

TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE FARKLILIKLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA¹

Elvan OKUTAN²

Özet

Son yıllarda, özellikle insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı alanlarda, kişilerin yaşadıkları ilişkilerin zorlaşması nedeniyle tükenmişlik olarak adlandırılan sosyal bir problemin varlığı dikkat çekmeye başlamıştır. Tükenmişlik bireylerin kendilerini, hizmet verdiği kişileri, etrafındaki insanları, içerisinde çalıştıkları örgütleri ve dolayısı ile tüm toplumu olumsuz olarak etkileyen mesleki bir tehlikedir. Ancak tükenmişlikten her birey aynı ölçüde etkilenmemektedir. Aynı çalışma ortamında aynı şartlarda çalışan bireylerin tükenmişlik karşısındaki tutumları farklılık göstermektedir.

Bu bağlamda bu araştırmanın amacı, demografik değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını belirlemektir. Araştırmanın evreni bir katılım bankası çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırma kapsamında 714 katılım bankası çalışanına anket uygulanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)'nden yararlanılmış ayrıca katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik araştırmacının kendi hazırlamış olduğu kişisel bilgi formunu içeren anket kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda tükenmişlik ile bazı demografik değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmakla birlikte çalışma sonucunda katılımcıların tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarılarının yüksek olduğu

¹ Bu çalışma yazarın “Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi” isimli doktora tezinde yararlanılarak hazırlanmıştır

² Yrd.Doç. Dr. Elvan OKUTAN, Sakarya Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, elvany@sakarya.edu.tr

görülmektedir. Sonuç itibari ile katılımcıların düşük tükenmişlik düzeyinde olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Hissi

RESEARCH ON DETERMINING THE DIFFERENCES AMONG BURNOUT SYNDROME EMPLOYEES ACCORDING TO DEMOGRAPHIC FEATURES

Summary

Recently, because of people relations' getting more and more difficult, presence of a social problem named burnout syndrome has started to catch attention, especially, in the areas where human relations are intensive. Burnout is an occupational hazard that affects individuals, the people they serve, the people around them, the organisations they work in, and in relation to all these, the society. However, not every person gets affected the same amount by burnout. Attitudes of individuals working within the same working environment and under the same circumstances may vary.

Within this context, the target of the research is to determine whether the burnout level changes depending on demographic variables or not. Employees of a participation bank constitute the population of the research. Within the scope of this research, 714 employee of the participation bank has been given a survey. In the research, as a data collection tool, Maslach Burnout Inventory (MBI), whose effectiveness and reliability has been proved, has been practised; and a survey containing personal information form that has been prepared by the researcher in order to determine the participants' demographic features has been included.

As a result of the survey, as well as finding meaningful relations between burnout and some demographic variables, it is seen that, when the burnout levels of participants are evaluated, emotional burnout and desensitisation levels are low and personal success level is high. To sum up, it can be stated that the participants are at low burnout level.

Keywords: Burnout Syndrome, Emotional Burnout, Desensitisation, Personal Success Feeling

Giriş

Tükenmişlik sendromu günümüzde çalışan bireyleri tehdit eden önemli bir sosyal tehlike olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik kavramı bireyin enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı kişinin başarısız olması, yıpranması ve tükenmesi olarak nitelendirilmektedir. Tükenmişlik üç faktörlü bir yapı olarak ele alınmaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması şeklinde ifade edilmektedir. Tükenmişlik sendromu daha çok hizmet veren ile hizmet verilen ilişkiden kaynaklanmaktadır. Yani tükenmişlik; işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen bir tür sendromdur ve bu sosyal tehlikenin nedenlerini irdelleyip erken teşhis edilip, mücadele teknikleri uygulamaya konulmadığı takdirde, kişinin sosyal-psikolojik ve fiziksel hayatına zararlı etkilerinden kurtarılabilmektedir.

Bu düşünceden hareketle bu araştırmayla, önemli sosyal bir problem olarak görülen tükenmişlik olgusu kavramsal bir çerçevede incelenip daha sonrasında ise tükenmişliğin demografik değişkenlere göre farklılıklarını belirlemeye yönelik olarak bir araştırmaya yer verilmiştir. Bu bağlamda bu araştırmanın amacı, demografik değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Araştırmanın evreni bir katılım bankası çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırma kapsamında 714 katılım bankası çalışanına anket uygulanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)'nden yararlanılmış ayrıca katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik araştırmacının kendi hazırladığı olduğu kişisel bilgi formunu içeren anket kullanılmıştır.

1. Tükenmişlik Sendromu

1.1. Tükenmişlik Kavramı

Kişilerin işlerinde yaşadıkları ilişkilerin zorlaşması ve buna bağlı olarak bir şeylerin ters gittiği yolundaki inancının artması ile gelişen süreç, bizi modern çağın önemli bir sosyal problemi ile karşı karşıya bırakmaktadır. Tükenmişlik sendromu olarak adlandırılan bu problem artık

çağımızda birçok meslekte ve işyerlerinde çalışanların karşı karşıya kaldıkları ciddi bir sosyal tehlike olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tükenmişlik kavramı, örgütsel stres üzerinde uzun yıllar çalışmış olan klinik psikolog Freudenberger tarafından ilk kez ortaya atılmıştır Freudenberger , ilk kez gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve iş bırakma durumunu açıklamak için kullandığı tükenmişlik kavramını “başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamıştır(Freudenberger, 1974: 159).

Literatür incelendiğinde tükenmişliğin psikolojik bir olgu olduğu görülmektedir. Tükenmişliğin ne olduğu ve tükenmişliğe nasıl çözüm üretileceği konusunda çok çeşitli görüşler bulunmasına rağmen, tükenmişliğin standart bir tanımı bulunmamaktadır. Ancak bu konuda günümüzde kabul gören en yaygın tükenmişlik tanımı, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak bilinen bununla birlikte kendi adıyla anılan ve araştırmalarda en çok kullanılma özeliği taşıyan Maslach Tükenmişlik Ölçeğini geliştiren Christina Maslach’a aittir. Maslach tarafından, işlerinde insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde bulunan bireyler arasında cereyan eden duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi (Maslach, 1982: 3, Maslach, 1993: 20) şeklinde tanımlanan tükenmişlik bu tanımda; işi gereği sürekli olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan üç boyutlu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) bir sendrom olarak kabul edilmektedir.

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin bu boyutunda kişiler ruhsal ve fiziksel yönden tüm kuvvetlerini, harcadıklarını, enerjisiz kaldıklarını, tükendiklerini ve yorulduklarını hisseder. Kendisini güçsüz, kullanılmış hissedenden birey, rahatlamak, yorgunluğunu gidermek ve kendine gelmek konusunda da başarısızdır. Sabah kalktığı zaman en az akşam yattığı kadar yorgun hisseden bu bireylerin yeni bir iş ya da diğer insanlarla karşılaşamayacak kadar enerjileri azalmıştır. Burada tükenmişlik iş taleplerinin ya da büyük değişikliklerin oluşturduğu strese verilen ilk tepkidir (Maslach ve Leiter, 1997: 17; Maslach, 1982: 3). Duygusal tükenme, tükenmenin stres boyutunu yansıtır ve çalışanların işleri nedeniyle kendilerinin duygusal kaynaklarının bittiğini ve duygusal olarak aşırı yıpranmış hissetmelerini ifade eder (Maslach, 1993: 20-21).

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma boyutunda birey işlerine ve işlerindeki insanlara karşı uzak ve mesafeli bir tutum sergiler ve işinden soğuduğunu hissettirir, işindeki ilişkilerini azaltır (Maslach ve Leither, 1997: 18). Duyarsızlaşmada, bireyin hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz, duygusuz ve duyarsızca bir tutum sergilemesi ya da aşırı derecede ilişkisi kopmuş bir şekilde refleks vermesi olarak nitelendirilir (Maslach, 1993: 21).

Kişisel Başarı: Kişisel başarı; kişinin yaptığı işte başarılı olması ve kişinin kendini yeterli bulması durumunu gösterirken, kişisel başarısızlık ise, kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı eksikliğidir. Tükenmişliğin bu boyutunda bireyler, kişisel olarak başarısızlık hissi yaşamaktadırlar.

Kişisel başarıda azalma, bireyin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimine girmesi (Cordes ve Dougherty, 1993: 623), bireyin işinde başarılı ve yeterli olduğuna dair inancının azalması olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 1993: 21). Kişiler başarısızlık hissi yaşadıklarında, yetersiz olduğunu hisseder ve hiçbir işi başaramayacağını düşünür. Kişi yaptığı işleri küçümser, önemsiz olarak değerlendirir ve kendi yeteneklerine güven duymaz. Kabiliyetlerine ve muvaffakiyetine inancını yitirmesi sonucunda, etrafındaki insanların da kendisine inancı kalmamaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 18).

Tükenmişliğin üç boyutlu yapısı pek çok araştırmacı ile desteklenmekte ancak tükenmişliğin özünde “duygusal tükenme” boyutunun bulunduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarının düşmesinin buna eşlik eden değişkenler olduğu ileri sürülmektedir (Çokluk, 2003: 113; Ergin, 1993: 144). Tükenmişliğin üç alt boyutu birbirinden bağımsız gelişen süreçler olmayıp aksine birbiriyle ilişkili süreçlerdir.

Tükenmişliğin üç boyutunun sonuçlarına genel olarak bakıldığında, kişi kronikleşmiş bir yorgunluk yaşar, işinden soğur, kendi kabuğuna çekilir, giderek artan bir şekilde kendini işinde yetersiz hisseder. Enerji yerini duygusal tükenmeye, birlik duygusu yerini duyarsızlaşmaya, yeterlilik ise yerini yetersizliğe bırakır (Maslach ve Leiter, 1997: 24).

