahlaki titizlik, tedbirlilik, mükemmeliyetçilik, yüksek başarı kazanma güdüsü özellikleri taşıdığı sorumluluk düzeyi ile kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir etki tespit edilememiştir.

Nevrotiklik kişilik özelliği yüksek olan bireyler, kolayca rahatsız olan, öfke katsayısı yüksek, duygusal ve stres eğilimli yapıdadırlar. Nitekim çalışmamızda nevrotiklik artış gösterdiğinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının da artış göstermesi bu perspektiften bakarak izah edilebilir. Kişisel başarı boyutu ile anlamlı etki olmaması; nevrotiklik düzeyi yüksek çalışanların gelişim amaç değil araçtır anlayışı, kolay kırılan cesaretleri, düşünmeden hareket etmeleri, başarısızlık korkusu yaşamaları, reddedici, küçük düşürücü tutumları sonucu kaynaklanabilir.

Deneyime açıklık boyutu yüksek bireyler, alışılagelmiş olan davranışlara karşı çıkarak gelişen, deneyimleme dürtüsü yüksek, yaratıcı, meraklı, taze fikirlere açık olarak nitelendirilirler. Bu özelliklerinin tekstil sektöründe bir yansıması olarak bu çalışmada duyarsızlaşma boyutu ile negatif ilişki içerisinde olması örtüşmektedir. Eş zamanlı bir sürü şey sürdürebilir, kendini ifade edebilir, bilinçlidir. Bu sayede kişisel başarı düzeylerinin artması olasıdır. Duygusal tükenme boyutu ile aralarında anlamlı bir etki saptanamamıştır.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

TARTIŞMA

Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu gibi çeşitli demografik faktörlerle tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar mevcuttur. Neredeyse tüm bu tartışmalarda yaş ve tükenmişlik arasında negatif orantıdan bahsetmek mümkündür. Cinsiyet ve tükenmişlik arasında ciddi ilişkilere rastlanmazken, medeni durumun etkili bir faktör olduğu ortaya çıkmıştır. Özellikle evli olmayan erkeklerin evli olanlara oranlara ve bekar erkeklerin boşanmış olanlara oranla daha fazla tükenmişlik eğiliminde olduğu anlaşılmıştır. Bireylerin eğitim durumu, mesleki ve statü faktörlerine göre değişkenlik göstermekte ve yüksek eğitim görmüş bireylerin daha fazla sorumluluk ve stres unsurundan dolayı tükenmişlik sendromuna daha yatkın durmakta olduğu belirlenmiştir(Yücel ve Ilgın Saka, 2016:626).

2013 yılında ,Yao Y., Yao W., Wang W., Li H., Lan Y. "Investigation of risk factors of psychological acceptance and burnout syndrome among nurses in China" adlı çalışmada medeni durumun duygusal tükenme üzerine etkili olduğu bulunmuştur. Çoğu çalışmada evli hemşireler duygusal tükenmeye daha eğilimli bulunurken,2012 yılında Lasebikan V. O., Oyetunde M. O. "Burnout among nurses in a Nigerian General Hospital: prevalence and associated factors" adlı çalışmasında bekar katılımcıların duygusal tükenmeye daha yüksek eğilimi olduğu ve bekar çalışanların kişisel başarı oranlarının evli emsallerine kıyasla daha düşük olduğu bulunmuştur. Bu araştırmada ise medeni durum ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır (Tablo 10).

Aynı şekilde tükenmişlik ve bireysel nedenler arasındaki ilişkiyi ortaya koyan Özkan ve Bayraktar (2015: 175), genç ve deneyimsiz olanlarda tükenmişliğin daha fazla olduğunu; kadınların duygusal tükenmeye, erkeklerin ise duyarsızlaşmaya yatkın olduğu; bekarlarda tükenmişliğin daha fazla olduğu ve A tipi kişiliğin daha tükenmişlik sendromuna yakalanma riskinin daha yüksek olduğunu belirtmiştir.

Japonya ve Nijerya'da hemşireler arasında yapılan çalışmalarda kadın hemşirelerin erkek meslektaşlarına göre duygusal tükenmeye daha yatkın olduğu rapor edilmiştir. Diğer yandan Çin'de erkek hemşirelerin duygusal tükenme düzeyi daha yüksek olarak bulunmuştur. Bu araştırmada erkeklerin duyarsızlaşma düzeyi daha yüksek olarak bulunurken; cinsiyet ile duygusal tükenme ve kişisel başarı arasında korelasyon ilişkisi saptanamamıştır.

2011 yılında Xie Z., Wang A., Chen B. Tarafından yapılan "Nurse burnout and its association with occupational stress in a cross-sectional study in Shanghai" adlı çalışmada Yaşlı hemşirelerde duyarsızlaşma boyutu gençlere göre daha yüksek çıkmıştır. Bu araştırmada yaş ilerledikçe duygusal tükenme düzeyinin arttığı söylenebilir (Tablo 11).

Yaş ve tecrübe kişisel başarı olarak 2012 yılında Nijerya'da hemşireler arasında yapılan çalışmada daha fazla çıkmıştır. Bu araştırmada da tecrübe ile duygusal tükenme ve kişisel başarı arasında pozitif korelasyon vardır.

Buna göre eğitim seviyesi arttıkça kişisel başarı düzeyinin arttığı söylenebilir(Tablo 13). Araştırmamızda diğer çalışmalarla farklı ilişkiler bulunması, ankete katılan tekstil işçilerinin, soruları algılaması ve kendilerine has etnik tutumları dolayısıyla gerçekleşmiş olabilir.

Nijerya'da 270 hemşire arasında yapılan araştırmaya göre, Duygusal tükenme ile dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk boyutu arasında da negatif ilişki vardır(Lasebikan, V ve Oyetunde,2012). 2009 yılında Ganjeh S. J., Arjenaki N. O., Nori A., Oreyzi H. R. "The relationship of personality characteristics and burnout among nurses" adlı çalışmada duyarsızlaşma - dışadönüklük ilişkisinde ters korelasyon saptanmıştır. Buna göre dışa daha dönük kişi, duyarsızlaşmaya karşı daha korunaklıdır. 2000 yılındaki ellars K. L., Perrewé P. L., Hochwarter W. A. Burnout in health care: the role of the five factors of personality.adlı çalışma dahil tüm çalışmalarda nevrotiklik ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif

korelasyon saptanmıştır. Bu araştırmada da nevrotiklik ile duyarsızlaşma arasında pozitif korelasyon saptanmıştır.

2007 yılında, Kim, H. J., Shin, K. H., Umbreit, W. T. "Hotel Job Burnout: The Role Of Personality Characteristics" adlı çalışmasında, Kişilik Özellikleri-Tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve Tükenmişlik ile Dışa dönüklük arasında pozitif; Tükenmişlik ile Nevrotiklik arasında negatif ilişki bulmuştur. 2014 Yılında Cañadas-De la Fuente G. A., Vargas C., San Luis C., García I., Cañadas G. R., De la Fuente E. I. Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession adlı çalışmada, Dışadönüklük ile duygusal tükenme arasında olumsuz bağ vardır. Dışa dönüklük ve kişisel başarı arasında pozitif korelasyon vardır. Bu çalışmada ise dışadönüklük ile kişisel başarı ve duyarsızlaşma arasında ilişki yoktur.Fakat dışadönüklük ile duygusal tükenme negatif korelasyon içindedir. Deneyime açıklık ve uyumluluk da kişisel başarı ile olumlu ilişki içindedir. Bu çalışmada Deneyime açıklık, kişisel başarı ile pozitif; duyarsızlaşma ile negatif iken uyumluluk ile nötr'dür.

2015 yılında Takemura K., Hasegawa M., Tamua S., et al. "The association between burnout syndrome and personality in Japanese nursing students" adlı çalışmaların nevrotiklik, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile olumlu ilişki içindeyken; bu çalışmada da nevrotiklik ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme pozitif ilişki içindedir. Kişisel başarı ile nevrotiklik arasında bağ saptanamamıştır. 2007 yılında Watson R., Deary I., Thompson D., Li G. "A study of stress and burnout in nursing students in Hong Kong: a questionnaire survey" adlı çalışmada sorumluluk ve kişisel başarı negatif korelasyona sahip olduğunu tespit etmiştir. Sorumluluk kişisel başarı hakkında 2009 yılında İran'da hemşireler üzerine yapılan çalışmada ise pozitif koralasyon bulunmuştur. Bu araştırmada ise herhangi istatistiksel anlamlılık saptanamamıştır.

