



International
SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:31
sssjournal.com

pp.1448-1458
ISSN:2587-1587

2019 / March / Mart
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 06/02/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 27/03/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 27.03.2019

ÇALIŞANLARDA İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: BANKACILIK ÖRNEĞİ*

RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND BURNOUT: BANKING EXAMPLE

Öğr. Gör. Dr. Mehmet ŞAHİN

Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, sahinmehmet@selcuk.edu.tr, Konya/Türkiye

Prof. Dr. Aykut BEDÜK

Selçuk Üniversitesi, İİBF, İşletme, abeduk@selcuk.edu.tr, Konya/Türkiye



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1367>

Reference : Şahin, M. & Bedük, A. (2019). "Çalışanlarda İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: Bankacılık Örneği", *International Social Sciences Studies Journal*, 5(31): 1448-1458.

ÖZ

Job stress and burnout are the situations that many people have experienced in business life today. These two concepts that negatively affect the employees have been the subject of many researches. The aim of this research is to determine the relationship between work stress and burnout. The research was conducted on the employees of the banks in Konya. Within the scope of research, a survey is answered by 379 personnel working in the banks in Konya, and the results are presented as statistical analyses. Factor analyze, correlation and regression analyses are used to analyze data. According to the results of the analysis, the employees' job stress levels were high. Emotional exhaustion levels of bank employees are very high, depersonalization levels are high, and low personal accomplishment levels are normal. In addition, there was a significant relationship between job stress and sub-dimensions of burnout. Emotional exhaustion, depersonalization and low personal accomplishment are related to job stress. A strong positive significant relationship was found between job stress and general burnout level. The results were interpreted and various suggestions were made.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Tükenmişlik, Banka Sektörü

ABSTRACT

İş stresi ve tükenmişlik günümüzde iş hayatında birçok kişinin yaşamış olduğu durumlardır. Çalışanları olumsuz etkileyen bu iki kavram birçok araştırmaya konu olmuştur. Bu araştırmanın amacı çalışanlarda iş stresi ve tükenmişlik ilişkisini belirlemektir. Araştırma Konya ilinde faaliyet gösteren bankalarda çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Araştırma kapsamında Konya ilinde faaliyet gösteren bankalarda çalışan 379 personele anket uygulanarak istatistiksel analizler yapılmıştır. Verilerin analizinde, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre çalışanların iş stresi düzeyleri yüksek çıkmıştır. Banka çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri çok yüksek, duyarsızlaşma düzeyleri yüksek, düşük kişisel başarı hissi düzeyleri ise normal olarak belirlenmiştir. Ayrıca iş stresi ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi, iş stresi ile ilişkilidir. İş stresi ve genel tükenmişlik düzeyi arasında da kuvvetli pozitif anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Sonuçlar yorumlanarak çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

Key Words: Job Stress, Burnout, Banking Sector

* Bu çalışma sorumlu yazarın "Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma" isimli doktora tezinden türetilmiştir.

1. GİRİŞ

Modern toplumların önemli sorunlarının başında gelen stres, iş hayatında kendisini daha fazla gösterebilmektedir. Günümüzde çalışanlar hem özel hayatlarında hem de iş hayatlarında stres meydana getirecek unsurlarla sürekli karşılaşmaktadırlar. İş yerinden ya da yapılan işten dolayı ortaya çıkan stres, çalışanları çoğu zaman olumsuz yönde etkilemektedir. İş stresi sebebiyle birçok kişi işyerinde yeteneklerini istediği düzeyde kullanamamaktadır. Bunun sonucunda kendisinden beklenileni gerçekleştirilememekte ve verim düşüklüğü ortaya çıkmaktadır. Kendisinden istenileni ve beklenileni veremeyen çalışanın yaşamış olduğu stres seviyesi de artmaktadır. Bunun sonucunda bireyler içinden çıkılmaz bir durum ile karşı karşıya kalmaktadır.

Çalışanların verimini önemli düzeyde etkileyen bir başka unsur ise tükenmişlik sendromudur. Çeşitli sebeplerle tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler işlerine karşı motivasyonlarını kaybetmektedirler. Tükenmişlik çalışanların hem iş hem de özel hayatlarını etkileyen önemli bir sendromdur. Beklentileriyle elde ettikleri arasında olumsuz yönde fark olan çalışanlar belirli bir süre sonra tükenmişlikle karşı karşıya kalabilmektedirler. Çalışma ortamından, işin niteliğinden ya da işyeri koşullarından dolayı ortaya çıkabilen tükenmişlik, bireylerin verimini önemli düzeyde düşürebilmektedir. İş sebebiyle ya da işyerinden kaynaklı olarak meydana gelen tükenmişlik bireylerin yalnızca iş hayatını değil aynı zamanda özel hayatını da önemli düzeyde etkilemektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyler, yaptıkları işten keyif almazlar ve bundan dolayı işin gerekliliklerini yerine getirmekte sorun yaşarlar (Şahin ve Ateş, 2017: 23).