Tükenmişlik düzeyinin yüksek olması; duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma değerlerinin yüksek ve kişisel başarı puanının düşük olmasını gerektirir. Tükenmişlik seviyesinin düşük olması; duygusal tükenmişlik ve

duyarsızlaşma değerlerinin düşük ve kişisel başarı puanının yüksek olmasını gerektirir (Izgar, 2001: 91; Kaçmaz, 2005: 29).

Tükenmişlik insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde ve duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışan idealist ve insanlara hizmet verme yönünde yoğun isteğe sahip meslek elemanlarında görülür. Tükenmişlik; duygusal, zihinsel ve fiziksel yorgunluk durumlarını ifade eden ve zaman içerisinde, sinsice gelişen bir süreçtir (Çokluk; 223: 111) tükenme insanların bir anda içinde bulunduğu veya bulunmadığı durumu değil bir süreci ifade eder.

Sosyal hizmet uzmanlığı ve sağlık çalışanları gibi iş tanımları gereği başkalarına sosyal yardımda bulunmakla yükümlü meslekler üzerinde tükenmişlikle ilgili ilk araştırmalar yapılmıştır. Daha sonraları yapılan ampirik araştırmalarda öğretmen, polis, subay, gardiyan, kütüphaneci, ofis çalışanları, yönetici gibi işleri diğer kişilerle yoğun etkileşim gerektiren meslek gruplarıyla da çalışılmıştır (Maslach ve diğ., 2001; Maslach ve Schaufeli, 1993). Ancak günümüzde yapılan çalışmalara bakıldığında, tükenmişlik sendromunun hemen hemen tüm sektörlerde ve meslek gruplarında yaşandığı, modern insanın işlerinde daha çok tükendiği görülmektedir.

Bireyin enerji kaynaklarının stres yapıcı koşullar altında azalmasını ifade eden tükenmişlik, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilir (Torun, 1997: 47) Tükenmişlik sürekli bir değişken olduğundan bireyi tükenmiş veya tükenmemiş şeklinde sınıflamaya tutmak doğru değildir. Çünkü tükenme azdan çağa doğru giden doğrusal bir olgudur.

1.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Bireyin sağlığını olumsuz etkileyen, bireyin verdiği hizmetin kalitesini düşüren tükenmişlik durumu değişik belirtilerle ortaya çıkmaktadır. Bu alanda yapılmış olan çalışmalar tek bir çatı altında toplandığında ortaya aşağıdaki gibi bir tablo çıkmaktadır. Aşağıdaki tabloda yer alan tükenmişlik belirtileri literatürde farklı yazarlar tarafından farklı kombinasyonlarla ele alınmıştır.

Tablo 1: Tükenmişliğin Belirtileri

| | |
|-------------------------------|--|
| Davranışsal Belirtiler | Apatik(duyarsızlık, ilgisizlik)görünüm, unutkanlık, özsaygı ve özgüvende azalma, sosyal izolasyon, uzaklaşma ve içe kapanma, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü, hareketli olmayış, nezaket, saygı ve dostluk gibi pozitif davranışlarda azalma, yapılması gereken şeyleri erteleme veya onları sürüncemede bırakma |
| Duygusal Belirtiler | Çabuk öfkelenme ve engellenme hissi, birçok konuda şüphe ve endişeye kapılma, alınganlık, depresif duygular, çaresizlik, ümitsizlik, teslimiyet ve suçluluk duygusu, ilaç ve alkol kullanımında artış, kendini desteksiz ve güvensiz hissetme, kızgınlık, huzursuzluk, sabırsızlık ve mutsuzluk gibi negatif duygularda artış, düşük kişisel başarı hissi |
| Örgütsel Belirtiler | Hizmet verilen kişilerden kaçma, hizmet kalitesinde bozulma, hizmet verilen kişilere tek tip davranma, onları küçümseme ve alay etme, idarenin kendisini desteklemediğini düşünme, performansının sonucunu görmediğini düşünme, takdir edilmediğini düşünme, sık sık hatalar yapmak, iş veriminde düşme, işe geç gitmek veya işe devamsızlık, işi bırakma, kuruma yönelik ilgi kaybı, rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık, yöneticilere ve meslektaşlara karşı kızgınlık, çalışma arkadaşları ile iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı olma ve suçlayıcı olma, görevlilere güvenmeme ve onlardan kaçınma, çalışmaya yönelmede direniş, değişime direnç, iş kazalarında artış |
| Sosyal Belirtiler | Çevresine karşı negatif duygu ve tavırlar içinde olma, her şeyi olumsuz değerlendirme, insanlara karşı ilgisiz, alaycı ve suçlayıcı davranışlar sergileme, sürekli gergin ve huzursuz olma ve bu durumu çevresinde ki kişilere yansıtma, çevresine karşı ağır davranışlar sergileme, günlük yapılacak işleri sürekli aksatma, belli olmayan nedenlerle evde bulunmama, aile üyeleri tarafından dışlanmışlık hissi yaşama, aile içi sorunlarda artış, eşini ve çocuklarını suistimal etme, evlilikte çatışma ve boşanma, aile ve arkadaşlardan uzaklaşma ve kaçış, kişiler arası problemler, diğer insanları eleştirme |

Kaynak: Maslach ve Jackson, 1981: 100; Maslach ve Leither, 1997: 19; Angerer, 2003: 101; Potter, 1995: 2; Potter, 2005, 13-22; Kaçmaz, 2005: 30; Sürgevil, 2006: 20-22; Topaloğlu ve diğ., 2007: 34; Ersoy ve diğ., 2001., Çam, 1995: 17-19; Çokluk, 2003: 114-115; Barutçu ve Serinkan, 2008: 547-548; Izgar, 2001: 7-9 dan derlenmiştir..

1.3. Tükenmişliğin Nedenleri

Yapılan birçok araştırma sonucunda elde edilen bulgular ve konuyla ilgili çalışan araştırmacıların gözlemleri sonucu elde edinilen bilgiler doğrultusunda tükenmişliğe etki eden faktörler incelendiğinde birçok sebepten söz edildiği görülmektedir. Bunlardan bir kısmı bireylerin kendilerinden kaynaklanan kişisel faktörler olarak ele alınırken, diğer bir kısmı ise bireyin dışında gerçekleşen kişinin yaşadığı çevreden kaynaklanan örgütsel (çevresel) faktörler olarak ele alınır (Okutan, 2010: 86).

Bu faktörler; yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, çalışma süresi ve eğitim düzeyi gibi demografik faktörler, işine karşı aşırı ilgi yani işkolik olma, bireysel beklenti düzeyi, kişilik yapısı, gibi birçok kişisel faktörler; işin niteliği, çalışma saatleri, aşırı iş yükü, meslektaşlarla ilişkiler ve çatışmalar, yöneticilerle ilişkiler, insan ilişkileri, müşteri yoğunluğu, örgütün plan ve prosedürlerinden kaynaklanan sorunlar, özerklik ve kararlara katılma, iş çevresinin desteği, rol belirsizliği ve rol çatışması, geri bildirim eksikliği, ödül ve ceza, iş ortamının fiziksel koşulları, sosyal destek, kontrol eksikliği veya fazlalığı, işte ilerleme fırsatları ve bunun gibi faktörler ise örgütsel(çevresel) faktörler tükenmişlikle ilgili araştırmalarda karşılaşılan ve tükenmişliğe etki eden faktörler içinde yer almaktadırlar(Okutan, 2010: 86). Görüldüğü üzere çalışanların tükenmişlik sendromuna neden olabilecek çok sayıda faktörün varlığından söz etmek mümkündür. Ancak bu çalışmada tükenmişlik sendromunun demografik değişkenler kapsamında bir incelesi yapıldığından dolayı burada demografik faktörlerin üzerinde durulup açıklanacaktır. Buna duruma göre;

Cinsiyet: Tükenmişliği daha çok kadınların yaşadığını öne süren görüşler olsa da cinsiyet, tükenmişlik için güçlü bir etken olarak görülmemektedir. Bu yargının altında, bazı çalışmalarda kadınların, bazı çalışmalarda erkeklerin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığının bulunması, araştırmaların bir kısmında ise kadınlarla erkekler arasında tükenmişlik

düzeyi açısından bir fark bulunmamış olması yatmaktadır. İki cinsiyet arasındaki küçük ama araştırmalarda sürekli bulunan tek fark, erkeklerin duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek puan almalarıdır. Yine bazı çalışmalarda kadınların duygusal tükenme boyutundan erkeklere göre biraz daha yüksek puanlar alma eğiliminde oldukları görülmektedir. (Maslach ve diğ., 2001: 410).

Bu durum Schaufeli ve Greenglass (2001: 502) tarafından erkeklerin iş hayatında yaşadığı güçlüklerle karşı duyarsızlaşarak refleks vermeleri olarak ifade edilmektedir. Erkeklerin duyarsızlaşmaya daha eğilimli olmaları güç, bağımsızlık ve ayrılığı temsil eden erkeksi (maskülen) rol ile açıklanabilir. Bu kavramda duyarsızlaşma erkeklerin bastırılmış duygusallığının yansıması olarak görülebilir. Diğer bir açıklamada ise erkeksi (maskülen) rolün ayrılmaz parçası olan başarı vurgulanır. Erkekler bu kadar rekabetçi ise ve erkeklik duyguları başarıya dayanıyorsa, duyguları, rekabet ettikleri kişilere karşı olan güvensizliklerinden kaynaklanabilir. Bu durum özellikle stres altında oldukları zaman anti sosyal ve düşmanca davranışlar doğurmaktadır.