2004 yılında Koen Van Eijck ve Paul M.de Groof'un eğitim süresi ve kişilik özellikleri hakkında Hollanda'da yaptığı çalışma sonuçlarına göre; Eğitim düzeyi ve

nevrotiklik/deneyime açıklık arasında pozitif; dışadönüklük ve uyumluluk arasında negatif korelasyon saptanmıştır. Bu çalışmada ise, eğitim ile deneyime açıklık arasında pozitif korelasyon vardır. Fakat eğitim ile kişiliğin diğer alt boyutları arasında herhangi bir ilişki saptanamamıştır. 2015 yılında J.J.Boers'in Rotterdam Üniversitesi'nde tamamladığı yüksek lisans tezine göre gelir ve kişisel özellikler arasındaki ilişki incelenmiş olup; gelir ile nevrotiklik ve uyumluluk arasında negatif korelasyon; sorumluluk ve yeniliğe açıklık arasında pozitif korelasyon saptanmıştır. Dışadönüklük ile gelir arasında istatistiksel anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. 2014 yılında, Tatlılıoğlu, Kasım "Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramı'na Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi" adlı çalışmasında, gelirin sorumluluk ile; cinsiyetin ise nevrotiklik ile farklılaştığını bulmuştur. Bu araştırmada gelir ile dışadönüklük ve deneyime açıklık arasında pozitif korelasyon saptanmıştır. Fakat gelir ile kişiliğin diğer alt boyutları açısından anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Sorumluluk boyutunda kadınların ortalaması daha yüksekken; nevrotiklik ve dışadönüklük boyutunda erkeklerin ortalaması daha yüksektir.

Raj Kumar Yadav ve arkadaşlarının, 2014 yılında yaş ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi Hindistan toplumu üzerinde araştırdıkları ve 155 kişinin katıldığı çalışmanın sonuçlarında, yaşa göre sorumluluk ve uyumluluk boyutunun arttığı; dışadönüklük ve açıklık boyutunun azaldığı, gözlemlenmiştir. Nevrotiklik ve yaş arasındaki ilişki ise toplumlara göre farklılık göstermektedir(Donnellan MB, Lucas RE 2008). Almanya, Portekiz ve Kore'de yaş arttıkça nevrotiklik artarken, İngilizlerde azalmaktadır. İtalya ve Hırvatistan'da ise yaş ve kişilik özellikleri açısından anlamlı fark yoktur(McCrae R ve J Pers 2005). Bu araştırmada da yaş ve kişilik özellikleri arasında ilişki yoktur.

SONUÇ

Sonuç olarak, bu araştırmadan hareketle işgörenlerin tükenmişlik sendromu açısından birbirlerinden ayrımlaşmasının ,birtakım kişilik özellikleri ve demografik faktörler ile alakalı olabileceği ortaya konmuştur. Kişilik ve tükenmişlik literatürünü ortak bir alanda birleştiren çalışmalardan tekstil sektöründe uygulanan ilk çalışmadır. Gerçekleştirilecek diğer çalışmalara katkı sağlayabilir. Bu çalışmadan farklı olarak nitel araştırma yapılabilir.

Tablo 13 kapsamında tekstil çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerine göre ortalamalarının 2,93 olup, tekstil çalışanlarında çok fazla duygusal tükenme olmadığı söylenilebilir. Tekstil çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyine bakıldığında duyarsızlaşmanın çok az olduğu ve ortalamanın 2,25 olduğu söylenilebilir. Tekstil çalışanlarının kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri ise yüksek olup ortalama 3,46'dır. Bu sonuç tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir.

Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan, dışadönüklüğün, uyumluluğun, sorumluluğun ve nevrotikliğin; tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan,uyumluluğun ve deneyime açıklığın; tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan nevrotikliğin ve deneyime açıklığın; tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme ile demografik özelliklerden olan yaş, öğrenim durumu, toplam çalışma süresi, ünvan, iş yerinde çalışma süresi ve maaş arasında ilişki vardır. Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı ile demografik özelliklerden olan öğrenim durumu, toplam çalışma süresi, ünvan, işyerinde çalışma süresi, maaş ve kaçıncı işyeri olduğu hususunda arasında ilişki vardır. Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma ile demografik özelliklerden olan cinsiyet ve ünvan arasında ilişki vardır.

ÖNERİ

Bu aşamadan sonra ele alınması gereken konu tekstil sektöründe tükenmişlik ile ilgili neler yapılabileceğidir. Öneriler hazırlanırken öncelikleri iyi belirleyebilmek adına, çalışanların hangi tükenmişlik faktörüne daha çok yöneldiğini hatırlatmakta fayda görülmüştür. Tükenmişlik ortalamalarına bakıldığında duygusal tükenme boyutu puan ortalamasının 2,9312 olduğu ve duyarsızlaşma boyutuna göre yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre çalışanların duyarsızlaşmadan çok duygusal tükenmeye eğilim gösterdiği düşünülebilir.

- Vardiyalı çalışma, özellikle 20:00-06:00 saatleri arasına denk düşen gece vardiyasının, kişisel başarı, sağlık ve psikoloji üzerinde olumsuz etkisi olduğu için, üç'ten fazla işçi postası çalıştırılacak şekilde düzenlenebilir.

- Herkesin temiz havaya ihtiyacı vardır. Fabrikada saatlerce kapalı alanda kalan işçilere, molalarında dışarıda yürüyüşe çıkması önerilebilir. Dışarıda piknik veya personel toplantısı planlanabilir.

- Lider olarak, çalışanlarının tam kapasitelerini gösterebilmeleri için hangi yeteneklerinin geliştirilmesi gerektiğini fark etmeleri önemlidir. Eğitim sadece üretkenliği artırmaz, bununla birlikte takım ruhunu da güçlendirir. Zaman yönetimi, stres yönetimi,derin nefes alma meditasyonu, stres günlüğü tutma gibi konulardaki eğitimleri ayrıntılı olarak düşünebilirler. Bu sayede yüksek tansiyon, can sıkıntısı, anksiyete gibi stresli durumları önleyici sonuçlar elde edilebilir(R.B.Kvesko,2014).

- Çalışanlara kütüphane oluşturulabilir ve ihtiyaç görülen kitaplara yer verilebilir. Liderlik kitapları okuyabilirler, büyük önderler hakkında bilgi edinebilirler, liderlik konferanslarına katılabilirler. Böylece çalışanları arasındaki tükenmişlik durumlarıyla başa çıkmada daha çok fikir sahibi olabilirler.

- Tatil yapmak tükenmişliği tedavi etmez fakat belirtilerini hafifletir. Bu yüzden çalışanların düzenli olarak tatil yapması teşvik edilebilir.

- Ücretleri artırabilirler, bu da tükenmişliği iyileştirici bir faktör olmamakla birlikte, yoğun işten sıkılmış personeli motive edebilir.

- Yöneticiler, çalışanını doğrudan motive etmek yerine stres giderici konular yardımıyla kendi kendisini motive etmesini sağlayabilirler. İş yerinde resmi olmayan elbiseye izin vererek, esnek çalışma saatleri, çalışırken müzik dinlemelerini sağlayarak, eğlenmelerine veya kendilerini iyi hissetmelerine yardım edebilirler.

- Sözü edilen bu konular ele alındığında; diğer çalışanların önünde yüceltmek davranışını veya verimliliğini artırır mı? Veya bir toplantıda çalışanınızdan şikayet etmek onu daha çok çalışması için kamçılar mı? Serbest kıyafet onları mutlu eder mi? Her çalışan farklıdır ve lider, çalışanları kendi ihtiyaçlarına göre değil onların ihtiyaçlarına göre motive etmelidir.

- Her işin artıları ve eksileri vardır. Fakat çalışanlar tükenmişliğe yakalandıklarında, olumlu yanları unutup sadece olumsuz taraflara odaklanırlar. Bu alanlara vurgu yaparak çalışanın zihni canlı tutulabilir.

- Mümkünse iki haftada bir, değilse ayda bir defa çalışanlarla toplantı programlamak, çalışanlara onların tarafında olduğunu ve onları savunduğunu hissettirerek, iş yükü,işin zorukları, işin çevresi, kariyer amaçları gibi konularda size açılmalarını sağlanabilir.

- Yönetici hoşuna gitmeyecek şeyler duyacak olsa bile, sorunları doğru teşhis edebilmelidir.

- Yönetici tükenmişlik sorunu yaşayan çalışanına hızlı bir şekilde ulaşarak, böyle bir problemden haberdar olduğunu ve onun için bişeyler yapmak istediğini bildirmelidir.

- Psikolojik danışmanlık hizmeti alabilmeleri için çalışanlara birkaç seanslık hediye paketler verilmelidir.

- Yönetici çözüm konusunda dürüst olmalı, çalışanlarına özellikle yapamayacağı sözler vermemelidir.

- Yönetici kurum çalışanlarını birbirlerine destek vermek için zorlayamaz ama gerekli ortamı oluşturup, onların yardımlaşması sağlayabilmelidir.

- Yönetici personeli güçlendirme yolunu seçerek üretimi artırabilir ve örgütün çözüm oluşturma ve cevap verme yeteneğini hızlandırabilmelidir.

- Yönetici çatışma yönetimi konusunda kendini ve etrafındakileri geliştirmelidir. Çatışma kişilerin birbirleriyle ilgili çeşitli çıkarları, fikirleri varken; bunlardan taviz vermedikleri zaman ortaya çıkar. Çatışma asla sonuca ulaşmayan ve olumsuzluğa yol açan anlaşmazlıkardır. Çatışma yönetimi hayatı çekilmez yapmak yerine stressiz ve huzurlu hale getirir.