Bireylerin iş hayatında ve özel hayatında önemli etkilere sebep olan iki kavram iş stresi ve tükenmişlik, hizmet işletmeleri arasında yer alan bankalarda çalışan kişilerde fazlasıyla görülmektedir. Müşterilerle sürekli yüz yüze görüşmeler yapılması, yüksek performans beklentisi ve zaman baskısı gibi sebeplerden dolayı banka çalışanları iş stresi ve tükenmişlikle burun buruna durumdadırlar. Çalışanlar yaşadıkları iş stresi ve tükenmişlik sebebiyle gerek fiziksel gerekse ruhsal yönden rahatsızlıklar yaşamaktadırlar. Bu durum verim düşüklüğü, hataların artması, müşteri memnuniyetinin azalması ve işgören devir hızının artması gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir.

İşletmelerin rekabet ortamında hayatta kalabilmeleri için en önemli unsurlardan biri de işgörenleridir. İşletmelere rekabette üstünlük sağlayacak olan kaynaklar ve yetkinlikler, sağlıklı kararlar almada bir stratejik güç oluşturmaktadır. Bu durum da işletmelerin rekabet avantajı elde etmesine katkı sağlamaktadır (Sağır ve Göktaş, 2018: 27). Bankalara da rekabet ortamında güç kazandıracak unsur yetişmiş çalışanlarıdır. Bankalar çalışanlarına çeşitli eğitim programları hazırlayarak onları geliştirmektedirler. Fakat iş stresi ve tükenmişlik sebepleriyle yetişmiş çalışanlarından istenilen verimi alamamakta hatta bazen bu çalışanların işten ayrılmalarına engel olamayarak onları kaybetmektedir. Böyle durumlarda bankalar hem geliştirmiş olduğu personelini kaybetmekte hem de yeni personelleri eğitip geliştirmek için fazladan zaman ve para harcamak zorunda kalmaktadırlar. Bu sebeple iş stresi ve tükenmişlik yalnızca çalışanları değil aynı zamanda örgütleri de önemli düzeyde etkileyebilmektedir.

Bu çalışmanın amacı ekonomilerin temel yapı taşlarından biri olan bankalarda çalışan bireylerin iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenip, iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesidir. En yoğun hedef baskısının yaşandığı bankacılık sektöründe çalışanların yaşadıkları iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri ve bu iki kavram arasındaki ilişkinin belirlenmesi araştırmanın temel ilgi alanını oluşturmaktadır. Bu çerçevede öncelikle iş stresi ve tükenmişlik kavramları açıklanmış, daha sonra Konya ilinde faaliyet gösteren bankalarda çalışan personellere yönelik anket formu hazırlanmış, anketlerden elde edilen veriler istatistikî program ile analiz edilmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır. Araştırma sonucu elde edilen bilgiler eşliğinde bankalara, banka çalışanlarına ve gelecekte yapılacak araştırmalar için araştırmacılara tavsiyelerde bulunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. İş Stresi Kavramı

Stres, insanların fizik ve ruh sağlıklarına etki eden, birey davranışlarını, işteki verimlerini ve çevresindeki diğer insanlarla ilişkilerini olumsuz şekilde etkileyen psikolojik bir durumdur. Aynı zamanda stres, insanın yaşadığı ortamı değiştirmesi sebebiyle ya da yaşadığı ortamda değişiklik meydana gelmesi sonucunda insanın etkilenmesi durumuyla ilgilidir (Tutar, 2000: 204). Tanımdan da anlaşılacağı gibi stres bireylerin çevresindeki unsurlarda meydana gelen bir değişim sebebiyle, bireyin davranışlarında, iş hayatında ve aynı zamanda çevresel ilişkilerinde değişime sebep olan psikolojik bir unsurdur.

Stres ile ilgili literatürde birçok tanım mevcuttur. Bu tanımların birbirinden farklı oldukları gözlemlenmiştir. Bu farklılığın temel sebebi stres kavramının çok geniş kapsamlı olması ve kişiden kişiye stres unsurlarının farklılık göstermesidir. Aynı zamanda stres tanımları iki ayrı gruba ayrılmaktadır. Bu gruplardan ilki birey ve çevresi arasındaki ilişki üzerinde duran tanımlar, ikincisi ise dışarıdan gelen uyarıcılara karşı organizmanın tepkisini başlangıç kabul eden tanımlardır (Pehlivan, 2000: 4). Stres, yalnızca olumsuz bir kavram olarak düşünülmemelidir. Stres kavramı “iyi stres” ve “kötü stres” olarak ikiye ayrılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında bireyin motivasyonunu ve konsantrasyonunu artıran, bireyin gelişmesine yardımcı olacak düzeyde olan stres “iyi stres” olarak adlandırılırken, bireyde yıpratıcı ve olumsuz etkiler yaratan, motivasyonunu düşüren ve sağlık sorunlarına sebep olan stres ise “kötü stres” olarak tanımlanmaktadır. Görüldüğü gibi stres noktasında önemli olan stresin iyi veya kötü oluşudur. İyi stres bireylerin gelişmesine ve ilerlemesine yardımcı olurken, kötü stres bireyleri motivasyon ve sağlık açısından olumsuz olarak etkilemektedir.