Tükenmişliğin cinsiyet kökenli kaynakları üzerine yapılan diğer araştırmalardaki sonuçlar da cinsiyet ve tükenmişlik arasındaki ilişki farklılık göstermektedir. Schwab ve Iwanicki (1982) gibi araştırmacılar tükenmişliğin erkekler arasında daha yaygın olduğunu rapor ederlerken; Calabrese ve Anderson (1986), Etzion ve Pines (1986), Farber ve Heifetz (1981), Thompson (1980) gibi diğerleri kadınlarda daha yüksek oranda tükenmişliğe rastladıklarını bildirmişlerdir. Kahill (1986), Kalekin ve Fishman (1986), Lemkau ve diğ. (1987); erkek ve kadınların tükenmişlik düzeyleri arasında fark olmadığını ileri sürmüştür (Güllüce, 2006: 25). Sonuçlardaki bu çeşitlilik, cinsiyet farklılıkların tükenmişlik üzerinde net bir rol oynamadığına göstermektedir. Gerçekten de son araştırmalar cinsiyet farklılıklardan ziyade erkeksi (maskülen) ve kadınsı (feminin) karakterlerin oluşumundan meydana gelen duygusal davranışların tükenmişlik üzerinde rol oynadığını ortaya çıkarmıştır. Maskülen tarafı ağır basan bir kişiliğin tükenmişliğe yakalanma ihtimalinin feminin tarafı ağır basan bir kişiye nazaran daha az olduğu görüşü yaygın kabul görmektedir (Okutan, 2010: 89).

Yaş: Araştırmalardan elde edilen bulgular yaş ile tükenmişlik arasında tutarlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. 30 ya da 40 yaşındaki

çalışanlara göre daha genç olanların tükenme düzeyleri daha yüksek bulunmuştur (Maslach ve diğ., 2001: 409).

Çalışılan bütün demografik özellikleri arasında yaş tükenmişlikle en tutarlı ilişkiyi gösteren etken olmuştur. Yaş ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin bu şekilde olması oldukça anlaşılır bir durumdur. Çünkü bireyler yaşlandıkça daha doyumlu, dengeli ve tükenmişliğe daha dayanıklı hale gelmektedir. Öte yandan, daha genç ve tecrübesiz bireylerin işe ilişkin beklentileri daha fazla olduğundan ve daha dayanıksız oldukları için işin ilk yıllarında tükenme olasılıkları yüksektir (Okutan, 2010: 88).

Medeni Durum: Medeni durum değişkeni incelendiğinde de farklı sonuçlar elde edilmiştir. Özellikle bekârların (özellikle erkeklerin) evli olanlara göre tükenme riskleri daha fazla olmaktadır. Yine bekârların tükenme düzeyleri boşananlara nazaran daha fazla çıkmıştır (Maslach ve diğ., 2001: 410). Tükenmenin üç boyutu açısından değerlendirildiğinde, kişisel başarı boyutu hariç, bekarlar evlilere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından önemli ölçüde farklılık gösterir (Peltzer ve diğ., 2003: 278).

Bununla birlikte Maslach ve Jackson (1985) çocuk sahibi çalışanlarda tükenmişliğin daha az gözlendiğini belirtmiştir. Niebrugge (1994) medeni durum ve çocuk sahibi olma gibi değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu vurgulamıştır. Evli ve çocuk sahibi olmanın başlı başına bir sosyal destek anlamına geldiği ve sosyal desteğin de tükenmişliği azaltıcı ve tedavi edici bir etkisi (Greenglass ve diğ., 2001) olduğu görüşünden yola çıkılarak, çocukların yoğun iş stresinden uzaklaştırıcı bir etkiye sahip oldukları ve bireylerin sevgi ve kabul gibi duygusal ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir etken oldukları, bu nedenle de çocuk sahibi olmanın tükenmişliği azaltıcı bir faktör olduğu düşünülmektedir (Maraşlı, 2005: 31). Ayrıca evlilik; iş güvenliği, ücret, kazanç gibi konularda daha gerçekçi ve daha dikkatli adımlar atılmasını sağlamakta, ailenin takdir ve beğenisi, kişinin hizmet verdiği insanlardan ve meslektaşlardan beklediği desteği de azaltmaktadır (Sürgevil, 2006: 56). Nihayetinde mutlu huzurlu bir aile yapısına sahip bireylerin işlerinden doyumlu ve karşılaştıkları problem karşısında daha az tükenme eğilimi gösterebileceği söylene bilmektedir (Okutan, 2010: 89-90).

Meslekte Çalışma Süresi ve Eğitim Düzeyi: Tükenmişlik ile meslekte çalışma süresinin ilişkili bulunduğu araştırmaların yanı sıra (Sunja,

1990; Heffley, 1983; Girgin, 1995; Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz, 1996), ilişkisiz bulunduğu araştırmalara da (Sermon, 1994; Schwab ve Iwanicki, 1982; Graf, 1996; Kreps, 1996) rastlanmaktadır. Benzer olarak, tükenmişlik ile eğitim düzeyinin ilişkili olduğu (Banks ve Necco, 1990) ve ilişkisiz bulunduğu (Sunja, 1990; Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz, 1996) çalışmalar mevcuttur. Tükenmişlik ile meslekte çalışma süresinin ilişkili bulunduğu çalışmalarda genel olarak ilk beş yıldan sonra tükenmişliğin yaşama olasılığının azalmasından söz etmekte, özellikle beş yıldan fazla çalışan bireylerin kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Çokluk, 2003: 117).

Araştırmalar eğitim seviyesi yüksek olanların eğitim seviyesi düşük olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını göstermektedir. Bu verinin nasıl değerlendirileceği çok açık değildir. Çünkü eğitim seviyesinin etkisi meslek ve konum değişkenlerinin etkisi ile karışabilir. Büyük ihtimalle eğitim seviyesi yüksek bireyler, daha fazla sorumluluk ve daha fazla stresli işlere sahiptir. Veya eğitilmiş kişinin işinde daha yüksek beklentileri vardır. Bu beklentilerinin karşılanmaması halinde de bu kişiler daha fazla ruhsal yorgunluk yaşarlar (Maslach ve diğ., 2001: 410). Ayrıca bireyin aldığı eğitime uygun olmayan bir işte çalışıyor olması da tükenmişliğin gelişimine katkıda bulunmaktadır (Çokluk, 2003: 117).

Özetle, araştırmalar kişinin **demografik özellikleri** ile tükenme düzeyleri arasında yakın ilişki olduğunu göstermektedir. Gençlerde yaşlılara oranla daha fazla tükenme görüldüğü, feminin (kadını) tarafı ağır basanların maskülen (erkeksi) tarafı ağır basanlara göre, bekârlarda evlilere göre, çocuksuzlarda çocuk sahibi olanlara göre, çalışma süresi birkaç yıl olanlarda bu sürenin beş yıl ve daha fazla olanlara göre, eğitilmiş kişilerin daha az eğitilmiş olanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı görülmektedir (Okutan, 2010: 90).

1.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik etkileri, tahmin edilenden çok daha büyük ve önemli bir problem olarak karşımızda durmaktadır. Sağlık problemleri, psikolojik bozukluk, kendine saygıda azalma ve işi ile ilgili olarak tatminsizlik şeklinde görülen tükenmişlik etkileri kişinin kendisini aşmaktadır. Tükenmişlik düşük nitelikli hizmet ve insancıl olmayan tavırlara maruz kalan müşterileri etkilerken, çalışanları da düşük performans, işe devamsızlık ve yüksek iş gücü devri oranı gibi sorunlarla uğraşmak zorunda kalan örgütleri de

etkilemektedir. Ayrıca tükenmişlik, sürekli çatışmalara maruz kalan ve duygusal açıdan birbirinden giderek uzaklaşan aileleri de etkilemektedir. Aslında tükenmişliğin maliyeti tüm toplum için çok yüksektir (Maslach, 1982: 73).

Genel olarak yoğun bir tükenmişlik durumu sonrası, bireylerde fiziksel yorgunluk, uyku sorunu, depresyon, bıkkınlık, dikkat toplayamama, karar verememe, unutkanlık gibi etkiler görülmekte. Dengesiz beslenme ve sağlık sorunları, kötü alışkanlıklarda artış eğilimleri de gözlenmektedir. Tükenmişliğin iş hayatına etkileri ise, iş performansındaki düşüş, iş doyumsuzluğu, azalan verim, müşterilere önem vermeyen davranış tarzının gelişmesi, hizmet niteliğinde bir bozulma, motivasyonun azalması, iş değiştirme isteği, işe gelmemelerde artış, işe geç gelmelerdeki artış, işi bırakma eğilimi, işi savaçlama, aksatma, dinlenme raporları alması, işte yeniliklerin, yapıcı eleştirilerin, üretkenliğin ve yaratıcı girişimlerin kısırlığı, insan ilişkilerinde bozulmalar ve uyumsuzluklar, yeni bir meslek için eğitim alma, işteki kaza ve yaralanmalarda artış gibi sorunlarla kendini göstermektedir. Tükenmişliğin evlilik ve aile yaşantısına da olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bunlar, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma ve aile kutlamalarına katılmama eğilimi gibi sorunlara yol açmaktadır (Aktuğ ve diğ., 2006: 92; Çam, 1995: 48-49; Ergin, 1993: 143; Özgen, 2007: 119; Özgüven, 2003: 40; Izgar, 2001: 168; Togia, 2005: 130-131). Literatür incelendiğinde tükenmişliğin belirtileri olarak ifade edilen çeşitli faktörlerin bazen tükenmişliğin sonuçları olarak ifade edildiği de görülmektedir.