- Örgüt sosyal destek sağlamalıdır. Sosyal desteğin türleri, duygusal destek, bilgi desteği veya araçsal destek olabilir. Bu desteğin kaynağı özel hayatımızda eş, yakın arkadaş, doktor olabilirken, iş hayatında ise iş arkadaşı, yönetici ve kurumdur. Yapılan çalışmalara göre sağlıkla ve iş tatminiyle sosyal destek arasında olumlu yönde ilişki vardır(Harris 2001:314).

- Yönetici ve işgörenler arasında etkili iletişim kurulmalıdır.

- İşgörenlerin kariyer fırsatları yönetici tarafından sınırlandırılmamalıdır.

- Çalışanlar ödüllendirme ve takdir edilmekten mahrum bırakılmamalıdır.

- İşgörenlere görevleri ile ilgili özerklik verilebilir.

EKLER

EK- 1

"BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK MODELİNİN TÜKENMİŞLİK SENDROMU ÜZERİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI" Konulu Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Aşağıda sunulan anket, İşletme bünyesinde çalışanların kişilikleri ve tükenmişlikleri arasında anlamlı ilişkileri belirlemek üzere Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü Öğretim Üyesi Doç.Dr.İlknur KUMKALE ve Trakya Üniversitesi Keşan Yusuf Çapraz Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu İşletme Bilgi Yönetimi Bölümü Araştırma Görevlisi Ercüment MUZİKA tarafından hazırlanmıştır. Günümüzde trend olan tükenmişlik sendromu ile ilgili bilimsel çalışmalara farklı açıdan yaklaşmamız göz önünde bulundurulduğunda, elde edilecek olan veriler bilimsel anlamda değerlendirilerek genel durum ortaya konulacak ve önerilerde bulunulabilecektir. Eğer değerli zamanınızdan 15 dakikanızı ayırarak formu doldurup tarafımıza iletirseniz, işletmenizin yer aldığı sektöre yönelik çalışmalara katkıda bulunmuş olacaksınız.
Bu çalışmanın yalnızca sonuçları paylaşılıp, firma ve kişi isimleri kesinlikle açıklanmayacağından yazmanız gerekmemektedir.
Desteğiniz için şimdiden teşekkür ediyor, saygılar sunuyoruz.

Arş.Gör.Ercüment MUZİKA	Doç.Dr. İlknur KUMKALE
T.Ü. İşletme ABD	T.Ü.İ.İ.B.F.
Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi	Öğretim Üyesi

Lütfen, durumunuza en uygun olan seçeneğin baş tarafındaki parantezin içine **(X)** işareti koyunuz.

BÖLÜM 1 DEMOGRAFİK

1.Yaşınız:
( ) 18 ve altı ( ) 19-25 ( ) 26-30 ( ) 31-35 ( ) 36-40 ( ) 41-45 ( ) 46 -50 ( ) 51 ve üzeri

2.Cinsiyetiniz:
( ) Erkek ( ) Kadın

3.Medeni Durumunuz:
( ) Evli ( ) Bekar

4.Öğrenim Durumunuz:
( ) Okur Yazar ( ) İlköğretim ( ) Ortaöğretim ( ) Önlisans/MYO ( ) Lisans ( ) Lisansüstü

5.Toplam Çalışma Süreniz:
( ) 1 yıldan az ( ) 1-5 ( ) 6-10 ( ) 11-15 ( ) 16-20 ( ) 21 yıl ve üzeri

6.İşyerindeki Ünvanınız:
( ) Müdür /Md.Yrd ( ) Mühendis ( ) Memur ( ) Şef ( ) Operatör ( ) Diğer……...

7.Bu İşyerindeki Çalışma Süreniz:

( ) 1 yıldan az ( ) 1-5 ( ) 6-10 ( ) 11-15 ( ) 16-20 ( ) 21 yıl ve üzeri

8.Aylık Geliriniz:
( ) 1.000 TL'den az ( ) 1.001-2.000 TL ( ) 2.001-3.000 TL ( ) 3.001-4.000 TL ( ) 4.001+

9.Şu Anda Çalıştığınız İşyeri:
( ) İlk işyerim ( ) İkinci işyerim ( ) Üçüncü işyerim ( ) Dördüncü işyerim ( ) Beşinci ve üstü

BÖLÜM 2 KİŞİLİK ANKETİ

Aşağıda sizi kısmen tanımlayan (ya da pek tanımlayamayan) bir takım özellikler sunulmaktadır. Lütfen aşağıda verilen özelliklerin sizi ne oranda yansıttığını ya da yansıtmadığını belirtmek için sizi en iyi tanımlayan seçeneği işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kendimi konuşkan biri olarak görüyorum.					
2. Kendimi başkalarında hata arayan biri olarak görüyorum.					
3. Kendimi işini tam yapan biri olarak görüyorum.					
4. Kendimi depresif ve hüzünlü biri olarak görüyorum.					
5. Kendimi orijinal, yeni fikirler üreten biri olarak görüyorum.					
6. Kendimi ketum/vakur/mesafeli biri olarak görüyorum.					
7. Kendimi yardımsever ve bencil olmayan biri olarak görüyorum.					
8. Kendimi biraz umursamaz/özensiz biri olarak görüyorum.					
9. Kendimi rahat, stresle kolay baş eden biri olarak görüyorum					
10. Kendimi birçok değişik konulara meraklı biri olarak görüyorum.					

11. Kendimi enerji dolu biri olarak görüyorum.					
12. Kendimi başkalarıyla sürekli didişen biri olarak görüyorum.					
13. Kendimi güvenilir bir çalışan biri olarak görüyorum.					
14. Kendimi gergin olabilen biri olarak görüyorum.					
15. Kendimi maharetli, derin düşünen biri olarak görüyorum.					
16. Kendimi heyecan ve coşku yaratabilen biri olarak görüyorum.					
17. Kendimi bağışlayıcı bir yapıya sahip biri olarak görüyorum.					
18. Kendimi düzensiz olma eğiliminde biri olarak görüyorum.					
19. Kendimi çok endişelenen biri olarak görüyorum.					
20. Kendimi hayal gücü yüksek biri olarak görüyorum.					
21. Kendimi sessiz bir yapıda biri olarak görüyorum.					
22. Kendimi genellikle başkalarına güvenen biri olarak görüyorum.					
23 Kendimi tembelliğe meyilli biri olarak görüyorum.					
24. Kendimi duygusal açıdan dengeli, kolayca keyfi kaçmayan biri olarak görüyorum.					
25. Kendimi keşfeden, icat eden, yaratıcı biri olarak görüyorum.					

26. Kendimi atılgan/girişken bir kişiliğe sahip biri olarak görüyorum.					
27. Kendimi soğuk ve kayıtsız olabilen biri olarak görüyorum.					
28. Kendimi görevi tamamlanıncaya kadar sebat edebilen biri olarak görüyorum.					
29. Kendimi dakikası dakikasına uymayan /Duygusal iniş ve çıkışlar yaşayan biri olarak görüyorum.					
30. Kendimi sanata ve estetik değerlere önem veren biri olarak görüyorum.					
31. Kendimi bazen utangaç, çekingen olan biri olarak görüyorum.					
32. Kendimi hemen hemen herkese karşı saygılı ve düşünceli olan biri olarak görüyorum.					
33. Kendimi işleri verimli yapan biri olarak görüyorum.					
34. Kendimi gergin durumlarda sakin kalabilen biri olarak görüyorum.					
35. Kendimi rutin işleri yapmayı tercih eden biri olarak görüyorum.					
36. Kendimi sosyal, girişken biri olarak görüyorum.					
37. Kendimi zaman zaman başkalarına karşı kabalaşan biri olarak görüyorum.					
38. Kendimi planlar yapan ve bunları takip eden biri olarak görüyorum.					
39. Kendimi kolayca sinirlenen biri olarak görüyorum.					
40. Kendimi düşünmeyi seven ve fikirlerle oynamaktan					

hoşlanan biri olarak görüyorum.					
41. Kendimi sanata ilgisi çok az olan biri olarak görüyorum.					
42. Kendimi başkalarıyla işbirliği yapmaktan hoşlanan biri olarak görüyorum.					
43. Kendimi kolaylıkla dikkati dağılan biri olarak görüyorum.					
44. Kendimi sanat,müzik ve edebiyat konusunda çok bilgili biri olarak görüyorum.					

