

TÜKENMİŞLİĞİ ÖLÇMEDE ALTERNATİF BİR ARAÇ: KOPENHAG TÜKENMİŞLİK ENVANTERİNİN MARMARA ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK PERSONELİ ÜZERİNE UYARLAMASI

*Doç. Dr. Refika BAKOĞLU DELİORMAN,
İlknur TAŞTAN.BOZ
İhsan YİĞİT,
Sebahattin YILDIZ*
Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü

ÖZET

Bu çalışma 2008'de Antalya'da Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde sunulan ve özet olarak yayınlanan bildirinin, örnek sayısı artırılarak genişletilmiş ve detaylandırılmış versiyonudur. Ana evrenin heterojen olduğu varsayımı ile örnek sayısı artırılarak oluşturulmuş bu çalışmanın Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğinin (Copenhagen Burnout Inventory-CBI) Türkçe'de geçerlilik ve güvenilirliğini inceleme amacının yanında, yapılan bir önceki çalışmada bulunan güvenilirlik ve değişkenler arası ilişki düzeyleri ile karşılaştırılma hedefi de bulunmaktadır. Tükenmişlik kavramını ölçen ve literatürde çok sık kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanterine (Maslach Burnout Inventory-MBI) göre kullanım kolaylığı, iş dışı tükenmişliği ölçmesi, farklı kültürlerde kullanmaya elverişlilik gibi üstünlüklere sahip olan CBI'nin Türkçe'ye geçerlemesinin sağlanması için yapılması gereken çalışmalardan biri olarak değerlendirilebilir. CBI'nin Türkçe'de geçerlilik ve güvenilirliğini yapmak amacıyla 351 akademisyen üzerinde MBI, CBI, işten ayrılma niyeti ve yaşam enerjisi arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Her ne kadar CBI'nin Türkçe'de geçerlemesinin sağlanabilmesi için daha fazla araştırmalara gereksinim bulunmaktaysa da bu çalışmanın, sadece Marmara Üniversitesi Akademik Personeli üzerinde geçerliliğinin sinyalini vermekte olduğu söylenebilir.

Anahtar Sözcükler: Tükenmişlik, Kopenhag Tükenmişlik Envanteri, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Güvenilirlik, Geçerlilik.

AN ALTERNATIVE TOOL FOR THE MEASUREMENT OF BURNOUT: ADAPTATION OF THE COPENHAGEN BURNOUT INVENTORY ON MARMARA UNIVERSITY ACADEMICS

ABSTRACT

This study is a detailed and extended version of the paper that is presented and summarized in the National Management and Organization Congress in 2008 in Antalya. The new study, which is done with the assumption of heterogeneous population, has a purpose of examining the reliability and validity of Turkish version of Copenhagen Burnout Inventory (CBI) on one side, comparing the two results of the new and old researches on the other. CBI is developed as an alternative to Maslach Burnout Inventory (MBI), which is widely used in the Literature, is claimed to be more user-friendly with its independent domains and wide usage in different sectors, culture and unemployment situation. In this study with the sample of 351 academicians, a research on the reliability and validity of CBI in Turkish has been done by seeking relationship among MBI, CBI, Vitality and Turnover Intention constructs. According to the results, CBI might be used in measuring burnout in Turkish with high reliability and validity, although different researches need to be done for validating the CBI in only Marmara University academic staff

Key Words: Burnout, Copenhagen Burnout Inventory, Maslach Burnout Inventory, Reliability, Validity.

GİRİŞ

Tükenmişlik kavramı literatürde ilk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından kullanılmıştır (Freudenberger, 1974). Daha sonra 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanterinin (Maslach Burnout Inventory-MBI), tükenmişlik kavramını ölçmek için yoğun olarak kullanıldığı görülmektedir. Kavram halen araştırma konusu olarak araştırmacıların ilgisini çeken bir alandır ve günümüzde kavramı ölçmeye yönelik farklı envanter geliştirme çalışmaları olduğu gözlenmiştir. Kavramın ölçümünde MBI'nın yoğun bir şekilde kullanıldığı yapılacak literatür çalışmasında kolayca ortaya çıkarılabilir. Bu eserlere yakından bakıldığında; ağırlıklı hizmete dayalı olan hemşirelik, doktorluk, öğretmenlik gibi mesleklere yönelik olarak "iş ile ilişkili" olarak tükenmişlik kavramının MBI ile ölçüldüğünü gözlemlemek olanaklıdır. 2004 yılına kadar ilgili literatürü etkileyecek düzeyde güçlü ve yeni bir tükenmişlik envanteri geliştirilmemiş olmasına rağmen; tükenmişlik kavramının kavramsal geçerliliğinin, kaç boyuttan oluştuğunun ve içeriğinin eleştiri konusu olduğu, bunun karşılığında MBI'nın eksikliklerini gidererek ona alternatif olacak Oldenberg Tükenmişlik Envanteri (Oldenburg Burnout Inventory-OLBI) (Halbesleben ve Demerouti, 2005) ve Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin (Copenhagen Burnout Inventory - CBI) (Kristensen ve diğerleri, 2005) geliştirildiği görülmektedir.

Bu envanterlerden görece daha yeni olan CBI, MBI'daki eleştirileri giderecek nitelikte olması nedeniyle geliştirilmiştir (Kristensen vd., 2005; Borritz vd., 2006). MBI'a yapılan eleştiriler şunlardır: Tükenmişlik kavramını ölçmesinin şüpheliliği, yalnızca hizmet sektörüne yönelik olduğu, sadece işle ilgili tükenmişliği ele aldığı, soruların bazılarının kabul edilemeyecek türde olması ve Amerikan Kültürü'ne uygunluğu (Kristensen vd., 2005; Borritz vd., 2006). Eleştiriler konusunda, alanda çalışanların MBI'ın "kelimeleri" ile ilgili sorununun olduğu ve sadece "iş ile ilgili" tükenmişliği ölçtüğüne dair bir uzlaşma içinde oldukları söylenebilir (Cox vd., 2005; Shirom, 2005; Schaufeli ve Taris, 2005). Ayrıca, tükenmişlik literatürü açısından kavramın açıkça tanımlanmasının gerekli olduğu; bu açıdan Kopenhag envanterinin net bir tükenmişlik tanımından hareket ettiği ileri sürülmektedir (Shirom, 2005). Özellikle MBI'nın tükenmişlik tanımının belirsizliliği, kavramı oluşturan üç boyutun neden onlar olduğu ve bu boyutlar arasında nasıl bir ilişkinin bulunduğu gibi konuların da tartışmaya açık olduğu ileri sürülmektedir (Shirom, 2005).

Her ne kadar CBI duyarsızlaşma boyutunu ölçmediği için literatürde eleştirilse de uluslararası literatür açısından çok yeni bir envanter olması, tükenmişlik kavramına net bir tanım getirmesi, iş dışındaki tükenmişlik boyutunu dikkate alması, soruların MBI'a göre çok daha net ve belirgin şekilde ifade edilmiş olması önem arz etmektedir. MBI'da kabul edilemez nitelikte soruların bulunduğu ileri sürülmesi,

tükenmişliği ölçmek amacıyla geliştirilen diğer envanterlerin oluşturucuları tarafından MBI'nın bazı boyutlarının tükenmişlik kavramının kendisini ölçmeden ziyade sonuçları ile ilgili olduğunu ileri sürmeleri yeni bir envanterin zorunluluğunu ön plana çıkarmıştır. CBI'nın az soruyla farkı türdeki tükenmişlik durumunu tespit etmeyi olanaklı kılması, kullanım kolaylığı, MBI'a göre daha etkin bir şekilde tükenmişliği ölçtüğünün tespit edilmiş olması ve son dönem çalışmalarında kullanılmaya başlanılmış olması nedenleriyle Türkçe literatüre kazandırılması gerektiği düşünülmektedir. Bu nedenle, bu çalışma Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Türkçe'ye tercüme edilip Türkçe'de geçerlik ve güvenilirlik analizlerini yapmayı amaçlamaktadır.

1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE BOYUTLARI

Tükenmişlikle ilgili ilk çalışmalar bir sağlık hizmetleri kuruluşunda psikolog olarak çalışan Freudenberger (1975) ve bir sosyal psikolog olan ve iş yerlerinde duyguları araştıran Maslach (1976) tarafından yapılmıştır (Maslach vd., 2001). Tükenmişlik kavramı insanlarla ilgili işlerde çalışanlar arasında görülen enerji tükenmesi, güç kaybı ve karşılanmayan istekler sonucu duygusal tükenme ile sonuçlanan mesleksi bir stres olarak tanımlanır. Bu tanım birbirinden bağımsız olarak Herbert Freudenberger (1974) ve Christina Maslach (1976) tarafından yapıldığı ileri sürülmektedir (Borritz, 2006). Morley ve arkadaşlarına göre tükenmişlik; iş tatminsizliği veya stres

ile birbirine karıştırılan bir kavramdır, fakat tükenmişliğin bunlardan farklı olarak hem işle ilgili ve hem de diğer faktörlere özgü bir olgu olduğu ileri sürülmüştür (Morley ve diğerleri, 1982: 67). Meier çalışmasında tükenmişliği, işten değer elde etme gerginliği sebebiyle azalan beklenti durumu olarak tanımlamaktadır (Meier, 1984: 213). Shirom (1989), tükenmişliği bireyin işle ilgili stresten kaynaklanan negatif duygusal reaksiyon olarak görmektedir (Shirom ve Ezrachi, 2003: 84).