Yukarıda da ifade edildiği üzere tükenmişlik sendromu, öncelikli olarak bireyin kendisini etkilediği gibi bireyin ailesi, yakın çevresi, hizmet verdiği kişiler ve işini dolayısı ile de örgütleri de etkilemekte ve tahmin edilenden çok daha ciddi sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Hatta tükenmişlik yaşayan kişilerin sağlıklı kişiler olduğu düşünülürse uzun vadeli olarak tüm toplum için ciddi bir sorun olacağı düşünülebilmektedir. Bu nedenle bu sendromun mümkün olan en kısa ve kolay yoldan anlaşılması ve tanınması gerekmektedir. Eğer tükenmişlik semptomları yeterince erken keşfedilmezse daha da artar. Bundan dolayıdır ki tükenmişliğin ortaya çıkartabileceği sonuçlar gerek işletmeler gerek çevredeki kişiler tarafından önemle takip edilmelidir (Okutan, 2010: 109-110).

1.5. Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri

Tükenme ile başa çıkma ve ortadan kaldırılabilmesi için öncelikle tükenmenin arkasında yatan nedenlerin ortaya çıkması gerekir. Tükenmeyi azaltmakta gerekli olacak iki temel ilkedden birincisi, bireyin yaşadığı stres ve tükenmenin farkında olması, ikincisi, değişimi gerçekleştirebilecek, etkili başa çıkma yöntemlerini izlemede çaba göstermesi büyük önem taşır (Özgüven, 2003: 244). Aynı zamanda tükenmişliğe en etkili müdahale için, belirtilerin erken tespit edilmesi gerekmektedir.

Tükenmişlikle mücadele etmek için pek çok farklı stratejisi önerilmiştir. Bazı stratejiler duygusal tükenme kaynaklarını azaltmaya ya da bununla baş etmeye yönelik daha iyi kaynaklar sağlama üzerine odaklanmıştır. Bazı stratejiler ise müşteri ilişkisinin yapısını ya da çalışanın beklentilerini değiştirerek müşterilerin kişisel ilişkileri kesme (duyarsızlaşma), görüşlerine karşı koyma çabası gösterirler. Diğer stratejiler pozitif deneyimleri vurgulayarak ve iş ortamı dışında ödüllendirici faaliyetler ve ilişkiler geliştirerek bireyin başarıları hakkındaki olumsuz değerlendirmelerinin önüne geçmek için çaba sarf eder. Bu baş etme stratejileri, kişisel, sosyal ve örgütsel gibi birçok farklı düzeyde ortaya çıkabilir. Kişisel stratejiler, tükenmişlikle başa çıkmak için bireyin kendisinin yapabileceği şeyleri kastetmektedir. Sosyal stratejiler, bir grup insanın (çalışanın iş arkadaşları gibi) ortak çabasını gerektirir. Örgütsel stratejiler, örgütsel politika, örgüt, kaynaklar ve personel hizmetlerine dayanan yönetsel kararları içermektedir (Maslach, 1986'dan akt. Babaoğlu, 2006: 28-29).

2. Araştırmanın Yöntemi

2.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, demografik değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını belirlemektir.

2.2. Araştırmanın Soruları

1. Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı alt boyutlarında) nedir?

2. Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı alt boyutlarında) demografik değişkenlere bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

2.3. Araştırmanın Evreni

Tükenmişlik temelini insan merkezli çalışılan mesleklerinden almaktadır. Gerçekte bütün meslekler belirli insanlar arası etkileşimi gerektirdiğinden gerilim içerirler. İnsanlar arası stresin yaşandığı ve tükenmişlik kavramının değerlendirilmesinin yararlı olduğu birçok meslek bulunmaktadır. Bankacılık sektörü çalışanlarının tükenmişlik sendromu yaşamalarının daha olası olması nedeniyle söz konusu sektör çalışanları incelenmiştir. Bu bağlamda araştırmanın evreni bir katılım bankası çalışanlarından oluşmaktadır.

Araştırma evreninin tamamı incelenmiştir, ancak genel müdür ve yardımcılara işlerinin yoğunluğundan dolayı, güvenlik çalışanları ise işyerinde bilgisayar kullanma olanaklarının olmamasından (anketler bilgisayar ortamında doldurulmuştur) dolayı araştırma dışı bırakılmıştır.

2.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak, geçerlilikleri ve güvenilirlikleri kanıtlanmış Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)'nden yararlanılmış ayrıca katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik araştırmacının kendi hazırlamış olduğu kişisel bilgi formunu içeren anket kullanılmıştır.

3. Veri Analizi ve Bulgular

3.1. Katılımcıların Kişisel Bilgileri

Tablo 2: Katılımcıların Kişisel Bilgileri

| | % | | % |
|---------------------|------|-----------------------------|------|
| Cinsiyet | | Eğitim | |
| Kadın | 26,8 | Lise | 2,7 |
| Erkek | 73,2 | Ön Lisans | 5,2 |
| | | Lisans | 83,8 |
| | | Yüksek Lisans | 7,9 |
| | | Doktora | ,4 |
| Yaş | | Pozisyon | |
| 25 altı | 6,1 | Memur | 22,7 |
| 25-29 | 46,5 | Pazarlama Yetkilisi | 9,6 |
| 30-34 | 23,3 | Müşteri Temsilcisi | 8,7 |
| 35-39 | 10,5 | Şef | 7,2 |
| 40-44 | 7,7 | Şef Yardımcısı | 15,5 |
| 45-49 | 5,1 | 2.Müdür | 12,6 |
| 50-54 | ,5 | Müdür Yardımcısı | 8,2 |
| 55 ve üzeri | ,3 | Müdür | 10,6 |
| | | Diğer | 4,9 |
| Medeni Durum | | Çalışma Süresi | |
| Evli | 67,6 | 1 yıldan az | 7,8 |
| Bekar | 31,6 | 1-5yıl | 53,8 |
| Dul | ,8 | 6-10 yıl | 17,2 |
| | | 11-15 yıl | 11,0 |
| | | 16-20 yıl | 6,2 |
| | | 21 ve üstü | 4,0 |
| Çocuk Sayısı | | Kişisel Gelir Düzeyi | |
| Yok | 51,4 | 500TL-1500TL | 46,0 |
| 1 | 24,6 | 1501TL-2500TL | 30,8 |
| 2 | 17,5 | 2501TL-3500TL | 10,5 |
| 3 ve daha çok | 6,5 | 3501TL-4500TL | 5,0 |
| | | 4501TL-5500TL | 3,4 |

| | | | |
|--|--|----------------|------|
| | | 5501TL ve üstü | 4,34 |
|--|--|----------------|------|

Katılımcıların kişisel bilgilerini içeren yüzdeler Tablo 2’de yer almaktadır. Buna göre, katılımcılar cinsiyetleri açısından değerlendirildiklerinde % 73,2’sini erkeklerin oluşturduğu bir çoğunluk görülmektedir. Araştırmaya katılan erkek sayısı daha fazladır. Ancak katılım bankasının genelinde kadın çalışanların erkeklerden daha az olduğu düşünülürse bu durum normal olarak değerlendirilmektedir. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde 25-29 yaş arası % 46,5’lik bir oran ve 30-34 yaş arası % 23,3’lük oranlar dikkat çekmektedir. Araştırmaya katılanların çoğu genç yaş gurubu diyebileceğimiz bir kesimden oluşmaktadır. Bu ise katılım bankası genel profiline bakıldığında yenilikçi, genç ve dinamik çalışanlar politikası ile paralellik gösteren bir durumu karşımıza çıkarmaktadır. Medeni durum açısından katılımcılar değerlendirildiğinde % 67,6’lık bir oran ile evlilerin daha çok olduğu görülmektedir. Çocuk sahibi olma açısından katılımcıların % 51,4’ünün çocuğu yok iken çocuk sahibi olanların oranı buna yaklaşık bir değer (%48,6) olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcıların çoğu (% 83,8’i) üniversite mezunudur. Bankacılık sektöründe çalışmak için ön şartlardan biri üniversite mezunu olmaktır. Bu nedenle bu oran yüksek olarak bulunmuştur. Katılımcıların çok az bir kısmını (%2,7) oluşturan lise mezunu olanların bu işe çok önceki yıllardan girmiş kişiler olabileceği düşünülmektedir. Katılımcılar çalıştıkları kurumdaki pozisyonlar açısından değerlendirildiklerinde, her pozisyondan katılımcıların yaklaşık oranlarda olduğu görülmektedir. Ancak memur pozisyonunda çalışanların oranı biraz daha yüksektir. Memur pozisyonunda çalışanların oranının (%22,7) diğerlerine göre biraz daha yüksek olması ise, genel olarak bankada memur pozisyonunda çalışanların daha fazla olması ile açıklanabileceği düşünülmektedir. Katılımcıların bankadaki çalışma süreleri ise %53,8’lik bir çoğunluk ile 1-5 yıl arası olmasının bu katılım bankasının daha yeni iki ayrı katılım bankasının birleşimi ile oluşmuş bir bankası olmasından kaynaklanabileceği söylenebilir. Birleşme sırasında bankanın bir takım yeniliklere gittiği bunların arasında çalışanlar açısından da hareketlilik olduğu yapılan görüşmelerde banka tarafından bildirilmiştir. Katılımcıların kişisel gelir düzeyi ise %40’lık bir oran ile 500TL ile 1500TL arasında, %30,8’i ise 1501TL ile 2500TL arasında yer almaktadır. Bu durum katılımcıların çoğunun kurumda çalışmaya yeni başlamış olması ve bundan dolayı giriş ücreti ile çalışabilecekleri sonucunu düşündürmektedir.

