



ÇALIŞMA HAYATINDA GÜNCEL BİR SORUN OLAN TÜKENMİŞİLİK SENDROMUNUN ÇALIŞANLARIN MESLEĞE VE ÇALIŞTIKLARI KURUMA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ PERSPEKTİFİNDEN DEĞERLENDİRİLMESİ

Elvan OKUTAN*

Öz

Tükenmişlik sendromu son zamanlarda çalışma hayatında yaşanan önemli bir sorun olarak karşımıza sıklıkla çıkmaktadır. Çalışanların mesleğe ve çalıştıkları kuruma dair düşünceleri onların tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamamaları ile yakında ilgilidir. Bu düşünceden hareketle bu çalışmanın amacını, çalışanların mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin görüşlerine göre tükenmişlik düzeylerinin farklılığının tespit edilmesi oluşturmaktadır. Ayrıca yapılan araştırmada bireylerin mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin görüşlerine ve bireylerin tükenmişlik düzeylerine de yer verilmiştir.

Tükenmişlik daha çok insanlarla yoğun bir şekilde çalışanlarda ortaya çıkan bir sendrom olmasından yola çıkarak araştırmanın evreninin katılım bankası çalışanları olmasına karar verilerek bu kapsamda özel bir katılım bankasında görev yapan 714 çalışandan anket yöntemi ile bilgi toplanılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)'nden yararlanılmış ayrıca katılımcıların mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin görüşlerini tespit etmeye yönelik araştırmacının kendi hazırlamış olduğu kişisel bilgi formunu içeren anket kullanılmıştır. Araştırmada toplanan veriler SPSS programı kullanılarak çeşitli analizler yoluyla incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda çıkan bulgular ise katılımcıların düşük tükenmişlik düzeyinde olduğunu göstermiştir. Ayrıca bulgular doğrultusunda çalışanların mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin görüşlerinin genel değerlendirilmesi yapıldığında, çalışanların mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin olumlu düşünceleri olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda çalışanların mesleği ve çalıştıkları kurum ile ilgili olarak olumlu düşünceleri tükenmişlik seviyelerinin düşük çıkmasını doğrular niteliktedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı, Mesleğe ve Çalışılan Kuruma İlişkin Görüş

EVALUATING THE BURNOUT SYNDROME WHICH IS A CURRENT PROBLEM OF WORKING LIFE FROM THE PERSPECTIVE OF OPINIONS OF THE EMPLOYEES ON THEIR PROFESSION AND WHERE THEY WORK

Abstract

Recently, the burnout syndrome frequently appears as an important trouble experienced in working life. The opinions of the employees on their professions and where they work are closely related whether they are experiencing burnout syndrome or not. From this point of view, the objective of this study is to determine the differences of the burnout levels of the employees in accordance with their professions and where they work. Furthermore, the opinions of individuals on their profession and employer and their burnout levels are taken into consideration in the study.

Beginning from the approach that burnout is a syndrome which is extensively experienced by the people who are constantly and intensively dealing with other people, it has been decided to choose the employees of a participation bank as the universe of the study and within that scope, information has been collected from 714 employees working in a private participation bank by means of survey management technique. The Maslach Burnout Inventory (MBI) has been used as the data collection tool of the study and a survey including the personal information form prepared by the researcher has been used in order to determine the opinions of the participants on their profession and where they work. The data collected in that research has been examined through various analysis by using SPSS software. The findings acquired at the end of the research have shown that the participants are at low burnout level. On the other hand, when the general assessment of the opinions of employees on their profession and where they work has been performed, it has been determined that the employees have positive opinions and approach on their profession and where they work. In this sense, the positive opinions and approach of the employees on their profession and where they work confirm their low level burnout level.

Key Words: Burnout Syndrome, Emotional Burnout, Depersonalization, Personal Accomplishment, Opinion on the Profession and Job

* Yrd. Doç. Dr. Sakarya Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, elvany@sakarya.edu.tr

1. GİRİŞ

Çalışma hayatında bireylerde uyum ve dengeyi bozan, zorlanma yapan, fiziksel, çevresel, ruhsal, toplumsal ve psikososyal etkenler vardır. Organizmada bu etkenlere karşı gelişen olumsuz değişiklikleri çeşitli tepkiler vermektedir. Bu tepkilerden biri olan tükenmişlik sendromu 1970’li yıllarda göze çarpmış ve insanlarla birebir ilişki içinde çalışmayı gerektiren meslekleri icra edenlerde sık görülen bir durum olarak (Freudenberger, 1974) ifade edilmiştir. Tükenmişlik üç faktörlü bir yapı olarak ele alınmaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması şeklinde belirtilmektedir. Tükenmişlik; işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen bir tür sendromdur ve erken teşhis edilip, mücadele teknikleri uygulamaya konulmadığı takdirde, kişinin sosyal-psikolojik ve fiziksel hayatına zararlı hatta yıkıcı etkiler yapabilen bir özelliği sahiptir.

İşte yaşanan tükenmişlik sadece hizmet veren bireyi değil, hizmet alan bireyi, çalışma arkadaşlarını, çalışılan kurumun işleyişini ve toplumu etkilemektedir. Ancak bireyin mesleğine ve çalıştığı kuruma ilişkin görüşlerine göre tükenmişlik sendromu farklılık göstermektedir. Çünkü mesleğini seven çalıştığı kurum hakkında olumlu düşünceleri olan bireylerin bu tür psikolojik sorunlara karşı daha güçlü olacağı düşünülmektedir.