En sık kullanıldığı rahatlıkla ileri sürülebilecek Maslach ve arkadaşlarına ait tükenmişlik yaklaşımına göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarının azalması olmak üzere üç yapıdan oluşan bir sendrom olarak görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981, s.99): *Duygusal tükenme*; tükenmişlik sendromunun en açık şekilde gözlenebilen boyutu olarak kabul edilmekte, temelde kişilerin kendilerinden ya da başkalarının yıpranma, enerji kaybı, bitkinlik veya yorgunluklarını ifade etme olarak tanımlanmaktadır. *Duyarsızlaşma*; Kişilerin kendinden ve işinden uzaklaşmaları nedeniyle işe yönelik idealizmlerini ve coşkularını kaybetmeleri, hizmet verilen kişilere aldırış etmemeleri, düşmanlık içeren olumsuz tepkilerde bulunmaları gibi davranış biçimlerini göstermeleri ile ilişkilendirilmektedir. *Kişisel başarının azalması*; ölçeği geliştirenlere göre diğerlerinden daha karmaşık bir yapıdadır. Duygusal ve fiziksel olarak tükenen, hizmet verdiği insanlara ve kendine yönelik olumsuz bir tutum içine giren kişiler, yaptıkları işlerin gerektirdiği talepleri yerine

getirmekte zorlandıklarından kişisel yeterlik duyguları azalmaktadır. Bu anlamda, kişisel başarı duygusunun azalması diğer iki yapıyla birlikte görüldüğü kabul edilmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001).

Tükenmişlik kavramına farklı bir diğer yaklaşımı Oldenberg Tükenmişlik Envanterini geliştiren Demerouti ve arkadaşları getirmiştir. Buna göre tükenmişlik; bitkinlik ve işe duyarsızlaşma olarak ifade edilen iki boyuta indirgenerek işle ilgili negatif deneyimlerin sonucu oluşan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Demerouti ve diğerleri, 2001). *Bitkinlik boyutu*: kişinin içindeki boşluk duygusunu, aşırı iş yükünü, güçlü dinlenme isteğini ve fiziksel bitkinlik durumunu ifade etmektedir. Bunlar iş koşullarının sonucu bireyin uzun ve şiddetli devam eden fiziksel, duygusal ve bilişsel baskılara maruz kalma durumunu göstermektedir (Demerouti ve diğerleri, 2001). *Duyarsızlaşma boyutu*: kişinin işinden uzaklaşmasını, işine karşı olumsuz tavır ve davranış göstermesini ifade etmektedir (Demerouti ve diğerleri, 2001). Bakker ve diğerlerine (2004) göre duyarsızlaşma, bir anlamda işin içeriği ve öğelerinden uzaklaşma isteğini göstermektedir.

Tükenmişliğin hem genel hem de özel bitkinlik durumunun bir ifadesi olarak, çalışanların sendromu olmasının ötesinde, daha yaygın bir şekilde kavramlaştırılabileceğini ileri süren ve bu özelliği ile diğerlerinden farklılaşan bir diğer yaklaşıma göre tükenmişlik; özde fiziksel ve psikolojik bitkinliktir (Borritz ve Kristensen, 1999; Kristensen ve diğerleri, 2005). Kopenhag tükenmişlik envanterini

geliştirenlerin yaklaşımını sergileyen bu bakış açısına göre, tükenmişlik kavramının özü genel olarak tükenme olduğundan sadece iş değil de kişisel, işle ilgili ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere, üç ayrı alanda meydana gelen tükenme üzerine odaklanılmalıdır (Borritz ve diğerleri, 2006: 50). Bu yaklaşıma kadar yapılan tükenmişlik tanımlarının büyük çoğunluğunun işle ilişkili olduğu gözlenmektedir. Oysa ki CBI'ı geliştirenlere göre, tükenme kavramının özü bitkinlik olduğundan, kişinin yaşamının çeşitli alanlarında tükenmişlik meydana gelebilir (Borritz ve Kristensen 1999; Kristensen ve diğerleri, 2005). Kişisel tükenmişlik, bireyin deneyimlerinden kaynaklanan fiziksel ve psikolojik bitkinlik düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Borritz vd., 2006; Borritz ve Kristensen, 1999; Kristensen vd., 2005). *İşle ilgili tükenmişlik*, “kişinin işi ile ilgili olarak algıladığı, uzun süren fiziksel ve psikolojik tükenmişliğin bir ifadesi” olarak kabul edilir. Bununla amaçlananın, bireyin sadece işe ilişkin semptomların özelliklerini tespit etmektir. Bu sayede bireyin işle ilgili olmayan tükenme sağlık problemleri ve ailesel sebeplerden kaynaklanan bitkinlik durumlarının ayrıştırılabileceği ileri sürülmektedir (Borritz ve Kristensen, 1999; Kristensen vd., 2005). *Müşteri ile ilgili tükenmişlik*, “kişinin, müşteri ile yüz yüze olan işi ile ilgili olarak algıladığı, uzun süren fiziksel ve psikolojik tükenmişliğin bir ifadesi” olarak tanımlanabilir (Borritz ve Kristensen, 1999; Kristensen vd., 2005).

2. KOPENHAG TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ'NİN ÖZELLİKLERİ VE MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİN'DEN FARKLILIKLARI

Kristensen ve diğerleri (2005) literatürde yoğun olarak kullanılan MBI ölçeğini farklı yönlerden eleştirerek ve tükenmişlik tanımıda değişiklikler yaparak CBI ölçeğini önermişlerdir (Borritz ve Kristensen 1999; Kristensen ve diğerleri, 2005). Literatürde MBI'a yapılan eleştirilerden birincisi sadece insanlarla yüz yüze ilişki içinde olan meslekler için kullanılması onu sınırlandırmıştır. İkinci olarak MBI ve tükenmişlik kavramı arasında açık olmayan bir ilişki olduğu ileri sürülmektedir (Taris ve diğerleri, 2005). Kavram üç boyutun eşzamanlı olarak birlikteliği ile karakterize edilmektedir. Fakat CBI'da üç birbirinden bağımsız alt ölçek bulunmaktadır. Çünkü her ölçek skoru ayrı ayrı düşünülür ve tek bir toplam skor belirlenmez. Bunun anlamı, tek kavram için birbirinden bağımsız üç ölçek bulunduğuudur. Ampirik araştırmalarda aynı bireyin üç farklı boyutta ve düzeyde tükenmişliği ölçülür. Üçüncü olarak MBI'da kabul edilemez sorular bulunmaktadır. Borritz ve diğerleri (2006)'nin Danimarka'da farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yaptığı PUMA araştırmasında, pilot çalışma olarak MBI'ın test edildiği ve katılımcıların, soruların çoğunu eleştirdikleri belirtilmiştir (Borritz ve diğerleri, 2006). Bu ölçeğin sorularının Amerikan kültürüne uygun olduğu diğer kültürlere, özellikle Danimarka kültürüne, uygun olmadığı ifade edilmiştir. Dolayısıyla MBI farklı

kültüre adaptasyonunun zor olduğu ileri sürülmektedir (Borritz, 2006) . Dördüncü olarak hizmet sektörü dışında olan meslekler içinde de tükenmişliği ölçmek amacıyla geliştirilen "MBI-General Survey" versiyonu, öncekini çok değiştirmeden revize edilmiştir ve aynı eleştiriler onun içinde söz konusudur (Borritz, 2006).

Borritz ve Kristensen (1999), CBI için farklı skorlama protokolü önermektedir. Buna göre; her bir cevap için "asla"dan "daima"ya ve "en düşük dereceden" "en yüksek dereceye", 25'lik adımlar yoluyla, 0-100 arası değerler atanmaktadır. 100'lük sistemde ölçmeyi öneren bu yaklaşımla tükenmişliğin 5'li Likert ölçeğini kullanan MBI'ya göre daha hassas ölçülebileceği ileri sürülmektedir (Borritz ve Kristensen, 1999). Kristensen, mesleki evrene CBI'ı uyguladığı zaman 5 kesme noktası kullanmayı ve "Sıfır", "Düşük", "Orta", "Yüksek", "Çok Yüksek" tükenmişlik şeklinde derecelendirmeyi önermektedir (Borritz ve Kristensen 1999; Kristensen ve diğerleri, 2005).

3. KOPENHAG TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ'NE YÖNELİK GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ÇALIŞMALARI

CBI aracının birçok ülkede kullandığı, 8 dilde tercümesinin olduğu ve bu ülkelerde geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarının yapıldığı ileri sürülmektedir (Kristensen ve diğerleri, 2005). CBI kullanılarak tükenmişliği ölçen çalışmalara göre envanterin güvenilirliği oldukça yüksektir. Tablo 1'de gösterilen çalışmalar dikkate alındığında Kişisel

Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirliği diğer ölçeklere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Müşteriye ilişkin

tükenmişlik ölçeğinin güvenilirliği ise diğerlerine göre daha düşük olduğu söylenebilir.