3.2. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu kısmında katılımcıların tükenmişlik düzeyleri Izgar (2001)'de verilen referans değerlere göre değerlendirilmekte, daha sonra katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarından almış oldukları ortalama puanlarının dağılımı verilmektedir.

Tablo 3: Maslach Tükenmişlik Envanteri Referans Puanları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Yüksek | Normal | Düşük |
|---------------------------|-------------|--------|-------------|
| Duygusal Tükenme | 27 ve üzeri | 17-26 | 0-16 |
| Duyarsızlaşma | 13 ve üzeri | 7-12 | 0-6 |
| Kişisel Başarı | 0-31 | 32-38 | 39 ve üzeri |

Kaynak: Izgar (2001)

Tablo 4: Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri

| Tükenmişliğin Alt Boyutları | N | Ortalama | Standart Sapma |
|-----------------------------|-----|----------|----------------|
| Duygusal Tükenme | 714 | 12,03 | 6,121 |
| Duyarsızlaşma | 714 | 4,29 | 3,276 |
| Kişisel Başarı | 714 | 8,11 | 4,037 |

Katılımcıların duygusal tükenme alt boyutunda aldıkları ortalama puan 12,03' dir. Bu puan duygusal tükenmişlik boyutunda düşük düzeyde yer almaktadır. Yani katılımcıların duygusal tükenme düzeyi düşüktür. Katılımcılar duyarsızlaşma alt boyutundan 4,29 ortalama puan almışlardır. Bu durum katılımcıların duyarsızlaşma boyutunda düşük düzeyde yer aldıklarını göstermektedir. Bu bağlamda, katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olduğu söylemek mümkündür. Kişisel başarı alt boyutunda aldıkları ortalama puan ise 8,11'dir. Bu durum katılımcıların kişisel başarılarının yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından alınan düşük puan ile kişisel başarı boyutundan alınan yüksek puan, katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir.

3.3. Demografik Unsurlara Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıklarının Belirlenmesi

Tablo 5: Cinsiyete Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

| Tükenmişlik Boyutları | Cinsiyet | Ortalamalar | t | Sig |
|-----------------------|----------|-------------|--------------|-------------|
| Duygusal Tükenme | Kadın | 12,29 | ,674 | ,501 |
| | Erkek | 11,94 | | |
| Duyarsızlaşma | Kadın | 4,49 | ,945 | ,345 |
| | Erkek | 4,23 | | |
| Kişisel Başarı | Kadın | 8,70 | 2,347 | ,019 |
| | Erkek | 7,90 | | |

Not: Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Bulgulara göre, katılımcıların cinsiyet gruplarına göre tükenmişlik ölçeğinin “Kişisel Başarı” boyutu açısından aralarındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bağlamda kadınların kişisel başarı hissi erkeklere oranla düşük olduğu kişisel başarı boyutundan aldıkları ortalama puana bakarak (kişisel başarı ortalama puanı yükseldikçe kişisel başarı hissi düşmektedir) (Bknz Tablo 3)söylenebilir.

Tükenmişliği daha çok kadınların yaşadığını öne süren görüşler olsa da cinsiyet, tükenmişlik için güçlü bir etken olarak görülmemektedir. Bu yargının altında, bazı çalışmalarda kadınların, bazı çalışmalarda erkeklerin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığının bulunması, araştırmaların bir kısmında ise kadınlarla erkekler arasında tükenmişlik düzeyi açısından bir fark bulunmamış olması yatmaktadır (Maslach ve diğ., 2001: 410).

Tablo 6: Yaşa Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

| Tükenmişlik Boyutları | Yaş Grubu | Ort. | Std Sap. | F | Sig. | Farklı Grup | Sig |
|------------------------------|------------------|-------------|-----------------|----------|-------------|--------------------------|------------------------------|
| Duygusal Tükenme | 1-25 ve altı | 9,92 | 4,985 | 2,336 | ,023 | 2-4 | ,005 |
| | 2-25-29 | 12,57 | 6,166 | | | | |
| | 3-30-34 | 12,65 | 5,809 | | | | |
| | 4-35-39 | 10,22 | 6,062 | | | | |
| | 5-40-44 | 11,94 | 7,326 | | | | |
| | 6-45-49 | 11,06 | 4,611 | | | | |
| | 7-50-54 | 11,33 | 5,508 | | | | |
| | 8-55 ve üstü | 7,00 | 2,828 | | | | |
| Duyarsızlaşma | 1-25 ve altı | 3,24 | 2,660 | 1,628 | ,125 | | |
| | 2-25-29 | 4,62 | 3,504 | | | | |
| | 3-30-34 | 4,18 | 3,210 | | | | |
| | 4-35-39 | 3,88 | 2,723 | | | | |
| | 5-40-44 | 3,79 | 3,263 | | | | |
| | 6-45-49 | 3,77 | 2,929 | | | | |
| | 7-50-54 | 2,00 | 1,000 | | | | |
| | 8-55 ve üstü | 3,00 | 4,243 | | | | |
| Kişisel Başarı | 1-25 ve altı | 9,41 | 3,227 | 5,097 | ,000 | 1-4 1-6 2-4 2-6 | ,003 ,037 ,000 ,021 |
| | 2-25-29 | 8,85 | 4,265 | | | | |
| | 3-30-34 | 8,00 | 3,539 | | | | |
| | 4-35-39 | 6,17 | 3,906 | | | | |
| | 5-40-44 | 7,47 | 4,881 | | | | |
| | 6-45-49 | 6,32 | 3,321 | | | | |
| | 7-50-54 | 7,33 | 4,041 | | | | |
| | 8-55 ve üstü | 8,00 | 5,657 | | | | |

Not: Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 6 incelendiğinde katılımcıların yaş gruplarına göre tükenmişlik ölçeğinin “Duygusal Tükenme” ve “Kişisel Başarı” boyutları açısından aralarındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Anlamlı bulunan farkların hangi yaş gruplarındaki çalışanlar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey HSD testi uygulanmıştır. Farklılık

kaynağının duygusal tükenme alt boyutunda 25-29 yaş arası olan grup ile 35-39 yaş arası olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı alt boyutunda 25 ve altı yaş arası olan grup ile 35-39 yaş arası olan grup ve 45-49 yaş arası olan grup; 25-29 yaş arası olan grup ile 35-39 yaş arası olan grup ve 45-49 yaş arası olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda duygusal tükenme alt boyutunda 25-29 yaş arası olan grubun duygusal tükenme oranı 35-39 yaş arası olan gruba göre daha yüksektir. Kişisel başarı boyutunda ise 25 ve altı yaş grubunda olanların kişisel başarı hissi 35-39 yaş arası ile 45-49 yaş arası olan gruba göre daha düşüktür. 25-29 yaş arası olan grupta diğer gruplara göre kişisel başarı hissi daha düşük çıkmıştır. Başka bir deyişle, daha ileri yaş gruplarında daha genç yaş gruplarına göre kişisel başarı hissi daha yüksektir.

Yapılan diğer araştırmalardan elde edilen bulgular yaş ile tükenmişlik arasında tutarlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. 30 ya da 40 yaşındaki çalışanlara göre daha genç olanların tükenme düzeyleri daha yüksek bulunmuştur (Maslach ve diğ., 2001: 409). Yaş ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin bu şekilde olması oldukça anlaşılır bir durumdur. Çünkü bireyler yaşlandıkça daha doyumlu, dengeli ve tükenmişliğe daha dayanıklı hale gelmektedir. Öte yandan, daha genç ve tecrübesiz bireylerin işe ilişkin beklentileri daha fazla olduğundan ve daha dayanıksız oldukları için işin ilk yıllarında tükenme olasılıkları yüksek olacağı söylenebilir.

Tablo 7: Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

| Tükenmişlik Boyutları | Medeni Durum | Ort. | Std Sapma | F | Sig. | Farklı Grup | Sig |
|-----------------------|--------------|-------|-----------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Duygusal Tükenme | 1-Evli | 11,59 | 5,960 | 6,789 | ,001 | 2-1 | ,007 |
| | 2-Bekar | 13,07 | 6,313 | | | 2-3 | ,035 |
| | 3-Dul | 6,83 | 5,565 | | | | |
| Duyarsızlaşma | 1-Evli | 4,11 | 3,184 | 3,320 | ,037 | 2-1 | ,024 |
| | 2-Bekar | 4,71 | 3,445 | | | | |
| | 3-Dul | 2,67 | 3,077 | | | | |
| Kişisel Başarı | 1-Evli | 7,69 | 3,660 | 9,291 | ,000 | 2-1 | ,000 |
| | 2-Bekar | 8,94 | 4,295 | | | | |
| | 3-Dul | 11,17 | 12,024 | | | | |

Not: Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 7 incelendiğinde katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik ölçeğinin “Duygusal Tükenme” “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutları açısından aralarındaki farklar $p<0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Anlamlı bulunan farkların hangi medeni durum gruplarındaki çalışanlar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey HSD testi uygulanmıştır. Farklılık kaynağının duygusal tükenme alt boyutunda bekar olan grup ile evli ve dul olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında da bekar olan grup ile evli olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme boyutunda bekarların duygusal tükenme ortalamalarının evli ve dul olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bekarlar daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Duyarsızlaşma boyutunda bekarların duyarsızlaşma düzeylerinin evlilere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun anlamı, bekarların daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları şeklindedir. Kişisel başarı boyutunda ise, grup ortalamalarına bakıldığında bekar olan grubun kişisel başarı hissini, evli olan gruba göre daha düşük olduğu yöndedir. Bu bağlamda evlilerin kişisel başarı hissini daha yüksek olduğu ifade edilebilir.

