

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN MASLACH KRİTERLERİNE GÖRE ÖLÇÜLMESİ

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin GÜRBÜZ

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, İİBF, (hgurbuz2002@gmail.com)

Murat KARAPINAR

Milli Eğitim Bakanlığı, (muratkarapinar@hotmail.com)

ÖZET

Tükenmişlik, ilk olarak 1970'li yıllarda Amerika'da, müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek için kullanılmıştır. Banka çalışanları da her alanda kendini hissettiren sıkıntılar, problemler ve zorluklarla dolu bir yaşamla karşı karşıyadır. Banka çalışanlarının verimini, sağlığını ve psikolojisini etkileyen etmenler: duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık hissi olarak tanımlanan tükenmişlik düzeyleridir. Sonuç olarak MBI'da faaliyet sınırları, çalışan sayıları ve bankaların alt boyutlarında farklılıklar bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Maslach Tükenmişlik Envanteri, Bankacılar, Tükenmişlik.

MEASUREMENT OF THE PEOPLE BURNOUT LEVEL WHO WORK IN BANKING SECTOR ACCORDING TO MASLACH CRITERIA

ABSTRACT

The concept of burnout syndrome was used, for the first time, in USA in the seventies to express the occupational depression of the officials working at customer relationships. Bank officials like other workers at any other sector may have problems, desperations, difficulties in their lives. The factors that influence the efficiency of bank officials are their burnout level which include emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment feeling. As a result, statistical differences were found in operating limits, number of employees and bank for MBI.

Keywords: Maslach Burnout Inventory, Bankers, Burnout.

1. Giriş

Çalışanlar ve örgüt arasında beklentiler düzeyinde olumlu adımlar atılması halinde, örgütün verimliliğinden ve karlılığından bahsedilebilir. Çalışanların alın terinin karşılığının verilmemesi veya geç verilmesi, çalışanlardan verim alınamamasına yol açar. Mutlu çalışanlar verimli çalışanlardır fakat verimli çalışanların mutlu olamadıkları bir örgütte, hedeflere ulaşmak imkansız hale gelir. İşgörenler ve örgütler için çok büyük bir sorun olan ve maddi kayıplara yol açan tükenmişlik, bireyleri ve çalışma hayatını etkisi altına almıştır. Tükenmişlik, insanların yüz yüze çalışmasını gerektiren alanlarda üzerinde durulması önemsenen bir konudur ve son yıllarda araştırmacıların sıklıkla üzerinde çalıştıkları bir kavramdır. Sağlık çalışanlarıyla ilgili; Yaman & Ungan (2002), Ünal vd. (2001), Akbolat & Işık (2008), Aras (2006), öğretmenler ve akademisyenler üzerine; Pines (2002), Hock (1988), Yavaş (2007), Deliorman vd. (2009), Özdemir (2001), Tümkaya vd. (2009), Whitaker (1996), Izgar (2001), banka çalışanları üzerine; Apak & Tavşancı (2008), Uysal (2007), otel çalışanları üzerine; Altay (2009), Anastasios vd. (2010), bu örneklerden bazılarıdır.

Bankacılık mesleği, insanlarla yüz yüze çalışılan stresli bir meslektir. Mesleki mali riskler taşıması sebebiyle çalışanların tükenmişlik yaşadığı, iş ve özel hayatlarının olumsuz etkilendiği bir iş dalıdır. Tükenmişliğin banka çalışanları için önemli bir sorun olması bu konunun ayrıntılı olarak incelenmesini gerektirmektedir. Özellikle, ülkemizdeki banka çalışanlarının çalışma koşulları dikkate alındığında, onların yaşayabilecekleri tükenmişliğin, bedensel ve ruhsal sağlıklarını ne kadar etkileyeceği bankacılık sektörü açısından önemlidir.

