



**BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU:
ERZURUM İLİNDE BİR UYGULAMA**

Lokman KARAGÖZ

Yüksek Lisans Tezi

İşletme Anabilim Dalı

Dr. Öğr. Üyesi Fatma TEMELLİ

2019

Her Hakkı Saklıdır

T.C.
AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

Lokman KARAGÖZ

**BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU:
ERZURUM İLİNDE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Dr. Öğr. Üyesi Fatma TEMELLİ

AĞRI-2019

AĞRI-2019

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “**Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Erzurum İlinde Bir Uygulama**“ adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

Δ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

04/07/2019

Lokman KARAGÖZ

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU ERZURUM İLİNDE BİR UYGULAMA: (ERZURUM İLİ ÖRNEĞİ)

Lokman KARAGÖZ

2019, s.64 sayfa+x

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Fatma TEMELLİ

Jüri: Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÇINAR

Jüri: Dr. Öğr. Üyesi Serkan NAKTİYOK

Tükenmişlik sendromu yalnızca bireyleri değil aynı zaman da hizmet sunulan kişileri, çalıştıkları örgütleri hatta bireyin ait olduğu ailesini dahi etkileyen dolayısıyla tüm toplumu yakından ilgilendiren mesleki bir rahatsızlıktır. İş stresinin yoğun olarak yaşanmasından kaynaklanan tükenmişlik, yüz yüze iletişim kurmayı gerektiren mesleklerde daha sık görülmektedir. Çalışanların yaptıkları işe ve çevrelerine karşı sergiledikleri olumsuz davranışlar bütünü olarak karşımıza çıkan bu sendrom örgütlerin son dönemde karşılaştığı en büyük sorunlardan bir tanesidir.

Yoğun rekabet yapısı, sürekli değişimin ve gelişimin kaçınılmaz olduğu, aşırı iş yükü ve yüz yüze iletişimin gerekli olduğu bankacılık sektörü bu yapısı nedeniyle tükenmişliğin sıklıkla görüldüğü meslek alanı olarak göze çarpmaktadır. Hem bireyi hem de örgütü tehdit eden tükenmişlik sendromunun etkilerinin ve mücadele yöntemlerinin irdelenmesi oldukça önemlidir. Bu çalışmanın amacı, bankacılık sektöründe görev yapmakta olan banka çalışanlarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını ele alarak bir değerlendirme yapmak ve ilgili alana katkı sağlamaktır. Bu amaca ulaşmak için ise, Erzurum ilinde faaliyet gösteren, kamu ve özel mevduat banka çalışanlarına yönelik ankete dayalı bir araştırma yapılmıştır. Elde edilen veriler Anova ve T testleri gibi istatistikî yöntemler kullanarak analiz edilmiştir. Bulgular, söz konusu banka çalışanlarında tükenmişlik boyutlarının yüksek derecede olduğu sonucunu göstermiştir. Alan yazın incelediğinde örgütsel davranış konularından olan tükenmişlik sendromunun farklı sektörlerdeki çalışanlar üzerine yapılmış birçok

araştırma mevcut olsa da, banka çalışanları üzerine olan etkisini inceleyen araştırmalar biraz daha azdır.

Anahtar Kelimeler: Tkenmiřlik Sendromu, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı, Banka alışanları.



ABSTRACT

MASTER'S THESIS

BURNOUT SYNDROME IN BANK EMPLOYEES: A PRACTICE IN THE CITY OF ERZURUM

(ERZURUM PROVINCIAL SAMPLE)

Lokman KARAGÖZ

2019, s.64 sayfa+x

Thesis Supervisor: Dr. Teaching Fellow Fatma TEMELLİ

Jury: Dr. Teaching Fellow Ömer ÇINAR

Jury: Dr. Teaching Fellow Serkan NAKTİYOK

Burnout syndrome is an occupational disease which concerns not only individuals but also people who get service, labour institutions and even the family of the individual so it concerns all the society effectively. Fatigue, which arises from intense job stress, is seen more in occupations which need face to face communication. This syndrome, which can be identified as entire negative attitudes which employees have towards the occupation and those around, is one of the most significant problems institutions have to face.

Banking sector, which has intense competition structure, requires inevitable continuous changing and development and needs work overload and face to face communication, draws the attention as the area of profession in which fatigue is often observed because of this structure. Addressing the effects and struggle methods of burnout syndrome, which threatens both individuals and the institutions, is very significant. The purpose of this study is to make a remark by discussing whether bank employees working in the banking sector have burnout syndrome or not and to make a contribution to the relevant field of study. To reach this purpose, a survey study towards the bank employees working in state and private banks in Erzurum was carried out. Obtained data was analysed by using statistical methods like Anova and T tests. Findings showed that levels of burnout syndrome of relevant bank employees were very high. When the body of literature is reviewed, it is realised that even though there have been many studies on burnout syndrome, which is one of the

topics of organizational behaviour, for employees working in different sectors, studies analysing the effect of burnout syndrome on bank employees are fewer.

Key Words: Burnout syndrome, emotional exhaustion, desensitization, personal success, bank employees



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim ve tez çalışmalarım süresince, değerli bilgilerini benimle paylaşan, kıymetli zamanını bana ayırıp, sabırla yardımlarını, güler yüzünü ve samimiyetini esirgemeyen, başta danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Fatma TEMELLİ olmak üzere değerli hocalarım Dr. Öğr. Üyesi Serkan NAKTİYOK ve Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÇINAR' a teşekkürlerimi sunarım.

Bu günlere ulaşmamda emeği geçen, desteklerini benden esirgemeyen, beni teşvik eden ve bu süre boyunca bana sabır ve sevgi ile destek olan aileme, eşime ve çok kıymetli babam İsmail KARAGÖZ' e teşekkürü bir borç bilirim.

Ağrı, 2019

Lokman KARAGÖZ

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iii
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vii
İÇİNDEKİLER	viii
Tablolar Listesi	x
GİRİŞ	1
I.BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK SENDROMU HAKKINDA GENEL BİLGİLER	3
1.TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	3
1.1. Tükenmişlik Modelleri	4
1.1.1.Cherniss Tükenmişlik Modeli	4
1.1.2.Pines Tükenmişlik Modeli	5
1.1.3. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	5
1.1.4. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	6
1.1.5. Maslach Tükenmişlik modeli	7
1.2.Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	9
1.2.1. Fiziksel Belirtiler	10
1.2.2. Psikolojik Belirtiler	10
1.2.3. Davranışsal Belirtiler	11
1.3.Tükenmişlik Sendromuna Neden Olan Faktörler	11
1.3.1. Kişisel Faktörler	12
1.3.2. Örgütsel Faktörler	14
1.4.Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları	16
1.4.1. Bireysel Sonuçları	16
1.4.2. Örgütsel Sonuçlar	17
1.4.3. Ailesel Sonuçlar	18
II. BÖLÜM: BANKACILIK SEKTÖRÜ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ	19
2.1.Bankacılık Sektörü Hakkında Genel Bilgi	19
2.2. Bankacılık Sisteminin Faaliyet Konuları	20
2.3. Türk Bankacılık Sektörünün Yapısı	21
2.3.1. Merkez Bankası	21
2.3.2. Ticaret Bankaları	21
2.3.3. Kalkınma Bankaları	22
2.4. Banka Çalışanları Açısından Tükenmişlik Sendromu	22

III. BÖLÜM: BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMUNU ARAŞTIRMAYA YÖNELİK ERZURUM İLİNDE BİR UYGULAMA.....	24
3.1. Araştırmanın Amacı.....	24
3.2. Araştırmanın Önemi.....	24
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	24
3.4. Araştırmanın Metodolojisi	25
3.4.1. Araştırmanın Hipotezleri	25
3.4.2. Ana Kütle Ve Örneklem	27
3.4.3. Veri Toplama Yöntemi.....	28
3.4.4. Araştırmanın Değişkenleri.....	28
3.4.5. Araştırmada Kullanılan Testler	30
3.5. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi	31
3.5.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerinin Değerlendirilmesi.....	31
3.5.2. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerine Ait bulguların Değerlendirilmesi	33
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	49
KAYNAKÇA.....	52
EKLER.....	61
ÖZGEÇMİŞ	64

Tablolar Listesi

Tablo 1: Duygusal Tükenmişlik Düzeyi İfade Ve Kodları	28
Tablo 2: Duyarsızlaşma Düzeyi İfade Kodları.....	29
Tablo 3: Kişisel Başarı Düzeyi İfade ve Kodları	29
Tablo 4: Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Değerlendirme İşlemi Yapılırken Kullanılacak Veriler	30
Tablo 5: Katılımcıların Demografik Özellikleri	32
Tablo 6: Ölçeğin Güvenirlik Analizi Sonuçları	33
Tablo 7: Normallik Testi Sonuçları.....	34
Tablo 8: Cinsiyete İlişkin Bulgular	34
Tablo 9: T Testi Sonuçları	35
Tablo 10: Yaşlara İlişkin Bulgular	36
Tablo 11: Anova Testi Sonuçları	36
Tablo 12: Medeni Duruma İlişkin Bulgular.....	37
Tablo 13: Anova Testi Sonuçları	38
Tablo 14: Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular	39
Tablo 15: Anova Testi Sonuçları	39
Tablo 16: Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresine İlişkin Bulgular.....	40
Tablo 17: Anova Testi Sonuçları	41
Tablo 18: Çalışılan Son Bankadaki Çalışma Süresine İlişkin Bulgular	42
Tablo 19: Anova Testi Sonuçları	42
Tablo 20: Çalışılan Banka Türüne İlişkin Bulgular	43
Tablo 21: T Testi Sonuçları.....	44
Tablo 22: Bankada Çalışılan Pozisyona İlişkin Bulgular.....	45
Tablo 23: Anova Testi Sonuçları	45
Tablo 24: Aylık Kişisel Gelire İlişkin Bulgular	47
Tablo 25: Anova Testi Sonuçları	47

GİRİŞ

Günümüz çalışma koşullarında meslek bireyler için önemli bir yer tutmaktadır. İnsanlar zamanlarının büyük bir kısmını iş yerlerinde bedensel veya zihinsel çalışma yaparak geçirirler. Çalışanların işe ve çevresindekilere karşı tutumu, başarı ya da başarısızlığı beraberinde getirecek ve bu durumun sonucunda ise örgütün başarı veya başarısızlığı gündeme gelecektir.

Tükenmişlik sendromu, 1970'li yıllarda literatüre kazandırılmış bir kavram olmakla beraber, yoğun çalışma, üretim yapma ve zaman kısıtı gibi durumlar çalışanlarda stres, tatminsizlik ve yorgunluk durumlarının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Tükenmişlik, söz konusu durumların son aşaması olarak değerlendirilebilir.

Günümüz iş ortamında çalışan kişilerde, çalışma koşullarından doğan fiziksel ve duygusal çöküş olarak kendini gösteren tükenmişlik, özellikle insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı çalışma ortamlarında etkisini daha fazla göstermektedir (Temelli ve Şendurur, 2018: 375).

Tükenmişlik, yalnızca bireyi ve çalışmasını etkilemekle kalmayıp çalışanın özel hayatını, aile yaşamını, çalıştığı örgütü de etkilemektedir. Bu etkiler çalışanın işine, müşterilerine ve örgüte karşı ilgisiz kalmasına, sevecenliğinin azalmasına, işini yapmamak istemesine zemin hazırlayabilmektedir. Baskı ve stres altında çalışma, sunulan hizmetin kalitesinde bozulmaya yol açmakla kalmayıp bireyin sağlığı, performansı ve verimliliğinde de olumsuz değişimlere neden olmaktadır. Tükenmişlik, örgütün verimsizliğine, bireyin hasta olmasına neden olarak işine düzenli olarak devam edememesine, kalitenin azalmasına, duyulan kaygının artmasına, sağlık önlemleri için sarf edilen maliyetlerdeki artışa yol açan olumsuz bir faktördür (Gül, 2007: 321).

Bu çalışmanın amacı, banka çalışanlarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını ele almak ve yaşıyorlarsa tükenmişlik düzeylerinin hangi boyutta olduğunu incelemek, tükenmişlik ve demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek ve kamu mevduat ile özel mevduat banka çalışanları arasında tükenmişlik

düzeyi açısından farklılıklar olup olmadığını belirleyebilmektir. Bu çalışmanın ilgili literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Banka çalışanlarının tükenmişliklerinin incelenmesi ile ilgili olarak yapılan bu çalışma, bankacılık sektöründeki çalışanların tükenmişlik düzeylerinin hangi boyutta olduğunu belirlenmesi ve hangi değişkenlerden etkilendiğini saptamak ve bu sorunun çözümüne yönelik verilerin elde edilebilmesi bakımından önem taşımaktadır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde tükenmişlik kavram ve modelleri, belirtileri, tükenmişliğe neden olan faktörler ve olası sonuçları ele alınmıştır. İkinci bölümünde bankacılık sektörü hakkında genel bilgi verilmiş ve tükenmişlikle olan ilişkisine kısaca değinilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, araştırmanın kapsamı, yöntemi, analizler ve bulgulara yer verildikten sonra yapılan anketler doğrultusunda banka çalışanlarındaki tükenmişlik düzeyleri ölçülmüştür. Sonuç bölümünde ise, elde edilen bulgular neticesinde değerlendirme yapılarak birtakım öneriler sunulmuştur.

I.BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK SENDROMU HAKKINDA GENEL BİLGİLER

1.TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Bir kavram olarak tükenmişlik, ilk olarak Amerika’da 1970’li yıllarda müşteri hizmeti sunan çalışanların iş hayatında karşılaştıkları ruhsal problemleri ifade etmek için kullanılmıştır. Fakat yapılan araştırmalar tükenmişlik kavramının 1970’li yılların öncesine dayandığını göstermektedir. İngiliz öykü ve roman yazarı olan Henry Graham Greene 1961 yılında kaleme aldığı “Bir Tükenmişlik Olayı” isimli eserinde bir mimarın iş hayatında yaşadığı problemler nedeni ile Afrika ormanlarına yerleşmesini konu edinmiştir (Maslach vd., 2001: 398).