Günümüzde iş hayatında bireylerin sıklıkla karşılaştıkları bir başka kavram ise iş stresidir. İş stresi çalışanların işlerinden kaynaklanan kaygı gerginliğini hissetme derecesidir. Bir başka tanımla iş stresi, işin gerekleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları veya ihtiyaçları eşleşmediğinde ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepkilerdir (Hazell, 2010: 69). İnsanlar, işlerinin gereklilikleri zihinsel ve fiziksel kaynaklarını aştığında ve tehdit edici hatta zararlı olarak algılandığında, işlerinde stres yaşarlar. İşten kaynaklanan stres sadece işteki performansını kötüleştirmekle kalmayıp aynı zamanda genel olarak sağlık durumunu ve refahı da olumsuz yönde etkileyebilir. Ayrıca, işle ilgili stresin toplumsal maliyetleri (örneğin, sağlık bakım maliyetleri ve verimlilik kaybı) önemlidir. Bu kişisel ve toplumsal maliyetleri azaltmak için, işle ilgili stresin nedenleri ve bağıntıları hakkında bilgi sahibi olmak önemlidir.(Hessels vd., 2017: 178). Literatürde iş stresi kavramı bazı yazarlar tarafından farklı kavramlarla ifade edilmektedir. Bu kavramlardan bazıları, “mesleki stres”, “çalışma stresi”, “endüstriyel stres”, “örgütsel stres”, “iş baskısı” ve “iş gerilimi” olarak sıralanabilir (Tutar, 2000: 238).

Günlük hayatta stres sebebiyle birçok hastalığın ortaya çıktığı bilinmektedir. İnsanlar hayatlarını sürdürürlerken karşılaştıkları olumsuz durumlar sonucunda stres ile mücadele etmek zorunda kalırlar. Yalnızca günlük hayatla sınırlı kalmayıp iş hayatında da stres insanların sık sık karşılaştığı bir sorundur. İş hayatında bireyin stresle mücadele etmekte gecikmesi veya stresle mücadelede başarısız olması, bazı önemli rahatsızlıkların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Eren, 2001: 293). Stresin en önemli özelliklerinden biri de cinsiyet, yaş ve meslek gibi değişkenlerden fazla etkilenmeyerek herkes üzerinde etkiye sahip olmasıdır. İş ortamında da herkesin karşılaşma ihtimali olan stres gerçekten önemli bir sorundur. Düşük seviyede olan stres, bireyler ve örgütler üzerinde olumlu etkiye sahipken, stres seviyesinin yükselmesi hem bireysel anlamda hem de örgüt düzeyinde istenmeyen etkilerin ortaya çıkmasıyla sonuçlanmaktadır. Bu açıdan incelendiğinde iş stresinin etki ve sonuçlarını bireysel ve örgütsel olarak iki grupta irdelenmektedir. Stresin bireysel anlamda ortaya çıkardığı sonuçlar üç grup halinde incelenebilmektedir. Bunlar fiziksel sonuçlar, psikolojik sonuçlar ve davranışsal sonuçlardır. İş stresinin örgüt üzerindeki etkisini genel olarak performans düşüklüğü, işgören devir oranının, iş kazalarının, devamsızlıkların ve işten ayrılımların artması ve örgüt içerisinde yabancılaşma olarak sıralamak mümkündür (Tutar, 2000: 258).

2.2. Tükenmişlik Kavramı

Son yıllarda çalışma yaşamının en önemli sorunları arasına girmiş olan tükenmişlik kavramının geçmişi uzun yıllar öncesine dayanmaktadır. Günümüzde iş hayatında bireylerin sıklıkla yaşamaya başlamış oldukları tükenmişlik kavramı ülkemizde ve dünyada son 20 yıl içerisinde popülerliğini arttırmış olsa da ortaya çıkışı daha eskilere dayanmaktadır. Tükenmişlik kavramının ilk ortaya konulduğu eser İngiliz yazar Graham Greene tarafından 1960 yılında önce İsveç’te ve 1961 yılında İngiltere ve Amerika’da yayınlanmış olan “Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)” adlı romandır. (Maslach vd., 2001: 398). Freudenberger (1974) gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen hayal kırıklığı, yorgunluk ve işi bırakma ile ilişkilendirdiği tükenmişlik kavramını fiziksel belirtileri ve davranışsal göstergeleri olan bir kavram olarak incelemiş ve “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde tanımlamıştır.

Tükenmişlik kavramı için yapılan tanımlara bakıldığında genellikle duygusal şartların ağır olduğu çalışma koşullarında zamanla ortaya çıkan psikolojik tepki şeklinde ortaya çıkan bir durum olduğu anlaşılmaktadır.

Tükenmişlik ile ilgili yapılan tanımlar incelendiğinde konu üzerinde fazlaca çalışması bulunan ve en çok kabul gören tanımı yapan Christina Maslach olmuştur. Maslach tükenmişlik konusu üzerine yıllarca

çalışmış aynı zamanda kendi ismi ile anılan “tükenmişlik envanteri” oluşturarak literatürde otoriteler arasında en üste çıkan isim olmuştur. Maslach ve Jackson (1981: 99) tükenmişlik kavramını açıklamak için yaptıkları ilk tanımda, işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve diğer insanlarla sürekli yüz yüze çalışmak durumunda olan bireylerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom olarak tanımlamıştır. Fakat konu üzerinde çalışmalarını sürdüren Maslach ve arkadaşları daha sonra, tükenmişliği; bireysel olarak aynı kapasitede çalışan bireylerin kişisel başarısının azalması, duygusal tükenmişlik ve benlik yitimi olarak ortaya çıkan bir sendrom olarak tanımlamışlardır (Maslach vd., 1996). Yıllar içinde yapmış olduğu çalışmalar sonucunda Maslach (2003), çalışma ortamında stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun vadede ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olarak tükenmişlik kavramının tanımını sadeleştirerek literatüre kazandırmıştır.