2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik ilk kez 1974 yılında Herbert J. Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger tükenmişliğe, farklı fiziksel belirtilerin yanında yorgunluk ve bitkinlik hissini eşlik ettiğini ifade etmiştir. Örneğin: baş ağrısı, gastrointestinal bozukluklar, uykusuzluk ve nefes darlığı v.b. gibidir (Stenlund, 2009: 14). Tükenmişlik ilk olarak bilimsel bir yapı olarak değil bir sosyal sorun olarak ortaya çıkmıştır, böylece tükenmişlik anlayışı akademik kaygılardan ziyade pragmatik olarak şekillenmiştir. Kavramsal gelişmenin bu öncü aşamasındaki odak noktası tükenmişliğin klinik tanımları olmuştur. Daha sonra deneysel aşamadaki vurgu, tükenmişlikteki sistematik araştırmaları ve bu olgunun değerlendirilmesini değiştirmiştir. Bu iki aşama boyunca teorik gelişmelerdeki kaygı, tükenmişlik kavramı ve kavramsal çerçeveye bütünlüştür (Schaufeli & Maslach, 1993: 2). Yine Maslach & Jackson'a göre tükenmişlik, çalışan insanlar arasında gözlenen iş ile ilgili stres sendromudur. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişliğin çekirdeğini oluşturur. Kişisel başarı hissi ise daha az önemli rol oynar (Bakker vd., 2004: 84). Tükenmişlik sendromunun kalbi, kronik ve ciddi enerji kaybıdır. Sağlıklı bireylerde nadir olarak görülen tükenme, halsizliğin süregelen şekli olarak tanımlanır. Tükenmişlik düzeyleri aylar boyunca hatta yıllar boyunca stabil olabilir. Akut yorgunluk ise tükenmişlik yaşayan insanlarda sağlıklı bireylere göre gün içinde dalgalanma gösterir (Sonnenschein vd., 2007: 487). Shirom'a göre: genellikle dikkate alınan tükenmişlik sendromunun çekirdeği, duygusal yorgunluğu hissetmektir. Tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında etkileşimi gösterir (Sonntag, 2005: 272). DeRijk'a göre psikolojik ve fiziksel sıkıntılar, işi oluşturan yüksek talepler ve işin yetersiz kontrolü ile oluşur. Bu şartlar içinde çalışan insanlar sonunda tükenirler (Bakker & Le Blanc Schaufeli, 2005: 277).

Tükenmişlik, doktorlar, hemşireler, polisler, yöneticiler ve öğretmenlerde, diğer mesleklere göre nispeten daha fazla ortaya çıkmaktadır (Gürbüz vd., 2007: 83). Tükenmişlik- besleyici ve uzun süreli stresin sonucunda- duygusal, fiziksel ve bazen zihinsel yorgunluk durumudur. Stres azaltma eğitimi, tükenmişliğin oluşumunda, sorunun azaltılmasına veya giderilmesine yardımcı olabilir; ancak tükenmişlik yaşayan insanlar stres altında oldukları için, işlerinde daha fazla sorumluluk almazlar ve bu kişilerin yükselme olasılıkları zayıftır (William & Davis, 1993: 391).

3. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği: İş görende ortaya çıkan bitkinlik, uzun süre baş gösteren yorgunluk, çaresizlik, umutsuzluk duyguları olarak belirtmişlerdir. Yaptığı işi, hayatı ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom olarak tanımlamışlardır. Maslach, sosyal hizmet görevlileri, öğretmenler, polisler, doktorlar, hemşireler, danışmanlar, psikologlar, yöneticiler gibi çok çeşitli çalışanlar üzerinde araştırmalar yapmıştır. Ayrıca Maslach & Jackson (1986) yılında Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni (Maslach Burnout Inventory) geliştirmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 22 maddeden oluşmaktadır. Geliştirdiği bu ölçek, en çok kullanılan ve yüksek güvenilirliğe sahip bir ölçektir. Maslach'a göre tükenmişlik: işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisindeki kişilerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi şeklinde ortaya çıkan üç boyutlu bir sendromdur. Tükenmişliğin üç boyutu birbirinden bağımsız süreçler olmayıp, aksine birbirleriyle ilişkilidir (Sarıkaya, 2007: 33). İlköğretim müfettişlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Maslach & Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve üç alt ölçekten oluşan yirmi iki maddelik Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory, MBI) kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanterinin birinci alt ölçeği dokuz maddeden (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) oluşan "Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion, EE)", ikincisi 5 maddeden (5, 10, 11, 15, 22) oluşan "Duyarsızlaşma (Depersonalizasyon, DP)" ve üçüncüsü de 8 maddeden (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) oluşan "Kişisel Başarı (Personal Accomplishment, PA)" alt ölçeğidir. Bu araştırmada ise alt ölçekler puanlanırken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarına verilen cevaplarda "Hiçbir Zaman" seçeneği için 0, "Çok Nadir" seçeneği için 1, "Bazen" seçeneği için 2, "Çoğu Zaman" seçeneği için 3, "Her Zaman" seçeneği için 4 olarak puanlanır. Ancak ölçekten elde edilen verilerin genel olarak tükenmişliği ölçebilmesi için kişisel başarı alt ölçeğini oluşturan maddeler tersine "Hiçbir Zaman" seçeneği için 4, "Çok Nadir" seçeneği için 3, "Bazen" seçeneği için 2, "Çoğu Zaman" seçeneği için 1, "Her Zaman" seçeneği için 0 şeklinde puanlanarak alt ölçek puanları elde edilir. Kişisel başarı alt puanları tersine puanlandığından, kişisel başarısızlık olarak ele alınır. Bu düzenlemede seçeneklere karşılık gelen puanlar belirlenmiştir. MBI Beşli Dereceleme Ölçeği'yle ilgili puanlara karşılık gelen puanlar çizelgede verilmiştir (Yılmaz, 2007: 90).

Perlman & Hartman'ın (1982) modeli, kişisel değişkenler ve bireyin çevresini yorumlayan bilişsel/algısal bir odağa sahiptir (Perlman & Hartman, 1982: 285). Meier'in (1983) kuramı, Bandura'nın (1977) çalışmasını temel alarak tükenmişlik kavramında değişik boyutlar içeren yeni bir model önermektedir. Tükenmişlik; bireylerin işlerinde anlamlı pekiştireçlerin, kontrol edilebilir yaşantıların veya bireysel yeterliliklerin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisi olarak tanımlanmaktadır (Meier, 1983:899). Cherniss (1980) tükenmişlik araştırmalarına önemli katkı sağlayanlardan biridir. Cherniss, "tükenmişliği" iş stresine yanıt

olarak, işe ilişkin tutum ve davranışlarda negatif değişiklikler gösterme olarak tanımlar (Firth, 1986:633). Edelwich (1982) modelinde tükenmişlik, birbirini takip eden dört aşamada ortaya çıkar. Bunlar: şevk ve coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme dönemi, apati dönemidir (Çam, 1989: 22).

Tablo 1: Maclach Puan Aralığı

Seçenekler	Puan	Alt-Üst Sınır	Puana Karşılık Gelen Yorum
Hiçbir Zaman	0.00	0.00-0.79	Çok Az Tükenmiş
Çok Nadir	1.00	0.80-1.59	Az Tükenmiş
Bazen	2.00	1.60-2.39	Orta Düzeyde Tükenmiş
Çoğu Zaman	3.00	2.40-3.19	Çoğunlukla Tükenmiş
Her Zaman	4.00	3.20-4.00	Çok Fazla Tükenmiş

4. Araştırmanın Amacı, Yöntemi, Kapsamı ve Sınırlılıklar

Bu araştırmanın amacı tükenmişlik sendromuna yakalanma riski yüksek olan bankacılık sektörü çalışanlarındaki tükenmişliği, MBI envanterine göre ölçmektir. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anketin kapsamı banka çalışanlarının duygusal, fiziksel, ruhsal durumlarını anlamak ve bu durumlarla demografik faktörlerin ilişkisini araştırmaktır. Alan araştırmasının maliyeti ve çeşitli zorluklar nedeniyle, araştırma İstanbul ilindeki özel sermayeli yerli ve yabancı mevduat bankaları arasından basit tesadüfi örnekleme tekniğiyle seçilen 17 bankanın çalışanları ile sınırlıdır.