BÖLÜM 3 TÜKENMİŞLİK ANKETİ

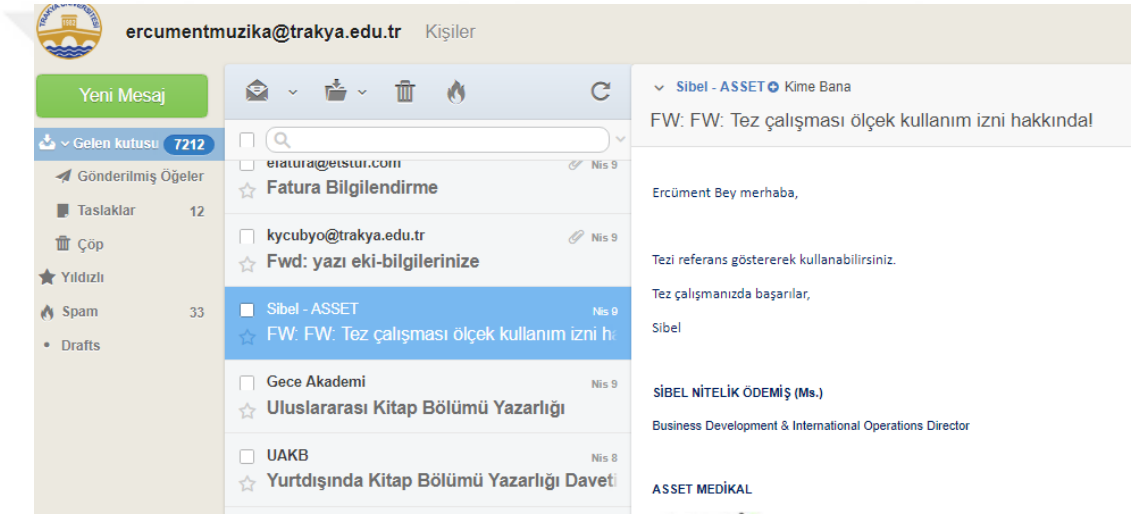
Aşağıda bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadeleri dikkatli bir şekilde okuduktan sonra her bir ifadenin örneklendiği durumu ne sıklıkta yaşadığınıza dair en uygun olanı seçiniz. Lütfen seçeneklerden sadece birini işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bu işi bir gün daha kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					

13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

EK- 2

ÖLÇEK İZİNLERİ

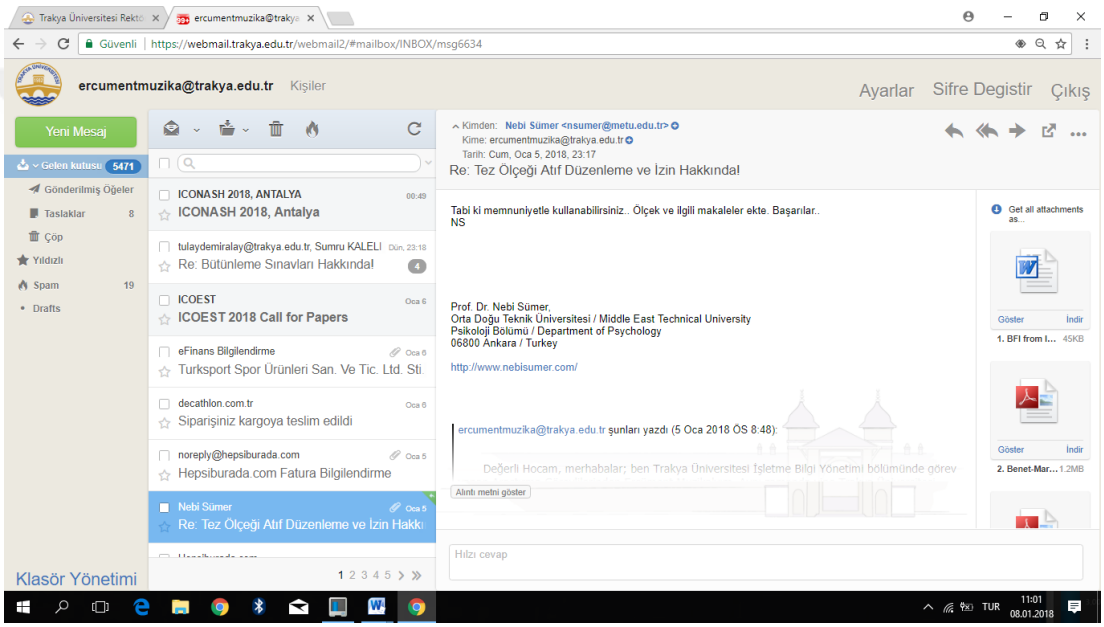
Sibel Nitelik Ödemiş'in "Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkileri:Bir Araştırma" adlı yüksek lisans tezinde kullandığı ölçek için izin alınmıştır.



EK- 3

KİŞİLİK ÖLÇEK İZNİ

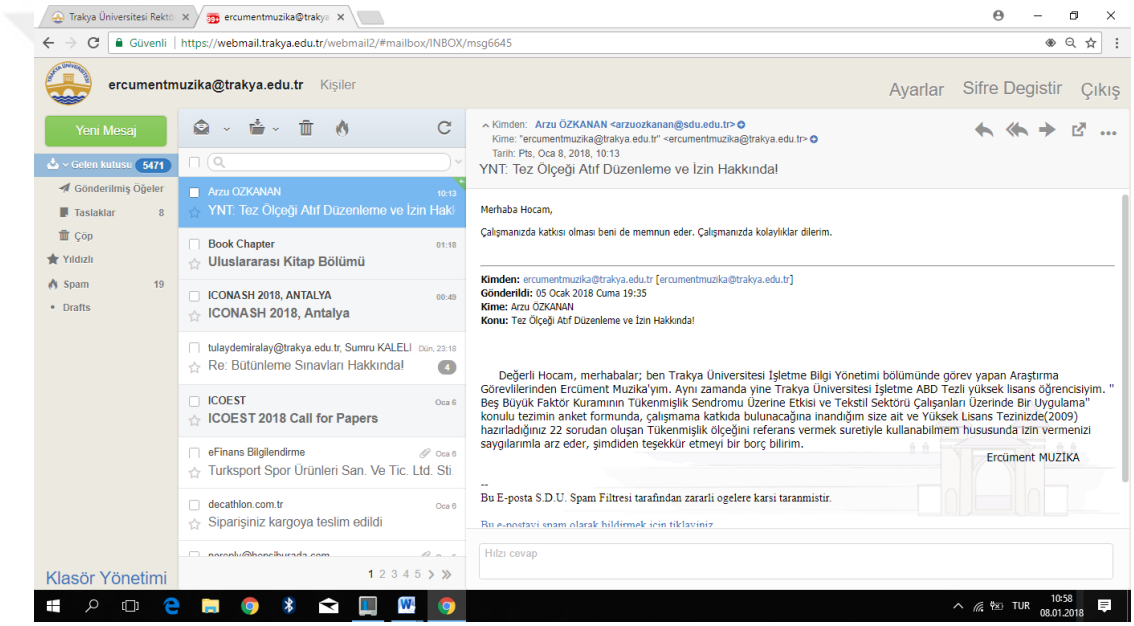
Kişilik ölçeğini kullanabilmek için, ölçeği Türkçe'ye uyarlayan ODTÜ Psikoloji bölümü öğretim üyesi Prof.Dr.Nebi Sümer'den izin alınmıştır.



EK -4

TÜKENMİŞLİK ÖLÇEK İZNİ

Arzu Özkanan' ın "*Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerinde Bir Alan Araştırması*" adlı yüksek lisans tezinde kullandığı maslach tükenmişlik ölçeği için izin alınmıştır.



KAYNAKÇA

Acaray, Ali - Günsel, Ayşe, "Beş Faktör Kişilik Özellikleri, İzlenim Yönetimi Taktikleri Ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma": *International Journal Of Economic And Administrative Studies* S:16 s:527- 546, 2017.

Acartürk, Betül Aysu, *5 Faktör Kişilik Özellikleri İle Bireycilik Ve Toplumculuk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*.(Üsküdar Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2016.

Agibalova, T.V., Kozin, V.A." Emotional Burnout Syndrome In Narcologists And Its Effects On the Quality Of Life Of Patients With Alcohol Dependence" Neuroscience And Behavioral Physiology S: 46(7) s:758-761, 2016.

Akbolat, Mahmut., Işık, Oğuz., - Karadağ, Mevlüt, "Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarına İlişkin Bir Araştırma": *Uluslararası İktisadi Ve İdari İncelemeler Dergisi* Cilt: 2, S:4 s: 41-64 2016.

Aksu, Aydın, *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama* (Dumlupınar Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Kütahya 2010.

Aktaş, Alan Aylin, *Amaç Karşıtı İş Davranışları İle Kişilik Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi*. (Akdeniz Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), 2011.

Aktaş, Hakkı - Şimşek, Eylem, "Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu Ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü". *International*

Journal Of Management Economics And Business, 11(24), 219-219. 2015.

Alankaya, Şeyda - Akpınar, Sema," Sinema Filmlerindeki Muhasebeci Karakterlerinin Kişilik Özellikleri Hollywood Filmleri İncelemesi:" *İşletme Bilimi Dergisi* Cilt:5, Sayı:3 s:235-255, 2017.

Alarkon, Gene, "Relationships Between Personality Variables and Burnout: A Meta Analysis" *Journal of Work And Stress* 23(3) ss:244-263 2009

Alkan, Gül, *Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Stres Üzerine İlişkisi (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi) Hemşireleri Üzerine Bir Çalışma.* (Beykent Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2014.

Allık, Jüri- Mccrae, Robert. R. Toward A Geography Of Personality Traits: Patterns Of Profiles Across 36 Cultures. Journal Of Cross-Cultural Psychology(1), 13. 2004.

Altın, Nur, Halo Ve Horn Etkisi Nedir? From Http://Www.Bilgiustam.Com/Halo-Ve-Horn-Etkisi-Nedir/ (19.11.2015)

Altunışık, Remzi., Recai Coşkun., Serkan Bayraktaroğlu ve Engin Yıldırım, *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı,* 5. Baskı,: Sakarya Yayıncılık Sakarya 2007.