Tükenmişlik kendi içinde boyutlardan meydana gelmektedir. Araştırmacılar farklı şekillerde boyutlar oluşturmuş olsalar da bunlar arasında en çok kabul gören Maslach tarafından oluşturulan modeldir. Tükenmişliği Maslach, üç boyut altında değerlendirmiştir. Tükenmişlik yaşayan kişilerin hayatındaki değişimleri açıklamak için kullanılan bu boyutlar “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Düşük Kişisel Başarı Hissi” olarak sıralanmaktadır.

Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir ve daha çok iş stresi ile ilgilidir (Maslach, 2003). Duygusal tükenme, insanlarda diğer insanlara hizmet ederken, beklenen psikolojik ve duygusal taleplerin fazlalığı sebebiyle ortaya çıkan bitkinlik durumunu ifade eder.

Duyarsızlaşma; 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.

Düşük kişisel başarı hissi, insanlarla 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 (Sandıkçı, 2010: 22).

2.3. İş Stresi ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Tükenmişlik ve stres arasındaki ilişki birçok araştırmaya konu olmuştur. Bazı araştırmacılar stres ile tükenmişliği bir arada değerlendirirken bazıları ise farklı değerlendirmek gerektiğini vurgulamışlardır. Stres ve tükenmişliği birlikte ele alan Maslach vd. (2001) tükenmişlik tanımında bireyler arasında ve duygusal stres unsurlarına uzun süreli gerçekleşen tepki şeklinde bahsetmişlerdir. Bununla birlikte Cooper vd. (2001) tükenmişliğin kronikleşen iş stresi sebebiyle ortaya çıktığını belirtmişlerdir. Schaufeli ve Enzmann (1998) ise işyerinde özellikle kişilerarası talepler sebebiyle oluşan uzun süreli iş stresinin özel bir türü olarak tükenmişliği tanımlamışlardır. Hobfoll ve Shirom (2001) uzun müddet iş stresine maruz kalmanın bir sonucu şeklinde tükenmişliği açıklamışlardır (Pines ve Keinan, 2005: 626). Lee ve Ashforth (1996) ise yapmış oldukları meta analizde iş stresini oluşturan faktörler ile tükenmişliğin alt boyutlarının hepsi arasında anlamlı ilişkiler olduğunu dolayısıyla tükenmişliği oluşturan bir unsur olarak iş stresini tanımlamışlardır.

Stres ile tükenmişliği ayırmak gerektiğini belirten araştırmacılar da mevcuttur. Iacovides vd. (2003) göre "Tükenmişlik" terimi, "iş stresi", "yorgunluk", "yabancılaşma" veya "depresyon" kelimelerinin eş anlamlısı olarak kullanılmasına rağmen, son birkaç yıldaki terimin popülerliği bazı karışıklıklara yol açmıştır. Tükenmişliğe, stresli çalışma koşullarına (yüksek talepler) ek olarak orantısız olarak yüksek çabaların (zaman, duygusal katılım, empati) ve tatminsizliğin (olumsuz sonuç) neden olduğunu belirterek stres ile ayrıldıkları noktayı göstermişlerdir. Pines (1993) ise tükenmişlik ve iş stresi kavramlarının birbirlerine yakın kavramlar olduğunu fakat aynı olmadıklarını belirterek, yaptığı işin önemli olduğunu düşünen çalışanların ne kadar stresli olurlarsa olsunlar tükenmeyeceklerini savunmuştur.

Tükenmişliğin eskisine göre çok daha geniş bakış açısıyla ele alınarak, çeşitli işlerde ve her türlü işletmelerde stres sürecinin anlaşılması için anahtar bir kavram olduğu söylenebilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 622). Stres ile tükenmişliği birbirinden ayıran en önemli husus, tükenmişliğin hizmet alışı

verişi esnasında taraflar arasındaki “sosyal ilişki” kaynaklı bir stres olmasıdır (Sürgevil, 2006: 13). Stres ile tükenmişlik arasındaki farklılığın bir başka sebebi ise stresin hem olumlu hem de olumsuz yönleri olabilmekteyken, tükenmişlik ise tamamen olumsuz olarak karşımıza çıkmaktadır (Kaçmaz, 2005: 29).

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüz iş dünyasında bankalar ekonominin temel taşlarından biri haline gelmiştir. Bankaların faaliyet alanları genişlemiş ve eskiye göre müşteri sayıları çok fazla şekilde artmıştır. Bunlarla birlikte ülkemizde gerek kamuya ait gerekse özel olmak üzere birçok banka bulunmaktadır. Banka sayısının artmasıyla birlikte her sektörde olduğu gibi rekabet bu sektörde de çok üst seviyelere gelmiştir. Yüksek seviyede rekabetin varlığı, birçok farklı işlemin yapıldığı, hatanın telafisinin çok zor olduğu banka sektöründe çalışan kişilerin üzerindeki baskı da önemli seviyelere çıkmıştır. Dolayısı ile baskı sonucunda çalışanlar iş ile ilgili stres yaşamakta ve bu stres çalışanları tükenme noktasına getirebilmektedir. Bankacılık sektörü ile ilgili yapılmış çalışmalarda genellikle yüksek seviyede stres ve tükenmişlik düzeyi ortaya çıktığı görülmektedir. Bankacılık sektöründe çok önemli seviyelere ulaşmış olan stres ve tükenme durumları sonucunda banka çalışanlarından işten ayrılma niyeti ortaya çıkabilmektedir.