Freudenberger’un 1974 yılında literatüre kazandırdığı tükenmişlik terimi, 1982 yılında Maslach ve Jackson aracılığı ile yeniden ele alınmıştır. Herbert Freudenberger tükenmişlik sendromunu, uyuşturucu kullanan hastaların iyileştirilmesi için faaliyette bulunan bir klinikte kendi isteği ile çalışan kişiler arasında görülen mesleki bir rahatsızlık olarak tanımlamıştır (Barutçu ve Serinkan 2008: 545; Bucak ve Yılmaz 2009: 200; Yıldırım ve İçerli 2010: 124; Freudenberger 1974: 159). Tükenmişliği, “başarısızlık, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu açığa çıkan enerji kaybı veya herhangi bir sebepten dolayı karşılanamayan isteklerin ortaya çıkardığı bireyin iç kaynaklarında ve enerjisinde tükenme durumu” olarak tanımlamıştır. Bu tarihten kısa bir süre sonra Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği; çalışanlarda meydana gelen fiziksel halsizlik, uzun süreli bitkinlik, umutsuzluk ve çaresizlik duygularının etkisi altında olan çalışanın yapmakta olduğu işe, yaşama ve öteki insanlara karşı takındığı olumsuz davranışları içeren fiziksel ve zihinsel fonksiyonları barındıran bir sendrom şeklinde tanımlamışlardır.

Günümüzde birçok meslekte rastlanılan tükenmişlik sendromunun insanlarla birebir etkileşimde bulunulan sektörlerde daha sık görüldüğü yapılan araştırmalar neticesinde tespit edilmiştir (Oğuzberk ve Aydın, 2008: 168).

1.1. Tükenmişlik Modelleri

Literatürde tükenmişlik sendromu üzerine birçok model geliştirilmiş olmasına karşılık, bu modeller içerisinde yoğun olarak kullanılanlar; Cherniss tükenmişlik sendromu modeli, Pines tükenmişlik sendromu modeli, Pearlman ve Hartman tükenmişlik sendromu modeli, Edelwich ve Brodsky tükenmişlik sendromu modeli, Maslach tükenmişlik sendromu modelidir. Çalışmanın bu bölümünde yukarıda adı geçen temel modeller kısa şekliyle açıklanmaya çalışılacaktır.

1.1.1.Cherniss Tükenmişlik Modeli

1980 yılında Cherniss, kendi adını taşıyan yeni bir model geliştirmiş ve tükenmişliği stres kaynaklı olarak açıklamıştır. Cherniss, tükenmişliğin tanımını “işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, başa çıkma davranışlarını içeren ve işle psikolojik ilişkiyi kesmeyle son bulan bir süreç” olarak yapmıştır (Sürgevil, 2006; 25).

Bu modele göre tükenme stres kaynaklıdır ve bireyin stresle olan mücadelesinde başarısız kaldığı bir süreçtir. Ayrıca, kişinin işiyle bağlantılı davranışlarında değişikliklere neden olmaktadır. Bunları güven duygusunda azalma, idealizmden uzaklaşma ve işten geri çekilme olmak üzere üç ana grupta toplamaktadır (Stout ve Williams, 1983; 283-289).

Cherniss, modelinde tükenmişliğin gelişim sürecini çalışanına ait beklentiler karşılığında sahip olunan kaynakların yetersiz kalması durumunda ortaya çıktığını savunmaktadır. Bu durum neticesinde ortaya çıkan stres sonucunda birey ilk olarak stresin kaynağını yok etmeyi istemektedir. Stresin kaynağını yok etmeyi başaramayan birey daha sonra egzersiz, meditasyon gibi farklı seçenekler denemektedir. Bütün bu yöntemler sonucunda stresle başa çıkamayan birey işiyle olan psikolojik ilişkisini sonlandırmaya çalışır. Nihayetinde birey, iş tatminsizliği gibi belirtilerin yanında çalışma arkadaşlarına karşı istenmeyen davranışlar sergilemeye başlar (Yıldırım, 1996: 4).

1.1.2.Pines Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aranson (1988) tarafından geliştirilen bu modele göre tükenmişlik, “bireyleri duygusal anlamda sürekli tüketen ortamların bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu” şeklinde açıklanmaktadır (Sürgevil, 2005;24). Bedensel yorgunluğun belirtileri enerjide azalma, kronik yorgunluk olarak kendini gösterirken aldanmışlık, umutsuzluk ve hayal kırıklığı ise duygusal yorgunluğu işaret etmektedir. Zihinsel yorgunluk ise suçluluk, değersizlik ve işe yaramazlık duyguları ile kendini belli etmektedir (Sibel, 2004: 57-64).

Bu model, iş göreni sürekli olarak baskı altında bırakan iş yerlerini tükenmişliğin asıl sebebi olarak görmektedir (Pines ve Aronson, 1988). Takdir edilme ve başarılı olup işinde etkili olmak hevesiyle mesleğe başlayan idealist bireyler; yoğun stresin olduğu, destek ve teşvikin yeterli olmadığı çalışma ortamlarında, başarılı olmak için ihtiyaç duydukları imkânlarla sahip olamazlar. Bireylerin başarısızlığa uğramaları tükenmişliğe neden olan en önemli sebeptir (Yıldırım, 1996: 4-5).

1.1.3. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman (1982) tarafından geliştirilen bu tükenmişlik modelinde, tükenmişlik üzerine yapılan çalışmaların ortak bir sentezi yapılmış ve yeni bir tükenmişlik tanımı yapılmıştır. Pearlman ve Hartman tükenmişliği, “Kronik duygusal strese karşı geliştirilen ve üç farklı şekilde oluşabilen bir reaksiyon” olarak tanımlamışlardır. Bu bileşenleri ise düşük seviyelerde gerçekleşen iş üretimi, duygusal ve / veya fiziksel tükenme ile diğer insanlara karşı duyarsızlaşmayı barındıran tepkiler şeklinde ifade etmişlerdir (Sürgevil, 2014: 44).

Perlman ve Hartman (1982), bireysel özelliklerin, örgütsel ve sosyal çevrenin, tükenmişliğin etkileri ve algılanması hususunda etkili bir etmen olduğunu savunmuşlardır (Demirbaş, 2006: 22).

Bu model dört adımdan oluşmaktadır (Sürgevil, 2014: 31).

- Durumun strese götürme derecesi: Çalışanın bireysel yetersizliği nedeni ile örgütün kendisinden bekleneni verememesi ve yapılan işin kendi beklentilerini karşılamaması durumunda yaşanan strestir. Bireyin yetenekleri örgütün beklentileri ile örtüşmemektedir.

- Algılanan stres düzeyi: Bu aşamada bireyin kişisel özellikleri, örgüt içindeki konumu ve tecrübeleri neticesinde algıladığı stresin seviyesini etkilemektedir.
- Strese verilen tepki: Kişisel ya da örgütsel parametrelere göre kişi bu adımda davranışsal, bilişsel ve fiziksel tepkiler vermektedir.
- Strese verilen tepkinin sonucu: Tükenmişliğin son aşamasında bireyin psikolojik ya da fiziksel sağlığında olumsuz değişiklikler yaşanabilir. Stres sonucunda kişilerin iş doyumu ve çalışma enerjilerinde değişimler meydana gelir. Birey işten ayrılabilir veya işten kovulma gibi istenmeyen bir tablo ile karşı karşıya kalabilir. Kronik bir hal alan stres bireyde tükenmişliğe neden olur.

1.1.4. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişlik, “başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak; idealizm, enerji ve amaçta görülen ve sürekli olarak artan bir kayıp” olarak ifade edilmiştir (Edelwich ve Brodsky, 1980). Tükenmeye neden olan faktörleri ise çok sayıda kişiye hizmet etme, düşük ücret, uzun süreli çalışma saatleri, hizmet sunulan bireylerin iyilik bilmezliği olarak sunmuşlardır (Saçlı, 2011: 12).

Edelwich ve Brodsky (1980), tükenmeyi belirli bir sıralama halinde takip edilen basamaklardan meydana gelen bir olgu olarak tanımlamışlar ve bu basamakları; idealist coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma dönemi olmak kaydıyla dört madde halinde incelemişlerdir (Sılığ, 2003: 13). Bahsi geçen dönemler ise şu şekildedir:

- İdealist Coşku: Şevk ve hevesin görüldüğü ilk aşamadır. İşe yeni başlanılan bu dönemde iş gören umut dolu, aktif ve gerçeği yansıtmayan beklenti içindedir. Gücünü yersiz olarak harcama, yapılan işi hayatın gayesiymiş gibi görme, ihtiyaç duyduğu her şeyi işin kendisine sağlayacağı, hizmet sunulan bireylerle empati kurma, sahip olunan pozisyonun mesuliyetini ve faaliyet alanını tahmin edememe bu dönemde görülebilen tehlikelerdir (Özkan, 2012; 18).

- Durgunluk: Görevi ile ilgili beklentilerinde hayal kırıklığına uğrayan birey enerji ve motivasyon seviyesi azaldığından, yapılan işi yavaşlatmayı planlamaktadır. Bu durumun devam etmesi halinde eskisi kadar işini severek yapamayan birey için işi haricindeki aktiviteler, hobiler ve sosyal hayat önem kazanmaya başlar (Demir, 1990: 9).
- Engellenme: Engellenme: Bu aşamada birey mesleğindeki etkinliğini, yaptığı işin ne anlama geldiğini ve kendini sorgulamaya başlar. Böylece fiziksel, davranışsal ve ruhsal problemler oluşur. (Sürmeli, 2011: 13) Zamanla birey başarılı olmak istedikçe çabalarının yetersiz kaldığını düşünmeye başlar. Bu duruma neden olan iki faktör vardır; birincisi çalışanın hizmet sunduğu kişilerin beklentilerini karşılamayarak engellenmesi, ikincisi ise, bireyin yoğun olarak hizmet sunduğu kişilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla bütün enerjisini harcamış ve kendi ihtiyaçlarını giderememesinden dolayı engellenmiş olmasıdır (Baysal, 1995: 29).
- Apati (Duygusuzlaşma): Engellenme karşılığında oluşturulan doğal bir savunma mekanizması şeklinde ifade edilebilir. Birey bu aşamada her şeyden vazgeçmiş adeta teslim olmuştur. Engellemelerin yıkıcı etkisinden kurtulabilmek için bireyin başvurduğu son çabası ilgisizliktir (Kervancı, 2013: 12).

1.1.5. Maslach Tükenmişlik modeli

Tükenmişlik kavramını inceleyen ilk araştırmacı Maslach olmamasına rağmen literatüre çok büyük katkılar sağlayan isimdir. Maslach, tükenmişlik üzerine yaptığı çalışmalarını 1982 yılında “Burnout: The Cost of Caring” adlı eserinde bir araya getirmiştir.

Maslach tarafından geliştirilen tükenmişlik modeli “Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli” ile “Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli” isimleri ile de bilinmektedir. Yine kendi adı ile anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği çalışmalarda yoğun olarak kullanılmaktadır (Çelebi, 2014: 13).

Maslach tarafından geliştirilen bu ölçek tek bir boyut şeklinde olmayıp, “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” unsurlarını kapsayan üç boyuttan oluşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişliğin üç boyutunu kısaca açıklamak gerekirse;

Duygusal tükenme: İş talep ve değişikliklerinin bireyde neden olduğu strese karşı geliştirilen ilk reaksiyondur (Maslach ve Leiter, 1997: 17). Tükenmişliğin stres boyutunu ifade ettiğinden ve tükenmişlik durumunun başlangıç noktasını oluşturduğundan dolayı duygusal tükenme en önemli aşama olarak nitelendirilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64). Bireyin tükenmesi anlamına gelen duygusal tükenme, duygusal manada aşırı yüklenme ve kaynaklarındaki tükenişi ifade etmektedir (Maslach vd., 2001: 403). Yoğun çalışma şartlarına karşı bir reaksiyon olarak ortaya çıkan bu boyut, insanlarla doğrudan temasın gerekli olduğu iş gruplarında daha sık görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 100).

Duygusal tükenmişliğe maruz kalan bireyler, kendilerini fiziksel bakımdan olduğu gibi duygusal anlamda da çokça yorulmuş ve kullanılmış hissederler. Bu yorgunluğun üstesinden gelmek için yapılan çabalar karşılıksız kalır. Sabah uyanmayla başlayan bitkinlik ve yorgunluk hissi yüzünden insanlarla veya işiyle mücadele edecek güçleri kalmaz. Yorgunluk hissi, depresyon, huzursuzluk alkol ve sigara tüketimindeki artış bu boyutun en bariz belirtileridir (Özgen, 2007: 118).

Duyarsızlaşma: Maslach ve Jackson (1981)’e göre duygusal tükenmenin etkisiyle bireyin işini yapmak için yeteri kadar enerjisi kalmadığından, birey kendini korumak amacıyla etkilerden izole etmeye çalışır ve böylelikle duyarsızlaşma boyutu gerçekleşir (Lacovides, vd. 2003: 29). İş gören, hizmet sunulan kişilerin bir birey olduğunu göz ardı etmekte ve onlara karşı duygudan uzak insancıl olmayan, alaycı, küçümseyen tutum ve davranışlar göstermeye başlar (Leiter ve Maslach, 1988; Kamçmaz, 2005: 29). İş gören, hizmet sunduğu insanların hayatında gereğinden daha fazla yer işgal ettiğini düşünmeye başlar. Bu düşüncenin altında yatan neden yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizmasıdır. Duyarsızlaşma, bireyin hizmet sunduğu müşterilerine karşı sergilemiş olduğu olumsuz, ilgisiz tavır ve duyguları ifade etmektedir. Çalışanlar, hizmet verdikleri bireylere olduğu kadar bağlı bulundukları kuruma karşı da mesafelidir. Hizmet sunulan kişilerle imkânlar dâhilinde iletişim

kurmandan kaçırmaktadır. İlgisiz ve kinayeli davranışlar gösterebilir, rica ve talepleri görmemezlikten gelinebilir ve bu durumdan her hangi bir rahatsızlık hissetmezler (Tütüncü ve Savran, 2007: 185; Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Duyarsızlaşma hissi başlayan bireyde hem işlerine hem de diğer insanlara karşı uzak durma ve soğuk davranma gibi duygular görölmeye başlanır (Sandıkcı, 2010: 22).