4.1. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

İstanbul ilinde toplam 45 banka ve bunlara ait 2869 şube ve 77814 çalışanı mevcuttur. Maliyet ve zaman açısından evrenin tamamına ulaşamadığından anket çalışması basit tesadüfi örnekleme tekniğiyle oluşturulan örnekleme 17 banka şubesindeki 500 çalışana dağıtılmış, 310 anket geri dönmüştür. Çalışanların 9'u anketi tam olarak doldurmadığı anlaşıldığından analiz 301 çalışanın verdiği cevaplar üzerinden yapılmıştır. Seçilen bu 301 kişi, İstanbul ilindeki 45 bankanın çalışanlarını temsil gücüne sahiptir.

5. Güvenilirlik Analizi

Maslach Tükenmişlik Envanteri: duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı olmak üzere üç faktörden oluşmuştur. Bu ifadelerin oluşturduğu ölçeklerin ne kadar güvenilir olduğu hesaplanmıştır. Bu amaçla her faktöre ilişkin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır.

Tablo 2: Maslach Güvenilirlik Analizi Değerleri

	Cronbach Güvenilirlik Katsayısı	Madde Sayısı
Maslach Tükenmişlik Soruları	0,8730	22
Duyarsızlaşma	0,7120	5
Kişisel Başarı	0,7584	8
Duygusal Tükenme	0,8636	9

Maslach sorularının Cronbach Alfa değeri 0,8730 olarak bulunmuştur. Bulunan değer 0,8 ile 1 aralığında olduğundan, mevcut durumu yansıtmadaki güvenilirliği yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Alt ölçeklerden Duyarsızlaşmanın Cronbach Alfa değeri 0,7120 ve Kişisel Başarının Cronbach Alfa değeri 0,7584 olarak bulunmuştur. Her iki ölçeğin güvenilirliği 0,6 ile 0,8 aralığında olduğundan, ölçekler oldukça güvenilirdir. Duygusal tükenmenin Cronbach Alfa değeri ise 0,8636 olarak bulunmuştur. 0,8 ile 1 arasında olduğundan, ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

6. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 3: Maslach (DT), (D), (KB) Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Ortalama	2,1528	2,0073	1,0414
Standart Sapma	0,8297	0,7656	0,6049
Değer	301	301	301

Tablo 3 incelendiğinde tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme ortalaması banka çalışanlarında 2,1528 ile en yüksektir. Orta düzeyli tükenmişliği ifade etmektedir. Duyarsızlaşma açısından, duygusal tükenmeye göre duyarsızlaşma puanında düşme görülmekte ve orta düzeyli tükenmişliği ifade etmektedir. Tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutu ise 1,0414 puanı kişisel başarının yüksek olduğunu ve az tükenmişliği ifade etmektedir.

7. Kişisel Bilgi Formu ile Maslach Tükenmişlik Envanterlerinin Karşılaştırması

Kişisel bilgi formundaki demografik özellikler ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı farkın olup olmadığının tespiti için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Tablo 4: Bankacıların Faaliyet Sınırlarına Göre Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

B.D	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
KB	Gruplararası	349,131	3	116,377	5,177	0,002
	Gruplarıçi	6675,978	297	22,478		
	Toplam	7025,110	300			

H_0 : Faaliyet sınırları ile kişisel başarı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H_1 : Faaliyet sınırları ile kişisel başarı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 4'e göre, ANOVA tablosundan olasılık(p) düzeyinin **KB** için 0,002 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05 anlamlılık(α) düzeyinden küçük olduğundan, **KB** için H_0 hipotezi reddedilir. Analiz sonuçlarına göre, bankacıların kişisel başarı puanları arasında bankalar bakımından anlamlı bir fark vardır. Başka bir deyişle bankacıların kişisel başarı durumları, faaliyet sınırlarına göre değişmektedir. D ve DT için ($p>\alpha$) olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Faaliyet sınırları ile D ve DT arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (LSD) sonuçları aşağıdaki tabloda 5'de görülmektedir.

