

**T.C.  
NECMETTİN ERBAKAN  
ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER  
ENSTİTÜSÜ  
BANKACILIK ANABİLİM DALI  
RİSK YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**COVID-19 SALGIN SÜRECİNDE BANKA  
ÇALIŞANLARININ STRES İLE TÜKENMİŞLİK  
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN  
BELİRLENMESİ VE DEMOGRAFİK  
DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ**

**CANAN FİLİKÇİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN  
DOÇ. DR. İLKAY ALTINDAĞ**

**KONYA-2023**



T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü



### BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Öğrencinin	Adı Soyadı	CANAN FİLİKCİ		
	Numarası	18812401014		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	BANKACILIK ANABİLİM DALI/ RİSK YÖNETİMİ BİLİM DALI		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	✓	
		Doktora		
Tezin Adı	COVID-19 SALGIN SÜRECİNDE BANKA ÇALIŞANLARININ STRES İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ VE DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ			

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

**CANAN FİLİKCİ**



T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü



## ÖZET

Öğrencinin	Adı Soyadı	CANAN FİLİKCİ		
	Numarası	18812401014		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	BANKACILIK ANABİLİM DALI/ RİSK YÖNETİMİ BİLİM DALI		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	✓	
		Doktora		
	Tez Danışmanı	DOÇ. DR. İLKAY ALTINDAĞ		
Tezin Adı	COVID-19 SALGIN SÜRECİNDE BANKA ÇALIŞANLARININ STRES İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ VE DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ			

2019 yılında ortaya çıkan, ilk olarak Çin'in Wuhan şehrinde rastlanan ve hayvanlardan insanlara geçen Covid-19 hastalığı yaşamımızın birçok bölümünü olumsuz etkilemiştir. Söz konusu virüs dünyanın her yerinde insanların günlük hayatta almış oldukları kararları, yaptıkları planları değiştirmiştir. Banka, hastane, alışveriş merkezi ve benzeri insanların kalabalık olabileceği ortamların kullanımı, sosyalleşme, sosyal mesafe, maske kullanımı, genel ve kişisel temizlik gibi sayabileceğimiz birçok alanda insan davranışını etkilemiştir. Etkilenen bu davranışlardan bazıları da stres ve tükenmişliktir. Stres ve tükenmişliğin yoğun olarak yaşandığı meslek gruplarından biri de bankacılıktır. Banka çalışanlarının virüs kaynaklı kısıtlamalardan ve negatif enerjiden dolayı stres düzeyleri artmakta ve yaşanan bu stres tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Yapılan bu çalışmada, banka personellerinin salgın sürecinde streslerinin ve tükenmişliklerinin ölçülüp aralarındaki ilişkinin belirlenmesi ve demografik özellikler bakımından araştırılması amaçlanmıştır. Katılımcıların stres düzeylerini ölçmek için Algılanan Stres Ölçeği, tükenmişlik düzeylerini ölçmek için ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Veriler Konya merkezinde görev yapmakta olan banka personelinden online anket yöntemiyle toplanmıştır. 449 anket üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. Analizlerde SPSS 26 paket programı kullanılmıştır. Betimleyici istatistiksel hesaplamalar, frekans analizi, korelasyon analizi, Keşfedici (Açıklayıcı) faktör analizi, Normallik testi, Mann Whitney-U testi ve Kruskal Wallis testleri yapılmıştır.

Yapılan Spearman Korelasyon analizi sonucunda banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde stres ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Demografik değişkenlere göre (cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi, çalışılan banka türü, bankadaki pozisyon, aylık ortalama gelir) banka çalışanlarının stres ve tükenmişlik alt boyut düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığı Mann Whitney-U testi ve Kruskal Wallis testleriyle tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri yaş, bankacılık sektöründe çalışma süresi, görev yapılan birim ve aylık gelir değişkenlerine göre farklılık göstermektedir.

**Yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri sadece banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir. Duygusal tükenme düzeyleri görev yapılan birim ve aylık gelir değişkenlerine göre farklılık göstermektedir. Duyarsızlaşma düzeyleri yaş, görev yapılan birim ve aylık gelir değişkenlerine göre farklılık göstermektedir. Düşük kişisel başarı düzeyleri yaş, medeni durum, öğrenim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi ve görev yapılan birim değişkenlerine göre farklılık göstermektedir.**

**Anahtar kelimeler: Banka Personeli, Covid-19 Pandemisi, Stres, Tükenmişlik.**





T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü



### ABSTRACT

Author' s	Name and Surname	CANAN FİLİKCİ		
	Student Number	18812401014		
	Department	BANKING/ RISK MANAGEMENT		
	Study Programme	Master's Degree (M.A.)	✓	
		Doctoral Degree (Ph.D.)		
	Supervisor	Assoc. Prof. Dr. İLKAY ALTINDAĞ		
Title of the Thesis/Dissertation	STRESS AND BURNOUT LEVELS OF BANK EMPLOYEES DURING THE COVID-19 EPIDEMIC DETERMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN AND DEMOGRAPHIC			

The Covid-19 disease, which emerged in 2019, was first encountered in Wuhan, China, and passed from animals to humans, has adversely affected many parts of our lives. The virus in question has changed the decisions and plans that people make in their daily lives all over the world. The use of environments where people like banks, hospitals, shopping malls can be crowded has affected human behavior in many areas such as socialization, social distance, use of masks, general and personal hygiene. Some of these affected behaviors are stress and burnout. One of the occupational groups in which stress and burnout are intensely experienced is banking. Stress levels of bank employees increase due to virus-related restrictions and negative energy, and this stress can cause burnout.

In this study, it was aimed to measure the stress and burnout of bank personnel during the epidemic, to determine the relationship between them and to investigate them in terms of demographic characteristics. The Perceived Stress Scale was used to measure the stress levels of the participants, and the Maslach Burnout Scale was used to measure the burnout levels. The data were collected from the bank personnel working in the center of Konya by online survey method. Analyzes were carried out on 449 questionnaires. SPSS 26 package program was used in the analysis. Descriptive statistical calculations, frequency analysis, correlation analysis, Exploratory (Explanatory) factor analysis, Normality test, Mann Whitney-U test and Kruskal Wallis tests were performed.

As a result of Spearman Correlation analysis, it was determined that the relationship between stress and burnout levels of bank employees during the Covid-19 epidemic process was significant. It was determined by Mann Whitney-U test and Kruskal Wallis tests whether the stress and burnout sub-dimension levels of bank employees differ according to demographic variables (gender, age, marital status, education level, length of service in the banking sector, type of bank, position in the bank, monthly average income). has been done. According to the results of the analysis, the level of discomfort perception of bank employees during the Covid-19 epidemic process differs according to age, working time in the banking sector, unit of work and monthly

**income variables. Insufficient self-efficacy perception levels differ only according to the bank type variable. Emotional exhaustion levels differ according to the unit of work and monthly income variables. Depersonalization levels vary according to age, unit of work and monthly income variables. Low personal achievement levels differ according to the variables of age, marital status, education level, working time in the banking sector and the unit of employment.**

**Keywords: Bank Staff, Covid-19 Pandemic, Stress, Burnout.**



## İÇİNDEKİLER

<b>BİLİMSEL ETİK SAYFASI</b> .....	<b>i</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vi</b>
<b>TABLOLAR DİZİNİ</b> .....	<b>viii</b>
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>KISALTMALAR DİZİNİ</b> .....	<b>x</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>xi</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>4</b>
<b>STRES</b> .....	<b>4</b>
1.1. Stres Kavramı.....	4
1.2. Stresin Tanımı, Oluşumu ve Aşamaları .....	4
1.3. Stresle Mücadele .....	6
1.4. Stres Konulu Yerli Literatürde Yer Alan Çalışmalar.....	8
<b>İKİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>29</b>
<b>TÜKENMİŞLİK</b> .....	<b>29</b>
2.1. Tükenmişlik Kavramı.....	29
2.2. Tükenmişlik Tanımı, Oluşumu ve Aşamaları .....	29
2.3. Tükenmişlikle Mücadele .....	32
2.4. Tükenmişlik Konulu Yerli Literatürde Yer Alan Çalışmalar .....	34
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	<b>55</b>
<b>COVID-19 SALGININDA STRES VE TÜKENMİŞLİK</b> .....	<b>55</b>
3.1. Covid-19 Salgını .....	55
3.2. Covid-19 Salgını Sürecinde Stres ve Tükenmişlik .....	56
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	<b>61</b>
<b>SAHA ARAŞTIRMASI</b> .....	<b>61</b>
4.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı .....	61

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	61
4.3. Araştırmanın Kavramsal Modeli .....	62
4.4. Araştırmada Kullanılan Yöntem .....	65
4.4.1. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi .....	66
4.4.2. Evren ve Örneklem .....	66
4.5. Bulgular .....	67
4.5.1. Demografik Bulgular .....	68
4.5.2. Açıklayıcı (Keşfedici) Faktör Analizi .....	70
4.5.3. Veri Toplama Aracının Geçerliği ve Güvenirliği .....	72
4.5.4. Korelasyon Analizi Sonuçları .....	73
4.5.5. Karşılaştırma Analizi .....	74
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>92</b>
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>92</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>101</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>122</b>
EK-1: ANKET FORMU .....	122

## TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. Ulusal Tez Merkezinde Yer alan Stres ile İlgili Tezler .....	8
Tablo 1.2. Stres ile İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Bazı Makaleler .....	18
Tablo 2.1. Tükenmişlikle Bireysel Düzeyde Mücadele.....	33
Tablo 2.2. Tükenmişlikle Örgütsel Düzeyde Mücadele .....	33
Tablo 2.3. Ulusal Tez Merkezinde Yer alan Tükenmişlik ile İlgili Tezler.....	34
Tablo 2.4. Tükenmişlik ile İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Bazı Makaleler .....	45
Tablo 4.1. Bankacıların Demografik Özellikleri .....	68
Tablo 4.2. Bankacıların İş Yaşamlarına Dair Özellikler .....	69
Tablo 4.3. Algılanan Stres Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları .....	70
Tablo 4.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları .....	71
Tablo 4.5. Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları .....	72
Tablo 4.6. Ölçeklere İlişkin Spearman Korelasyon Analizi Sonuçları.....	73
Tablo 4.7. Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Test Sonuçları.....	74
Tablo 4.8. Cinsiyet Değişkeni İçin Mann Whitney-U Testi Sonuçları.....	75
Tablo 4.9. Yaş grubu Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları .....	76
Tablo 4.10. Medeni Durum Değişkeni İçin Mann Whitney-U Testi Sonuçları .....	78
Tablo 4.11. Öğrenim Durumu Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları .....	79
Tablo 4.12. Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresi Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları .....	81
Tablo 4.13. Çalışılan Banka Türü Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları...	83
Tablo 4.14. Görev Yapılan Birim Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları...	85
Tablo 4.15. Aylık Gelir Türü Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları.....	87
Tablo 4.16. Hipotez Sonuç Tablosu.....	89

**ŞEKİLLER DİZİNİ**

Şekil 1. 1. Braham'ın DKBY Modeli .....	7
-----------------------------------------	---



## KISALTMALAR DİZİNİ

<b>ASÖ</b>	: Algılanan Stres Ölçeği
<b>DKB</b>	: Düşük Kişisel Başarı
<b>DKBY</b>	: Değiştir-Kabul Et-Boş Ver-Yaşam Tarzını Yönet
<b>DSÖ</b>	: Dünya Sağlık Örgütü
<b>DT</b>	: Duygusal Tükenme
<b>DY</b>	: Duyarsızlaşma
<b>ICTV</b>	: Uluslararası Virüs Taksonomisi Komitesi
<b>KMO</b>	: Kaiser-Meyer-Olkin
<b>KW</b>	: Kruskal-Wallis
<b>MTÖ</b>	: Maslach Tükenmişlik Ölçeği
<b>MW-U</b>	: Mann Whitney-U
<b>RA</b>	: Rahatsızlık Algısı
<b>TBB</b>	: Türkiye Bankalar Birliği
<b>TSSB</b>	: Travma Sonrası Stres Bozukluğu
<b>YÖA</b>	: Yetersiz Özyeterlik Algısı

## ÖNSÖZ

Kaleme almış olduğum çalışmada karşılaştığım bütün sorunların çözülmesinde yardımını esirgemeyen, desteğiyle motive eden, her türlü bilgisi ve deneyimiyle bana yol gösteren, kendisiyle çalışmaktan mutluluk ve onur duyduğum, hoşgörülü değerli hocam ve tez danışmanım Sayın Doç. Dr. İlkey ALTINDAĞ'a ayrıca üzerimde emeği bulunan değerli hocalarım Sayın Doç. Dr. Ali Aslan ŞENDOĞDU'ya, Sayın Doç. Dr. Ayşe Elif YAZGAN'a ve Sayın Doç. Dr. Meral ERDİRENÇELEBİ'ye desteklerinden dolayı teşekkür ederim.

Hayatımın her döneminde maddi ve manevi her daim yanımda olan, aldığım kararları her zaman destekleyen, sadece bu çalışmada değil her konuda beni cesaretlendirip moral veren, varlıklarına minnet duyduğum canım aileme en içten duygularıyla şükranlarımı sunarım.

Çalışmanın bu aşamaya gelmesinde vakit ayırıp veri toplamama yardımcı olan banka çalışanlarına teşekkür ederim.

CANAN FİLİKÇİ

## GİRİŞ

Bankalar, geri ödeme şartıyla topladığı mevduatları, ihtiyacı olan kişi ya da topluluklara satın alma gücü sağlamak amacıyla kullandıran veya finansal amaçla kullanan, ekonomide sürekli nakit para bulunduran, söz konusu işlemleri devamlı hale getiren kurumlardır. Bugünkü nakit akışı ve kredi işlemleri genellikle bankalar vasıtasıyla yerine getirilmektedir. Genel olarak bakıldığında nakit ihtiyacı olan kişilerle nakit fazlası olan kişilerin farklı olduğu anlaşılmıştır. Bu noktada devreye bankalar girmektedir ve bu kişiler arasındaki alışveriş görevini üstlenmektedir. Burada birikim ile yatırım arasındaki etkileşimi en yüksek seviyede tutmak bankaların yüklendiği en mühim sorumluluklardandır (Ergül, 2015: 3).

İş görenler; sorumlulukların fazla olması, müşteriye davranış biçimi ya da çalışma arkadaşları ile ilişkilerinden meydana gelen durumlar sebebiyle stres yaşayabilmektedirler. İş görenlerin karşılaştığı strese yönelik algılarının yüksek olduğu durumda ve stresle mücadeleyi başaramadıkları zaman ruhsal problemler ortaya çıkmaktadır. Bu noktada Yıldız'ın (2017) yaptığı araştırmaya bağlı olarak iş görenlerin algıladıkları stres düzeyi; anksiyete, depresyon ve olumsuz benlikte artışa neden olmaktadır (Yıldız, 2017: 74).

Bazı mesleklerde yapılan işin yüksek risk taşımasına bağlı olarak iş görenlerin yaşamış olduğu stres; salgın hastalıklar, ekonomik krizler, ailevi ve toplumsal sorunlar gibi olumsuz değerlendirilebilecek durumlar sebebiyle artış göstermektedir. Bu mesleklerden olan bankacılık, fazlasıyla çalışma sorumluluğu taşıması, çalışma garantisinin bulunmaması, performansına göre ölçümlene yöntemi, yüklendiği mali riskler, az ücretlendirme ve benzeri nedenlerden ötürü psikolojik istikrarın bozulması ve bununla ilişkili olarak iş yaşamının negatif yönlü farklılık göstermesinde risk düzeyi oldukça yüksek bir iştir (Karagöz, 2019: 22). Ayrıca müşteri sayısının fazlalığına bağlı iş sorumluluğunun çok olması, müşterilerin yapılan işlemlerle ilgili olarak yeterince bilgiye hâkim olmamaları neticesinde yanlış kişiden hizmet beklmeleri ayrıca bu konuda direktmeleri, farklı müşterinin aynı problemi sürekli dile getirmesi ve yumuşak bir dille cevaplama mecburiyeti, müşterilerin nüfus cüzdanı ve

benzeri belge göstermede sorun çıkarmaları gibi nedenler banka personellerinin stres yaşamasına sebep olabilmektedir (Aydın, 2008: 69).

Banka personellerinin oldukça fazla stres yaşaması ve mesleki olarak kendini tükenmiş hissetmesi, psikolojik ve bedensel hâlsizliğe, negatif alışkanlıklara yönelmesine, hizmet verdiği insanlara karşı umursamaz olmasına, kişisel olarak eksik hissetmesine neden olabilir. Ayrıca banka personellerine yaptığı iş sebebiyle gereğinden fazla baskı yapılması neticesinde tükenmişlik hissinin artmasıyla iş yerinde hizmet verdikleri bireylere ve çevredeki kişilere karşı kötü sonuçlanacak davranışlarda bulunabildiği ve işe olan bağlılıklarının azaldığı görülmektedir. Bu şekilde kişinin işinden memnun olması, işini sevmesi ve yaşamının merkezine koyması, işinde gelişmek amacıyla gayret etmesi ve benzeri davranışları etkilenecektir. Banka personellerinin duygusuz bir şekilde; umursamaz, samimiyetsiz, sert, soğukkanlı gibi davranışlar sergilemesi şeklinde açıklanan duyarsızlaşma seviyesi arttıkça normatif mesleki bağlılık seviyesi de artış göstermektedir. Banka personellerinin kişisel başarısızlık seviyelerinin duygusal mesleki bağlılık seviyelerini olumsuz şekilde etkileyeceği şeklindeki öngörü onaylanmıştır. Sonuç olarak stres ve tükenmişliğin neden olduğu bu negatif durumlar personeli görevinden ayrılmak zorunda bırakabilir (Baklacı, 2013: 3; Fırat, 2015: 131-132).

İnsan yaşamı boyunca birçok hastalıkla karşı karşıya kalmıştır. Ortaya çıkan son salgın olan ve insan hayatı için tehlike olan Covid-19 salgınının bireylere bedensel, psikolojik ve toplumsal bakımdan zararları olmaktadır. Maalesef ki bu gibi hastalıkların çoğalıp salgınlar meydana getirmesi küreselleşen dünyada oldukça basit ve hızlıdır. Hastalıkların salgın hâlini alması; vücut dengesinde bozulmaya, iş ve eğitim hayatında problemlerin oluşmasına, hastaneye müracaat edenlerin ve ölenlerin sayısının artmasına neden olabilmektedir (Göksu ve Kumcağız, 2020: 465). Bu noktada insanların endişe, korku yaşaması ve kötü sonuçlara neden olan davranışlar sergilemesi normaldir. Bunun nedeni cinsiyet, yaş, eğitim, inanç ve benzeri farklı sosyoekonomik niteliklere bakılmaksızın tüm insanların aynı tehditle karşı karşıya olmasıdır (Aşkın vd., 2020: 307). Söz konusu salgın kişisel farklılıklara göre bireyin psikolojisini etkilemektedir. Yani Covid-19 salgını sürecinde ve neticesinde strese bağlı travmatik durumlar; bireyin demografik özelliklerine, hayat şartlarına, kişisel

özelliklerine ve benzeri kişiyle ilgili değerlendirilebilecek koşullara göre değişebilmektedir. Kişilerin Covid-19 salgını sürecinde yeme-içme, korunma, eğitim, uyku ve benzeri temel gereksinimlerin karşılanamaması, sözü edilen salgın hakkında hatalı ya da eksik açıklamalar, karantina süresindeki artış, kişilere yeterince sosyal destek sağlanmaması, maddi ve manevi zararlar, Covid-19 hastasıyla aynı ortamda bulunulması ve benzeri durumlar pandemi döneminde bireylerin ruhsal olarak riske girmelerine neden olmaktadır (Aşkın vd., 2020: 309).

Banka çalışanları, günlük yaşamlarında mesleğin getirmiş olduğu strese maruz kalırken bir de pandemi dönemi, söz konusu virüse yakalanma tedirginliği bu stresi daha da artırmıştır. Stres arttıkça birçok fiziksel veya psikolojik rahatsızlıklar da boy gösterebilmektedir. Bu rahatsızlıklardan biri olan tükenmişlik sendromuyla çalışanlar ruhsal çöküntü yaşayabilmektedir. İnsanların Covid-19 pandemisinden etkilenmesi son dönemlerde sık araştırma konusu olmuştur. Buradan hareketle Covid-19 pandemisi sürecinde banka çalışanlarının stres ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek ve demografik değişkenlerin etkisini ortaya çıkarmak temel amaç olarak belirlenmiştir. Çalışmanın kitlesini Konya il merkezinde faaliyette olan banka şubelerinde çalışan banka personelleri oluşturmaktadır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde stres kavramı, stresin tanımı, oluşumu, aşamaları, stresle mücadele ve literatürde konuyu ele alan modeller açıklanmıştır. İkinci bölümde tükenmişlik kavramı, tükenmişliğin tanımı, oluşumu, aşamaları, tükenmişlikle mücadele ve literatürde tükenmişliği konu alan modeller ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır. Üçüncü bölümde Covid-19 pandemisi ve Covid-19 pandemisi sürecinde stres ve tükenmişlik durumu ile ilgili bilgi verilmiştir. Dördüncü bölümde araştırmanın kavramsal modeli, metodolojisi, verilerin analizi ve sonucunda ulaşılan bulgular açıklanmıştır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### STRES

Bu bölümde stres kavramı, stresin tanımı, oluşumu, aşamaları, stresle mücadele ve literatürde stresle ilgili geliştirilen modeller ele alınmıştır.

#### 1.1. Stres Kavramı

Stres, kişilerin içinde bulunduğu olayların negatif ya da pozitif sonuçlarına bağlı olarak karşılaşmak zorunda olduğu bir kavramdır. Gerginlik, üzüntü, sıkıntı, depresyon gibi durumlar meydana getirebilir.

Stres sık kullanılan bir kelime türü olmakla birlikte, geçmiş dönemlerden günümüze kadar stresin ortaya çıkmasına yol açan durumlar söz konusudur. İnsanlar şimdi olduğu gibi geçmiş yıllarda da strese maruz kalarak hayatlarını sürdürüyorlardı. Yeme-içme, barınma, korunma gibi temel ihtiyaçları karşılamak çok zordu fakat bu ihtiyaçlar karşılanmak zorundaydı. Eski çağlarda insanların, insanlarla ya da vahşi hayvanlarla arasında çıkan yaşam mücadelesi neticesinde gerilime sebebiyet veren durumlarla meydana gelen stres; siyaset, ekonomi, sosyal ve kültürel konularda değişerek devamlılığını sürdürmektedir. Buna bağlı olarak, yaşadığı stres neticesinde bireyler eski dönemlere göre daha derin ve daha ağır problemlerle karşılaşmaktadır. Bunun nedeni bireylerin psikolojik ve bedensel olarak kendilerini daha çok tehlikede hissetmeleridir (Tokay Taçgın, 2020: 19).

#### 1.2. Stresin Tanımı, Oluşumu ve Aşamaları

Stres Latince “estrica” ve eski Fransızcada “estrece” kelimelerinden ortaya çıkmıştır. Genel olarak durumlara karşı “memnun olmama durumu” dur. Stres, 17. yüzyılda felaket, bela, dert, keder, elem manasında kullanılırken 19. Yüzyılda ise güç, baskı, zor ve benzeri manalarda kullanılmıştır (Coşkun, 2020: 4).

Zaman içerisinde çok çeşitli tanımları yapılan stres, yaygın olarak negatif bir durumu çağrıştırır ve günümüzün rahatsızlığı olarak görülür. Hans Selye (1974-1984) stresi, kişinin bedensel olarak herhangi bir istenmeyen kötü, olumsuz ortama verdiği, kendine özgü olmayan bir cevap olarak tanımlamıştır (Aytaç, 2017: 2-3). Lazarus ve Folkman’a (1984) göre kişinin çevreyle olan ilişkisi ve çevresel etmenlerin kişide oluşturduğu etki strestir (Dinç ve Cemaloğlu, 2018: 6). Magnuson (1990) stresin,

bireyin bulunduğu asıl durum ile ümit ettiği durum arasındaki ayrıma gösterdiği tepki olduğunu vurgulamaktadır (Aksu, 2016: 3). Davis'e göre stres; bireylerin hislerinde, görüşlerinde, yaşam şartlarında çevreleriyle mücadelelerine gözdağı veren bir gerilim durumudur (Tokay Taçgın vd., 2020: 161). Rapkin ve Stryening (1976) ise vücuttaki stres oluşturan faktörlere karşı söz veya davranışla verilen karşılığı stres olarak açıklamıştır (Yıldız, 2017: 7).

Barutçugil (2002), bireylerin karşılaştıkları bazı olaylarda üstesinden gelmek mecburiyetinde olduklarını hissettikleri fakat bunu başaramayacaklarını düşündükleri durumda yaşadıkları bedensel, zihinsel ve psikolojik gerginliği stres olarak tanımlamıştır (Çetinkaya, 2011: 7).

Cüceloğlu (1994), kişinin yaşadığı ortamdaki olumsuz şartlar sebebiyle, fiziksel ve psikolojik çizgilerinin ötesinde tükettiği gayreti stres olarak ifade etmiştir (Etyemez, 2013: 45).

Akdeniz (2014) bireyin stresle karşı karşıya olduğu durumlarda davranışsal olarak harekete geçtiğinde dengesini sağlayamama, beslenmesine dikkat etmeme ya da aşırıya kaçma, uyku bozukluğu, stresten çok bunalırsa zararlı alışkanlık edinme, kendine zarar verme, kurallara aykırı davranışlarda bulunma ve benzeri yönelimleri olabileceğini vurgulamıştır. Ayrıca bu davranışların bireylerde farklı olarak ortaya çıkabileceğini ifade etmiştir (Kandaş, 2021: 19-20).

Bir başka tanımda ise stres, bireyin çevreden gelecek çeşitli uyaran karşısında ciddi düzeyde yahut dolaylı bir şekilde tepki göstermesini önleyen, vücutta negatif bazı etkilere karşılık verdiği şartlar bütünü ve oldukça fazla yorulma, bitkin düşme maliyetidir (Tuka, 2016: 7).

Stres, kapsamlı olarak bakıldığında birçok mana bulundurmaktadır. Edinilen açıklamaların tümünü ele alırsak vücut dengesini yıpratıcı veya zedeleyen, negatif bir uyarıcı, söz konusu uyarıcıya karşı harekete geçme durumu stres olarak açıklanabilir (Derin Güven, 2019: 24).

Strese maruz kalan bireyler fiziksel ve psikolojik değişime uğrarlar. Selye'nin bu konudaki çalışmalarına göre stres 3 adımda meydana gelmektedir. Bu adımlar:

1. Adım Alarm Aşaması: Vücudun stres faktörleriyle karşılaşması sonucu biyokimyasal salgıların etkisiyle kalp atış hızının artması, kalpte çarpıntı, heyecan, adrenalin, terleme ve benzeri durumların ortaya çıktığı aşamadır.
2. Adım Direnç Aşaması: Bireyin, strese neden olan sorunu çözüme kavuşturup vücutta strese bağlı meydana gelen belirtilerin durmasını sağlayarak vücudu onarma çabasıdır.
3. Adım Tükenme Aşaması: Birey strese sebep olan problemi çözemezse başa döner ve stres nedeniyle oluşan belirtiler tekrar eder. Aynı zamanda duygusal ve fiziksel çöküş başlar (Yunusoğlu, 2018: 3-4).

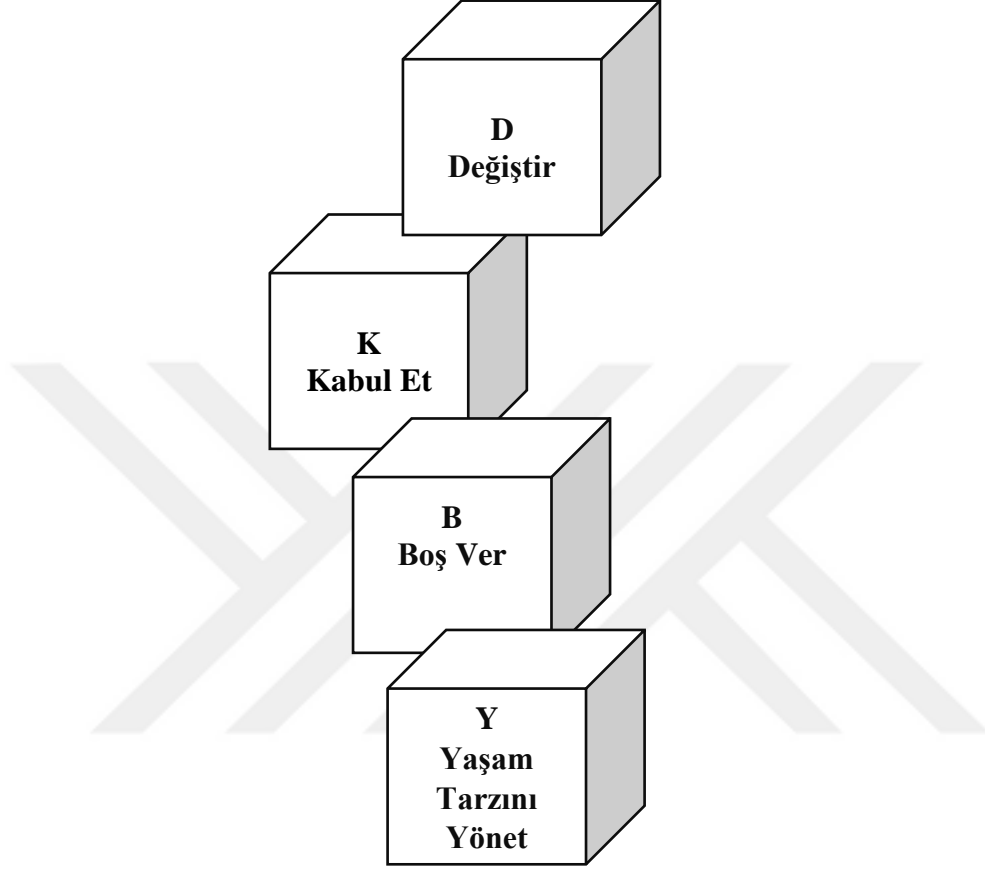
### 1.3. Stresle Mücadele

Verimli, yaratıcı, üretken, başarılı bir hayat yaşamak için; stresle mücadele, vücut dengesini sağlamak, fiziksel ve bedensel olarak iyi hissetmek gereklidir. Problemlere boyun eğmek, olumsuz düşüncelere kapılmak yerine sorunu çözmek için çaba göstermek çok önemlidir. Stresle mücadele yöntemleri, kişilerde strese sebep olan durumları devamlı yok etmesi muhtemel olmasa da kişilerin daha dirençli, kuvvetli, sağlam olmaları için çok önemlidir (Sapmaz, 2020: 17).

Lazarus ve Folkman strese neden olan faktörlerin değişimine ya da yönetilmesine ilişkin mücadeleyi problem-odaklı baş etme şekilleri olarak açıklarken, probleme ilişkin duygusal tepkilerin düzenlenmesine yönelik mücadeleyi de duygu-odaklı baş etme stilleri olarak açıklamışlardır (Özçoban, 2021: 18). Problem odaklı mücadele biçimi, stresli olayları idare etmek ve bireyin çevreyle olan problemlili ilişki durumunu değiştirmek amacıyla kişisel davranışlar aracılığıyla stres faktörlerini yok etmek ya da değiştirmek amacıyla gösterilen gayreti barındırır. Duygu odaklı mücadele biçimi ise, stresli durumların hissî neticelerini azaltmaya ilişkin düzenleyici gayreti barındırır (Kurt, 2021: 29).

Stresle mücadele etmeyi kararlaştırmak; kişinin bedensel, zihinsel ve psikolojik refahını artırmayı kararlaştırmasıdır. Braham (1998), kişilerin hissettikleri stresi durdurmaları, yönetmeleri amacıyla 4 adımdan oluşan DKBY (Değiştir-Kabul Et-Boş Ver-Yaşam Tarzını Yönet) modelini geliştirmiştir. Söz konusu DKBY modeli Şekil 1.1.'de verilmiştir.

**Şekil 1. 1. Braham'ın DKBY Modeli**



(Kaynak: Güçlü, 2001).

Bu aşamalar (Güçlü, 2001: 105-106):

Birinci aşama D (Değiştir), yaşanan negatif durumların elden geldiğince değiştirilmesini; söz konusu durumların değiştirilmesiyle stres faktörünün de yok olacağını anlatır. Ayrıca bu aşama; stresi meydana getiren durumu önceden sezip bu durumla yüzleşmeyi, reddetmeyi öğrenmeyi, ihtiyaç duyduğunda ara verebilmeyi ve zamanı yönetmeyi anlatır.

İkinci aşama K (Kabul Et), kimi zaman içinde bulunduğumuz durumların değiştirilemeyeceğini ve bu durumları karamsarlığa kapılmadan kabullenmeyi anlatır. Bu aşama fikir tarzını farklılaştırmayı, endişelenmemeyi, sinirlenmemeyi içerir ve söz

konusu davranışlar yerine getirilmezse yaşanan durumun daha da kötüleşeceği düşünülmektedir.

Üçüncü aşama B (Boş Ver), kişinin içinde bulunduğu duruma karşı aldırış etmemesini, içinde bulunduğu durumla ilgilenmemesini ifade eder. Eğer bunu başarabilirse bedensel ve zihinsel olarak rahat eder.

Dördüncü aşama Y (Yaşam Tarzını Yönet) ise, kişinin yeme-içme alışkanlığına dikkat ederek, düzenli spor yaparak, duygusal destek alarak ileride meydana gelebilecek stresle şimdiden baş etmeyi içerir. Bu yöntemle negatif durumların önüne geçilebilir, yaşam biçimi pozitif hale gelebilir.