Tablo 1. Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik Sonuçları

| | 1. <i>Kişisel</i> 2. <i>Tükenmişlik</i> | <i>İşe İlişkin</i> <i>Tükenmişlik</i> | <i>Müşteriye</i> <i>İlişkin Tükenmişlik</i> |
|---------------------------------|--|--|--|
| Borritz ve Kristensen vd.(1999) | 0,86 | 0,87 | 0,85 |
| Hapuarachchi vd. (2003) | 0,90 | 0,91 | 0,83 |
| Hasselhorn vd. (2004) | 0,84-0,91 arası | | - |
| Winwood ve Winefield (2004) | 0,89 | 0,79 | 0,85 |
| Kristensen vd.(2005) | 0,87 | 0,87 | 0,85 |
| Borritz vd. (2006) | 0,87 | 0,87 | 0,85 |
| Borritz (2006) | 0,87 | 0,87 | 0,85 |
| Yeh vd. (2007) | 0,93 | 0,87 | - |
| Milfont vd. (2008) | 0,87 | 0,87 | 0,79 |

Kaynak (Bakoğlu ve diğerleri,2008).

CBI kullanarak tükenmişliği ölçen çalışmalara bakıldığında: Danimarka'da yapılan ve CBI'nin geliştirilmesine yol açan PUMA çalışmasında Kopenhag Psikososyal Faktörler Anketi (COPSOQ), SF-36 Anketi (Yaşam Enerjisi-Vitality Ölçeği), Karolinska Uyku Anketi ve Borg ve Hamburg (2002, 2004) tarafından geliştirilen İş Tatmini ve İş Güvensizliği Anketleri kullanılarak; işteki psikososyal faktörler, unvanlar, sosyodemografik faktörler, işe devamsızlık ve işten ayrılma niyeti, ilaç kullanma durumu, sağlık, esenlik ve yaşam tarzı, iş tatmini ve iş güvensizliği ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenerek tükenmişliğin geçerlilik çalışmasının yapıldığı görülmektedir (Kristensen ve diğerleri, 2005).

Buna göre; yaşam enerjisi ile kişisel tükenmişliğin korelasyonunun yüksek olduğu (0,75) ve dolayısıyla yakınsak geçerliliğinin (convergent validity) sağlandığı, genel sağlık durumu ile müşteriye ilişkin

tükenmişliğin ilişkisinin düşük olduğu (0,34) ve dolayısıyla ayırt edici geçerliliğinin (divergent validity) bulunduğu tespit edilmiştir. Her üç tükenmişlik boyutunun birbirinden bağımsız olduğu ve üçünün de ayrı olarak kullanılabileceğini ileri sürülen ve metodolojik nedenlerle geçerlilik için faktör analizi yapılmayan CBI boyutlarının aralarındaki korelasyonlar şu şekildedir: Kişisel-iş tükenmişliği (0,72), kişisel-müşteri tükenmişliği (0,46) ve iş-müşteri tükenmişliği (0,61). Temelde PUMA çalışmasında tükenmişliğin potansiyel belirleyicilerinin; psikososyal iş çevresi, iş dışı sosyal ilişkiler, yaşam tarzı faktörleri ve kişilik özelliklerinin olduğu: genel sağlık durumu bozuklukları, düşük iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlıkların (erken emeklilik isteği, moral düşüklüğü, hastalık) ise tükenmişliğin sonuçları olarak ortaya çıktığı tespit edilmiştir (Kristensen ve diğerleri, 2005)..

Başka bir araştırmada, Avustralya'da dişçiler arasındaki

tükenmişliğin ölçülmesinde CBI ve MBI ölçekleri karşılaştırılmıştır. Ayrıca bu araştırmada stres ve uygunsuz alkol kullanımı ile tükenmişlik ilişkisi de incelenmiştir. Sonuçlar, CBI'nın mükemmel psikometrik özelliklere sahip olduğunu, sağlık örgütlerinde tükenmişlik için uygun bir ölçek olarak kullanılabileceğini ve MBI'dan daha iyi bir ölçüm aracı olduğunu ortaya çıkarmıştır (Winwood ve Winefield, 2004, s.282). Tükenmişlik ve Esenlik ilişkisini Yeni Zelanda'daki öğretmenler örneklemeden hareketle test eden bir diğer araştırmada; tükenmişlik ile esenlik arasında negatif bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir (Milfont ve diğerleri, 2008). Diğer araştırmada, iki Tayvan şirketindeki 384 çalışan üzerinde CBI'nın Çin (C-CBI) versiyonundan hem kişisel tükenmişlik boyutu hem de işle ilgili tükenmişlik boyutu yüksek içsel tutarlılığa sahiptir ve sağlık, iş özellikleri ve iş algısı ölçekleri arasında yüksek düzeyde ilişkinin varlığı ortaya çıkarılmıştır (Yeh ve diğerleri, 2007, s.126).

4. ARAŞTIRMANIN TASARIMI

4.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı Kopenhag tükenmişlik envanterinin Türkçede geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yapmak ve daha önce yine Bakoğlu ve diğerleri (2008) tarafından 207 örnekleme benzer amaçla yapılan çalışmanın sonuçları ile kıyaslayarak CBI'nın Türkçede kullanılabilirliğini incelemektir.

4.2. Araştırmanın Önemi

Araştırma, tükenmişliğin sadece işle ilgili bir olgu olduğu ileri

sürülerek geliştirilen MBI'a rakip olabilecek bir ölçek olarak, CBI'nın, tükenmişliği sadece iş ile sınırlamayan, birbirinden bağımsız alt ölçekleri olan, daha az sorulu ve tükenmişliği daha iyi ölçebilmesi muhtemel bir ölçek olarak sunulması açısından önem taşımaktadır.

4.3. Araştırmanın Sınırları

Araştırmanın sınırlarından birisi sadece Marmara Üniversitesi akademisyenlerine özgü olmasıdır. Makale yazarlarının Marmara üniversitesi akademik personeli olması, zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle, sadece Marmara Üniversitesi araştırmanın kapsamına alınmıştır. Ayrıca anketlerin hem internet ortamında hem de basılı olarak doldurulması araştırmanın diğer bir sınırınıdır.

4.4. Araştırmanın Bilimsel Katkısı

Tükenmişlik ile ilgili literatür incelendiğinde Türkiye'de yapılan çalışmalarda çoğunlukla MBI'nın kullanıldığı gözlenmiştir. Bu araştırmada tükenmişliği ölçecek alternatif bir araç olarak CBI'nın, Türkçe literatürde ilk olarak kullanılması en önemli bilimsel katkısıdır. Bundan sonra farklı örneklemlerle yapılacak yeni çalışmalarla söz konusu ölçüm aletinin Türkçede geçerliliğinin sınanmasına devam edilmelidir. Bu çalışma CBI'nın Türkiye'de geçerlilik ve güvenilirliğinin ortaya konması için başlangıç çalışması olarak değerlendirilebilir.

Bu araştırmanın ayrıca geçerliliği gözlemek üzere tükenmişlik, yaşam enerjisi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri, bir

üniversite akademisyenleri örneklemini üzerinde dahi olsa, göstermesi açısından da katkıya sahip olduğu söylenebilir.

4.5. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada Marmara Üniversitesi akademik personeli örneğinden hareketle CBI'nın geçerliliği ve güvenilirliği test edilecektir. HG1, HG2 ve HG3 bu çalışmada kullanılan hipotez gruplarını göstermektedir. Örneğin tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler önermesini incelemek üzere HG2 hipotezler grubu oluşturulmuştur. Buna göre HG2 sırasıyla kişisel tükenme, işe ilişkin tükenme ve müşteriye ilişkin tükenme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelendiği üç alt hipoteze sahip bir hipotezler grubunu oluşturmaktadır. Önerme yerine hipotezler grubunun aşağıda gösterilmesinin nedeni tükenmişlik ölçekleri arasındaki ilişkileri inceleyen HG1 hipotezler grubudur. Şöyle ki tükenme (CBI) ile tükenme (MBI) arasındaki ilişkinin bir önerme ifadesi olması şüpheliyken alt boyutlardan en çok birbirine yakın kişisel tükenme ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkinin hipotez ifadesi olduğu söylenebilir. Bu nedenlerle bu çalışmada önerme ve bağlı hipotezleri teke tek göstermek yerine hipotez gruplarının gösterilmesi yoluna gidilmiştir. Böylece çok uzun ve dağınık bir hipotez listesi oluşturulmak zorunda kalınmamıştır.

HG1: CBI ve MBI alt ölçekleri arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişki vardır.

HG2: CBI alt ölçekleri ve İşten Ayrılma Niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

HG3: CBI alt ölçekleri ve Yaşam Enerjisi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

4.6. Araştırmanın Değişkenleri ve Ölçümlenmeleri

CBI'nın geçerliliğini test etmek amacıyla yapılan bu çalışmada araştırmanın temel değişkenleri tükenmişlik, yaşam enerjisi ve işten ayrılma niyetidir. Tükenmişliği ölçmek amacıyla MBI'nin eğitici formu (MBI-EF) ve CBI kullanılmıştır. Buna göre değişkenlerin ölçümlerinin yapıldığı envanterler ve envanterlere ait bilgiler aşağıdaki gibidir.