Bu araştırma ülkemizde binlerce çalışanı bulanan bankacılık sektöründe ortaya çıktığı düşünülen iş stresi ve tükenmişlik yaşayan çalışan durumunun belirlenmesi açısından önem arz etmektedir.

Bu araştırma kapsamında tükenmişlik duygusu ve iş stresinin yoğun bir şekilde yaşandığı gözlemlenen bankacılık sektöründe çalışan kişilerin yaşadıkları iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin açıklanması amaçlanmıştır. Bu noktadan hareketle banka sektörünün iş stresi düzeyi ve bu sektörde çalışanların tükenmişlik düzeyleri belirlenerek bu kavramlar arasındaki ilişki incelenmiştir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmamızın evrenini Konya ili içerisinde bankacılık sektöründe çalışan kişiler oluşturmaktadır. Örneklem sayısını belirleyebilmek için Türkiye Bankalar Birliği'nin internet sitesinden Konya ili ve bütün ilçelerinde bulunan bankaların tamamının bilgileri alınmıştır. Bu bilgiler çerçevesinde gerek yüz yüze görüşme gerekse telefon ile ulaşılarak her bir şubede olan çalışan sayıları öğrenilmiştir. Bu doğrultuda Konya ilinde toplam 2125 banka çalışanı olduğu belirlenmiştir.

Evren büyüklüğüne göre %95 güven seviyesinde örneklem büyüklüğü en az 326 olarak belirlenmiştir. Hazırlanmış olan anket formları 450 çalışana dağıtılmış 397 anket formu geri dönmüştür. Anketlerin geri dönüş oranı %88,2 olarak hesaplanmış ve bu oran yeterli görülmüştür. Anket formları istatistik hesaplamaları için programa aktarılırken 18 anketin çeşitli eksiklikler sebebi ile değerlendirmeye alınamayacağı belirlenmiştir. Netice olarak araştırmamızın örneklemini Konya ili içerisinde aktif bankacılık hayatına devam etmekte olan 379 çalışan oluşturmuştur.

3.3. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Araçları

Konya ili bankacılık sektöründe çalışanların tükenmişlik duygusu ve iş stresi arasındaki ilişkiyi ölçmek üzere yapılan bu çalışmada yöntem olarak anket uygulaması seçilmiştir. Araştırmanın anket uygulamasında kullanılmak üzere daha önce yapılmış çalışmalar incelenmiş ve literatürde başarı ile uygulanıp kabul görmüş ölçekler seçilmiştir.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan ve toplam 22 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Envanteri” kullanılmıştır. Bu ölçeğe göre bireylerin tükenmişlik düzeyleri üç boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı hissi” olarak sıralanmaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde çalışanların iş stresi ölçmek için Baltas ve Baltas tarafından geliştirilmiş olan 15 sorudan oluşan “Algılanan İş Stresi Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçeğe göre ankete katılanların her bir soruya verdikleri puan toplanıp 15'e bölünerek iş stresi puanı hesaplanmaktadır. Hesaplanan puana göre ise belirlenmiş stres düzeylerinden hangi grupta yer alındığı bulunabilmektedir. Anket formunun son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 8 soru sorulmuştur.

3.4. Verilerin Analizi ve Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçeklere ait güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1’ de sunulmuştur.

Tablo 1: Ölçeklere Ait Güvenilirlik Analizleri

Ölçek	Cronbach’s Alpha Değeri
Tükenmişlik	,900
İş Stresi	,869

Tablo 1 incelendiğinde kullanılan ölçeklere ait Cronbach’s Alpha değerlerinin sırasıyla %90, ve %86,9 olduğu gözlemlenmektedir. Bu sonuçlara göre Tükenmişlik ölçeğinin iç tutarlılık testi sonucunda güvenilirliğinin %90 ve iş stresi ölçeğinin güvenilirliğinin % 86,9 olduğu ortaya çıkmıştır. Bu değerlerin sosyal bilimler alanı için çok güvenilir düzeyde olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan banka personellerine ait demografik bilgiler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Çalışanların Demografik Özellikleri

		n	%
Yaş	25 Yaşından Küçük	3	0,8
	25-29 Yaş Arası	29	7,7
	30-34 Yaş Arası	101	26,6
	35-39 Yaş Arası	103	27,2
	40 Yaşından Büyük	143	37,7
Cinsiyet	Kadın	148	39,1
	Erkek	231	60,9
Medeni Durum	Evli	283	74,7
	Bekar	96	25,3
Öğrenim Durumu	Lise	30	7,9
	Önlisans	25	6,6
	Lisans	273	72,0
	Lisansüstü	51	13,5
Görev Süresi	0-3 yıl	77	20,3
	4-6 yıl	96	25,3
	7-11 yıl	101	26,6
	11-13 yıl	54	14,2
	13 yıldan fazla	51	13,5
Gelir Düzeyi	1501-3000 TL	133	35,1
	3001-4500 TL	122	32,2
	4501-6000 TL	87	23,0
	6000 TL’den fazla	37	9,8
Pozisyon	Şube Müdürü	41	10,8
	Portföy Yönetmeni	161	42,5
	Operasyon Elemanı	100	26,4
	Satış-Müşteri Temsilcisi	77	20,3
Banka Türü	Kamu Bankası	134	35,4
	Özel Banka	245	64,6