Anderson, Cameron vd., "Who Attains Social Status? Effects Of Personality And Physical Attractiveness In Social Groups". *Journal Of Personality And Social Psychology*, 81(1), ss:116-132. 2001.

Anvari, Mohammed Reza Akhavan.,Gholipus Aryan.,Nader Seyed Kalali" How Does Personality Affect On Job Burnout?" *International Journal Of Trade, Economics And Finance* 2(2) ss:115-119 2011.

Ardıç, Kadir - Polatçı, Sema, "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama" *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*10(2) ss:69-96 2008.

Atabey, Erhan, *İş Doyumu İle Tükenmişlik Sendromu Arasindaki İlişkinin Değerlendirilmesi: Eskişehir Orman Bölge Müdürlüğü'nde Bir Uygulama Örneği*. (Anadolu Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir 2012.

Ayaz, Mehmet Fatih, "Çeşitli Değişkenler Açısından Öğretim Elemanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi". *International Journal Of Eurasia Social Science Ijoess,* 7(22), 2016.

Aydoğan, Enver vd.,"Örgütsel Yaşamda Beş Faktör Kişilik Özellikleri Açısından Sosyal Karşılaştırma Yönelimi: Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma": *Selçuk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi* Cilt:17 Sayı:33 s: 19-29 2018.

Aydoğmuş, Ceren, *Kişilik Özellikleri İle İş Tatmini İlişkisi Üzerinde Psikolojik Güçlendirme Ve Dönüşümcü Liderlik Algısının Etkileri*. (Hacettepe Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), Ankara 2011.

Ayıldız, H.- Cengiz, E. Pazarlama Modellerinin Testinde Kullanılabilecek Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi , C.11 S.2, s.63-84 2006.

Bakırcı, Nadi, Acıbadem Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı A.D. VII. Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Konferansı, İstanbul 05-07 Mayıs 2014.

Bakker, Arnold vd.,"Effort Reward Imbalance And Burnout Among Nurses" *Journal Of Advenced Nurses* 31(4) ss:884-891 2000.

Barrick, Murray R., Mount, Michael K. "The Big Five Personality Dimensions And Job Performance: A Meta-Analysis" *Personnel Psychology* 44(1) 1-26 1991.

Barthelemy, Juan J."Aggression And The Big Five Personality Factors Of Grades And Attendance" (Tennessee Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi), Knoxville 2005.

Basım, H. Nejat., Çetin, Fatih.,-Tabak, Akif, "Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi" *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20-34. 2009.

Başak, Okay, "Tükenmişlik" Türk Aile Hekimliği Dergisi 19(1) 1-2, 2015.

Behrem, Ümit, *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Adalet Algısı Aracılığıyla Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*. (Yıldız Teknik Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2017.

Bektaş, Gülfer vd., Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu. Paper Presented At The 2nd International Symposium Humanities And Social Sciences. 2018.

Bilge, Hürriyet., - Aydilek, Buket," Polislerin Demografik Değişkenler Açısından Tükenmişlik Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma": *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 13(2) 2015.

Bilgin, Mehmet, "Ergenin Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Sosyal Yetkinlik, Bilişsel Hatalar Ve Anne Baba Beş Faktör Kişilik Özellikleri İlişkisi". *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 16(1), 230-250, 2017.

Borritz M vd.,"Burnout As A Predictor Of Selfreported Sickness Absence Among Human Services Workers: Prospective Findings From Three Year Follow Up Of The Puma Study" *Occupational And Environmental Medicine* 63(2) ss:98-106 2006.

Bowen, Rudy vd.," Mood Instability In People With Obsessive Compulsive Disorder And Obsessive-Compulsive Personality Traits" *Journal of Obsessive-Compulsive and Related Disorders* 6:108-113, 2015

Boyle, D. Exploring Relational Links Between Personality Traits And Preferred Conflict Management Style As An Initial Step In Forming More Productive Workgroups. (3631030 Ph.D.), Fielding Graduate University, Ann Arbor. Retrieved From Http://Search.Proquest.Com/Docview/1564283592?Accountid=17170 Proquest Dissertations & Theses Global Database. 2014.

Bozkaya, Engin, *Örgüt Çalışanlarının Kişilik Özellikleri Ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hiyerarşik Yapısı Yüksek Bir Kurumda Uygulama*. (Balıkesir Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) , Balıkesir 2013.

Breninkmeyer Veerle vd.," Burnout And Depression Are Not Identical Twins: Is Decline Of Superiority A Distinguishing Feature?" *Personality And Individual Differences* 30 873-880

Buck, Michael Anthony, *Proactive Personality And Big Five Traits In Supervisors And Workgroup Members: Effects On Safety Climate Ve Safety Motivation*. (Portland State Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi.), ABD 2011.

Butler, Julie - Kern, Margaret, L. "The PERMA-Profiler: A brief multidimensional measure of flourishing". *International Journal of Wellbeing*, 6(3), 1-48. 2016.

Cansever, Zeliha, "Tıp Eğitiminde Tükenmişlik": *Ordu Üniversitesi Tıp Dergisi*. ss:39-43 2015.

Chang, C.-C vd., "Predicting The Creativity Of Design Majors Based On The Interaction Of Diverse Personality Traits". *Innovations In Education Ve Teaching International*, 52(4), 371-382. 2015.

Clark, Leigh, Anne. "Relationship Between The Big Five Personality Dimensions And Attitudes Toward Telecommuting" *Journal Of Management Policy And Practice* 13(3):31-46,2012.

Collins, M. Sampling. Editors: Worcester, Robert.M. and Downham, John. *Consumer Market Research Handbook*, 3rd Edition, Esomar, McGraw-Hill, Maidenhead. 1986.

Cordes, Cynthia and Dougherty Thomas. "A Review And An Integration Of Research On Job Burnout" *The Academy Of Management Review* 18(4) 621-656

Cullen, M. J.ve Sackett, P. R. Personality and Work: Reconsidering The Role Of Personality In Organizations. San Francisco: Jossey- Bass,2003.

Curun, Ferzan-Çapkın, Muharrem. "Romantik Kıskançlığın Bağlanma Stilleri, Benlik Saygısı, Kişilik Özellikleri Ve Evlilik Doyumu Açısından Yordanması": *Psikoloji Çalışmaları* 34(1) ss:1-22, 2014.

Cutchin, Gregory, Charles "Relationships Between The Big Five Personality Factors And Performance Criteria For In Service High School Teachers" Dissertation Abstracts International Section A: Humanities And Social Science, 59 (7A) 2263, 1999.

Çakır, Mehtap, *İş Adamlarının Kişilik Özelliklerinin Girişimcilik Potansiyeli Üzerindeki Etkisi: Kayseri İlinde Bir Uygulama*. (Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Kayseri 2018.

Çalık, Nursel, *Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Ankara Dışkapı Yildirim Beyazıt Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği.* (Atılım Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara 2015.

Çalışkan, Abdullah- Pekkan, Nazmiye, Ülkü. "Sağlık Sektörü Çalışanlarında Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kişi–Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü". *Business And Economics Research Journal*, 10(2), 469-481. 2019.

Çapri, Burhan, "Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması" *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-67 2006.

Çelik, Muhsin, "Tükenmişlik Yaşam Doyumu Ve İş Yükü İlişkisi" *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1139-1152. 2016.

Çerezci, Esra Tuğçe, *Yapısal Eşitlik Modelleri ve Kullanılan Uyum İyiliği İndekslerinin Karşılaştırılması* (Gazi Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), Ankara 2010.

Çetin, Aysun-Alacalar, Arzu, "İş Yaşamında Yalnızlığı Yordamada Kişilik Özellikleri İle Algılanan Sosyal ve Örgütsel Desteğin Rolü" *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi,* Cilt 12, Sayı 27, ss:193-216 2016.

Çetin, Olgun Irmak, *Kişilik Özelliklerinin Örgütsel İntikam Niyetine Etkisinde Örgüt İklimi Ve Bağlamsal Performansın Rolü*. (Trakya Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), Edirne 2015.

Çivici, Tülay, "Mimari Tasarım Bürolarında Çalışan Mimarların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Demotivasyon Faktörleri" Çukurova Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi 31(1) ss:281-292 2016.

Demirkan, Selcen, *Özel Sektördeki Yöneticilerin Ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu Ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması*. (Ankara Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara 2006.

Demirkaya, Semra, *Hastane Acil Servislerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Yükü Ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi*. (Beykent Üniversitesi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul 2014.

Deniz, Arzu - Erciş, Aysel. "Kişilik Özellikleri İle Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma" *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi,* 22(2). ss: 301-330 2008.

DePaepe, Jim.,French, Ron ve Lavay, Barry." Burnout Symptoms Experienced Among Special Physical Educators: A Descriptive Longitudinal Study." *Adopted Pysical Activity Quarterly* 2(3) ss:189-196, 1985.

Dobrota, Snjezana, S., Reic, Ina Ercegovac "The Relationship Between Music Preferences Of Different Mode And Tempo And Personality Traits-Implications For Music Pedagogy" *Journal of Music Education Research*, 17(2) 234-247, Hırvatistan, 2015.

Doğan, Tayfun, "Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Öznel İyi Oluş" *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1), 56-64. 2012.