MBI-EF, Maslach Tükenmişlik Envanteri, başlangıçta insanı merkez alan sağlık çalışanları için kullanılmıştır. Öğretmenlerde tükenmişlik sendromunun araştırılması için Maslach Tükenmişlik Envanteri-Eğitimi Formunu (MBI-EF) geliştirilmiştir. MTE-EF'nin ilk geliştirilen MBI'dan tek farkı "hasta" ya da "danışan" yerine "öğrenci" kelimesinin gelmesidir. 5'li likert ölçeği kullanılan MTE-EF; Duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5 ve düşük kişisel başarı 8 olmak üzere toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri "1 hiçbir zaman" ve "5 her zaman" biçiminde puanlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981, s.105-106). Ergin (1992, s.143) tarafından Türkçeye çevrilen envantere bazı değişikliklere gidilerek ölçeğin "0 hiçbir zaman", "4 her zaman" olarak beş dereceli likert olarak düzenlenmiş

ve Ergin (1995) tarafından Türkçeleştirilen eğitici formunda da bu beş dereceli ölçek kullanılmıştır. MBI-EF'nu Türkiye'de ilk kullanan Ergin'in (1995, s.37) çalışmasında duygusal tükenme için 0,87, duyarsızlaşma için 0,63 ve kişisel başarı için ise 0,74 değerinde güvenilirliğin (Cronbach-Alfa katsayısı) bulunduğu tespit edilmiştir.

CBI, Kristensen ve diğerleri (2005) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan envanter kişisel, işle ilgili ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere 3 alandan oluşmaktadır. Toplam 19 ifadeden oluşan envanterde; kişisel tükenmişlik boyutu 6 ifade ile alfa değeri 0,87; işle ilgili tükenmişlik boyutu 7 ifade ile alfa değeri 0,87 ve müşteri ile ilgili tükenmişlik boyutu ise 6 ifade ile alfa değeri 0,85 olarak tespit edilmiştir (Kristensen ve diğerleri, 2005, s.198-199). CBI 5'li likert ölçeğinde “Daima”/“Oldukça yüksek düzeyde” (100) ile “Hiç, Neredeyse hiç” / “Çok düşük düzeyde” (0) arasında 25 puanlık değerler almaktadır. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini yapma izni Kristensen ile e-posta yoluyla bağlantı kurularak alındıktan sonra envanterin Türkçeleştirme çalışması yapılmıştır.

Yaklaşık 3 hafta süren Türkçeleştirme sürecinde; öncelikle Marmara Üniversitesi Organizational Behaviour bilim dalında doktora yapan olan ve İngilizce bölümlerden mezun olmuş 2 öğrenci, aynı şekilde davranış alanında çalışan bir araştırma görevlisi ve araştırmacıların kendileri tarafından orijinal envanterin Türkçeleştirilmesinin ardından, metnin tek bir metne dönüştürülmesi

araştırmacılar tarafından sağlanmış, daha sonra Marmara Üniversitesi Human Resources and Management Development yüksek lisans programının Applied Research dersini 2007-2008 döneminde alan öğrencilerin dört gruba ayrılarak Türkçe-orijinal metin karşılaştırılması ve Türkçe ifadelerin anlam olarak denetimi sağlanmıştır. Altı kişiye bağımsız olarak Türkçe anketi doldurmaları ve eğer anlamadıkları ya da birden farklı düşünceye kapıldıkları bir soru varsa işaretlemeleri istenmiş, diğer yandan sosyal bilim alanında İngilizce okumuş ve yurtdışı yaşam deneyimleri olanlardan seçilerek oluşturulan ikili grupların envanterin Türkçesi ve orijinalinin karşılaştırması istenmiştir. Nihayetinde Türkçeleştirme süreci, uzman kişiler tarafından yapılmış, soruların anlaşılabilirliği ve netliği test edilerek, süreç tamamlanmıştır.

Yaşam Enerjisi (Vitality) ölçeği ise Borritz (2006)'in tez çalışmasından alınmıştır. Türkçe literatürde ilk olarak bu çalışmada kullanıldığı için 4 sorudan oluşan bu envanterinin Türkçeye çevrilmesi yazarlar tarafından yapıp Türkçe metnin tekrardan İngilizceleştirilmesi yurt dışında yaşamış ve akademik derecelerini İngiltere'de almış bir sosyal bilimci tarafından gerçekleştirilmiştir. Türkçe ve Türkçe'den çevrilmiş İngilizce metnin tamamen aynı olduğu tespit edilmiştir.

İşten Ayrılma Niyeti (İAN), Türkçe literatürde uzun zamandır kullanılan 4 soruluk Blau ve Boal'un (1989) geliştirdiği bir envanterdir. Envanterin Türkiye'de kamu üniversitesi akademisyenleri için

geçerliliğini sağlamak amacıyla her bir sorunun anlama sadık kalarak uyarlanması bu makalenin yazarları tarafından yapılmış, uyarlamanın uygunluğu yönetim ve organizasyon alanında çalışan ve alan dışında çalışıp sosyal bilimci olan kişilerden toplam on akademisyenin onayıyla test edilmiştir.

4.7. Örneklem ve Örnek Sayısı

Araştırma yalnızca Marmara Üniversitesi akademik personelini kapsamaktadır. Marmara Üniversitesi'nde çalışan personel listesi <http://www.marmara.edu.tr/tr/universite/temiz/genel-bilgiler> sitesinden bulunmuştur. Buna göre; araştırmanın ana kütlelerini üniversite genelinde 558 profesör, 234 doçent, 569 yardımcı doçent, 487 öğretim görevlisi (okutman ve uzman dahil), 987 araştırma görevlisi toplam 2839 öğretim elemanı oluşturmaktadır. Veri toplamak amacı ile oluşturulan

anket linki, Marmara Üniversitesi'nde mail hesabı olan personelinin tamamına üniversitenin bilişim merkezi aracılığıyla gönderilmiştir. Ayrıca Marmara Üniversitesi e-mail hesabı olmayanlar için anket formu hazırlanmış ve bu basılı form elden dağılarak veri toplama yoluna da gidilmiştir. Buna göre geri dönen anket sayısı 351 ve geri dönüş oranı %12.4'tür.

5. BULGULAR

5.1. Araştırmanın Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan envanterler, geçmiş çalışmalarda çıkan güvenilirliğe yönelik alfa katsayıları ve bu çalışmada güvenilirliğini belirlemeye yönelik olarak hesaplanan alfa katsayıları aşağıdaki Tablo 2'de görülebilir. Buna göre araştırmanın güvenilirliğinin tatmin edici düzeyde yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 2. Çalışmada Kullanılan Envanterlere İlişkin Güvenilirlik Katsayıları

| Envanter | | Ölçeği Geliştirenler ve Bu çalışma İçin Cronbach Alfa Değerleri | |
|----------------------------|--------------------------------|---|--|
| | | Ölçek Geliştirenler | Bu Çalışmada |
| MBI(Türkçe Eğitici Formu) | | 0.84 | Soru Çıkarılmadan 5,14,15,22. sorular atıldığında |
| | | | 0.8358 0.843 |
| CBI ve Boyutları | CBI | 0.87 | Soru atılmadan 1,10. soru atılırsa* |
| | | | 0.9179 0.9276 |
| | Kişisel Tükenmişlik | 0.87 | |
| | | | 0.9031 |
| | İş İle İlgili Tükenmişlik | 0.87 | |
| | | | 0.8571 |
| | Müşteri İle İlgili Tükenmişlik | 0.85 | Soru atılmadan 11. soru atılırsa |
| | | | 0.6691 0.7121 |
| Yaşam Enerjisi | | -- | 0.8960 |
| İşten Ayrılma Niyeti (İAN) | | 0,83 | 0,8649 |

* Çalışmada 10. sorunun faktör yükü düşük olduğu ve 1. soru da tek başına kaldığı için sadece 1 ve 10. sorular atılmıştır.

5.2. Faktör Analizleri

Güvenilirlik analizlerine başlamadan önce tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve yaşam enerjisi ölçmek için kullanılan ölçeklerin tümünün faktör analizleri yapılmıştır. CBI ölçeğini geliştiren araştırmacılar CBI'nın her üç boyutunun birbirinden bağımsız olarak kullanılabilceğini ve bu nedenle faktör analizi uygulamadıklarını (Kristensen ve diğerleri, 2005, s.200) özellikle belirtmişlerse de bir çalışmada CBI'nın faktör analizine tabi tutulduğu (Yeh ve diğerleri, 2007, s.130-131) görülmüştür. Bu çalışmada akademisyenler açısından faktörlerin

ne şekilde oluşacağı merak edildiğinden ve hesaplamaların daha hassas olması tercih edildiğinden CBI'a faktör analizinin uygulanması tercih edilmiştir.