Kişisel başarı: Bu boyut, kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması anlamına gelmektedir (Maslach, 2003). İşinde yetkin olmadığını düşünen birey kendini yetersiz hisseder ve böylelikle motivasyonunu kaybeder. Kendisini değerlendiren birey işinde ilerleme sağlayamadığı hatta gerilediği, sarf ettiği çabanın sonuçsuz kaldığı ve işinde bir fark yaratamadığı gibi olumsuz duygular içindedir (Leiter ve Maslach, 1988; Çimen ve Ergin, 2001). Özetle çalışanda hem işinde hem de iletişim halinde olduğu bireylerle olan ilişkilerinde başarısızlık ve genel bir yetersizlik hissi ortaya çıkmıştır (Cordes ve Dougherty, 1993). Bireye göre başardığı şeyler ya çok küçük ya da anlamsızdır. Fark yaratabilmek için kendi yeteneklerine güvenmeyen bireyler kendilerine olan güveni kaybetmekte böylelikle diğer insanların onlara olan güveni azalmaktadır (Berber 2011: 15). Kişisel başarı eksikliği, grup halinde çalışan bireylerde daha sık görülür (Ersoy ve Utku, 2005: 44). Suçluluk, başarısızlık ve sevilmemeye hisleri bireyin kendisine olan saygısını azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir (Üngüren vd. 2010: 2924).

1.2.Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Giderek daha karmaşık hale gelen iş hayatında, tükenmişlik küçük uyarılarla kendini göstermektedir. Aniden ortaya çıkmayan bu durum yavaş yavaş gelişen, sürekli aşama kaydeden kronik ve sinsi bir süreçtir. Ayrıca bireyin tükenme duygusunu yaşamadan önce, yaşadığı yoğun stresin etkileri tükenmişlik kavramında daha sık görölmektedir (Tüm kaya, 1996: 12). Tükenmişlik sendromunun belirtileri, daha fazla başarılı olmak amacıyla yoğun bir programla çalışan, yapılan çalışmalarda yapması gerekenden daha fazla çaba sarf eden bireylerde daha yoğun olarak görölmektedir (Dinçerol 2013: 41).

Tükenmişliği yaşayan bireyin davranışları gözlemlendiğinde bireyler sempatik olarak değerlendirilemez. Birey incelendiğinde öfkeli, eleştiren, agresif, diğer bireyleri kendinden uzaklaştıran tutum ve davranışlar sergiler. Bu durumda üstünde durulması

gereken husus, tükenmenin kötü niyetten değil tam tersine iyi niyetten ortaya çıkmasıdır. Bu sendromu yaşayan bireyler çoğunlukla bir amaç için yoğun çaba sarf eden kişilerdir (Okutan, 2010: 85).

Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte, genel olarak fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç başlık altında toplanmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30).

1.2.1. Fiziksel Belirtiler

Bütün sistemleri uyum içinde çalışan insan vücudu önemli bir miktarda enerji açığa çıkarmaktadır. Zevk alarak işlerini yapan insanlar, birkaç saat uyku ile bazı günlerde tam gün hatta gece yarısına kadar bütün enerjisiyle çalışabilmektedirler.

Tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanların çoğu meslek hayatına böyle başlamıştır. Çevresindeki insanlara dahi bu yüksek enerjiyi yansıtan insanlar tükenmişlik sürecinde fiziksel ve psikolojik anlamda sahip olunan enerjilerini tüketebilirler. Tükenme bireyde fiziksel olarak birçok rahatsızlığa yol açmaktadır (Sürgevil, 2014: 31). Başlangıçta hafif etkileri olan bu belirtiler yorgunluk, baş ağrısı, uyku düzeninin bozulması ve uyuşukluk olarak maddelenebilir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73).

1.2.2. Psikolojik Belirtiler

Fiziksel ve davranışsal belirtilere oranla psikolojik belirtiler daha az belirgindir. Bu belirtileri ise şöyle sıralamak mümkündür; huzursuzluk, sabırsızlık, güçsüzlük, tatminsizlik, sinirlilik hali, alınganlık, hayata karşı olumsuz tutumlar, belirsizlik, paranoya, depresyon ve çaresizlik, intihar düşüncesi, suçluluk, hevesin kırılması, hayal kırıklığı, konsantrasyon güçlüğü, psikolojik hastalıklar, yabancılaşma, iş doyumsuzluğu, başarısızlık hissi, düşüncede katılık, rol çatışması, unutkanlık, hayatında büyük değişiklik gerektiğine inanma, dikkat dağınıklığı, baskı hissi, hızlı öfkelenme, acelecilik, kararsızlık, yetersizlik, boşluk hissi, ümitsizlik, her şeyden daha az zevk almak ve bireyler tarafından kolay kızdırılabilmek (Demir, 2009: 195; Kunt, 2011: 61-62; Polatçı ve Ardıç, 2008: 73). Sık sık duyulan işe gitmeme isteği ve işten ayrılma düşüncesi ise tükenmişliğin diğer psikolojik belirtileri arasında gösterilmektedir (Çam, 1992: 62).

1.2.3. Davranışsal Belirtiler

Fiziksel ya da psikolojik belirtiler başkaları tarafından zor gözlemlenebilen belirtiler olmasına karşılık, davranışsal belirtiler daha rahat bir şekilde fark edilebilirler. Bu belirtiler; başarısızlık hissi, unutkanlık, sık gelen ağlama nöbetleri, işine karşı duyulan hoşnutsuzluk, hastalıktan kaynaklanan nedenlerle işe gelmemeler ve geç gelmelerde artış, düşük iş performansı, işten uzaklaşma, hırsızlık eğilimleri, çabuk öfkelenme, ani sinir patlamaları, yalnız kalma isteği, işe geç gitme hatta zaman zaman gitmemeler, örgütsel bağlılıkta azalma, hizmet verilen kişilere hatalı müdahaleler ve hizmet verilen kişilerin şikâyet sayılarındaki artış, iş tatminsizliği, yeni bir meslek eğitimi alma isteği, iş gücü devrinde yükselme, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı tutum, işi yavaşlatma, alınganlık ve takdir edilmediğini düşünme, evraklarla ilgili sahtekarlıklar, konsantrasyon düşüklüğü, hizmetin niteliğinde bozulma, aile içi çatışmalar, işten ayrılma ve başka iş alanlarına transfer olma isteği şeklinde sıralanabilir (Çam, 1992: 63).

Bu belirtiler sonucunda yaptığı işten zevk alamayan ve tutunamayan birey, karşılaştığı sorunları untabilmek amacıyla kendini farklı uğraşlarla meşgul eder. Bu uğraşlar; gereğinden fazla yemek yeme, sağlığına zarar verecek kadar aşırı derecede çay ya da kahve tüketimi ve alkol alımı olarak gösterilebilir. Uykusuzluğun neden olduğu gerginliği azaltabilmek için uyuşturucu ya da sakinleştirici ilaç kullanımı görülebilir. Bu olumsuz gelişmeler bireyde sağlık problemlerine yol açar ve işteki verimliliğini düşürür.

Zamanında fark edilip herhangi bir önlem alınmadığında belirtilerin şiddeti artmaya başlar. Başlangıçta baş ağrısı, özgüven kaybı ve ani öfkelenme olarak başlayan bu belirtiler, zaman geçtikçe daha yıkıcı ve zararlı belirtilere dönüşmekte, hatta intihar vakaları ile sonuçlanabilmektedir (Koyuncu, 2001: 349).

1.3.Tükenmişlik Sendromuna Neden Olan Faktörler

Bu aşamada, tükenmişlik sendromunun daha iyi tanınması ve mücadele edilmesinin sağlanması açısından, tükenmişlik sendromuna neden olan faktörler kişisel ve örgütsel etmenler olmak üzere iki başlık altında ele alınacaktır.

1.3.1. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler, konum itibarıyla bireyin tükenmişlik sendromuna maruz kalmasında etkili olan örgütsel (çevresel) faktörlerin etkisini hem güçlendiren hem de azaltan bir role sahiptir. Benzer şartlar altında bazı bireyler tükenmişlik yaşarken bazılarının ise etkilenmediği gözlemlenmektedir (Sürgevil, 2006: 50).

Farklı özelliklere sahip kişilerin, iş hayatının koşullarından etkilenme düzeylerinin farklı olacağı varsayılabilir. Diğer yandan, aynı derecede tükenmişliğe maruz kalan bireylerin tükenmişlik düzeyleri, bireysel özelliklere göre farklılık gösterebilir. Örneğin; bazı bireylerde kişisel özellikler tükenmişliğe uygun ortam hazırlarken, bazı bireyler sahip olduğu özellikler sayesinde tükenmişliğin etkilerini en aza indirebilmektedirler. Bireysel farklılıkları referans olarak kabul eden kaynakların korunması kuramı ise, bu farklılıkların kişide tükenmişlik oluşumu ya da tükenmişlikle mücadele konusunda etkili olduğunu iddia etmektedir (Hobfoll, 2001:390).

Tükenmişliğe yol açan bireysel faktörler aşağıda ele alınmıştır.

1.3.1.1. Yaş

Tükenmişliğin demografik değişkenlerle münasebeti irdelendiğinde, yaş ile olan ilişkinin daha fazla olduğu görülmektedir. Genç ve tecrübesiz olan çalışanlarda tükenmişlik daha sık görülmektedir. Bunun sebebi olarak ise işe yeni başlayan çalışanların daha istekli ve daha heyecanlı olmaları daha fazla enerji sarf edip kısa zamanda yorulmalarıdır. Yaptıkları işte kendisini ispatlamak gayesi gözetilen bireyler kısa zaman diliminde önemli başarılar elde edeceklerine inanırlar. Ancak zaman içinde amaçlarına ulaşamamaları neticesinde heyecanlarını kaybederler. Bu durumun sonucunda, gerçeği kabullenip hedeflerini daha makul bir seviyeye revize etmek yerine hayal kırıklığı ve tükenmişliğe sürüklenirler (Lee ve Ashforth, 1990: 744).

1.3.1.2. Cinsiyet

Bazı farklılıklar bulunsa da kadınlar ve erkekler tükenmişliği benzer şekilde yaşamaktadırlar. Erkeklerle oranla kadınlar tükenmişliği daha fazla yaşarlar ve bu duruma daha yatkındırlar. Erkekler ise daha katı olduklarından duyarsızlaşmaya daha eğilimlidirler (Demirbaş, 2006: 28).

1.3.1.3. Medeni Durum

Yapılan çalışmalara göre hiç evlenmemiş ya da boşanmış kişiler, evli ancak çocuksuz kişilere oranla daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadırlar (Kervancı 2013: 23). Bunun nedenleri ise; eş ve çocuklara zaman ayırmanın kişiyi tecrübe sahibi yapması ve aile ortamında gösterilen sevginin bireye işin duygusal zorluklarıyla mücadele etmede yardımcı olmasının yanında, evliliklerin bireyleri daha dengeli, kararlı ve psikolojik açıdan olgun bir duruma getirmesidir (Sürgevil, 2006: 56).

1.3.1.4. Eğitim

Eğitim seviyesi artan çalışanlar daha fazla tükenmişlik yaşarken, eğitim seviyesi azaldıkça tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Bu durumun sebebi ise, eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların işlerinden beklentilerinin diğerlerine göre daha yüksek olmasıdır. Ayrıca eğitim seviyesi arttıkça çalışanlar daha fazla sorumluluk almaktadır (Maslach vd. , 2001: 410).

1.3.1.5. Kişilik

Maslach'ın öğrencileri Maxine Gann ve Steve Heckmann, kişiliğin tükenmişlik ile ilişkisine yönelik olarak aşağıdaki sonuçları elde etmişlerdir (Sat, 2011: 28).

- Güçlü bir kişiliğe sahip olmayan çalışanların tükenmişlik seviyesi daha yüksektir. Bu kişiler pasif, gergin, yakın ilişkiye girmekten çekinen, ilişkilerinde seviyeyi koruyamayan bireylerdir. Olayları kontrol edemediklerinden olaylar karşısında sürüklenirler. Ortamın taleplerine boyun eğler ve tükenmişlik yaşarlar.

- Kendine güveni yetersiz ve amaçsız olan, karasız bireylerde tükenmişlik düzeyi daha yüksek olmaktadır.

- Sabırsız ve hoşgörüsüz kişiler tükenmişlikle mücadelede etmekte başarısız olmaktadır.

Bu tip bireyler daha kolay öfkelenmektedirler. Sadece bu özelliğe sahip bireyler değil, herkes tükenmişlik yaşayabilmektedir ancak zayıf kişilerin tükenmişlik yaşama ihtimalleri daha kuvvetlidir.

1.3.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik kavramının literatüre kazandırıldığı yıllarda, bireysel özelliklerin tükenmişlik üzerinde daha etkili olduğu görüşü hâkimdi. Bu görüşe göre; sorun bireyden kaynaklanmaktadır ve çözüm ise bireyin sorunlarını halletmek ya da bireyden kurtulmaktır. Fakat yapılan araştırmalar göstermiştir ki, tükenmişlik sadece bireyle ilgili değil örgütsel (çevresel) faktörlerle de ilgilidir (Izgar, 2000: 31).

Çalışmanın bu bölümünde Maslach ve Leiter (1997) tarafından geliştirilen ve tükenmişliği etkilediği düşünülen örgütsel (çevresel) faktörler; sınıflama çerçevesinde iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, örgütsel değerler ve adalet başlıkları altında ele alınacaktır.

1.3.2.1. İş Yükü

Örgütsel nedenlerin içerisinde en önemli olan faktör iş yüküdür. Aşırı iş yükü, bireyin yaptığı işi sınırlı bir zaman diliminde sonlandırmak zorunda olması, işin gereklerine cevap verecek yeterlilikte olmaması ve işin standartlarının oldukça yüksek seviyede olması anlamına gelmektedir (Demir, 2010: 28). Bireyin aşırı iş yükü sebebiyle işine fazla zaman ayırmak zorunda kalması, aynı anda birden fazla iş verilmesi işlerin karmaşık olmasına yol açar. Bu iş yükü çalışana ağır gelmeye başlar ve birey yüz yüze iletişim gerektiren işlerde sorun yaşar. Olası tükenmişlik sendromu gerçekleştirilen işin verimini, kalitesini ve çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerini olumsuz olarak etkileyebilir (Çınar, 2016: 10).