Konuyla ilgili literatür incelendiğinde medeni durum değişkene göre farklı sonuçlar elde edilmiştir. Kimi araştırmalarda özellikle bekârların (özellikle erkeklerin) evli olanlara göre tükenme riskleri daha fazla olmaktadır. Bunun yanı sıra, bekârların tükenme düzeyleri dul olanlara nazaran daha fazla çıkmıştır (Maslach ve diğ., 2001: 410). Tükenmenin üç boyutu açısından değerlendirildiğinde, kişisel başarı boyutu hariç, bekarlar evlilere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından önemli ölçüde farklılık gösterir (Peltzer ve diğ., 2003: 278). Bu durum bu araştırmanın sonucu ile de desteklenmektedir. Elde edilen bulgularda bekarların daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmektedir.

Tablo 8: Çocuk Sahibi Olma Duruma Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

| Tükenmişlik Düzeyi | Çocuk Sayısı | Ort. | Std Sap. | F | ig. | Farklı Grup | F | ig. | S |
|--------------------|--------------|------|----------|-------|-----|-------------|----|-----|------|
| Duygusal Tükenme | 1-Yok | 1 | 6 | ,611 | 3 | 013 | -3 | 1 | ,015 |
| | 2-1 | 1 | 5 | | | | | | |
| | 3-2 | 1 | 6 | | | | | | |
| | 4-3 ve üstü | 1 | 4 | | | | | | |
| | | 2,76 | ,038 | | | | | | |
| | | 1,89 | ,995 | | | | | | |
| | | 0,84 | ,780 | | | | | | |
| | | 1,11 | ,422 | | | | | | |
| Duyarsızlaşma | 1-Yok | 4 | 3 | ,232 | 3 | 022 | -4 | 1 | ,012 |
| | 2-1 | 4 | 3 | | | | | | |
| | 3-2 | 4 | 2 | | | | | | |
| | 4-3 ve üstü | 3 | 2 | | | | | | |
| | | ,67 | ,463 | | | | | | |
| | | ,11 | ,147 | | | | | | |
| | | ,01 | ,968 | | | | | | |
| | | ,38 | ,798 | | | | | | |
| Kişisel Başarı | 1-Yok | 8 | 4 | 1,073 | 1 | 000 | -3 | 1 | ,000 |
| | 2-1 | 8 | 4 | | | | | | |
| | 3-2 | 6 | 3 | | | | | | |
| | 4-3 ve üstü | 6 | 3 | | | | | | |
| | | ,82 | ,048 | | | | | | |
| | | ,01 | ,220 | | | | | | |
| | | ,79 | ,524 | | | | | | |
| | | ,42 | ,354 | | | | | | |

Not: Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 8 incelendiğinde katılımcıların sahip oldukları çocuk sayısına göre gruplar arasında her üç tükenmişlik düzeyine göre de istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Anlamlı bulunan farkların hangi gruplarındaki çalışanlar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey HSD testi uygulanmıştır. Farklılık kaynağının duygusal tükenme alt boyutunda çocuk sahibi olmayan grup ile iki çocuğu olan grup arasında olduğu tespit

edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutunda çocuk sahibi olmayan grup ile üç ve daha fazla çocuk sahibi olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı alt boyutunda ise çocuk sahibi olmayan grup ile iki ve üç ve daha fazla çocuk sahibi olan grup arasında, bir çocuğa sahip grup ile iki çocuk sahibi olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Grup ortalamalarına bakıldığında, duygusal tükenme boyutunda çocuğu olmayanların 2 çocuğu olanlara göre, duygusal tükenme ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Yani çocuk sahibi olmayanların iki çocuğu olanlara göre duygusal tükenme ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Duyarsızlaşma alt boyutunda hiç çocuğu olmayan grubun 3 ve daha fazla çocuk sahibi olan gruba göre daha yüksek düzeyde duyarsızlaşma yaşamakta olduğu görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutunda da çocuk sahibi olmayanların kişisel başarı hissi iki veya daha çok çocuğu olanlara göre daha düşüktür. Bu bağlamda çocuk sahibi olmayanların duygusal olarak daha fazla tükenmekte olduğu, duyarsızlaşma hissini daha fazla yaşamakta olduklarını ve kişisel başarıyı ise daha az hissetmekte oldukları söylenebilir. Bu bulgu daha önce elde edilen medeni durum değişkeni farklılıkları ile benzerlik göstermektedir. Buradan evli ve çocuklu olanların sağlamış oldukları sosyal destek ile daha az tükenme yaşadıkları düşünülebilir.

İlgili literatür incelendiğinde, bu araştırma bulgularını destekler nitelikte sonuçlara varılmaktadır. Maslach ve Jackson (1985) çocuk sahibi çalışanlarda tükenmişliğin daha az gözlendiğini belirtmiştir. Niebrugge (1994) medeni durum ve çocuk sahibi olma gibi değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu vurgulamıştır. Evli ve çocuk sahibi olmanın başlı başına bir sosyal destek anlamına geldiği ve sosyal desteğin de tükenmişliği azaltıcı ve tedavi edici bir etkisi (Greenglass ve diğ., 2001) olduğu görüşünden yola çıkılarak, çocukların yoğun iş stresinden uzaklaştırıcı bir etkiye sahip oldukları ve bireylerin sevgi ve kabul gibi duygusal ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir etken oldukları, bu nedenle de çocuk sahibi olmanın tükenmişliği azaltıcı bir faktör olduğu düşünülmektedir (Maraşlı, 2005: 31). Ayrıca evlilik; iş güvenliği, ücret, kazanç gibi konularda daha gerçekçi ve daha dikkatli adımlar atılmasını sağlamakta, ailenin takdir ve beğenisi, kişinin hizmet verdiği insanlardan ve meslektaşlardan beklediği desteği de azaltmaktadır (Sürgevil, 2006: 56). Nihayetinde mutlu huzurlu bir aile yapısına sahip bireylerin işlerinden doyumlu ve karşılaştıkları problem karşısında daha az tükenme eğilimi gösterebileceği söylenebilmektedir.

Katılımcıların eğitim durumuna göre tükenmişlik düzeyi arasında fark olup olmadığı Tek Yönlü Anova ile test edilmiş ancak, gruplar arasında tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır (Duygusal tükenme boyutunda $F= 1,312$, $sig= ,264$; Duyarsızlaşma boyutunda $F= 1,139$, $sig= ,337$; Kişisel Başarı Boyutu $F= ,985$, $sig= ,415$). Katılımcıların çoğunun lisans mezunu olması ve bu anlamda gruplar arasında bir farklılık olmayacağını düşündürmektedir.

Tablo 9: Kurumdaki Pozisyona Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Pozisyon | Ort. | Std Sap. | F | Sig. | Farklı Grup | Sig |
|---------------------------|-----------------------|-------|----------|-------|------|-------------|------|
| Duygusal Tükenme | 1-Memur | 12,06 | 6,522 | 3,119 | ,002 | 1-8 | ,036 |
| | 2-Pazarlama Yetkilisi | 13,16 | 6,144 | | | 2-8 | ,005 |
| | 3-Müşteri Temsilcisi | 10,82 | 5,457 | | | 5-8 | ,004 |
| | 4-Şef | 12,00 | 6,444 | | | 6-8 | ,027 |
| | 5-Şef Yardımcısı | 12,82 | 5,926 | | | | |
| | 6-2. Müdür | 12,47 | 6,686 | | | | |
| | 7-Müdür Yardımcısı | 12,55 | 5,232 | | | | |
| | 8-Müdür | 9,33 | 5,092 | | | | |
| Duyarsızlaşma | 1-Memur | 4,64 | 3,401 | 3,089 | ,002 | 1-8 | ,003 |
| | 2-Pazarlama Yetkilisi | 4,31 | 3,192 | | | 5-8 | ,001 |
| | 3-Müşteri Temsilcisi | 3,51 | 3,181 | | | 7-8 | ,037 |
| | 4-Şef | 4,33 | 3,192 | | | | |
| | 5-Şef Yardımcısı | 4,88 | 3,846 | | | | |
| | 6-2. Müdür | 4,36 | 3,188 | | | | |
| | 7-Müdür | 4,67 | 3,005 | | | | |

| | Yardımcısı | | | | | | |
|----------------|------------------------------|------|-------|-------|------|-----|------|
| | 8-Müdür | 2,85 | 2,216 | | | | |
| Kişisel Başarı | 1-Memur | 8,99 | 4,168 | 6,275 | ,000 | 1-3 | ,022 |
| | 2- Pazarlama Yetkilisi | 7,75 | 3,834 | | | 1-6 | ,045 |
| | 3-Müşteri Temsilcisi | 7,00 | 3,421 | | | 1-8 | ,000 |
| | 4-Şef | 8,39 | 3,612 | | | 4-8 | ,023 |
| | 5-Şef Yardımcısı | 8,81 | 3,836 | | | 5-8 | ,000 |
| | 6-2. Müdür | 7,36 | 3,255 | | | | |
| | 7-Müdür Yardımcısı | 8,00 | 3,880 | | | | |
| | 8-Müdür | 6,00 | 4,502 | | | | |

Not: Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 9 incelendiği katılımcıların kurumdaki pozisyon gruplarına göre tükenmişlik ölçeğinin “Duygusal Tükenme” “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutları açısından aralarındaki farklar $p < 0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Anlamlı bulunan farkların hangi pozisyon gruplarındaki çalışanlar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey HSD testi uygulanmıştır. Farklılık kaynağının duygusal tükenme boyutunda memur, pazarlama yetkilisi, şef yardımcısı ve 2. müdür pozisyonunda çalışan grupları ile müdür pozisyonunda çalışan grup arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Müdürlerin duygusal tükenmeleri diğer gruplara göre daha düşük çıkmıştır. Duyarsızlık alt boyutunda farklılıklara bakıldığında ise memur, şef yardımcısı ve müdür yardımcısı pozisyonunda çalışan gruplar ile müdür pozisyonunda çalışan gruplar arasında farklılık olduğu görülmektedir. Müdürlerin diğer gruplara göre duyarsızlaşma düzeyleri düşüktür. Kişisel başarı alt boyutunda ise, memurların kişisel başarı hissini müşteri temsilcisi, 2. müdür ve müdürlere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde farklılık çıkan şef yardımcısı ve şef pozisyonunda çalışan grupların müdür pozisyonunda çalışan gruba göre kişisel başarı hissini düşük olduğu görülmektedir. Bu bağlamda genel bir

değerlendirme yapılacak olunursa, daha üst pozisyonda olanların tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu, kurumdaki pozisyonun altlarına doğru inildikçe tükenmişlik düzeyinin artabileceği ifade edilebilir.

Tablo 10: Kurumdaki Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Çalışma Yılı | Ort. | Std Sap. | F | Sig. | Farklı Grup | Sig |
|---------------------------|--------------|-------|----------|-------|------|-------------|------|
| Duygusal Tükenme | 1-1'den az | 10,20 | 5,293 | 5,730 | ,000 | 2-1 | ,017 |
| | 2-1-5 | 13,03 | 6,316 | | | 2-4 | ,021 |
| | 3-6-10 | 12,04 | 6,057 | | | 2-5 | ,015 |
| | 4-11-15 | 10,63 | 5,576 | | | | |
| | 5-16-20 | 9,86 | 5,592 | | | | |
| | 6-21 ve üstü | 9,79 | 5,094 | | | | |
| Duyarsızlaşma | 1-1'den az | 3,67 | 2,894 | 4,832 | ,000 | 2-5 | ,003 |
| | 2-1-5 | 4,77 | 3,494 | | | | |
| | 3-6-10 | 3,94 | 3,015 | | | | |
| | 4-11-15 | 4,20 | 2,998 | | | | |
| | 5-16-20 | 2,86 | 2,503 | | | | |
| | 6-21 ve üstü | 3,07 | 2,372 | | | | |
| Kişisel Başarı | 1-1'den az | 9,28 | 4,164 | 6,188 | ,000 | 1-4 | ,006 |
| | 2-1-5 | 8,65 | 3,983 | | | 1-5 | ,011 |
| | 3-6-10 | 7,87 | 3,778 | | | 2-4 | ,003 |
| | 4-11-15 | 6,78 | 3,595 | | | 2-5 | ,014 |
| | 5-16-20 | 6,56 | 5,039 | | | | |
| | 6-21 ve üstü | 6,64 | 3,325 | | | | |

Not: Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 10 incelendiğinde katılımcıların kurumdaki çalışma yıllarına göre tükenmişlik ölçeğinin “Duygusal Tükenme” “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutları açısından aralarındaki farklar $p < 0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Tukey HSD testine göre farklılık kaynağının duygusal tükenme boyutunda 1-5 yıl arası çalışan grup ile 1'den az, 11-15 yıl ve 16-20 yıl arası çalışan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Grup ortalamalarına bakıldığında duygusal tükenme boyutunda 1-5 yıl arası çalışanların ortalama puanları 1'den az, 11-15 yıl arası ve 16-20 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. 1-5 yıl arası çalışan grup

aralarında farklılık olduğu tespit edilen ve işe yeni giren grup hariç(1'den az) daha fazla çalışma yılına sahip gruplara göre duygusal olarak daha fazla tükendikleri söylenebilir. 1-5 yıl arası çalışan grubun duyarsızlaşma düzeyleri de 16-20 yıl çalışanlara göre daha yüksektir. Kişisel başarı alt boyutunda ise işe yeni girmiş olanların (1'den az) 11-15 yıl arası ve 16-20 yıl arası çalışan gruba göre kişisel başarı hissi daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde 1-5 yıl arası çalışmış olan grup ile 11-15 yıl arası çalışmış grup ve 16-20 yıl arası çalışmış grup arasında farklılık olduğu görülmektedir. 1-5 yıl arası çalışanlar farklılık çıkan diğer gruplara göre daha düşük kişisel başarı hissine sahiptirler. Genel olarak değerlendirme yapıldığında, kurumda daha az çalışanların daha fazla çalışmış olanlara göre daha fazla tükendikleri söylenebilmektedir.

İlgili literatür incelendiğinde yapılan araştırmanın bulgularını destekleyen sonuçların olduğu görülmektedir. Tükenmişlik ile meslekte çalışma süresinin ilişkili bulunduğu çalışmalarda genel olarak ilk beş yıldan sonra tükenmişliğin yaşama olasılığının azalmasından söz edilmekte, özellikle beş yıldan fazla çalışan bireylerin kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Çokluk, 2003: 117).

Tablo 11: Kişisel Gelir Düzeyine Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

| Tükenmişlik Alt Boyutları | Kişisel Gelir Düzeyi(TL) | Ort. | Std Sap. | F | Sig. | Farklı Grup | Sig |
|---------------------------|--------------------------|-------|----------|--------------|-------------|--------------------------|----------------------------|
| Duygusal Tükenme | 1-500-1500 | 11,91 | 6,323 | 3,578 | ,003 | 2-5 2-6 | ,023 ,039 |
| | 2-1501-2500 | 13,04 | 5,954 | | | | |
| | 3-2501-3500 | 11,46 | 6,075 | | | | |
| | 4-3501-4500 | 11,89 | 4,867 | | | | |
| | 5-4501-5500 | 8,96 | 6,636 | | | | |
| | 6-5501-ve üstü | 9,61 | 4,821 | | | | |
| Duyarsızlaşma | 1-500-1500 | 4,39 | 3,440 | 2,979 | ,011 | 1-6 2-6 | ,009 ,003 |
| | 2-1501-2500 | 4,60 | 3,288 | | | | |
| | 3-2501-3500 | 3,99 | 2,982 | | | | |
| | 4-3501-4500 | 4,11 | 2,867 | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------|----------------|------|-------|--------------|-------------|------------|-------------|
| | 5-4501-5500 | 3,92 | 3,120 | | | | |
| | 6-5501-ve üstü | 2,29 | 2,163 | | | | |
| Kişisel Başarı | 1-500-1500 | 8,43 | 3,911 | 2,825 | ,016 | 1-5 | ,026 |
| | 2-1501-2500 | 8,34 | 4,001 | | | 1-6 | ,011 |
| | 3-2501-3500 | 7,50 | 3,815 | | | 2-5 | ,037 |
| | 4-3501-4500 | 7,43 | 3,238 | | | 2-6 | ,018 |
| | 5-4501-5500 | 6,54 | 6,420 | | | | |
| | 6-5501-ve üstü | 6,52 | 3,802 | | | | |

Not: Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 11 incelendiğinde katılımcıların kişisel gelir düzeyi gruplarına göre tükenmişlik ölçeğinin “Duygusal Tükenme” “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutları açısından aralarındaki farklar $p < 0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Anlamlı bulunan farkların hangi gelir düzeyi gruplarındaki çalışanlar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey HSD testi uygulanmıştır. Farklılık kaynağı çıkan grup ortalamalarına bakıldığında duygusal tükenme alt boyutuna göre kişisel geliri 1501TL-2500TL arası olan grubun kişisel geliri 4501TL-5500TL ile 5501TL ve üstü olan gruplara göre duygusal tükenme ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Benzer şekilde duyarsızlaşma alt boyutunda da 500TL-1500TL ile 1501TL-2500TL arası geliri olan grup ve 5501TL ve üstü geliri olanlar arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kişisel gelir düzeyi daha düşük olanların duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksek olduğu görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutunda ise 500TL-1500TL arası geliri olan grup ile 4501TL-5500TL arası gelir ve 5501TL ve üstü geliri olanlar arasında farklılık tespit edilmiştir. 1501TL-2500TL arası geliri olan grup ile 4501TL-5500TL arası gelir ve 5501TL ve üstü geliri olan gruplar arasında da farklılık tespit edilmiştir. Farklılık tespit edilen gruplarda geliri düşük olan grubun kişisel başarı hissi yüksek olana göre daha düşük çıkmıştır.

Sonuç

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarılarının yüksek olduğu görülmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan düşük puan ile kişisel başarı boyutundan alınan yüksek puan, düşük tükenmişlik düzeyini ifade etmektedir. Buna göre katılımcıların düşük tükenmişlik düzeyinde olduğu söylenebilir.

Araştırmada demografik özelliklere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği de tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda araştırma bulgularından kadınların kişisel başarı hissini erkeklere oranla düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Literatürde cinsiyetin tükenmişliğe etkisi ile ilgili olarak net bir sonuç bulunamamaktadır. Bununla birlikte tükenmişliği daha çok kadınların yaşadığını öne süren görüşler olsa da cinsiyet, tükenmişlik için güçlü bir etken olarak görülmemektedir. Bu yargının altında, bazı çalışmalarda kadınların, bazı çalışmalarda erkeklerin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığının bulunması, araştırmaların bir kısmında ise kadınlarla erkekler arasında tükenmişlik düzeyi açısından bir fark bulunmamış olması yatmaktadır (Maslach ve diğ., 2001: 410).

Araştırmada daha ileri yaş gruplarının daha genç yaş gruplarına göre kişisel başarı hissi daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenmeleri ise daha düşüktür. Bu bulgu Maslach ve diğ., (2001) tarafından da desteklenmektedir. Yaş ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin bu şekilde olması oldukça anlaşılır bir durumdur. Çünkü bireyler yaşlandıkça daha doyumlu, dengeli ve tükenmişliğe daha dayanıklı hale gelmektedir. Öte yandan, daha genç ve tecrübesiz bireylerin işe ilişkin beklentileri daha fazla olduğundan ve daha dayanıksız oldukları için işin ilk yıllarında tükenme olasılıkları yüksek olacağı söylenebilir.

Araştırmada bekarların evlilere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamakta oldukları, ve daha fazla duyarsızlaştıkları ve kişisel başarı hisslerinin de düşük olduğu bulunmuştur. Bu kapsamda diğer araştırmalar değerlendirildiğinde medeni durum değişkene göre farklı sonuçlar elde edilmiştir. Kimi araştırmalarda özellikle bekârların (özellikle erkeklerin) evli olanlara göre tükenme riskleri daha fazla olmaktadır. Bunun yanı sıra, bekârların tükenme düzeyleri dul olanlara nazaran daha fazla çıkmıştır (Maslach ve diğ., 2001: 410).Tükenmenin üç boyutu açısından değerlendirildiğinde, kişisel başarı boyutu hariç, bekarlar evlilere göre

duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından önemli ölçüde farklılık gösterir (Peltzer ve diğ., 2003: 278). Bu durum bu araştırmanın sonucu ile de desteklenmektedir. Elde edilen bulgularda bekarların daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmektedir.

Araştırma bulgularından çocuk sahibi olmayanların duygusal olarak daha fazla tükenmekte olduğu, duyarsızlaşma hissini daha fazla yaşamakta olduklarını ve kişisel başarıyı ise daha az hissetmekte oldukları söylenebilir. Bu daha önce farklılığı test edilen medeni durum değişkeni ile benzerlik göstermektedir. Buradan evli ve çocuklu olmanın kişilere sağlamış olacağı sosyal destek ve sorumluluklarından ötürü tükenmeye karşı daha dirençli hale gelebileceği sonucuna varılabilir. Yapılan diğer araştırmalarda da bulgularını destekler nitelikte sonuçlara varılmaktadır. Şöyle ki, Maslach ve Jackson (1985) çocuk sahibi çalışanlarda tükenmişliğin daha az gözlendiğini belirtmiştir. Niebrugge (1994) medeni durum ve çocuk sahibi olma gibi değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu vurgulamıştır. Evli ve çocuk sahibi olmanın başlı başına bir sosyal destek anlamına geldiği ve sosyal desteğin de tükenmişliği azaltıcı ve tedavi edici bir etkisi (Greenglass ve diğ., 2001) olduğu görüşünden yola çıkılarak, çocukların yoğun iş stresinden uzaklaştırıcı bir etkiye sahip oldukları ve bireylerin sevgi ve kabul gibi duygusal ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir etken oldukları, bu nedenle de çocuk sahibi olmanın tükenmişliği azaltıcı bir faktör olduğu düşünülmektedir (Maraşlı, 2005: 31). Ayrıca evlilik; iş güvenliği, ücret, kazanç gibi konularda daha gerçekçi ve daha dikkatli adımlar atılmasını sağlamakta, ailenin takdir ve beğenisi, kişinin hizmet verdiği insanlardan ve meslektaşlardan beklediği desteği de azaltmaktadır (Sürgevil, 2006: 56). Nihayetinde mutlu huzurlu bir aile yapısına sahip bireylerin işlerinden doyumlu ve karşılaştıkları problem karşısında daha az tükenme eğilimi gösterebileceği söylenebilmektedir.

Kurumda çalışılan pozisyona göre araştırma bulguları değerlendirildiğinde daha üst pozisyonda olanların tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu, kurumdaki pozisyonun daha altlarına doğru indikçe de tükenmişlik düzeyinin artabileceği ifade edilebilir. Ayrıca kurumdaki çalışma yılına göre değerlendirmede, çalışma yılı daha az olanların daha fazla çalışmış olanlara göre daha fazla tükendikleri söylenebilmektedir. Bu iki durum birlikte değerlendirildiğinde kariyerinin ileri aşamasında olanların sağlamış oldukları kişisel başarı ve tatmin ile tükenmeye daha dirençli olabilecekleri düşünülmektedir. Ayrıca çalışmaya yeni başlayan tecrübesiz

bireylerin işe ilişkin beklentileri daha fazla olduğundan ve daha dayanıksız oldukları için işin ilk yıllarında tükenme olasılıklarının yüksek olacağı düşünülmektedir. İlgili literatür incelendiğinde yapılan araştırmanın bulgularını destekleyen sonuçların olduğu görülmektedir. Çokluk (2003) tarafından, tükenmişlik ile meslekte çalışma süresinin ilişkili bulunduğu çalışmalarda genel olarak ilk beş yıldan sonra tükenmişliğin yaşanma olasılığının azalmasından söz edilmekte, özellikle beş yıldan fazla çalışan bireylerin kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu belirtilmektedir.

Ayrıca araştırmada gelir seviyesi artıkça tükenmişlik seviyesi düşmekte olduğu sonucuna varılmıştır. Yine benzer şekilde katılımcıların ekonomik olarak kendilerini düşük seviyede hissetmeleri ile tükenmişliklerinin arttığı çıkan sonuçlar arasındadır. Bu bağlamda ekonomik rahatlığın kişilerin tükenmeye karşı daha dirençli olmasını sağlayabileceği düşünülmektedir.

Kaynakça

AKTUĞ, İsmail Yavuz, Alev Susur, Selda Keskin, Yasemin Balcı, Gülten Seber (2006), “Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi’nde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri”, *Osmangazi Tıp Dergisi*; 28, 2, s.91-101.

ANGERER, John M (2003), “Job Burnout”, *Journal of Employment Counseling*, Vol. 40, No. 3, s.98-107.

BABAOĞLAN, Emine (2006), *İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce Örneği)*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bolu.

BARUTÇU Esin, Celalettin Serinkan (2008), “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, 8, 2, s.541- 561.

CORDES, C L., Dougherty, T. W. (1993), “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 4, s.621-656.

ÇAM, Olcay (1995), *Tükenmişlik*, Saray Medikal Yayıncılık, İzmir.

ÇOKLUK, Ömay (2003), “Örgütlerde Tükenmişlik”, Editörler: Cevat Elma ve Kamile Demir, *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, Anı yayıncılık, Ankara, s.109-133.

ERGİN, Canan (1993), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.

ERSOY, Füsün, Cenap Yıldırım, Tamer Edirne (2001), “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, *Sürekli Tıp Eğitim Dergisi*,

(www.ttb.org.tr/STED/sted02001/1.html) (Erişim 25-11-2008).

FREUDENBERGER, H.J. (1974), “Staff Burn-out”, *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1, s.159-165.

GÜLLÜCE, Ali Çağlar (2006), *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

IZGAR, H. (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

KAÇMAZ, N (2005), “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 1, s.29-32.

MARAŞLI, Müge (2005), “Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri”, *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Temmuz-Ağustos-Eylül, Sayı 27, s.33.

MASLACH, C., S. E. Jackson (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, s. 99-113.

MASLACH, C. (1982), *Burnout, The Cost of Caring*, Englewood Cliffs, Prentice Hall. N.J..

MASLACH, C., Wilmar B. Schaufeli (1993), “Historical and Conceptual Development of Burnout”, Editörler: Wilmar B. Schaufeli, C. Maslach, T Marek, *Professional Burnout Recent Development in Theory and Research*, Taylor&Francis, Washington, s.1-16.

MASLACH, C., Michael P. Leither (1997), *The Truth About Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco.

MASLACH, Christina, Wilmar B. Schaufeli, Leither, Michael P. (2001), "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, s.397-422.

OKUTAN, Elvan (2010), Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi, Sakarya.

ÖZGEN, Işıl (2007), "Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği", *1. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikleri*, Antalya, s.116-124.

ÖZGÜVEN, İbrahim Ethem (2003), *Endüstri Psikolojisi*, Pdr Yayınları, Ankara.

PELTZER, Karl, Mashego Teresa-Anne, Mabeba Matlala (2003), "Short Communication: Occupational Stress and Burnout Among South African Medical Practitioners", *Stress and Health*, Vol. 19, s.275-280.

POTTER, Beverly A (1995), *Preventing Job Burno : Transforming Work Pressures into Productivity*, Course Technology Crisp, Menlo Park, CA, USA.

POTTER, Beverly (2005), *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*, Ronin Publishing, California.

SCHAUFELI, Wilmar B., Esther R. Greenglass (2001), "Introduction to Special Issue on Burnout and Health", *Psychology & Health*, Vol. 16, s.501-510.

SÜRGEVİL, O, (2006), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

TOGIA, Aspasia (2005), “Measurement of Burnout and The Influence of Background Characteristics in Greek Academic Librarians”, *Library Management*, Vol. 26, No. 3, s.130-138.

TOPALOĞLU, M, Hakan Koç, Ercan Yavuz (2007), “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Kamu-iş Dergisi*, Vol. 9, No. 3, s.31-52.

TORUN, Alev (1996), “Stres ve Tükenmişlik”, Editörler: Suna Tevruz, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, , Türk Psikologları Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, s.43-53