Tablo 5: Bankacıların Faaliyet Sınırlarına Göre Kişisel Başarı Puanlarına İlişkin (LSD) Analiz Sonuçları

BD	(D) Faaliyet Sınırları	(J) Faaliyet Sınırları	Ortalama Fark (I-J)	Standart Sapma	P	% 95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
KB	Bölgesel	Ulusal	4,7710*	1,5586	0,002	1,7038	7,8382
		Uluslararası	5,3710*	1,5526	0,01	2,3154	8,4266
		Global	6,6069*	1,7387	0,00	3,1853	10,0285

Tablo 5'in analiz sonuçlarına bakıldığında, tükenmişliğin kişisel başarı boyutu için faaliyet sınırları arasında farklılık görülmektedir. Bölgesel bankacılığın ortalaması, ulusal bankacılığın ortalamasından anlamlı derecede 4,7710 puan daha yüksektir. Benzer şekilde bölgesel bankacılığın ortalaması, uluslararası bankacılığın ortalamasından 5,3710 puan ve global bankacılığın ortalamasından, anlamlı derecede 6,6069 puan ile daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 6: Bankacıların Çalışan Sayılarına Göre Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

B.D	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P
KB	Gruplararası	231,918	3	77,306	3,380	0,019
	Gruplariçi	6793,191	297	22,873		
	Toplam	7025,110	300			

H_0 : Çalışan sayıları ile kişisel başarı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H_1 : Çalışan sayıları ile kişisel başarı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 6'ya göre **KB** için çalışan sayıları ile **KB** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. D ve DT için ise $p > \alpha$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Kişisel başarı, çalışan sayılarına göre $0,019 < 0,05$ olduğundan anlamlı bir fark vardır. Bu farklılığın hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (LSD) sonuçları aşağıdaki tablo 7'de görülmektedir.

Tablo 7: Bankacıların Çalışan Sayılarına Göre Kişisel Başarı Puanlarına İlişkin (LSD) Analiz Sonuçları

B.D	(I) Çalışan Sayıları	(J) Çalışan Sayıları	Ortalama Fark (I-J)	Standart Sapma	P	% 95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
KB	20+	6-10	-1,9121*	0,8882	0,032	-3,6600	-0,1641
		11-15	-1,6866*	0,7156	0,19	-3,0948	-0,2783
		16-20	-1,7529*	0,7306	0,017	-3,1907	-0,3151

Tablo 7'ye bakıldığında, tükenmişliğin kişisel başarı boyutu için çalışan sayıları arasında farklılık görülmektedir. 6-10 arası çalışan sayılarının ortalaması, 20+ ortalamasından anlamlı derecede 1,9121 puan daha yüksek, 11-15 arası ortalaması, 20+ ortalamasından anlamlı derecede 1,6866 puan daha yüksek, 16-20 arası çalışan sayılarının ortalaması, 20+ ortalamasından anlamlı derecede 1,7529 puan daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 8: Bankalara Göre Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P
DT	Gruplararası	3255,514	17	191,501	4,022	0,0001
	Gruplarıçi	13473,064	283	47,608		
	Toplam	16728,578	300			

H_0 : Bankalar ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H_1 : Bankalar ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 8'e göre, ANOVA tablosundan **DT** olasılık düzeyinin (p) anlamlılık düzeyinden (α) küçük olduğundan **DT** için H_0 hipotezi reddedilir. D ve KB için $p > \alpha$ olduğundan H_0 kabul edilir. Analiz sonuçlarına göre, bankacıların duygusal tükenme puanları arasında bankalar bakımından anlamlı bir fark vardır. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Dunnett's-C) sonuçları aşağıdaki tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: Yapı Kredi'nin Bankalara Göre Duygusal Tükenme Puanlarına İlişkin Dunnett's-C Analiz Sonuçları

B.D	(I)Banka	(J)Banka	Ortalama Fark (I-J)	Standart Sapma	% 95 Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
DT	Yapı Kredi	Bank Asya	6,3630*	1,4017	2,1455	10,5805
		Finans Bank	-4,4032*	2,0967	-8,2703	-0,5360

Tablo 9'a bakıldığında tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu için bankalar arasında farklılık görülmektedir. Yapı Kredi bankasının ortalaması, Bank Asya'nın ortalamasından anlamlı derecede 6,3630 puan daha fazla, Finans Bank ortalamasından anlamlı derecede 4,4032 puan daha düşük bulunmuştur.