#### 1.4. Stres Konulu Yerli Literatürde Yer Alan Çalışmalar

Ulusal Tez Merkezi'nde stresi ele alan bazı tezler aşağıda Tablo 1.1.'de detaylı olarak incelenmiştir. Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Eğitim Bilimleri, Psikoloji, Uygulamalı Psikoloji, İşletme, Sosyoloji, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri anabilim dallarında yapılan 17 tez tabloda yer almaktadır. Ayrıca eğitim bilimleri, hemşirelik, ebelik, iş sağlığı ve güvenliği, rekreasyon, beden eğitimi ve spor, beslenme ve diyetetik, fizyoterapi ve rehabilitasyon anabilim dallarında yer alan tezler yer almaktadır (bkz. Tablo 1.1.).

**Tablo 1.1.** Ulusal Tez Merkezinde Yer alan Stres ile İlgili Tezler

Yıl	Yazar	Üniversite/ Bölüm	Örnekle m/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirild iği Kavramlar	Bulgu ve Sonuç
2022	Seven Gürçen	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü	774 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modellemesi -Bootstrap yöntemi	-Covid-19 Korkusu -Stres -Travma -Başa Çıkma -Yaşantısal Kaçınma -Kabul -Psikolojik Esneklik -Yapısal Eşitlik Modeli	Yaşantısal kaçınma, travma ile başa çıkabilme algısı ve algılanan stres üzerinde Covid-19 korkusunun doğrudan ya da dolaylı etkileri bulunmaktadır.
2022	Demirkol	İstanbul Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	118 Kişi/ Bilgi Teknoloj ileri	Nicel (Anket) -Regresyon analizi	-İşe Alım -Mülakat -Stres -Mülakat Stresi	Adayların stres seviyesinin geriledikçe İK mülakat puanının arttığı belirlenmiştir. Ayrıca adayların işe

				-korelasyon Analizi -Anova	-Mülakat Performansı	kabulünde stres puanı ve düzeyinin açıklayıcı değişkenler olmadığı belirlenmiştir.
2021	Döllekli	Atatürk Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	240 Kişi/ Gebe	Nicel (Anket) -Kruskal Wallis Testi -Pearson Korelasyon Analizi	-Covid-19 -Doğum -Ebe -Gebelik -Medya -Pandemi -Psikolojik Sağlık -Stres	En yüksek psikolojik puan ortalaması ve en yüksek stres puan ortalaması pandemi haberleri nedeniyle korku hissettiğini belirten hamileler arasında olduğu saptanmıştır.
2021	Gürün Betbaşı	Ufuk Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	317 Kişi/ Ev Hanımı	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Spearman's Korelasyon Analizi	-Covid-19 -Obsesif Kompulsif Bozukluk -Pandemi -Stres	Covid-19 salgını döneminde ev hanımlarının algıladıkları stres ile obsesif kompulsif belirtiler arasında ilişki olduğu belirlenmiştir.
2021	Gümüş	Üsküdar Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	455 Kişi/ İnşaat	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi -Faktör Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-İnşaat Sektörü -İş Sağlığı -İş Güvenliği -Stres	Çalışanlarda örgütsel stresi önlemek amacıyla çalışma şartlarının iyileştirilmesi, sosyal destek verilmesi, çalışanlara kendini önemli hissettirilmesi, adaletin sağlanması önemli hususlardandır.
2021	Özçoban	Sağlık Bilimleri Üniversitesi/ Gülhane Sağlık Bilimleri Enstitüsü	258 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Çoklu Karşılaştırma Testi -Spearman's Korelasyon Analizi	-Algılan Stres -Covid-19 -Doktor -Hemşire -Pandemi -Sağlıklı Yaşam Biçimi -Tükenmişlik	Pandemi döneminde, hemşire ve doktorların tükenmişlik ve stres düzeyleri ile sağlıklı yaşam biçimi davranışları arasında ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
2021	Camci	Atatürk Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	642 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Hemşire -İş stresi -Meslek Doyumu -Tükenmişlik -Yaşam Doyumu	Tükenmişlik ve iş stresi arasında pozitif, anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Mevcut iki değişken ile meslek ve yaşam doyumu arasında negatif, anlamlı bir ilişki söz konusudur.

				-Regresyon Analiz -Korelasyon Analizi		
2021	Açıkgöz	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi/ Fen Bilimleri Enstitüsü	300 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Stres -Algılanan Stres -Stres kaynağı -Banka çalışanları	Çalışmaya katılanların algılanan stres düzeyleri cinsiyete, eğitim durumuna, ekonomik açıdan tatmin düzeylerine, iş arkadaşları ile ilişkileri ve genel sağlık durumlarına göre farklılaşma göstermiştir.
2021	Bağlı	Üsküdar Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	209 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Covid-19 -Hemşirelik Öğrencileri -Stres -Uzaktan Eğitim	Öğrencilerin fiziksel şartlardaki "Bulduğum ortamda bilgisayar, tablet yok." haricindeki tüm değişkenlerde anlamlı farklılıklar saptanmıştır.
2021	Şam	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	455 Kişi/ (Kadın)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Independent - Samples T Test -ANOVA -Post-hoc Analizi	-Korona virüs -Kadın -Spor -Stres Algısı -Umutsuzluk	Spor yapma sıklığı değişkenine bağlı olarak stres algısı ve umutsuzluk ölçeğinin toplam puan ve alt boyutlarının Kovid öncesi durum ve Kovid sürecindeki durum farklılık göstermezken bunun haricindekilerin anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür.
2021	Kara	İstanbul Gelişim Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	400 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Normallik Testi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Pearson Korelasyon Analizi -Doğrusal Regresyon Analizi	-Bilinçli Farkındalık -Stres -Sağlık Anksiyetesi	Çalışma sonuçlarına bağlı olarak bilinçli farkındalık düzeyinde artış ortaya çıktıkça sağlık anksiyetesi ve algılanan stres düzeylerinde azalma görülmektedir.
2021	Fırat	CBÜ/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	237 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Hemşire -Covid-19 -Stres -Stresle Baş etme -Önlem	Covid-19 pandemi döneminde hemşirelerin büyük çoğunluğunun stresli hissettikleri saptanmıştır. Ayrıca stresle mücadele yöntemlerini uygulamada

				-Spearman Korelasyon Analizi		yetersiz oldukları sonucuna varılmıştır.
2021	Yılmaz	Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	351 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) Nitel (Görüşme) -Mann-Whitney U Testi	-Akış Kuramı -Covid-19 Pandemi Stresi -Ergenlik -Stresle Başa Çıkma Stratejileri -Psiko-Eğitim Programı	"Pandemi Stresi için Uyarlanmış Akış Kuramına Dayalı Stresle Başa Çıkma Grup Programı" ergenlerin Covid-19 pandemi stresini azaltmada, "Stresle Başa Çıkma Stratejileri Genel Puanı"nı yükseltmekte, "Mücadele Stratejisi"nin, "Kişisel Kontrol Stratejisi"nin ve "Çevre ile Etkin Temas Stratejisi"nin etkililiğini artırmakta etkili bir program olduğu belirlenmiştir.
2021	Kızıoğlu	Atatürk Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	325 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Lineer Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -LSD Post Hoc Testi -Dunnet T3 Post Hoc Testi	-Cerrahi Birim -Covid-19 -Covid-19 Korkusu -Hemşire -İş Stresi -Kişilik Özellikleri -Psikolojik Sağlık	Nörotizm alt boyutu ile hemşire stresi ve Covid-19 korkusu arasında; dışa dönüklük alt boyutu ile psikolojik sağlık arasında ve Covid-19 korkusu ile hemşire stresi arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.
2021	Akkaynak	MEÜ/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü	500 Kişi/ Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Pearson Korelasyon Analizi -Doğrulayıcı Faktör Analizi -DFA Güvenirliği	-Pandemi -Beden Eğitimi -Mutluluk Düzeyi -Stres -Algılanan Stres	Pandemi sürecinde öğrencilerin EBA platformu üzerinden derslere katılması sebebiyle beden eğitimi dersini aktif ve verimli bir şekilde geçirememiş olmalarından dolayı, pandemi sürecinde yaşanan stresin de dersi etkilemediği belirlenmiştir.
2021	Kuru	SBÜ/ Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi	132 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın	-Asistan Hekim -Covid-19 -Stres -Tükenmişlik	Toplumla kıyaslandığında hekimlerin tükenmişlik, depresyon ve intihar oranları daha yüksektir.

				Önemlilik Testleri -Tukey HSD Testi -Dunnett T3 Testi		Ayrıca tükenmişlik seviyeleri yüksek bulunmuştur.
2021	Güçlü	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	180 Kişi	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi	-Covid-19 -Duygu Düzenleme -İnanç -OKB -Tikslenme	Katılımcıların pandemi dolayısıyla streslerinin yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır.
2021	Kösemen	İstanbul Okan Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	78 Kişi/ (Kuaför)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Kikare Testi -Spearman Korelasyon Testi	-Kas-İskelet Sistemi Rahatsızlıkları -Stres -İş Doyumu -Tükenmişlik	Günlük dinlenme süresinin azalmasının algılanan stresi arttırdığı sonucuna varılmıştır. Meslekte çalışılan yıl sayısı ve günlük çalışılan sürenin artmasının iş doyumunu azalttığı, duygusal tükenmeyi ise arttırdığı belirlenmiştir.
2021	Özyol	Erciyes Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	160 Kişi/ Spor	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Bonferroni Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Boks - Covid-19 -Kaygı -Pandemi -Stres	Bireysel kaygının, algılanan stres üzerinde etkili olmadığı; fakat sosyalleşme kaygısının algılanan stres düzeyi üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.
2021	Kurt	Üsküdar Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	202 Kişi/ Çocuk	Nicel (Anket) -İlişkiler Örneklem T Testi	-Algılanan Stres -Anksiyete Duyarlılığı -Covid-19 Pandemisi -Sağlık Çalışanları	Covid-19 pandemisi döneminde sağlık çalışanı bir ebeveyne sahip olma ve olmama durumunun 8-11 yaş grubu çocukların algıladıkları stres ve anksiyete duyarlılıkları üzerinde önemli bir belirleyici olduğunu göstermektedir.
2021	Bekerecioğlu	Hasan Kalyoncu Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	516 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın	-Diyetisyen -Covid-19 -Çalışma Koşulları -Kaygı -Stres	Çalışan diyetisyenlerin Covid-19 döneminde kaygılı oldukları ve bu kaygının çeşitli etkenlere bağlı olduğu sonucuna varılmıştır.

				Önemlilik Testleri -Tukey Testi -Spearman Testi		
2021	Güney Coşkun	İstanbul Medipol Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	328 Kişi/ (Çalışan)	Nicel (Anket) -Normallik Analizi - Korelasyon Analizi -Wilcoxon Signed Rank Testi -Mann Whitney U Testi -Kruskal-Wallis -Varyans Analizi Testi	-Beslenme Durumu -Evden Çalışma -Korona virüs -Sedanter Yaşam -Stres	Covid-19 salgını döneminde evden çalışan ve egzersiz yapan bireylerin egzersiz yapmayanlara göre Sağlıksız Diyet İndeksi puanlarının daha düşük, Sağlıklı Diyet İndeksi puanlarının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
2021	Kandaş	İstanbul Gelişim Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	388 Kişi (Evli)	Nicel (Anket) -Ortalamlar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Pearson Korelasyon Analizi	-Covid-19 Pandemisi -Evlilik Uyumu -Algılanan Stres -Çözüm Odaklı Düşünme	Çözüm odaklı düşünme ile evlilik uyumu arasındaki ilişkide algılanan stres düzeyinin evlilik uyumunu daha baskın olarak etkilediği saptanmıştır.
2021	Aybatlı	Haliç Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	386 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Ortalamlar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Üniversite Öğrencileri ve Covid-19 -Beslenme -Üniversite Öğrencisi ve Stres	Üniversite öğrencilerinin hem pandemi öncesinde hem de pandemi döneminde stresli olduğu ve buna bağlı olarak duygusal yeme davranışlarının etkilendiği saptanmıştır.
2021	Yılmaz Konaçoğlu	Bahçeşehir Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü	685 Kişi	Nicel (Anket) -Normallik Analizi -T-Testi -Frekans Analizi	-Covid-19 -Pandemi -Ruh sağlığı -Psikolojik Sağlık	Covid endişesi ile ruh sağlığı arasındaki dolaylı ilişkinin korku ve kontrol duygusu aracılığıyla değişkenleriyle sağlandığını ortaya koyarken, algılanan stres ile ruh sağlığı arasındaki dolaylı ilişkinin korku ve kontrol duygusu ile psikolojik sağlık değişkenlerinin seri araboluculuk etkisiyle

						sağlandığını göstermektedir.
2021	Kırçalı	İstanbul Ayvansaray Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	308 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -T Testi -Tek Yönlü ANOVA -Pearson Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modellemesi	-Covid-19 -Sağlık Çalışanları -Tükenmişlik -Algılanan Stres -Umutsuzluk	Covid-19 hastalarına bakım veren sağlık çalışanlarının algılanan stres ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide umutsuzluğun pozitif yönde bir rolü olduğu belirlenmiştir.
2020	Keleş	Bahçeşehir Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	155 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Normallik Testi -Keşfedici Faktör Analizleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Çoklu Aracı Değişken Analizi	-Örgütsel Sinizm -Tükenmişlik -Örgütsel Stres -Özel Banka	Örgütsel stresin, tükenmişliğe sebep olduğu belirlenmiştir.
2020	Sapmaz	Sağlık Bilimleri Üniversitesi/ İzmir Bozyaka Eğt. Ve Arş. Hast.	199 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Hekim -Uyku Kalitesi -Stres Düzeyi	Uyku kalitesi kötü olan asistan hekimlerde stres bulgusuna rastlanmıştır. Stres ve uyku kalitesi arasında anlamlı bir sonuca ulaşılmıştır.
2020	Kulakcı	Toros Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	205 Kişi/ Belediye Çalışanı	Nicel (Anket) -Doğrulayıcı Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Stres -Performans -Tükenmişlik	Örgüt içinde stres optimal düzeyde tutularak çalışanların performanslarında pozitif sonuçlara ulaşılabilir fakat optimal düzeyde tutulmayan stres performans düşüklüğüne ve tükenmişliğe neden olmaktadır.
2019	Derin Güven	Karabük Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	412 Kişi/ (Çalışan Kadın)	Nicel (Anket) -Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizi -Açıklayıcı Faktör Analizi -Normallik Testleri	-Kadın -Stres -Tükenmişlik -Karabük	Stresin, kadınların tükenmişlik düzeylerini etkilediği sonucuna varılmıştır.

				-Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi		
2019	Bayender	İstanbul Aydın Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	270 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Betimleyici İstatistik -Güvenilirlik Analizi -Faktör analizi -Normallik Testi -Post-Hoc Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Stres -İş Stresi -İş Tatmini -Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	Genel stres düzeyi arttıkça, iş tatmini azalmaktadır.
2018	Yunusoğlu	İstanbul Gelişim Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	202 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -T Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Anova	-Mesleki Stres -Tükenmişlik -Depresyon	Tükenmişlik sendromu ve çalışanların stresli olmaları depresyon düzeylerini artırmaktadır.
2018	Gürler	Bahçeşehir Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	300 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Cronbach Alfa İç Tutarlılık Testi -Korelasyon Analizi -Çoklu Regresyon Analizleri	-Banka Çalışanları -İş Stresi -Pozitif Psikolojik Sermaye -Tükenmişlik	Pozitif psikolojik sermayenin tükenmişliğin alt boyutlarından biri olan duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkilediği, duyarsızlaşma alt boyutunda bir ilişki olmadığı belirlenmiştir.
2017	Yıldız	İşık Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	130 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Stres -İş stresi -Ruhsal belirtiler -Banka çalışanları	Çalışanların algıladıkları stres düzeyinin; anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilitiyi artırdığı sonucuna varılmıştır.

				-Çoklu Karşılaştırma Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi		
2016	Erkan	İnönü Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	259 Kişi/ Banka (Kadın Çalışan)	Nicel (Anket) - Faktör Analizi -Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Cam Tavan -Stres -İş Yaşamında Kadın -Ayrımcılık	Kadın banka çalışanlarının cam tavan algılarının stres düzeylerini pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür.
2016	Tuka	Aksaray Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	163 Kişi/ İdari Personel	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Anova	-Stres -Örgütsel Stres -Tükenmişlik -İç Hizmet Kalitesi	Örgütsel stres ve tükenmişliğin iç hizmet kalitesini olumsuz etkilediği belirlenmiştir.
2016	Karafakıoğlu	Beykent Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	140 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -T testi -Anova	-Stres -Sağlık Çalışanı -Ameliyathane Servisi	Eğitim seviyesi yükseldikçe stres algısı artmaktadır. Hekimlerin stres algıları diğer ameliyathane çalışanlarına göre daha yüksektir.
2015	Ayan	Haliç Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	150 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Normallik Testi -Non-Parametrik Testler Korelasyon Analizi Spearman's Rho Testleri	-Ergen -Sınav Kaygısı -Yeme Alışkanlıkları	Sınava hazırlanan öğrencilerin en büyük sorunları yaşadıkları yoğun stres ve kaygı durumlarının onlarda tükenmişlik duygusuna sebep olduğu ve onların beslenme alışkanlıklarını olumsuz yönde etkilediği ifade edilmiştir.
2013	Baklacı	MKÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	244 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-İş stresi -Tükenmişlik -İşten Ayrılma Niyeti -Banka Çalışanları	Banka personellerinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin düşük seviyede, iş stresi düzeylerinin ise yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.

2012	Ergül	Balıkesir Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	156 Kişi/ Eğitim ve Sağlık	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Regresyon Analizi -Tukey B Test -Korelasyon Analizi	-Stres -Örgütsel Stres -Bireysel Performans	İşgörenlerin çalışma yaşamında maruz kaldıkları stres ve performansları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
2011	Çetinkaya	Afyon Kocatepe Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	110 Kişi/ Banka (Kadın Çalışan)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Hiyerarşik Doğrusal Regresyon Analizi -Kovaryans Analizi	-Örgütsel Stres -Örgütsel Stres Kaynakları -Rol Çatışması -İş-Aile Çatışması	Kadın banka personellerinin yaş, medeni hâl, öğrenim düzeyi gibi faktörlere bağlı olmaksızın iş stresi sebebiyle iş-aile çatışması yaşadığı saptamıştır.
2010	Yıldırım	Ondokuz Mayıs Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	605 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Dunn Testi	-Örgütsel Stres -Tükenmişlik -Öğretim Elemanı -Beden Eğitimi -Spor	BESYO öğretim elemanlarının genel anlamda örgütsel stres düzeyleri yüksek, buna karşın tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır.
2010	Sandıkcı	Erciyes Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	498 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Stres -Tükenmişlik ve Öğretmenlik - Duyarsızlaşma -Kişisel Başarıda Azalma Hissi -Duygusal Tükenme	Stresin tüm tükenmişlik boyutları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir.
2006	Akgündüz	DEÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	149 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Z testi -Tek yönlü ANOVA -Korelasyon Analizi -Regresyon Varyans Analizi	-Örgütsel Stres Kaynakları -İş Tatmini	İş tatmini, örgütsel stresin sadece işin yapısı ile ilgili stres boyutu ile anlamlı düzeyde ilişkilidir.

Söz konusu 44 tezin 19'u stres ve Covid-19 ile ilgilidir. 2021 ve 2022 yıllarında stres ve Covid-19 kavramları genellikle birlikte ele alınmıştır. En çok tükenmişlik, pandemi, banka çalışanları, sağlık çalışanları, psikolojik sağlamlık, spor, depresyon, umutsuzluk ile ilişkilendirilmiştir.

Stresi konu alan 62 makale incelemeye alınmıştır. Bu makaleler aşağıda Tablo 1.2.'de verilmiştir:

**Tablo 1.2. Stres ile İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Bazı Makaleler**

Yıl	Yazar	Yayımlandığı Dergi	Örnekle m/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu ve Sonuç
2021	Kalkavan, Ayyıldız	Spor Eğitim Dergisi	448 Kişi/ Spor	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Tukey Testi -Pearson Korelasyon Testi	-Spor -Stres -Algılanan Stres	Salgın sürecinde düzenli antrenman yapan ve yarışma/müsabakalara katılanların daha az stres algısına sahip oldukları saptanmıştır.
2021	Orhan, Gümüş	Sosyal Bilimler Dergisi	1346 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Tanımlayıcı İstatistikler -Ki Kare -Bağımsız T-Testi -Sperman Korelasyonu	-Covid-19 -Sağlık Çalışanları -Bilgi -Uygulamalar -Stres Düzeyleri	Sağlık çalışanlarının Covid-19 ile baş etmek için yeterli bilgi ve uygulama düzeyine sahip olmalarına rağmen, stres düzeyi yüksek çıkmıştır.
2021	Türkmen	Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi	389 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Normallik Analizi -Bağımsız Örneklemde T Testi -ANOVA	-Korona virüs -Covid-19 -Banka Personeli -Covid-19 Korkusu -Pandemi	Banka personellerinin cinsiyet, medeni hâl, eğitim seviyesi ve benzeri sosyo-demografik değişkenlerine göre Covid-19 korku düzeylerinde anlamlı farklılık bulunmamıştır. Buna karşın Covid-19 haberlerini takip edenlerin daha fazla korkuya sahip olduğu tespit edilmiştir.
2021	Taşkın	Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	336 Kişi/ Banka ve Eğitim	Nicel (Anket) -Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	-Covid-19 -Evden Çalışma -Algılanan İş Verimliliği -Aile İş Çatışması	Banka personelleri örnekleme için ulaşılan sonuçlara bağlı olarak, algılanan iş verimliliğinin en önemli öncülünün aile iş çatışması olduğu görülmüştür. Buna

				-Yapısal Model	-Rol Çatışması -Algılanan Stres -Öğretmenler -Banka Çalışanları	karşın, öğretmen örneklemi için ulaşılan sonuçlara bakıldığında, algılanan iş verimliliğinin en önemli öncülünün algılanan stres olduğu saptanmıştır.
2021	Şendoğdu, Yazgan ve Karadağ Ak	Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	356 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Bağımsız Gruplar Arası T Testi -Korelasyon Analizi -Varyans Analizi -Faktör Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-İş Stresi -Pozitif Psikolojik Sermaye -İşten Ayrılma Niyeti -Bankacılık Sektörü	İş stresi düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönde ve orta düzeyde bir ilişki vardır. Ayrıca pozitif psikolojik sermaye düzeyinin her bir boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında aynı yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
2021	Ulaş Kadioğlu, Soylar ve Güneş	Sağlık Bilimlerinde Eğitim Dergisi	238 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Normal Dağılıma Uygunluk Testi -Mann-Whitney U Testi	-Covid-19 -Bilgi -Tutum -Stres	Pandeminin neden olduğu stres düzeylerinin düşük, pandemiyle ilgili bilgi, tutum ve davranışlarının iyi düzeyde olduğu ifade edilebilir.
2021	Günlü, Asıcı ve Çetinkaya	Aile Psikolojik Danışmanlığı Dergisi	416 Kişi/ (Ebeveyn )	Nicel (Anket) -Frekans Dağılımı -Aritmetik Ortalama ve Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi	-Ebeveynler -Covid-19 -Depresyon -Anksiyete -Stres -TSSB	Covid-19'a yakalanma endişesi ile çocuğun salgın sebebiyle akademik olarak gerilemesi endişesindeki artış ve çevrede Covid-19 hastalığına yakalanmış kişilerin olması ebeveynlerin depresyon, anksiyete, stres ve travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) semptomlarında artışa neden olmuştur.
2021	Türkseven ve Ege	Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi	420 Kişi/ (Ön Büro Personeli )	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Stres Kaynakları -Motivasyon -Otel İşletmeleri -Ön Büro	Örgütsel stres kaynakları ile motivasyon arasında negatif bir ilişki olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca örgütsel stres kaynaklarının ön büro personellerinin motivasyonları üzerinde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

2021	Özpolat ve Gül	Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi	80 Kişi/ (Muhasebeci)	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi	-Muhasebe Meslek Mensupları -Stres -Stres Düzeyi -Elâzığ	Muhasebe mevzuatının sık değişmesi ve karmaşıklığının çok fazla strese sebep olduğu sonucuna varılmıştır.
2021	Ateş ve Aldawoodi	Muhasebe ve Denetim Bakış	183 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Normallik Test -T test -ANOVA	-Stres -Stres ve Performans -Örgütsel Stres -Verimlilik -Bankacılık Sektörü	Stres ile performans arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
2021	Yılmaz ve Sağlam	Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi	390 Kişi/ (Çalışan)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizleri -Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-Covid-19 -Stres -Tehdit -İş Yaşam Dengesi -Motivasyon	Algılanan stres ve tehdidin, personellerin iş yaşam dengesi ve motivasyonunu anlamlı bir şekilde etkilediği belirlenmiştir.
2020	Demirezen ve Şenol	Kocatepe Tıp Dergisi	110 Kişi/ Doğal Taş (Mermer)	Nicel (Anket) -Normallik Testi -Bağımsız Grup T Testi -Mann Withney U Test -Korelasyon Analizi	-Tükenmişlik -Stres -Mermer	Çalışmaya katılan işçilerin yüksek ruhsal strese sahip olanların tükenmişlik seviyesinin de yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
2020	Çelikkaleli	Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi	309 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Pearson Momentler Çarpımı -Korelasyon Katsayısı Bootstrap Yöntemi	-Stres -Tükenmişlik -Psikolojik Dayanıklılık	Psikolojik dayanıklılığın algılanan stres ile öğrenci tükenmişliği arasında dolaylı etkisinin anlamlı, doğrudan etkisinin ise anlamsız olduğu belirlenmiştir.
2020	Özmete, Tahtacı	Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi	30 Kişi/ Sosyal Hizmetler (Sosyal Çalışmacı)	Nitel (Görüşme)	-Sosyal Çalışmacılarda Stres Yönetimi -Stres Nedenleri -Stresle Başa Çıkma Stratejileri	Katılımcıların yıl olarak çalışma deneyimi arttıkça stresi daha iyi yönettikleri tespit edilmiştir.

					-Nitel Araştırma	
2020	Hiçyılmaz	Uluslararası Beşerî Bilimler ve Eğitim Dergisi	10 Kişi (Özel Sektör)	Nitel (Görüşme)	-Stres -Stresin Aşamaları -Örgütsel Stres -Örgütsel Stres Kaynakları -Stres Yönetimi	Çalışılan ülkenin Rusya veya Türkiye olması yaşanan stresi değiştirmedeği belirlenmiştir. Ayrıca stres hissinin, bireylerin iş yerinde çoğunlukla karşılaştığı bir durum olduğu ifade edilmiştir.
2020	Tokay Taçgın, Karapınar ve Karakaya	Ekonomi, İşletme ve Yönetim Dergisi	315 Kişi/ (Üniversite Çalışanı)	Nicel (Anket) -Cronbach Alpha -One Sample T Test	-Stres -Stres Kaynakları -Stresin Aşamaları -Stresin Sonuçları -Stres Yönetimi	Kişisel faktörlerin ve kaygı faktörlerinin iş faktörlerine göre stres üzerinde daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır.
2020	Çamkerten, Tatar ve Saltukoğlu	Sağlık Akademisyenleri Dergisi	510 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi -Pearson Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -MANOVA	-İş Stresi -Stres -Sağlık Çalışanı -Hemşire -Hekim	Tüm grupta hemşirelerin, hekimlerden ve diğer sağlık çalışanlarından, hekimlerin de diğer sağlık çalışanlarından iş stres düzeyleri yüksektir.
2020	Karataş Baran ve Diğerleri	Çukurova Medical Journal	312 Kişi/ (Gebe)	Nicel (Anket) -Shapiro Wilks Testi -Mann Whitney U Testi -Kruskal-Wallis Testler -Yates Düzeltmeli ve Fisher'in Kesin Ki Kare Testleri -Regresyon Modeli	-Stres -Gebelik -Riskli Gebelik	Her iki gruptaki gebelerin ASÖ puanı orta düzeydedir. Ayrıca riskli gebelerde ASÖ puanı normal gebelerde ulaşılan değerlerden anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.
2020	Tunç ve Büyükyılmaz	Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi	100 Kişi/ Şoför	Nicel (Anket) -Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi	-Stres -İş Stresi -Stres Kaynakları -Toplu Taşıma	Örgütsel stres kaynaklarından iş yapısının ve örgütsel yapının şoförlerin iş stresi üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

2020	Öksüz ve Özdemir	Turizm Çalışmaları Dergisi	262 Kişi/ (Halk Eğitim Çalışanları)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Güvenilirlik Analizi	-İş stresi -Tükenmişlik -Halk Eğitim Çalışanları -Hatay	İş stresi ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
2020	Öztürk ve Aygün	Gazi İktisat ve İşletme Dergisi	440 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Testi -Yapısal Eşitlik Modeli -Anova -T Testleri	-İş Tatmini -Performans -İşgören Performansı -İş Stresi	İş tatmininin, performans üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş tatmini ve işgören performansı arasında iş stresinin aracılık rolü olduğu ifade edilmiştir.
2019	Demir ve Ilgaz	Türkiye Bütüncül Psikoterapi Dergisi	34 Kişi	Nicel (Araştırma Deseni) -Wilcoxon İşaretli Sıra Testi	-Depresyon -Anksiyete -Stres -Terapi -Grup Terapisi	Katılımcıların depresyon, anksiyete ve stres puanları anlamlı düzeyde azalmaktadır.
2019	Tekin, Yazgan Çilesiz ve Gede	Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi	287 Kişi/ (Çalışan)	Nicel (Anket) Faktör Analizi, Korelasyon Analizi ve Tek Yönlü Varyans Analizi	-Stres Düzeyleri -Stresle Başa Çıkma -Farklı Meslek Grupları	Meslek açısından stres düzeyleri farklılaşmaktadır. Ayrıca sonuçlar meslekler açısından stresle başa çıkabilme tarzlarının da farklılaştığına kanıt sağlamaktadır.
2019	Yücel ve Diğerleri	Spor Eğitim Dergisi	520 Kişi/ Öğretmen	Nicel (Anket) -T Testi -Anova Testi	-İş -Stres -Beden Eğitimi	Katılımcıların örgütsel iş stres düzeylerinin cinsiyete göre farklılaştığı ancak yaş, eğitim seviyesi ve görev değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı saptanmıştır. Ayrıca katılımcıların ölçekten aldığı ortalama değerler iş yükü stres düzeylerinin yüksek olduğunu ve bununla birlikte yüksek iş kontrolü ve sosyal desteğin bulunduğunu ifade etmektedir.