Söz konusu 4 kavramı ölçen sırasıyla MBI, CBI, Yaşam Enerjisi, İşten Ayrılma Niyeti (İAN) envanterlerinin KMO değeri sırasıyla 0.866, 0.944, 0.783 ve 0,766 olarak bulunmuştur. Ayrıca incelenen Bartlett's test istatistiği p değerinin 0,05'in altında olması, ön koşul olarak çalışma verilerinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Bu bilgiler aşağıdaki Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3. Değişkenlere ait KMO ve Bartlett Test Değerleri

| | KMO | Bartlett Değeri | Bartlett Sig. Değeri | Açıklanan Toplam Varyans |
|----------------|------------|------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| MBI | 0.866 | 2564,731 | 0.000 | 56.283 |
| CBI | 0.944 | 3897,661 | 0.000 | 61.130 |
| YAŞAM ENERJİSİ | 0.783 | 900.327 | 0.000 | 76,314 |
| İAN | 0.766 | 914.112 | 0.000 | 71,956 |

Bu sonuçlar, 207 örneklem ile yapılan ve 16. yönetim organizasyon kongresinde sunulan çalışma ile benzer değerlerdedir (Bakoğlu ve diğerleri, 2008). Bu çalışmada uygulanan tüm faktör analizlerinde genel kabul gören varimax rotasyonu ile temel bileşenler analizi kullanılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Envanterine Yönelik Faktör Analizi

Yapılan ilk faktör analizinde faktörlerin açıklama düzeyinin %56,28 olduğu ve toplam 5 faktörde toplandığı gözlenmiştir. Her bir faktörün güvenilirlikleri Cronbach alfa ile değerlendirilmiş ve birinci faktörün 5, 15 ve 22. sorulardan oluşan

faktörün alfa değerinin 0.51 olarak hesaplandığı görülmüştür. Bunun üzerine sırasıyla bu faktör için teker teker soru atılmıştır ve hiçbir sorunun bu faktörün alfa değerini yükseltmediğinin gözlenmesiyle bu faktördeki sorular (5, 15, 22) tamamen ölçekten çıkarılmıştır. İkinci faktör 6, 14 ve 16. sorulardan oluşmaktadır ve alfa değeri 0.47 olarak tespit edilmiştir. 14. sorunun atılmasıyla bu değerin 0.72'ye çıktığı gözlenmiştir. Diğer faktörlerin güvenilirlikleri 0,70'den yüksek bulunduğu için, soru atılmamıştır.

Her bir faktör için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda toplamda 5 olarak tespit edilen

faktörler güvenilirliği bozan 5, 14, 15 ve 22. soruların atılmasıyla 4'e düşürülmüştür. En yüksek açıklayıcılık düzeyine sahip unsurun 10. soru (0,823) olduğu tespit

edilmiştir. Buna göre faktörler, atılan sorular, her bir faktörün alfa değerleri, ortalama, standart sapma ve her bir sorunun açıklayıcılık düzeyi Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Maslach Tükenmişlik Envanteri Faktör Analizi

| FAKTÖRLER VE UNSURLARI | Ort. | Std. Sap. | Duy. Tük. | Kişisel Başarı | Yıpranma | Atılan Sorular | Katılma şma |
|--|-------|-----------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| Faktör 1: Duygusal Tükenme (Alfa Değeri=0.87) | | | | | | | |
| S1 İşten soğuma | 1,95 | ,916 | ,794 | ,138 | 7,4E | 4,1E | 6,3E- |
| S2 İş dönüşü ruhen tükenme | 2,04 | ,928 | ,772 | 2,7E2 | 9,6E2 | 3,5E- | ,159 |
| S3 Bir gün daha bu işi kaldıramama | 1,56 | ,787 | ,790 | 8,-E2 | ,120 | 8,E-2 | ,140 |
| S8 İşin kişiyi kısıtlaması | 2,09 | 1,039 | ,655 | 2,4E2 | ,239 | 8,0E- | 6,E-2 |
| S13 İşten yılma | 1,83 | ,907 | ,803 | ,102 | ,104 | ,164 | ,100 |
| S20 Yolun sonuna gelme | 1,50 | ,861 | ,661 | 2,7E- | ,133 | ,142 | ,276 |
| Faktör 2:Kişisel Başarı(Alfa Değeri=0.78) | | | | | | | |
| S4 Öğrencilerle yakın bir çalışma canlandırıcı | 2,504 | ,9467 | -,265 | ,559 | 1,9E- | ,100 | 2,E-2 |
| S7 Öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yolu | 2,461 | 1,001 | 4,E-2 | ,633 | 8,9E- | 1,9E | -1,3E |
| S9 İşin öğrencilerin yaşamına katkıda buluma | 2,279 | 1,026 | 9,6E | ,694 | ,102 | ,137 | 8,97E |
| S12 Çok şeyler yapabilecek güç | 2,418 | 1,062 | ,317 | ,616 | 3,9E- | ,149 | -,122 |
| S17 Öğrencilerle rahat bir hava yaratma | 2,062 | ,9660 | 7,7E | ,636 | 8,8E- | 1,9E- | ,310 |
| S18 Öğrencilerle yakın bir çalışma canlandırıcı | 2,193 | 1,040 | 1,0E- | ,621 | ,336 | 2,7E | ,202 |
| S19 İşte kayda değer bir çok başarı | 2,661 | ,9980 | ,296 | ,617 | 3,E02 | 5,4E2 | 2,5E |
| S21 İşteki duygusal sorunlara serinkanlılık | 2,601 | 1,042 | ,227 | ,574 | 1,6E | 4,7E | 3,1E |
| Faktör 3: Yıpranma (Alfa Değeri=0.72) | | | | | | | |
| S6 Öğrencilerle uğraşma çok yıpratıcı | 1,71 | ,750 | ,222 | ,109 | ,734 | ,260 | 2,0E |
| S16 Öğrencilerle çalışma yıpratıcı | 1,49 | ,671 | ,227 | ,140 | ,721 | ,237 | 6,9E2 |
| Faktör 4: Katılma (Alfa Değeri= 0.85) | | | | | | | |
| S11 İşin katılaştırmasından korkma | 1,58 | ,912 | ,428 | 4,3E2 | ,106 | ,170 | ,749 |
| S10 İş nedeniyle insanlara karşı sertleşme | 1,57 | ,910 | ,329 | 4,4E2 | 7,1E | ,171 | ,823 |
| Atılan Sorular | | | | | | | |
| S5 Öğrencilere sanki insan değillermiş gibi | 1,14 | ,476 | ,104 | 4,3E | ,294 | ,574 | ,120 |
| S15 Öğrencilerime ne olduğu umurumda değil | 1,14 | ,554 | ,101 | 4,8E2 | 7,4E2 | ,722 | 3,4E |
| S14 İşte çok fazla çalışma | 2,67 | 1,209 | ,201 | -,188 | ,537 | -,349 | ,173 |
| S22 Öğrencilerin problemlerini yaratma hissi | 1,44 | ,722 | ,107 | 7,07E | ,177 | ,623 | ,222 |

207 örneklem ile yapılan bir önceki çalışma ile bu sonuçlar kıyaslandığında; 4. Sorunun ikinci faktöre eklenmesi istisnası dışında tüm faktörlerin benzer unsurlardan oluştuğu, sadece güvenilirlik nedeniyle atılan soruların 2, 3, 4. faktörden eksildiği ve atılan sorular

nedeniyle beşinci faktörün geniş örneklemli bu çalışmada bulunmadığı gözlemlenmiştir. Atılan sorulara yakından bakıldığında 14. Sorunun haricindeki soruların elle dağıtım yapılan anketlerde yanıtlanmadığı ancak internet yoluyla gönderilen linkte tüm soruları cevaplama

zorunluluğu söz konusu olduğundan bu durumun gözlenemediği belirtilmelidir. Bu durum literatürde MBI'a sıkça yapılan "soruların kabul edilemezliği" ve "Amerikan kültürü dışında kullanımının zorluğu" eleştirilerinin MBI'ın Türkçe versiyonu ve Türk kültürü için de geçerli olduğunun bir göstergesi olarak yorumlanabilir.

Kopenhag Tükenmişlik Envanterine Yönelik Faktör Analizi

CBI'da ortaya çıkan boyutları gözlemek amacıyla yapılan faktör analizi sonucunda üç faktör bulunmuştur. Bu faktörlerin açıklama düzeyinin %61,13 olduğu ve en yüksek açıklama düzeyine 1. sorunun sahip olduğu (0,842) gözlenmiştir. Faktör analizi sonucu bulunan birinci faktör altında kişisel tükenme ve işe ilişkin tükenme ile ilgili soruların akademisyenlerden oluşan örneklemimiz açısından iç içe geçtiği gözlemlenmiştir. Bulunan ilk faktörün güvenilirlik oranı 0,94'dür. İkinci

faktör olan müşteriye ilişkin tükenme faktörünün ise güvenilirliği 0,75'dir (Tablo 5'e bakınız). Fakat 3. faktörün güvenilirlik katsayısı olan alfa değerinin 0.19 olarak belirlenmesi üzerine bu faktörü oluşturan sorular (1 ve 10) ölçekten çıkarılmıştır. Bu soruların atılmasıyla faktörlerin açıklama düzeyinin %63.4'e yükseldiği faktör sayısının da 2'ye düştüğü gözlenmiştir.

207 örneklemlili diğer çalışmada (Bakoğlu ve diğerleri, 2008) ortaya çıkan faktör analizi sonuçları, atılan faktör dışında birebir aynı olarak bulunmuştur. Diğer bir ifade ile iki çalışmada da unsurların aynı faktör altında toplandığını ifade etmek mümkündür. Bu çalışmada kapsam dışına atılan 3. faktörün bir önceki çalışmada ilişkileri gözlemek amacıyla yapılan korelasyon analizlerinde anlamlı bir sonuç vermemesi, bu faktörün atılmasının isabetli olduğu kanısı uyandırabilir.