Yapılan araştırmalar çalışan sayısı, işin niteliği, kaynak kullanımının sınırlı olması gibi değişkenlerin iş yükünde artışa neden olabileceğini göstermektedir. Tükenmişlik bireyleri duygusal bakımdan etkiler ve bu sebeple çalışanın performansı ve iş ilişkileri olumsuz etkilenir (Yıldırım, 2016: 10). Örgüt içerisinde gerekli planlamalar yapılarak çalışanların aşırı iş yükü hafifletilebilir ve nihayetinde hem çalışanın hem de örgütün verimliliği artırılabilir (Çağlıyan, 2007: 32).

1.3.2.2. Kontrol

Kontrol, bireyin işi ile ilgili seçim yapıp karar verebilmesinin yanında sorun çözebilme ve sorumluluklarını yerine getirme olanaklarının var olması anlamına gelmektedir (Leiter, 2003: 2; Budak ve Sürgevil, 2005: 97). Bireyin işindeki kontrolü kaybetmesi, iş ile çalışan arasındaki uyumsuzluğun en belirgin işaretidir. Bireyin

işindeki kontrolü sorumlulukları ile aynı yönde ise başarılı bir uyum söz konusudur. Fakat bireyler, işlerinde yapmak zorunda oldukları sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli yetkiye vakıf değillerse, uyumsuzluk meydana gelmektedir. Bu durum sahip olunan yetki ile sorumluluğun örtüşmediğini göstermektedir (Sandıkçı, 2010: 33). Birey sunduğu hizmet üzerinde kontrole sahip değilse tükenmişlik düzeyi artacaktır. Üstlerin, neyi ne zaman ve nasıl yapılacağını çalışanın iradesini yok sayarak kesin bir dille söylemeleri kontrol eksikliğine neden olmaktadır. Yapılan işte inisiyatif kullanamamak tükenmişliğe yol açan nedenlerden biri olmaktadır (Öztuna, 2005: 15-16).

1.3.2.3. Ödüller

Ödüller, bireyin işi hususunda örgüte sağladığı fayda karşılığında herhangi bir ödüllendirmenin olmaması ya da eksik kalması karşısında çalışanların yaptıklarının karşılığını alamamaları anlamına gelmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 414). Bireyin yaptığı iş karşılığında ödüllendirmenin eksik kalması, bireyin sağladığı faydanın görmezden gelindiği düşüncesine bu da tükenmişliğe yol açar. Ayrıca, içsel ve dışsal ödüllerden yoksunluk, bireylerin iş bağımlılığını olumsuz yönde etkiler. Bireyin yerine getirmiş olduğu iş karşılığında ödüllendirmenin olmaması ya da eksik ödüllendirme tükenmişliğe neden olur (Sürgevil, 2006: 68-69).

1.3.2.4. Aidiyet

İnsan sosyal bir varlık olduğundan insanlarla etkileşim kurmaya, bir gruba ait olmaya ihtiyaç duyar. Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisinde yer alan aidiyet ihtiyacı insanlar tarafından sevilme, sevmeye ve kabul görme gibi ihtiyaçları kapsar. Birey bu ihtiyaçları karşıladığında sosyal açıdan doyuma ulaşır ve işini yapma hevesi artar (Yıldırım, 2016: 12). Bireyin iş arkadaşları ile olan iletişimin bozulması aidiyet duygusunda noksanlıklara neden olur. Sevdikleri ve saygı duydukları kişilerden gururlandırıcı sözler duyan çalışanlar, o kişilerle eğlendikçe ve mutluluğunu paylaştıkça daha iyi çalışıp daha da başarılı olabilirler. Bu durumun olmaması halinde ise tükenmişlik oluşabilir (Çınar, 2016: 10).

1.3.2.5. Örgütsel Değerler ve Adalet

Adalet, herhangi bir örgütte çalışan bireylerin, örgütün aldığı ve yürüttüğü politikalar hakkında fikirlerini beyan etmesinin yanında; herkes için eşit ve tutarlı

kuralların örgütte uygulanabilmesi anlamına gelmektedir (Sürgevil, 2006: 77-78). Değer kavramı ise en basit tanımıyla neyin iyi ya da neyin kötü olduğuna dair inanışı ifade eder (Bilgin, 2003: 80-81). Adalet kavramı açısından bir örgütte kastedilen uyumsuzluk, iki şekilde kendini göstermektedir. İlk olarak adalet ilkesinden yoksun bir örgüt düşüncesi, duygusal anlamda üzücü ve tüketici bir sorun teşkil eder; ikinci etkisi ise örgüte karşı başlayan duyarsızlaşmanın ilk basamağını oluşturur (Sürgevil, a.g.e). Çalışanın değerleri örgütün değerleri ile çatıştığında ise tükenmişlik düzeyi daha fazla gerçekleşmektedir (Arı ve Bal, 2008: 139).

1.4.Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişlik sendromunun bireyler ve örgütler üzerinde olumsuz etkileri olmasına karşılık, sonuçları noktasında kesinliği bulunan kalıplaşmış etkilerinden söz etmek mümkün değildir (Maslach ve Jackson 1981: 100). Standart sonuçlarının bulunmaması nedeni ise tükenmişlik sendromuna neden olan değişkenlerin bireyden bireye farklılık gösterebilmesinden kaynaklanmaktadır (Polatçı 2007: 80).

Tükenmişlik sendromu sadece bireye zarar vermekle kalmayıp, bireyle birlikte çevresinde yer alan herkesi ve her şeyi yıkıma sürükleyen bir olgu olarak değerlendirilmelidir (Gezer 2009: 42). Bu bağlamda tükenmişlik sendromu birey üzerinde direkt fiziksel, davranışsal ve psikolojik etkisini hissettirmekle beraber, dolaylı olarak hem işini ve iş ilişkilerini hem de ailesi ve sosyal çevresini etkilemektedir (Karataş 2006: 29). Dolayısıyla tükenmişlik sendromunun bireysel, örgütsel ve ailesel sonuçlardan bahsetmek muhtemeldir (Karataş 2006: 29; Gezer 2009: 42). Çalışmanın bu kısmında olası sonuçlar anlatılmaya çalışılacaktır.

1.4.1. Bireysel Sonuçları

Tükenmişlik, bireylerin fiziksel açıdan yorulup gerilmesine, yıpranmasına yol açarak soğuk algınlığı, kronikleşen yorgunluk, gerginlik ve grip gibi rahatsızlıklara yakalanma riskini artırmakta ve baş ağrılarına sebep olmaktadır. Tükenmişlik sendromunun kişiler üzerindeki en mühim ve en belirgin neticelerinden birisi de bireyin enerjisinde meydana gelen enerji düşüklüğüdür. Tükenmişlik, bireylerin sadece fiziksel sağlığını değil psikolojik sağlığını da tehdit etmektedir. Depresyon, tasa, kişisel saygınlığı yitirme, stres gibi olumsuz etkileri olduğu bilinmektedir (Gür, 2014: 25).

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerde, yanlış beslenme alışkanlıklarının neden olduğu sağlık problemlerine de rastlanmaktadır. İşlerini yetiştirmeye çalışan birey, öğün atlayıp yemek molalarını kaçırabilir. Bu durumun etkisi olarak tükenmişliğin sağlık açısından yüksek tansiyon, mide problemleri, enerji ve kilo kaybı, iştahsızlık gibi etkilerinden söz edilebilir. Tükenmişlik yaşayan bireyler anksiyete, depresyon, sinir, endişe ve uyku düzenin bozulması sorunlarını yaşarlar. Tükenmişlik, bireyin sadece işine karşı değil çalışma arkadaşlarına olan ilgisinin de azalmasına yol açar. Yine tükenmişliğin negatif sonuçlarından birisi de bireyin sigara ve alkol tüketimine yönelmesidir. Yapılan araştırmalar, sorunları daha da şiddetlendirdiğini gösterse de tükenmişlik yaşayan bireyler ilaç kullanma yoluna da başvurabilirler. Bu tarz çözümler neticesinde bireyler zararlı alışkanlıkların müptelası olabilirler. Bütün bu olumsuz etkilere ek olarak bazı araştırmacılar, zaman içinde çözülemeyen tükenmişliğin kalp krizi geçirme riskini artırdığını belirtmiştir (Köse, 2014: 39).

Fizyolojik sorunlara yol açan tükenmişlik karşısında birey bazı duygusal tepkiler geliştirerek kendini koruma yoluna gidecektir. Tükenmişlik, bu süreçte bireyin yalnızca fiziksel sorunlarla karşı karşıya kalmasına değil psikolojik sorunlar yaşamasına da yol açacaktır. Söz konusu süreçte gözlemlenen kaygı, depresyon, özgüven kaybı ve çaresizlik (Kahill, 1988) tükenmişlik sendromunun tam manasıyla ruhsal bir hastalık olduğunu ispatlamaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 406).

1.4.2. Örgütsel Sonuçlar

Örgütsel açıdan değerlendirildiğinde, tükenmişlik sendromu ilk olarak kişinin işteki performansının düşmesine yol açmaktadır (Birdir ve Tepeci 2003: 969). Bu performans düşüklüğü özellikle işin niteliği ve kalitesini etkilemektedir. Örgütsel açıdan diğer olumsuz etkileri ise, tükenmişliğe maruz kalan bireylerde motivasyon düşüklüğü, asabiyet ve diğer insanlara karşı olumsuz davranışlar, hizmet sunulan kişilerle olabildiğince az diyalog kurmak ve müşterilere daha az zaman ayırmaktır (Ardahan ve Ağyar 2012: 188).

Tükenmişlik sendromunun örgütsel açıdan ortaya çıkardığı diğer problemler ise, bireylerin iş doyumlarında meydana gelen düşüşler, işe devamsızlıklarının artması, işi bırakma istek ve düşüncesinin oluşmasıdır (Karacaoğlu ve Arslan 2013:

460). Bu açıdan bakıldığında, tükenmişlik sendromu ile işten ayrılma niyeti arasında kuvvetli bir bağın var olduğu bilinmektedir (Sürgevil, 2006: 92).

Hizmet verilen insanlara yeteri kadar ilgi gösterilmemesi, tükenmişlik sendromunun çalışma hayatı üzerinde ki bir diğer olumsuz etkisidir. Tükenmişliğe maruz kalan birey zamanla insanlara bir nesne gözüyle bakmaya başlar ve bu süreç sonunda hizmet verdiği insanların ihtiyaçlarını ciddiye almaz, onlara kaba davranarak hizmet sunmaya çalışır (Izgar, 2001: 25).

1.4.3. Ailesel Sonuçlar

Tükenmişlik sendromu sadece bireyin iş yaşamını ve sağlığını tehdit etmekle kalmayıp, bireyin özel yaşamını da yıkıntıya uğratan bir durumdur. Duyarsızlaşma ve duygusal tükenme bireyin yaptığı işten kaynaklanır, fakat sonuçları tükenmişlik yaşayan bireyin ailesi ve arkadaşları tarafından açık bir biçimde fark edilir. Tükenmişlik yaşayan birey evine rahatsız, asabi ve fiziki olarak yorgun bir şekilde dönecektir. Evinde geçirdiği zaman diliminde ise aile fertlerine ilgi göstermek yerine işi ile ilgili yakınmalarından söz edecektir. Yaşanan bu olumsuz durum, aile fertlerinin bireyden talep ettiği ilgi ve zamanın düşmesine yol açacaktır. Süreç sonunda aile bireylerinin üzgün, kırılmış ve ihmal edilmiş duygusu yaşamasına neden olacaktır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 81- 83).

Bazı çalışanlar ise evlerinde geçirdikleri zaman diliminde işleri ile ilgili konular hakkında konuşmamayı yeğlemektedir. Tükenmişlik yaşayan bireylerin işleri hakkında konuşmak istememelerinin arka planında ise, aile üyelerini işinin olumsuz taraflarından muhafaza etme isteği yer almaktadır (Sürgevil, 2006: 93). Ancak bu durum zamanla aile bireylerinin giderek birbirinden uzaklaşmalarına, aile içi çatışmalara, ebeveynin çocuklarından kopmasına hatta nihayetinde boşanmalara bile neden olabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 75).

II. BÖLÜM: BANKACILIK SEKTÖRÜ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

2.1. Bankacılık Sektörü Hakkında Genel Bilgi

Bankalar mevduat toplayıp toplanan bu mevduat karşılığında kredi veren finansal kuruluşlardır. Diğer bir ifadeyle bankalar tasarruf sahibi olanlarla fona ihtiyaç duyanları buluştururlar. Ayrıca bankalar milyonlarca kişiye ait tasarrufları bir havuzda toplayıp sayıları binlerle ifade edilebilen girişimcilere aktarırlar. Bunu yaparken bankalar tasarruf sahiplerinden topladıkları fonları kısa, orta ve uzun vadeli olarak ekonomiye kazandırır. Banka nezdinde çalışan vasıflı çalışanlar müşterilere danışmanlık hizmeti verirler. Bu sayede mikro ve makroekonomik seviyede ekonomideki risklerin azalmasına katkı sağlarlar (Parasız, 2011:1). Ancak bankaların bu amacının yanında ekonomide çeşitli fonksiyonları bulunmaktadır (Kayhan, 2009: 57):

Fon Aktarma Fonksiyonu: Bankaların asli görevi tasarruf sahiplerinden topladıkları fonları ihtiyaç duyan kişi ya da firmalara aktarmaktır. Bankalar yaptıkları bu aracılık hizmeti karşılığında faiz ve komisyon geliri elde etmektedir. Bu aktarımı gerçekleştiren bankalar ellerindeki kaynakları etkin bir biçimde kullanacaktır. Ayrıca aktarılan kredinin istenilen zamanda geri ödenmesini sağlayabilmek için kredi işlemi öncesinde doğru kişi ya da kurumları seçmektedir.

Hizmet Fonksiyonu: Bankalar mevduat toplayıp kredi vermenin yanında müşterilerine çeşitli hizmetler de sunarlar. Bu hizmetler; çek, teminat mektubu, havale, vergi ödemeleri, fatura tahsilatları gibi işlemlerden oluşur. Bu hizmetler karşılığında bankalar komisyon geliri kazanırlar.

Kaydi Para Yaratma Fonksiyonu: Kişi ya da kurumlar ihtiyaç fazlası tasarruflarını bankalardaki mevduat hesaplarına yatırır. Paralarını banka hesaplarında bulundurmaya tercih eden kişi ya da kurumlar finansal işlemlerini para kullanmadan hesaptan hesaba havale veya çek gibi vasıtalarla yerine getirirler. Sonuç olarak fiziki para yerine bu ödeme araçlarının kullanımı ekonomide kaydi para yaratılmasına yol açar.