2019	Alp	Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	351 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Çok Değişkenli Anlamlılık Testleri -Kanonik Korelasyon Analizi	-Stres Puanı -Kanonik Korelasyon -Bireysel Performans	Çalışanların sosyal stres vericilerden aldıkları puanlar arttıkça bireysel performanslarının da arttığını göstermektedir.
2018	Arslan	Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi	194 Kişi	Nicel (Anket) -Betimleyici Analizler -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Bilinçli Farkındalık -Depresyon -Algılanan Stres	Bilinçli farkındalığın depresyon düzeyi ve algılanan stresle olan ilişkisinin pozitif yönde olduğu saptanmıştır.
2018	Demir ve Demir	EİBD: Teori ve Uygulama	29 Kişi/ Öğrenci	Nicel (DeneySEL Desenler) -Wilcoxon İşaretlili Sıra Testi	-Bilinçli Farkındalık -Stres -Üniversite Öğrencileri	Bilinçli farkındalık temelli terapi programı sonrasında katılımcıların stres düzeyleri anlamlı düzeyde azalmaktadır.
2018	Şahin	KİYÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi	300 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Mann Whitney U Testi	-Algılanan Stres -Üniversite Öğrencileri -Cinsiyet	Üniversite öğrencilerinde cinsiyet değişkeninin algılanan stres düzeyini etkilediği saptanmıştır.
2018	Çökük	Akademik Yaklaşımlar Dergisi	145 Kişi/ Kamu	Nicel (Anket) -Frekans Analizleri -Varyans Analizi -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Stres -Örgütsel Stres	Çalışanların demografik özelliklerinin örgütsel stres düzeylerini anlamlı biçimde yordamadığı tespit edilmiştir.
2018	Gür, Erol ve Sengel	Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi	820 Kişi/ (Destek Hizmet Veren)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Post-Hoc Testi -Games Howell Testi	-Mavi Yakalı Çalışanlar -Stres Algısı Ölçeği -Stres Yönetimi -İşçi Sağlığı	Mavi yakalı çalışanların stres algılarının ortalamasının altında olduğu ve stres yönetim puanlarının ise ortalamasının üstünde olduğu sonucuna varılmıştır.
2018	Kesebir	Uşak Üniversitesi Sosyal	243 Kişi/ Banka	Nicel (Anket)	-Mobbing -Performans -Bankacılık	Mobbing düzeylerinin algılanan performans ve

		Bilimler Dergisi		-Güvenilirlik Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Pearson Korelasyon Analizi	-Stres -Psikolojik Taciz	stresi etkilediği saptanmıştır.
2018	Er, Temiz ve Ersöz Kaya	Dünya İnsan Bilimleri Dergisi	45 Kişi/ Eğitim, Sağlık ve Finans	Nitel (Görüşme)	-İş Sağlığı ve Güvenliği -Çalışanlar -İş Stresi -Özel Hayat	Finans sektöründe görev yapanların iş streslerini özel hayata en az oranda yansıttıkları ve stresin sağlık sektöründe görev yapanların özel hayatını daha fazla etkilediği ifade edilebilir.
2018	Aras-Beger ve Türker	CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi	115 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Doğrusal Regresyon Analizi	-Çalışanlar -Örgütsel Değişim -Değişime Direnç -Stres	Örgütlerde kişilerin değişime karşı gösterdikleri direnç düzeyinin algılanan stres düzeyini etkilediği saptanmıştır.
2018	Mittal ve Bhakar	Uluslararası Yönetim Araştırmaları Dergisi	150 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Lineer Regresyon Analizi	-Aşırı Rol Yüku -İş Stresi -İş Doyumu -İş Performansı	Çok fazla rol yükünün kadınların iş stresi üzerinde önemli etkisinin olduğu saptanmıştır.
2018	Soygür ve Aydın	SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	397 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Normallik Testleri -Faktör Analizleri -Anova -T Testleri -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Bankacılık -Hedef Baskısı -Tükenmişlik -İş Stresi -İş Tatmini	Hedef baskısındaki artışın iş tatmin düzeyini olumsuz etkileyerek işten elde edilen tatmin düzeyinin düşmesine sebep olduğu sonucuna varılmıştır.
2017	Bayar ve Öztürk	SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	233 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Faktör Analizleri -Geçerlilik ve Güvenilirlik Testi	-İş Tatmini -İş Stresi -Araştırma Görevlisi	Araştırma görevlilerinin orta düzeyde iş tatminsizliği ve iş stresi yaşadığı belirlenmiştir. Ayrıca iş tatmininin ve boyutlarının, iş stresi ile anlamlı negatif yönlü bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

				-Normal Dağılım Testi -ANOVA -Pearson Korelasyon Analizi		
2017	Kiziloglu ve Akgemci	Press Academia Procedia	178 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Tanımlayıcı İstatistikler -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Performans Değerleme -İşgören Stresi -İş Stresi -Performansa Dayalı Stres -İşten Ayrılma Niyeti	Performans değerlendirme algısının işgören stresine, performansa dayalı strese ve işten ayrılma niyetine pozitif yönlü bir etkisinin olduğu saptanmıştır.
2017	Yılmaz, Yaman ve Erdoğan	Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi	280 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Stres -Öğrenci -Hemşirelik -Stresle Başa Çıkma	Öğrenci hemşirelerin eğitim sürecinde, klinik ortamda ve öğrenci yakınlarının hemşireliğe yönelik negatif ön yargısından dolayı stres yaşadıkları saptanmıştır.
2015	Haşit ve Yaşar	Sakarya İktisat Dergisi	75 Kişi (Kadın Çalışan)	Nicel (Anket) -Reliability Analizi -Normallik Analizi	-Stres -Örgütsel Stres -Çalışan Kadın -Örgütsel Stres Kaynakları	Çalışan kadınlarda, Mayerson Stres Kaynağı Ölçeğinin alt grupları olan, sosyal, işle ilgili, kendini yorumlama biçiminden ve fiziki çevreden kaynaklanan stres kaynaklarına ilişkin stres puanlarının yüksek olduğu ifade edilmiştir.
2015	Saracel, Taşseven ve Ay	Social Sciences Research Journal	252 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Motivasyonu -Örgütsel Stres -Dışsal Motivasyon -İçsel Motivasyon -Korelasyon	Örgütsel stresin iş motivasyonunu pozitif yönde etkilediği görülmüştür.
2015	Goswami	Hint Ticaret ve Yönetim Araştırmaları Dergisi	80 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Tanımlayıcı İstatistikler -Frekans Sayımı -Z-Testi	-Mesleki/İş Stresi -Çalışan Performansı -Stres Yönetimi	Mesleki stresin çalışanlar arasında kötü zihinsel ve psikolojik sağlıkla sonuçlanan korku, öfke ve kaygı gibi öznel etkilere sebep olduğu belirlenmiştir.
2014	Güner, Çiçek ve Can	Uluslararası Alanya	159 Kişi/ Banka	Nicel (Anket)	-Mesleki Stres -Tükenmişlik	Mesleki stresin ve tükenmişliğin

		İşletme Fakültesi Dergisi		-Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Pearson Korelasyon Analizi	-İş Doyumu -Yaşam Doyumu	katılımcıların iş ve yaşam doyumlarını azalttığı sonucuna varılmıştır.
2014	Gürbüz ve Diğerleri	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	271 Kişi/ Kamu	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Tek Yönlü Varyans Analizi -Tukey Çoklu Karşılaştırm a Analizi	-Stres -Kamu Çalışanları	Kamu personellerinin rahatsız edici düzeyde olmasa bile, farklı stres kaynaklarına maruz kaldıkları belirlenmiştir.
2014	Savcı ve Aysan	Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi	302 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Pearson Momentler Çarpım Korelasyon Tekniği	-Stres -Algılanan Stres -Stresle Baş Etme Yolları Ölçeği	Katılımcıların büyük çoğunluğu orta düzeyde strese sahiptir. Algılanan stres ile stresle mücadele stratejileri arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde bir ilişki saptanmıştır.
2013	Kılıç, Yumuşak ve Yıldız	ESOGÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	364 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -A Kmo ve Bartlett Testi -Güvenilirlik Analizi	-Bireysel Stres -Örgütsel Stres -Stres Kaynakları	Bireysel stres unsurları ile örgütsel stres unsurları arasında anlamlı ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
2012	Adıgüzel	Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi	346 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Tanımlayıcı İstatistiksel Metotlar -Pearson Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Stres -İşle İlgili Stres -Rol Çatışması -Rol Belirsizliği -Personel Devri	Hemşirelerin personel devri üzerinde işle ilgili stres, rol belirsizliği ve çatışmasının zayıf düzeyde etkisinin olduğu saptanmıştır.

2011	Khattak ve Diğerleri	Afrika İşletme Yönetimi Dergisi	237 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Stres -Tükenmişlik -Belirsizlik -Çatışma -İş Yükü -Arayüz -Bitkinlik -Yorgunluk	İş yükü, çalışma saatleri, işte teknolojik sorun, yetersiz maaş, aileye zaman ve iş kaygıları bankacılık sektöründe önemli stres kaynaklarıdır. Sonuçlara göre sırt ağrısı, aşırı yorgunluk, baş ağrısı ve uyku bozukluğu tükenmişlik belirtileridir.
2011	Malik	Afrika İşletme Yönetimi Dergisi	200 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -T test	-İş Stresi -Kamu Bankası Çalışanları -Özel Banka Çalışanları -Çalışan Sağlığı -Artan Rekabet -Örgütsel Davranış	Mesleki stresin özel banka personellerinde kamu bankası personellerine göre daha fazla olduğu belirlenmiştir.
2010	Akdemir	İÜ İşletme Fakültesi Dergisi	518 Kişi/ (Çalışan)	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi -ANOVA	-Kriz -Stres -Stres Faktörleri -İşgören -İşten Çıkarılan İşgörenler	İşgörenlerin ve işten çıkarılan kişilerin stres düzeyini etkileyen faktörler arasında anlamlı farklılıklar olduğu bulunmuştur.
2009	Kalay, Şimşek ve Oğrak	Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)	432 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi -Regresyon Analizi	-Bilişim Teknolojileri -İş Stresi -Örgütsel Stres -Bankacılık -Banka Çalışanları	Günlük bilişim teknolojilerini kullanma süresi ile çok fazla iş yükü, işin gerekliliğine inanmada eksiklik, iş doyumunda eksiklik, sağlık şikâyetleri ve psikolojik şikâyet boyutları arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur.
2008	Kaya ve Keskin	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	122 Kişi/ Yönetici	Nicel (Anket) -Varyans Analizi -Frekans Analizi	-Stres -Yönetmelik Stres Kaynakları -A Tipi Kişilik	Katılımcıların işle ilgili konularda stres düzeylerinin düşük olmadığı ve genellikle kişilik özelliklerinin strese yatkınlık gösterdiği saptanmıştır.
2008	Özkaya, Yakın ve Ekinci	Yönetim ve Ekonomi Dergisi	86 Kişi/ (İdari ve Akademik Personel)	Nicel (Anket) -Tanımlayıcı İstatistikler -T-Testi -Anova	-Stres Düzeyleri -İş Doyumu -Akademik Personel	Katılımcıların buldukları bölümler açısından stres faktörünün derecesinin, iş doyumunu etkilediği belirlenmiştir.

				-Post Hoc Testi	-İdari Personel	
2005	Aydemir	Journal of Social Policy Conferences	40 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Anova -Tukey B Testi	-Stres -Bankacılıkta Stres Sorunu -Stres Kaynakları -Stresle Başa Çıkma Yolları	Yönetici ve personellerin stresleri, sağlık ve verimlilik açısından en elverişli düzeydedir. Fiziksel stres kaynakları yönetici ve personeller üzerinde diğer stres kaynaklarına oranla daha etkilidir ve yönetici ve çalışanlar stresle mücadelede, “sorun odaklı yaklaşımı” tercih etmektedirler.
2004	Şenyiğit	Verimlilik Dergisi	53 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi	-Stres İş Stresi -Faktör Analizi	İş ortamında strese neden olan faktörler ele alındığında bunlardan en önemlilerinin yapılan işin niteliği, fiziksel ve sosyal etmenler ile örgüt içi ilişkiler ve motivasyon olduğu söylenebilir.
2003	Özdevecioğlu ve Diğerleri	Yönetim ve Ekonomi: CBÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	108 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -T testi	-Kadın Yöneticiler -Motivasyon -Stres -İş Tatmini	Kadın yöneticilerin gözetiminde çalışanların stres, iş tatmini ve motivasyon düzeylerinin erkek yöneticilerin gözetiminde çalışanlara kıyasla daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 1.1. ve Tablo 1.2.’de görüldüğü üzere “stres” konulu lisansüstü çalışmalarda genel olarak nicel (anket) tekniği kullanılmıştır ve sıklıkla SPSS paket programından yararlanılmıştır. Söz konusu çalışmalarda çoğunlukla bankacılık, spor, eğitim, inşaat, sağlık, finans sektörleri yer almaktadır. Stres en çok pandemi, tükenmişlik, iş doyumu ile ilişkilendirilmiştir. Stresin bankacılık sektöründe pozitif psikolojik sermaye, işten ayrılma niyeti, verimlilik, performans, mobbing, psikolojik taciz, aşırı rol yükü, yaşam doyumu, hedef baskısı, işgören stresi, motivasyon, çatışma, yorgunluk, artan rekabet ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Stresin sağlık sektöründe sağlık çalışanı, rol çatışması, rol belirsizliği, personel devri ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Ayrıca stresin eğitim ve finans sektöründe yine aile iş çatışması, rol çatışması, bilgi, tutum, psikolojik dayanıklılık, iş sağlığı ve güvenliği, örgütsel değişim, değişime direnç, stresle mücadele ile ilişkilendirildiği görülmektedir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde tükenmişlik kavramı, tükenmişliğin tanımı, oluşumu, aşamaları, tükenmişlikle mücadele ve literatürde tükenmişliği konu alan modeller ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır.

#### 2.1. Tükenmişlik Kavramı

Bireyler yaşamlarını devam ettirebilmek amacıyla üretmek, çalışmak, para kazanmak mecburiyetindedirler. Söz konusu mecburiyetten dolayı çalışma şartları sebebiyle zorluklarla karşılaşılırsa tam bu noktada kişiler için oldukça meşakkatli bir dönem yaşanabilir. Yaşanan bu durum neticesinde birçok problem de ortaya çıkabilir. Sözü edilen problemlerden biri de tükenmişliktir (Şeker, 2011: 52).

Günümüzde tükenmişlik stresin de etkisiyle artmaktadır. Stres yaşamak zorunda kalan bireyde bitkinlik, isteksizlik, umutsuzluk, istifa etme isteği sonucu tükenmişlik ortaya çıkmaktadır (Özen, 2015: 25). İş hayatında tükenmişlik sendromu enerji kaybı, yorgunluk, isteksizlik gibi durumlarla karşımıza çıkarken sonuç olarak bireyin enerjisi, verimi, başarısı düşmektedir. Birey, ne kadar gayret ederse etsin içinde bulunduğu durumu değiştiremeyeceğini anladığında ya da sezdiğinde meydana gelen kabullenme, teslim olma, boyun eğme durumları tükenme olarak ifade edilir (Hıdır Özcan ve Bayarçelik, 2020: 56). Buna karşın tükenmişlik ise, Bradley tarafından 1969'da yardım işlerinde meydana gelen ruhsal bir durum olarak açıklanmaktadır (Alga, 2017: 102). Bu noktada tükenmişlik bazı belirtileri olan belli bir süre yaşanan ya da devamlı olan iş stresi sonucuyken; insanlarla iletişimin yoğun olduğu işlerde meydana gelen kişilerarası duygusal tükenme durumudur (Güllüce ve Kaygın, 2013: 236; Kaya, 2021: 4517).

#### 2.2. Tükenmişlik Tanımı, Oluşumu ve Aşamaları

Tükenmişlik tanımı ilk kez 1974'te Freudenberger tarafından ifade edilmiştir. Freudenberger'e göre tükenmişlik; "kişinin isteklerinin yerine getirilmemesi neticesinde iç kaynaklarda tükenme, başarılı olamama, yıpranma, enerji ve kuvvet kaybı durumu"dur (Yıldırım, 2007: 3).

Pines ve Aronson'a göre (1988) personelde sürekli halsizliğe sebep olan, zihinde bıkmışlık yaratan durum tükenmişliktir (Erkal, 2021: 209).

Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001) yapılan işe bağlı olarak yoğun duygusal hislerle karşı karşıya kalan ve devamlı kişilerle yüz yüze görev yapmak zorunda olan bireylerde rastlanan bedensel yorgunluk, bitkinlik, ümitsizlik hislerinin yerine getirilen işlere, çevredeki kişilere ve yaşama karşı olumsuz davranışların yansıtılmasıyla meydana gelen sendromu tükenmişlik olarak adlandırmıştır. Bireylerle devamlı iletişim kurmak mecburiyetinde olan personellerde karşılaşılan tükenmişlik ayrıca; ruhsal hâlsizlik, vücut dengesinin bozulması, gayrette azalma, başarısızlık, negatif tavır ve davranışlar, kurtulmanın zorlaştığı, yaratma yeteneğini yok eden, uyuyamama, bunalım, madde bağımlılığı, karamsarlık, umursamazlık, eksiklik duygusu, umudunu yitirme, bıkkınlık, yabancılaşma ve benzeri negatif değerlendirilebilecek durumlarla ilişkili bir etkilenme hâlidir (Eğin, 2015: 59-60; Atameriç, 2012: 37).

Ayrıca iş ve özel hayat uyumunu sağlamaya çabalarken oluşan stresin üstesinden gelmede başarısız olunan durumlar için kullanılan mesleki bir rahatsızlıktır (Aydın ve Akgemci, 2020: 105).

Cordes ve Dougherty'e göre tükenmişlik; bitmişlik, yorgunluk, eksiklik, tükenmek, yaratma yeteneğinin kaybolması, kusursuzluk adına yapılan baskılara karşı verilen tepkiler, negatif davranışlar sergileme; işe, iş arkadaşlarına, hizmet verilen kişilere karşı ilgisizlik olarak ifade edilir (Tarhan Öztoprak, 2014: 48-49).

Tükenmişlik Demirtaş ve Güneş (2002) için, bireyin devamlı karşı karşıya kaldığı mesleğiyle ilgili stres neticesinde meydana gelen duygusal, zihinsel ve bedensel tükenme biçimidir (Zor, 2018: 25). Tükenmişlik diğer bir tanımda, kişinin sorun çıkaran bir durumun varlığını hissedip bu duruma ikna olmayı kabul etmediğinde oluşan bir hâl olmakla birlikte şahsi kaynakların bittiği, olağan durumlar karşısında devamlı bir umutsuzluk ve negatizmin bulunduğu, gayretin bitişi şeklinde açıklanmıştır (Erdem, 2014: 9). Kişiler tükenmiş olduklarında oldukça fazla hâlsizlik, tükenmişlik hisleri, öfkelenme, ilgisizlik, basit görevleri yerine getirememe, başarılı

olamama, dikkatini toplayamama ve benzeri problemler yaşamaktadır (Urhan, 2019: 38).

Tükenmişliğin meydana gelmesi bazı nedenlere veya birtakım faktörlerin bir araya gelmesine bağlıdır. Söz konusu nedenler ya da faktörler kişinin yetersiz olduğuna inanmasına sebep olur (Temel, 2016: 34). Ayrıyeten sorumlulukların oldukça fazla olması, hislerin dışa vurulmaması gibi durumların birikmesiyle kişi yükümlülüklerini yerine getiremez ve bunun sonucunda hem kendine hem de çalıştığı yere fiziksel ve psikolojik açıdan zarar verir (Altıntop ve Aydın, 2021: 41).

Tükenmişlik insanlara hizmet veren, fayda sağlayan mesleklerde çalışan kişilerde meydana gelen bir sorundur. Bu sorun çalıştığı yere, iş şartlarına, bireyin şahsi niteliklerine ve benzeri sayabileceğimiz durumlara bağlı olarak kuvvette, amaçta devamlı meydana gelen eksilme olarak karşımıza çıkmaktadır. Yaşanılan bu durum neticesinde kişi birçok zararlar karşı karşıya kalabilmektedir (Yılmaz, 2022: 22).

Ciddi sonuçları olan ve genel bir sorun haline gelen tükenmişlik, çalışma hayatında çalışan kişilerin yanında işletmeleri de önemli derecede etkilemektedir. Kişilerin belli bir alanda uzmanlaşması ve bu konuda görev alması örgütlerin verimliliğini ve etkinliğini artırması açısından oldukça önemlidir. Bu noktada örgütler kişilere yatırım yapmaya gayret eder. Fakat burada çalışanların istekleri, beklentileri artış gösterebilmektedir. Bu yüzden çalışanlar, verimliliklerini artırmak amacıyla gayret ederler ve bu gayretin sürekli artması ilerleyen zamanlarda çalışanların tükenme dönemi yaşamasına neden olacaktır (Algan Atabay, 2019: 40).

Tükenmişliği açıklayan ilk kişi olan ve tükenmişliği psikiyatrik bir olgu olarak nitelendiren Freudenberg, tükenmişliğin 12 adımda meydana geldiğini anlatmaktadır. Bu adımlar (Taraç, 2020: 8-9):

- i. Kendini kanıtlama baskısı,
- ii. Gayretli, çalışkan olmak,
- iii. Bireysel gereksinimlerini görmezden gelmek,
- iv. Çatışma yaşamak,
- v. Bireysel değerleri gözden geçirmek,
- vi. Artan problemlerin olduğunu reddetmek,

- vii. Çevresel iletişimden kaçınmak,
- viii. Tutum ve davranışlarda sık sık değişiklik,
- ix. Duyarsızlaşmak,
- x. Hissizlik,
- xi. Bunalım,
- xii. Tükenmişlik sendromu.

Çalışan tükenmişlik yaşarken bitkin, yorgun, isteksiz, karmaşık duygular hissetmektedir ve bu hissettiği durumları anlatmakta güçlük çeker. Bu noktada isteklerin, beklentilerin ne olduğunun kavranamaması tükenmişlik duygusunun göz ardı edilmesine sebep olacaktır. Bunun sonucunda işe yabancılaşma, işe zorla gitme, kendinden şüphelenme, tahammülün kalmaması ve kendiyle bağdaşmayan davranışlarda bulunma gibi durumlar ortaya çıkabilir (Tarhan Öztoprak, 2014: 51).

### **2.3. Tükenmişlikle Mücadele**

Kişinin yaşamaya başladığı tükenmişlik aynı zamanda ailesine, arkadaşlarına, çalıştığı yere ve sonunda kişinin etrafındaki tüm insanlara yansımaktadır. Burada tükenmişliğin nasıl meydana geldiğinin ve belirtilerinin ne olduğunun bilinmesi, problemin önemini kavrayarak çözüm için uğraşılması kişiyi ve çevresindeki insanları etkileyen tükenmişliğin yaşanmasını önleyebilir. Ayrıca tükenmişlikle baş etmede yalnızca kişinin kendisi değil işverenin de çalışanlarının tükenmişliğe maruz kalmamaları amacıyla gayret sarf etmesi gereklidir (İnal, 2022: 52).

Tükenmişliğin tüm sonuçlarına bakıldığında genel olarak işi umursamama, istifa etme isteği, işi gerektiği gibi yapmama, işte verimsizleşme, işe devamsızlık, çevreyle olan ilişkilerde problemlerin yaşanması, iş yaparken yaşanan kazalarda çoğalma, bir nedeni olmadan hasta olma eğilimi ve benzeri iş ile ilgili yaşanan negatif durumlara rastlandığı sonucuna varılmıştır (Çapulcuoğlu, 2012: 28).

Tükenmişlik belli belirsiz ve yavaş yavaş ilerleyen, eğer tedbirli olunmazsa birçok zarara neden olabilecek sıkıntı verici bir durumdur. Bu noktada tükenmişlikle baş etmek amacıyla bireysel ve örgütsel mücadele usulleri ele alınmıştır (Yılmaz, 2022: 42).

**Tablo 2.1.** Tükenmişlikle Bireysel Düzeyde Mücadele

Tükenmişliğin ne olduğunu bilmek,	Kendisini stresle mücadele konusunda geliştirmek,
Kendini iyi tanımak ve gereksinimlerinin ne olduğunu bilmek,	Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak,
Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi,	Kendisini mutlu hissettirecek bir yaşam tarzına sahip olmak,
Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarında yer almak,	Hem işte hem de özel yaşamda monotonluğu azaltmak,
Rahatlamak amacıyla nefes egzersizleri yapmak, müzik dinlemek, spor yapmak,	İşe dair gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek,
Tatil yapmak,	İşe mola vermek veya iş değişikliği yapmak,
Hobi edinmek,	İşe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek.

(Kaynak: Akıllıoğlu, 2017: 22).

Tablo 2.1.'de tükenmişlikle bireysel olarak baş etmek için yapılması gerekenler anlatılmıştır ve ilk olarak tükenmişliğin ne olduğunu öğrenmek gerekmektedir. Ayrıca bireysel olarak iyi hissetmek amacıyla; ne istediğini bilmek, tatile çıkmak, destek almak, yoga, yürüyüş, egzersiz yapmak, mutlu olabileceği bir hayat tarzını benimsemek gerekir.

**Tablo 2.2.** Tükenmişlikle Örgütsel Düzeyde Mücadele

İhtiyaç duyulduğunda yardımcı personel ve ek donanımına başvurmak,	Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kalitede olmasını sağlamak,
Serbest karar verme olanaklarını ve kararlara katılımı artırmak,	Yemek ve dinlenme molalarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek,
İş için gereken sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek,	Çalışanların görevlerinde değişiklik yapmak,
Ödül sisteminin adaletli olmasını sağlamak,	Üst yönetimin desteğini sağlamak,
İş sorumluluğunun aynı kişilerde birikmesini önlemek,	Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak,
Örgütsel değişimi sağlamak,	Sık sık pozitif geri bildirim vermek,
Grup çalışmalarını desteklemek,	Uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
Örgütsel bağlılığı sağlamak,	Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak,	Yerinde bir terfi politikası izlemek,

Görev tanımlarının açık ve net olması,	Sosyal etkinlik olanaklarını artırmak,
Çalışma saatleri içerisinde kişisel gelişim ve dinlenmeye yeterli zamanı ayırmak,	Hizmet içi eğitimlere yer vermek,
	İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar oluşturmak,
	Kariyer olanakları sağlamak.

(Kaynak: Akıllıoğlu, 2017: 23-24).

Tablo 2.2.'deki veriler, tükenmişlikle örgütsel düzeyde mücadele etmek için yapılması gerekenleri anlatmaktadır. Buna göre örgütün çalışanın kendisini geliştirmesi amacıyla yapılması gerekenler arasında takım çalışmalarına katılmasını desteklemek, kişisel gelişim ve kariyer olanakları sağlamak, sosyal destek ve hizmet içi eğitim vermek sayılabilir.

#### 2.4. Tükenmişlik Konulu Yerli Literatürde Yer Alan Çalışmalar

Ulusal Tez Merkezi'nde tükenmişliği ele alan bazı tezler aşağıda Tablo 2.3.'te detaylı olarak incelenmiştir. Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, İşletme, İşletme Yönetimi, Sağlık Yönetimi Kamu Yönetimi, Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği, Kamu Politikası ve İşletmeciliği, Psikoloji, Felsefe ve Din Bilimleri, Eğitim Bilimleri, Turizm İşletmeciliği, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi anabilim dallarında yapılan 42 tez tabloda yer almaktadır. Ayrıca ruh sağlığı ve hastalıkları, hemşirelik, büro yönetimi eğitimi anabilim dallarında yer alan tezler yer almaktadır (bkz. Tablo 2.3.).

**Tablo 2.3.** Ulusal Tez Merkezinde Yer alan Tükenmişlik ile İlgili Tezler

Yıl	Yazar	Üniversite/ Bölüm	Örneklem / Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendiril diği Kavramlar	Bulgu ve Sonuç
2022	Duran	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi/ Tıp Fakültesi	379 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Covid-19 -Sağlık Çalışanları - Tükenmişlik -İkincil Travmatik Stres -Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi -Pandemi	İkincil travmatik stres düzeyi yükseldikçe eş duyum yorgunluğunun ve tükenmişlik düzeyinin yükseldiği ve mesleki tatmin düzeyinin düştüğü belirlenmiştir.
2022	Yılmaz	Mersin Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	300 Kişi/ Adalet ve Güvenlik	Nicel (Anket) -Pearson Korelasyon Analizi	-Örgütsel Bağlılık - Tükenmişlik	Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ile alt düzeyleri arasında zayıf ve negatif yönde bir ilişki saptanmıştır.

				-Regresyon Analizi -Tek Yönlü Anova -T Testi	-Adliye Personeli	
2022	İnal	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	83 Kişi/ Memur (Defterdarlıkta Çalışan Personel)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Faktör Analizleri -Korelasyon Analizi	-Örgüt Kültürü -Tükenmişlik -Defterdarlık Personeli	Örgüt kültürü alt boyutları ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna varılmıştır.
2021	Öztekin	Nişantaşı Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	370 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Tükenmişlik -Duygusal Zekâ -Sağlık Çalışanları -Sağlık Yönetimi	Sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.
2021	Karamanoğlu	Munzur Üniversitesi / Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	218 Kişi/ Özel Güvenlik Çalışanları	Nicel (Anket) -Normallik Analizleri -T Testi -Anova	-Özel Güvenlik -İş Stresi -Tükenmişlik	Kişinin medeni hâline, yaşına, cinsiyetine, maddi gelir durumuna ve personellerin meslekteki toplam çalışma sürelerine bakıldığında tükenmişlik ve iş stresi ölçekleri ve alt boyutlarında önemli derecede farklılıklar belirlenmiştir.
2021	Göç	NEVÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	187 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -T Testi -Anova -Post Hoc Testi	-Tükenmişlik -Stres -Özel Eğitim	Özel eğitim öğretmenlerinin yaşa göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları, çalışılan kurum türüne göre genel tükenmişlik ve duygusal tükenme alt boyutu, özel eğitim alanında çalışma yılına göre genel tükenmişlik ve her bir alt boyutu anlamlı farklılık göstermektedir.
2021	Kuru	Sağlık Bilimleri Üniversitesi/ Antalya Eğitim ve	132 Kişi/ Sağlık (Asistan Hekim)	Nicel (Anket) -Fisher's Exact Testi -Kruskal Wallis Testi	-Asistan Hekim -Covid-19 -Stres -Tükenmişlik	Toplumla karşılaştırıldığında hekimlerin tükenmişlik, depresyon ve intihar oranlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

		Araştırma Hastanesi		-Mann-Whitney U Testi -One-Way Anova Testi -Tukey Hsd Testi -Dunnett T3 Testi -Korelasyon Testi		Pandeminin asistan hekimler üzerindeki psikolojik etkilerine dikkat çekmek amacıyla yapılan çalışmada tükenmişlik seviyeleri yüksek çıkmıştır.
2021	Sandıkçı	Fırat Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	211 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Normallik Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Emek - Tükenmişlik -Öğretmen -Özel Okul	Öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlikleri üzerinde etkisinin olduğu sonucu elde edilmiştir.
2021	Alper	İnönü Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	107 Kişi/ Bağımsız Denetçi	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Bağımsız Denetçi - Tükenmişlik Sendromu -Maslach Tükenmişlik Modeli	Bağımsız denetçilerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı faktörü ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir.
2020	Taraç	İstanbul Aydın Üniversitesi / Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	231 Kişi/ Eğitim (Üniversite de Görevli İdari Personel)	Nicel (Anket) -Spearman's Rho Testi -Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Örgütsel Adalet - Tükenmişlik	Örgütsel adalet ve tükenmişlik arasında negatif yönlü ve zayıf düzeyde ilişki saptanmıştır.
2020	Bozdoğan	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	516 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizleri -Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli -Regresyon Analizi	-Aşırı İş Yükü -İş Stresi - Tükenmişlik -İşten Ayrılma Niyeti	Banka personellerinin maruz kaldığı aşırı iş yükünün personellerdeki iş stresini, tükenmişlik düzeylerini ve işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilediği görülmüştür.
2020	Ay	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi/	225 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Faktör Analizi	-Banka Çalışanları	Banka personellerinin işe gömülmüşlük düzeylerinin artması durumunda duygusal

		Sosyal Bilimler Enstitüsü		-Güvenilirlik Analizi -Normallik Testi -Ortalamlar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	- Tükenmişlik Sendromu -İşe Gömülmüşlük -Karaman	tükenme düzeylerinin azaldığı belirlenmiştir.
2019	Karagöz	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	266 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamlar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	- Tükenmişlik Sendromu -Duygusal Tükenme - Duyarsızlaşma -Kişisel Başarı -Banka Çalışanları	Çalışmaya katılan banka personellerinde tükenmişlik boyutlarının yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.
2019	Guluzade	AHBV/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	400 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Normallik Testi -Ortalamlar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	- Tükenmişlik -İş Stresi -Hemşire -Doktor	Katılımcıların yaş, medeni hâl, gelir durumu ve personellerin şu anki hastanede çalışma sürelerine bakıldığında tükenmişlik ve iş stresi ölçekleri ve alt boyutlarında farklılıklar belirlenmiştir.
2019	Özeç	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	105 Kişi/ Muhasebe	Nicel (Anket) -Ortalamlar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Sperman Sıra Korelasyon Testi	- Tükenmişlik Sendromu -Muhasebe Meslek Mensubu -Meslek Algısı	Tükenmişlik sendromunun insanlarla sürekli iletişim halinde olan meslek gruplarında daha fazla olduğu saptanmıştır.
2019	Urhan	HKÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	270 Kişi/ Adalet ve Güvenlik (Adliyede Çalışan Personel)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Ortalamlar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-İş Stresi - Tükenmişlik -Depresyon -Adliye	Depresyon ile tükenmişlik puanları ve iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.
2019	Aydın	Kastamonu Üniversitesi/ Sosyal	286 Kişi/ (Çalışan)	Nicel (Anket) -Normal Dağılım Analizi	-Yaşam Doyumu -Mesleki Tükenmişlik	Yaşam doyumu düzeyinin, mesleki tükenmişlik düzeyinin ve dini başa çıkma stillerinin

		Bilimler Enstitüsü		-Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi	-Dini Başa Çıkma	demografik değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir.
2019	Taşçı	İstanbul Okan Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	383 Kişi/ Sağlık (Hemşire)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi	-Hemşirelik -Stres -İş Stresi -Tükenmişlik	Hemşirelerin iş stresi seviyeleri ile tükenme seviyeleri arasında orta güçte, pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır.
2019	Algan Atabay	DEÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	168 Kişi/ Sigorta	Nicel (Anket) -Normallik Analizleri -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Tukey Testi	- Tükenmişlik -Duygusal Tükenmişlik -Duyarsızlaşma -Kişisel Başarı -İşe Adanmışlık -Kişilik Özellikleri	Tükenmişlik ile işe adanmışlık arasında negatif bir ilişki saptanmıştır. Kişilik özelliklerinden nörotikliğine işe adanmışlığı negatif, tükenmişliği pozitif etkilediği görülmüştür.
2019	Pehlivan	Koç Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	125 Kişi/ Sağlık (Hemşire)	Nitel -Çok Düzeyli Modeller (Multilevel Models/MLM)	-Onkoloji-Hematoloji Hemşiresi -Merhamet Yorgunluğu -Tükenmişlik -Merhamet Memnuniyeti -Algılanan Stres -Psikolojik Dayanıklılık -Merhamet Yorgunluğu Dayanıklılık Programı -Nitel Çalışma	Kısa ve uzun süreli eğitim alan ve kontrol grubundaki hemşirelerin merhamet yorgunluğu, tükenmişlik, algılanan stres ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.
2019	Bilici Teğın	Bahçeşehir Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	211 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	-Aşırı İş Yükü -İş Stresi -Tükenmişlik -Örgütsel Adalet	İş yükü ile iş stresi arasında anlamlı bir pozitif ilişki belirlenmiştir. Benzer şekilde, işle ilgili stres ile çalışan tükenmişliği arasında anlamlı bir pozitif ilişki belirlenmiştir. Aşırı iş yükünün, işle ilgili stres

						ve tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir.
2019	Şaşım	Uşak Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	460 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi	-Okul Ataleti -Öğretmen Tükenmişliği -Duyarsızlaşma -Kişisel Başarı -Stres	Erkek öğretmenler, Eğitim fakültesi mezunu öğretmenler, Sınıf öğretmenleri ve lisans düzeyinde mezun olan öğretmenlerin, başlangıç düzeyinde veya düşük düzeyde atalet ve tükenmişlik duygusu yaşadıkları belirlenmiştir.
2019	Mıdık	İstanbul Gelişim Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	100 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -T Testi	-Tükenmişlik -Duygusal Tükenme -Kişisel Başarı -Duyarsızlaşma -Stres -Kararsızlık	Bireylerin duyarsızlaşması, onların duygusal tükenmişlik düzeyini olumlu etkilemektedir. Ayrıca tükenmişliğin en kritik boyutu duygusal tükenme boyutudur.
2018	Özyiğit Hocaoğlu	Atatürk Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	62 Kişi/ Sağlık (Hemşire)	Nicel (Araştırma Deseni) Nitel (Görüşme) -Ki-Kare Analizi -Mann Whitney-U Testi -Will Coxon Testi -T Testi	-Duygusal Zekâ -Hemşirelik -Stres -Tükenmişlik	Hemşirelere verilen duygusal zekâ beceri eğitiminin tükenmişlik ve stres düzeylerini azalttığı, duygusal zekâ becerilerini artırdığı belirlenmiştir.
2018	Zor	Gazi Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü	330 Kişi/ (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Personeli)	Nicel (Anket) -Pearson Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Kişilik Özellikleri -İş Stresi -Tükenmişlik -A Tipi- B Tipi Kişilik	İş stresi ve tükenmişlik puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.
2018	Çil	Bahçeşehir Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	79 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arası Farkın Önemlilik Testleri	-Tükenmişlik -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -Banka Çalışmanı	Örgütsel vatandaşlık davranışı ile tükenmişlik arasında negatif yönde bir ilişki belirlenmiştir.