Tablo 5. Kopenhag Tükenmişlik Envanteri Faktör Analizi

| FAKTÖRLER VE UNSURLARI | Ortal ama | Stan. Sapma | İş İle İlgili Tüken | Müşteri İle İlgili Tükenme | Atılan Sorular |
|--|-----------|-------------|---------------------|----------------------------|----------------|
| Faktör 1: İş-Kişisel Tükenme(Alfa Değeri=0,94) | | | | | |
| CB2 İş nedeniyle tükenme | 2,25 | 1,108 | ,723 | ,384 | 5,984E- |
| CB4 İş duygusal anlamda yorucu | 2,79 | 1,234 | ,492 | ,304 | ,301 |
| CB6 İşin bunalması | 2,10 | 1,027 | ,654 | ,466 | -6,280E- |
| CB8 Öğrencilerle çalışmaktan bıkmak | 2,36 | ,896 | ,551 | ,356 | ,187 |
| CB9 yıpranmış hissetme | 2,63 | ,875 | ,774 | ,297 | 4,723E- |
| CB12 "bir iş günü daha" düşüncesiyle bitkinlik | 2,18 | 1,003 | ,701 | ,290 | -6,859E- |
| CB13 fiziksel olarak bitkin | 2,76 | ,948 | ,834 | 9,469E- | 7,200E- |
| CB14 duygusal olarak bitkin | 2,70 | ,974 | ,813 | ,182 | 3,251E-0 |
| CB15 Hastalıklara karşı zayıf ve dirençsiz | 2,42 | ,959 | ,702 | ,102 | 9,187E-0 |
| CB16 İş günü sonunda tükenmişlik | 2,64 | ,960 | ,818 | ,132 | ,199 |
| CB17 "daha fazla dayanamayacağım" | 1,97 | 1,014 | ,739 | ,365 | -2,914E- |
| CB19 Yorgun hissetme | 2,81 | ,919 | ,823 | ,105 | ,118 |
| Faktör 2:Müşteri(Öğrenci) İle İlgili Tükenme(Alfa Değeri= 0.75, 11. soru atılırsa=0.86) | | | | | |
| CB3 Öğrenciler ile çalışmanın enerjinizi tüketmesi | 1,99 | ,955 | ,305 | ,670 | ,182 |
| CB5 Öğrenciler ile çalışmanın zorluğu | 1,64 | ,799 | ,244 | ,831 | -7,857E- |
| CB7 Öğrencilerle çalışma yıpratıcı | 1,74 | ,882 | ,317 | ,801 | 4,706E- |
| CB11 Öğrencilerle çalışmanın ne kadar sürdürebileceği | 2,47 | 1,339 | -6,32E | ,461 | ,228 |
| CB18 Öğrencilerle çalışmaktan bıkmak | 1,45 | ,735 | ,311 | ,736 | -,116 |
| Atılan Sorular | | | | | |
| CB1 Öğrencilerle çalışırken alınandan daha fazlasını verme | 3,60 | 1,155 | -1,74E | 4,168E- | ,842 |
| CB10 İş dışı zamanlarda aile ve arkadaşlar için enerji | 2,783 | 1,0843 | ,436 | ,137 | ,448 |

Yaşam Enerjisi (Vitality) Envanterine Yönelik Faktör Analizi

Yaşam enerjisi ölçeğine ilişkin faktör analizindeki her bir unsurun tek bir faktör altında toplandığı, unsurların açıklayıcılık düzeyinin %76,314 olduğu ve "Son dört haftanın

ne kadarlık bir kısmında kendinizi bitkin hissettiniz?" şeklinde sorulan ikinci sorunun (0,774) en yüksek açıklayıcılığa sahip olduğu gözlemlenmiştir (KMO=0,783; Bartlett= 900,327; sig.:0).

Tablo 6. Yaşam Enerjisi Envanteri Faktör Analizi

| FAKTÖRLER VE UNSURLARI | Ort. | Std. Sap. | Yaşam Enerjisi |
|--|------|-----------|----------------|
| Faktör 1: Yaşam Enerjisi (Alfa Değeri=0.90) | | | |
| V1 Kendinizi enerjik hissettiniz. | 3,95 | 1,097 | ,882 |
| V2 Kendinizi bitkin hissettiniz. | 3,32 | 1,062 | ,880 |
| V3 Kendinizi yorgun hissettiniz | 3,09 | 1,053 | ,882 |
| V4 Kendinizi yaşam dolu hissettiniz | 3,83 | 1,141 | ,850 |

İşten Ayrılma Niyeti (İAN) Envanterine Yönelik Faktör Analizi

İşten Ayrılma Niyetine ilişkin faktör analizinde dört unsurun tek bir faktör altında toplandığı, unsurların

açıklayıcılık düzeyinin %71,956 olduğu ve 2. sorunun 0,875 değeriyle en yüksek açıklama düzeyine sahip olduğu görülmüştür (KMO=0,766; Bartlett= 914,112; sig.:0)

Tablo 7. İAN Envanteri Faktör Analizi

| FAKTÖRLER VE UNSURLARI | Ort. | Std. Sap. | İAN |
|---|------|-----------|-------------|
| Faktör 1: İAN (Alfa Değeri=0.86) | | | |
| İAN1 Daha iyi alternatifi olsa işten ayrılmayı düşünme. | 3,05 | 1,213 | ,768 |
| İAN2 Olanaklı olsa işten ayrılmayı isteme. | 2,29 | 1,301 | ,935 |
| İAN3 Daha iyi bir alternatif olsa işten ayrılma. | 2,52 | 1,362 | ,935 |
| İAN4 Başka üniversite/ şirkette bir iş arama. | 2,03 | 1,289 | ,735 |

Yaşam enerjisi ve işten ayrılma niyetine ilişkin bu sonuçlar, 207 örneklem ile yapılan çalışma ile benzer değerlerdedir (Bakoğlu ve diğerleri, 2008).

5.3. CBI'ya Faktör Analizi Uygulanmadığında MBI, CBI, İAN ve Yaşam Enerjisi Arasındaki İlişkiler

Geçerlilik çalışması amacıyla CBI ölçeğine faktör analizi uygulamadan yapılan Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre bağımsız olarak hesaplanan boyutların aralarında %99 güven aralığında güçlü ilişkiler bulunmaktadır (Tablo 8).

CBI'nın Alt Ölçekleri Arasındaki İlişkiye bakıldığında; 207 örneklem ile yapılan çalışma ile benzer olan (Bakoğlu ve diğerleri, 2008) Tablo 8'daki sonuçlara göre, kişisel tükenmişlik ile işe ilişkin tükenmişlik arasında çok güçlü (0,829), kişisel tükenmişlikle müşteriye ilişkin tükenmişlik arasında orta düzeyde (0,489), müşteriye ilişkin tükenmişlik ile işe ilişkin tükenmişliğin arasında görece güçlü (0,554) ilişkilerin bulunduğu gözlemlenmiştir. Oysa ki bu ölçeğin geliştirildiği ilk çalışmada; Kişisel-iş tükenmişliği (0,72), kişisel-müşteri tükenmişliği (0,46) ve iş-müşteri tükenmişliği (0,61) olarak bulunmuştur (Kristiansen vd., 2005).

Tablo 8. CBI İçin Faktör Analizi Yapılmadığında MBI, CBI, İAN ve Yaşam Enerjisi Arasındaki ilişkiler

| | Duy. Tüken | Kişisel Başarı | Yıpranma | Katılma | Kişisel Tükenme | İşe İlişkin Tükenme | Müşteriye İlişkin Tükenmişlik | İAN | Yaşam Enerjisi |
|----------------|------------|----------------|----------|---------|-----------------|---------------------|-------------------------------|---------|----------------|
| Duy. Tük. | 1 | ,225** | ,405** | ,536** | ,681** | ,704** | ,405** | ,468** | -,612** |
| Kiş. Baş. | ,225** | 1 | ,242** | ,161** | ,309** | ,328** | ,352** | ,217** | -,296** |
| Yıpranma | ,405** | ,242** | 1 | ,319** | ,360** | ,338** | ,521** | ,281** | -,299** |
| Katılma | ,536** | ,161** | ,319** | 1 | ,392** | ,432** | ,283** | ,236** | -,340** |
| Kiş. Tük. | ,681** | ,309** | ,360** | ,392** | 1 | ,829** | ,489** | ,318** | -,777** |
| İşe İlişkin | ,704** | ,328** | ,338** | ,432** | ,829** | 1 | ,554** | ,386** | -,694** |
| Müş. İli. Tü. | ,405** | ,352** | ,521** | ,283** | ,489** | ,554** | 1 | ,341** | -,395** |
| İ.A.N. | ,468** | ,217** | ,281** | ,236** | ,318** | ,386** | ,341** | 1 | -,332** |
| Yaşam Enerjisi | -,612** | -,296** | -,299** | -,340** | -,777** | -,694** | -,395** | -,332** | 1 |
| N | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 |

** Korelasyon 0.01 hata payında anlamlıdır.

Buna göre bu çalışmada müşteriye ve işe ilişkin tükenmişlik ilişkisinin, ölçeği geliştirenlerin çalışmasına göre daha düşük olduğu görülürken diğer ilişkilerin daha güçlü olduğu söylenebilir.

MBI'nın Alt Ölçekleri Arasındaki İlişkilere bakıldığında; duygusal tükenme ile kişisel başarı düşük (0,225), duygusal tükenme ile yıpranma orta düzeyde (0,405), duygusal tükenme ile katılma düşük (0,536), kişisel başarı ile yıpranma düşük(0,242), kişisel başarı ile katılma düşük (0,161) ve yıpranma ile katılma orta düzeyde (0,319) doğrusal bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

MBI ve CBI boyutları arasındaki ilişkilere bakıldığında ise; %1 hata payı ile CBI faktörlerinin MBI faktörleri ile güçlü ilişkilere

sahip olduğu görülmektedir. Buna göre: kişisel tükenme ile; duygusal tükenme arasında güçlü (0,681), yıpranma ile orta düzeyde (0,360), kişisel başarı ile orta düzeyde (0,309) ve katılma ile orta düzeyde (0,392) güçlü ilişkilerin olduğu; İşe ilişkin tükenme ile; duygusal tükenme arasında oldukça güçlü (0,704), kişisel başarı orta düzeyde güçlü (0,328), yıpranma ile orta düzeyde güçlü (0,338), ve katılma ile orta düzeyde (0,432) güçlü ilişkilerin varlığı; Müşteriye ilişkin tükenme ile; duygusal tükenme arasında orta düzeyde güçlü (0,405), kişisel başarı ile orta düzeyde güçlü (0,352), yıpranma ile orta düzeyde güçlü(0,521) ve katılma ile düşük düzeyde güçlü (0,283) ilişkilerin görüldüğü tespit edilmiştir. Buna göre tükenmişliği ölçen iki ölçek arasındaki güçlü ilişkilerin varlığının tespitiyle

CBI'nın Türkçe'de geçerliliğinin varlığı argümanı ileri sürülebilir. MBI ve CBI'a faktör analizi uygulanmaksızın geçerlilik testi amacıyla modele konulan yaşam enerjisi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri gösteren tablo 6'ya göre MBI'nın %1 hata payı ile duygusal tükenme ile işten ayrılma arasındaki ilişki (0,468) haricinde tüm CBI faktörlerinin yaşam enerjisi ve işten ayrılma niyeti açısından daha güçlü ilişkilere sahiptir. Bu da yine CBI'nın Türkçe'de geçerliliğinin sağlandığının göstergesi olarak yorumlanabilir.

5.4. CBI'a Faktör Analizi Uygulandığında MBI, CBI, İAN ve Yaşam Enerjisi Arasındaki İlişkiler

Faktör analizi uygulanarak CBI ve MBI'nın boyutlarına indirgendiği değerlerlerden hareketle bu ilişkilerin incelendiği Tablo 9'de de benzeri şekilde; literatüre uygun olarak yaşam enerjisi ile tükenme arasında negatif doğrusal bir ilişkinin; işten ayrılma niyetiyle yine aynı şekilde MBI ve

CBI arasında doğrusal pozitif ilişkilerin bulunduğu gözlenmektedir.

Özellikle iş-kişisel tükenme ile yaşam enerjisi arasında oldukça güçlü negatif ilişki (-0,788) ve aynı şekilde yaşam enerjisi ile MBI'nın birinci faktörü olan duygusal tükenme ile güçlü negatif ilişkisi (-0,61) dikkate değer bulgu olarak görülmektedir. 207 örneklem ile yapılan önceki çalışmada da ilişkilerin benzeri şekilde oluştuğu gözlenmiştir (Bakoğlu ve diğerleri, 2008). Tablo 9'daki sonuçlara göre literatüre paralel olarak CBI'nın Türkçe versiyonunun MBI'nın boyutları ve İAN ile pozitif; yaşam enerjisi ile ise negatif yönde ilişkilerin bulunduğu gözlenmiştir. Her ne kadar CBI'nın Türkçe'de geçerliliğinin sağlanabilmesi için farklı araştırmalara gereksinim bulunmaktaysa da akademisyen örnekleminden hareketle oluşturulan bu çalışmanın, envanterin Türkçe'de geçerliliğinin sinyalini vermekte olduğu söylenebilir.

Tablo 9: MBI, CBI, İAN ve Yaşam Enerjisi Arasındaki ilişkiler (Pearson Korelasyonu)

| | Duy. Tüken | Kişisel Başarı | Yıpranma | Katılma | İş-Kişisel İle İlgili Tükenme | Müşteri İle İlgili Tükenme | İAN | Yaşam Enerjisi |
|----------------|------------|----------------|----------|---------|-------------------------------|----------------------------|--------|----------------|
| Duy. Tük. | 1 | ,225** | ,405** | ,536** | ,734** | ,391** | ,468** | -,612** |
| Kiş. Baş. | ,225** | 1 | ,242 | ,161** | ,330** | ,380** | ,217** | -,296** |
| Yıpranma | ,405** | ,242 | 1 | ,319** | ,377** | ,544** | ,281** | -,299** |
| Katılma | ,536** | ,161** | ,319** | 1 | ,433** | ,297** | ,236** | -,340** |
| İş-Kiş. Tük. | ,734** | ,330** | ,377** | ,433** | 1 | ,536** | ,373** | -,788** |
| Müşteri Tük. | ,391** | ,380** | ,544** | ,297** | ,536** | 1 | ,319** | -,381** |
| İAN | ,468** | ,217** | ,281** | ,236** | ,373** | ,319** | 1 | -,332** |
| Yaşam Enerjisi | -,61** | -,29** | -,29** | -,34** | -,78** | -,38** | -,33** | 1 |
| N | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 | 351 |

** Korelasyon %1 hata payı ile anlamlı.

* Korelasyon %5 hata payı ile anlamlı.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmadan ve 207 örnekleme aynı araştırmacıların yaptığı bir önceki çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, CBI'nın Türkçe versiyonunun güvenilirliğinin toplamda oldukça yüksek (Alfa değeri 0,92) ve her bir alt alanlarda tatmin edici düzeyde yüksek değerde olduğu ve Türkçede envanterin tamamı ve/veya her bir alt alanlarının bağımsız olarak güvenilir bir şekilde kullanılabilmesi söylenebilir. CBI'nın geçerliliğini test etmek amacıyla uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre hem CBI hem de MBI unsurlarının Marmara Üniversitesi akademisyenleri örnekleminde

literatürdeki gibi faktörlere indirgenmediği tespit edilmiştir. Özellikle CBI'da, hiçbir soru atmaksızın uygulanan faktör analizinde, örnekleminiz açısından kişisel tükenme ile işe ilişkin tükenmenin iç içe geçtiği ve müşteriye ilişkin çoğu unsurun bir araya geldiği gözlemlenmiştir. Elde edilen bu sonuçların 207 örnekleme ile yapılan bir önceki çalışma ile paralel çıkması, Marmara Üniversitesi akademisyenleri evreninin tükenmişlik kavramını ölçme açısından homojen nitelikte olduğunun bir göstergesi olarak yorumlanabilir. Faktörlerin bu şekilde literatürden farklı bir şekilde oluşması; araştırmanın evreninin

kamu üniversitesi akademisyenleri olması veya belki de evrenin sadece Marmara üniversitesi akademisyenlerini kapsamı ile de ilişkili olabilir. Bu nedenle faktör açısından geçerlilik için başka örneklem ve evrenler üzerinde yeni bir araştırmaların tasarlanması gerekir. Ayrıca CBI ve MBI boyutlarının literatürdeki boyutlardan farklılaşmasının bir diğer nedeni, yine kültürel farklılıkla ilişkili ve seçilen evrene özgü bir durum olarak yorumlanabilir. Nitekim CBI'nın Türkçe'de geçerliliğini gözlemek amacıyla söz konusu envanterin yaşam enerjisi, işten ayrılma niyeti ve MBI boyutları ile ilişkilerine bakıldığında, çoğunlukla CBI'nın beklenen yönde güçlü ilişkileri gösterdiği gözlemlenmiştir. Tüm bu sonuçlar; bir yandan CBI'nın Türkçe versiyonunun geçerli ve güvenilir olduğunun sinyalini verirken, diğer yandan CBI'nın Türkçede geçerliliği için daha farklı sektörlerde daha farklı meslek grupları için de uygulanmasının gerekli olduğuna dikkati çekmektedir.

CBI'nın Türkçe versiyonunun geçerliliği açısından öncül çalışma olarak nitelendirilebilecek bu araştırmanın diğer evrenlerde tekrarlanması gereğinin yanında, geçerlilik için bu çalışmanın demografik özelliklerle, tükenmişlik arasındaki ilişkiler açısından genişletilmesi yararlı olabilir. Ayrıca örneklem tasarımının unvan kotaları yerine olasılığa dayalı örneklemle fakülte ya da bölüm tabakaları ile yapılması da araştırmanın genellenebilme ve geçerliliği açısından yararlı olabileceği söylenebilir.

Bir öneri olarak, CBI'nın Türkçe'de geçerliliğini ve güvenilirliğini test etmek için farklı üniversitelerdeki akademik personel üzerinde farklı araştırmalar yapılabilir. Ayrıca sadece üniversite personeli değil yüz yüze ilişkilerin yoğun yaşandığı sektör çalışanları, örneğin doktorlar, hemşireler, öğretmenler, bankacılar üzerinde de farklı araştırmalar yapılmalıdır. Diğer bir öneri olarak, CBI'nın geçerliliğini test etmek için işten ayrılma niyeti ve canlılık değişkenlerini dışında başka değişkenlerde, örneğin iş tatmini, yıldırma gibi değişkenlerde kullanılabilir.

Son olarak, Marmara üniversitesi akademisyenlerinden CBI'nın Türkçe versiyonunun geçerlilik ve güvenilirliğini gözlemek amacıyla yapılan iki çalışmayı karşılaştırmanın sonucunda MBI'nın Türkçe versiyonunun bazı maddelerinin geçerlilik ve güvenilirlik için tekrardan gözden geçirilmesinin yararlı olabileceğinin ve literatürde MBI'a yapılan "soruların kabul edilemezliği" ve "Amerikan kültürü dışında kullanımının zorluğu" eleştirilerinin Türkçe versiyonu için de geçerli olabileceğinin ortaya çıkarıldığı söylenebilir.

KAYNAKÇA

BAKKER, A.B., DEMEROUTI, E.ve VERBEKE, W., 2004, "Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance, Human Resource Management, Vol.43., No.1.s.83-104.

BAKOĞLU, R., YİĞİT, İ., YILDIZ, S., TAŞTAN BOZ, İ., 2008, "Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir

Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Türkçe'de Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması”, **16. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, Antalya, s:460-468.

BLAU, G. ve BOAL, K., 1989, *Using Job Involvement Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover*, **Journal of Management**, Vol:XV,No:1, s:115-127.

BORRITZ, M., ve KRISTENSEN, T., 1999, **Copenhagen Burnout Inventory (1st Ed.)** Copenhagen, Denmark: National Institute of Occupational Health.

BORRITZ, M., 2006, **Burnout in Human Service Work- Causes and Consequence**, Denmark, National Institute of Occupational Health, PhD Thesis.

BORRITZ, M., RUGULIES R, BJORNER JB, VILLADSEN E, MIKKELSEN O.A. ve KRISTENSEN TS., 2006, “Burnout among Employees in Human Service Work: Design and Baseline Findings of the PUMA Study”, **Scandinavian Journal of Public Health**, Vol:XXXIV,s: 49-58.

COX, T., TISSERAND, M. ve TARRIS,T.,2005, “The Conceptualization and Measurement of Burnout: Questions and Directions”, **Work-Stress**, Vol:XIX, No:3,s:187-191.

DEMEROUDI, E., BAKKER, A.B., NACHREINER, F., ve SCHAUFELI, W.B., 2001, “The Job Demands-Resources Model of Burnout”, **Journal of Applied Psychology** Vol:LXXXVI, s:499-512.

ERGİN, C, 1992, “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach

Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”. **Türk Psikologlar Derneği Yayınları**, Anka, 1992, s.143-154.

ERGİN, C, 1995, “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Kaynaklarının İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, C.12, S.1-2., s.37-50.

FREUDENBERGER, H.J.,1974, “Staff Burn-out”, **Journal of Social Issues**, Vol:XXX, s:159-165.

FREUDENBERGER, H.J., 1975, “The Staff Burnout Syndrome in Alternative Institutions, Psychotherapy”, **Theory, Research-Practice**, Vol:XII, s:72-83.

HALBESLEBEN, J.R.B., ve DEMEROUTI, E., 2005,“The Construct Validity of an Alternative Measure of Burnout: Investigating the English Translation of the Oldenburg Burnout Inventor” **Work-Stress**, Vol:XIX, No:3, s:208-220.

HAPUARACHCHI J.R., CHALMERS A.H., WINEFIELD A.H. ve BLAKE-MORTIMER J.S., 2003, “Changes in Clinically Relevant Metabolites with Psychological Stress Parameters”, **Behavioral Medicine**, Vol:XXIX,No:2, s:52-59.

HASSELHORN H.M., TACKENBERG,P., ve PETER. R., 2004, “Effort-Reward Imbalance among Nurses in Stable Countries and in Countries in Transition”, **International Journal of Occupational and Environmental Health**, Vol:XX,No:4, s:401-408.

HALBESLEBEN J.B. ve DEMEROUTI E.,2005, “The Construct Validity of an Alternative Measure of Burnout: Investigating the

- English Translation of the Oldenburg Burnout Inventory*", **Work & Stress**, Temmuz-Eylül, Vol:XIX,No:3,s: 208-220.
- KRISTENSEN, T.S., BORRITZ, M., VILLADSEN, E., ve CHRISTENSEN, K.B., 2005, "The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout", **Work-Stress**, Vol:XIX, s:192-207.
- MASLACH, C., 1976, "Burned-out", **Human Behavior**, Vol:V,s:16-22.
- MASLACH, C. ve JACKSON, S.E., 1981, "The Measurement of Experienced Burnout", **Journal of Occupational Behavior**, Vol:II, s: 99-113.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W.B. ve LEİTER, M.P., 2001, "Job Burnout", **Annual Review Psychology**, Vol:LII: 397-422.
- MEIER, S., 1984, "The construct validity of burnout", **Journal of Occupational Psychology**, Vol:LIVII, s:211-219.
- MORLEY, D. G. ve JANKS, K., 1982, "Executives under Fire: The Burnout Syndrome", **California Management Review**, Vol:XXIV, No:3, s:67-73.
- MILFONT, T.L., DENNY, S., AMERATUNGA, S., ROBINSON, E., ve MERRY, S., 2008, **Burnout and Wellbeing: Testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zealand Teachers**. Soc. Indic. Res. (Yayın aşamasında).
- SCHAUFELI, W.B. ve TARRIS, T.W., 2005, "Commentary: The Conceptualization and Measurement of Burnout: Common Ground and Worlds Apart", **Work-Stress**, Vol:XIX, s:256-262.
- SHIROM, A., 1989, "Burnout in Work Organization", Editörler: C.L. Copper ve I. Robertson, **International Review of Industrial and Organizational Psychology**, Wiley, New York.s:26-48.
- SHIROM, A., ve EZRACH Y., 2003, "On The Discriminant Validity of Burnout, Depression and Anxiety: A Re-Examination Of The Burnout Measure", **Anxiety, Stress and Coping**, Vol:XVI, No:1, s:83-97.
- SHIROM, A., 2005, "Commentary: Reflections on the Study of Burnout", **Work-Stress**, Vol:XIX, s:263-270.
- TARIS, T., LE BLANCE, P.M., SCHUFELI, W.B., SCHREURS, P.J.G., 2005, "Are There Relationships between Dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A Review and two Longitudinal Tests", **Work-Stress**, Vol:XIX, s:241-258.
- WINWOOD, P.C. ve WINEFIELD, A.H., 2004, "Comparing two measures of burnout among dentists in Australia", **International Journal of Stress Management**, Vol:XI ,No:3, s: 282-289.
- YEH, W.Y., CHENG, Y., CHEN, C., HU, P.I. ve KRISTENSEN, T. S., 2007, "Psychometric Properties of the Chinese Version of Copenhagen Burnout (C-CBI) Inventory Among Employees in Two Companies in Taiwan", **International Journal of Behavioral Medicine**, Vol:XIV, No:3, s:126-133.

EK.1. CBI

| Soru | İfade |
|-------------|---|
| 1 | Müşterilerle çalışırken aldığınızdan daha fazlasını verdiğinizi düşünür müsünüz? |
| 2 | İşiniz nedeniyle tükendiğinizi hisseder misiniz? |
| 3 | Müşteriler ile çalışmak enerjinizi tüketir mi? |
| 4 | İşiniz duygusal anlamda yorucu mudur? |
| 5 | Müşteriler ile çalışmak size zor gelir mi? |
| 6 | İşiniz sizi bunaltır mı? |
| 7 | Müşterilerle çalışmayı yıpratıcı bulur musunuz? |
| 8 | Çalıştığınız her saatin sizin için yorucu olduğunu düşünür müsünüz? |
| 9 | Ne sıklıkta kendinizi yıpranmış hissedersiniz? |
| 10 | İş dışı zamanlarınızda aileniz ve arkadaşlarınız için yeterli vakit ayıracak gücü kendinizde bulur musunuz? |
| 11 | Müşterilerle çalışmayı ne kadar daha sürdürebileceğinizi düşündüğünüz oluyor mu? |
| 12 | Sabah uyandığınızda "bir iş günü daha" düşüncesiyle kendinizi bitkin hisseder misiniz? |
| 13 | Kendinizi ne sıklıkta fiziksel olarak bitkin hissederseniz? |
| 14 | Kendinizi ne sıklıkta duygusal olarak bitkin hissederseniz? |
| 15 | Kendinizi ne sıklıkta hastalıklara karşı zayıf ve dirençsiz hissederseniz? |
| 16 | İş günü sonunda kendinizi tükenmiş hisseder misiniz? |
| 17 | Ne sıklıkta "daha fazla dayanamayacağım" diye düşünürsünüz? |
| 18 | Müşterilerle çalışmaktan bıktınız mı? |
| 19 | Kendinizi ne sıklıkta yorgun hissederseniz? |