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait ölçekte yer alan değişkenler arasında yeterli ilişki varlığını belirleyebilmek için Bartlett Küresellik Testi ve örneklem yeterliliğini ölçmek üzere Kaiser-Meyer - Olkin Örneklem Yeterliliği Testi yapılmıştır. Bartlett Küresellik Testi’nin anlamlılık (significance) değeri 0.000 bulunmuştur. Bu değer 0.005’ten küçük olduğundan dolayı ölçekte yer alan ifadeler arasında anlamlı derecede yeterli ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. KMO testi sonucu ise 0,899 olarak belirlenmiştir ve bu sonuç örneklem uygunluğu seviyesinin mükemmel olduğunu belirtmektedir.

İş Stresi Ölçeği'ne ait açımlayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 3' te verilmiştir.

Tablo 3: İş Stresi Ölçeği Faktör Analizi

İfade	Faktör 1
İs_Stresi 3	,772
İs_Stresi 2	,729
İs_Stresi 13	,723
İs_Stresi 5	,691
İs_Stresi 14	,680
İs_Stresi 15	,677
İs_Stresi 11	,659
İs_Stresi 12	,654
İs_Stresi 1	,577
İs_Stresi 10	,525
İs_Stresi 8	,521

İş stresi ölçeğine yapılan faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan ve faktör dağılımını çeşitli sebepler dolayısıyla olumsuz etkilediği düşünülen 4, 6, 7 ve 9 numaralı ifadeler analiz dışı bırakılmıştır. Bu ifadeler çıkarıldıktan sonra faktör analizi sonuçlarına göre iş stresi ölçeği tek boyuttan oluşmaktadır. Bu durum literatürü desteklemektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait açımlayıcı / keşfedici (exploratory) faktör analizi sonuçları Tablo 4' te verilmiştir.

Tablo 4: Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi

İfade	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
DT_1	,893		
DT_8	,815		
DT_3	,794		
DT_2	,778		
DT_20	,723		
DT_14	,719		
DT_13	,708		
KB_7		,822	
KB_4		,738	
KB_9		,682	
KB_17		,584	
KB_19		,541	
DUY_10			,835
DUY_11			,777
DUY_5			,718
DUY_22			,694
DUY_15			,360

Tükenmişlik ölçeğine faktör analizi uygulandığında ölçekte yer alan ve faktör dağılımını olumsuz etkileyen 6, 12, 16, 18 ve 21 numaralı ifadeler analiz dışı bırakılmıştır. Kalan ifadeler göre faktör analizi sonuçları Tablo 4' te yer almaktadır. Bu sonuçlara göre ölçek üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar Duygusal Tükenmişlik, Kişisel Başarı Hissi ve Duyarsızlaşma olarak sıralanmakta ve literatürü desteklemektedir.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının İş stresi düzeyini belirlemek için yapılan analiz sonucu Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Çalışanların İş Stresi Düzeyleri

	n	Ortalama	Standart Sapma
İş Stresi	379	2,930	0,593

Tablo 5 incelendiğinde araştırmaya katılan banka çalışanlarının iş stresi ortalamalarının 2,93 olduğu görülmektedir. Bu ortalamanın yüksek olduğu ve çalışanların iş stresini yüksek düzeyde yaşadıkları söylenebilir.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının Tükenmişlik alt boyutlarının düzeyini belirlemek için yapılan analiz sonucu Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri

	n	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme	379	3,349	0,952
Duyarsızlaşma	379	2,749	0,920
Düşük Kişisel Başarı	379	2,241	0,666

Araştırmaya katılan banka çalışanların tükenmişlik düzeylerini gösteren tablo incelendiğinde, özellikle çalışanların duygusal tükenme düzeylerinin çok yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek, düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin ise normal seviyelerde olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik boyutları düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu doğrultuda iş stresi düzeyleri ile duygusal tükenmişlik boyutu düzeyi, duyarsızlaşma boyutu düzeyi ve kişisel başarı hissi boyutu düzeyi arasında ayrı ayrı korelasyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 7: İş Stresi Düzeyi İle Tükenmişlik Boyutları Düzeyleri Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişkenler	N	r	p
İş Stresi -Duygusal Tükenmişlik	379	,724	,000
İş Stresi - Duyarsızlaşma	379	,595	,000
İş Stresi – Kişisel Başarı Hissi	379	,299	,000