Ekonomi ve Maliye Politikalarına Yardım Fonksiyonu: Enflasyon, faiz, gelir dağılımı, vergi gelirlerinin denetimi, kayıt dışı ekonomi gibi ekonomideki sorunlar

ancak finansal sistemin çok önemli bir parçası olan bankalar vasıtasıyla gerçekleştirilebilir.

2.2. Bankacılık Sisteminin Faaliyet Konuları

Günümüz ekonomik sistem içerisinde çok önemli bir role sahip olan bankalar, hemen hemen her türlü finansal işlemin gerçekleştirilmesine aracılık etmektedirler. Bu bakımdan bankaların niteliklerini ifade edebilecek bir tanım vermek bir hayli güçtür. Bankaların yerine getirdikleri faaliyetleri sıralamak konunun daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Bankaların başlıca faaliyetleri aşağıdaki gibidir (Bankacılık Kanunu, 2005: 9539):

- a) Mevduat kabulü,
- b) Katılım fonu kabulü,
- c) Nakdî, gayri nakdî her cins ve surette kredi verme işlemleri,
- d) Nakdî ve kaydî ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dâhil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri,
- e) Çek ve diğer kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri,
- f) Saklama hizmetleri,
- g) Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri,
- h) Efektif dâhil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri,
- i) Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövizde dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri,
- j) Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri,
- k) Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemleri,
- l) Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri,

- m) Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlölüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işleri,
- n) Yatırım danışmanlığı işlemleri,
- o) Portföy işletmeciliğı ve yönetimi,
- p) Hazine Müsteşarlığı ve/veya Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezdinde oluşturulan bir sözleşme kapsamında üstlenilen yükümlölükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı,
- r) Faktöring ve forfaiting işlemleri,
- s) Bankalar arası piyasada para alım satımı işlemlerine aracılık,
- t) Finansal kiralama işlemleri, faaliyetlerini yerine getirirler.

2.3. Türk Bankacılık Sektörünün Yapısı

Türkiye’deki bankacılık sektörü Merkez Bankası, Ticaret Bankaları, Kalkınma Bankalarından oluşmaktadır. Bu bankalar aşağıdaki şekilde sınıflandırılmaktadır (Yardımcı, 2006: 31):

2.3.1. Merkez Bankası

1694 yılında İngiltere’ de kurulan emisyon bankaları günümüzde merkez bankası olarak karşımıza çıkmaktadır. Merkez bankaları tarafından yapılan faaliyetler önemli ölçüde devlet ile ortak bir çalışma esasına dayanmaktadır. Bu sebepten dolayı birçok ülkede merkez bankaları devlet eliyle kurulmaktadır.

Kredi hizmeti veremeyen ve halktan mevduat toplayamayan merkez bankaları sistem içinde bulunan diğer bankaların ve devletin finansal ihtiyaçlarına cevap vermeye çalışır. Uygulanan mali politikalar sayesinde kredi ve para hacmini düzenlemek, banknot çıkarmak, bankaların mevduatlarını korumak, devletin hazine işlemlerini yürütmek, ülkedeki döviz ve altın rezervlerini takip etmek, uluslararası ödemelere aracılık etmek, merkez bankasının başlıca görevleri arasında yer almaktadır.

2.3.2. Ticaret Bankaları

Kâr elde etmek amacı ile kurulan ticari bankalar bankacılık sistemi içerisinde önemli bir yere sahiptirler.

Ticaret bankalarının fonksiyonları şunlardır:

- Hesaptan hesaba devir yaparak kaydi para oluřturmak,
- Ticari ve diğerk alanlara kredi vermek,
- Kambiyo işlemleri yapmak,
- Kasa kiralamak,
- Tahvil ve hisse senedi emisyonuna aracılık etmek,
- Kefalet mektubu ve kabul kredisi vermek,
- Diğerk bankacılık işlemlerini yapmak,
- Ticari bankaların fon kaynaklarını, öz sermaye ve yabancı kaynaklar oluşturmaktadır.

2.3.3. Kalkınma Bankaları

Kalkınma bankacılığı, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde faaliyette bulunurken yatırım bankaları ise gelişmiş olan ülkelerde faaliyet gösterir. Sermaye piyasasının oluşumu ve gelişimine zemin hazırlayan kurumsal düzenlemelerin yapılması yatırım bankacılığına doğru bir eğilimi beraberinde getirmiştir. Gelişmekte olan ülkelerde yatırım bankacılığının fonksiyonlarının bir bölümü yatırım bankaları tarafından gerçekleştirirken kalan kısmı yatırım şirketleri ve ticari bankalar vasıtasıyla yapılmaktadır.

2.4. Banka Çalışanları Açısından Tükenmişlik Sendromu

Son yıllarda yapılan araştırmaların önemli kısmı tükenmişliği, meslek ve iş ortamı kaynaklı faktörlerden ileri gelen mesleki bir rahatsızlık olarak tanımlanmaktadır. Ancak tükenmişlik sendromuna neden olan faktörler incelendiğinde; kişilik yapısı, yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı gibi kişisel durumlarında önemli olduğu görölmektedir.

Yoğun çalışma temposu ve stres altında çalışan bireyler, yaşamlarının belli bir döneminde tükenmişlik sendromuna maruz kalırlar. Bu bağlamda bankacılık, aşırı iş yükü, taşıdığı mali riskler, iş güvencesinin olmaması, performansa dayalı değerlendirme sistemi ve düşük ücretlendirme gibi sebeplerden dolayı ruhsal dengenin bozulması ve buna bağlı olarak çalışma hayatının olumsuz yönde değişmesinde risk seviyesi yüksek olan bir meslektir. Öyle ki, elverişsiz çalışma şartları ve yoğun stres

bankacıların verdiği hizmetlerin niteliğinde olumsuz değişime neden olmaktadır. Bu hizmet niteliğinde meydana gelen bozulma, örgütleri de verimlilik yönünden tehdit etmektedir. Ayrıca banka çalışanlarının sağlığını, insanlarla olan etkileşimini hatta aile ilişkilerini etkilemektedir.

Bütün dünyada olduğu gibi ülkemizde de hizmet kolunda çok yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Yaşanan bu yoğun rekabetten bankacılık sektörü de payını almış bulunmaktadır. Bankacılık sektöründe yaşanan yoğun rekabet ve değişim, banka çalışanları için birçok sorunu da beraberinde getirmiştir. Ürün satışı ve komisyon gelirlerini artırıp daha fazla kâr elde etmek isteyen bankalar, daha baskın stratejiler izlemeye başlamışlardır. Bu değişim, banka çalışanlarını mevcut sistemde daha kıymetli kılsa da çalışma şartlarını da bir o kadar zorlaştırmıştır.

Bankacılık sektörü çalışanları, işin mevcut yapısı nedeniyle insanlar ile sürekli olarak iletişim kurmak mecburiyetindedirler. Bu sektörün hizmet sektörü olması, müşteri memnuniyetinin ve müşteri bağlılığının hayati önem taşıması, çalışanların müşteri memnuniyetini sağlamak zorunda olmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda banka çalışanlarının insanlara karşı duyarlı olabilmesi için, hem banka içi hem de banka dışında insanlarla olan iletişimin sağlıklı olması son derece önemlidir. Banka çalışanlarının gerekli olan sağlıklı iletişimi kuramayıp insanlara karşı duyarsız kalmaları, hem kendi bireysel kariyerleri hem de örgüt hedefleri bakımından arzu edilen bir durum değildir.

Tükenmişlik sendromuna maruz kalan bir banka personeli ruhsal dengesinin bozulması sonucu, işinin büyük bir kısmını kapsayan finansal işlemleri tam ve doğru bir şekilde yerine getiremeyebilir ya da ciddi sorunlara neden olabilecek hatalar yapabilir. Bu durumun sonucunda, yalnızca hizmet sunduğu müşteriler değil aynı zamanda çalışan ve bağlı bulunduğu kurum ve çalışanın olumsuz yönde etkilenmesi kaçınılmazdır.

III. BÖLÜM: BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMUNU ARAŞTIRMAYA YÖNELİK ERZURUM İLİNDE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; demografik değişkenlerin, tükenmişliğe neden olduğu varsayımından yola çıkılarak bankacılık sektörü çalışanlarında demografik değişkenler ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak belirlemektir. Bu bağlamda, demografik değişkenlerin tükenmişliğin geneli ve alt boyutları üzerindeki doğrudan etkileri araştırılacaktır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Bankacılık ülke ekonomisinde vazgeçilmez bir işlevi yerine getiren en önemli hizmet sektörlerinden birisi haline gelmiştir. Bu sektörde sunulan hizmetin kalitesi ise çalışanlarla yakından ilgili olduğu bilinmektedir. Zorlu çalışma şartlarının çalışanlarda psikolojik ve fizyolojik sorunlara yol açtığından dolayı tükenmişliğin en yoğun olarak görüldüğü sektörlerden birisi de bankacılık sektörüdür.

Mesleki tükenmişlikle ilgili farklı sektörlerde çok sayıda çalışmalar yapılmış olmasına rağmen, bankacılık sektörü çalışanlarında bu konu ile ilgili çalışmaların biraz daha az olduğu görülmüştür. Bu nedenle bu çalışmanın, öncelikle banka çalışanları açısından tükenmişlikle mücadele etmede bir rehber olacağı düşünülmektedir.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma birtakım sınırlılıkları içermektedir. Bu araştırma Erzurum il merkezi örneği ile sınırlandırılmıştır. Diğer ülke ve kültürler araştırma sonucu açısından farklılık arz edebilecektir. Ayrıca bu çalışmada tükenmişlik üzerinde etkili olduğu varsayımından hareketle demografik değişkenler ele alınmıştır. Ancak demografik değişkenler dışında daha birçok değişkenin tükenmişlik üzerinde etkisinin olabileceği değerlendirilmektedir. Bu çalışmada örneklem olarak hizmet sektöründen banka çalışanları kullanılmıştır. Bu kapsamda çalışma, bütün sektörler ve bütün meslekler için genelleme arz etmeyecektir.

3.4. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırma metodolojisi kısmında; araştırmanın hipotezleri, araştırmanın değişkenleri, örnekleme süreci ve veri toplama yöntemiyle ilgili bilgiler sunulmuştur.

3.4.1. Araştırmanın Hipotezleri

Literatür incelendiğinde tükenmişliğin demografik değişkenlerden etkilendiğini savunan çalışmaların var olduğu görülmektedir. Schwab ve Iwanicki (1982), Greenglass ve Burke (1988) tükenmişliğin kadınlara oranla erkeklerde daha yoğun olarak gözlemlendiği (Güllüce, 2006: 25; Girgin, 1995: 85) sonucuna ulaşmışlardır.

Maslach (1982), Friedman ve Lotan (1985)' a göre tükenmişlik seviyesi, artan tecrübe ve ilerleyen yaş ile beraber yükselmekte, 41-45 yaş aralığında en yüksek seviyeye ulaşip takip eden dönemlerde ise azalışa geçmektedir. Üresin (2009) tükenmişlik ile bağlılık arasındaki bağı tespit etmek amacı ile gerçekleştirmiş olduğu araştırmasında ise, duygusal tükenmişlik boyutunda evli bireylerin bekâr bireylerden daha az tükenmişlik yaşadığı sonucuna varmıştır.

Tükenmişlikle ilgili yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde, tükenmişlik sendromunun olumsuz yansımaları görülmektedir. Örneğin, Meydan (2011), banka çalışanlarının düşük düzeyde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca Karapınar ve Gürbüz (2015), çalışmalarında banka personelinin müşterilere yeterince yardımcı olamadıklarını ve bu meslekte kıymetli başarılar elde edemediklerine inandıklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca bu çalışmanın neticesinde, banka personelinin “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”nin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunda orta seviyede, kişisel başarı boyutunda ise daha düşük seviyede tükenmişlik yaşadıkları sonucu elde edilmiştir.

Yukarda sunulan araştırmalar ışığında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

(H1a): Duygusal tükenme cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir.

(H1b): Duyarsızlaşma cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir.

(H1c): Kişisel başarı cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir.

(H1d): Genel tükenmişlik cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir.

- (H2a): Duygusal tükenme yaşıya göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H2b): Duyarsızlaşma yaşıya göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H2c): Kişisel başarı yaşıya göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H2d): Genel tükenmişlik yaşıya göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H3a): Duygusal tükenme medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H3b): Duyarsızlaşma medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H3c): Kişisel başarı medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H3d): Genel tükenmişlik medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H4a): Duygusal tükenme eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H4b): Duyarsızlaşma eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H4c): Kişisel başarı eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H4d): Genel tükenmişlik eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H5a): Duygusal tükenme sektördeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H5b): Duyarsızlaşma sektördeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H5c): Kişisel başarı sektördeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H5d): Genel tükenmişlik sektördeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H6a): Duygusal tükenme çalışılan son bankadaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H6b): Duyarsızlaşma çalışılan son bankadaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H6c): Kişisel başarı çalışılan son bankadaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.
- (H6d): Genel tükenmişlik çalışılan son bankadaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.

(H7a): Duygusal tükenme çalışılan banka türüne göre anlamlı farklılık gösterir.

(H7b): Duyarsızlaşma çalışılan banka türüne göre anlamlı farklılık gösterir.

(H7c): Kişisel başarı çalışılan banka türüne göre anlamlı farklılık gösterir.

(H7d): Genel tükenmişlik çalışılan banka türüne göre anlamlı farklılık gösterir.

(H8a): Duygusal tükenme bankada çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılık gösterir.

(H8b): Duyarsızlaşma bankada çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılık gösterir.

(H8c): Kişisel başarı bankada çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılık gösterir.

(H8d): Genel tükenmişlik bankada çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılık gösterir.

(H9a): Duygusal tükenme aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterir.

(H9b): Duyarsızlaşma aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterir.

(H9c): Kişisel başarı aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterir.

(H9d): Genel tükenmişlik aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterir.