Dowse, Eileen. *An Analysis Of Key Personality Traits Contributing To Accountable Behavior*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Union Institute And Graduate College University, 2004.

Drake, Brett.,Yadama, Goutam "A Structural Equation Model Of Burnout And Job Exit Among Child Protective Services Workers" *Social Work Research* 20(3) ss:179-187 1996.

Duff, D. B. The Relationship Between Organizational Climate, Personality Factors and Organizational Citizenship Behaviors In A University Extension. (3269882 Ph.D.), University Of Illinois At Urbana-Champaign, Ann

Arbor. Retrieved From Http://Search.Proquest.Com/Docview/304857891?Accountid=17170 Proquest Dissertations & Theses Global Database. 2007.

Durak Hatice, Y- Seferoğlu, Süleyman, Sadi. "Öğretmenlerde Tükenmişlik Duygusunun Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*" Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi,* 37(2), ss:759-788. Ankara 2017.

Düz, Arzu Gönül, *"Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri İle Olan İlişkisi*".(Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul 2015.

Ekşioğlu, Subhan., Tarhan, Sinem., -Çetin, Gündüz, Hicran. Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri İle Özyetkinlik Beklentisi Ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kastamonu Üniversitesi 2017.

Emhan, Abdurrahim., Kula, Sedat., - Töngür, Aykut. "Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak Yönetici Desteği, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Performans Ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi". *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.* 31(1). ss:53-69 2013.

Erol, Emre, *Bireylerin Kişilik Tipleri Ve Demografik Özelliklerinin Kariyer Tercihlerindeki Rolüne İlişkin Bir Araştırma*. (Sakarya Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya 2013.

Eryılmaz, Ali- Öğülmüş, Selahiddin, "Ergenlikte Öznel İyi Oluş Ve Beş Faktörlü Kişilik Modeli". *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 11(3), 189-203. 2010.

Esen, Murat, "İş Stresi, Mesleki Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Cilt:15 Sayı: 1 ss: 1-14 2019.

Fernandes, Larissa Santi.,Maria Jose Trevizani Nitsche.,Ilda De Godoy "Association Between Burnout Syndrome, Harmful Use Of Alcohol And Smoking In Nursing In The Icu Of A University Hospital*" Ciencia And Saude Coletiva* 23(1) 203-214 2018

Fitch, B. D. A *Test Of The Relatıonship Between Personality Traits and Test Anxiety*. (Fieldıng Graduate Institute Yayınlanmamış Doktora Tezi), 2004.

Frankl, E. Viktor. *İnsanın anlam arayışı*. (Çev. Budak, Selçuk.). İstanbul: Okyanus Yayınları, 2009.

Fredrickson, Barbara, L. "What Good Are Positive Emotions?" *Review Of General Ssychology*, 2(3), ss.300-319 1998.

Fredrickson, Barbara, L. "The Role Of Positive Emotions In Positive Psychology: The Broaden And Build Theory Of Positive Emotions". *American Psychologist*. 56(3), 218-226. 2001

Fredrickson, Barbara, L. "Positive Emotions Broaden And Build". *Advances In Experimental Social Psychology*, 47, 1-53. 2013.

Gençyürek, Dilara, *Türkiye'deki Üniversitelerin Eğitim Fakülteleri Güzel Sanatlar Eğitimi Bölümleri Müzik Eğitimi Anabilim Dallarinda Görev Yapan Öğretim Elemanlarinin Tükenmişlik Sendromunun Belirlenmesi*. (Gazi Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara 2014.

Gönül, Düz Arzu, *Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri İle Olan İlişkisi*. (Beykent Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2015

Goldvarg, Ester. Predictors Of Revenge Motivation: An Exploration Of Personality Variables, Relational Histories, Ve Situational Factors. (3459160 Ph.D.), Adelphi University, The Institute Of Advanced Psychological Studies, Ann Arbor. Retrieved From Http://Search.Proquest.Com/Docview/873577503?Accountid=17170 Proquest Dissertations & Theses Global Database. 2012.

Gök, Sibel, *Ekonomik Krizin Çalışanlar Üzerine Etkisi*, İstanbul 2010. s,78

Güler, Seyhan Bilir., Demiralay, Tülay., Minaslı, Artin Vural, "Örgüt Kültürünün Örgütsel Yabancılaşma Davranışlarına Etkisi" *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi* Cilt 8 Sayı 1 ss 209-222, 2019.

Güllü, Sevim- Şahin, Süleyman, "Antrenörlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi" *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10(17), 332-354. 2019.

Gültaş, İrfan- Tüzüner, Vala Lale, "Verimlilik Karşıtı İş Davranışlarının Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Bilişsel Yetenek İle İlişkisi" *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 46(1), 47-61 2017.

Günay, Ahmet, *Kabin Ekiplerinde İş Doyumu Ve Tükenmişlik Sendromu*. (Anadolu Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir 2016

Gündoğmuş, Emine, *Bireylerin Kişilik Özelliklerinin İşveren Çekiciliği Algısına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması*. (Sakarya Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya 2017.

Güven, Ömer Zafer - Sezici, Emre, "Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi" *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2).111-132 Doi: 10.11611/Jmer825 2016.

Hallberg, Eriksson, Ulrika. *A Thesis On Fire:Studies Of Work Engagement, Type A Behaviour And Burnout* (Stockholm Universitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi) 2005

Harris, I., Moritzen, S.K., Robitschek, C., Imhoff, A.,ve Lynch J.L.A., 'The comparative contributions of congruence and social support in career outcomes', The Career Development Quarterly, Vol. 49, No. 4, National Career Development Association, Broken Arrow, 2001, pp. 314-323.

Hartmann, Christina- Siegrist, Michael. A Longitudinal Study Of The Relationships Between The Big Five Personality Traits Ve Body Size Perception. Body Image, 67. Doi: 10.1016/J.Bodyim.2015.03.011 2015.

Hsieh Yih-Ming., An-Tien, Hsieh "Does Jobe Standardization Increase Job Burnout?" International Journal Of Manpower 24(5) 590-614 2002

Humbyrd, Michele, The Relationship Of Personality Traits To Satisfaction With The Team: A Study Of Interdisciplinary Teacher Teams In Rhode Island Middle Schools. (Wales Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi),2010.

İnanç, Banu ve Yerlikaya, Ercüment, *Kişilik Kuramları*, 9. Baskı, Ankara Pagem Akademi Yayınları (11-331) 2014.

İyigün, Uluğ Hakan, *Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama.* (Bahçeşehir Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2014.

Jia, Heather, H. Relationships Between The Big Five Personality Dimensions Ve Cyberloafing Behavior. (Southern Illinois Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi),2008

John, Oliver- Srivastava, Sanjay. The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement, And Theoretical Perspectives. In L. Pervin & O. John (Eds.), Handbook Of Personality: Theory And Research (Pp. 102-138): Guilford Press. 1999.

Johnson, D. L. Competitiveness and Performance In The Workforce: Hierarchical Factor Analysis Of Managerial Competitiveness, Achievement Motivation And The Big Five Personality Dimensions. (Iowa State Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi 1992

Judge, Timothy. A., ve Zapata, Cindy. P. "The Person--Situation Debate Revisited: Effect Of Situation Strength Ve Trait Activation On The Validity Of The Big Five Personality Traits In Predicting Job Performance". *Academy Of Management Journal*, 58(4), 1149-1179. Doi: 10.5465/Amj.2010.0837 2015.

Judge, Timothy. A., ve Higgins Chad A.,Thoresen, Carl J. Barrick, Murray R. The Big Five Personality Traits, General Mental Ability And Career Success Across The Life Span" *Personnel Psychology*, 52621-648 ,1999

Kaçmaz, Nazmiye, "Hemşirelerde İş Stresi ve Tükenmişlik" *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*. 13 (54), ss.65-76. 2005

Kanpara, Mecit, *Özel Sektör Yöneticilerinin Kişilik Özelliklerinin İşkoliklik Düzeylerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Bahçeşehir Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2017.

Kaplan, S. C vd., "Social Anxiety Ve The Big Five Personality Traits: The Interactive Relationship Of Trust Ve Openness". *Cognitive Behaviour Therapy*, 44(3), 212-222. Doi: 10.1080/16506073.2015.1008032 2015.

Kaptangil, Kerem- Erenler, Esra, "Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasindaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştirma" *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1). 2014.

Karacaoğlu, Korhan- Çetin, İdris. "İş Yükü Ve Rol Belirsizliğinin Çalişanlarin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği": *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi:* (5) 46-69 2015.

Karsavuran, Seda, "Saglik Sektöründe Tükenmişlik": *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 32, 2(133-165). 2014.

Karslı, Hasan Oğuzhan, *Kişilik Özellikleri Ve Girişimcilik Niyeti Arasındaki İlişkinin Proaktif Kişilik Boyutu Açısından İncelenmesi*. (Hacettepe Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara 2018.

Kaşlı, Mehmet, *Otel Işletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi Ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi.* (Balıkesir Üniversitesi Yayımlanmamış Doktora Tezi) 2009.

Kayıklık, Hasan, "Din Görevlilerinde Tükenmişlik" *Çukurova Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt 7, ss.1-21 Adana 2007.

Kaynak, Zeynep, Nebile.*Yapısal Eşitlik Modelleri* (İstanbul Ticaret Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2012.