Korelasyon analizi sonuçlarını içeren Tablo 7 incelendiğinde iş stresi ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. İş stresi ile duygusal tükenmişlik boyutu arasında pozitif anlamlı ilişki mevcuttur ($r=0,724$, $p<0,001$). Bu sonuca göre iş stresi arttıkça duygusal tükenmişlik de artmaktadır. İş stresi ile duyarsızlaşma boyutu arasında da pozitif yönlü anlamlı ilişki mevcuttur ($r=0,595$, $p<0,001$). Bu sonuca göre iş stresi arttıkça duyarsızlaşma artmaktadır. İş stresi ile kişisel başarı hissi arasında da pozitif yönlü ilişki bulunmuştur ($r=0,299$, $p<0,001$). Bu sonuca göre iş stresi arttıkça kişisel başarıda düşme hissi artmaktadır.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının iş stresinin tükenmişlik düzeyi üzerine etkisini belirlemeye yönelik basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8: İş stresinin Tükenmişlik Üzerine Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	,759	,109		6,955	,000
İş Stresi	,717	,036	,711	19,659	,000

$R^2= ,505$
 $F= 386,471$

a. Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Tablo 8'de yer alan basit regresyon analizi sonucuna göre, bağımlı değişken olan tükenmişlik, iş stresi tarafından açıklanma düzeyi istatistiksel olarak anlamlıdır ($R^2= 0,505$; $p=0,000$). İş stresi tükenmişliğe ilişkin toplam varyansın % 50,5'ini açıklamaktadır. Bununla birlikte modelin genel olarak anlamlı olduğu ANOVA testi sonuçlarından görülmektedir ($F=386,471$; $p< 0,000$). Analiz sonuçlarına bakıldığında, iş stresinin tükenmişlik üzerinde anlamlı ($p=0,000$) ve pozitif yönlü ($\beta=0,711$) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, iş stresinin tükenmişliği etkilediği söylenebilir. Yani iş stresi arttıkça tükenmişlik de artmaktadır.

4. SONUÇ

Günümüzde rekabet ve iş baskısının en yoğun halde yaşandığı sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe çalışanlar, bu rekabet ve baskı ortamında işlerini yerine getirirken aynı zamanda psikolojik şekilde yıpranmaktadır. İşlerinde yükselebilmek için yoğun şekilde çalışmak insanların üzerinde psikolojik bir yük olduğu gibi kendisine verilen hedefleri tutturamamak ve bunun sonucunda işinden çıkarılmak korkusu altında çalışmak da insanlar için psikolojik bir yükür. Bankacılık mesleği her iki durumda da çalışılan bir meslektir. Dolayısıyla ruhsal olarak insanlar üzerinde fazlasıyla baskı oluşmaktadır. Günümüzde bireylerin en çok karşılaştığı rahatsızlıklardan biri olan tükenmişlik sendromu, bankacılık sektöründe çalışan kişilerde

de sıkça görülmektedir. Aynı zamanda yaptıkları işin fazlasıyla stres barındırdığını da belirtmek gerekmektedir.

Bu araştırmada banka çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri belirlenerek, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda Konya ilinde bankacılık sektöründe çalışan 379 bireylerden elde edilen veriler analiz edilmiştir. Analizler sonucunda araştırmaya katılan banka çalışanlarının iş stresi düzeylerinin yüksek olduğu (2,930) belirlenmiştir. Bankacılık mesleği yüksek baskı barındıran bir meslektir. Bunun sonucunda bireyler yoğun iş temposu ve hedef baskısı ile stres yaşamaktadırlar. Bu durum alanda yapılmış diğer çalışmalarla benzerlik göstermektedir. Araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik boyutları incelendiğinde; duygusal tükenmişlik ortalamalarının çok yüksek (3,349), duyarsızlaşma ortalamalarının yüksek (2,749) ve düşük kişisel başarı hissi ortalamalarının normal (2,241) düzeyde olduğu belirlenmiştir. Yoğun çalışma koşulları ve rekabet ortamında çalışan bireylerin bir süre sonra duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları daha sonra ise kendilerinin başarısız olarak nitelendirdikleri daha önce belirtilmiştir. Analiz sonucunda elde ettiğimiz sonuçlar bu durumu destekler niteliktedir.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda iş stresi ile her üç alt boyut arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. İş stresi arttıkça çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi artmaktadır. Genel tükenmişlik düzeyi ile iş stresi arasındaki ilişki incelendiğinde yine anlamlı pozitif ilişkinin olduğu görülmüştür. İş stresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin %71,1 oranında arttığı gözlemlenmiştir. Bu durum literatürü destekler durumdadır.

Sonuç olarak banka çalışanlarının yaşadıkları iş stresi ve tükenmişlik duyguları arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu durum banka çalışanlarının yaşamış oldukları iş stresinin artması halinde tükenmişlik seviyelerinin de artacağı anlamını taşımaktadır. Hedef baskısı ve rekabetin yoğun yaşandığı sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe çalışanların iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin yüksek olması bireylerin verimini olumsuz etkilemektedir. Yaşadıkları stres ve tükenme durumu sebebiyle bireyler hem iş hayatında hem de özel hayatlarında sorunlarla karşılaşmakta, fiziksel ve ruhsal sağlıkları olumsuz etkilenmektedir. Bu sebepten dolayı iş stresi ve tükenmişlik duygusunu azaltıcı tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Araştırmamız ilgili alanda yapılan çalışmalarla benzer sonuçlar içermektedir. Birçok çalışmada olduğu gibi bu çalışmanın da bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Bunlardan birincisi zaman ve maliyet sınırlılıkları sebebiyle araştırmamız yalnızca Konya ilinde faaliyet gösteren banka çalışanları üzerine yapılmış olmasıdır. İkincisi ise banka çalışanlarının yoğun iş tempoları sebebiyle araştırmaya katılmak istememeleri olmuştur. Bir başka sınırlılık ise 25 yaşından küçük banka personeline ulaşma noktasında yaşanmıştır.