3.4.2. Ana Kütle Ve Örneklem

Bu araştırmanın ana kütlelerini, Erzurum il merkezinde faaliyet gösteren kamu ve özel mevduat bankalarının farklı pozisyonlarındaki çalışanlar oluşturmaktadır. Gerek TBB'nin (Türkiye Bankalar Birliği) banka ve sektör bilgilerine dair yayınlamış olduğu raporlar, gerekse de banka yetkilileri ile yapılan yüz yüze görüşmeler sonrası elde edilen bilgilere göre, Erzurum il merkezinde toplam 653 adet banka çalışanı olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada %5 örnekleme hatası kabul edilmiş olup; örneklem büyüklüğü 242 olarak hesaplanmıştır. Banka çalışanlarından veriler anket yöntemi kullanılarak elde edilmiştir ve toplam 266 kişiye anket uygulanmıştır. Bu sayı örneklem büyüklüğü için yeterlidir.

Anketler müşteri temsilcileri, gişe hizmetleri ve operasyon çalışanları ile alt, orta ve üst yöneticilerden elde edilmiştir. Bankada istihdam edilmelerine rağmen

bankaların esas faaliyet konuları dışında kalan hizmetli, güvenlik görevlisi, şoför vb. çalışanlar araştırmaya dâhil edilmemiştir.

3.4.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada kullanılan veri toplama yöntemi olan önceden hazırlanan ve kapalı uçlu sorulardan oluşan anketler yüz yüze yapılan görüşmeler sonucunda elde edilmiştir. Anketlerin katılımcılara elden dağıtılıp, daha sonra posta yoluyla araştırmacıya ulaştırıldığı karma bir yöntem de kullanılmıştır. Toplanan anket formlarından eksik ve hatalı olan 13 tanesi değerlendirmeye alınmamıştır. Kullanılan anket formu ise EK-1’de sunulmuştur.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; demografik özellikleri belirlemek amacıyla; yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu, sektördeki ve bankadaki çalışma süresi, bankada çalışılan pozisyon ve aylık kişisel gelirden oluşan 9 soru; ikinci bölümde ise tükenmişlik düzeyini ölçen 22 soru olmak üzere toplamda 31 soru yer almaktadır.

Katılımcılardan, 5’li Likert Ölçeği kullanarak (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) cevap vermeleri istenmiştir.

3.4.4. Araştırmanın Değişkenleri

Tükenmişlik boyutları olan; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı değişkenleri ve kodları aşağıda Tablo 1, Tablo 2 ve Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 1: Duygusal Tükenmişlik Düzeyi İfade Ve Kodları

SORU	KOD
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	DT1
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	DT2
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	DT3
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	DT4
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	DT5
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	DT6
İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	DT7
İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.	DT8
İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.	DT9

Tablo 1’de de görüldüğü gibi, duygusal tükenmişlik düzeyini ölçmek için 9 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 2: Duyarsızlaşma Düzeyi İfade Kodları

SORU	KOD
İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.	D1
Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum	D2
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.	D3
İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.	D4
İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	D5

Tablo 2’de de görüldüğü gibi, duyarsızlaşma düzeyini ölçmek için 5 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Tablo 3: Kişisel Başarı Düzeyi İfade ve Kodları

SORU	KOD
İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.	KB1
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.	KB2
İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	KB3
Kendimi enerjik hissediyorum.	KB4
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	KB5
İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.	KB6
İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.	KB7
İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.	KB8

Tablo 3’de de görüldüğü gibi, kişisel başarı düzeyini ölçmek için 8 ifadenin yer aldığı bir ölçek oluşturulmuştur.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları olumsuz ifadelerden oluşmaktadır. Bu alanlardan alınan yüksek puanlar tükenmişlik anlamına gelmektedir. Ölçeğin üçüncü boyutu olan kişisel başarı boyutu ise olumlu ifadelerden oluştuğundan tam tersi bir durum söz konusudur. Bu boyutta alınan düşük puanlar tükenmişlik olarak ifade edilmektedir. Maslach’a göre, tükenmişlik sonucu elde edilen değerlerin nasıl

yorumlanacağı aşağıdaki tabloda verilmiştir (Çam, 1991'den aktaran; Nazlıoğlu, 2009: 72):

Tablo 4: Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Değerlendirme İşlemi Yapılırken Kullanılacak Veriler

Alt Boyutlar	Düşük	Orta	Yüksek
Duygusal Tükenme	< 16	17 - 26	> 27
Duyarsızlaşma	< 6	7 - 12	> 13
Kişisel Başarı	> 39	32 - 38	< 31

Tablo 4'de görüldüğü gibi, tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutuna ait toplam puan 16'dan küçük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 17 ve 26 aralığında ise tükenmişlik orta; toplam puan 27'den büyük ise tükenmişlik yüksek düzeydedir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda toplam puan 6'dan küçük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 7 ve 12 aralığında ise tükenmişlik orta; toplam puan 13'den büyük ise tükenmişlik yüksek düzeydedir. Tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutunda ise daha önce de ifade edildiği gibi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının tersi olacak şekilde puan hesaplaması yapılır. Yani, toplam puan 39'dan büyük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 32 ve 38 aralığında ise tükenmişlik orta; toplam puan 31'den küçük ise tükenmişlik yüksek düzeyde olarak ifade edilebilmektedir.

3.4.5. Araştırmada Kullanılan Testler

Çalışmanın bu kısmında araştırmada kullanılan ölçeklerin anket sonuçları değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde demografik değişkenlere ait hipotezleri test edebilmek amacıyla bağımsız iki grup t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Söz konusu analizler SPSS 22.0 paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın ilk aşamasında esas çalışma verileri toplanmadan önce; soru formunun uygunluğunun değerlendirilmesi, anlaşılabilirliğinin test edilmesi ve ankete

son şeklinin verilebilmesi maksadıyla, 30 kişiye bir ön test yapılmıştır. Ön testten elde edilen analizler sonucunda, testin güvenilirlik düzeyi Cronbach Alfa değeri 0,80 olarak tespit edilmiştir. Bu katsayı anketin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999: 522). Bu bilgiler altında ankete son şekli verilmiş ve 266 kişilik örnekleme uygulanmıştır. Çalışmaya katılan 266 kişiye ait anketin güvenilirlik katsayısı Cronbach Alfa değeri 0,82 olarak bulunmuştur.

3.5. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Araştırmanın bulguları başlığı altında; katılımcıların demografik özellikleri, tanımlayıcı istatistikler ve normallik durumu, değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik bilgiler verilmiştir.

3.5.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerinin Değerlendirilmesi

Katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı aşağıda Tablo 5’de sunulmuştur.

Tablo 5 incelendiğinde; katılımcıların % 61,3’ü erkek, geriye kalan %38,7’si kadındır. Katılımcıların %4,1’i 25’den küçük; %30,5’i 26-30; %39,5’i 31-35; %17,7’si 36-40; %6’sı 41-45 ve % 2,3’ünün 46 ve üstü yaşa sahip olduğunu, %27,8’i bekâr, %71,8’i evli, %0,4’ ü evlilik yapmış bekâr olduğunu, %82,7’si lisans; %9,8’ lise; %7,5’i yüksek lisans yaptığını, % 26,7’sinin 5 yıldan az; % 42,9’u 5-10 yıl; %25,2’ si 11-16 yıl % 5,3’ ünün 17 yıl ve üstü bankacılık sektöründe çalıştığını, %36,5’inin 5 yıldan az; % 41,4’ünün 5-10 yıl; %18,4’ünün 11-16 yıl % 3,8’ inin 17 yıl ve üstünün şimdiki bankada çalıştığını, %59’u özel mevduat; %41’i kamu mevduat ta çalıştığını, %35,7’si satış-müşteri temsilcisi olduğunu; %24,8’i gişe çalışanı olduğunu; %16,9’u operasyon servisi; %18’i yönetici ve geriye kalan %4,5’inin diğer banka pozisyonlarında çalıştığını, %2,3’ü 1500 TL’den az; %24,1’i 1501-2500 TL; %28,6’sı 2501-3500 TL; %22,9’u 3501-4500 TL; %12,8’i 4501-5500 TL; %9,4’ünün ise 5501 TL ve üzeri aylık gelire sahip olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 5: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	103	38,7
Erkek	163	61,3
Toplam	266	100
Yaş		
25'den küçük	11	4,1
26-30 arası	81	30,5
31-35 arası	105	39,5
36-40 arası	47	17,7
41-45 arası	16	6,0
46 ve üzeri	6	2,3
Toplam	266	100
Medeni Durum		
Evli	191	71,8
Bekâr	74	27,8
Dul	1	0,4
Toplam	266	100
Eğitim Durumu		
Lise	26	9,8
Lisans mezunu	220	82,7
Lisansüstü	20	7,5
Toplam	266	100
Sektördeki Çalışma Süresi		
5 yıldan az	71	26,7
5-10 yıl	114	42,9
11-16	67	25,2
17 yıl ve üzeri	14	5,3
Toplam	266	100
Devam edilen bankadaki çalışma süresi		
5 yıldan az	97	36,5
5-10 yıl	110	41,4
11-16 yıl	49	18,4
17 yıl ve üzeri	10	3,8
Toplam	266	100
Banka türü		
Kamu bankası	109	41,0
Özel banka	157	59,0
Toplam	266	100
Bankadaki pozisyon		
Yönetici	48	18,0
Gişe çalışanı	66	24,8
Müşteri hiz. Temsilcisi	95	35,7
Operasyon	45	16,9
Diğer	12	4,5
Toplam	266	100
Gelir Durumu		
1500 TL'den az	6	2,3
1501-2500 arası	64	24,1
2501-3500 arası	76	28,6
3501-4500	61	22,9
4501-5500	34	12,8
5501 ve fazla	25	9,4
Toplam	266	100

3.5.2. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerine Ait bulguların Değerlendirilmesi

3.5.2.1. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenirlilik Analizi

Tablo 6: Ölçeğin Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Boyutlar	Cronbach's Alfa	Ortalama	Önerme Sayısı
Duygusal Tükenme	0,92	29,50	9
Duyarsızlaşma	0,80	14,26	5
Kişisel Başarı	0,80	28,90	8
Tükenmişlik (Genel)	0,82	72,66	22

Tükenmişlik ölçeğine ait alt boyutların güvenilirlik analizleri sonucunda elde edilen değerlere bakıldığında; Cronbach Alpha değeri duygusal tükenme boyutu için 0.92, duyarsızlaşma boyutu için 0.80, kişisel başarı duygusunda azalma boyutu için 0.80 ve tükenmişlik geneli için 0,82 olarak bulunmuştur. Bu katsayılar, ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999: 522).

Tablo 6, Tablo 4' de yer alan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Değerlendirme sayısal verileri ışığında incelendiğinde, bu çalışmada banka çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında yüksek seviyede tükenmişlik yaşadığı sonucuna varılmıştır.

3.5.2.2. Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Durumunun Test Edilmesi

Çalışmanın katılımcılarından tükenmişlik seviyelerini belirlemek üzere, 5'li likert ölçeğinde (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) hazırlanan ifadeleri değerlendirmeleri istenmiştir. Anket yöntemi yardımıyla toplanan veriler SPSS (22.0) programı yardımıyla analiz edilmiştir.

Tablo 7: Normallik Testi Sonuçları

Boyutlar	Kolmogorov-Smirnov		
	Test değeri	Serbestlik Derecesi	Sig.
Genel Tükenmişlik	0,036	266	0,200*

Tablo 7’ de görüldüğü üzere, anket sonucunda elde edilen verilerin normal bir dağılıma sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla Kolmogorov – Smirnov testi uygulanmış ve test sonucunda verilerin normal dağılıma sahip olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları için katılımcı sayısı 50 den fazla olduğu için Kolmogorov-Smirnov testinin sonuçları dikkate alınır (Güriş ve Astar, 2015: 180-181). Yapılan araştırma dâhilinde ankete katılan bireylerin demografik özelliklerini belirleyebilmek için frekans ve yüzde analizleri yapılmıştır. Ölçeğin geneli ve alt boyutları için bulunan değerlerin demografik özellikler ile farklılık gösterip göstermediğini test edebilmek için t-testi ve Anova testinden faydalanılmıştır.

3.5.2.3. Katılımcıların Cinsiyete İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8: Cinsiyete İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Kadın	103	3,41	1,01	2,99	0,99	3,51	0,82	3,35	0,51
Erkek	163	3,18	3,18	2,76	0,98	3,67	0,66	3,26	0,49

Tablo 8’de görüldüğü üzere, cinsiyete göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların

olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının cinsiyet ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için yapılan t-testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: T Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Cinsiyet	N	T	P	T	P	T	P	T	P
	266	1,73	0,08	1,83	0,06	-1,71	0,08	1,18	0,23

Tablo 9'da yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik sendromu ile ankete katılanların cinsiyetleri arasında ($t=1,73$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H1a “Bireylerin Cinsiyetleri ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 9'da yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik sendromu ile ankete katılanların cinsiyetleri arasında ($t=1,83$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H1b “Bireylerin Cinsiyetleri ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 9'da yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik sendromu ile ankete katılanların cinsiyetleri arasında ($t=-1,71$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H1c “Bireylerin Cinsiyetleri ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 9'da yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik sendromu ile ankete katılanların cinsiyetleri arasında ($t=1,18$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H1d “Bireylerin Cinsiyetleri ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2.4. Katılımcıların Yaşlara İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının yaşlara göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10: Yaşlara İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
25’den küçük	11	3,11	1,00	2,52	0,61	3,62	0,64	3,16	0,62
26-30	81	3,29	1,08	3,05	1,08	3,54	0,82	3,33	0,59
31-35	105	3,33	1,07	2,90	0,98	3,70	0,64	3,37	0,61
36-40	47	3,17	1,01	2,59	0,89	3,51	0,76	3,16	0,54
41-45	16	3,44	0,91	2,70	0,89	3,39	0,80	3,25	0,54
46 ve üzeri	6	2,70	0,92	2,20	0,92	4,18	0,40	3,12	0,43

Tablo 10’da görüldüğü üzere, yaşlara göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının cinsiyet ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Anova testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11: Anova Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Yaş	N	F	P	F	P	F	P	F	P
	266	0,64	0,66	2,25	0,04*	1,72	0,13	1,10	0,35

Tablo 11’de yer alan analiz sonucuna göre duygusal tükenme ile ankete katılanların yaşları arasında ($f=0,64$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H2a “Bireylerin yaşları ile

duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 11’de yer alan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılanların yaşları arasında ($f=0,66$; $p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H2b “Bireylerin yaşları ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Ancak incelenen post hoc analizinde farklılığa neden olan grubun tespiti yapılamamıştır.

Tablo 11’de yer alan analiz sonucuna göre kişisel başarı ile ankete katılanların yaşları arasında ($f=1,72$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H2c “Bireylerin yaşları ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 11’de yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik ile ankete katılanların yaşları arasında ($f=1,10$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H2d “Bireylerin yaşları ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2.5. Katılımcıların Medeni Duruma İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının medeni durumlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12: Medeni Duruma İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Evli	191	3,32	1,05	2,85	0,99	3,62	0,76	3,32	0,58
Bekâr	74	3,17	1,02	2,85	0,97	3,57	0,65	3,24	0,60
Dul	1	1,55	.	1,20		4,50	.	2,54	

Tablo 12’de görüldüğü üzere, medeni duruma göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının medeni durumları ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Anova testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 13’de gösterilmiştir.

Tablo 13: Anova Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Medeni Durum	N	F	P	F	P	F	P	F	P
	266	1,89	0,15	1,38	0,25	0,85	0,42	1,13	0,26

Tablo 13’de yer alan analiz sonucuna göre duygusal tükenme ile ankete katılanların medeni durumları arasında ($f=1,89$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H3a “Bireylerin medeni durumları ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 13’de yer alan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılanların medeni durumları arasında ($f=1,38$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H3b “Bireylerin medeni durumları ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi kabul reddedilmiştir.

Tablo 13’de yer alan analiz sonucuna göre kişisel başarı ile ankete katılanların medeni durumları arasında ($f=0,85$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H3c “Bireylerin medeni durumları ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 13’de yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik ile ankete katılanların medeni durumları arasında ($f=1,13$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H3d “Bireylerin medeni

durumları ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2.6. Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının eğitim durumlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 14’de gösterilmiştir.

Tablo 14: Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Eğitim Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Lise	26	3,27	0,93	2,75	0,95	3,52	0,50	3,24	0,53
Lisans	220	3,27	1,06	2,87	1,00	3,59	0,77	3,30	0,59
Lisansüstü	20	3,26	1,05	2,73	1,01	3,90	0,49	3,37	0,62

Tablo 14’de görüldüğü üzere, eğitim durumuna göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının eğitim durumları ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Anova testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 15’de gösterilmiştir.

Tablo 15: Anova Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Eğitim Durum	N	F	P	F	P	F	P	F	P
	266	0,003	0,99	0,33	0,71	1,77	0,17	0,25	0,77

Tablo 15’de yer alan analiz sonucuna göre duygusal tükenme ile ankete katılanların eğitim durumları arasında ($f=0,003$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H4a “Bireylerin

eğitim durumları ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.”, hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 15’de yer alan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılanların eğitim durumları arasında ($f=0,33$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H4b “Bireylerin eğitim durumları ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi kabul reddedilmiştir.

Tablo 15’de yer alan analiz sonucuna göre kişisel başarı ile ankete katılanların eğitim durumları arasında ($f=1,77$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H4c “Bireylerin eğitim durumları ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 15’de yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik ile ankete katılanların eğitim durumları arasında ($f=0,25$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H4d “Bireylerin eğitim durumları ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2.7. Katılımcıların Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresine İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının sektördeki toplam çalışma süresine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 16: Bankacılık Sektöründe Çalışma Süresine İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Sektördeki Çalışma Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
5 yıldan az	71	3,16	3,16	2,91	1,08	3,64	0,78	3,28	0,62
5-10 yıl	114	3,36	3,36	2,90	0,90	3,59	0,68	3,34	0,58
11-16 yıl	67	3,29	3,29	2,77	1,03	3,58	0,77	3,28	0,57
17 ve üzeri	14	3,07	3,07	2,45	0,96	3,75	0,75	3,18	0,51

Tablo 16’da görüldüğü üzere, sektördeki toplam çalışma süresine göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının sektördeki toplam çalışma süresi ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Anova testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 17’de gösterilmiştir.

Tablo 17: Anova Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Sektördeki Çalışma Süresi	N	F	P	F	P	F	P	F	P
	266	0,69	0,55	1,09	0,35	0,31	0,81	0,41	0,74

Tablo 17’de yer alan analiz sonucuna göre duygusal tükenme ile ankete katılanların sektördeki toplam çalışma süreleri arasında ($f=0,69$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H5a “Bireylerin sektördeki toplam çalışma süreleri ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.”, hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 17’de yer alan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılanların sektördeki toplam çalışma süreleri arasında ($f=1,09$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H5b “Bireylerin sektördeki toplam çalışma süreleri ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi kabul reddedilmiştir.

Tablo 17’de yer alan analiz sonucuna göre kişisel başarı ile ankete katılanların sektördeki toplam çalışma süreleri arasında ($f=0,31$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H5c “Bireylerin sektördeki toplam çalışma süreleri ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 17’de yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik ile ankete katılanların sektördeki toplam çalışma süreleri arasında ($f=0,41$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H5d

“Bireylerin sektördeki toplam çalışma süreleri ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2.8. Katılımcıların Çalışılan Son Bankadaki Çalışma Süresine İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının son bankadaki çalışma süresine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18: Çalışılan Son Bankadaki Çalışma Süresine İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Devam Edilen Bankadaki Çalışma Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
5 yıldan az	97	3,19	1,10	2,90	1,08	3,66	0,74	3,29	0,63
5-10 yıl	110	3,34	1,03	2,90	0,94	3,56	0,76	3,32	0,60
11-16 yıl	49	3,32	0,97	2,70	0,94	3,57	0,66	3,27	0,50
17 ve üzeri	10	3,12	0,97	2,52	0,85	3,86	0,67	3,25	0,38

Tablo 18’de görüldüğü üzere, son bankadaki çalışma süresine göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının son bankadaki çalışma süresi ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Anova testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 19’da gösterilmiştir.

Tablo 19: Anova Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Devam Edilen Bankadaki Çalışma Süresi	N	F	P	F	P	F	P	F	P
	266	0,49	0,68	0,89	0,44	0,73	0,53	0,11	0,95

Tablo 19’da yer alan analiz sonucuna göre duygusal tükenme ile ankete katılanların devam edilen bankadaki çalışma süresi arasında ($f=0,49$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H6a “Bireylerin devam edilen bankadaki çalışma süresi ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 19’da yer alan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılanların devam edilen bankadaki çalışma süresi arasında ($f=0,89$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H6b “Bireylerin devam edilen bankadaki çalışma süresi süreleri ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 19’da yer alan analiz sonucuna göre kişisel başarı ile ankete katılanların devam edilen bankadaki çalışma süresi arasında ($f=0,73$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H6c “Bireylerin devam edilen bankadaki çalışma süreleri ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 19’da yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik ile ankete katılanların devam edilen bankadaki çalışma süresi arasında ($f=0,11$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H6d “Bireylerin devam edilen bankadaki çalışma süreleri ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2.9. Katılımcıların Çalışılan Banka Türüne İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının çalıştığı banka türüne göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20: Çalışılan Banka Türüne İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Banka Türü	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Kamu	109	3,4618	1,04	3,00	0,96	3,44	0,84	3,35	0,53
Özel	157	3,1493	1,03	2,74	1,00	3,72	0,63	3,26	0,62

Tablo 20’de görüldüğü üzere, çalışılan banka türüne göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının çalıştığı banka türü ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan t-testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 21’de gösterilmiştir.

Tablo 21: T Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Banka Türü	N	T	P	T	P	T	P	T	P
	266	2,41	0,017*	2,11	0,036*	-3,14	0,002*	1,13	0,25

Tablo 21’de yer alan analiz sonucuna göre duygusal tükenme ile ankete katılanların çalıştıkları banka türü arasında ($T=2,41$; $p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H7a “Bireylerin çalıştıkları banka türü ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 21’de yer alan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılanların çalıştıkları banka türü arasında ($T=2,11$; $p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H7b “Bireylerin çalıştıkları banka türü ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 21’de yer alan analiz sonucuna göre kişisel başarı ile ankete katılanların çalıştıkları banka türü arasında ($T=-3,14$; $p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H7c “Bireylerin çalıştıkları banka türü ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 21’de yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik ile ankete katılanların çalıştıkları banka türü arasında ($T=1,13$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H7d “Bireylerin çalıştıkları

banka türü ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2.10. Katılımcıların Bankada Çalışılan Pozisyona İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının çalıştığı pozisyona göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 22’de gösterilmiştir.

Tablo 22: Bankada Çalışılan Pozisyona İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Çalışılan Pozisyon	N	Ortalama	Std. sapma	Ortalama	Std. sapma	Ortalama	Std. sapma	Ortalama	Std. sapma
Yönetici	48	3,06	1,16	2,78	1,14	3,61	0,98	3,20	0,68
Gişe	66	3,53	0,95	3,02	0,95	3,61	0,63	3,44	0,52
Satış	95	3,24	1,03	2,74	0,97	3,73	0,63	3,31	0,57
Operasyon	45	3,25	1,06	2,93	0,97	3,35	0,74	3,21	0,59
Diğer	12	3,03	0,97	2,71	0,82	3,60	0,66	3,17	0,48

Tablo 22’de görüldüğü üzere, çalışılan pozisyona göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının çalıştığı pozisyon ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Anova testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 23’de gösterilmiştir.

Tablo 23: Anova Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Çalışılan Pozisyon	N	F	P	F	P	F	P	F	P
	266	1,71	0,14	0,98	0,41	2,09	0,08	1,79	0,13

Tablo 23’de yer alan analiz sonucuna göre duygusal tükenme ile ankete katılanların bankada çalıştıkları pozisyon arasında ($f=1,71$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H8a “Bireylerin bankada çalıştığı pozisyon ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 23’de yer alan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılanların bankada çalıştıkları pozisyon arasında ($f=0,98$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H8b “Bireylerin bankada çalıştığı pozisyon ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 23’de yer alan analiz sonucuna göre kişisel başarı ile ankete katılanların bankada çalıştıkları pozisyon arasında ($f=2,09$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H8c “Bireylerin bankada çalıştığı pozisyon ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 23’de yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik ile ankete katılanların bankada çalıştıkları pozisyon arasında ($f=1,79$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H8d “Bireylerin bankada çalıştığı pozisyon ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2.11. Katılımcıların Aylık Kişisel Gelire İlişkin Bulguları (Tükenmişlik Alt Boyutları ve Genel Tükenmişlik)

Banka çalışanlarının aylık kişisel gelirine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 24’de gösterilmiştir.

Tablo 24: Aylık Kişisel Gelire İlişkin Bulgular

Alt Boyutlar		Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik Genel	
Aylık Gelir	N	Ortalama	Std. sapma	Ortalama	Std. sapma	Ortalama	Std. sapma	Ortalama	Std. sapma
1500 den az	6	3,0	0,70	2,56	0,90	3,77	0,36	3,18	0,39
1501-2500	64	3,33	0,99	2,75	0,82	3,60	0,57	3,30	0,54
2501-3500	76	3,35	1,01	3,00	1,07	3,57	0,77	3,35	0,63
3501-4500	61	3,33	1,01	2,91	1,05	3,67	0,76	3,36	0,51
4501-5500	34	3,02	1,30	2,77	1,03	3,51	0,89	3,14	0,64
5501 fazla	25	3,14	1,07	2,65	0,98	3,68	0,77	3,23	0,67

Tablo 24’de görüldüğü üzere, aylık kişisel gelire göre tükenmişlik ölçeğinin tamamından ve alt boyutlarından elde edilen puan ortalamaları ve standart sapma puanları tetkik edildiğinde, puan ortalamaları ve standart sapma değerleri arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Söz konusu farklılıkların istatistiksel bakımdan anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla, banka çalışanlarının aylık kişisel geliri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Anova testi sonucunda elde edilen değerler aşağıda Tablo 25’de gösterilmiştir.

Tablo 25: Anova Testi Sonuçları

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Aylık Gelir	N	F	P	F	P	F	P	F	P
	266	0,71	0,61	0,83	0,52	0,32	0,90	0,83	0,52

Tablo 25’de yer alan analiz sonucuna göre duygusal tükenme ile ankete katılanların aylık kişisel geliri arasında ($f=0,71$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı

bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H9a “Bireylerin aylık kişisel geliri ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 25’de yer alan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılanların aylık kişisel geliri arasında ($f=0,83$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H9b “Bireylerin aylık kişisel geliri ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 25’de yer alan analiz sonucuna göre kişisel başarı ile ankete katılanların aylık kişisel geliri arasında ($f=0,32$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H9c “Bireylerin aylık kişisel geliri ile kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 25’de yer alan analiz sonucuna göre tükenmişlik ile ankete katılanların aylık kişisel geliri arasında ($f=0,83$; $p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumda; araştırma modelinde yer alan H9d “Bireylerin aylık kişisel geliri ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, Erzurum il merkezindeki banka çalışanlarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını belirlemek ve yaşıyorlarsa tükenmişlik düzeylerinin hangi boyutta olduğunu incelemek, banka çalışanlarının demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmek ve böylece literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde tükenmişlik sendromu hakkında genel bilgilere yer verilmiş, ikinci bölümünde bankacılık sektörü hakkında genel bilgilere yer verilerek tükenmişlikle olan ilişkisi kısaca ele alınmıştır. Üçüncü bölümünde ise, Erzurum il merkezindeki banka çalışanlarına yönelik araştırmanın analiz, bulgu ve yorumlarına yer verilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının hem tükenmişlik alt boyutlarının her birinde hem de genel tükenmişliğin cinsiyete göre anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Tablo 8’de verilen ortalamalara bakılarak, tükenmişliğin her üç boyutunda da kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Bu durum, kadınların erkeklere göre daha duygusal olmalarından kaynaklanabilir. Dolayısıyla, H1a, H1b, H1c ve H1d hipotezleri reddedilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve kişisel başarı ile genel tükenmişliğin yaşa göre anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Ancak yapılan Anova testi sonucunda duyarsızlaşma ile yaş arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Fakat söz konusu farklılığın hangi yaş gruplarından kaynaklandığı yapılan ilgili analizler neticesinde tespit edilememiştir. Dolayısıyla, H2a, H2c ve H1d hipotezleri reddedilmiş, H1b hipotezi kabul edilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının hem tükenmişlik alt boyutlarının her birinde, hem de genel tükenmişliğin medeni duruma göre anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Tablo 12’de verilen ortalamalara bakılarak, tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarı hususunda bekâr katılımcıların evli katılımcılara göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Maslach ve Jackson (1981) evli olanların kişiler arası ilişki kurabilme kapasitesinin, sorunlarla baş etme ve çözme becerilerinin bekârlara nazaran daha