2018	Saygaz	Gaziantep Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	123 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Güvenilirlik Analizi -Açıklayıcı Faktör Analizi	-Sağlık Çalışanı -Çalışma Ortamı -Tükenmişlik Düzeyi -İş Doyumu -Kadın -Personel Memnuniyeti	Tükenmişliğin arttıkça, iş doyumunun azaldığı belirlenmiştir.
2017	Çeri	Cumhuriyet Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	338 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Pearson Korelasyon Analizi	-Sağlık Çalışanları - Tükenmişlik -Tükenmişlik Sendromu	Tükenmişlik düzeyinin, kişinin temel kişisel özelliklerinden bağımsız bir durum olduğu ifade edilmiştir. Gece çalışan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin sürekli gündüz çalışan katılımcılara kıyasla anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca fazla çalışma süresinin tükenmişlik seviyesine pozitif etki yaptığı belirlenmiştir.
2017	Karataş	THKÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	171 Kişi/ Eğitim (Maarif Müfettişi)	Nicel (Anket) -Pearson Korelasyon Analizi -Çoklu Regresyon Analizi -Betimsel İstatistikler -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Müfettiş -Tükenmişlik -Stres -Kaygı -İşgören	Katılımcıların stres ve kaygı seviyelerinin mesleki tükenmişlikleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu, ayrıca tükenmişlik seviyesinin %34'ünü açıkladığı saptanmıştır.
2017	Yıldırım	Cumhuriyet Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	289 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli	-Tükenmişlik -İşten Ayrılma Niyeti -Yapısal Eşitlik Modeli	İşten ayrılma niyeti ve tükenmişlik arasında pozitif yönde, yüksek oranda ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
2017	Akılloğlu	Kastamonu Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	132 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Tanımlayıcı İstatistikler	-Tükenmişlik -İşten Ayrılma Niyeti	Tükenmişliğin sıkça karşılaşılan bir bozukluk olduğu, bu yüzden söz konusu çalışanların çok kez işten ayrılmayı

				-Korelasyon Analizi -T Testi -F Testi	-Banka Çalışanları	düşündükleri belirlenmiştir.
2017	Akkanat	Beykent Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	200 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Frekans Analizi	- Tükenmişlik - Ameliyathane -Sağlık Personeli -Stres -Sendrom	Tükenmişlik seviyeleri ve alt boyutlarıyla bireylerin, yaşı, medeni hâli, gelir durumu, çalışma şekli ve yılı, eğitim düzeyleri, çocuk sahibi olup olmamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.
2017	Çolakoglu	Okan Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	12 Kişi/ (Görüşme) 30 Kişi/ (Anket) Sağlık (Hemşire)	Nitel (Görüşme) Nicel (Anket) -Tematik Analiz -Betimsel İstatistikler -Korelasyon Analizi -Mann Whitney-U Testi	-Tematik Analiz -Nitel Metodoloji -Onkoloji -Pediatrik Onkoloji -Pediatrik Onkoloji Hemşireleri -Stres -İş Stresi - Tükenmişlik	Tükenmişlik ve alt boyutları ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
2016	Kaya	Cumhuriyet Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	150 Kişi/ Sağlık (İntörn Dr.)	Nicel (Anket) -Anova -T Testi	-İntörn Doktor -Stres - Tükenmişlik -Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Katılımcıların orta düzeyde tükenmiş olduğu ifade edilebilir. Tükenme süreci intörn doktorların yaşamış oldukları sayısız olay ve travmanın birikimi sonucu meydana gelmektedir.
2016	Temel	THKÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	169 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Bağımsız Örneklem T Testi -Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)	-Türk Bankacılık Sektörü -Çalışan Kadınlar -İş-Aile Çatışması - Tükenmişlik	Banka personellerinin iş-aile çatışma seviyelerinin yüksek, aile-iş çatışma seviyelerinin ise düşük olduğu görülmüştür. Tükenmişlik seviyelerine bakıldığında, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşmaya göre daha yüksektir. Burada en büyük faktör ise yoğun çalışma temposudur.
2015	Süren	Balıkesir Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	412 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -T Testi -Anova	- Tükenmişlik -Kişilik -Maslach Tükenmişlik Envanteri	Tükenmişlik değişkeninin kişilik boyutlarından anlamlı düzeyde etkilendiği tespit edilmiştir.

				-Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Tukey Hsd Testi	-Beş Faktör Kişilik Özelliği	
2015	Fırat	Haliç Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	628 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Yapısal Eşitlik Modellemesi -Bağımsız İki Grup ve Tek Yönlü Varyans Analizi	- Tükenmişlik -Örgütsel Bağlılık -Mesleki Bağlılık -Demografik Değişkenler	Banka personellerinin tükenmişliklerinin tüm boyutlarıyla azaldıkça ve örgütsel bağlılıkları tüm boyutlarıyla arttıkça normatif mesleki bağlılıklarının arttığı belirlenmiştir.
2015	İğneler	Zirve Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	133 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Öğretmen - Tükenmişlik -Duygusal Tükenme - Duyarsızlaşma -Kişisel Başarı -Stres -Kronik Yorgunluk	Müzik öğretmenlerinin yaş medeni hâl, okuldaki görev süresi ve kıdem grupları arasında tükenmişlik ölçeğinin bütün alt boyutları açısından anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.
2015	Özen	SDÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	368 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Ölçeklerde Korelasyonlar -T Testi	-İş Stresi - Tükenmişlik -İş-Aile Çatışması -İşten Ayrılma Niyeti	İş stresi puanları ile iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti puanları arasında doğrusal ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.
2015	Osmanoğlu Taştan	Beykent Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	243 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Bankacılar -Psikolojik Şiddet - Tükenmişlik Sendromu -İşten Ayrılma Niyeti	Söz konusu banka personellerinin maruz kaldıkları psikolojik şiddetin işten ayrılmayla sonuçlanabileceği, ayrıca banka personellerinin psikolojik şiddet gördükleri algısını hissettiklerinde tükenmişlik düzeylerinin artacağı belirlenmiştir.
2014	Tarhan Öztoprak	Gaziosmanpaşa Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	826 Kişi/ (Çalışan)	Nicel (Anket) -T Testi -One-Way Anova -Korelasyon Analizi	-Psikolojik Şiddet -İş Stresi - Tükenmişlik	Psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünde anlamlı ilişkiler belirlenmiştir.

				-Regresyon Analizi		
2014	Erdem	Zirve Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	400 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Stres -Tükenmişlik ve Öğretmenlik -Duyarsızlaşma -Kişisel Başarıda Azalma Hissi -Duygusal Tükenme	Stres seviyesi arttıkça tükenmişlik boyutlarının seviyesi de anlamlı bir şekilde pozitif yönde artmaktadır.
2013	Etyemez	Nevşehir Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	200 Kişi/ (Otel Çalışanı)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Tükenmişlik Sendromu -İşten Ayrılma Niyeti -Stres -Maslach Tükenmişlik Envanteri	İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetini etkilediği belirlenmiştir.
2012	Küçüksarı	Dumlupınar Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	278 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenirlilik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -ANOVA -T Testi	-Örgüt İklimi -Stres -İş Tatmini -Tükenmişlik	Algılanan örgüt ikliminin olumsuz olması durumunda stres kavramının ortaya çıktığı belirlenmiştir.
2012	Karapınar	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	301 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi -T Testi -Oneway Anova	-Maslach Tükenmişlik Envanteri -Kopenhag Tükenmişlik Envanteri -Bankacılar Tükenmişlik	Maslach Tükenmişlik Envanteri'nde faaliyet sınırları, çalışan sayıları ve bankalar alt boyutlarında, Kopenhag Tükenmişlik Envanteri'nde ise cinsiyet ve bankalar alt boyutlarında farklılıklar tespit edilmiştir.
2012	Skeja	İstanbul Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	92 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Testi -Frekans Analizi	-Tükenmişlik -İş Tatmini	Banka personellerinin iş tatmini ile tükenmişlik seviyeleri arasında negatif bir ilişki belirlenmiştir. Yani iş tatmininin artmasıyla tükenmişliğin azaldığı belirlenmiştir.

				-Güvenilirlik-Geçerlilik Analizi		
2012	Atameriç	İstanbul Aydın Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	238 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi -Anova -Ki-Kare Testi -T Testi	-Örgütsel Stres -Tükenmişlik	Örgütsel stres seviyeleri arttığında tükenmişlik seviyelerinin azaldığı belirlenmiştir.
2011	Berber	Gazi Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	171 Kişi/ Havacılık (Havalimanında Çalışan)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Tükenmişlik -İş Tatmini -Örgütsel Stres -Stres	Personellerin tükenmişlik seviyesi ile iş tatmini arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki vardır. Tükenmişlik seviyesi arttıkça iş tatmininin azaldığı belirlenmiştir.
2011	Boyar	Sakarya Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü	505 Kişi/ Muhasebe	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli	-Mesleki Tükenmişlik -Rol Stres -Muhasebe Meslek Mensubu -Maslach Tükenmişlik Ölçeği -Yapısal Eşitlik Modeli (Yem)	Kişisel başarısızlık hissini en çok tetikleyen unsurun rol belirsizliği olduğu bulunmuştur. Aşırı iş yükünün en fazla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında etkili olduğu saptanmıştır.
2011	Şeker	DEÜ/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	99 Kişi/ (Tıbbi Tanıtım Sorumlular ı)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Scheffe Çoklu Karşılaştırma Testi -Pearson Korelasyon Analizi	-İş Güvencesi -İş Güvencesizliği -Stres -Tükenmişlik	İş güvencesizliği ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.
2007	Uysal	Sakarya Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü	220 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -T Testi -Tek Yönlü Varyans Analizi	-Tükenmişlik -Maslach -Müşteri İlişkileri Departmanı	Bankaların müşteri ilişkiler departmanında görev yapanların tükenmişlik seviyelerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel

				-Ki-Kare Testi	-Banka Hizmet Pazarlaması	başarı alt boyutlarında normal düzeyde olduğu saptanmıştır.
--	--	--	--	----------------	---------------------------	-------------------------------------------------------------

Tablo 2.3.'te görüldüğü üzere tükenmişlik en çok Covid-19, pandemi, sağlık çalışanları, banka çalışanları, işten ayrılma niyeti, stres, iş tatmini kavramları ile ilişkilendirilmiştir.

Tükenmişliği konu alan 52 makale incelemeye alınmıştır. Bu makaleler aşağıda Tablo 2.4.'te verilmiştir:

**Tablo 2.4.** Tükenmişlik ile İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Bazı Makaleler

Yıl	Yazar	Yayımlandığı Dergi	Örneklem / Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu ve Sonuç
2022	Köksal ve Kara	Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	372 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Yapısal Model Analizi	-Büyük Beş Kişilik -Tükenmişlik -İstismarcı Yönetim	Uyumluluk ve nevroktikliğın istismarcı yönetim ve tükenmişliğin yordayıcısı olduğu belirlenmiştir.
2022	Örücü, Hasırcı ve Ergenler	Doğuş Üniversitesi Dergisi	196 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Güvenilirlik Analizi -Normallik Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Yabancılaşma -Yalıtılmışlık -Tükenmişlik -Öğretmen	Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel yabancılaşma eğilimleri arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir.
2022	Arıbaş ve Esmer	Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi	408 Kişi/ (Çeşitli meslek gruplarında görev yapan)	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi	-Psikolojik Sermaye -Duygusal Zekâ -Tükenmişlik	Pozitif psikolojik sermayenin duygusal zekâyı pozitif yönde, tükenmişliği ise negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.
2021	Macit	Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi	475 Kişi/ Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Spearman Korelasyonu -Faktör Analizi	-Tükenmişlik -Yaşam Tatmini -Üniversite Öğrencileri	Katılımcıların tükenme ve duyarsızlaşma algılarının yaşam tatmini ile negatif yönlü anlamlı, yetkinlik algılarının yaşam tatmini ile pozitif yönlü ilişki içerisinde olduğu görülmüştür.

2021	Erkal	Uluslararası Ekonomi Siyaset İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi	94 Kişi/ Eğitim (Akademisyen)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli -Korelasyon Analizi	-Pandemi -İşte Var Olamama -Tükenmişlik	Katılımcıların işte var olamama sorunu neticesinde duygusal olarak tükendikleri ve buna bağlı olarak kişisel başarılarında düşüş yaşadıkları belirlenmiştir.
2021	Altıntop ve Aydın	Gazi İktisat ve İşletme Dergisi	225 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-İş-Aile Çatışması -Aile İş Çatışması -Tükenmişlik -Öğretmen	Çalışmaya katılan öğretmenlerin yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışması arasında, çatışmalar ile tükenmişlik arasında ve çatışmalar ile tükenmişliğin 3 alt boyutu arasında pozitif anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.
2021	Diken ve Bedük	MAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	205 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Posthoc Testi	-Mobbing -Mobbing Davranışı -Tükenmişlik	Mobbing davranışları ile personellerin tükenmişliği arasında pozitif yönlü güçlü, anlamlı ilişki belirlenmiştir.
2021	Kızılcan ve Demiral	Havacılık ve Uzay Çalışmaları Dergisi	124 Kişi/ Havacılık (Havayolu şirketi çalışanı)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Duncan ve Tamhane's T2 Testleri -Doğrulayıcı Faktör Analizi	-Tükenmişlik -Sivil Havacılık -Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri -Havayolu Şirketi -Kabin Ekibi	Genç yaşta katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu ve çalışma statüsü ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
2021	Kaya	Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi	214 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Spearman Korelasyon Analizi -Faktör Analizi	-İşe Yabancılaşma -İş Doyumu -Tükenmişlik -Banka Çalışanları	İşe yabancılaşma ve iş doyumunu arasında negatif ve düşük bir ilişki olduğu, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi arasında da negatif ve düşük bir ilişki olduğu ve işe yabancılaşma ve tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif ve orta

						bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
2021	İpçioğlu ve Ökmen	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	205 Kişi/ Hizmet (Belediyede çalışan personel)	Nicel (Anket) -Açımlayıcı Faktör Analizi -Pearson Korelasyon Analizi -Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi	-Tükenmişlik -İş Performansı -Denetim Odağı	Belediye personellerinin fiziksel tükenme seviyelerinin iş performansına etkisinde kişisel kontrol durumlarının düzenleyici rolü olduğu saptanmıştır.
2021	Esen ve Esen	ÇAKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	205 Kişi/ (Farklı Sektörlerde Çalışan)	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modellemesi	-Siber Zorbalık -İşe Tutkunluk -Tükenmişlik -Yapısal Eşitlik Modellemesi	Siber zorbalığın tükenmişliği olumlu ve anlamlı olarak etkilediği saptanmıştır.
2021	Durak, Altınışık ve Karagöz	USOBED	356 Kişi/ (Özel Sektör Çalışanları)	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi -Korelasyon Analizi -Doğrulayıcı Faktör Analizi -Yol Analizi (Path)	-İş-Aile Çatışması -Tükenmişlik -İş Memnuniyeti -Aracı Değişken -Özel Sektör Çalışanı	İş-aile çatışması ve tükenmişlik arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu; iş-aile çatışması ve tükenmişliğin iş memnuniyetini negatif etkilediği belirlenmiştir.
2021	Temirkanova ve Atay	Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi	277 Kişi/ Turizm (Otel Personeli)	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Tükenmişlik Sendromu -İşten Ayrılma -Bişkek Otelleri	Otel personellerinin genel tükenmişlik seviyeleriyle işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.
2021	Araşkal ve Arslan	Econder Uluslararası Akademik Dergisi	10 Kişi/ Eğitim (Öğrencilerin ses kayıtları)	Nitel (Görüşme)	-Yabancılaşma -Salgın -Tükenmişlik -Pandemi -Üniversite	Pandemi döneminde öğrencilerin tükenmişlik, okula gitme isteğinde azalma, sorumluluk almaktan kaçınma tepkileri belirlenmiştir.
2021	Özkanan	Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	119 Kişi/ Sağlık	Nitel (Olgubilim Deseni) -Güvenirlilik Analizi	-Tükenmişlik Sendromu -Metafor -Nitel Analiz	Personellerin tükenmişliği son olarak gördükleri ve bu nedenle tükenmişlikle baş etmek yerine teslim oldukları tespit edilmiştir.
2020	Bayram	USOBED	172 Kişi/ Banka	Nicel (Anket)	-Bilgi -Deneyim	Örgütsel adaletin tükenmişlik üzerinde

				-Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Faktör Analizi	-Duyarsızlaşma -Duygusal Tükenme -Kişisel Başarı	pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir.
2020	Hıdır Özcan ve Bayarçelik	International Journal Of Management And Administration	281 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Tatmini -Tükenmişlik -İş Yaşam Dengesi -Kuşaklar	Banka personellerinden hem X kuşağı hem de Y kuşağı için iş-aile dengesinin iş tatminine etkisinin pozitif yönde olduğu belirlenmiştir.
2020	Gönen ve Koca Ballı	Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi	260 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi -Doğrulayıcı Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Psikolojik Sağlık -Tükenmişlik -Öğretmen	Özel okullarda çalışan öğretmenlerin psikolojik sağlamlıklarının tükenmişliklerini ve alt boyutlarını negatif anlamda etkilediği saptanmıştır.
2020	Türkmenoğlu	Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi	401 Kişi/ Hizmet	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modellemesi	-İş Yerinde Dışlanma -Tükenmişlik -Örgüt Temelli Öz Saygı -Yapısal Eşitlik Modellemesi (Yem) -Hizmet Sektörü	İş yerinde dışlanmanın tükenmişlik üzerinde anlamlı pozitif bir etkisinin olduğu ve iş yerinde dışlanmanın örgüt temelli öz saygı üzerinde negatif yönlü etkisi olduğu belirlenmiştir.
2020	Tosunoğlu ve Ertaş	Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi	164 Kişi/ Muhasebe (Kadın Muhasebe Meslek Mensubu)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Mesleki Tükenmişlik -İş Aile Çatışması -Yapısal Eşitlik Modeli	Mesleki tükenmişliğin iş-aile çatışmasını artırdığı belirlenmiştir.
2020	Güner ve İl	Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi	232 Kişi/ Muhasebe	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Mesleki Tükenmişlik -Rol Stres Kaynakları -Muhasebe Meslek Mensupları	Rol stres kaynaklarından rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.
2020	Köse	Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler	386 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Tanımlayıcı İstatistikler	-Duygusal Emek -Tükenmişlik -İş Stresi -Bankacılık Sektörü	Duygusal emek davranışı, tükenmişlik algısı ve iş stresi değişkenleri arasındaki ilişkilerin anlamlı olduğu belirlenmiştir.

		Fakültesi Dergisi		-Regresyon Analizi	-Aracılık Etkisi	
2020	Aydın ve Akgemci	Strategic Public Management Journal	323 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Regresyon Analizi	-Tükenmişlik -Tükenmişlik Sendromu -İşten Ayrılma Niyeti	Bankacılık sektöründe tükenmişlik sendromu algısının olduğu, tükenmişlik sendromunun da işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği saptanmıştır.
2020	Mezkit	Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi	108 Kişi/ Memur	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizleri -Frekans Analizi -Anova	-Tükenmişlik -Tapu Çalışanları -Tükenmişlik Boyutları -Tükenmişlik Sendromu	Yaş, eğitim, cinsiyet, meslek, gelir gibi demografik değişkenlerin yanında hizmet süresi, iş yükü gibi mesleğe yönelik tükenmişlik alt boyutlarının değişkenlere göre farklılıkları belirlenmiştir.
2019	Yıldız ve Diğerleri	İş ve İnsan Dergisi	294 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modellemesi	-Tükenmişlik -Duygusal Tükenme -Duyarsızlaşma -İş Aile Çatışması -İşten Ayrılma Niyeti	İş-aile çatışması yaşayan personellerin işten ayrılma niyeti geliştirmelerinde tükenmişliğin önemli bir aracılık rolü olduğu ifade edilmiştir.
2019	Yücekaya	Uluslararası Girişimcilik ve Yönetim Araştırmaları Dergisi	350 Kişi/ (İşletme)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Frekans ve Faktör Analizi -Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri	-Tükenmişlik -Duygusal Tükenme -Duyarsızlaşma -Düşük Kişisel Başarı -İş Tatmini	Tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı ile iş tatmini arasında negatif yönde bir ilişki belirlenmiştir.
2019	Bayram	GRÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	285 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi	-Duyarsızlaşma -Duygusal Tükenme -Kişisel Başarı -Motivasyon	İş doyumu ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir.
2019	Bayarçelik, Durmaz ve Gürler	İnsan ve İnsan	300 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi	-İş Stresi -Pozitif Psikolojik Sermaye -Tükenmişlik -Bankacılık Sektörü	Banka personellerinin iş stresi seviyelerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyini arttırırken, personellerin pozitif psikolojik sermaye seviyelerinin sadece

				-Çoklu Regresyon Analizi		duygusal tükenme düzeyini azalttığı, duyarsızlaşmayı etkilemediği belirlenmiştir.
2019	Arpacı ve Özek	KÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	160 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Ekonomik Kaygı -Tükenmişlik -Bankacılık Sektörü -Örgütsel Bağlılık	Tükenmişlik ve ekonomik kaygı ile örgütsel bağlılık arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir.
2019	Faiz	Çalışma İlişkileri Dergisi	300 Kişi/ (Satış Personeli)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Çoklu Regresyon Analizi	-Aşırı İş Yükü -İşten Ayrılma Niyeti -Tükenmişlik Sendromu -Satış Personeli	Aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi olduğu belirlenmiştir.
2018	Tanrıverdi, Koçaslan ve Osmanoğlu Taştan	Yönetim ve Ekonomi: CBÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	243 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	-Psikolojik Şiddet -Tükenmişlik Sendromu -İşten Ayrılma Niyeti	Katılımcıların genel tükenmişlik seviyelerinin ve genel psikolojik şiddet algılarının işten ayrılma niyetlerini, genel psikolojik şiddet algısının da genel tükenmişlik düzeyini etkilediği belirlenmiştir.
2018	Yener	Yönetim Bilimleri Dergisi	200 Kişi/ Hizmet (Banka, kreş ve özel eğitim merkezi gibi)	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Testi -Korelasyon Testi -Regresyon Testi	-Bilgi Uçurma -Tükenmişlik -İşgören Sessliliği	Tükenmişlik sendromunun bilgi uçurma üzerinde olumlu etkisi vardır. Ayrıca işgören sessliliğinin düzenleyici etkisi tespit edilmiştir.
2018	Çelebi ve Kayasandık	ÖHÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	182 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Tükenmişlik -İş Tatmini -Banka Çalışanları	Tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu arttıkça iş tatmini azalmaktadır. Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arttıkça iş tatmini de artmaktadır.
2018	Aydemir	Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)	187 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -T Testi -ANOVA	-Tükenmişlik -Tükenme -Yönetici Cinsiyeti	Personellerin tükenmişlik seviyelerinin, yöneticilerinin cinsiyetine göre değiştiği saptanmıştır.

2017	Alga	Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	700 Kişi/ Bankacılık, Eğitim, Sağlık, Turizm	Nicel (Anket) Nitel (Görüşme) -Faktör Analizi -Çoklu Regresyon Analizi	-Liderlik -Liderlik Tarzları -Tükenmişlik	İlişkisel liderlik ile tükenmişlik arasında negatif ve orta seviyede, bürokratik liderlik ile tükenmişlik arasında pozitif ve düşük seviyede, katılımcı liderlik ile tükenmişlik arasında negatif ve düşük seviyede anlamlı ilişki belirlenmiştir.
2017	Solmaz	Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi	103 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Adalet -Tükenmişlik Sendromu -Sosyal Medya -Instagram	Örgütsel adalet algısı ve tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir.
2017	Tatlı ve Akın	ASÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	154 Kişi/ Memur	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Pearson Korelasyon Analizi	-İş Yüğü -Tükenmişlik -Duygusal Tükenmişlik	İş yükü ile tükenmişlik algısı arasında bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
2016	Süren, Örücü ve İzci	Yönetim ve Ekonomi: CBÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	412 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Anova -Tukey Hsd Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Tükenmişlik -Kişilik -Banka Çalışanı	Tükenmişlik değişkeninin anlamlı düzeyde beş büyük kişilik boyutlarından dışadönüklük, nevroitiklik ve sorumluluk boyutlarından etkilendiği belirlenmiştir.
2016	Balık ve Şengül	ASÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	612 Kişi/ Memur	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Doğrulayıcı Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Adalet -Örgütsel Bağlılık -Tükenmişlik -Kamu Çalışanları -Çanakkale	Örgütsel bağlılık ve iş tükenmişliği üzerinde örgütsel adalet boyutlarının anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır.
2015	Taslak	MAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	120 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İşten Ayrılma Niyeti -Tükenmişlik -Örgütsel Bağlılık -Birey-Örgüt Uyumu	Duygusal tükenmişlik, duygusal bağlılık, devam bağlılığının işten ayrılma niyetini anlamlı biçimde etkilemektedir.
2015	Kakırman ve Birsal	Siyaset, Ekonomi ve Yönetim	212 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi	- Mükemmeliyetçilik -Tükenmişlik	Tükenmişlik ile başarı odaklı mükemmeliyetçilik arasında negatif anlamlı

		Araştırmalar ı Dergisi		-Regresyon Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Bankacılık Sektörü -Banka Sektörü Çalışanları	bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.
2015	Akkoç ve Tunç	BAÜN Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	172 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Tek Yönlü Varyans Analizi	-Tükenmişlik -Milli Eğitim Müdürlüğü -Duygusal Tükenme -Duyarsızlaşma -Kişisel Başarı Duygusu	Personellerin genel olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında tükenmişliği düşük seviyede yaşadıkları belirlenmiştir.
2014	Erol ve Diğerleri	MÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi	201 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Lojistik Regresyon Analizi	-Maslach Tükenmişlik Ölçeği -Çağrı Merkezi Çalışanı -Tükenmişlik -Sağlık Durumu -Stres	Tükenmişliği etkileyen etmenlerin işe bağlı stres, erkek cinsiyeti ve baş ağrısı şikâyeti olduğu belirlenmiştir.
2014	Yıldırım, Erol ve Kelebek	Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi	291 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -T Testi -Anova	-Tükenmişlik -İşten Ayrılma Niyeti	Katılımcıların tükenmişlik seviyesi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
2014	Yılmaz	Muhasebe ve Vergi Uygulamalar ı Dergisi	213 Kişi/ Muhasebe (SMMM)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Testi -Frekans Analizi -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri -Korelasyon Analizi	-Mesleki Tükenme -İşe Bağlılık -Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler	Duygusal tükenme ile işe bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki, kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
2014	Emhan ve Diğerleri	Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi	523 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli -Anova	-Yapısal Eşitlik Modeli -İş Memnuniyeti -Yönetici Desteği -Tükenmişlik	Yönetici desteği ile iş memnuniyeti arasında pozitif ilişki olduğu belirlenmiştir. Tükenmişliğin yönetici desteği ve iş memnuniyeti arasında ise negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır.
2014	Belias ve Koustelios	International Journal Of	230 Kişi/ Banka	Nicel (Anket)	-İş Memnuniyeti -İş Tükenmişliği	İş tatmini ile yaşanan iş tükenmişliği arasında

		Management (Uluslararası Yönetim Dergisi)		-Tek Örnek T Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Demografik Özellikler -Banka Çalışanları -Yunanistan	anlamli bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
2013	Polatçı ve Özçalık	İşletme Bilimi Dergisi	171 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Yapısal Güçlendirme -Psikolojik Güçlendirme -Güçlendirme -İşyeri Nezaketsizliği -Tükenmişlik	Yapısal ve psikolojik güçlendirme tükenmişliği negatif, yapısal güçlendirme işyeri nezaketsizliğini negatif ve işyeri nezaketsizliği tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.
2013	Güllüce ve Kaygın	ATAÜNİ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	99 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ortalamalar Arasındaki Farkın Önemlilik Testleri	-Tükenmişlik -Kars -Banka Çalışanları -Duyarsızlaşma -Kişisel Başarı Duygusu	Personellerin tükenmişliklerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Ayrıca duygusal tükenmenin orta düzeyde, kişisel başarının düşük düzeyde, duyarsızlaşmanın ise orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.
2013	Okutan, Yıldız ve Konuk	ÇAKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	300 Kişi/ Muhasebe ve Finans	Nicel (Anket) -T Testi -ANOVA	-Tükenmişlik Sendromu -Muhasebe ve Finans Elemanları -Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Katılımcıların tükenme seviyelerinin düşük olduğu belirlenmiştir.
2008	Tolay Sabuncuoğlu	DEÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	71 Kişi/ Eğitim (Araştırma Görevlisi)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Rol Belirsizliği -Rol Çatışması -Tükenmişlik -İş Doyumu	Rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin, tükenmişliğin duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma boyutlarını artırmak suretiyle iş doyumunu azalttığı tespit edilmiştir.

Tablo 2.3. ve Tablo 2.4.'te görüldüğu üzere "tükenmişlik" konulu lisansüstü çalışmalarda genel olarak nicel (anket) tekniği kullanılmıştır ve sıklıkla SPSS paket programından yararlanılmıştır. Söz konusu çalışmalarda çoğunlukla bankacılık, sağlık, eğitim, havacılık, turizm, finans sektörleri yer almaktadır. Tükenmişlik en çok stres, pandemi, banka çalışanı, sağlık çalışanı, öğretmen, iş doyumunu, işten ayrılma niyeti, iş aile çatışması ile ilişkilendirilmiştir. Tükenmişliğin bankacılık sektöründe işe

yabancılaşma, iş doyumunu, bilgi, deneyim, iş yaşam dengesi, duygusal emek, motivasyon, örgütsel bağlılık, psikolojik şiddet, ekonomik kaygı, örgütsel adalet, mükemmeliyetçilik, işyeri nezaketsizliği, yapısal ve psikolojik güçlendirme ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Tükenmişliğin sağlık sektöründe mobbing, liderlik, psikolojik dayanıklılık, duygusal zekâ, personel memnuniyeti ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Tükenmişliğin eğitim sektöründe yaşam tatmini, işte var olamama, yabancılaşma, psikolojik sağlamlık, rol belirsizliği, rol çatışması ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Tükenmişliğin havacılık, turizm ve finans sektöründe ise sivil havacılık, işten ayrılma, işe bağlılık, muhasebe ve finans elemanları, serbest muhasebeci mali müşavirler, örgütsel stres ile ilişkilendirildiği görülmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### COVID-19 SALGININDA STRES VE TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde Covid-19 salgını, Covid-19 salgını sürecinde stres ve tükenmişlik durumu ve konuyla ilgili bazı çalışmalar anlatılmıştır.

#### 3.1. Covid-19 Salgını

Covid-19; 2019 yılının Aralık ayında ortaya çıkan, ilk olarak Çin'in Wuhan şehrinde rastlanan ve ateş, öksürük, nefes darlığı gibi solunum yolu rahatsızlıkları gösteren bir grup hastada yapılan araştırmalar neticesinde 13 Ocak 2020'de tanımlanan bir virüsdür (Özçoban, 2021: 27). Hastalık sebebinin Coronavirüs olduğu saptanmış ve virüs ilk önce 2019-nCoV olarak isimlendirilmiştir ve ardından Uluslararası Virüs Taksonomisi Komitesi (ICTV) SARS salgınına ve SARS-CoV'a benzerliği sebebiyle SARSCoV-2 virüsü adını vermiştir (Gürün Betbaşı, 2021: 6). Sözü edilen virüs; Covid-19 pozitif bireylerin nefesleriyle, öksürme veya hapşırımlarıyla dışarı saçılan damlacıklar yoluyla bulaşmaktadır, ayrıyeten kontamine alanlara diğer bireylerin teması sonrasında ellerini göz, ağız veya burun mukozasına götürüp dokunulması ile bulaşabilmektedir (Bağlı, 2021: 6). Genel belirtileri; yorgunluk, bitkinlik, ateş, boğaz ağrısı, öksürük ve nefes darlığı olarak karşımıza çıkmaktadır (Aybatılı, 2021: 3).