Araştırma sonucuna göre bankalara ve bu konu üzerinde yapılacak gelecek çalışmalar için öneriler aşağıda sunulmuştur:

- Araştırma esnasında birçok banka yönetimi araştırma konusunun bankaları için olumsuz sonuç oluşturabileceğinden çekindiklerinden dolayı araştırmaya katılmak istememişlerdir. Bu tarz araştırmalar bankaları ve banka personelinin durumunu belirlemek için önemli çalışmalardır. Dolayısıyla banka yönetimlerinin bu tarz araştırmalara karşı olumsuz tutumlarını ortadan kaldırmaları gerekmektedir.
- Banka çalışanları tükenmişlikten sadece kendilerinin değil aynı zamanda müşterilerin de etkilendiğini bilmelidir. Bu sebeple çalışanlara tükenmişlik ile ilgili ve tükenmişliği bilme, önleme, tanımlama ve tedavi etme konusunda bilgiler verilmelidir.
- Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltmak için örgütsel tedbirlerin alınması gerekmektedir.
- Banka çalışanlarının iş yükü mümkün olduğu kadar azaltılarak, iş stresi yaşama düzeylerinin azaltılması gerekmektedir.
- Çalışanlara yapmış olduğu işin karşılığında tatmin edici düzeyde ücret verilmelidir.
- Yalnızca ekonomik ve maddi açıdan değil, manevi yönden de çalışanlara gerekli destek verilmelidir.
- Bundan sonraki yapılacak çalışmalarda örneklem büyütülerek ülke çapında bir araştırma yapılması daha anlamlı sonuçlar elde etmek için faydalı olacaktır. Ayrıca alanda başka

kavramlar ile iş stresi ve tükenmişlik kavramlarının birlikte ele alınması banka sektöründe çalışanların sorunlarını ortaya koymak adına yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Baltaş, A. ve Baltas, Z., (2012). Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. ve O'Driscoll, M. P., (2001). Foundations for Organizational Science. Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications. Thousand Oaks, CA, US, Sage Publications, Inc.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W., (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout, The Academy of Management Review, 18 (4), 621-656.
- Dinç, K., (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu, Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dolunay, A. B., (2002). Keçiören İlçesi "Genel Liseler Ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu" Araştırması, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55 (1), 51-62.
- Eren, E., (2001). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Freudenberger, H., (1974). Staff Burn-Out - Freudenberger - 2010 - Journal of Social Issues - Wiley Online Library, Journal of Social Issues, 30 (1), 159-165.
- Hazell, K. W., (2010). Job stress, burnout, job satisfaction, and intention to leave among registered nurses employed in hospital settings in the state of Florida, 495-n/a.
- Hessels, J., Rietveld, C. A. ve van der Zwan, P., (2017). Self-employment and work-related stress: The mediating role of job control and job demand, Journal of Business Venturing, 32 (2), 178-196.
- Hobfoll, S. E. ve Shirom, A., (2001). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace, (Editör: Golembiewski, R. T.) Handbook of organizational behavior New York: Dekker: Marcel Dekker, p. 57-81.
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, S. ve Kaprinis, G., (2003). The Relationship Between Job Stress, Burnout and Clinical Depression, Journal of Affective Disorders, 75 (3), 209-221.
- Kaçmaz, N., (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68 (1).
- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E., (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout, Journal of Applied Psychology, 81 (2), 123.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C., (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, Journal of Organizational Behavior, 9 (4), 297-308.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E., (1981). The measurement of experienced burnout, Journal of Organizational Behavior, 2 (2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E. ve Leiter, M., (1996). The Maslach Burnout Inventory: Manual, Consulting Psychologists Press, CA.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P., (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It, Wiley.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P., (2001). Job burnout, Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
- Maslach, C., (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention, Current Directions in Psychological Science, 12 (5), 189-192.
- Pehlivan, İ., (2000). İş Yaşamında Stres, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Pines, A. ve Keinan, G., (2005). Stress and Burnout: The Significant Difference, Personality and Individual Differences, 39 (3), 625-635.

- Pines, A. M., (1993). Burnout: An Existential Perspective, Series in Applied Psychology: Social Issues And Questions. Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis., 33-51.
- Sağır M., Göktaş L. S. (2018). “Rekabet İlişkisi İçerisinde Turizm Uygulamaları”, (Ed. Faruk Yamaner, Ender Eyuboğlu), İnsan Toplum Ve Spor Bilimleri Araştırma Örnekleri, ss. 25-47, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Sandıkçı, E., (2010). Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır’da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Schaufeli, W. ve Enzmann, D., (1998). The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis, CRC press, UK.
- Sürgevil, O., (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Şahin M., Ates A. (2017). “İş Hayatında Tükenmişlik Ve Seyahat Acentası Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, International Peer-Reviewed Journal Of Communication And Humanities Researches, Vol. 16, p. 21-39
- Tutar, H., (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Hayat Yayınları, İstanbul.