gelişmiş olduğunu belirtmektedir. Bu durumun bireyin tükenmesini azaltabileceği düşünülmektedir. Dolayısıyla, H3a, H3b, H3c ve H3d hipotezleri reddedilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının, tükenmişlik alt boyutlarının her biri ve genel tükenmişlik için eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Ancak Tablo 14’de verilen ortalamalara bakılarak, eğitim durumu arttıkça kişisel başarı boyutunda ve tükenmişlikte artış olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumun nedeni olarak ise bankacılık sektöründe yükselme olanaklarının eğitim durumu ile değil performansa paralel olması sonucu eğitim durumu yüksek olan çalışanların daha iyi bir pozisyonda olmaları gerektiği düşüncesine kapılmaları olarak düşünülmektedir. Dolayısıyla, H4a, H4b, H4c ve H4d hipotezleri reddedilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının hem tükenmişlik alt boyutlarının her birinde hem de genel tükenmişliğin sektördeki toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H5a, H5b, H5c ve H5d hipotezleri reddedilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının hem tükenmişlik alt boyutlarının her birinde hem de genel tükenmişliğin halen devam edilen bankadaki çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H6a, H6b, H6c ve H6d hipotezleri reddedilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının tükenmişlik alt boyutlarının her birinde tükenmişliğin çalışılan banka türüne göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Kamu bankalarında çalışanların ortalamaları incelendiğinde özel banka çalışanlarına oranla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadığı ayrıca kişisel başarı boyutunun ise azaldığı sonucuna varılmıştır. Kamu bankalarının daha disiplinli çalışma şartları ve özel bankacılığa nispeten terfi olanaklarının hantal işlemesi bu durumun nedeni olarak düşünülmektedir. Ayrıca kamu bankalarının çalışanlarına sunduğu iş garantisinin beraberinde duyarsızlaşmaya yol açabileceği de bir neden olabilir. Ancak banka türü ile tükenmişlik arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H7a, H7b, H7c hipotezleri kabul edilmiş ve H7d hipotezi reddedilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının hem tükenmişlik alt boyutlarının her birinde hem de genel tükenmişliğin çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Tablo 22’de verilen ortalamalara bakılarak, gişe çalışanlarının diğer pozisyonda çalışan katılımcılara nazaran daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Bu durum, gişe çalışanlarının hem daha yoğun çalışması hem de gün içinde daha fazla insanla iletişim kurması gerektiğinden kaynaklanabilir. Dolayısıyla, H8a, H8b, H8c ve H8d hipotezleri reddedilmiştir.

Erzurum il merkezinde faaliyette bulunan banka çalışanlarının hem tükenmişlik alt boyutlarının her birinde hem de genel tükenmişliğin aylık kişisel gelire göre anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H9a, H9b, H9c ve H9d hipotezleri reddedilmiştir.

Araştırma sonucunda, demografik özellikler yönünden tükenmişlik alt boyutlarından elde edilen puan ortalamalarına bakıldığında kamu ve özel mevduat bankalarında farklılıklar olduğu sonucuna varılmıştır. Bu farklılığa hangi değişkenlerin neden olduğu sorusunun cevabı aranabilir. Yine araştırma sonuçlarında göze çarpan bir diğer husus, gişe servisinde çalışan bireylerin tükenmişlik puan ortalamalarının daha yüksek olduğu sonucudur. Bu konuda çalışılan pozisyonda zaman zaman rotasyon yapılarak önlem alınabilir.

Bu çalışmanın sonucunda; Erzurum il merkezindeki banka çalışanlarının genel olarak tükenmişlik sendromu yaşadıkları söylenebilmektedir. Banka çalışanlarında bu tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarında yüksek seviyeye karşılık gelmiştir. Bu çalışmanın sonucunda, Erzurum il merkezindeki banka çalışanlarında tükenmişlik sendromunu en aza indirebilmek için, hem kişisel hem de örgütsel önlemlerin alınması ve tedavi sürecine gidilmesi önerilmektedir. Ayrıca, bu çalışmada elde edilen bulgular ve bunlar doğrultusunda yapılan öneriler, Erzurum il merkezinden elde edilen anket verileriyle sınırlıdır. Bu nedenle, elde edilen sonuçların genelleştirilmesi doğru değildir. Elde edilen bulguların genelleştirilebilmesi için anketin farklı illerde, bölgelerde veya Türkiye genelinde uygulanması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ardahan, F. Ve Ağyar, E. (2012). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi: Antalya Merkezi Örneği”. World Of Accounting Science, 14(1).
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 32, 21-46.
- ARI, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve Örgütler açısından önemi. Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(1), 131-148.
- Balcı, E. B. ve Yılmaz, A. (2009). İlköğretim müfettişlerinin mesleki görevlerini yerine getirme durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. Milli Eğitim Dergisi, 181, 198-221.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Burnout Syndrome: An Important Problem Today, And A Research Study Conducted In Denizli. Ege Akademik Bakış, 8(2), 541-561.
- Baysal, A. (1995). Lise Ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Berber, S. (2011). Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kule Personeli Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilgin, N. (2003), Sosyal Psikoloji Sözlüğü, Bağlam Yayıncılık, İstanbul
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir

Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 20, Sayı2: 95-108.

Cordes, C. L. Ve Dougherty, T. W. (1993). A Review and in Integration of Research on Job Burnout. Academy of Management Review, 18(4), 621-656.

Çağlıyan, Y. (2007). Tükenmişlik sendromu ve iş doyumuna etkisi (Devlet ve Vakıf üniversitelerindeki akademisyenlere yönelik alan araştırması). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Çam, O. (1992). “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, 155-160.

Çelebi, B. (2014). “Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çınar, Y. (2016). “Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Demir, A. (1990). Üniversite Öğrencilerinin Yalnızlık Düzeylerini Etkileyen Bazı Etmenler. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Demir, N. (2009). “Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi”, Öneri Dergisi, C. 8, S. 32, ss. 193-202.

Demir, S. (2010). “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Demirbaş, A. R. (2006). “Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara,
- Dinçerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Doğan, Z. ve Nazlıoğlu, E. H. (2010). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma”, İş, Güç-Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 12(3), 97-116.
- Edelwich, J. Ve Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Human Sciences Press, New York.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 12(1-2), 37-50.
- Ersoy, A. ve Utku, B.D. (2005). “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1”. Mufad Journal, Sayı: 26: 43-50.
- Friedman, I. ve Lotan, I. (1985). Teacher stress and burnout in Israel. The National Institute for Research in the Behavioral Science, 628.
- Gezer, E. (2008). Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Girgin, G. (1995), İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Greenglass, E. R. Ve Burke, R. J. (1988). Work and family precursors of burnout in teachers: Sex differences. Sex roles, 18(3-4), 215-229.

- Gül, H. (2007). “İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki ilişkiler: Bir Alan Araştırması”. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İİBF Dergisi, 318-332.
- Güllüce, A. (2006), Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama), Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Gür, E. (2014) Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Güriş, S. ve Astar, M. (2015). Bilimsel Araştırmalarda Spss İle İstatistik, İstanbul: Der Yayınları.
- Gürses, D. Sanl, E. Erdem, H. E. Yasaman, H. Deynekli, A. Ve Tarhan, M. U. Bankacılar.
- Hobfoll, Stevan E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Rocess: Advancing Conservation of Resources Theory, Applied Psychology: An International Review, 50 (3): 337-421.
- https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/920/Banka_Calisan_ve_Subesayilari-Mart_2018.pdf
- Izgar, H. (2000). Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği). Yayımlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Izgar, H. (2001), Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kahill, S. (1988), “Symptoms of Professional Burnout: Areview of the Empirical Evidence”, Canadian Psychology, 29: 284-297
- Kamçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68(1), 29-32.

- Karacaoğlu, K. ve Arslan, F. (2013). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi". Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(15): 457-476.
- Karapınar, M. Ve Gürbüz, H. (2015). Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach ve Kopenhag Kriterlerine Göre Ölçülmesi ve Karşılaştırılması.
- Kervancı, F. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koyuncu, M. (2001), "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Kurumdan Ayrılma İsteğine Etkisi." 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 349-360.
- Köse, G. (2014) Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Lacovides, A. Fountaulakis, F.N. Kaprinis, St. Ve Kaprinis, G. (2003). The Relationship Between Job Stress, Burnout, And Clinical Depression. Journal Of Affective Disorders, Vol. 75, 209-221
- Lee, R. ve Ashforth, B. (1990). On the Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout. Journal of Applied Psychology, 75, 743-747.
- Leiter, Michael P. (2003), Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition), Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, NS, Canada
- Leiter, M. P. Ve Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. Journal of Organizational Behavior, (9), 297-308.
- Maslach, C. (1982). Burnout: The Cost of Caring. N.J: Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, (12), 189-192.
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publisher, 4-43.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P.G. (1982). Burnout – The Cost of Caring. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs.
- Maslach, C. W. B. Schaufeli ve M. P. Leiter (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Meydan, C. H. (2011). “Örgütsel Ortamda Tükenmişliğin İzlenim Yönetimi Taktikleri İle İlişkisi”. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (2): 287-307.
- Oğuzberk, M. ve Aydın, A. (2008). Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri*, 11, 167-179.
- Okutan, E. (2010). Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özdamar, K. (1999). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özgen, I. (2007). Yiyecek-içecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, 116-124.
- Öztuna, G. İ. (2005), Oto Sanayi Sektöründeki Bir Firmada Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri ve İlişkili Etmenler, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Parasız, İ. (2007), Modern Bankacılık Teori ve Uygulama, Ezgi Kitabevi, 2. Baskı, Bursa.
- Parasız, İ. (2011), Türkiye’de ve Dünya’da Bankacılık”, Ezgi Yayınları, Bursa.
- Saçlı, Ç. (2011). Otel işletmelerinde tükenmişlik sendromu: Konya ili örneği (Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Sandıkçı, E. (2010), Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır’da Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Sat, S. (2011). Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya’da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Schwenk, Charles R. (1986), “Information, Cognitive Biases and Commitment to a Course of Action”, Academy of Management Review, Vol.11, 2: 298-310.
- Sılığ, A. (2003) Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskisehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Sibel, O. K. (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(21), 57-67.
- Stout, J. K. Williams, J. M. (1983). Comparison Of Two Measures Of Burnout. Psychological Reports, 53(1), 283-289.
- Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Sürgevil, O. (2006), "Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri", Nobel Yayınevi, 1.Basım, Ankara.
- Sürgevil, O. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu. Nobel Akademik Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara
- Sürmeli, F. (2011). "Özel Bir Hastane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 146s.
- Temelli, F. ve Şendurur, U. (2018). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22(1), 375-406.
- Tepeci, M. ve Birdir, K. (2003). Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu. II. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi, Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi, 959-972.
- Tümekaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler Ve Başa Çıkma Davranışları. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tütüncü, Ö. ve Savran, G. (2007). Etik İklim ve Tükenmişlik Sendromunun Kalite Yönetim Sistemi Üzerine Etkileri: Bir laboratuvar uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(4), 177-218.
- Üresin, T. (2009), Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yardımcı, N. (2006) Bankacılık Sektöründe Etkinlik Analizi: Türk Bankacılık Sektörü Ve Avrupa Birliği'ne Üye Bazı Ülkelerin Bankacılık Sektörlerinin Karşılaştırmalı Bir Analizi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Yıldırım, F. (1996). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Yıldırım, M. H. ve İçerli, L. (2010). "Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi". Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi 1(2), 123-131.
- Yıldırım, U. (2016). "Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyi İle Sınıf Yönetimi Arasındaki İlişki", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Zengin, Ö. (2010) Bireysel Mücadele Sporlarındaki (Taekwondo, Judo, Güreş) Elit Sporcuların Kişilik Özellikleri ile Öfke Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

EKLER

EK-1 ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi bünyesinde yürütülen bu çalışmanın amacı, Erzurum ilinde faaliyet gösteren banka sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini tespit etmektir. Bu bağlamda, banka personelleri ile yapılacak anketlerden elde edilen verilere dayanarak analizler yapılacaktır. Araştırmanın başarıya ulaşması her şeyden önce doğru ve tarafsız bilgi vermenize bağlıdır. Vereceğiniz tüm bilgiler gizli tutulacaktır. Anketi doldurmak suretiyle araştırmaya verdiğiniz destekten dolayı teşekkür ederiz.

Araştırmacı

Öğr.Gör. Lokman KARAGÖZ

Görüşülen kişinin:

Cinsiyeti: Kadın() Erkek()

Yaşı: 25'den küçük () 26-30 () 31-35 () 36-40 () 41-45 () 46 ve üzeri ()

Medeni durumu: Evli () Bekâr () Boşanmış/Dul ()

Eğitim durumu: Lise mezunu () Lisans mezunu () Lisansüstü eğitim mezunu ()

Bankacılık sektöründe çalışma süreniz: 5 yıldan az () 5-10 yıl () 11-16 yıl () 17 yıl ve üzeri ()

Kaç yıldır bu bankada çalışıyorsunuz: 5 yıldan az () 5-10 yıl () 11-16 yıl () 17 yıl ve üzeri ()

Çalıştığınız banka ve türü: () Kamu mevduat () Özel mevduat

Bankadaki pozisyonunuz: Yönetici () Gişe çalışanı () Satış-Müşteri hizmetleri temsilcisi () Operasyon çalışanı () Diğer ()

Ortalama aylık kişisel geliriniz.

1.500 TL'den az () 3.501-4.500 TL arası ()

1.501-2.500 TL arası () 4.501-5.500 TL arası ()

2.501-3.500 TL arası () 5.501 ve fazlası ()

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağı mı hissediyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					

11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim					
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15	İşim gereği karşılaştığım insanların ne olduğu umurunda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Lokman KARAGÖZ
Doğum Yeri ve Tarihi	Erzurum/1985
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	2004-2008 Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Y. Lisans Öğrenimi	2017-2019 Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
İş Deneyimi	
Çalıştığı Kurumlar	2009-2016 Türkiye İş Bankası 2016- Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Eleşkirt M.Y.O
İletişim	
E-Posta Adresi	lkaragoz@agri.edu.tr