Covid-19 salgını, 11 Mart 2020'den itibaren Dünya Sağlık Örgütü tarafından "pandemi" ilan edilmiştir (Şam, 2021: 9). Kalabalık gruplar üzerinde etkili olan ve geniş alanlarda yayılan salgın "pandemi" olarak adlandırılmaktadır ve pandemiye sebebiyet veren bulaşıcı hastalığın, kişileri enfekte etme, hastalıklara yol açma ve insanlar arasında kolayca yayılma özellikleri bulunmaktadır (Kandaş, 2021: 6)

Ülkemizde Covid-19 hastalığını önlemek adına birçok tedbirler alınmıştır. Söz konusu hastalıkla ilgili halka bilgi sunabilmek ve hastalıktan korunma yolları ile genel hijyen kurallarını içeren eğitimler verebilmek amacıyla radyo, televizyon, sosyal medya, yazılı kaynaklar, el kitapçıkları ve benzeri iletişim yolları kullanılmıştır. Yurtdışı seyahatinden gelen vatandaşların 14 gün karantinada kalması, misafir kabul etmemesi ve gerekmedikçe evlerinden çıkmamaları sağlanmıştır (Fırat, 2021: 7). Kısmi karantina ve sokağa çıkma yasağı uygulanmıştır. Belirli zamanlarda 20

yaşından küçük ve 65 yaşından büyük kişilerin sokağa çıkmaları kısıtlanmıştır, sözü edilen yasaklara uymayanlara ise cezai işlemler uygulanmıştır. Türkiye sınırları içerisinde 30 büyük şehre ve bu şehirlere ek olarak Zonguldak ilinde giriş çıkışlar Covid-19 hastalığı ile mücadele kapsamında yasaklanmıştır (Özyol, 2021: 12).

Yapılan araştırmalar sonucunda; vakaların büyük bir çoğunluğunun hastalığı rahat bir şekilde geçirdiğini fakat diyabet, hipertansiyon, bazı romatizmal rahatsızlıklar, kalp ve damar hastalıkları, kanser ve benzeri kronik hastalıkları olan kişilerin ise hastalığı ağır şekilde geçirdiği rapor edilmiştir (Bekerecioğlu, 2021: 3). Salgının insan vücudunda fiziksel etkileri yanında insan davranışlarına etkisi ise evde yapılan temizlik süresi, dışarı çıkarken maske takma zorunluluğu, sosyal mesafe, alışveriş sonrası alınan ürünlerin temizliği, toplu taşıma kullanımı, kişisel hijyen gibi sayabileceğimiz birçok alanda olmuştur.

Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) yayınlamış olduğu verilere bakıldığında ilk vakanın görüldüğü 12 Aralık 2019 tarihinden 6 Nisan 2023 tarihine kadar olan dönemde toplam vaka sayısı 762.201.169 ve toplam ölüm sayısı 6.893.190'dır. Türkiye'de ise 3 Ocak 2020 tarihinden 6 Nisan 2023 tarihine kadar olan dönemde toplam vaka sayısının 17.004.677 ve toplam ölüm sayısının 101.419 olduğu görülmektedir (Kızıloğlu, 2021: 6).

### **3.2. Covid-19 Salgını Sürecinde Stres ve Tükenmişlik**

Salgın hastalık zamanlarında hastalığın ne zaman biteceği ile ilgili belirsizlikler, uzun süre evde kalınması, sokağa çıkma yasakları, virüsün bulaşma tehlikesi altında olunması, sosyal ve ekonomik belirsizlikler sebebiyle endişe, korku, stres, panik ve benzeri duygular yaşanması da olağan karşılanmaktadır (Kurt, 2021: 2). Bununla birlikte yaşamı tehdit eden bu salgınlar kişilerin dış dünyalarıyla ilişkisini reddederek iç dünyalarına kapanmasına, başkalarıyla araya mesafe koymasına ve sosyalleşmenin azalmasına neden olmaktadır (Yılmaz ve Sağlam, 2021: 520).

Sözü edilen salgın hastalıklardan biri olan Covid-19'un hızlı yükselişi de sadece virüs enfeksiyonundan sonra ölüm riski, bununla birlikte dayanılmaz psikolojik sonuçlar meydana getirmiştir (Yıldırım ve Güler, 2022: 1065). İnsanların kendilerinin veya sevdiklerinin virüse yakalanma riskinden dolayı stres, üzüntü, karamsarlık,

ümitsizlik gibi ruhsal çöküntüler yaşamasına sebep olmuştur. Burada salgın sonucu yaşanan bu olumsuzluklardan stres ve tükenmişliğe değinilecektir.

Covid-19 hastalığı döneminde; hastalığın ne zaman biteceği, hastalığın bulaşma endişesi, engellenme, can sıkıntısı, bilgi eksikliği, yetersiz tedarik, ekonomik kayıp ve etiketlenme; uzatmalı izolasyona maruz kalan sağlıklı ve hasta kişilerin yaşadığı en önemli stres unsurlarıdır (Seven Gürçen, 2022: 19). Salgın gibi olumsuz veya zorlu yaşam şartlarından meydana gelen zihinsel veya duygusal bir gerginlik durumu olarak açıklanan stres, bununla birlikte konsantrasyon eksikliği, uyumakta veya yemek yemekte zorluk, ilişkilerden ve yaşamdan zevk alamama ve benzeri kaygı ve depresyonu taklit eden semptomlar yaşanmasına sebep olarak kişiyi negatif yönde etkileyebilir. Böylesine benzersiz büyüklük ve yoğunluktaki Covid-19 hastalığındaki belirsizlik ve öngörülemezliğe ek olarak üretilen komplo teorileri, hatalı iddialar ve bilgilendirme bireyleri yoğun strese maruz bırakabilir ve bireylerin zihinsel dengesini bozarak rutinlerinde karışıklığa yol açabilir (Yılmaz Konaçoğlu, 2021: 22).

Covid-19'un insanlar üzerinde çok yönlü stres oluşturması temelinde ilgili alanyazında Taylor ve arkadaşları (2020), "Covid-19 Stresi" diye bir sendrom önermişlerdir. Covid-19 stresi veya pandemi stresinin temel özelliği, Covid-19 ile ilgili enfekte olmaya yönelik korku ile bağlantılı olup, ayrıca olumsuz ekonomik ve sosyal sonuçlar, bilinmezlik, maddi ve sosyal sonuçlar ve yabancıların virüsün kaynağı olduğuna dair kaygı, endişe ve rahatsızlıkları içermektedir (Güçlü, 2021: 7). Pandemi stresi ayrıca birçok psikolojik tepkiye yol açmaktadır. Söz konusu psikolojik tepkiler; hasta olma ve ölme endişesi, kişinin hastalıkla damgalanması ya da karantinaya alınma korkusu, tedavi gerektiğinde hastalık kapma endişesi sebebiyle hastanelere başvurma korkusu, karantina sürecinin çalışmaya engel olması sebebiyle iş kaybetme endişesi, karantina sürecinde sevdiklerinden uzak kalma korkusu, sevdiklerine hastalığı bulaştırma endişesi, sevdiklerini virüs sebebiyle kaybetme fikri, yakınlarının kendisine bakmasını ya da hasta bir yakınına bakmayı virüsün bulaşacağı düşüncesi ile kabul etmeme olarak sayılabilir (Genç Kan, 2021: 15). Covid-19 pandemisinde görev yapan ve psikolojik rahatsızlığa yatkın savunmasız bireylerin daha sık ruhsal problem yaşadığı, bu sebeple danışmanlık hizmetleri ve destek sistemlerinin geliştirilmesiyle bu kişilerdeki ruhsal problemlerin azaltılabileceği belirtilmiştir (Budak, 2021: 10).

Literatüre bakıldığında Günlü, Asıcı ve Çetinkaya (2021), Covid-19 testinin pozitif olma ihtimali endişesi ile çocuğun salgın sebebiyle akademik olarak gerilemesi endişesindeki artış ve çevrede Covid-19 hastalığına yakalanmış kişilerin olması ebeveynlerin depresyon, anksiyete, stres ve travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) semptomlarında artışa yol açtığı sonucuna varmıştır.

Ulaş Kadioğlu, Soylar ve Güneş (2021), Sağlık Bilimleri Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin Covid-19 pandemisi döneminde bilgi, tutum ve davranışları ile salgından kaynaklanan stresi algılama düzeylerini incelediği çalışmada salgının neden olduğu stres düzeylerinin düşük, salgın hakkındaki bilgi, tutum ve davranışlarının iyi düzeyde olduğu sonucuna varmıştır.

Orhan ve Gümüş'ün 2021 yılında yaptığı çalışmada sağlık personellerinin Covid-19 ile mücadele için yeterli bilgi ve uygulama düzeyine sahip olmalarına rağmen, stres düzeyinin yüksek olduğu belirtilmiştir.

Seven Gürçen (2022), çalışmasında üniversite öğrencilerinde Covid-19 korkusunun algılanan stres ve travma ile başa çıkabilme algısını yordamasında yaşantısal kaçınmanın aracılık etkisini incelemiştir. Çalışma sonucunda yaşantısal kaçınma, travma ile başa çıkabilme algısı ve algılanan stres üzerinde Covid-19 korkusunun doğrudan ya da dolaylı etkileri olduğunu belirlemiştir.

Fırat (2021), çalışmasında hemşirelerin Covid-19 virüsünden korunmak için aldıkları önlemleri ile stres ve stresle mücadele yollarını belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırma örneklemini Manisa Şehir Hastanesinde çalışan 237 hemşire oluşturmuştur. Sonuç olarak Covid-19 pandemi döneminde hemşirelerin büyük çoğunluğunun stresli hissettikleri belirlenmiştir.

Güçlü (2021), çalışmasında katılımcıların pandemi dolayısıyla streslerinin yüksek düzeyde olduğunu belirlemiştir.

Bekerecioğlu (2021), gönüllü 516 diyetisyenin katıldığı çalışmasında diyetisyenlerin Covid-19 sürecinde çalışma koşullarını ve kaygı durumlarını incelemiştir. Çalışma sonucunda diyetisyenlerin Covid-19 döneminde kaygılı oldukları ve bu kaygının çeşitli etkenlere bağlı olduğu belirtilmiştir.

Salgın sonucu yaşanan olumsuzluklardan bir diğeri de tükenmişliktir. Tükenmişlik, bireyin meslek hayatının getirdiği gereklilikleri yerine getirememesi, motivasyon kaybı, stres gibi nedenlere bağlı olarak kişinin işinden psikolojik anlamda uzaklaşmasıdır. İnsana hizmet veren meslek gruplarının tükenmişlik ile daha sık karşılaştığı bilinmektedir (Arpacıoğlu, Baltacı ve Ünübol, 2021: 89). Bu gruplardan biri de banka çalışanlarıdır.

Yapılan çalışmalarda Covid-19 pandemisinin tek başına tükenmişlik nedeni olabildiği belirtilmiştir (Fidan, 2020: 5). Tükenmişlikle ilgili Covid-19 pandemisi döneminde yapılmış olan çalışmalara bakıldığında ise tükenmişlik düzeylerinin artmış olduğu görülmektedir (Duran, 2022: 24):

Altındağ (2020), banka personellerinin Covid-19'dan etkilenme durumu ile mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile tespit etmiştir. Sonuç olarak Covid-19 kaygısının artması çalışanın mesleki duygusal tükenmesini ve mesleki duygusal duyarsızlaşmasını arttırmakta, mesleki kişisel başarısını azaltmaktadır. Covid-19 ile başa çıkma durumunun artması çalışanın mesleki duygusal tükenmesini ve mesleki duygusal duyarsızlaşmasını azaltmakta, mesleki kişisel başarısını ise arttırmaktadır.

Kuru (2021), pandeminin asistan hekimler üzerindeki psikolojik etkilerine dikkat çekmek amacıyla yaptığı çalışmaya 132 asistan hekim katılmıştır. Sonuç olarak tükenmişlik seviyelerini yüksek bulmuştur.

Kırçalı 2021 yılında yapmış olduğu çalışmada pandemi döneminde Covid-19 hastalarıyla ilgilenen sağlık personellerinin yaşadıkları stres ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide umutsuzluğun nasıl bir rolü olduğunu araştırmıştır. Sonuç olarak çalışmaya katılan sağlık personellerinin algılanan stres düzeyleri ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu, ayrıca stres ve tükenmişlik düzeyleri açısından umutsuzluğun pozitif bir etki yarattığını ifade etmiştir.

Altındağ (2021), banka çalışanlarındaki Covid-19 korkusunun iş tatmin ve iş performansları üzerinde oluşturduğu etkilerin bir araştırma modeli yardımıyla belirlenmesini amaçlamıştır. Pandemi döneminde Covid-19 korkusunun artması banka

çalışanının mesleki iş tatminini; banka çalışanlarındaki iş tatminin artması ise çalışanın iş performansını arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Türkeş (2022), Covid-19 fobisinin bankacılık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerine etkisini araştırmayı amaçladığı çalışmada Covid-19 pandemisi sürecinde banka çalışanlarının yaşadıkları korkunun tükenmişlik durumları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna varmıştır.

Akol (2022), amacı Covid-19 pandemi sürecinde yoğun bakım ünitesinde çalışan hekimlerde tükenmişlik seviyesini araştırmak olan çalışmada Covid-19 yoğun bakımda çalışan hekimlerde tükenmişlik seviyelerinin ciddi boyutlara ulaştığı sonucuna varmıştır.

Filikci ve Altındağ 2022 yılında yaptıkları çalışmada Covid-19 salgını döneminde banka personellerinin stres ve tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlerden nasıl etkilendiğini incelemiştir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SAHA ARAŞTIRMASI

Bu bölümde çalışmanın kavramsal modeli, metodolojisi, verilerin analizi ve sonucunda ulaşılan bulgular açıklanmıştır.

#### 4.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Son dönemde ülkemizde ve dünyada karşı karşıya olduğumuz Covid-19 virüsünün hâlihazırda ekonomiye ciddi etkileri olmuş ve işletmeleri ve çalışanlarını zor durumlara sokmuştur. Ayrıca virüsün dinamik bir yapıda olması ve bir süre daha hayatımızda olması ihtimaline karşılık virüsün iş hayatına ve dolayısıyla çalışanların mesleki tükenmişlik durumlarına etkilerinin araştırılması önem arz etmektedir.

Stres düzeyinin yüksek olması bireysel ve örgütsel birçok soruna neden olabilir. Banka çalışanlarının işleri gereği insanlarla sürekli iletişim halinde olmaları ve buldukları rekabet ortamı strese neden olurken bir de Covid-19 virüsü bu stresi artırmıştır. Aşırı stres çalışanların etkili ve uyumlu çalışmasını engeller ve verimliliği ve devamlılığı da etkiler. Stresle mücadelede etkin çözüm yollarına başvurulmadığı takdirde tükenmişlik sendromu baş gösterebilir. Bu yüzden salgın döneminde aşırı stres durumunda neler yapılabilir, ne gibi önlemler alınabilir, bu durum nasıl en aza indirgenebilir gibi soruları cevaplamak büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışma Covid-19 Salgını ile mücadelede, iş stresine ve tükenmişliğine neden olan faktör düzeylerinin belirlenmesi, incelenmesi ve bazı çözüm önerileri sunulması açısından önemlidir.

Araştırmanın amacı Covid-19 salgını döneminde banka çalışanlarının yaşadığı stresi Algılanan Stres Ölçeği ve tükenmişliklerinin ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile ölçülüp arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve demografik özellikler bakımından araştırılmasıdır.

#### 4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın kısıtlılıklarından esas olan süre ve ekonomik kısıtlılıktır. Bir başka kısıtlılık ise çalışmaya katılan kişilerin negatif bir hükme ya da fikre yol açmamak amacıyla taraflı yanıt vermiş olma ihtimalidir. Araştırma salgın döneminde

yapıldığından virüsün yayılması, kısıtlamalar, yasaklar nedeniyle banka çalışanlarına ulaşmakta zorluklar yaşanmıştır. Ayrıca çalışmanın Konya il merkeziyle sınırlı kalması bir başka kısıtlılıktır.

### 4.3. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Araştırmanın hipotezleri aşağıda yer almaktadır:

**H<sub>1</sub>:** Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde stres ile tükenmişlik düzeyleri birbiri ile ilişki içerisindedir.

**H<sub>2</sub>:** Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2a</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2c</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2d</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2f</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2g</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2h</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.

**H<sub>3</sub>:** Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3a</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3c</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3d</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3f</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3g</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3h</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.

**H<sub>4</sub>**: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4a</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4c</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4d</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4f</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4g</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4h</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.

**H<sub>5</sub>**: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5a</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5c</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5d</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5f</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5g</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5h</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.

**H<sub>6</sub>**: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6a</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6c</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6d</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6f</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6g</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6h</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.

#### **4.4. Araştırmada Kullanılan Yöntem**

Çalışma için gerekli veriye ulaşmada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket tekniğinde ise basit tesadüfi örnekleme yolundan yararlanılarak banka çalışanlarına ulaşılmıştır.

#### 4.4.1. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

Banka personeline Google Forms üzerinden bir anket formu oluşturularak veri toplanmıştır. Çalışma anketi 3 bölümden oluşmaktadır:

İlk bölüm banka çalışanlarına ait kişisel bilgilerin yer aldığı demografik özellikler bölümüdür ve 8 sorudan oluşmaktadır.

İkinci bölümde banka çalışanlarının streslerini ölçmeye yönelik algılanan stres için Cohen, Kamarck ve Mermelstein'in (1983) geliştirdiği, Eskin ve arkadaşlarının (2013) Türkçeye uyarladığı "Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ)" kullanılmıştır. Bu ölçek 14 unsurdan meydana gelmektedir ve iki alt boyutu vardır. Birinci alt boyut, "Yetersiz Özyeterlik Algısı"dır ve 7 sorudan meydana gelmektedir. İkinci alt boyut ise "Rahatsızlık Algısı"dır ve aynı şekilde 7 sorudan oluşmaktadır. Ölçeklerin hepsi 5'li Likert ölçektir. Sorular "Hiçbir Zaman (1) ve Çok sık (5)" arasında değerlendirilmiştir.

Üçüncü bölümde ise banka personellerinin tükenmişlik seviyelerini ölçümlemek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Ergin'in (1992) Türkçeye uyarladığı ve "Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)" adını alan ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçek "Duygusal Tükenme", "Duyarsızlaşma" ve "Düşük Kişisel Başarı" alt boyutlarından oluşmaktadır ve toplamda 22 ifadesi vardır. Duygusal Tükenme alt boyutu 9 ifadeden (1-2-3-4-5-6-7-8-9), duyarsızlaşma alt boyutu 5 ifadeden (10-11-12-13-14) ve düşük kişisel başarı alt boyutu ise 8 ifadeden (15-16-17-18-19-20-21-22) oluşmaktadır. Negatif maddelerden oluşan düşük kişisel başarı alt boyutu (15-16-17-18-19-20-21-22) ters kodlanmıştır ve ölçeklerin hepsi 5'li Likert ölçektir. Sorular "Hiçbir Zaman (1) ve Çok sık (5)" arasında değerlendirilmiştir (Arı, 2015: 553-554).

#### 4.4.2. Evren ve Örneklem

Çalışmada salgın döneminde yoğun stres altında çalışan hizmet sektörü çalışanlarından bankacılar üzerinden bir inceleme yapılması planlanmıştır. Araştırmanın evrenini Konya il merkezinde faaliyette olan banka şubelerinde görev yapan banka personeli oluşturmaktadır. Türkiye Bankalar Birliği (TBB) resmi sayfasında yer alan bilgilere göre 2020 yılında Konya ilinde bankada çalışan toplam

personel sayısı 2798'dir  
[https://verisistemi.tbb.org.tr/index.php?/tbb/report\\_bolgeler](https://verisistemi.tbb.org.tr/index.php?/tbb/report_bolgeler)).

Araştırmanın örnekleme ise Konya il merkezinde görev yapan banka personelinin basit rastgele örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Örneklem hacmi aşağıdaki formülle hesaplanmıştır:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q} \cong 340$$

$N$ : Evren hacmini,  $z$ :  $\alpha$  anlam düzeyinde standart normal dağılımdan elde edilen değeri=1.96,  $p$ : incelenen olayın görülme oranı=0.5;  $q$ : incelenen olayın görülmemesi oranı=0.5; ( $p+q=1$ );

$d$ : duyarlılık değerini=0.05,  $n$ : örneklem hacmini gösterir (Arı, 2015: 552).

Araştırma için Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 15.01.2021 tarihinde 2021/12 karar sayısı ile yazılı etik kurul izni alınmıştır. Veriler 493 banka personelinin online anket formu aracılığı ile toplanmıştır. Ancak toplanan bazı anketlerin hatalı olduğu görülmüş ve 449 anket dikkate alınmıştır.

#### 4.5. Bulgular

Çalışmada elde edilen verilerin incelenmesinde SPSS 26 paket programından yararlanılmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin demografik bilgilerini tespit edebilmek amacıyla frekans analizi kullanılmıştır. Çalışmada toplanan 449 verinin faktör analizine uygun olup olmadığının tespiti için KMO katsayısı ve Bartlett katsayısı değerleri değerlendirilerek açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ardından çalışmada yararlanılan ölçeklerin güvenilirliklerini görebilmek için Cronbach's Alpha değerlerine bakılmıştır. Ölçeklerin birbiriyle olan ilişkisine bakmak için ise korelasyon testinden faydalanılmıştır. Daha sonraki aşamada Kolmogorov-Smirnov ile Shapiro-Wilk normallik testleri yapılmış ve normallik varsayımının sağlanmadığı belirlenmiştir. Bundan dolayı demografik özelliklerin etkisini görmek için parametrik olmayan testlerden Kruskal-Wallis ve Mann Whitney-U testlerinden yararlanılmıştır.

#### 4.5.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan 449 banka personeli ile ilgili demografik bulgular Tablo 4.1.'de verilmiştir.

**Tablo 4.1.** Bankacıların Demografik Özellikleri

		<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	149	33.2
	Erkek	300	66.8
<b>Yaş</b>	20 yaş ve altı	6	1.3
	21-30	217	48.3
	31-40	168	37.4
	41-50	48	10.7
	51 yaş ve üst	10	2.2
<b>Medeni Durum</b>	Bekâr	233	51.9
	Evli	216	48.1
<b>Öğrenim Durumu</b>	Lise	3	.7
	Ön Lisans	3	.7
	Lisans	307	68.4
	Yüksek Lisans	132	29.4
	Doktora	4	.9

Çalışmaya katılan banka personellerinin 149'unun (%33.2) kadın, 300'ünün (%66.8) erkek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında; 20 yaş ve altı yaş grubunda olanların sayısı 6 (%1.3) iken, 21-30 yaş grubunda olanların sayısı 217 (%48.3), 31-40 yaş grubunda olanların sayısı 168 (%37.4), 41-50 yaş grubunda olanların sayısı 48 (%10.7) ve 51 yaş ve üstü yaş grubunda yer alanların sayısı ise 10 (%2.2)'dur. Medeni durumları incelendiğinde; 233 kişinin (%51.9) bekâr, 216 kişinin (%48.1) ise evli olduğu görülmüştür. Katılımcıların 3'ünün (%0.7) lise, yine 3'ünün (%0.7) ön lisans, 307'sinin (%68.4) lisans, 132'sinin (%29.4) yüksek lisans ve 4'ünün (%0.9) ise doktora mezunu oldukları saptanmıştır.

Araştırma kapsamında 449 banka personelinin iş yaşamlarıyla ilgili bulgular Tablo 4.2.'de sunulmaktadır.

**Tablo 4.2.** Bankacıların İş Yaşamlarına Dair Özellikler

		F	%
<b>Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresi</b>	1 yıldan az	54	12.0
	1-4 yıl	135	30.1
	5-9 yıl	102	22.7
	10 yıl ve üzeri	158	35.2
<b>Çalışılan Banka Türü</b>	Kamu (Mevduat)	161	35.9
	Kamu (Katılım)	50	11.1
	Özel (Mevduat)	140	31.2
	Özel (Katılım)	98	21.8
<b>Bankadaki Pozisyon</b>	Gişe çalışanı	43	9.6
	Uzman Yardımcısı/Uzman	154	34.3
	Denetmen/Denetmen Yard.	34	7.6
	Yönetmen/Müdür Yard. /Müdür	161	35.9
	Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)	57	12.7
<b>Aylık Ortalama Gelir</b>	2001-3000 TL	21	4.7
	3.001-4.000 TL	46	10.2
	4.001-5.000 TL	65	14.5
	5.001-6.000	73	16.3
	6.001 TL ve yukarısı	244	54.3

Tablo 4.2.'de ise bankacılık sektöründe çalışma süreleri ele alındığında; 1 yıldan az çalışanların sayısı 54 (%12.0) iken, sektörde 1-4 yıl çalışanların sayısı 135 (%30.1), 5-9 yıl çalışanların sayısı 102 (%22.7) ve 10 yıl ve üzeri çalışanların sayısı 158 (%35.2)'dir. Katılımcılardan 161 kişi (%35.9) kamu (mevduat) bankasında çalışırken, 50 kişi (%11.1) kamu (katılım) bankasında, 140 kişi (%31.2) özel (mevduat) bankada, 98 kişi (%21.8) ise özel (katılım) bankada çalışmaktadır. Katılımcıların bankadaki pozisyonları incelendiğinde; 43'ünün (%9.6) gişe çalışanı pozisyonunda çalıştığı, 154'ünün (%34.3) uzman yardımcısı/uzman pozisyonunda çalıştığı, 34'ünün (%7.6) denetmen/denetmen yardımcısı pozisyonunda çalıştığı, 161'inin (%35.9) yönetmen/müdür yardımcısı/müdür pozisyonunda çalıştığı saptanmıştır. Katılımcıların 57'si (%12.7) ise diğer (müşteri ilişkileri yöneticisi, çağrı merkezi çalışanı ve diğerleri) pozisyonda çalışmaktadır. Katılımcıların aylık ortalama gelirleri ele alındığında; 21 kişinin (%4.7) aylık ortalama gelirinin 2001-3000 TL arasında olduğu, 46 kişinin (%10.2) aylık ortalama gelirinin 3001-4000 TL arasında olduğu, 65 kişinin (%14.5) 4001-5000 TL arasında olduğu, 73 kişinin (%16.3) aylık ortalama gelirinin 5001-6000 TL arasında olduğu ve 244 kişinin (%54.3) aylık ortalama gelirinin 6001 TL ve yukarısı olduğu belirlenmiştir. Anket formu oluşturulduğu tarihte asgari ücret brüt 2 bin 943 lira, net 2 bin 324 lira 70 kuruştur

(<https://www.csgeb.gov.tr/haberler/bakan-selcuk-1-ocak-2020-den-itibaren-gecerli-olacak-asgari-ucret-brut-2-bin-943-lira-net-2-bin-324-lira-70-kurus-olarak-belirlendi/>) (bkz. Tablo 4.2.).

#### 4.5.2. Açıklayıcı (Keşfedici) Faktör Analizi

Bu çalışmada toplanan 449 verinin faktör analizine uygun olup olmadığına Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett Küresellik testi ile bakılmıştır.

**Tablo 4.3.** Algılanan Stres Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

	Alt Boyutlar ve Faktör Yükleri	
	Stres/Rahatsızlık Algısı	Yetersiz Özyeterlik Algısı
ASÖ3.RA2	.878	
ASÖ11.RA3	.855	
ASÖ14.RA5	.824	
ASÖ1.RA4	.811	
ASÖ2.RA1	.802	
ASÖ12.RA7	.733	
ASÖ9.YÖA6		.754
ASÖ13.YÖA5		.752
ASÖ10.YÖA2		.677
ASÖ5.YÖA1		.634
ASÖ4.YÖA3		.629
ASÖ6.YÖA4		.547
Özdeğerler	4.241	2.704
Açıklanan Varyans	35.341	22.533
Toplam Varyans	57.874	
KMO	0.831	
Bartlett's Küresellik Testi	$\chi^2 = 3287.185, p = 0.000$	

Çalışmada yararlanılan Algılanan Stres ölçeğinin (ASÖ) KMO katsayısının 0.831 (Bartlett  $\chi^2 = 3287.185, p = 0.000$ ) olduğu saptanmıştır. Edinilen bu sonuca göre açıklayıcı faktör analizi uygulamak için örneklem büyüklüğü yeterli miktardadır. Ayrıca bu sonuca bağlı olarak; algılanan stres ölçeğinin literatür ile uyumlu 2 boyutlu yapısının geçerli olduğu saptanmıştır. Ölçek alt boyutlarına ait ifadelerin faktör yük değerleri 0.50'nin üzerindedir. Birinci alt boyut “Yetersiz Özyeterlik Algısı” açıklanan varyansı %22.533, ikinci alt boyut “Rahatsızlık Algısı” açıklanan varyansı %35.341'dir. Algılanan Stres ölçeğine ait olan iki alt boyut için açıklayan toplam varyans %57.874'tür. Analiz yapılırken ASÖ 7. ve 8. ifadeler düşük faktör yüküne

sahip olduklarından ölçekten çıkartılmıştır. Ters maddelere dikkat edilerek (4-5-6-7-9-10-13 ifadeler ters kodlanmıştır) analiz yapılmıştır.

**Tablo 4.4.** Maslach Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

	Alt Boyutlar ve Faktör Yükleri		
	Düşük Kişisel Başarı	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma
MTÖ19.DKB5	.872		
MTÖ16.DKB2	.842		
MTÖ21.DKB7	.811		
MTÖ20.DKB6	.810		
MTÖ17.DKB3	.801		
MTÖ22.DKB8	.790		
MTÖ18.DKB4	.752	-.383	
MTÖ15.DKB1	.728		
MTÖ3.DT3		.848	
MTÖ2.DT2		.848	
MTÖ5.DT5		.838	.360
MTÖ1.DT1		.745	.389
MTÖ6.DT6		.721	.439
MTÖ7.DT7		.609	
MTÖ13.DY4			.820
MTÖ10.DY1		.320	.810
MTÖ11.DY2		.444	.729
MTÖ14.DY5		.306	.707
MTÖ12.DY3		.503	.706
Özdeğerler	5.231	4.534	3.555
Açıklanan Varyans	27.532	23.866	18.713
Toplam Varyans	70.111		
KMO	0.917		
Bartlett's Küresellik Testi	$x^2 = 6440.559, p = 0.000$		

İkinci olarak tükenmişlik ölçeğinin faktör yük değerlerine bakılarak güvenilirlikleri incelenmiştir. Tablo 4.4.'e göre Tükenmişlik ölçeğinin KMO değeri 0.50'nin üzerindedir. Maslach Tükenmişlik ölçeğinin (MTÖ) KMO katsayısının 0.917 (Bartlett  $x^2 = 6440.559, p = 0.000$ ) olduğu saptanmıştır. Edinilen bu sonuca göre açıklayıcı faktör analizi uygulamak için örneklem büyüklüğü yeterli miktardadır. Buna göre tükenmişlik ölçeğinin literatür ile uyumlu 3 boyutlu yapısının geçerli olduğu belirlenmiştir. Ölçek alt boyutlarına ait ifadelerin faktör yük değerleri 0.50'nin üzerindedir. Birinci alt boyut "Duygusal Tükenme" açıklanan varyansı %23.866, ikinci alt boyut "Duyarsızlaşma" açıklanan varyansı %18.713 ve üçüncü alt boyut

“Düşük Kişisel Başarı” açıklanan varyansı %27.532’dir. Maslach Tükenmişlik ölçeğine ait olan üç alt boyutu için açıklayan toplam varyans %70.111’dir. Analiz yapılırken MTÖ 4., 8. ve 9. ifadeler düşük faktör yüküne sahip olduklarından ölçekten çıkartılmıştır. Ters maddelere dikkat edilerek (Düşük kişisel başarı boyutu ifadeleri olan 15-16-17-18-19-20-21-22 maddeler ters kodlanmıştır) analiz yapılmıştır.

#### 4.5.3. Veri Toplama Aracının Geçerliliği ve Güvenirliği

Demografik bilgiler belirlendikten sonra analizler için araştırmanın anket formunda yer alan tüm ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik analizlerinin sonuçları Tablo 4.5.’te verilmiştir.

**Tablo 4.5.** Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları

Ölçek	Ölçüm Aralığı	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
<b>Algılanan Stres</b>	5’li ölçek (1-5 arası)	14	0.784
<b>Yetersiz Özyeterlik Algısı</b>	5’li ölçek (1-5 arası)	7	0.753
<b>Rahatsızlık Algısı</b>	5’li ölçek (1-5 arası)	7	0.909
<b>Tükenmişlik</b>	5’li ölçek (1-5 arası)	22	0.879
<b>Duygusal Tükenme</b>	5’li ölçek (1-5 arası)	9	0.919
<b>Duyarsızlaşma</b>	5’li ölçek (1-5 arası)	5	0.897
<b>Düşük Kişisel Başarı</b>	5’li ölçek (1-5 arası)	8	0.920

Tablo 4.5.’e göre araştırma yapılırken yararlanılan Algılanan Stres ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0.784’tür. Algılanan Stres Ölçeği Alt Boyut Cronbach’s Alpha Değerleri: Birinci alt boyut Yetersiz Özyeterlik Algısı Cronbach’s Alpha değeri 0.753, İkinci alt boyut Rahatsızlık Algısı Cronbach’s Alpha değeri 0.909’dur. Tükenmişlik ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0.879’dur. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Cronbach’s Alpha Değerleri: Birinci alt boyut Duygusal Tükenme Cronbach’s Alpha değeri 0.919, ikinci alt boyut Duyarsızlaşma Cronbach’s Alpha değeri 0.897 ve üçüncü alt boyut Düşük Kişisel Başarı Cronbach’s Alpha değeri 0.920’dur. Her iki ölçeğin Cronbach’s Alpha değeri ölçeklerin güvenilirliklerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

#### 4.5.4. Korelasyon Analizi Sonuçları

Covid-19 döneminde algılanan stres ve tükenmişlik ölçeklerinin birbirleri ile ilişki düzeylerine bakmak için normal dağılıma uygunluk olmadığından Spearman korelasyon analizi testi gerçekleştirilmiştir. Test sonuçları Tablo 4.6.'da verilmiştir.

**Tablo 4.6.** Ölçeklere İlişkin Spearman Korelasyon Analizi Sonuçları

Alt Boyut		Rahatsızlık Algısı	Yetersiz Özyeterlik Algısı	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı	Stres Genel	Tükenmişlik Genel
Rahatsızlık Algısı	<i>r</i>	1.000						
	<i>p</i>		0.241					
Yetersiz Özyeterlik Algısı	<i>r</i>	0.055	1.000					
	<i>p</i>	0.241						
Duygusal Tükenme	<i>r</i>	.536**	0.030	1.000				
	<i>p</i>	0.000	0.526					
Duyarsızlaşma	<i>r</i>	.489**	0.071	.713**	1.000			
	<i>p</i>	0.000	0.132	0.000				
Düşük Kişisel Başarı	<i>r</i>	0.079	.138**	.139**	0.059	1.000		
	<i>p</i>	0.095	0.003	0.003	0.213			
Stres Genel	<i>r</i>	.841**	.374**	.434**	.424**	.203**	1.000	
	<i>p</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
Tükenmişlik Genel	<i>r</i>	.454**	0.007	.819**	.815**	.303**	.337**	1.000
	<i>p</i>	0.000	0.876	0.000	0.000	0.000	0.000	

\*  $p < 0.05$

\*\*  $p < 0.01$

Tablo 4.6.'da görüldüğü üzere algılanan stres ölçeği alt boyutları arasında anlamlı ilişkinin olmadığı ( $r=0.055$ ;  $p=0.241 > 0.05$ ) saptanmıştır. Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin bulunduğu ve en yüksek ilişkinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ( $r=0.713$ ;  $p=0 < 0.01$ ) olduğu belirlenmiştir. Algılanan stres ile tükenmişlik ölçekleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki ( $r=0.337$ ;  $p=0 < 0.01$ ) söz konusudur. Dolayısıyla araştırma başında kurulan “*H<sub>1</sub>*. Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde stres ile tükenmişlik düzeyleri birbiri ile ilişki içerisindedir” hipotezi **kabul edilmiştir**.

#### 4.5.5. Karşılaştırma Analizi

Araştırma kapsamında ulaşılan verilere ilişkin yapılan normallik testi sonuçları Tablo 4.7.'de sunulmuştur.

**Tablo 4.7.** Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Test Sonuçları

Alt Boyut	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	s.d	p	İstatistik	s.d	p
Stres Genel	.136	449	.000	.914	449	.000
Rahatsızlık Algısı	.084	449	.000	.965	449	.000
Yetersiz Özyeterlik Algısı	.194	449	.000	.873	449	.000
Tükenmişlik Genel	.084	449	.000	.969	449	.000
Duygusal Tükenme	.118	449	.000	.946	449	.000
Duyarsızlaşma	.134	449	.000	.895	449	.000
Düşük Kişisel Başarı	.123	449	.000	.910	449	.000

Algılanan stres ve tükenmişlik ölçekleri alt boyut değerlerinin normal dağılımdan gelip gelmediğini saptamak için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testlerinden yararlanılmıştır. Söz konusu testler yapıldıktan sonra ulaşılan  $p$  değerlerine (anlamlılık değeri) bağlı olarak ( $p < 0.05$ ), bütün alt boyutlardaki değerlerin normal dağılım için yeterli miktarda olmadığı saptanmıştır (bkz. Tablo 4.7.).

Normal dağılıma uyum sağlamadığı tespit edildiği için parametrik olmayan testlerle analizlere devam edilmiştir. Genel ölçeğin ve alt boyutlarının arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Spearman Korelasyon analizi; demografik değişkenlerden olan cinsiyet ve medeni hâle bağlı olarak alt boyutların sıra ortalama değerleri arasında ayırım olup olmadığını görebilmek için ise Mann Whitney-U (MW-U) testi yapılmıştır. Diğer demografik değişkenler olan yaş, öğrenim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi, çalışılan banka türü, bankadaki pozisyon ve aylık ortalama gelir durumu demografik değişkenlerine bağlı olarak alt boyutların sıra ortalama değerleri arasında ayırım olup olmadığını görebilmek amacıyla Kruskal-Wallis analizi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar tablolar halinde aşağıda sıralı olarak verilmiştir.

Cinsiyet değişkeni için Mann Whitney-U testi sonuçları Tablo 4.8.'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.8.** Cinsiyet Değişkeni İçin Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Alt Boyut	Cinsiyet	N	Ortanca	Mann-Whitney U	Z	p
Rahatsızlık Algısı	Kadın	149	2.500	20202.500	-1.661	.097
	Erkek	300	2.667			
Yetersiz Özyeterlik Algısı	Kadın	149	3.167	21373.500	-0.764	.445
	Erkek	300	3.167			
Duygusal Tükenme	Kadın	149	2.833	19827.000	-1.951	.051
	Erkek	300	2.333			
Duyarsızlaşma	Kadın	149	2.200	20475.500	-1.453	.069
	Erkek	300	2.000			
Düşük Kişisel Başarı	Kadın	149	3.875	20803.500	-1.196	.232
	Erkek	300	4.000			

Tablo 4.8.'deki MW-U test sonuçları incelendiğinde her iki ölçeğin ortanca değerinin cinsiyet demografik değişkenine göre farklılık göstermediği görülmektedir. Bu sonuçlara göre %5 anlam düzeyinde bütün alt boyutlarının ortanca değerinin cinsiyet değişkeninden etkilenmediği belirlenmiştir ( $p > (\alpha = 0.05)$ ). Böylece  $H_{2a}$ ,  $H_{3a}$ ,  $H_{4a}$ ,  $H_{5a}$ ,  $H_{6a}$  hipotezleri reddedilmiştir.

“ $H_{2a}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{3a}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{4a}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{5a}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{6a}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

Yaş grubu değişkenine ilişkin Kruskal-Wallis testi sonuçları Tablo 4.9.'da yer almaktadır.

**Tablo 4.9.** Yaş grubu Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyut	Yaş	N	Sıra Ortalaması	Ortanca	Kruskal Wallis	p
<b>Rahatsızlık Algısı</b>	20 yaş ve altı	6	95.583	1.6667	17.859	0.001*
	21-30	217	208.853	2.5000		
	31-40	168	234.265	2.6667		
	41-50	48	270.708	2.8333		
	51 yaş ve üzeri	10	278.000	3.3333		
<b>Yetersiz Özyeterlik Algısı</b>	20 yaş ve altı	6	191.833	2.9167	5.707	0.222
	21-30	217	236.058	3.1667		
	31-40	168	221.771	3.1667		
	41-50	48	190.010	3.0000		
	51 yaş ve üzeri	10	227.150	3.1667		
<b>Duygusal Tükenme</b>	20 yaş ve altı	6	294.167	3.167	9.119	0.058
	21-30	217	229.919	2.667		
	31-40	168	230.551	2.667		
	41-50	48	190.333	2.083		
	51 yaş ve üzeri	10	149.900	2.083		
<b>Duyarsızlaşma</b>	20 yaş ve altı	6	379.583	3.700	17.919	0.001*
	21-30	217	228.809	2.000		
	31-40	168	230.387	2.000		
	41-50	48	188.875	1.600		
	51 yaş ve üzeri	10	132.500	1.200		
<b>Düşük Kişisel Başarı</b>	20 yaş ve altı	6	245.917	3.938	19.529	0.001*
	21-30	217	205.947	3.875		
	31-40	168	226.551	4.000		
	41-50	48	285.979	4.313		
	51 yaş ve üzeri	10	307.150	4.563		

\*  $p < 0.05$ 

Tablo 4.9.'daki KW testi sonuçlarına bağlı olarak %5 anlam düzeyinde rahatsızlık algısı, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarının ortanca değerinin yaş grubu değişkeninden etkilendiği belirlenmiştir ( $p < (\alpha = 0.05)$ ). Yetersiz özyeterlik algısı ve duygusal tükenme alt boyutlarının ortanca değerinin yaş grubu değişkeninden etkilenmediği sonucuna varılmıştır ( $p > (\alpha = 0.05)$ ).  $H_{2b}$ ,  $H_{5b}$  ve  $H_{6b}$  hipotezleri kabul edilmiştir.  $H_{3b}$  ve  $H_{4b}$  hipotezleri ise reddedilmiştir.

“H<sub>2b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir.***

“H<sub>3b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***reddedilmiştir.***

“H<sub>4b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***reddedilmiştir.***

“H<sub>5b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir.***

“H<sub>6b</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir.***

Farklılık olduğu belirlenen alt boyutlarda farklılığı meydana getiren yaş gruplarını belirlemek amacıyla MW-U analizi yapılmıştır.

Rahatsızlık algısı boyutu için, 20 yaş altı grubun diğer tüm yaş gruplardan farklılık göstererek en düşük ortanca değerine sahip olduğu; kalan ikili kıyaslamalarda sadece 21-30 ve 41-50 yaş grubunda anlamlı bir farklılık olduğu diğerlerinin ortancaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma boyutu için, en yüksek ortanca değerinin 20 yaş altı grubunda en düşük ortanca değerinin ise 50 yaş üzeri grupta olduğu diğer yaş grupları ortancaları arasındaki anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Düşük kişisel başarı boyutu için, en düşük ortanca grubu olan 21-30 yaş grubu ile 41-50 ve 50+ yaş grupları arasında ayrıca 31-40 ve 41-50 yaş grupları ortanca değerlerinde farklılık olduğu diğer gruplar arasındaki ortanca farkının ise anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Medeni hâl değişkeni için Mann Whitney-U testi sonuçları Tablo 4.10.’da gösterilmiştir.

**Tablo 4.10.** Medeni Durum Değişkeni İçin Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Alt Boyut	Medeni Hâl	N	Ortanca	Mann-Whitney U	Z	p
Rahatsızlık Algısı	Bekar	233	2.500	22598.500	-1.870	0.061
	Evli	216	2.667			
Yetersiz Özyeterlik Algısı	Bekar	233	3.167	24956.500	-0.153	0.878
	Evli	216	3.167			
Duygusal Tükenme	Bekar	233	2.500	24325.500	-0.611	0.541
	Evli	216	2.500			
Duyarsızlaşma	Bekar	233	2.000	24373.000	-0.578	0.563
	Evli	216	2.000			
Düşük Kişisel Başarı	Bekar	233	3.875	20887.000	-3.118	0.002*
	Evli	216	4.063			

\*  $p < 0.05$ 

Tablo 4.10.'daki MW-U analizi sonuçlarına bağlı olarak %5 anlam düzeyinde yalnızca düşük kişisel başarı alt boyutunun ortanca değerinin medeni durum değişkeninden etkilendiği belirlenmiştir ( $p = 0.002 < (\alpha = 0.05)$ ). Rahatsızlık algısı, yetersiz özyeterlik algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının ortanca değerinin medeni durum değişkeninden etkilenmediği belirlenmiştir ( $p > (\alpha = 0.05)$ ).  $H_{2c}$ ,  $H_{3c}$ ,  $H_{4c}$ ,  $H_{5c}$  hipotezleri reddedilmiştir. Yalnızca  $H_{6c}$  hipotezi kabul edilmiştir.

“ $H_{2c}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{3c}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{4c}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{5c}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{6c}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **kabul edilmiştir**.

Elde edilen MW-U sonuçları, örneklem kapsamındaki evli banka personellerinde kişisel başarının daha fazla olduğunu belirtmektedir (evli ortalanca=4.063> bekâr ortalanca=3.875).

Öğrenim durumu değişkeni için Kruskal-Wallis testi sonuçları Tablo 4.11.'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.11.** Öğrenim Durumu Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyut	Öğrenim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Ortanca	Kruskal-Wallis	p
<b>Rahatsızlık Algısı</b>	Lise	3	282.33	4.000	2.126	0.713
	Ön Lisans	3	270.50	4.000		
	Lisans	307	219.93	2.500		
	Yüksek Lisans	132	233.91	2.667		
	Doktora	4	242.75	2.667		
<b>Yetersiz Özyeterlik Algısı</b>	Lise	3	272.50	3.167	3.225	0.521
	Ön Lisans	3	144.33	2.667		
	Lisans	307	230.02	3.167		
	Yüksek Lisans	132	215.30	3.167		
	Doktora	4	184.75	3.167		
<b>Duygusal Tükenme</b>	Lise	3	156.17	1.500	1.281	0.865
	Ön Lisans	3	201.00	2.000		
	Lisans	307	223.67	2.500		
	Yüksek Lisans	132	229.45	2.750		
	Doktora	4	249.63	3.083		
<b>Duyarsızlaşma</b>	Lise	3	202.50	1.600	1.001	0.910
	Ön Lisans	3	230.33	2.000		
	Lisans	307	222.20	2.000		
	Yüksek Lisans	132	230.49	2.000		
	Doktora	4	271.75	2.500		
<b>Düşük Kişisel Başarı</b>	Lise	3	407.50	5.000	10.380	0.034*
	Ön Lisans	3	351.83	4.500		
	Lisans	307	223.40	4.000		
	Yüksek Lisans	132	219.49	3.875		
	Doktora	4	297.88	4.313		

\* $p < 0.05$

Tablo 4.11.'deki KW analizi sonuçlarına bağlı olarak %5 anlam düzeyinde yalnızca düşük kişisel başarı alt boyutu ortalanca değerinin öğrenim durumu

değişkeninden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır ( $p < (\alpha = 0.05)$ ). Rahatsızlık algısı, yetersiz özyeterlik algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının ortanca değerinin öğrenim durumu değişkeninden etkilenmediği belirlenmiştir ( $p > (\alpha = 0.05)$ ).  $H_{6d}$  hipotezi kabul edilmiştir.  $H_{2d}$ ,  $H_{3d}$ ,  $H_{4d}$  ve  $H_{5d}$  hipotezleri ise reddedilmiştir.

“ $H_{2d}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{3d}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{4d}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{5d}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{6d}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **kabul edilmiştir**.

Farklılık olduğu belirlenen kişisel başarı alt boyutunda farklılığı meydana getiren öğrenim durumu belirlemek amacıyla MW-U analizi yapılmıştır. MW-U test sonucunda en düşük, düşük kişisel başarı ortanca değerinin yüksek lisans öğrenim durumunda, en yüksek ortanca değerinin ise lise öğrenim durumunda olduğu diğer öğrenim durumu gruplarında ise (lisans, doktora ve ön lisans) anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Bankacılık sektöründe çalışma süresi değişkeni için Kruskal-Wallis testi sonuçları Tablo 4.12.’de gösterilmiştir.

**Tablo 4.12.** Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresi Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyut	Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresi	N	Sıra Ortalaması	Ortanca	KW	p
Rahatsızlık Algısı	1 yıldan az	54	163.59	2.25	18.932	0.000*
	1-4 yıl	135	220.07	2.5		
	5-9 yıl	102	223.05	2.5		
	10 yıl ve üzeri	158	251.46	2.833		
Yetersiz Özyeterlik Algısı	1 yıldan az	54	234.33	3.167	5.461	0.141
	1-4 yıl	135	242.58	3.167		
	5-9 yıl	102	222.18	3.167		
	10 yıl ve üzeri	158	208.61	3.167		
Duygusal Tükenme	1 yıldan az	54	223.83	2.333	2.721	0.437
	1-4 yıl	135	239.80	2.833		
	5-9 yıl	102	220.72	2.5		
	10 yıl ve üzeri	158	215.52	2.5		
Duyarsızlaşma	1 yıldan az	54	231.95	2.2	4.018	0.260
	1-4 yıl	135	236.06	2.2		
	5-9 yıl	102	232.17	2		
	10 yıl ve üzeri	158	208.54	1.8		
Düşük Kişisel Başarı	1 yıldan az	54	211.85	3.875	17.704	0.001*
	1-4 yıl	135	192.79	3.75		
	5-9 yıl	102	227.30	4		
	10 yıl ve üzeri	158	255.53	4.125		

\*  $p < 0.05$

Tablo 4.12.'deki KW testi sonuçlarına bağlı olarak %5 anlam düzeyinde rahatsızlık algısı ve düşük kişisel başarı alt boyutlarının ortanca değerinin bankacılık sektöründe çalışma süresi değişkeninden etkilendiği belirlenmiştir ( $p < (\alpha = 0.05)$ ). Yetersiz özyeterlik algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının ortanca değerinin bankacılık sektöründe çalışma süresi değişkeninden etkilenmediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p > (\alpha = 0.05)$ ).  $H_{2e}$  ve  $H_{6e}$  hipotezleri kabul edilmiştir.  $H_{3e}$ ,  $H_{4e}$  ve  $H_{5e}$  ise reddedilmiştir.

“ $H_{2e}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi *kabul edilmiştir*.

“H<sub>3e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“H<sub>4e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“H<sub>5e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“H<sub>6e</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **kabul edilmiştir**.

Farklılık olduğu belirlenen alt boyutlarda farklılığı meydana getiren çalışma süresi gruplarını belirlemek amacıyla MW-U analizi yapılmıştır.

Rahatsızlık algısı boyutu için, en düşük ortanca değerine 1 yıldan az çalışma süresi grubunun, en yüksek ortanca değerine ise 10 yıldan fazla çalışma süresini grubunun sahip olduğu, orta grup olarak adlandırılabilen 1-4 ve 5-9 yılları arası çalışma süresi gruplarında ise ortancaları arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Düşük kişisel başarı boyutu için, en yüksek ortanca değerinin 10 yıl ve üzeri çalışma grubunda, en düşük ortanca değerinin ise 1-4 yıl arası çalışma grubunda olduğu, 1 yıldan az ve 5-9 yılları arasında çalışma süresi grupları ortancaları arasında ise anlamlı bir fark olmadığı sonucuna varılmıştır.

Çalışılan banka türü değişkeni için Kruskal-Wallis testi sonuçları Tablo 4.13.’te verilmiştir.

**Tablo 4.13.** Çalışılan Banka Türü Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyut	Banka Türü	N	Sıra ortalaması	Ortanca	KW	p
Rahatsızlık Algısı	Kamu (Mevduat)	161	211.93	2.5	3.610	0.307
	Kamu (Katılım)	50	246.67	2.833		
	Özel (Mevduat)	140	225.35	2.667		
	Özel (Katılım)	98	234.91	2.667		
Yetersiz Özyeterlik Algısı	Kamu (Mevduat)	161	228.88	3.167	12.784	0.005*
	Kamu (Katılım)	50	250.99	3.167		
	Özel (Mevduat)	140	195.35	3		
	Özel (Katılım)	98	247.73	3.167		
Duygusal Tükenme	Kamu (Mevduat)	161	222.79	2.5	3.564	0.312
	Kamu (Katılım)	50	216.66	2.417		
	Özel (Mevduat)	140	240.75	2.833		
	Özel (Katılım)	98	210.39	2.333		
Duyarsızlaşma	Kamu (Mevduat)	161	218.85	2	0.614	0.893
	Kamu (Katılım)	50	231.07	2		
	Özel (Mevduat)	140	226.88	2.2		
	Özel (Katılım)	98	229.33	1.8		
Düşük Kişisel Başarı	Kamu (Mevduat)	161	231.46	4	3.458	0.326
	Kamu (Katılım)	50	247.45	4		
	Özel (Mevduat)	140	211.55	3.875		
	Özel (Katılım)	98	222.14	4		

\*  $p < 0.05$ 

Tablo 4.13.'teki KW analizi sonuçlarına bağlı olarak %5 anlam düzeyinde yalnızca yetersiz özyeterlik algısı alt boyutu ortanca değerinin çalışılan banka türü değişkeninden etkilendiği tespit edilmiştir ( $p = 0.005 < (\alpha = 0.05)$ ). Rahatsızlık algısı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutlarının ortanca değerinin çalışılan banka türü değişkeninden etkilenmediği belirlenmiştir ( $p > (\alpha = 0.05)$ ).  $H_{3f}$  hipotezi kabul edilmiştir.  $H_{2f}$ ,  $H_{4f}$ ,  $H_{5f}$  ve  $H_{6f}$  hipotezleri ise reddedilmiştir.

“ $H_{2f}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“ $H_{3f}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi **kabul edilmiştir**.

“H<sub>4f</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi *reddedilmiştir*.

“H<sub>5f</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi *reddedilmiştir*.

“H<sub>6f</sub>: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi *reddedilmiştir*.

Farklılık olduğu belirlenen yetersiz özyeterlik algısı alt boyutunda farklılığı meydana getiren çalışılan banka türünü belirlemek amacıyla MW-U analizi yapılmıştır. MW-U test sonucunda düşük grupta Özel (Mevduat) banka türünde olduğu, diğer banka türleri ortancaları arasında farklılık olmadığı ve Özel (Mevduat) banka türünden daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Görev yapılan birim değişkeni için Kruskal-Wallis testi sonuçları Tablo 4.14.’te verilmiştir.

**Tablo 4.14.** Görev Yapılan Birim Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyut	Bankadaki Pozisyonunuz	N	Sıra Ortalaması	Ortanca	KW	p
<b>Rahatsızlık Algısı</b>	Gişe Çalışanı	43	184.988	2.333	19.304	0.001*
	Uzman Yardımcısı / Uzman	154	218.279	2.500		
	Denetmen / Denetmen Yrd.	34	189.412	2.330		
	Yönetmen / Müdür Yardımcısı / Müdür	161	257.894	2.833		
	Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)	57	201.658	2.333		
<b>Yetersiz Özyeterlik Algısı</b>	Gişe Çalışanı	43	206.384	3.167	6.413	0.170
	Uzman Yardımcısı / Uzman	154	241.867	3.167		
	Denetmen / Denetmen Yrd.	34	246.456	3.167		
	Yönetmen / Müdür Yardımcısı / Müdür	161	211.776	3.167		
	Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)	57	218.026	3.167		
<b>Duygusal Tükenme</b>	Gişe Çalışanı	43	239.698	2.667	15.949	0.003*
	Uzman Yardımcısı / Uzman	154	215.877	2.333		
	Denetmen / Denetmen Yrd.	34	257.500	3.000		
	Yönetmen / Müdür Yardımcısı / Müdür	161	205.034	2.333		
	Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)	57	275.570	3.167		
<b>Duyarsızlaşma</b>	Gişe Çalışanı	43	263.523	2.400	26.56314	0.000*
	Uzman Yardımcısı / Uzman	154	212.331	1.800		
	Denetmen / Denetmen Yrd.	34	277.353	2.400		
	Yönetmen / Müdür Yardımcısı / Müdür	161	197.944	1.600		
	Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)	57	275.360	2.600		
<b>Düşük Kişisel Başarı</b>	Gişe Çalışanı	43	212.663	4.000	25.374	0.000*
	Uzman Yardımcısı / Uzman	154	195.614	3.813		
	Denetmen / Denetmen Yrd.	34	183.647	3.688		
	Yönetmen / Müdür Yardımcısı / Müdür	161	262.357	4.125		
	Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)	57	232.851	3.875		

\*  $p < 0.05$ 

Tablo 4.14.'teki KW testi sonuçlarına bağlı olarak %5 anlam düzeyinde rahatsızlık algısı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutları ortanca değeri görev yapılan birim değişkeninden etkilenmektedir ( $p < (\alpha = 0.05)$ ). Sadece yetersiz özyeterlik algısı alt boyutunun ortanca değerinin görev yapılan birim değişkeninden etkilenmediği belirlenmiştir ( $p = 0.170 >$

( $\alpha = 0.05$ )).  $H_{2g}$ ,  $H_{4g}$ ,  $H_{5g}$  ve  $H_{6g}$  hipotezleri kabul edilirken  $H_{3g}$  hipotezi ise reddedilmiştir.

“ $H_{2g}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir***.

“ $H_{3g}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***reddedilmiştir***.

“ $H_{4g}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir***.

“ $H_{5g}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir***.

“ $H_{6g}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir***.

Farklılık olduğu belirlenen alt boyutlarda farklılığı meydana getiren görev yapılan birimleri belirlemek amacıyla MW-U analizi yapılmıştır.

Rahatsızlık algısı ve düşük kişisel başarı boyutları için, “Gişe Çalışanı”, “Uzman Yardımcısı / Uzman”, “Denetmen / Denetmen Yardımcısı”, “Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)” birimlerinde çalışanların ortanca değerleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ve bu birimlerde çalışanların ortanca değerinin “Yönetmen / Müdür Yardımcısı / Müdür” biriminde çalışanlardan daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme boyutu için ortanca değerleri için farklılık oluşturan gruplar: “Yönetmen / Müdür Yardımcısı / Müdür” ile “Denetmen / Denetmen Yardımcısı” ve “Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)” birimlerinin yanı sıra “Uzman Yardımcısı / Uzman” ve “Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.)” birimleri arasında olduğu tespit edilmiştir. Kalan birimlerin ikili kıyaslamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Duyarsızlaşma boyutu için ortanca değerleri için “Yönetmen / Müdür

Yardımcısı / Müdür” ve “Uzman Yardımcısı / Uzman” ortanca değerleri arasında farklılık olmadığı ve diğer birimlerde çalışanlardan daha düşük bir ortanca değerine sahip olduğu kalan üç çalışma biriminin ortanca değerlerinde farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Aylık gelir değişkeni için Kruskal-Wallis testi sonuçları Tablo 4.15.’te verilmiştir.

**Tablo 4.15.** Aylık Gelir Türü Değişkeni İçin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyut	Aylık Ortalama Geliriniz	N	Sıra Ortalaması	Ortanca	KW	p
Rahatsızlık Algısı	2001-3000 TL	21	142.71	1.833	23.446	0.000*
	3001-4000 TL	46	215.66	2.500		
	4001-5000 TL	65	193.35	2.167		
	5001-6000 TL	73	201.79	2.333		
	6001 TL ve yukarısı	244	249.22	2.833		
Yetersiz Özyeterlik Algısı	2001-3000 TL	21	218.93	3.167	5.755	0.218
	3001-4000 TL	46	196.76	3.167		
	4001-5000 TL	65	246.65	3.000		
	5001-6000 TL	73	241.79	2.167		
	6001 TL ve yukarısı	244	220.05	2.333		
Duygusal Tükenme	2001-3000 TL	21	272.12	3.167	11.878	0.018*
	3001-4000 TL	46	259.04	3.167		
	4001-5000 TL	65	250.18	3.000		
	5001-6000 TL	73	217.36	2.167		
	6001 TL ve yukarısı	244	210.10	2.333		
Duyarsızlaşma	2001-3000 TL	21	282.26	2.600	24.873	0.000*
	3001-4000 TL	46	266.14	2.600		
	4001-5000 TL	65	266.98	2.400		
	5001-6000 TL	73	229.04	2.000		
	6001 TL ve yukarısı	244	199.92	1.800		
Düşük Kişisel Başarı	2001-3000 TL	21	178.74	3.500	3.382	0.496
	3001-4000 TL	46	216.76	3.875		
	4001-5000 TL	65	235.45	4.000		
	5001-6000 TL	73	228.45	4.000		
	6001 TL ve yukarısı	244	226.72	4.000		

\*  $p < 0.05$

Tablo 4.15.’teki KW analizine bağlı olarak %5 anlam düzeyinde rahatsızlık algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ortanca değeri aylık gelir değişkeninden etkilenmektedir ( $p < (\alpha = 0.05)$ ). Yetersiz özyeterlik algısı ve düşük

kişisel başarı alt boyutlarının ortanca değerinin aylık gelir değişkeninden etkilenmediği belirlenmiştir ( $p > (\alpha = 0.05)$ ).  $H_{2h}$ ,  $H_{4h}$  ve  $H_{5h}$  hipotezleri kabul edilmiştir.  $H_{3h}$  ve  $H_{6h}$  hipotezleri ise reddedilmiştir.

“ $H_{2h}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir***.

“ $H_{3h}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***reddedilmiştir***.

“ $H_{4h}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir***.

“ $H_{5h}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***kabul edilmiştir***.

“ $H_{6h}$ : Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ***reddedilmiştir***.

Farklılık olduğu belirlenen alt boyutlarda farklılığı meydana getiren aylık gelirleri belirlemek amacıyla MW-U analizi yapılmıştır. Rahatsızlık algısı boyutu için, ortanca değerleri aylık gelir kategorilerine göre üç farklı grupta toplanmıştır. Düşük ortanca grubunda 2001-3000 ve 4001-5000 liralık aylık gelire sahip çalışanlar; bir üst seviye ortanca gruplarında 3001-4000 ve 5001-6000 liralık aylık gelire sahip çalışanlar; üst ortanca grubunda ise 6001 lira ve yukarısında maaş alanların olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları için, ortanca değerleri aylık gelir kategorilerine göre iki farklı grupta toplanmıştır. Düşük ortanca grubunda 5001-6000 ve 6001 lira ve yukarısında aylık gelire sahip çalışanların, yüksek ortanca gruplarında ise 2001-3000, 3001-4000 ve 4001-5000 liralık aylık gelire sahip çalışanların olduğu sonucu elde edilmiştir.

Yapılan analiz testleri sonucunda, araştırmanın hipotezleri ile ilgili elden edilen sonuçlar tablo 4.16.'da gösterilmiştir.

**Tablo 4.16.** Hipotez Sonuç Tablosu

<b>No</b>	<b>Hipotezler</b>	<b>Sonuç</b>
<b><i>H<sub>1</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde stres ile tükenmişlik düzeyleri birbiri ile ilişki içerisindedir.	<b><i>KABUL</i></b>
<b><i>H<sub>2a</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>
<b><i>H<sub>2b</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>KABUL</i></b>
<b><i>H<sub>2c</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>
<b><i>H<sub>2d</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>
<b><i>H<sub>2e</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>KABUL</i></b>
<b><i>H<sub>2f</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>
<b><i>H<sub>2g</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>KABUL</i></b>
<b><i>H<sub>2h</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde rahatsızlık algısı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>KABUL</i></b>
<b><i>H<sub>3a</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>
<b><i>H<sub>3b</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>
<b><i>H<sub>3c</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>
<b><i>H<sub>3d</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>
<b><i>H<sub>3e</sub></i></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b><i>RED</i></b>

<b>H<sub>3f</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>3g</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>3h</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde yetersiz özyeterlik algısı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>4a</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>4b</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>4c</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>4d</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>4e</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>4f</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>4g</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>4h</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duygusal tükenme düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>5a</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>5b</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>5c</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>5d</sub></b>	“Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>5e</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>

<b>H<sub>5f</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>5g</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>5h</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde duyarsızlaşma düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>6a</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>6b</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>6c</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri medeni hâl değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>6d</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri sahip olunan öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>6e</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri bankacılık sektöründeki çalışma süresi değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>6f</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri görev yapılan banka türü değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>
<b>H<sub>6g</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri görev yapılan birim değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>6h</sub></b>	Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde düşük kişisel başarı düzeyleri aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermektedir.	<b>RED</b>

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Son dönemde ülkemizde ve dünyada karşı karşıya olduğumuz Covid-19 virüsünün hâlihazırda ekonomiye ciddi etkileri olmuş ve işletmeleri ve çalışanlarını zor durumlara sokmuştur. Ayrıca virüsün dinamik bir yapıda olması ve bir süre daha hayatımızda olması ihtimaline karşılık virüsün iş hayatına ve dolayısıyla çalışanların mesleki tükenmişlik durumlarına etkileri araştırılmaktadır.

Banka çalışanları, günlük yaşamlarında mesleğin getirmiş olduğu strese maruz kalırken bir de pandemi dönemi, söz konusu virüse yakalanma tedirginliği bu stresi daha da artırmıştır. Stres arttıkça birçok fiziksel veya psikolojik rahatsızlıklar da boy gösterebilmektedir. Bu rahatsızlıklardan biri olan tükenmişlik sendromuyla çalışanlar ruhsal çöküntü yaşayabilmektedir.

Yapılan literatür araştırmasında stres ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu çalışmada ise Covid-19 salgını döneminde banka çalışanlarının stres ve mesleki tükenmişlik kavramları birlikte ele alınmıştır. Bu noktada temel amaç, çalışanların stres ve mesleki tükenmişlik seviyelerinin birbiriyle olan ilişkilerini ortaya koymak ve demografik değişkenler açısından değerlendirmek olarak belirlenmiştir.

Çalışma örneklemi olarak hizmet sektörü personellerinden banka personelleri seçilmiştir. Araştırma salgın döneminde yapıldığından virüsün yayılması, kısıtlamalar, yasaklar nedeniyle banka çalışanlarına ulaşılmakta zorluklar yaşanmıştır. Nicel araştırma tekniklerinden olan anket yolu ile basit tesadüfi örnekleme tekniği ile veriler toplanmıştır. Yanlış ve eksik doldurulanlar haricinde 449 bankacının verileri (toplamda 493 veri) analize dâhil edilmiştir.

Çalışmaya katılan banka personellerinin 149'unun (%33.2) kadın, 300'ünün (%66.8) erkek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında; 20 yaş ve altı yaş grubunda olanların sayısı 6 (%1.3) iken, 21-30 yaş grubunda olanların sayısı 217 (%48.3), 31-40 yaş grubunda olanların sayısı 168 (%37.4), 41-50 yaş grubunda olanların sayısı 48 (%10.7) ve 51 yaş ve üstü yaş grubunda yer alanların sayısı ise 10

(%2.2)'dur. Medeni durumları incelendiğinde; 233 kişinin (%51.9) bekâr, 216 kişinin (%48.1) ise evli olduğu görülmüştür. Katılımcıların 3'ünün (%0.7) lise, yine 3'ünün (%0.7) ön lisans, 307'sinin (%68.4) lisans, 132'sinin (%29.4) yüksek lisans ve 4'ünün (%0.9) ise doktora mezunu oldukları saptanmıştır.

Söz konusu çalışanların bankacılık sektöründe çalışma süreleri ele alındığında; 1 yıldan az çalışanların sayısı 54 (%12.0) iken, sektörde 1-4 yıl çalışanların sayısı 135 (%30.1), 5-9 yıl çalışanların sayısı 102 (%22.7) ve 10 yıl ve üzeri çalışanların sayısı 158 (%35.2)'dir. Katılımcılardan 161 kişi (%35.9) kamu (mevduat) bankasında çalışırken, 50 kişi (%11.1) kamu (katılım) bankasında, 140 kişi (%31.2) özel (mevduat) bankada, 98 kişi (%21.8) ise özel (katılım) bankada çalışmaktadır. Katılımcıların bankadaki pozisyonları incelendiğinde; 43'ünün (%9.6) gişe çalışanı pozisyonunda çalıştığı, 154'ünün (%34.3) uzman yardımcısı/uzman pozisyonunda çalıştığı, 34'ünün (%7.6) denetmen/denetmen yardımcısı pozisyonunda çalıştığı, 161'inin (%35.9) yönetmen/müdür yardımcısı/müdür pozisyonunda çalıştığı saptanmıştır. Katılımcıların 57'si (%12.7) ise diğer (müşteri ilişkileri yöneticisi, çağrı merkezi çalışanı ve diğerleri) pozisyonda çalışmaktadır. Katılımcıların aylık ortalama gelirleri ele alındığında; 21 kişinin (%4.7) aylık ortalama gelirinin 2001-3000 TL arasında olduğu, 46 kişinin (%10.2) aylık ortalama gelirinin 3001-4000 TL arasında olduğu, 65 kişinin (%14.5) 4001-5000 TL arasında olduğu, 73 kişinin (%16.3) aylık ortalama gelirinin 5001-6000 TL arasında olduğu ve 244 kişinin (%54.3) aylık ortalama gelirinin 6001 TL ve yukarısı olduğu belirlenmiştir.

Araştırma kapsamında ilk olarak ölçeklerin faktör yapılarının kontrolü için açıklayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Tablo 4.3.'de yer alan sonuçlara göre Algılanan Stres ölçeğinde KMO değerinin 0.831 (Bartlett  $x^2 = 3287.185$ ,  $p = 0.000$ ) olduğu, Tablo 4.4.'te yer alan sonuçlara göre ise Tükenmişlik ölçeğinde KMO değerinin 0.917 (Bartlett  $x^2 = 6440.559$ ,  $p = 0.000$ ) olduğu belirlenmiştir. Ulaşılan değerler örneklem büyüklüğünün açıklayıcı faktör analizi yapmak için yeterli sayıda olduğunu ifade etmektedir.

Yapılan analiz sonucunda algılanan stres ölçeğinde 7. ve 8. maddeler, tükenmişlik ölçeğinde ise 4., 8. ve 9. maddeler ölçekten çıkartılmıştır. Kalan maddeler ile yapılan analiz neticesinde algılanan stres ve tükenmişlik ölçeklerinin Cronbach's

Alpha katsayıları sırasıyla 0.784 ve 0.879 olarak bulunmuştur. Söz konusu değerler ölçeklerin yüksek güvenilirlikte olduklarını göstermektedir. Sonraki aşamada, açıklayıcı faktör analizi ile oluşturulan ölçeklerin, faktör yapılarının kontrolü için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Tablo 4.6.'da korelasyon matrisinden görüldüğü üzere algılanan stres ölçeği alt boyutları arasında anlamlı ilişkinin olmadığı ( $r=0.055$ ;  $p=0.241>0.05$ ) görülmektedir. Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin bulunduğu ve en yüksek ilişkinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında olduğu belirlenmiştir ( $r=0.713$ ;  $p=0<0.01$ ). Algılanan stresi ile tükenmişlik ölçekleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki ( $r=0.337$ ;  $p=0<0.01$ ) söz konusudur. Araştırma başında kurulan "**H<sub>1</sub>**: Banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde stres ile tükenmişlik düzeyleri birbiri ile ilişki içerisindedir" hipotezi **kabul edilmiştir**. Sönmez ve Çağlayan (2022), çalışmalarında Covid-19 salgını döneminde fizyoterapistlerin çalışma şartlarında karşı karşıya kaldıkları problemlerin ve risklerin açıklanarak, yaşadıkları iş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışanlarda oluşturduğu psikolojinin proformalarına etkisini araştırmayı amaçlamışlardır. Sonuç olarak iş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Çalık (2022), sağlık personellerinde Covid-19 salgınının ruhsal etkilerini saptamayı ve ilgili unsurlarla karşılaştırmayı amaçlamıştır. Çalışma sonucunda Covid-19 salgınında sağlık personellerinde depresyon, anksiyete, stres ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki belirlediğini ifade etmiştir. Tarabah (2021), çalışmasında dayanıklılığın Teknostres ve Covid-19 stresinin çalışanların tükenmişliği üzerindeki etkisine aracılık edip edemeyeceğini belirlemeyi amaçlamıştır. Elde edilen sonuçlara göre, Covid-19 stresinin çalışan tükenmişliği üzerinde önemli bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Beyoğlu (2022), Covid-19 salgını döneminde Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi (KSÜ) Tıp Fakültesi'nde görev yapmakta olan araştırma görevlisi doktorların tükenmişlik düzeylerini ve tükenmişlik ile ilişkili olabilecek faktörleri belirlenmeyi amaçladığı çalışmasında katılımcıların tükenmişlik sendromlarının yüksek düzeyde olduğunu ifade etmiştir. Özçoban (2021), doktor ve hemşirelerin Covid-19 salgını döneminde stres ve tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki saptamıştır. Elde edilen bulgular literatürdeki benzer çalışmalarla paralellik göstermektedir.

Demografik değişkenlere yönelik öncelikle ölçeklerin alt boyut ortanca değerlerinin cinsiyet demografik değişkenine bağlı olarak fark yaratıp yaratmadığını saptamak için uygulanan MW-U analizi sonuçlarına göre;  $H_{2a}$ ,  $H_{3a}$ ,  $H_{4a}$ ,  $H_{5a}$ ,  $H_{6a}$  hipotezleri **reddedilmiştir**. Bu durumda kadın veya erkek olmanın, Covid-19 salgını döneminde stres ve tükenmişlik düzeylerini etkilemediği söylenebilir.

Ölçeklerin alt boyut ortanca değerinin yaş değişkenine bağlı olarak fark yaratıp yaratmadığını saptamak amacıyla KW analizi uygulanmıştır ve ulaşılan sonuçlara göre;  $H_{2b}$ ,  $H_{5b}$  ve  $H_{6b}$  hipotezleri **kabul edilmiştir**.  $H_{3b}$  ve  $H_{4b}$  hipotezleri ise **reddedilmiştir**. Bu durumda yaş değişkenine göre, Covid-19 salgını döneminde yetersiz özyeterlik algısı, duygusal tükenme alt boyut düzeylerini etkilemediği ancak rahatsızlık algısı, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyut düzeylerini etkilediği söylenebilir.

Ölçeklerin alt boyut ortanca değerinin medeni hâle bağlı olarak fark yaratıp yaratmadığını saptamak amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonuçlarına göre;  $H_{2c}$ ,  $H_{3c}$ ,  $H_{4c}$ ,  $H_{5c}$  hipotezleri **reddedilmiştir**. Sadece  $H_{6c}$  hipotezi **kabul edilmiştir**. Bu durumda bekar veya evli olmanın, Covid-19 salgını döneminde rahatsızlık algısı, yetersiz özyeterlik algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyut düzeylerini etkilemediği ancak düşük kişisel başarı alt boyut düzeyini etkilediği söylenebilir.

Ölçeklerin alt boyut ortanca değerinin öğrenim durumu değişkenine bağlı olarak fark yaratıp yaratmadığını saptamak amacıyla yapılan KW analizi sonuçlarına göre; sadece  $H_{6d}$  hipotezi **kabul edilmiştir**.  $H_{2d}$ ,  $H_{3d}$ ,  $H_{4d}$  ve  $H_{5d}$  hipotezleri ise **reddedilmiştir**. Bu durumda öğrenim durumu değişkenine göre, Covid-19 salgını döneminde rahatsızlık algısı, yetersiz özyeterlik algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyut düzeylerini etkilemediği ancak düşük kişisel başarı alt boyut düzeyini etkilediği söylenebilir.

Ölçeklerin alt boyut ortanca değerinin bankacılık sektöründe çalışma süresi değişkenine bağlı olarak fark yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla uygulanan KW analizinden elde edilen sonuçlara bağlı olarak;  $H_{2e}$  ve  $H_{6e}$  hipotezleri **kabul edilmiştir**.  $H_{3e}$ ,  $H_{4e}$  ve  $H_{5e}$  ise **reddedilmiştir**. Bu durumda bankacılık sektöründe çalışma süresi değişkenine göre, Covid-19 salgını döneminde yetersiz özyeterlik

algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyut düzeylerini etkilemediği ancak rahatsızlık algısı ve düşük kişisel başarı alt boyut düzeylerini etkilediği söylenebilir.

Ölçeklerin alt boyut ortanca değerinin çalışılan banka türü değişkenine bağlı olarak fark edip etmediğini belirlemek amacıyla uygulanan KW testi sonuçlarına göre;  **$H_{3f}$  hipotezi kabul edilmiştir.  $H_{2f}$ ,  $H_{4f}$ ,  $H_{5f}$  ve  $H_{6f}$  hipotezleri ise reddedilmiştir.** Bu durumda çalışılan banka türü değişkenine göre, Covid-19 salgını döneminde rahatsızlık algısı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyut düzeylerini etkilemediği ancak yetersiz özyeterlik algısı alt boyut düzeyini etkilediği söylenebilir.

Ölçeklerin alt boyut ortanca değerinin görev yapılan birim değişkenine bağlı olarak fark yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla uygulanan KW analizi sonuçlarına göre;  **$H_{2g}$ ,  $H_{4g}$ ,  $H_{5g}$  ve  $H_{6g}$  hipotezleri kabul edilmiştir.  $H_{3g}$  hipotezi ise reddedilmiştir.** Bu durumda görev yapılan birim değişkenine göre, Covid-19 salgını döneminde yetersiz özyeterlik algısı alt boyut düzeyini etkilemediği ancak rahatsızlık algısı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyut düzeylerini etkilediği söylenebilir.

Ölçeklerin alt boyut ortanca değerinin aylık gelir değişkenine bağlı olarak fark yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla uygulanan KW analizi sonuçlarına göre;  **$H_{2h}$ ,  $H_{4h}$  ve  $H_{5h}$  hipotezleri kabul edilmiştir.  $H_{3h}$  ve  $H_{6h}$  hipotezleri ise reddedilmiştir.** Bu durumda aylık gelir değişkenine göre görev yapılan birim değişkenine göre, Covid-19 salgını döneminde yetersiz özyeterlik algısı ve düşük kişisel başarı alt boyut düzeylerini etkilemediği ancak rahatsızlık algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyut düzeylerini etkilediği söylenebilir.

İncelenen bazı çalışmalarda araştırmamızı destekler nitelikte sonuçlar elde edilmiştir. Söz konusu çalışmalar şu şekilde özetlenebilir:

Yıldırım (2007), anaokulu öğretmenlerinin tükenmişlik ve umutsuzluk düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçladığı çalışmasında Maslach tükenmişlik ölçeği puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılığının olmadığını ifade etmiştir.

Baklacı (2013), özel bir bankada görev yapan kişilerin iş stresi ve tükenmişliklerini ele aldığı çalışmasında yaş ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye

baktığında tükenmişlik düzeyinin yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucuna varmıştır.

Karapınar (2012), banka çalışanlarının tükenmişliğini Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Envanterlerine göre karşılaştırmıştır. Erkek ve bayan banka çalışanlarının tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığını belirlemiştir.

Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014); yaş, tecrübe ve ortalama gelir değişkenlerine bağlı olarak tükenme düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğunu saptamıştır. Çalışmamızda ise duyarsızlaşma alt boyutu yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterirken duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları yaşa bağlı olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. Aylık gelir düzeyine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları anlamlı bir farklılık gösterirken kişisel başarı alt boyutu gelir seviyesine bağlı olarak anlamlı farklılık göstermemektedir.

Yılmaz ve Güven (2021), çocuk sahibi çalışan kadınların stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi saptamayı amaçladıkları araştırmalarında tükenmişlik düzeyinin duyarsızlaşma alt boyutunda yaşa göre anlamlı bir farklılık olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca kadınların genel tükenmişlik ve duygusal tükenme düzeylerinin aylık gelir durumlarına göre farklılık gösterdiğini belirlemişlerdir.

Atan ve Özgül (2016), çalışmalarında ilköğretim ve lise kademesinde çalışan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerini bazı demografik değişkenlere göre incelemeyi amaçlamışlardır ve söz konusu öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum ve görev süresi değişkenlerine göre farklılaşmadığını belirlemişlerdir.

Karagöz 2019 yılında yaptığı çalışmada bankacılık sektöründe çalışmakta olan banka personellerinin tükenmişlik yaşayıp yaşamadıklarını araştırmayı amaçlamıştır. Sonuç olarak; cinsiyete göre genel tükenmişliğin ve tükenmişlik alt boyutlarının hepsinin anlamlı bir farklılık yaratmadığı saptanmıştır. Aynı şekilde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık yaratmadığı belirlenmiştir. Yaşa göre bakıldığında; duygusal tükenme alt boyutunun anlamlı farklılık yaratmadığı ancak duyarsızlaşma alt boyutunun anlamlı farklılık yarattığı

belirlenmiştir. Eğitim durumu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında ise anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Kalkavan ve Ayyıldız 2021 yılında yaptıkları çalışmada pandemi döneminde sporcuların gündelik hayatlarında karşılaştıkları durumlarda algıladıkları stresi belirlemeyi ve bazı değişkenlerin sporcuların stres düzeylerinde farklılık gösterip göstermediğini belirlemeyi amaçlamışlardır. Sonuç olarak, sporcuların yetersiz özyeterlik algısı alt boyutunda cinsiyete göre anlamlı farklılıkların olmadığı ifade edilmiştir. Ayrıca sporcuların yetersiz özyeterlik algısı alt boyutunda yaşa göre anlamlı farklılıkların olmadığı belirlenirken stres rahatsızlık algısı alt boyutunda ise anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Akkoç ve Tunç 2015 yılında Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde görev yapanların tükenmişlik düzeylerini saptamayı ve bazı değişkenlerin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemeyi amaçlamışlardır. Elde edilen sonuçlara bağlı olarak cinsiyete göre tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının anlamlı bir fark yaratmadığı ifade edilmiştir. Yaşa göre tükenmişlik ölçeği alt boyutunun anlamlı bir fark yarattığı saptanmıştır. Medeni duruma göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Eğitim durumlarına göre tükenmişlik ölçeği alt boyutunun anlamlı bir fark yaratmadığı saptanmıştır.

Şam 2021 yılında Covid-19 hastalığının sedanter kadınlarının stres algısı ve umutsuzluk düzeyine nasıl etki ettiğini incelemiştir. Elde ettiği sonuçlara göre; stres algısı ölçeği puanlarının medeni durum değişkenine Covid-19 salgını öncesi ve Covid-19 salgını döneminde farklılık oluşturmadığını ifade etmiştir.

Gür, Erol ve Sengel'in (2018), özel bir şirketin mavi yakalı personellerinde stres algısını, stres yönetimini ve etkileyen faktörleri ele aldıkları çalışmada sonuç olarak; cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre stres rahatsızlık algısı alt boyutunun anlamlı bir fark yaratmadığı ifade edilmiştir.

Göç 2021 yılında yapmış olduğu çalışmada özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişliklerini demografik değişkenler bakımından ele almıştır ve elde edilenlere

göre; duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarının yaşa göre anlamlı bir fark yarattığını ifade etmiştir.

Türkeş 2022 yılında Covid-19 salgını döneminde banka personellerinin yaşadığı korkuyu ve bu korkunun tükenmişlik üzerindeki etkisini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Sonuç olarak katılımcıların yaşadıkları korkunun tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. Katılımcıların tükenmişlik durumlarının gelir değişkenine göre anlamlı bir farklılık yaratmadığı ifade edilmiştir. Yaptığımız çalışmada ise gelir değişkenine göre kişisel başarı düzeyi anlamlı bir farklılık oluşturmazken, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri anlamlı bir farklılık oluşturmuştur.

Güllüce ve Kaygın (2013), banka personellerinin yaşamış olduğu tükenmişliği incelemeyi amaçladıkları çalışmada cinsiyet değişkenine göre genel tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutlarının anlamlı bir farklılık oluşturmadığını ifade etmişlerdir. Katılımcıların eğitim seviyelerine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının anlamlı bir farklılık oluşturmadığını saptamışlardır.

İğneler (2015), müzik öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçladığı çalışmasında tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığını ifade etmiştir. Fakat kişisel başarı alt boyutunun evli ve bekâr olma durumuna göre anlamlı bir farklılık oluşturduğunu ifade etmiştir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarının yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık oluşturduğu da belirlenmiştir.

Yaptığımız çalışmada ulaşılan analiz sonuçları doğrultusunda ve literatür taraması sonucunda banka çalışanları için bazı önerilerde bulunulabilir. Araştırma sonucunda banka çalışanlarının Covid-19 salgın sürecinde stres ile tükenmişlik düzeylerinin birbiri ile ilişki içerisinde olduğu yönündeki hipotez kabul edildiğine göre Covid-19 salgını banka çalışanlarının hem stresli hissetmesine hem de tükenmiş hissetmesine sebep olmaktadır. Covid-19 hastalığına bağlı olarak meydana gelen stres ve tükenmişlik durumunu önlemek ya da azaltmak adına söz konusu çalışanlara yol, yemek yardımı yapılabilir ya da ek ücret verilerek işe bağlılık artırılabilir. Çalışanların iş yoğunluğundan bunaldığı düşünülürse çalışma saatlerinde düzenlemeye gidilebilir,

çalışma saatleri esnetilebilir. Çalışanların söz konusu hastalıkla ilgili gerekli bilgilere hâkim olup bu sayede önlem almalarını sağlamak için broşür dağıtılabilir, ayrıca eğitim, seminer, konferans ve benzeri programlar düzenlenebilir. Söz konusu hastalık kalabalık ortamda daha hızlı yayılma özelliğine sahip olduğundan işlemler imkân oldukça online olarak yürütülmeli, bu sayede şubedeki müşteri sayısı azaltılmalıdır. Hastalığın müşterilerden ya da çalışma arkadaşlarından bulaşma riskinin meydana getirmiş olduğu stres, dalgınlık, işe odaklanamama ya da yapılan işlemlerin hatalı olma ihtimalini önlemek adına bir süre işlemler evde çalışarak halledilebilir.



### KAYNAKÇA

- AÇIKGÖZ**, Ahmet Rasim (2021). **Banka Çalışanlarında Stres Faktörünün İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- ADIGÜZEL**, Orhan (2012). “İşle İlgili Stres, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Beklenen Personel Devri Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama”, **Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi**, 4(3), 163-169.
- AKDEMİR**, Bünyamin (2010). “Kriz Sürecinde İşten Çıkarılan ve Çalışan İşgörenlerin Stres Faktörlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bir Araştırma”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 39(1), 125-140.
- AKDENİZ**, Seher (2014). **Farklı Merhamet Düzeylerine Sahip Üniversite Öğrencilerinde Depresyon, Anksiyete, Stres ve Duygusal Zekanın İncelenmesi**, Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- AKGÜNDÜZ**, Sevgül (2006). **Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- AKILLIOĞLU**, Faika Selcen (2017). **Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Kastamonu İl Merkezindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- AKKANAT**, Rukiye (2017). **Ameliyathane Çalışanlarında Stresin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi (Antalya Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği)**, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- AKKAYNAK**, Nisa Nur (2021). **Pandemi Döneminde Öğrencilerin Beden Eğitimi Dersi Mutluluk Düzeyleri ile Algılanan Stresleri Arasındaki İlişki**, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- AKKOÇ**, İrfan ve Hüseyin Tunç (2015). “Örgüt Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü Örneği”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 18(34), 1-21.
- AKOL**, Ümit (2022). **Covid-19 Yoğun Bakımda Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması**, Uzmanlık Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Diyarbakır.
- AKSU**, Gizem (2016). **Stres ve Örgütsel Stres**, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ALGA**, Erdal (2017). “Örgütlerde Algılanan Liderlik Tarzlarının Çalışanların Tükenmişliğine Etkisi”, **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (28), 97-124.

- ALGAN ATABAY**, Tuğba (2019). **Çalışanların Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık Seviyeleri ve Tükenmişlik Davranışlarına Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması**, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- ALPER**, Yasin (2021). **Bağımsız Denetçi Unvanına Sahip Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma: Mersin İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- ALP**, Gamze (2019). “Otel Çalışanlarının Stres ve Bireysel Performans İlişkisinin İncelenmesi”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 19(2), 475-496.
- ALTINDAĞ**, İlkay (2020). **Covid-19’un Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi: Banka Çalışanları Örneği**, Ekonomi ve Yönetim Bilimlerinde Güncel Akademik Araştırmalar, (Editör: Mustafa HATIPLER). Akademisyen Kitabevi.
- ALTINDAĞ**, İlkay (2021). **Covid-19 Korkusunun İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisinin Açıklanmasına Yönelik Bir Model Önerisi**, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları (Editör: İlyas KARABIYIK). Akademisyen Kitabevi.
- ALTINTOP**, Fatma Filiz ve Belgin Aydın (2021). “Öğretmenlerde İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışmasının Tükenmişlik Üzerine Etkisi”, **Gazi İktisat ve İşletme Dergisi**, 7(1), 38-54.
- ARAS-BEGER**, Gizem ve Duygu Türker (2018). “Değişime Direnç ve Algılanan Stres İlişkisi: Sistemik Literatür Taraması ve Nicel Bir Araştırma”, **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 16(2).
- ARAŞKAL**, Seçil ve Buket Arslan (2021). “Üniversitelerde Pandemi Sürecinin Yönetiminde Öğrencilerin Yabancılaşması Üzerine Bir Araştırma”, **Econder International Academic Journal**, 5(2), 343-358.
- ARI**, Erkan (2015). “Öğretmenlerin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile Araştırılması”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 8(39), 549-565.
- ARIBAŞ**, Ayşe Nihan ve Yusuf Esmer (2022). “Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Aracılık Rolü: Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, 13(33), 204-220.
- ARPACI**, Suat ve Yavuz Özek (2019). “Finans Sektöründe Ekonomik Kaygı ve Tükenmişlik Düzeylerinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 21(2), 99-125.
- ARPACIOĞLU**, Mahmut Selim, Zeynep Baltacı ve Başak Ünübol (2021). “Covid-19 Pandemisinde Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik, Covid Korkusu, Depresyon, Mesleki Doyum Düzeyleri ve İlişkili Faktörler”, **Çukurova Medical Journal**, 46(1), 88-100.

- ARSLAN**, Irmak (2018). “Bilinçli Farkındalık, Depresyon Düzeyleri ve Algılanan Stres Arasındaki İlişki”, **Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi**, 8(16), 73-86.
- AŞKIN**, Rüstem, Yasemin Bozkurt ve Zekiye Zeybek (2020). “Covid-19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapötik Müdahaleler”, **İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, (37), 304-318.
- ATAMERİÇ**, Ayşe (2012). **İşyerindeki Stres Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Algıları Üzerindeki Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ATAN**, Tülin ve Fatih Özgül (2016). Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre İncelenmesi (Ordu İli Örneği), **Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 18(2), 1002-1016.
- ATEŞ**, Özgür ve Mohammed Aldawoodi (2021). “Stresin Performans Üzerine Etkisi: Türkiye’de Kamu Bankaları ve Özel Bankalar Üzerine Bir Araştırma”, **Muhasebe ve Denetim Bakış**, 21(63), 203-222.
- AY**, Pınar (2020). **Banka Çalışanlarının İşe Gömülmüşlükleri ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki: Karaman İlinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- AYAN**, Merve (2015). **Lisans Yerleştirme Sınavına (Lys) Hazırlanan Öğrencilerin Stres, Sınav Kaygısı ve Tükenmişlik Durumlarının Beslenme Alışkanlıkları ile İlişkinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- AYBATILI**, Rumeysa (2021). **Covid-19 Salgını Döneminde Üniversite Öğrencilerinde Beslenme ile Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- AYDEMİR**, Ceren (2018). “Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerini Yöneticilerinin Cinsiyetine Göre İncelemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (Ibad)**, 319-330.
- AYDEMİR**, Muzaffer (2005). “Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Düzeyi, Kaynakları ve Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik'te Bir Araştırma”, **In Journal Of Social Policy Conferences**, (49), 487-505.
- AYDIN**, Aslı Uğur ve Tahir Akgemci (2020). “Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektörü Çalışanları Örneği”, **Strategic Public Management Journal**, 6(11), 103-114.
- AYDIN**, İnayet (2008). **İş Yaşamında Stres**, 3. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- AYDIN**, Ragıp (2019). **Çalışan Bireylerde Yaşam Doyumu, Mesleki Tükenmişlik ve Dini Başa Çıkma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.

- AYTAÇ**, Serpil (2017). “Stres Kaynakları ve Stresin Psikolojik Semptomlarının Öfke Kontrolü ile İlişkisi: Polis Memurları Üzerine Bir Araştırma”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 69, 1-27.
- BAĞLI**, Ayşe (2021). **Covid-19 Pandemisi Sürecinde Hemşirelik Öğrencilerinin Uzaktan Eğitime İlişkin Deneyimlerinin Algıladıkları Stres Düzeyleri Açısından İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- BAKLACI**, Eda (2013). **İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- BALIK**, Erdiñç ve Ümran Şengül (2016). “İş Sağlığı ve Güvenliğinde Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılık ve İş Tükenmişliği Üzerindeki Rolü: Çanakkale’de Ampirik Bir Uygulama,” **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 8(3), 115-125.
- BARUTÇUGİL**, İsmet (2002). **Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi**, 1. Baskı, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- BAYAR**, Hilal Tuğçe ve Mustafa Öztürk (2017). “İş Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 22(2), 525-546.
- BAYARÇELİK**, Ebru Beyza, Burçak Vatansver Durmaz ve Ebru Nilay Gürler (2019). “İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, **İnsan ve İnsan**, 6(21), 493-523.
- BAYENDER**, Büşra (2019). **Çalışma Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Avcılar İlçesindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- BAYRAM**, Ayhan (2019). “Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Örneği”, **Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 5(2), 1-16.
- BAYRAM**, Ayhan (2020). “Bankacılık Sektörü Çalışanlarında Örgütsel Ataletin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi”, **Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi**, 4(1), 28-42.
- BEKERECİOĞLU**, Sena (2021). **Diyetisyenlerin Covid-19 Sürecinde Çalışma Koşulları ve Kaygı Durumları**, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gaziantep.
- BELIAS**, Dimitrios ve Athanasios Koustelios (2014). “Job Satisfaction And Job Burnout Among Greek Bank Employees”, **International Journal Of Management**, 5(1), 33-45.

- BERBER**, Sena (2011). **Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kule Personeli Üzerinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- BEYOĞLU**, Elif (2022). **Covid-19 Pandemi Döneminde Bir Üniversite Hastanesinde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorların Tükenmişlik Düzeyleri ve İlişkili Faktörler**, Tıpta Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi, Kahramanmaraş.
- BİLİCİ TEĞİN**, Ruken (2019). **The Mediating Effect Of Work-Related Stress On The Relationship Between Workload And Employee Burnout: The Moderating Role Of Perceived Organizational Justice**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- BOYAR**, Ender (2011). **Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması**, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- BOZDOĞAN**, Süleyman Cem (2020). **Aşırı İş Yükünün, Tükenmişlik, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi**, Doktora Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Osmaniye.
- BRAHAM**, Barbara J. (1998). **Stres Yönetimi. Ateş Altında Sakin Kalabilmek**, (Çev.: Vedat G. Diker), İstanbul: Hayat Yayınları.
- BUDAK**, Ersin (2021). **Pandemi Koşullarında Çalışan Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenirliği**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- CAMCI**, Gazi Baran (2021). **Hemşirelerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Meslek ve Yaşam Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- COHEN**, Sheldon, Tom Kamarck ve Robin Mermelstein (1983). “A global measure of perceived stress”, **Journal of health and social behavior**, 385-396.
- CORDES**, Cynthia L. and Thomas W. Dougherty (1993). “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, **The Academy of Management Review**, 18(4):621-656.
- COŞKUN**, Duygu (2020). **Hemşirelerin Örgütsel Stres Düzeyi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- CÜCELOĞLU**, Doğan (1994). **İnsan ve davranışı, psikolojinin temel kavramları**, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- ÇALIK**, Kaan Süleyman (2022). **Covid-19 Pandemisinde Sağlık Çalışanlarında Depresyon, Anksiyete, Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Osmaniye Devlet Hastanesi Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

- ÇAMKERTEN**, Sami, Arkun Tatar ve Gaye Saltukoğlu (2020). “Sağlık Çalışanlarının Stres Düzeylerinin İncelenmesi”, **Sağlık Akademisyenleri Dergisi**, 7(4), 257-265.
- ÇAPULCUOĞLU**, Uğur (2012). **Öğrenci Tükenmişliğini Yordamada Stresle Başa Çıkma, Sınav Kaygısı, Akademik Yetkinlik ve Anne-Baba Tutumları Değişkenlerinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- ÇELEBİ**, Furkan ve Alp Eren Kayasandık (2018). “Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinde Ankara-Kızılay’daki Banka Çalışanları Örneği”, **Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11(4), 84-92.
- ÇELİKKALELİ**, Öner (2020). “Beliren Yetişkinlerde Stres ile Tükenmişlik Arasındaki Doğrudan ve Dolaylı İlişkilerde Psikolojik Sağlamlığın Aracılık Rolü”, **Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi**, 10(1), 1-21.
- ÇERİ**, Cengiz (2017). **Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi (Bir Kamu Hastanesi Örneği)**, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- ÇETİNKAYA**, Feride (2011). **Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- ÇİL**, Özay (2018). **Banka Çalışanlarında Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÇOLAKOĞLU**, Önay (2017). **Pediyatrik Onkoloji Hemşirelerinin Deneyimleri, Stres Düzeyleri ve Tükenmişlikleri Üzerine Bir Çalışma**, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÇÖKÜK**, Barış (2018). “Örgütsel Stres Düzeyinin Ölçümü ve Demografik Değişkenlerle İlişkisi: Bir Kamu Organizasyonu Örneği”, **Akademik Yaklaşımlar Dergisi**, 9(2), 59-83.
- DEMİR**, Volkan ve Ahmet Demir (2018). “Üniversite Öğrencilerinde Stres Azaltmaya Yönelik Bir Program: Bilinçli Farkındalık”, **Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama**, 9(17), 55-78.
- DEMİR**, Volkan ve Hatice Hilal Ilgaz (2019). “Depresyon, Anksiyete ve Stres Belirti Düzeylerini Azaltmaya Yönelik Grup Terapisi”, **Türkiye Bütüncül Psikoterapi Dergisi**, 2(4), 1-16.
- DEMİREZEN**, Murat ve Yiğit Şenol (2020). “Mermer Sektöründe Çalışan İşçilerde Stres Düzeyi ve Tükenmişliği Etkileyen Faktörler: Bir Fabrika Örneği”, **Kocatepe Tıp Dergisi**, 21(2), 157-161.

- DEMİRKOL**, Sıla (2022). **Stresin Mülakat Performansına ve İşe Kabule Etkisi: Ampirik Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- DEMİRTAŞ**, Hasan ve Hasan Güneş (2002). **Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü**, Ankara: Anı.
- DERİN GÜVEN**, Gökçe (2019). **Çocuk Sahibi Çalışan Kadınların Stres Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.
- DİKEN**, Ömer Faruk ve Aykut Bedük (2021). “Mobbing Davranışlarının Çalışanların Tükenmişliği ile İlişkisi: Üniversite Hastanesinde Bir Araştırma”, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (33), 61-81.
- DİNÇ**, Ümmü Gülsüm ve Necati Cemaloğlu (2018). “İlkokul Yöneticilerinin Mizah Kullanma Tarzları ile Öğretmenlerin Stres Yaşama Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, **Turkish Journal of Educational Studies**, 5(2), 1-37.
- DÖLLEKLİ**, Kübra (2021). **Covid-19 Pandemi Sürecinde Medyanın Gebelerde Psikolojik Sağlamlığa ve Doğum Stresine Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- DURAK**, İsmail, Said Altınışık ve Yalçın Karagöz (2021). “İş-Aile Çatışmasının İş Memnuniyetine Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolü”, **Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi**, 5(1), 129-147.
- DURAN**, Neslihan (2022). **Covid-19 Pandemisi Süresince Sağlık Çalışanlarında İkincil Travmatizasyon ve Tükenmişlik Düzeyi ile İlişkili Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi**, Uzmanlık Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Tıp Fakültesi, Çanakkale.
- EĞİN**, Ayşe (2015). **Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik**, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- EMHAN**, Abdurrahim ve diğerleri (2014). “Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak İş Memnuniyeti, Yönetici Desteği ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, (27). 76-96.
- ER**, Sümeyye, Nurcan Temiz ve İrem Ersöz Kaya (2018). “İş Hayatındaki Stresin Çalışanların Özel Hayatına Etkisi”, **Dünya İnsan Bilimleri Dergisi**, (1), 7-20.
- ERDEM**, Hüseyin (2014). **İlkokul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Stres Arasındaki İlişki (Diyarbakır İli Örneği)**, Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- ERGİN**, Canan (1992). **Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması**, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara.

- ERGÜL**, Adem (2012). **Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- ERGÜL**, Okan (2015). **Banka Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ERKAL**, Elif Aral (2021). “Pandemi Sürecinde Akademisyenlerin Tükenmişlik Algısının Belirlenmesi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği”, **Uluslararası Ekonomi Siyaset İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi**, 4(4), 207-220.
- ERKAN**, Gökdeniz (2016). **Cam Tavan Algısının Stres Düzeyine Etkisi: Trb1 Bölgesindeki Banka Şubelerinde Çalışan Kadın İşgörenler Üzerine Bir Araştırma**, Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- EROL**, Saime ve diğerleri (2014). “Burnout Level Of A Bank’s Call Centre Employee And Affecting Factors”, **Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi**, 4(4), 216-225.
- ESEN**, Ülkühan Bike ve Fatih Sinan Esen (2021). “Siber Zorbalığın Çalışanların İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, **Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11(1), 45-68.
- ESKİN**, Mehmet ve diğerleri (2013). “Algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: güvenilirlik ve geçerlik analizi”, **In New/Yeni Symposium Journal**, 51(3), 132-140.
- ETYEMEZ**, Senem (2013). **İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay’daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- FAİZ**, Emel (2019). “Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma”, **Çalışma İlişkileri Dergisi**, 10(1), 26-38.
- FİDAN**, Mustafa (2020). “Covid-19 Pandemisinde Öğretmenlik”, **Maarif Mektepleri Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi**, 5(1), 1-14.
- FIRAT**, Ayşe Nur (2021). **Hemşirelerin Covid-19 Virüsünden Korunmak İçin Aldıkları Önlemler ile Stres ve Stresle Baş Etme Yöntemleri**, Yüksek Lisans Tezi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa.
- FIRAT**, Zafer Mehmet (2015). **Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkileri: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma**, Doktora Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- FİLİKÇİ**, Canan ve İlkay Altındağ (2022). **Covid-19 Salgın Sürecinde Banka Çalışanlarının Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma**, İstatistiksel Tekniklerle Güncel Analizler, (Editör: Dr. Öğr. Üyesi Fatma Feyza GÜNDÜZ), Gazi Kitabevi.
- FREUDENBERGER**, Herbert J. (1974). “Staff burnout”, **Journal of Social Issues**, 30, 159-165.
- GENÇ KAN**, Meral (2021). **Pandemide Covid-19 Stresi ve Risk Algısının Tüketicilerin Online Satın Alma Niyeti Üzerine Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- GOSWAMI**, Tulsee Giri (2015). “Job Stress And Its Effect On Employee Performance In Banking Sector”, **Indian Journal Of Commerce And Management Studies**, 6(2), 51-56.
- GÖÇ**, Fatma Filiz (2021). **Özel Eğitim Kurumlarında ve Sınıflarında Çalışan Özel Eğitim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Nevşehir İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- GÖKSU**, Özkan ve Hatice Kumcağız (2020). “Covid-19 Salgınında Bireylerde Algılanan Stres Düzeyi ve Kaygı Düzeyleri”, **Turkish Studies**, 15(4), 463-479.
- GÖNEN**, Tuba ve Ayşe İpek Koca Ballı (2020). “Psikolojik Sağlamlığın Tükenmişliğe Etkisi: Özel Okullarda Çalışan Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma”, **Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi**, 2(1), 46-60.
- GULUZADE**, Aygün (2019). **Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ile Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi: Ankara’da Bir Üniversite Hastanesi Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- GÜÇLÜ**, Alperen (2021). **Covid-19 Pandemi Stresi ve Obsesif Kompulsif Semptomlar Arası İlişkide Duygu Düzenleme Güçlüğü, Obsesif İnançlar ve Tiksinmenin Aracılık Rollerinin İncelenmesi: Yapısal Eşitlik Modellemesi Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- GÜÇLÜ**, Nezahat (2001). “Stres Yönetimi”, **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 21(1), 91-109.
- GÜLLÜCE**, Ali Çağlar ve Erdoğan Kaygın (2013). “Çalışanların Demografik Değişkenleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 27(2), 235-252.
- GÜMÜŞ**, Büşra (2021). **İş Güvenliği Açısından İnşaat Sektöründeki Çalışanların Stres Algısının İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- GÜNER**, Feriştah, Hüseyin Çiçek ve Ali Can (2014). “Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi”, **Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi**, 6(3), 59-76.
- GÜNER**, Mehmet ve Zeliha İl (2020). “Rol Stres Kaynaklarının Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliğine Etkisi: Tra1 Erzurum Alt Bölgesinde Bir Araştırma”, **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, 22(2), 313-335.
- GÜNEY COŞKUN**, Merve (2021). **Covid-19 Pandemisinde Evden Çalışanların Stres ve Fiziksel Aktivite Durumu Değişikliklerinin Beslenme ile İlişkisinin Değerlendirilmesi**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- GÜNLÜ**, Aykut, Esra Asıcı ve Musa Çetinkaya (2021). “Türkiye’de Covid-19 Salgınının İkinci Evresinde Ebeveynlerde Depresyon, Anksiyete, Stres ve Travma Sonrası Stres Bozukluğunun İncelenmesi”, **Aile Psikolojik Danışmanlığı Dergisi**, 4(1), 94-124.
- GÜR**, Kamer, Saime Erol ve Ayşe Sengel (2018). “Destek Hizmetler Sunan Mavi Yakalı Çalışanlarda Stres Algısı ve Stres Yönetimi”, **Sted/Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi**, 27(2), 118-128.
- GÜRBÜZ**, Hüseyin ve diğerleri (2014). “Kamu Çalışanlarının Stres Düzeylerinin Ölçülmesi ve Eskişehir Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 15(1), 113-132.
- GÜRLER**, Nilay (2018). **İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- GÜRÜN BETBAŞI**, Reyhan (2021). **Pandemi Döneminde Ev Hanımlarının Algıladıkları Stres ile Obsesif Kompulsif Belirti Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kayseri Melikgazi Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- HACIHASANOĞLU** Tansel ve Nevran Karaca (2014). Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 19(4), 153-170.
- HAŞİT**, Gürkan ve Onur Yaşar (2015). “Çalışan Kadınlarda Örgütsel Stres Kaynakları: Bir Kamu Kurumu Örneği”, **Sakarya İktisat Dergisi**, 4(4), 1-30.
- HIDİR ÖZCAN**, Anıl ve Ebru Beyza Bayarçelik (2020). “Kuşaklara Göre İş Tatmini, Tükenmişlik ve İş Yaşam Dengesi”, **International Journal Of Management And Administration**, 4(7), 54-70.
- HİÇYILMAZ**, Selin (2020). “Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Türkiye ve Rusya’dan Seçili Özel Sektör Çalışanları ile Nitel Bir Çalışma”, **Uluslararası Beşerî Bilimler ve Eğitim Dergisi**, 6(14), 670-707.

- İĞNELER**, Kahraman Özgür (2015). **Müzik Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi (Gaziantep İli Örneği)**, Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüleri, Gaziantep.
- İNAL**, Fatih (2022). **Kurum Kültürü ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi: Bilecik Defterdarlığı Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilecik.
- İPÇİOĞLU**, İsa ve Vahit Ökmen (2021). “Belediye Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Performansı İlişkisinde Denetim Odağının Rolü”, **Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 6(2), 409-426.
- KAKIRMAN**, Aygül ve Melek Birsal (2015). “An Study Applied İn Banking Sector About The Relationship Between Perfectionism And Burnout”, **Research Journal Of Politics, Economics & Management/Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi**, 3(3), 107-128.
- KALAY**, Faruk, Mehmet Şerif Şimşek ve Abdullah Oğrak (2009). “Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi Üzerindeki Etkileri: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, **Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (Akad)**, 1(1), 16-29.
- KALKAVAN**, Arslan ve Yusuf İslam Ayyıldız (2021). “Salgın Döneminde Sporcuların Algılanan Stres Düzeylerinin Araştırılması”, **Spor Eğitim Dergisi**, 5(3), 14-23.
- KANDAŞ**, Sena (2021). **Covid-19 Pandemisi Sırasında Evli Bireylerin Algıladıkları Stres Düzeyleri ve Çözüm Odaklı Düşünme Becerileri ile Evlilik Uyumluluğu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- KARA**, Osman Kaan (2021). **Üniversite Öğrencilerinde Bilinçli Farkındalık Düzeyinin Algılanan Stres ve Sağlık Anksiyetesi ile İlişkisinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- KARAFAKIOĞLU**, Engin (2016). **Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Ameliyathane Servis Örneği)**, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KARAGÖZ**, Lokman (2019). **Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Erzurum İlinde Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ağrı.
- KARAMANOĞLU**, Mehmet (2021). **Özel Güvenlik Görevlilerinin İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi Tunceli İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Munzur Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Tunceli.
- KARAPINAR**, Murat (2012). **Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach ve Kopenhag Kriterlerine Göre Ölçülmesi ve Karşılaştırılması**, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- KARATAŞ BARAN**, Gonca ve diğeri (2020). “Gebelerin Algılanan Stres Düzeylerinin ve Stres Nedenlerinin Değerlendirilmesi”, **Çukurova Medical Journal**, 45(1), 170-180.
- KARATAŞ**, İlker (2017). **İşgörenlerin Stres ve Kaygı Düzeylerinin Mesleki Tükenmişlikleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Milli Eğitim Bakanlığı Maarif Müfettişleri Üzerinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- KAYA**, Kasım (2021). “Banka Çalışanlarında İşe Yabancılaşma, İş Doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki”, **Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi**, 17(37), 4510-4534.
- KAYA**, M. Dursun ve Gülümser Keskin (2008). “Yöneticilerin Yönetmel Stres Kaynakları ve Strese Yatkınlık Düzeyleri: Erzurum’da Bir Araştırma”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 11(1), 371-388.
- KAYA**, Serpil (2016). **Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi İntörn Doktorların Tükenmişlik Durumları ve Tükenmişliği Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- KELEŞ**, Emre (2020). **Banka Çalışanlarının Örgütsel Sinizm, Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Özel Bir Bankada Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- KESEBİR**, Murat (2018). “Mobbing’in Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: İstanbul’da Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama”, **Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 11(2), 154-169.
- KHATTAK**, Jamshed Khan ve diğeri (2011). “Occupational Stress And Burnout İn Pakistans Banking Sector”, **African Journal Of Business Management**, 5(3), 810-817.
- KILIÇ**, Recep, Sedat Yumuşak ve Harun Yıldız (2013). “Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 8(2), 71-92.
- KIRÇALI**, Beyza Nur Bilge (2021). **Covid-19 Hastalarına Bakım Veren Sağlık Çalışanlarının Algılanan Stres ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkide Umutsuzluğun Aracı Rolü**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ayrınsaray Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- KIZILCAN**, Serdar ve Gülten Demiral (2021). “Kabin Ekibinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bir Özel Havayolu Şirketi Örneği”, **Havacılık ve Uzak Çalışmaları Dergisi**, 2(1), 17-46.
- KIZILOĞLU**, Beyzanur (2021). **Covid-19 Pandemi Döneminde Cerrahi Birimlerde Çalışan Hemşirelerin Kişilik Özelliklerinin Covid-19 Korkusu**,

**İş Stresi ve Psikolojik Sağlamlık Düzeylerine Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

**KİZİLOGLU**, Esra ve Tahir Akgemici (2017). “The Effect Of Employee Performance Evaluation On Employee Stress And Intention To Leave: A Research On Banks”, **Pressacademia Procedia**, 3(1), 560-575.

**KÖKSAL**, Kemal ve Arzu Uğurlu Kara (2022). “Kişilik ile Tükenmişlik İlişkisinde İstismarcı Yönetimin Aracı Rolü: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 23(1), 269-293.

**KÖSE**, Ertuğrul (2020). “Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 12(3), 39-50.

**KÖSEMEN**, Miray (2021). **İstanbul İli Kadıköy İlçesinde Çalışan Kadın ve Erkek Kuaförlerinin Kas-İskelet Sistemi Problemleri, Stres, İş Doyumu ve Tükenmişlik Seviyelerinin Karşılaştırılması**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

**KULAKCI**, Seden (2020). **Örgütlerde Stresin Performans ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Silifke Belediyesi Üzerine Bir Çalışma**, Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Mersin.

**KURT**, Tahsin (2021). **Covid-19 Pandemisi Sürecinde Ebeveyni Sağlık Çalışanı Olan ve Olmayan 8-11 Yaş Grubu Çocukların Anksiyete Duyarlılıkları ve Algılanan Stres Düzeylerinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

**KURU**, Seçil (2021). **Covid-19 ile İlişkili Birimlerde Çalışan Asistan Hekimlerin Stresle Başa Çıkma Tarzlarının ve Tükenmişlik Seviyelerinin Belirlenmesi**, Tıpta Uzmanlık Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Antalya Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Antalya.

**KÜÇÜKSARI**, Şerife (2012). **Örgüt İklimi ile Stres Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

**LAZARUS**, Richard S. ve Susan Folkman (1984). **Stress, appraisal and coping**, New York, NY: Springer.

**MACİT**, Mustafa (2021). “Üniversite Öğrencilerinde Tükenmişlik ve Yaşam Tatmini: Ksü Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma”, **Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 8(2), 263-290.

**MAGNUSON**, John (1990). “Stress management”, **Journal of Property Management**, 55(3), 24-26.

- MALIK**, Nadeem (2011). “A Study On Occupational Stress Experienced By Private And Public Banks Employees İn Quetta City”, **African Journal Of Business Management**, 5(8), 3063-3070.
- MASLACH**, Christina and Susan E. Jackson (1981). “The measurement of experienced burnout”, **Journal of organizational behavior**, 2(2), 99-113.
- MASLACH**, Christina, Wilmar B. Schaufeli, and Michael P. Leiter (2001). “Job burnout”, **Annual Review of Psychology**, 52, 397–422.
- MEZKİT**, Mesut (2020). “Kamu Hizmetlerinde Tükenmişlik Sendromu: Tapu Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, **Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi**, 7(2), 386-411.
- MIDIK**, Mehmet (2019). **Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Alanında Çalışanlarda Tükenmişlik**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- MITTAL**, Monika ve S. S. Bhakar (2018). “Examining The İmpact Of Role Overload On Job Stress, Job Satisfaction And Job Performance-A Study Among Married Working Women İn Banking Sector”, **International Journal Of Management Studies**, 2(7), 1-11.
- OKUTAN**, Elvan, Şule Yıldız ve Filiz Konuk (2013). “İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma”, **Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 3(2), 1-17.
- ORHAN**, Sibel ve Muhammet Gümüş (2021). “Covid-19 Pandemi Sürecinde Sağlık Çalışanlarının Bilgi, Uygulama ve Stres Düzeylerinin İncelenmesi”, **International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal**, 7(2), 70-77.
- OSMANOĞLU TAŞTAN**, Nurdan (2015). **Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÖKSÜZ**, Nadire ve Fatih Özdemir (2020). “Halk Eğitim Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi Hatay Örneği”, **Turizm Çalışmaları Dergisi**, 2(2), 35-52.
- ÖRÜCÜ**, Edip, İtir Hasırcı ve Erhan Ergenler (2022). “Covid-19 Pandemi Döneminde Öğretmenlerin Örgütsel Yabancılaşma Eğilimleri ile Tükenmişlik Seviyeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 23(Covid-19 Özel Sayısı), 153-175.
- ÖZÇOBAN**, Kardelen (2021). **Covid-19 Pandemisinde Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik ve Stres Düzeylerinin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları Arasındaki İlişki**, Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- ÖZDEVECİOĞLU**, Mahmut ve diğerleri (2003). “Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10(2), 125-138.
- ÖZEÇ**, Murat (2019). **Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Algısı ve Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Çalışma: Sivas İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- ÖZEN**, Filiz (2015). **Öğretmenlerde İş Stresinin İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- ÖZKANAN**, Arzu (2021). “Çalışanların Tükenmişlik Algıları: Maslach Modeli ve Tükenmişlik Dönemleri Çerçevesinde Bir Analiz”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 24(45), 313-350.
- ÖZKAYA**, Meltem Onay, Volkan Yakın ve Tuğba Ekinci (2008). “Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 15(1), 163-179.
- ÖZMETE**, Emine ve Ali Tahtacı (2020). “Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamında Stres Yönetimi Üzerine Nitel Değerlendirme”, **Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi**, (15), 11-34.
- ÖZPOLAT**, Ayşe ve Meltem Gül (2021). “Elâzığ İlindeki Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Etmenler ve Meslek Mensuplarının Stres Düzeylerinin İncelenmesi”, **Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi**, 8(15), 85-98.
- ÖZTEKİN**, Aysun (2021). **Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkilerin Sağlık Sektöründe Araştırılması**, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- ÖZTÜRK**, Ahmet Turan ve İdil Kiraz Aygün (2020). “İş Tatmini ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki Üzerinde İş Stresinin Aracılık Rolünün Belirlenmesi”, **Gazi İktisat ve İşletme Dergisi**, 6(3), 210-234.
- ÖZYİĞİT HOCAOĞLU**, Neşe (2018). **Duygusal Zekâ Beceri Eğitiminin Hemşirelerin Tükenmişlik ve Stres Düzeylerine Etkisi**, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- ÖZYOL**, Emre Kaan (2021). **Boksörlerde Covid-19’a Yakalanma Kaygısının Algılanan Stres Düzeyi Üzerine Etkisinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- PEHLİVAN**, Tuğba (2019). **Onkoloji-Hematoloji Hemşirelerine Uygulanan Kısa ve Uzun Süreli Merhamet Yorgunluğu Dayanıklılık Programı'nın Yaşam Kalitesi, Algılanan Stres ve Psikolojik Dayanıklılık Üzerine Etkisi**, Doktora Tezi, Koç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- PINES**, Ayala Malakh and Elliot Aronson (1988). **Career Burnout (Causes and Cures)**, The Free Press, A Division of Macmillan, Inc, New York.
- POLATCI**, Sema ve Fatih Özçalık (2013). “Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi”, **İşletme Bilimi Dergisi**, 1(1), 17-34.
- SANDIKCI**, Ercan (2010). **Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır’da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- SANDIKÇI**, Tuğçe (2021). **Özel Okullarda Eğitim Veren Öğretmenlerin Duygusal Emek Gösterimlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elâzığ.
- SAPMAZ**, Ayşegül (2020). **Asistan Hekimlerde Algılanan Stres Düzeylerinin ve Uyku Kalitesi ile İlişkinin Değerlendirilmesi**, Tıpta Uzmanlık Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi İzmir Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İzmir.
- SARACEL**, Nüket, Özlem Taşseven ve Necdet Ay (2015). “Örgütsel Stresin İş Motivasyonu Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, **Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi**, 4(4), 12-34.
- SAVCI**, Mustafa ve Ferda Aysan (2014). “Üniversite Öğrencilerinde Algılanan Stres Düzeyi ile Stresle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişki”, **Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi**, (3), 44-56.
- SAYGAZ**, Feyza (2018). **Sağlık Kurumlarında Çalışan Kadınların Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İş Doyumuna Etkisi: Kahramanmaraş’ta Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- SELYE**, Hans (1974). **Stress without Distress**, New York: Harper & Row, Inc.
- SELYE**, Hans (1984). **The Stress of Life**, New York: McGraw Hill.
- SEVEN GÜRÇEN**, Mesude (2022). **Süreğen ve Kitlese Bir Travma Olarak Covid-19: Üniversite Öğrencilerinde Covid-19 Korkusunun Algılanan Stres ve Travma ile Başa Çıkabilme Algısını Yordamasında Yaşantısal Kaçınmanın Aracı Rolü**, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- SKEJA**, Aferina (2012). **Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- SOLMAZ**, Gamze (2017). “Örgütsel Adaletin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, **Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi**, 4(2), 1-23.
- SOYGÜR**, İsmail Cüneyt ve Sonay Zeki Aydın (2018). “Bankacılık Sektöründe Pazarlama ve Satış Yönlü Hedef Baskısının Banka Personeli Üzerindeki

- Etkisinin Analizi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 23(2), 347-371.
- SÖNMEZ**, Deniz ve Fuat Çağlayan (2022). Salgın Hastalıklar Sonrasında Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü Çalışanlarında İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi ve İstanbul Özel Rehabilitasyon Merkezlerinde Uygulama, **Uluslararası Hukuk ve Sosyal Bilim Araştırmaları Dergisi**, 4(1), 12-32.
- SÜREN**, Seray (2015). **Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması**, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- SÜREN**, Seray, Edip Örucü ve Çağrı İzci (2016). “Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması”, **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 23(1), 247-262.
- ŞAHİN**, Ahmet (2018). “Üniversite Öğrencilerinin Algılanan Stres Düzeylerinin Fakülte Türü ve Cinsiyet Değişkenlerine Göre İncelenmesi”, **Kilis 7 Aralık Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi**, 2(2), 28-35.
- ŞAM**, Tuğba (2021). **Yeni Korona Virüs Salgınının Sedanter Kadınlarda Stres Algısı ve Umutsuzluk Düzeylerine Etkisinin Araştırılması**, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya.
- ŞAŞTIM**, Zafer (2019). **Öğretmenlerin Algularına Göre Atalet ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki**, Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- ŞEKER**, Selen (2011). **Çalışanlarda İş Güvencesizliği ve Tükenmişlik İlişkisi: Tıbbi Tanıtım Sorumlularına Yönelik Bir Alan Araştırması**, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- ŞENDOĞDU**, Ali Aslan, Ayşe Elif Yazgan ve Özlem Karadağ Ak (2021). “İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (39), 263-290.
- ŞENYİĞİT**, Gümran (2004). “Çalışma Hayatında Stres”, **Verimlilik Dergisi**, (3), 103-119.
- TANRIVERDİ**, Haluk, Gelengül Koçaslan ve Nurdan Osmanoğlu Taştan (2018). “Psikolojik Şiddet Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 25(1), 113-131.
- TARABAH**, Nour El Hoda (2021). **The Impact Of Technostress And Covid-19 Stress On Employee Burnout Among Employees In Turkey Under The**

**Mediating Role Of Resilience**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

**TARAÇ, Gökhan (2020). Yükseköğretim Kurumlarında Çalışan İdari Personellerin Örgütsel Adalet Algılarının Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi: ‘İstanbul İlinde Bir Devlet Üniversitesi Örneği’**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

**TARHAN ÖZTOPRAK, Menekşe (2014). Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü (Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz)**, Doktora Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

**TASLAK, Soner (2015). “Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri Üzerinde Etkili Olan Faktörlere Yönelik Bir Araştırma: Muğla İli Örneği”**, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(12), 145-160.

**TAŞCI, İlhan (2019). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

**TAŞKIN, Dilek (2021). “Covid-19 Döneminde Evden Çalışmada Algılanan İş Verimliliği ve Öncülleri Arasındaki İlişkiler: Banka Çalışanları ve Öğretmenler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma”**, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 35(4), 1445-1462.

**TATLI, Murat ve H. Bahadır Akın (2017). “Tükenmişlik ile İş Yükü Arasındaki İlişki: Aksaray Defterdarlığında Bir Araştırma”**, Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(3), 49-62.

**TAYLOR, Steven ve diğerleri (2020). “Development and initial validation of the COVID Stress Scales”**, Journal of Anxiety Disorders, 102, 1-7.

**T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü.** <https://www.csgeb.gov.tr/haberler/bakan-selcuk-1-ocak-2020-den-itibaren-gecerli-olacak-asgari-ucet-brut-2-bin-943-lira-net-2-bin-324-lira-70-kurus-olarak-belirlendi/>, (02.05.2023).

**T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Bilgilendirme Platformu Genel Koronavirüs Tablosu.** <https://covid19.saglik.gov.tr/>, (17.10.2022).

**TEKİN, Erol, Zeynep Yazgan Çilesiz ve Selçuk Gede (2019). “Farklı Mesleklerde Çalışanların Algılanan Stres Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Üzerine Bir Araştırma”**, Odü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi (Odüsobiad), 9(1), 79-89.

**TEMEL, Gonca (2016). Çalışan Kadının Tükenmişlik ve İş-Aile Yaşamı Çatışması Düzeyini Belirleyen Faktörler: Bankacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- TEMİRKANNOVA**, Zhyldyz ve Lutfi Atay (2021). “Otel Çalışanlarında Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bişkek’te Bir Araştırma”, **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 10(2), 1423-1435.
- TOKAY TAÇGIN**, Firdevs (2020). **Üniversite Çalışanlarının Stres Algılarına Yönelik Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.
- TOKAY TAÇGIN**, Firdevs, Meltem Karapınar ve Abdullah Karakaya (2020). “Çalışanların Stres Algıları Üzerine Bir Araştırma”, **Ekonomi İşletme ve Yönetim Dergisi**, 4(2), 158-180.
- TOLAY SABUNCUOĞLU**, Ebru (2008). “Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 23(1), 35-49.
- TOSUNOĞLU**, Büşra ve Fatih Coşkun Ertaş (2020). “Kadın Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Mesleki Tükenmişliğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Tr90 Bölgesi Örneği”, **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, 22, 142-161.
- TUKA**, Metin (2016). **Örgütsel Stres ve Tükenmişliğin İç Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- TUNÇ**, Ebru ve Ozan Büyükyılmaz (2020). “Toplu Taşıma Sürücülerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi ve İş Stresine Etkileri”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 12(2), 133-149.
- TÜRKEŞ**, Ersin (2022). **Covid-19 Pandemisinin Bankacılık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi: Erzincan İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Avrasya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Trabzon.
- Türkiye** **Bankalar Birliği**, [https://verisistemi.tbb.org.tr/index.php?/tbb/report\\_bolgeler](https://verisistemi.tbb.org.tr/index.php?/tbb/report_bolgeler), (13.02.2022).
- TÜRKMEN**, Abdurrahman (2021). “COVID-19 Korkusu: Banka Personeli Örneği”, **Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi**, 3(2), 87-92.
- TÜRKMENOĞLU**, Mehmet Ali (2020). “Dışlanma ve Tükenmişlik Sarmalında Örgüt Temelli Öz Saygı: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, 11(Ek), 50-64.
- TÜRKSEVEN**, Y. Çağrı ve Zehra Ege (2021). “Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynaklarının Motivasyonlarına Etkileri”, **Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi**, 1(2), 15-33.
- ULAŞ KADIOĞLU**, Bircan, Pınar Soylar ve Gülsen Güneş (2021). “Üniversite Öğrencilerinin Koronavirüs Hakkındaki Bilgi, Tutum ve Davranışları ile Stres Düzeylerinin Değerlendirilmesi”, **Sağlık Bilimlerinde Eğitim Dergisi**, 1(4), 36-49.

- URHAN, Sinem (2019). Adliyede Çalışan Personelin İş Stresi, Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- UYSAL, Melike Bihter (2007). Müşteri İlişkileri Departmanında Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- YENER, Serdar (2018). “İşgören Sessizliğinin Tükenmişlik ve Bilgi Uçurma Arasındaki İlişkide Düzenleyici Rolü”**, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, 16(31), 217-236.
- YILDIRIM, Murat (2017). Yapısal Eşitlik Modeli Kullanarak Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- YILDIRIM, Murat ve Abdurrahim Güler (2022). “Factor Analysis Of The Covid-19 Perceived Risk Scale: A Preliminary Study”**, **Death Studies**, 46(5), 1065-1072.
- YILDIRIM, Mehmet Halit, Emel Eylül Erul ve Pınar Kelebek (2014). “Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”**, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 6(1), 34-44.
- YILDIRIM, Sema (2007). Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeyi ve Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişki**, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- YILDIRIM, Yunus (2010). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarındaki Görevli Akademisyen Personelin Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- YILDIZ, Bora ve diğerleri (2019). “İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Etkisi”**, **İş ve İnsan Dergisi**, 6(1), 13-27.
- YILDIZ, Merve (2017). Banka Çalışanlarında Stres Algısı ve Ruhsal Durum Arasındaki İlişkinin Araştırılması**, Yüksek Lisans Tezi, Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- YILMAZ, Ayşegül (2022). Adliye Personelinin Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki- Mersin İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- YILMAZ, Büşra ve Mehmet Sağlam (2021). “Covid-19 Algılanan Stres ve Tehdidinin, Çalışanların İş Yaşam Dengesi ve Motivasyonu Üzerindeki Etkisi”**, **Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (Akad)**, 13(25), 518-538.

- YILMAZ**, Erdal (2014). “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Araştırma”, **Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi**, 7(3), 49-70.
- YILMAZ**, Hilal (2021). **Akış Kuramına Dayalı Stresle Başa Çıkma Grup Programının Pandemi Döneminde Ergenlerin Stresle Başa Çıkma Stratejilerine Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırşehir.
- YILMAZ KONAÇOĞLU**, İclal (2021). **Koronavirüs Salgınında Endişe ve Algılanan Stresin Ruh Sağlığına Etkisi: Korku-Kontrol ve Psikolojik Sağlık Değişkenlerinin Aracı Rolü**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- YILMAZ**, Mualla, Zeliha Yaman ve Semra Erdoğan (2017). “Öğrenci Hemşirelerde Stres Yaratan Durumlar ve Baş Etme Yöntemleri”, **Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, 10(2), 88-99.
- YILMAZ**, Sinan ve Gökçe Derin Güven (2021). Çocuk Sahibi Çalışan Kadınların Stres Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, **ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, 11(1), 313-335.
- YUNUSOĞLU**, Mustafa (2018). **Mesleki Stres ve Tükenmişlik Sendromunun Depresyon Üzerindeki Etkisi: Van İlinde Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- YÜCEKAYA**, Polat (2019). “İşletmenin Sahiplik Yapısı ve Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkilerinin İncelenmesi”, **International Journal Of Entrepreneurship And Management Inquiries**, 3(5), 228-242.
- YÜCEL**, Ali Serdar ve diğerleri (2019). “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Örgütsel İş Stres Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi”, **Spor Eğitim Dergisi**, 3(2), 58-70.
- ZOR**, Derya (2018). **Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard**, <https://covid19.who.int/>, (06.04.2023).

www.<https://sozluk.gov.tr/>, (06.07.2022).

**EKLER****EK-1: ANKET FORMU****Sayın Yönetici / Çalışan,**

Bu anket formu, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bankacılık Ana Bilim Dalı, Risk Yönetimi Programında yapılan “Covid-19 Salgın Sürecinde Banka Çalışanlarının Stres ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi ve Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi” konulu yüksek lisans tezinin uygulama kısmı ile ilgilidir. Bu araştırma, akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel bir amaca yönelik olarak kullanılacaktır. Anketten elde edilen veriler sadece akademik amaçlarla kullanılacak olup, alınan bilgiler kesinlikle gizli kalacaktır. Değerli katkılarınız ve vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz.

**Canan FİLİKCİ**Necmettin Erbakan Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü**Doç. Dr. İlkey ALTINDAĞ**Necmettin Erbakan Üniversitesi  
Uygulamalı Bilimler Fakültesi**ANKET****I- Demografik Özellikler****Cinsiyetiniz:** Kadın  Erkek **Yaşınız:** 20 yaş ve altı  21-30  31-40  41-50  51 yaş ve üzeri **Medeni Haliniz:** Bekâr  Evli **Öğrenim Durumunuz:**İlkokul  Ortaokul  Lise  Ön Lisans  Lisans  Yüksek Lisans  Doktora **Bankacılık sektöründe çalışma süreniz:**1 yıldan az  1-4 yıl  5-9 yıl  10 yıl ve üzeri **Banka türü:** Kamu (Mevduat)  Kamu (Katılım)  Özel (Mevduat)  Özel (Katılım) **Bankadaki pozisyonunuz:**Gişe çalışanı  Uzman Yardımcısı/Uzman  Denetmen/Denetmen Yard.  Yönetmen/Müdür Yard. /Müdür  Diğer (Müşteri İlişkileri Yöneticisi, Çağrı Merkezi Çalışanı vd.) **Aylık Ortalama Geliriniz:**

2001-3000 TL  3.001-4.000 TL  4.001-5.000 TL  5.001-6.000  
 6.001 TL ve yukarısı

Aşağıda Covid-19 dönemindeki kişisel deneyimleriniz hakkında bir dizi soru yöneltilmektedir. Her soruyu dikkatlice okuyarak size en uygun seçeneğin altındaki kutuya bir çarpı işareti koyarak cevaplayınız.

<b>ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ</b>	Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık
1. COVID-19 döneminde, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?					
2. COVID-19 döneminde, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?					
3. COVID-19 döneminde, kendinizi ne sıklıkta sınırlı ve stresli hissettiniz?					
4. COVID-19 döneminde, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?					
5. COVID-19 döneminde, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?					
6. COVID-19 döneminde, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?					
7. COVID-19 döneminde, her şeyin					

yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?					
8. COVID-19 döneminde, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?					
9. COVID-19 döneminde, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?					
10. COVID-19 döneminde, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?					
11. COVID-19 döneminde, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenediniz?					
12. COVID-19 döneminde, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?					
13. COVID-19 döneminde, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?					
14. COVID-19 döneminde, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?					

Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz.

<b>MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ</b>	Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık
<b>DT-Duygusal Tükenme</b>					
DT1 “İşimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.”					
DT2 “İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.”					
DT3 “Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.”					
DT4 “Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.”					
DT5 “İşimin beni tükettiğini hissediyorum.”					
DT6 “İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.”					
DT7 “İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.”					
DT8 “Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.”					
DT9 “İş yerimde kendimi çok çaresiz hissediyorum.”					
<b>DY-Duyarsızlaşma</b>					
DY1 “Bazı müşterilere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.”					
DY2 “Bu işte çalışmaya					

başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.”					
DY3 “Bankacılığın beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.”					
DY4 “Bazı müşterilerin başına gelenler gerçekten umurumda değil.”					
DY5 “Müşterilerin bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.”					
<b>KB-Kişisel Başarı</b>					
KB1 “Müşterilerin neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.”					
KB2 “Müşterilerimin sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.”					
KB3 “Yaptığım iş sayesinde müşterilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanırım.”					
KB4 “İş yerimde kendimi çok enerjik hissediyorum.”					
KB5 “Müşterilerime rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.”					
KB6 “Müşterilerimle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.”					
KB7 “Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.”					
KB8 “İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.”					