8. Araştırmanın Sonucu ve Öneriler

Banka çalışanlarının "Maslach Tükenmişlik Envanteri'ne" göre tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları, kişisel başarı alt boyutunda ise az tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Banka kurumları değişkenine bakıldığında, banka çalışanlarının duygusal tükenme alt boyutunda tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark gözlemlenirken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı bir fark görülmemektedir. "Maslach Tükenmişlik

Envanterinde” banka çalışanlarının, faaliyet sınırlarına göre, tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarı boyutunda farklılıklar bulunmuştur. Bölgesel bankacılık yapan banka çalışanların, diğer faaliyet sınırlarındaki banka çalışanlarına oranla daha fazla tükenmektedir. Banka çalışanlarının, çalışan sayılarına göre, tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarı boyutunda farklılıklar bulunmuştur. Yirmiden fazla çalışan sayısı olan banka kurumlarının çalışanları, yirmiden daha az çalışan sayısı olan banka kurumları çalışanlarından daha az tükenmektedir. MBI envanterlerinde, kamu ve özel banka çalışanlarının duygusal tükenme alt boyutundaki tükenmişlik düzeyleri katılım bankalarına göre daha yüksektir. Bunun da müşteri yoğunluğundan ve yetersiz çalışan sayısından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Sonuç olarak burada ortaya konulan sonuçların diğer bazı çalışmalarla uyumlu olduğu görülmüştür (Aydın, 2007; Menteşe, 2007; Uysal, 2007; Taşbaş, 2009; Erol, 2006, Apak & Tavşancı, 2008). MBI’nın genel güvenilirlikleri yüksek derecede çıkmış, Maslach Tükenmişlik Ölçeği araştırmamızda analiz edildiğinden, bu çalışma tükenmişlik konusunda ileride araştırma yapılacak çeşitli meslek gruplarında araştırmacılar tarafından yararlanılabileceği düşünülmektedir.

Kaynakça

- Akbolat, M., & Işık, O. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdare Dergisi*, 11, 2.
- Anastasios, Z., Panayiotis, C., & Iphigenia, P. (2010). Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers. *International CHRIE Conference-Refereed Track*, Event 11.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanların tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6, 11, 85-108.
- Akçamete, G., Kaner, S., & Sucuoğlu, B. (2001). *Tükenmişlik iş doyumu ve kişilik*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Apak, S., & Tavşancı, A. (2008). Türkiye’de yabancı bankacılığın gelişimi ve ekonomi politikaları ile uyumu. *Maliye Finans yazıları*, 22, 80, 33-53.
- Aras, Z. (2006). *Birinci basamak sağlık kurumlarında çalışan hemşire ve ebelerin tükenmişlik durumları*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15, 1, 131-148.
- Aydın, S. (2007). İş hayatında tükenmişlik. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bakker, A. B., Demorouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 1, 83-104.
- Bakker, A. B., Le Blanc P. M., & Schaufeli, W. B. (2005). Burnout contagion among intensive care nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 51, 3, 276-287.
- Çam, O. (1989). *Hemşirelerde tükenmişlik ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.