Kervancı, Ferda, *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. (Niğde Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde. 2013.

Khaw, Daniel- Kern, Margaret. A cross-cultural comparison of the PERMA model of well-being. *Undergraduate Journal opf Psychology at Berkeley*, University of California, 8, ss:10-23, 2014.

Kırkan, Meltem, *Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği*. (Adnan Menderes Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Aydın 2014.

Kılıç, Taşkın-Aytemiz, Seymen Oya, Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi Ve Bir Araştırma: Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi 2016.

Kim, Hyun Jeong.,Kang Hyun Umbreit, W. Terry "Hotel Job Burnout: The Role Of Personality Characteristics" *International Journal of Hospitality Management* 26(2), ss: 421-434 2007

Kolcu, Remziye, *Girişimcilik Ve Kişilik Özellikleri: Geleneksel Ve Sosyal Girişimcilerin Kişilik Özellikleri Arasındaki Farklara İlişkin Bir Araştırma*. (Marmara Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans), İstanbul 2018.

Koraltan, Altuğ, *Eve Bağımlı Hastalara Bakım Verenlerin Genel Sağlik Algısı İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması*. (Doğuş Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2017.

Koydemir, Selda ve Tosun, Ülkü. Impact of Autistic Children on the Lives of Mothers. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 1: 2534–2540.2009

Köroğlu, Özlem, "Meslek Seçimi İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 19(2), ss:137-157. 2014.

Köseoğlu, Rabia.,Demir, Halis "Amaç Yönelimi Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Amaç İkliminin Moderatör Etkisi" *Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler Ve Siyaset Bilimi Dergisi* 17(3) 337-350 2017

Kuleyin, Barış ve Köseoğlu, Burak, Liman Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Seviyelerinin İncelenmesi: Bir Liman Uygulaması: Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi Cilt 5 S:2 ss 83-96 2015.

Kural, Sercan., Türkmen, Mutlu.,- Dilek, Ahmet Naci, "Bartın Üniversitesi Besyo Öğrencilerinin Sosyal Medya Kullanım Alışkanlıkları İle Kişilik Özellikleri İlişkisinin Araştırılması": *Uluslararası Bilim Kültür Ve Spor Dergisi* 4(3) ss: 870-881 2016.

Kvasova, Olga, "The Big Five Personality Traits As Antecedents Of Eco-Friendly Tourist Behavior". *Personality And Individual Differences*, 83, 111-116. Doi:10.1016/J.Paid.2015.04.011 2015.

Lambie, Glenn, W. The contribution of ego development level to burnout in school counselors: Implications for professional school counseling. *Journal of Counseling and Development: JCD, 85*(1), 82.2007

Lang, H. An Experimental Approach To Behavior, Personality Traits, And Gender In Varying Structures. (Rensselaer Polytechnic Institute Basılmamış Doktora Tezi.), 2014,

Lee, H.F. The Relationships Among Personality Traits, Self-Efficacy, And Organizational Commitment In Fitness Center Staff. (3297137 Ed.D.), Spalding University, Ann Arbor. Retrieved From Http://Search.Proquest.Com/Docview/304736807?Accountid=17170 Proquest Dissertations & Theses Global Database. 2007.

Lee, Raymond and Asforth Blake "A Further Examination Of Management Burnout Toward An Integrated Model" *Journal Of Organizational Behavior* 14(1) ss:3-20 1993

Mara, Bria., Baban, Adriana., Spanu, Florina, Dan L. Dumitrascu" Maslach Burnout Inventory-General Survey: Factorial Validity And Invarience Among Romanian Healthcare Professionals" *Burnout Research* 1(3)103-111 2014

Maslach, Christina., Jackson, Susan" The Measurement Of Experienced Burnout" *Journal Of Occupational Behavior* 2:99-113, 1981

Messina, R. M. The Relationship Between Organizational Climate And Personality Hardiness Of Staff Nurses On Medical-Surgical Units In Southern Connecticut Hospitals. (9323967 Ed.D.), University Of Bridgeport, Ann Arbor. Retrieved From Http://Search.Proquest.Com/Docview/304070095?Accountid=17170 Proquest Dissertations & Theses Global Database, 1993.

Metin, Camgöz Selin, *Kişilik Özellikleri İle Finansal Performans Arasındaki İlişkiler*. (Hacettepe Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), Ankara 2009.

Miran, Bülent, *"Temel İstatistik."* Ege Üniversitesi Basımevi, 288 s., Bornova, İzmir 2003.

Moody, Margot Charlene, *Adaptive Behavior In Intercultural Environments: The Relationship Between Cultural Intelligence Factors And Big Five Personality Trait* (George Washington Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), 2007

Moore, M. A. The Personality Traits Of Successful Project Teams: Identifying Project Management Team Member Personality Characteristics. (Capella Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), 2014.

Nabeshima, George- Seay, Martin. "Wealth And Personality: Can Personality Traits Make Your Client Rich?" *Journal Of Financial Planning*, 28(7), 50-57. 2015.

Nalçalı İkiz Aylin, *Turistlerin Kişilik Özelliklerinin Satın Alma Davranışlarına Etkisi*. (Gazi Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), Ankara 2016.

Nielsen, Morten. Birkeland. - Knardahl, Stein. Is Workplace Bullying Related To The Personality Traits Of Victims? A Two-Year Prospective Study. Work And Stress, 29(2), 128-149. Doi: 10.1080/02678373.2015.1032383 2015.

Ocak, Metin.,- Güler, Murat. "Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma" *Erciyes Üniversitesi Iktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (49) ss:117-134. 2017.

Oldenburg, Marcus., Hans Joachim Jensen." Burnout Syndrome In Seafarers In The Mechant Marine Service" *International Archives Of Occupational And Environment Health* 86 ss:407-416 2012

Oldenburgh, P. L. The Personality Traits Of Formal And Informal Leaders: A Quantitative Study. (3692073 D.M.), University Of Phoenix, Ann Arbor. Retrieved From Http://Search.Proquest.Com/Docview/1677493314?Accountid=17170 Proquest Dissertations & Theses Global Database. 2015.

O'Neill, John W.,Xiao Qu "Effects Of Organizational/Occupational Characteristics And Personality Traits On Hotel Manager Emotional Exhaustion" *International Journal Of Hospitality Management* 29(4) 652-658 2010

Osatuyi, Babajide, "Personality Traits And Information Privacy Concern On Social Media Platforms". *Journal Of Computer Information Systems,* 55(4), 11-19. 2015.

Osmanoğlu, Taştan Nurdan, *Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasindaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma.* (Beykent Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2015.

Owens, D. N. Determining The Personality Traits Characteristic Of High School Leaders. (3671520 Ed.D.), Western Illinois University, 2014.

Örki, Nur, *Tükenmişlik Sendromu, Birey Ve Örgütsel Yapılar*. (Beykent Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul. 2015.

Özen, Melek Yağcı - Yüceler, Aydan, "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama" *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(41), 194-209. 2019.

Özgüner, Mert, Örgüt Kültürü İle Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Bozok Üniversitesi Örneği: Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi Cilt 14 Sayı 2 ss 92-110 2016.

Özkan, Yılmaz- Bayraktar, Tülin, "İnfaz Ve Koruma Memurlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Kocaeli Açık Ceza İnfaz

Kurumu Örneği". *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, 6(21). 2015.

Özkanan, Arzu, "*Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerinde Bir Alan Araştırması*" (Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara, 2009.

Özsoy, Emrah, "Yöneticilerin Karanlık Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi" *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(1), 194-203.2019.

Özsoy, Emrah., Yıldız, Gültekin, "Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi:Bir Literatür Taraması" *İşletme Bilim Dergisi* 1(2) 2013

Öztürk, Ahmet., Tolga, Yasemin., Şenol, Vesile ve Günay Osman, "Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi", *Erciyes Tıp Dergisi*, 30(2):92–99. 2008.

Öztürk, Hilal, *İstanbul'daki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Mobbing Ve Tükenmişlik Sendromu Düzeylerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*. (İstanbul Aydın Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul. 2014.

Özyer, Kubilay., Orhan, Ufuk - Dönmez Orhan, Demet, Sağlık Sektöründe Çalışanların Demografik Özellikleri, Kişilik Özellikleri Ve Kültürel Değerleri Üzerine Bir Çoklu Durum Çalışması: Mustafa Kemal Üniversitesi 2013.

Pelit, Elbeyi., Kılıç, İbrahim - Keleş, Yasin, Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Kişilik Özellikleri İle Çatışma Yönetme Yöntemleri Arasındaki İlişki: Elektronik Mesleki Gelişim Ve Araştırmalar Dergisi Cilt 1 Sayı 1 ss 3-19

Phipps, S. T. A., Prieto, L. C., & Deis, M. H. "The Role Of Personality In Organizational Citizenship Behavior: Introducing Counterproductive Work Behavior And Integrating Impression Management As A Moderating Factor". *Journal Of Organizational Culture, Communications And Conflict*, 19(1), 176-196, 2015.

Peter.J. Rentfrow - Markus. Jokela Geographical psychology: the spatial organization of psychological phenomena *Curr. Dir. Psychol. Sci.*, 25 (6) 393–398.2016.

Polenz, K. E.A *Comparative Study Of Leadership Personality Traits And Employee Perceptions Of Organizational Learning Behaviors*. (Capella Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), 2015.

Powers, M. S.Examining The Correlation Between Personality Traits And Career Success Of Financial Services Project Managers. (Northcentral Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), 2012.

Rejaei, AR. "Religious Cognitive – Emotional Therapy: A New Form of Psychotherapy". *Iranian Journal of Psychiatry*.5:81– 2010.

Reisoğlu, Serpil- Yazıcı, Hikmet. "Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluşlarını Yordamada Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Mizah Tarzları Ve Duygusal Zekânın Rolü" *Tarih Kültür Ve Sanat Araştırmaları Dergisi* 6(4), 888-912, 2017.

Rogers, Craig Lancer *An Investigation Of The Big Five And Narrow Personality Traits In Relation To Academic Performance* (Tennesee Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), Knoxvilee, 2005

Saçlı, Çağrı, *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu*: Konya İli Örneği. (Selçuk Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Konya. 2011.

Sağlam, Güler Arı., Bal, Emine Çına, "Tükenmişlik Kavramı:Birey Ve Örgütler Açısından Önemi" *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi* 15(1) 131-148 2008

Salgado, Jesus F. "The Big Five Personality Dimensions And Counterproductive Behaviors" *International Journal Of Selection And Assesment* 10(1/2) 117-123, 2002

Sarıcı Bulut, S. "Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Stresle Başa Çıkma Ve Depresyon Arasındaki İlişkiler: Gazi Eğitim Fakültesi Örneği" *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi* 6(2), ss 1205-1221. 2017.

Saygılı, Metin., Onay, Ömer. Alperen., ve Ayhan, Mustafa "Kişilik Özellikleri Bağlamında Yaşam Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma": *Yorum Yönetim Yöntem Uluslararası Yönetim Ekonomi Ve Felsefe Dergisi* Cilt 5 Sayı 2 ss 61-72 2017.

Shaye, Afrouz, "Infidelity In Dating Relationships: Do Big Five Personality Traits And Gender Influence Infidelity?" (Alliant International Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), 2009

Sherman, L. M. *A Study Of The Relationship Between Operating Philosophy, Leader Behavior, Lower And Higher-Order Personality Traits In The Outpatient*

Healthcare Environment. (Our Lady Of The Lake Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), 2012.

Sipahi, Beril., Yurtkoru, E.Serra ve Çinko, Murat, *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*, 3. Baskı, Beta Basım, İstanbul 2010.

Somer, Oya., Korkmaz, Mediha- Tatar, Arkun, "Beş faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi-I: Ölçek Ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması" *Türk Psikoloji Dergisi*, 17 (49), 21-33. 2002.

Sümer, Nebi., Lajunen, Timo., - Özkan, Türker. "Big Five Personality Traits As The Distal Predictors Of Road Accident Involvement". *Traffic and Transport Psyhology*. 215-227 2005.

Süren, Seray, *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki Ilişki: Bir Alan Araştırması*. (Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) 2015.

Süren, Seray.,Örücü, Edip.,- İzci, Çağrı, "Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması". *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 23(1). 247-262 Manisa 2016.

Sürgevil, Olca, *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri:* Nobel Yayın Dağıtım. Ankara 2006

Şahin, Mehmet ve Bedük, Aykut, "Çalışanlarda İş Stresi Ve Tükenmişlik İlişkisi: Bankacılık Örneği". *International Social Scıences Studies Journal*, 5(31).ss 1448-1458 2019.

Şahin, Mehmet - Bedük, Aykut, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Konya İlinde Bir Uygulama. Ereğli International Science and Academic Congress (Tam Metin Bildiri/Sözlü Sunum)(Yayın No:4925530) 2019.

Şahin, Zeynep Büşra, *Otizm Veya Özgül Öğrenme Güçlüğü Tanısı Almış Çocukların Annelerinde, Tükenmişlik Belirtileri İle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul 2017.

Şentepe, Ayşe., Güven, Metin. "Kişilik Özellikleri Ve Dindarlık İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma": *Sakarya Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi* 17(31), 27-44. 2015.

Tansel, Bülent, "Üniversite Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi" *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44(2), 241-262, 2015.

Tatlıoğlu, Kasım, "Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramı'na Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi" *Tarih Okulu Dergisi(TOD)* 17,939-971, 2014

Tekin, Emel, *Askeri Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Psikolojik Dayanıklılık Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi* (Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) 2011

Tekin, Ömer, *Yabancılaşma Ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. (Akdeniz Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi), Antalya 2012.

Toğa, Nihat, *Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi Ve Bir Uygulama*. (İnönü Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Malatya 2016.

Topak, Osman, Zülkif vd., "Bir Grup Tıp Fakültesi Öğrencisinde Öğrenim Sürecinde Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması". *Klinik Psikiyatri*, 2015(18), 90-96. 2015.

Trouba, Edwin John ,A. *Person-Organization Fit Study Of The Big Five Personality Model And Attraction To Organizations With Varying Compensation System Characteristics* (De Paul Üniversitesi Basılmamış Doktora Tez), Chicago 2007

Turner, Jonathan E. *Proactive Personality And The Big Five As Predictors Of Motivation To Learn* (Old Dominion Üniversitesi Basılmamış Doktora Tezi) 2003

Turgut, Fatma, *Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler* (Beykent Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2014.

Turgut, Halime Semra, *Bankacılık Sektöründe Kişilik Özellikleri, Yöneticiye Güven Ve Tükenmişlik İlişkilerinde Aracılık Rolleri*. (Arel Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul. 2016.

Tuzcu, Ahsen, *Evli Bireylerde Kişilik Özelliklerinin Evlilik Uyumu Ve Evlilik Doyumu Üzerine Etkisi*. (Arel Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul. 2017.

Türk Dil Kurumu Kişilik Retrieved From Http://Tdk.Gov.Tr/Index.Php?Option=Com_Gts&Arama=Gts&Guid=Tdk.Gts.56770d023cc035.00497080. 2015.

Uçar, Mehmet Ertuğrul., Konal, Bilge, "Yatay Dikey Bireycilik/Toplulukçuluk Büyük Beşli Kişilik Özellikleri Ve Benlik Saygısı Arasındaki İlişkiler." *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* Cilt 10 Sayı 51 ss 591-604. 2017.

Uludağ, Yusuf, *İş Tatmininde Kişilik Özelliklerinin Ve Sosyal İlişkilerin Rolü*. (Kırıkkale Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Kırıkkale. 2017.

Uzuntarla, Yasin., Cihangiroğlu, Necmettin, "Hemşirelerin Akılcı İlaç Kullanımı İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Analizi". *TAF Preventive Medicine Bulletin* Cilt 15 Sayı 1 ss 1-8, 2016.

Ülbeği, İlksun Didem., İplik, Esengül - Yalçın, Azmi,"Sosyal Baltalama Ve Çalışan Performansı İlişkisinde İş Stresi Ve Duygusal Tükenmişliğin Rolü" *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (41), 1-15. 2019.

Üngüren, Engin, *Psikobiyolojik Kişilik Kuramı Ekseninde Yöneticilerin Kişilik Özellikleri, Karar Verme Stilleri Ve Örgütsel Sonuçlara Yansımaları*. (Akdeniz Üniversitesi, Basılmamış Doktora Tezi), Antalya 2011.

Whitehead.,Rybia K.,O'Driscoll Michael" Burnout Among New Zeland Primary School Teachers" *New Zeland Journal Of Psychology* 29(2): 52-60 2001

Yavaş, Özlem, *Kişilik Özellikleri Ve Çalışanların Kariyer Gelişiminin Kariyer Memnuniyetleri Üzerine Etkisi Ve Bir Araştırma.* (Yıldız Teknik Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul. 2017.

Yeğin, Hüseyin İbrahim, "Din Kültürü Ve Ahlâk Bilgisi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri" *Ekev Akademi Dergisi*, 18(58). 2014.

Yıldırım, Mehmet Halit., Erul, Eylül Emel - Kelebek, Pınar, Tükenmişlik İle İşten Ayrilma Niyeti Arasindaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma: Sosyal Bilimler Araştırmaları Derneği. 2015.

Yılmaz, Ali, "Polis Ve Emniyet Görevlilerinde Mesleki Tükenmişlik": *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 11* ss 43-75 1998

Yılmaz, Belgin, *Farklı Kuşaklarda Tükenmişlik Sendromu Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.* (Abant İzzet Baysal Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Bolu. 2015.

Yıldırım, Mehmet Halit - İçerli, Leyla, "Tükenmişlik Sendromu: Maslach Ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi": *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 2(1) 122-130. 2010.

Yücel, İlhami - Ilgın Saka, Kübra, "Yaş Ve Öğrenim Durumunun Duygusal Zekâ Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki Üzerindeki Aracılık Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama" *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2). 2016.

Yüksel, Esra, *Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri İle İlişkisi: Tunceli Örneği.* (Munzur Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Tunceli. 2017.

Yüksel, Hasan., Cevher, Ezgi - Yüksel, Mesude, "Öğrencilerin Girişimci Kişilik Özellikleri İle Girişimcilik Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma": *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi* 5(1) ss 143-156, 2015.