Bu düşünceden hareketle bu araştırmayla, çalışanların mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin görüşlerinin, çalışma hayatında önemli bir tehdit unsuru olan tükenmişlik sendromuna etkisi incelenmek istenmiş ve araştırmanın amacı, bireylerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek, bireylerin mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin görüşlerini tespit etmek ve çalışanların mesleğe ve çalıştıkları kuruma dair görüşlerine göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek olmuştur.

2. TÜKENMİŞ SENDROMU İLE İLGİLİ LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1. 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 (Burnout) olarak bilinen bu mesleki tehlike, ilk olarak 1970’li yıllarda Amerika’da özellikle insanlara hizmet verilen alanlarda çalışanlarda görülmeye başlamıştır.

Tükenmişlik kavramı, örgütsel stres üzerinde uzun yıllar çalışmış olan klinik psikolog Freudenberger tarafından ilk kez ortaya atılmıştır (Freudenberger, 1974: 159). Freudenberger daha çok insanlarla yüz yüze ilişkide bulunarak çalışan kişilerde gördüğü bu durumu tükenmişlik olarak adlandırmış ve 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.

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 bulunmamakla birlikte 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 özelliği 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) 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.

Tükenmişlik kavramının, alan yazınında çok farklı tanımlamalarına rastlanmaktadır. Bununla birlikte birçok tanımda şu ortak noktalara rastlamak mümkündür. Bunlar: 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 şeklinde belirtilebilir.

Tükenmişlik sendromu ile ilgili olarak sosyal hizmet uzmanlığı ve sağlık çalışanları gibi iş tanımları gereği başkalarına sosyal yardımda bulunmakla yükümlü meslekler üzerinde ilk araştırmalar yapılmakla birlikte 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.

Araştırmalarda tükenmişliğin bireysel boyutta yaşanan bir olgu olduğu, çalışma yaşamında farklı zamanlarda ortaya çıkan, süreklilik gösteren, olumsuz duygusal tepki özelliği taşıyan bir durum olduğu görülmektedir. Bu özellikleri ile tükenmişlik belli bir dinlenme sürecinden sonra kaybolan “ geçici yorgunluk” durumundan farklılığını ortaya koymaktadır.

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.

Bununla birlikte tükenmişlik süreci, yavaş yavaş gelişen ve genellikle bireyin kendisinin kolayca farkına varamadığı bir süreçtir. Bu sendrom, yoğun iş temposunun oluşturduğu stresten ya da yoğun çalışma temposundan farklıdır. Aynı zamanda tükenmişlik durumunu açıkladığı zannedilen ama yanlış olduğu kanıtlanmış bazı durumlar da vardır. Bunlar (Akça, 2008:113):

- Tükenmişlik tembeller tarafından işten kaçmak için kullanılan yeni bir terim değildir. Yüzyıllardır kullanılmaktadır.
- Eğer kişi işini severek yapıyorsa tükenmesi mümkün değildir.
- Bireyler tükenmişliklerini kolayca fark edebilirler ve birkaç günlük dinlenme ile kolayca toparlanabilirler.
- Ruhsal ve fiziksel bakımdan sağlam kişiler asla tükenmezler.
- Tükenmişlik sendromu mesleğe bağlıdır.

Araştırmacıların bazıları tükenmişliğin uzun süreli stresle başa çıkamamanın bir sonucu olarak değerlendirmekte ve stresin tükenmişliğe dönüştüğünü ifade etmektedirler (Köse ve Gülöva, 2006: 255). Tükenmişliğin kronik duygusal gerginliğe karşı bir tepki olması ve strese benzer belirti ve etkilere sahip olması bakımından bir tür stres olarak kabul edilebilir. Ancak tükenmişliği stresten farklı kılan; tükenmişliğin sosyal kaynaklı olması ve stresin bir sonraki aşaması olarak karşımıza çıkmasıdır.

2.2.Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik konusunda birçok araştırma yaparak, çalışmalarını bu konuya vakfeden ve büyük katkılarda bulunan Maslach tükenmişlik konusunda daha sonraki tükenmişlik inceleme ve araştırmalarına kaynak teşkil eden birçok eser yayınlamıştır. Yine Maslach, 1986'da Jackson'la birlikte bu üç boyuta ilişkin tükenmişlik düzeyini ölçebilmek için 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanterini'ni (Maslach Burnout Inventory) geliştirmiştir.

Maslach tükenmişliği; işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu şeklinde tanımlar (Maslach, 1982: 3). Bu boyutlar, bir anlamda tükenmişliği yaşayan bireyin hayatında gerçekleşen değişimleri ifade etmektedir. Bu durumda kişide meydana gelen değişimler; gelir; bireyin kronikleşmiş bir yorgunluk yaşaması, işinden uzaklaşma ve kendi içine kapanması ve giderek artan bir şekilde işinde başarısız olduğunu hissetmesi şeklinde kendini göstermektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 17).

2.1.1.Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin bu boyutunda kişiler ruhsal ve fiziksel yönden tüm kuvvetlerini, harcadıklarını, enerjisiz kaldıklarını, tükendiklerini ve yorulduklarını hisseder. Kendisini güçsüz, kullanılmış hisseden 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).

2.1.2.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). Tükenmişlik yaşayan kişi diğer kişilere karşı adeta bir nesne gibi davranır ve kişilere karşı duyarsızlığını tavırları ile belli eder.

2.1.3.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 olduğu düşüncesinin azalması olarak tanımlanmaktadır. 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).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın evrenine, araştırmada kullanılan veri toplama aracının ne olduğuna, araştırma sorularına ve araştırmanın ön kabul ve sınırlılıklarının neler olduğuna değinilecektir.

3.1.Araştırmanın Evreni

Araştırma da evren olarak tükenmişlik temelini insan merkezli çalışılan mesleklerinden almakta olduğu gerekçesinden yola çıkarak bir katılım bankası çalışanları oluşturmuştur. Çünkü banka çalışanları daha fazla ilgi ve yüz yüze ilişki gerektiren bir meslek olarak etkileşime girilen ve hizmet verilen bireylerin birer canlı olması nedeniyle hizmet verenlerde ayrıca bir sorumluluk uyandırmakta ve yıpranma daha fazla yaşanmaktadır. Ayrıca bankacılığın insanlarla yüz yüze çalışılan bir meslek grubu olması yanında yoğun çalışma temposu, uzun ve düzensiz mesai saatleri gibi olumsuz çalışma koşullarına sahip olması nedenleriyle çalışanlarının tükenmişlik yaşamaları açısından bir risk oluşturma gerçeği bu araştırmanın evrenini oluşturma gerekçesidir.

3.2.Veri Toplama Aracı

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

3.3.Araştırmanın Soruları

Bu çalışmada cevap aranacak sorular aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

1. Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı alt boyutlarında) nedir?
2. Çalışanların Mesleğe ve Çalıştıkları Kuruma İlişkin Görüşleri nasıldır?
3. Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı alt boyutlarında) Çalışanların Mesleğe ve Çalıştıkları Kuruma İlişkin Görüşlerine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

3.4.Araştırmanın Ön Kabulleri ve Sınırlılıkları

Bu araştırmanın ön kabulleri ve sınırlılıkları ise çalışmanın katılım bankasında görev yapan 714 çalışan ile sınırlı olması ve araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik ile araştırmacı tarafından hazırlanan çalışanların mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin görüşlerini tespit etmeye yönelik sorular Kişisel Bilgi Formu ile toplanan verilerle sınırlı kalmıştır.

4.BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu bölümde, analiz sonuçları ve bulguların değerlendirilmeleri yer almaktadır. Bu bağlamda, katılımcıların tükenmişlik düzeyleri yanı sıra, meslek ve çalıştıkları kurum ile ilgili görüşlerini ortaya koyan dağılımların verilmesi, mesleğe ilişkin görüşlerin bulunduğu ifadelerin içerik analizi ile değerlendirilmesi, gruplar arası farklılıkların testin de t-testi ve one-way ANOVA analizleri yer almaktadır.

4.1. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu kısmında katılımcıların tükenmişlik düzeyleri Izgar (2001)'de verilen referans değerlere göre değerlendirilmektedir.

Tablo 1: 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 2: Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişliğin Alt Boyutları	Sayı	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.

4.2. Katılımcıların Mesleğe ve Çalıştıkları Kuruma İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu kısmında katılımcıların mesleği ve çalıştıkları kurum için düşüncelerinin yer aldığı bulgular verilmektedir. Tablo 3 ve Tablo 4 katılımcıların mesleğe ilişkin görüşlerini, Tablo 5, Tablo 6 ve Tablo 7 katılımcıların kuruma ilişkin görüşlerini vermektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Kendilerini Ekonomik Olarak Değerlendirme Düzeyleri

	f	%
Üst	20	2,8
Orta	543	76,6
Düşük	146	20,6
Toplam	709	100

Katılımcıların çoğu (76,6'sı) kendilerini ekonomik olarak orta düzeyde algıladıklarını belirtmektedirler. Bu durum bankacılık sektörü çalışanların toplumdaki ekonomik yeri itibari ortalama bir gelir düzeyinde olduğu düşüncesiyle mantıklı bir sonuç olabileceği söylenebilir.

Tablo 4: Mesleği İsteyerek Seçme Durumu

	f	%
Evet	536	75,6
Hayır	173	24,4
Toplam	709	100

Katılımcıların çoğu (%75,6) mesleklerini isteyerek seçtiklerini ifade etmektedir. Tablo 2'de de görüldüğü üzere katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin de düşük düzeyde çıkması bu durum ile bir paralellik göstermektedir. Mesleğini isteyerek yapan kişiler tükenmeye karşı daha dirençli davranabilmektedirler.

Tablo 5: Amirlerden Takdir Görme Durumu

	f	%
Her zaman	213	31,0
Ara sıra	391	57,0
Hiç	82	12,0
Toplam	686	100

Amirlerden takdir görme durumuna göre katılımcıların verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde %57'si amirlerinden ara sıra takdir gördüklerini, %31'i amirlerinden her zaman takdir gördüklerini ifade ederken, %12'lik bir azınlık amirlerinden hiçbir zaman takdir görmediklerini ifade etmektedir. Genel bir değerlendirme yapıldığında araştırma yapılan katılım bankası çalışanlarının amirlerinden takdir gördükleri belirtilebilir. Bu ise çalışanların tükenmişlik yaşamamalarında oldukça önemli bir faktördür.

Tablo 6: Çalışma Arkadaşlarıyla İletişim

	f	%
İyi	602	87,2
Orta	84	12,2
Zayıf	4	,6
Toplam	690	100

Katılımcıların %87,2'lik oranının çalışma arkadaşları ile iletişimlerinin iyi olduğu görülmektedir. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düşük olmasında (Bknz Tablo 2) çalışma arkadaşları ile iletişimin iyi olması oldukça önemli bir faktördür. Katılımcıların hem tükenmişlik düzeylerinin düşük çıkması hem de çalışma arkadaşları ile iletişimlerinin iyi olması bu durumu doğrular bir niteliktedir.

Tablo 7: İş Yaşamından Memnun Olma Durumu

	f	%
Memnunum	428	61,1
Kısmen memnunum	254	36,3
Memnun değilim	18	2,6
Toplam	700	100

Çalışanların %61,1'i iş yaşamından memnun olduklarını, %36,3'ü ise kısmen memnun olduklarını belirtmektedirler %2,6'lı bir azınlık ise iş yaşamından memnun olmadığını belirtmiştir. Bu durumda katılımcıların çoğunun iş yaşamından memnun oldukları söylenebilmektedir. Çalışanların iş yaşamından memnun olmaları ise tükenmişlik düzeylerinin düşük çıkması (Bknz Tablo 2) ile doğru orantılı olduğu düşünülmektedir. Mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin tutumlarla ilgili soruların genel bir değerlendirilmesi yapıldığında katılımcıların genel olarak olumlu bir tablo çizdikleri belirtilebilir. Katılımcıların çoğu kendilerini ekonomik olarak orta düzeyde görmekte, mesleğini isteyerek seçmiş, amirlerinden takdir gören, çalışma arkadaşları ile iletişimi iyi ve iş yaşamından memnun kişilerdir. Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin düşük çıkmasında bu sayılan faktörlerin yeri oldukça önemlidir.

4.3. Katılımcıların Mesleğe İlişkin Görüşlerinin İçerik Analizi ile Değerlendirilmesi

Bu kısımda katılımcıların mesleğe ilişkin görüşlerinin yer aldığı açık uçlu soruların değerlendirilmesi yapılmaktadır. Soruların açık uçlu soruların değerlendirilmesi müdürlere ve müdürlerin altındaki pozisyonda çalışanlara göre olmak üzere iki ayrı kategoride içerik analizi yapılarak elde edilmiştir. Bulgular aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

4.3.1. Müdür Pozisyonunda Çalışanlar Açısından Mesleğe ve Kuruma İlişkin Görüşlerin Değerlendirilmesi

Müdür pozisyonunda çalışanlar açısından mesleğe ilişkin görüşler Tablo 8 ve Tablo 9'da, kuruma ilişkin görüşler ise Tablo 10, Tablo 11 ve Tablo 12'de verilmektedir.

Tablo 8: Müdürlere Göre Mesleğin En Tatmin Edici Yönleri

	f	%
İnsanlara Faydalı Olabilmek	23	30,7
İnsan İlişkileri ve Etkin İletişim	22	29,4
Başarı Duygusu	13	17,4
Yoğun Tempolu Çalışmak	10	13,3
Kariyer Hedefi	5	6,6
Meslek İtibarı	2	2,6
Toplam	75	100

Müdür pozisyonunda çalışanlara göre mesleğin en tatmin edici yönleri %30,7'lik oranla insanlara faydalı olabilmek düşüncesidir. Bunu %29,4'lük bir oranla insan ilişkileri ve etkin iletişim takip etmektedir. Daha sonrasında ise başarı duygusu (%17,4), yoğun tempolu çalışmak (%13,3), kariyer hedefi (%6,6) ve mesleki itibar (%2,6) gelmektedir.

Tablo 9: Müdürlere Göre Mesleğin En Yıpratıcı Yönleri

	f	%
İnsanlarla Uğraşmak	23	31,6
Genel Müdür ve Yardımcılarının İlgisizliği	18	24,7
Stres	17	23,8
Yoğun Tempolu Çalışmak	10	13,6
Hedef Baskıları	5	6,8
Toplam	73	100

Tablo 9'dan da anlaşılacağı üzere müdürler mesleğin en yıpratıcı yönünün insanlarla uğraşmak (%31,6) olduğu görüşünü bildirmişlerdir. Bu görüşü %24,7'lik bir oranla genel müdür ve yardımcılarının ilgisizce tavırları takip etmektedir. Daha sonrasında ise mesleğin en yıpratıcı yönü olarak stres (%23,8), yoğun tempolu çalışmak (%13,6) ve hedef baskıları (%6,8) gelmektedir.

Tablo 10: Müdürlere Göre İş Yaşamından Memnun Olmama Nedenleri

	f	%
İş Yaşamından Memnunum	35	46
Yoğun Çalışma Temposu	15	19,8
İnsan İlişkileri	14	18,5
Genel Müdürlüğün Keyfi Uygulamaları	12	15,7
Toplam	76	100

Müdürlerin %46'lık bir çoğunlukla iş yaşamından memnun oldukları görülmektedir. Bu çoğunluğun dışındaki kalanların %19,8'i yoğun çalışma temposundan, %18,5'i insan ilişkilerinden ve %15,7'si ise genel müdürlüğün keyfi uygulamalarından dolayı iş yaşamından memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 11: Müdürlere Göre Meslekteki Çalışmalarını Olumsuz Etkileyen Faktörler

	f	%
Kurumsal Yapının Tam Oturmaması	24	31,6
Stres Altında Çalışma	24	31,6
Adaletsizlik	12	15,8
Prosedür Yoğunluğu	11	14,5
Takdir Görmemek	5	6,5
Toplam	76	100

Müdürlere göre meslekteki çalışmalarını olumsuz etkileyen faktörler incelendiğinde, müdürlerin % 31,6'sı kurumsal yapının tam oturmamasını, diğer %31,6'sı da stres altında çalışmayı mesleki çalışmalarını olumsuz etkileyen faktörler olarak görmekte-dir. Mesleki çalışmalarını olumsuz etkileyen diğer faktörler ise adaletsizlik (%15,8), prosedür yoğunluğu (%14,5) ve takdir görmemek (%6,5) olarak ifade edilmektedir.

Tablo 12: Müdürlerin İşlerinden Beklentileri

	f	%
Başarılı Olmak	33	43,5
İyi Bir Kariyer	27	35,5
Kurumsal Bir Ortam	9	11,8
Huzurlu Çalışma Ortamı	7	9,2
Toplam	76	100

Müdürlerin çoğu (%43,5) işlerinden beklentilerinin başarılı olmak ve kişisel gelişim sağlamak olduğunu ifade etmişlerdir. Buna benzer şekilde %35,5'i de iyi bir kariyer beklentileri olduğunu belirtmiştir. Kurumsal bir ortam (%11,8) ve huzurlu bir çalışma ortamı (%9,2) müdürlerin diğer beklentileridir.

4.3.2. Müdürün Altındaki Pozisyonda Çalışanlar Açısından Mesleğe İlişkin Görüşlerin Değerlendirilmesi

Müdür altındaki pozisyonda çalışanların mesleğe ilişkin görüşleri Tablo 13 ve Tablo 14'de, kuruma ilişkin görüşleri Tablo 15, Tablo 16 ve Tablo 17'de verilmektedir.

Tablo 13: Mesleğin En Tatmin Edici Yönleri

	f	%
İnsanlarla İlişkiler	119	20,2
Kariyer Hedefi	90	15,3
İnsanlara Faydalı Olabilmek	61	10,3
Maddi Kazanç	53	9,0
Sosyal Haklar	53	9,0
Saygın Meslek Oluşu	52	8,8
Çalışma Ortamı	45	7,7
Başarma Duygusu	34	5,8
Çalışma Koşulları	33	5,7
Aktif Çalışmak	27	4,6
Dini İbadetlerin Rahatça Yapılabilmesi	12	2,0
Hafta Sonu Tatilleri	9	1,6
Toplam	588	100

Katılımcılara mesleklerinde neyi en tatmin edici bulduklarını belirleyebilmek amacı ile sorulan açık uçlu soru içerik analizi ile değerlendirilmiş çıkan sonuçlar Tablo13'de verilmiştir. Katılımcıların %20,2'si insanlarla ilişkide bulunmayı en tatmin edici yön olarak bulurken, %15,3'ü kariyer hedefinin olabilmesini tatmin edici faktör olarak görmekte-dirler. Bunu insanlara faydalı olabilmek (%10,3), maddi kazanç (%9,0), sosyal haklar (%9,0) ve saygın meslek oluşu (%8,8) izlemektedir.

Tablo 14: Mesleğin En Yıpratıcı Yönleri

	f	%
İnsan İlişkileri	178	30,2
Yoğun Çalışma Temposu	134	22,7
Stres	98	16,6
Amirlerin Baskıları	62	10,5
Hedef Baskıları	42	7,1
Maaşların Az Olması	21	3,6
Adaletsizlik	19	3,3
Hoşgörüsüzlük	12	2,1
Çalışma Ortamı ve Çalışma Şartları	12	2,1
Hata Yapma Olasılığı	10	1,8
Toplam	588	100

Bulgulara göre; insan ilişkilerini katılımcıların %30,2'lik bir oranı yıpratıcı bir faktör olarak görmekte, %22,7'si ise yoğun çalışma temposunu mesleğin en yıpratıcı yönü olarak değerlendirmektedir. Mesleğin diğer yıpratıcı yönleri ise stres (%16,6), amirlerin baskıları (%10,5) ve hedef baskıları (%7,1) olarak sıralanmıştır.

Tablo 15: İş Yaşamından Memnun Olmama Nedenleri

	f	%
İnsan İlişkileri	75	13,7
Stres	74	13,5
Maaşların Az Olması	66	12
Yönetici ve Personel İlişkileri	63	11,5
Adaletsizlik	62	11,3
Çalışma Şartları ve Terfi Sorunu	60	10,9
Çalışma Ortamı	41	7,4
Yoğun İş Temposu	38	6,9
Hedef Baskıları	37	6,7
Kariyer Açısından Bulunulan Konum	34	6,1
Toplam	550	100

Katılımcıların %13,7'si insan ilişkilerini iş yaşamında memnun olmadıkları bir durum olarak nitelendirirken %13,5'i ise stresin olumsuz bir faktör olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcıların memnun olmadıkları diğer durumlar ise maaşların az olması (%12), yönetici ve personel ilişkileri (%11,5), adaletsizlik (11,3) ile çalışma şartları ve terfi sorunu (%10,9) olarak sıralanmaktadır.

Tablo 16: Meslekteki Çalışmaları Olumsuz Etkileyen Faktörler

	f	%
İnsan İlişkileri	115	20,2
Yönetici ve Personel İlişkileri	101	17,8
Yoğun Çalışma Temposu	84	14,8
Stres	80	14,0
Adaletsizlik	74	12,9
Çalışma Ortamı	49	8,6
Maaşların Düşük Olması	35	6,2
Terfi Edilememek ve Takdir Görmemek	21	3,6
Çalışma Şartları	11	1,9
Toplam	570	100

Katılımcıların %20,1'i insan ilişkilerini çalışmalarını olumsuz etkileyen faktör olarak görmektedir. %17,7'si ise yönetici ve personel ilişkilerini mesleki çalışmalarını olumsuz etkileyen faktör olarak nitelendirmektedir. Mesleki çalışmaları olumsuz etkileyen diğer faktörler ise yoğun çalışma temposu (% 14,7), stres (%14,0) ve adaletsizlik (%12,9) olarak bulunmuştur.

Tablo 17: İşten Beklentiler

	f	%
Maddi ve Manevi Tatmin	120	18,9
Kariyer Sahibi Olmak Yükselmek	110	17,3
Takdir Görmek ve Terfi Edebilmek	60	9,5
Eğitim Alarak Kişisel Gelişimi Sağlamak	58	9,2
İnsanlarla İyi İletişim Kurmak ve Topluma Faydalı Olmak	56	8,9
Başarılı Olmak	55	8,6
Çevre Edinme ve İş Arkadaşları İle İyi İletişim	54	8,4
İşim Beklentilerimi Karşılıyor	43	6,7
Adalet	41	6,4
Anlayışlı Çalışma Arkadaşları ve Yöneticiler	39	6,1
Toplam	639	100

Tabloya göre katılımcıların %6,7'si işlerinin beklentilerini karşıladığını ve işten bunun dışında her hangi başka bir beklentisi olmadığını ifade etmişlerdir. Bunun dışında katılımcıların %18,9'u maddi ve manevi tatmin sağlamayı 17,3'ü kariyer sahibi olma ve yükselmeyi, %9,5'i takdir görme ve terfi edebilmeyi (%9,5), %9,2'si eğitim alarak kişisel gelişim sağlamayı beklemektedir.

4.4. Mesleğe İlişkin Görüşlere Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıklarının Belirlenmesi

Bu kısımda katılımcıların mesleğe ilişkin görüşlerine göre tükenmişlik boyutlarının farklılıkları istatistiksel olarak test edilmiş ve bulgular değerlendirilmiştir.

Katılımcıların kendilerini ekonomik olarak hangi düzeyde algıladıklarına göre Tükenmişlik Envanterinin “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla Tek Yönlü Anova (varyans) analizi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18: Ekonomik Olarak Kendilerini Değerlendirmelerine Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

Tükenmişlik Alt Boyutları	Eko. Düzeyi	Algı	Ort.	Std Sap.	F	Sig.	Farklı Grup	Sig
Duygusal Tükenme	1-Üst		11,20	4,262	4,464	,012	3-2	,010
	2-Orta		11,72	5,909				
	3- Düşük		13,38	6,935				
Duyarsızlaşma	1-Üst		2,70	2,408	3,040	,048	3-1	,040
	2-Orta		4,25	3,199				
	3-Düşük		4,60	3,606				
Kişisel Başarı	1-Üst		6,35	2,641	2,337	,097		
	2-Orta		8,10	4,047				
	3-Düşük		8,42	4,095				

Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo incelendiğinde katılımcıların kendilerini ekonomik olarak değerlendirdikleri gruplara göre tükenmişlik ölçeğinin “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” boyutları açısından aralarındaki farklar $p < 0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Anlamlı bulunan farkların hangi ekonomik algı düzeyi gruplarındaki çalışanlar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey HSD testi uygulanmıştır. Farklılık kaynağının duygusal tükenme alt boyutunda düşük düzeyde olan grup ile orta düzeyde olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Grup ortalamalarına bakıldığında duygusal tükenme alt boyutunda kendilerini düşük ekonomik düzeyde algılayanların ortalamaları, orta düzeyde algılayanlara göre yüksektir. Yani kendilerini düşük ekonomik düzeyde algılayan çalışanlar daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise düşük düzeyde olan grup ile üst düzeyde olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Kendilerini düşük ekonomik düzede algılayanların ortalamaları üst düzeyde algılayanlara göre daha yüksektir. Bu bağlamda ekonomik olarak düşük düzeyde algılama hissinin duyarsızlaşmayı artıran bir durum olduğu söylenebilmektedir. Genel bir değerlendirme ile düşük ekonomik düzeyde olma hissi çalışanların tükenmişlik düzeyini artıran bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Katılımcıların mesleği isteyerek seçme durumuna göre Tükenmişlik Envanterinin “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla t-testi uygulanmıştır. Bulgular Tablo 19’da yer almaktadır.

Tablo 19: Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

Tükenmişlik Boyutları	İstek	Ortalamalar	t	sig
Duygusal Tükenme	Evet	10,93	-8,891	,000
	Hayır	15,45		
Duyarsızlaşma	Evet	3,99	-4,516	,000
	Hayır	5,27		
Kişisel Başarı	Evet	7,70	-4,788	,000
	Hayır	9,36		

Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo incelendiğinde, her üç tükenmişlik boyutu açısından mesleğini isteyerek seçenler ve seçmeyenler arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Mesleği isteyerek seçmediğini ifade edenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutunda daha yüksek ortalamalar aldığı yönündedir. Bu durum mesleğini isteyerek seçmeyenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir.

Katılımcıların amirlerden takdir görme durumuna göre Tükenmişlik boyutları arasındaki farklılıklar Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20: Amirlerden Takdir Görme Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

Tükenmişlik Alt Boyutları	İçerik Durumu	Ort.	Std Sap.	F	Sig.	Farklı Grup	Sig
Duygusal Tükenme	1-Her Zaman	9,78	5,161	36,970	,000	2-1	,000
	2-Ara sıra	12,50	5,982			3-1	,000
	3-Hiç	16,05	6,423			3-2	,000
Duyarsızlaşma	1-Her Zaman	3,57	2,935	11,161	,000	2-1	,004
	2-Ara sıra	4,45	3,269			3-1	,000
	3-Hiç	5,45	3,598			3-2	,028
Kişisel Başarı	1-Her Zaman	6,82	3,674	20,829	,000	2-1	,000
	2-Ara sıra	8,53	3,775			3-1	,000
	3-Hiç	9,65	4,528			3-2	,044

Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 20 incelendiğinde katılımcıların amirlerden takdir 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 sıklıkla takdir görme gruplarındaki çalışanlar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey HSD testi uygulanmıştır. Farklılık kaynağının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında ara sıra takdir gören grup ile her zaman gören, hiç görmeyen grup ile her zaman ve ara sıra gören gruplar arasında olduğu tespit edilmiştir. Grup ortalamalarına bakıldığında amirlerden takdir görme durumu artıça duygusal tükenme hisselerinin azaldığı, duyarsızlaşma durumlarının düştüğü ve kişisel başarı hislerinin arttığı yönünde sonuçlara varılmaktadır. Bu bağlamda, amirlerden takdir görme derecesi azaldıkça çalışanlar daha fazla duygusal tükenme yaşamakta, duyarsızlaşmaları artmakta ve de kişisel başarı hisleri de düşmektedir.

Katılımcıların Tükenmişlik düzeylerinin çalışma arkadaşlarıyla iletişim durumuna göre farklılıkları incelendiğinde Tablo 21’deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 21: Çalışma Arkadaşları İle İletişim Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Farklılıkları

Tükenmişlik Alt Boyutları	İletişim Durumu	Ort.	Std Sap.	F	Sig.	Farklı Grup	Sig
Duygusal Tükenme	1-İyi	11,52	6,009	20,016	,000	2-1	,000
	2-Orta	15,69	5,406				
	3-Zayıf	17,75	5,377				
Duyarsızlaşma	1-İyi	4,07	3,204	11,471	,000	2-1	,000
	2-Orta	5,87	3,303				
	3-Zayıf	4,50	4,655				
Kişisel Başarı	1-İyi	7,64	3,736	40,615	,000	2-1	,000
	2-Orta	10,79	3,784			3-1	,000
	3-Zayıf	18,25	6,131			3-2	,000

Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Bulgulara göre, katılımcıların çalışma arkadaşlarıyla iletişim seviyeleri açısından tükenmişlik ölçeğinin “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutlarına ilişkin gruplar arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Tukey HSD sonucuna göre, farklılık kaynağının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları için orta düzeyde olan grup ile iyi düzeyde olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı alt boyutunda ise orta düzeyde olan grup ile iyi olan grup, zayıf

düzye de olan grup ile iyi düzye de olan grup ve orta düzye de olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Grup ortalamalarına bakıldığında çalışma arkadaşları ile iletişimi iyi olanlar duygusal olarak daha az tüklenmekte ve daha az duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Bu duruma uygun olarak da arkadaşlarla iletişim derecesi iyiye doğru gittikçe kişisel başarı hisseleri de yükselmektedir.

Katılımcıların iş yaşamından memnun olma durumuna göre Tüklenmişlik Envanterinin “Duygusal Tüklenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla Tek Yönlü Anova (varyans) analizi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 22’de verilmiştir.

Tablo 22: İş Yaşamından Memnunluk Durumuna Göre Tüklenmişlik Düzeyi Farklılıkları

Tüklenmişlik Boyutları	Alt	Memnunluk	Ort.	Std Sap.	F	Sig.	Farklı Grup	Sig
Duygusal Tüklenme	1Memnunum		9,52	4,753	179,33	,000	2-1	,000
	2-Kısmen Memnunum		15,49	5,252			3-1	,000
	3-Memnun Değilim		25,06	5,116			3-2	,000
Duyarsızlaşma	1Memnunum		3,56	2,813	42,730	,000	2-1	,000
	2-Kısmen Memnunum		5,26	3,414			3-1	,000
	3-Memnun Değilim		8,67	4,298			3-2	,000
Kişisel Başarı	1Memnunum		7,25	3,820	33,897	,000	2-1	,000
	2-Kısmen Memnunum		9,29	3,820			3-1	,000
	3-Memnun Değilim		12,50	5,316			3-2	,002

Tabloda koyu olarak verilen değerler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 22 incelendiğinde katılımcıların iş yaşamından memnun olma durumlarına göre tüklenmişlik ölçeğinin “Duygusal Tüklenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” boyutları açısından aralarındaki farklar $p < 0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

Tukey HSD testi bulgularına göre, farklılık kaynağının duygusal tüklenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında kısmen memnun olan grup ile memnun olan grup ve memnun olmayan grup ile memnun olan grup ve kısmen memnun olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir. Aralarında farklılık çıkan grup ortalamalarına bakıldığında iş yaşamından memnun olmamanın derecesi artıke duygusal tüklenmeleri yükselmekte, duyarsızlaşmaları da artmaktadır, buna paralel olarak da kişisel başarı hislerinin düşmekte olduğu anlaşılmaktadır.

5.SONUÇ VE ÖNERİ

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

Çalışanların mesleğe ve çalıştıkları kuruma ilişkin görüşlerinin genel değerlendirmesi yapıldığında katılımcıların çoğunun mesleğini isteyerek seçmiş, iş yaşamından memnun, amirlerinden takdir gören ve çalışma arkadaşlarıyla iletişimleri iyi olan kişiler olduğu görölmektedir. Bu bağlamda çalışanların mesleği ve çalıştıkları kurum ile ilgili olarak olumlu düşünceleri tüklenmişlik seviyelerinin düşük çıkmasını doğrular niteliktedir.

Araştırma bulguları mesleğini isteyerek seçenlerin daha az tüklenmişlik yaşadıklarını ve

iş yaşamından memnun olanların tükenmişlik seviyesinin düşük olduğunu göstermektedir. Katılımcıların çoğunun mesleğini isteyerek seçtiğini ifade etmesi ve katılımcıların çoğunun iş yaşamından memnun olduğunu ifade etmesi ile katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin düşük çıkması bir biri ile örtüşen bulgulardır. Bu bağlamda bu kişilerin tükenmişliğe karşı daha dirençli olması beklenen bir bulgudur. Sonuçlar amirlerden takdir görme derecesi artıkça tükenmişlik seviyesinin düştüğünü göstermektedir. Bu bulguya benzer şekilde çalışma arkadaşları ile iletişimleri iyi olanların da tükenmişliklerinin düşük olduğu yönündedir. Genel bir değerlendirme ile çalışanların çoğunun mesleki ve çalıştıkları kurum ile ilgili olumlu görüş bildirmeleri ve katılımcıların tükenmişliklerinin düşük olması birbirlerini destekleyen bulgulardır. Bu bağlamda katılımcıların tükenmişliğinin düşük çıkmasını, katılımcıların bu olumlu düşüncelerinin onları tükenmişliğe karşı daha dirençli olmaları sağlaması ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Banka çalışanlarının rolü çok çeşitli bireylerle çalışabilme yetisine sahip olmaktır. Dahası, banka çalışanlarının sosyal, atik, yaşam dolu olması bu rolüne olumlu katkılarda bulunacaktır. İşini seven, işine karşı heyecan duyan, enerjik ve güler yüzlü çalışan bireylerin tükenmişlik yaşama olasılıkları daha düşüktür. Bu nedenle, tüm bunların üzerine şu sonuca varılabilir: işlerine değer veren, başkalarıyla iş birliği yapmaktan mutluluk duyan ve davranışlarında pozitif olan çalışanların tükenmişliğe düşme ihtimalleri çok daha düşük olacaktır.

Tükenmişlikle başa çıkabilmek için önce bu kavramın, örgütsel ve bireysel düzeyde ne denli önemli olduğunun bilinmesi, neyi ifade ettiğinin anlaşılması, bu kavrama nelerin sebep olduğu ve sonuçlarının neler olabileceği, örgütsel ve bireysel anlamda hangi önlemlerin alınabileceği, nasıl bir strateji izleneceği ciddiyle ele alınmalıdır. Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri, ayakta kalabilmeleri için insana verilmesi gereken önemin farkında olmaları, insanın yönetim için olmazsa olmaz en önemli kaynağı olduğunun bilinmesi gerekmektedir.

Tükenmişliğin bireyleri, örgütleri ve toplumları tehdit eden ciddi bir tehlike olması ve bireylerin örgütlerde yaşamış oldukları tükenmişlik sendromunun birincil olarak bireyi, sonrasında örgütü ve dolayısıyla toplumları olumsuz olarak etkilediği kaçınılmaz bir gerçektir. Dolayısıyla çalışanların bu psiko-sosyal tehlikeden korunmaları gerekliliği, bireysel, örgütsel ve toplumsal refah için önerilmektedir. Bu durum yapılan araştırma sonucu ile beraber değerlendirildiğinde, çalışanların mesleğe ve kuruma ilişkin düşüncelerinin olumlu olması ve tükenmişlik yaşamamaları arasında bağlantı olabileceği düşüncesinden hareketle çalışanların mesleklerini severek yapabileceği, işinden ve çalıştığı kurumundan memnun bireyler olarak çalışmalarını tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığını azaltan bir durum olarak değerlendirilmekte, tükenmişlik sendromundan korunmak için kurum içerisinde olumlu bir çalışma ortamının oluşturulması önerilmektedir.

Ayrıca buna benzer çalışmaların diğer meslek grupları ve farklı kurumlarda gerçekleştirerek yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akça, F. (2008), "Örgütlerde Tükenmişlik ve Stres", Editörler: Mahmut Özdevecioğlu ve Hikmet Karadal, *Örgütsel Davranıştan Seçme Konular*, İlke Yayınevi, s. 107-123.
- 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.
- Çokluk, Ö. (2003), "Örgütlerde Tükenmişlik", Editörler: Cevat Elma ve Kamile Demir, *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, Ankara: Anı Yayıncılık, s.109-133.
- Ergin, C. (1993), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Freudenberger, H. J. (1974), "Staff Burn-out", *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1, s.159-165.
- Izgar, H. (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kaçmaz, N. (2005), "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, Vol. 68, No. 1, s.29-32.
- Köse, S. & Gülova, A. A. (2006), "Tükenmişlik (Burnout): Türkiye'deki Genel Cerrahlara Yönelik Bir Araştırma", *14. Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Erzurum, s.255-261.
- Maslach, C. (1982), *Burnout, The Cost of Caring*, Englewood Cliffs, Prentice Hall. N.J..
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993), "Historical and Conceptual Development of Burnout", Editörler: Wilmar B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek, *Professional Burnout Recent Development in Theory and Research*, Washington: Taylor & Francis, s.1-16.
- Maslach, C. & Leither, M. P. (1997), *The Truth About Burnout*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leither, M. P. (2001), "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, s.397-422.
- Torun, A. (1997), "Stres ve Tükenmişlik", Editör: Suna Tevruz, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Türk Psikologları Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, s.43-53.