- Deliorman, R. B., Yıldız, S., Boz, İ. T., & Yiğit, İ. (2009). Tükenmişliği ölçmede alternatif bir araç: Kopenhag tükenmişlik envanterinin Marmara Üniversitesi akademik personeli üzerine uyarlaması. *Yönetim*, 20, 63, 77-98.
- DeRijk, A. E., LeBlanc, P. M., Schaufeli, W. B., & DeJonge, J. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 1-18.
- Erol, H. M. (2006). *Banka çalışanlarının iş doyumunu*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Firth, H. (1986). Burnout and professional depression. *J. Of Advanced Nursing*, 11(6), 633-641.
- Gürbüz, H., Tutar, H., & Başpınar, N. Ö. (2009). Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 18, 83.
- Hock, R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management*, 17(2), 12-16.
- Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Meirer, Scott, T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36, 10, 889-910.
- Özdemir, H., (2001). *Deniz üniversite akademik personelin görev ünvanları açısından iş tükenmişlik düzeylerinin araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Perlman, B., & Hartman, A. E. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35, 285-305.
- Pines, A. M. (2002). Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 8(2), 121-140.
- Sarıkaya, P. (2007). *Tükenmişlik sendromunun kişilik özelliklerinden denetim odağı ile ilişkisi ve bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Schaufeli, W. B., & Maslach, C. (1993). Historical and conceptual development of burnout, 1-16 Retrieved February 1, 2013, from <http://www.wilmarschaufeli.nl>.
- Sonnenschein, M., Sorbi, J. M., Lorenz, J. P., Schaufeli, W. B., & Cora, M. J. M. (2007). Evidence that impaired sleep recovery may complicate burnout improvement independently of depressive mood. *Journal of Psychosomatic Research*, 62, 487-494.
- Sonnentag, S. (2005). Burnout research: Adding an off-work and day-level perspective. *Work & Stress Journal*, 19, 3, 271-275.
- Stenlund, T. (2009). *Rehabilitation for patients with burnout. Department of Public Health and Clinical Medicine, Occupational and Environmental*. Medicine Umea University, Ph. D. Thesis.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Taşbaş, E. (2009). *Banka çalışanlarının iş doyumunu*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Tümkiye, S., Aybek, B., & Aldağ, H. (2009). An investigation of university students' critical thinking disposition and problem solving. *Eurasian Journal of Educational Research*, 36, 57-74.
- Uysal, M. B. (2007). *Müşteri ilişkileri departmanın çalışanların tükenmişlik düzeyleri: Bir banka çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ünal, S., Karlıdağ, R., & Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4, 113-118.
- Whitaker, Kathryn S. (1996). Exploring causes of principal burnout. *Journal of Educational Administration*, 34, 1, 60-71.
- William, B., & Davis, K. (1993). *Human resources and personel management*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Yaman, H., & Urgan, M. (2002). Aile hekimliği asistan hekimleri üzerinde bir inceleme. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 37-44.
- Yavaş, T. (2007). *Kırsal alanda ve kent merkezinde çalışan sınıf öğretmenlerinin iş doyumunu*. Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı.
- Yılmaz, A. (2007). *İlköğretim müfettişlerinin mesleki görevlerini yerine getirme durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Simgeler ve Kısaltmalar Dizini Simgeler Açıklamalar

MBI	Maslach tükenmişlik envanteri
DT	Duygusal tükenme
D	Duyarsızlaşma
KB	Kişisel başarı
BD	Bağımlı değişken

Ek 1: Maslach Anket Örneği

Aşağıda cevaplayacağınız bölümde her soru için 0-4 arasında sadece bir rakam işaretlenecektir. Rakamların anlamları aşağıda belirtilmiştir.

0=Hiçbir zaman; 1=Çok nadir; 2=Bazen; 3=Çoğu zaman; 4=Her zaman

Maslach Tükenmişlik Envanteri İfadeleri

- 1..... İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum?
- 2..... İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum?
- 3..... Sabahleyin yeni bir iş günü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum?
- 4..... Müşterilerin neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim?
- 5..... Bazı müşterilere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum?
- 6..... Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum?
- 7..... Müşterilerimin sorunlarını etkili bir şekilde hallederim?
- 8..... İşimin beni tükettiğini hissediyorum?
- 9..... Bankacılığımın diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum?
- 10..... Bankacılığın beni insanlara karşı katılaştırdığımı hissediyorum?
- 11..... Bankacılığın beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum?
- 12..... Kendimi çok enerjik hissediyorum?
- 13..... İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığımı düşünüyorum?
- 14..... İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum?
- 15..... Bazı müşterilerin başına gelenler gerçekten umurumda değil?
- 16..... Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak beni gerçekten yoruyor?
- 17..... Müşterilerime rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim?
- 18..... Müşterilerimle yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum?
- 19..... Bu meslekte pek çok değerli işler başardım?
- 20..... Kendimi çok çaresiz hissediyorum?
- 21..... İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim?
- 22..... Müşterilerin bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum?