

Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi

The Relationship Between The Levels of Occupational Stress and Burnout and The Levels of Job Satisfaction and Life Satisfaction of Employees

Feristah GÜNER

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (feristah.guner@halkbank.com.tr)

Hüseyin ÇİÇEK

Yrd. Doç. Dr., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF (hcicek@mehmetakif.edu.tr)

Ali CAN

Yrd. Doç. Dr., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF (alican@mehmetakif.edu.tr)

ÖZ

Mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu, yönetim ve organizasyon, işletme ve örgüt psikolojisi alanlarında oldukça yoğun bir şekilde çalışılan konulardır. Mesleki stres kavramı iş ortamında ortaya çıkan, üretkenlik ve verimliliği etkileyen, çalışanın zorlanma durumu olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik ise çalışma hayatının kalitesi ve sağlığı ile ilişkili bir kavram olup, kronikleşmiş mesleki stres sonucu gelişen bir süreçtir. İş doyumu bireyin işine ve iş yerine yönelik beklentilerini ve hoşnutluğunu ifade ederken, yaşam doyumu bireyin çalışma yaşamı dışındaki hayata karşı genel tutumunu ifade eder. Bu araştırmanın temel amacı; Burdur ilinde bankacılık sektöründe çalışanların yaşadıkları mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerini tespit etmek ve çalışanların kişisel ve mesleki özellikleriyle mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemektir. Çalışmanın ikincil amacı ise mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu, yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi ve yönünü saptamak, mesleki stres ve tükenmişliğin iş doyumu ve yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu kapsamda Burdur'da 159 kamu ve özel sektör banka çalışanı ile yapılan anketler sonucunda mesleki stres ve tükenmişliğin çalışanların iş ve yaşam doyumu üzerinde anlamlı negatif etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Yani mesleki stres ve tükenmişlik çalışanların iş ve yaşam doyumlarını azaltmaktadır. Ayrıca yaş, cinsiyet, hizmet süresi, çalışılan birim ve pozisyon açısından mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinde anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Çalışmada mesleki stres ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü, mesleki stres ile iş doyumu arasında negatif yönlü, mesleki stres ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü, tükenmişlik ile iş doyumu arasında negatif yönlü, tükenmişlik ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü, iş doyumu ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü ilişki saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler:

Mesleki Stres,
Tükenmişlik, İş
Doyumu, Yaşam
Doyumu

ABSTRACT

Occupational stress, burnout, job satisfaction and life satisfaction are quite extensively studied subjects in the fields of management and organization, businesses and organizational psychology. The concept of occupational stress is a state of compulsion of employee that occurs workplace environment and affects productivity and efficiency. On the other hand, burnout is a concept associated with the the quality and the welfare of working life, and it is a process that develops as a result of chronic occupational stress. While job satisfaction expresses expectations and satisfaction of employees for their jobs and workplaces, life satisfaction expresses individual's general attitude towards life that is outside of the working life. The main objective of this study is to detect the levels of occupational stress, burnout, job satisfaction and life satisfaction of the banking sector employees in Burdur and to determine the relationship between employees' personal and professional features and occupational stress, burnout, job satisfaction, life satisfaction levels. Secondary objective of this study is to detect the direction and relationship between occupational stress, burnout, job satisfaction and life satisfaction and to determine the effects of occupational stress and burnout on the job satisfaction and life satisfaction. In this context, as a result of surveys which are done with 159 employees of public and private banking sector in Burdur, the significant negative effects of occupational stress and burnout on job and life satisfaction are determined. In other words occupational stress and burnout reduce job and life satisfaction of employees., In addition, significant differences are emerged between age, gender, period of service, work unit position and the levels of occupational stress, burnout, job satisfaction and life satisfaction. A positive relationship between occupational stress and burnout, a negative relationship between occupational stress and job satisfaction, a negative relationship between occupational stress and life satisfaction, a negative relationship between burnout and job satisfaction, a negative relationship between burnout and life satisfaction, and a positive relationship between job satisfaction and life satisfaction are detected in this study.

Keywords:

Occupational Stress,
Burnout, Job
Satisfaction, Life
Satisfaction.

1. GİRİŞ VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yoğun rekabet ve küreselleşmenin etkisiyle iş dünyası koşulları, çalışanların etkinlik ve verimlilik odaklı yoğun bir şekilde çalışmalarını gerektirmektedir. Bu bağlamda yoğun tempo karşısında çalışanların sergiledikleri tutum ve davranışlar önemli bir yer tutmaktadır. Çalışanlarda tükenmeye, iş ve yaşam doyumsuzluğuna neden olan unsurlar incelendiğinde, iş ortamında etkinlik ve verimliliği azaltan stres kavramının ön plana çıktığı görülmektedir.

Mesleki stres diğer bir ifadeyle iş stresi, bireyin yeteneklerindeki yetersizliklere, fiziksel ya da psikolojik nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan ve bireyde gerilim yaratan durum olarak tanımlanmaktadır (Polat, 2008: 15). Tükenmişlik, işi gereği sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan ve yoğun strese maruz kalan kişilerde görülen fiziksel, zihinsel ve duygusal bitkinlik şeklinde kendini gösteren bir sendrom olarak tanımlanmaktadır. Araştırmacıların bir kısmı tükenmişliğin, stresin psikolojik ve sosyal sonuçlarından önemli ölçüde farklı olmadığını savunurken, bir kısım araştırmacı ise tükenmişliğin ayrı bir kavram olarak ele alınarak incelenmesi ve kavramsallaştırılması gerekliliğini savunmuştur (Dolan ve Renaud, 1992: 96; Dolan, 1995: 224). Tükenmişlik sendromu kronik yorgunluk hallerinin ve umutsuzluk duygularının yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı negatif ve alaycı tutumlarla yansımaları sonucu işe geç kalma, devamsızlık, düşük moral ile çalışma şeklinde bireyin sunduğu hizmetin kalitesinde bozulmalara yol açar. Ayrıca bu sendromun mesleki stresin yanı sıra bireyin uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, evlilik ve aile hayatındaki problemleri gibi kendi özel sıkıntılarıyla da yakından ilişkili olduğu belirtilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981: 99-100). Tükenmişlikle ilgili bir diğer sorun olan ve genellikle birlikte değerlendirilen iş doyumu, kişinin işle ilgili değerlerinin işte karşılandığını algılaması ve bu değerlerin bireyin gereksinimleri ile uyumlu olması olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle iş doyumu çalışanın işini değerlendirmesi sonucu duyduğu haz ya da ulaştığı duygusal doyum olarak belirtilmektedir (Kocacı ve Çakıcı, 2008: 133). Bireyin iş yaşamındaki mutluluğu ve doyumu, sadece iş yaşam alanı ile sınırlı kalmayıp iş dışındaki yaşam alanına da taşması, genel yaşam doyumu kavramı ile ilişkisini ortaya koymaktadır. Bu nedendir ki yaşam doyumu kavramı, bireyin çalışma yaşamı ve çalışma dışı yaşamındaki doyumu ifade etmektedir (Keser, 2005: 80-81). Bireyin iş yaşamında geçirdiği zaman dilimi dikkate alındığında da iş doyumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin varlığı değer taşımaktadır.

Günümüzde birçok meslek alanında insanlarla birebir ve yakın iletişim kurulması zorunlu hale gelmiştir. Yoğun iş stresinin sonucu olarak görülen mesleki tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde tükenmişliğin, işi gereği insanlarla sık sık yüz yüze gelmekte olan, insanlara hizmet veren meslek gruplarının çalışanlarında daha fazla görüldüğü belirlenmiştir. Doktorlar, hemşireler, polisler, banka çalışanları, otel çalışanları, psikologlar, satış elemanları, öğretmenler bu meslek gruplarından bazılarıdır (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466-467). Bu çalışmada da banka çalışanlarının mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisinin incelenmesi tercih edilmiştir.

1.1. Mesleki Stres Kavramının Tanımı ve Kapsamı

Kökeni Latince “estricia” (çekip germe), Fransızca ise “estrece” sözcüğüne dayanan stres kavramı, 17. yüzyılda musibet, bela, felaket, dert, elem ve keder olarak algılanmıştır. 18. ve 19. yy.'da ise kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır (Güçlü, 2001: 92).

Örgüt ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey, örgüt ortamından kaynaklanan örgütsel stres ile karşı karşıya kalmaktadır. İş stresi ve mesleki stres olarak da nitelendirilen örgütsel stres, örgütle ya da işle ilgili herhangi bir beklentiye karşı bireysel enerjinin harekete geçmesi olarak tanımlanmaktadır (Aydın, 2008: 22). Diğer bir ifadeyle de bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişimler tarafından belirlenen ve onların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan durumdur (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 272).

Farklı yazarlar tarafından mesleki strese neden olan çeşitli değişkenler ele alınmıştır. Cooper (1983: 369-376); çalışma koşulları, rol belirsizliği, bireylerarası ilişkiler, kariyer gelişimi, örgüt yapısı ve iş-aile çatışması değişkenlerinin mesleki stres kaynağı olduklarını belirtmiştir. Araştırmalar, mesleki stresin çalışanların bedensel ve fiziksel sağlıkları üzerinde olumsuz etkiler bırakarak örgüte katkılarını azalttığını, işe devamsızlık ile işten ayrılma oranlarını artırdığını, iş kazalarına, çatışmalara ve yabancılaşmaya sebep olduğunu, tüm bunların örgütün etkililiğini azalttığını ve de stresli çalışanların diğer çalışanlara da zarar verebildiğini bildirmektedir (Demirel, 2013: 223).

1.2. Tükenmişlik Kavramı ve Boyutları

İlk defa Freudenberger tarafından 1974 yılında açıklanan tükenmişlik kavramı, insanlarla yoğun ilişki içerisinde çalışan bireylerde meydana gelebilecek duygusal yıpranma, düşük kişisel başarı ve enerji kaybı sonucu duyarsızlaşma olarak tanımlanmıştır (LeBlanc and Heyworth, 2007: 121). Daha sonra Maslach ve Jackson, tükenmişliği, insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları ile birlikte bireyin yaptığı işe karşı başarısızlık ve memnuniyetsizlik, hayata ve diğer insanlara karşı da sergilediği olumsuz ve alaycı tutumları kapsayan fiziksel, zihinsel ve duygusal boyutlu bir sendrom olarak tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Cherniss (1980), tükenmişliği yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireyin kendini psikolojik olarak işinden soğuması olarak özetler. İş stresine cevap olarak güdüsel, duygusal, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri oluşturan tüm olguların bileşkesine eşdeğer bir baskı olduğunu ve baskının geçici bir yorgunluk ve zorlanma olmadığını kabul eder (Avşaroğlu vd, 2005: 116). Özetle tükenmişlik kavramı, kronikleşmiş mesleki stres sonucunda ortaya çıkan düşük kişisel başarı, etkinlik ve verimlilik kaybı şeklinde kendini gösteren bir reaksiyondur.

Tükenmişliğin nedenleri, kişisel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında ele alınabilir. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, kişisel beklentiler, motivasyon, kişilik, performans, kişisel yaşamda karşılaşılan stresler, iş doyumunu, informal ilişkiler yürüttüğü bireyler ve üstlerinden gördüğü destek gibi nedenler kişisel nedenler başlığı altında incelenmektedir (Akbalat ve Işık, 2008: 231-232). İşin niteliği, çalışılan örgüt tipi, haftalık çalışma süresi, örgütün özellikleri, iş yükü, iş gerilimi, rol çatışması ve rol belirsizliği, eğitim durumu, karara katılmama, örgüt içi ilişkiler, örgüt iklimi, ekonomik ve toplumsal nedenlerin ise tükenmişliğin örgütsel nedenleri olarak ele alındığı görülmektedir (Akbalat ve Akar, 2013: 74). Tükenmişliğin uyarı sinyalleri ise engellenmişlik hissi, duygu patlamaları, rahatsız edilmeme isteği, yabancılaşma duygusu, düşük performans, ilaç ve alkol kullanımında artış şeklinde sıralanabilir (Sürvegil, 2006: 14-18).

Tükenmişliğin boyutları, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. *Duygusal tükenme*; tükenmişlik sendromunun en açık şekilde gözlenebilen boyutu olarak kabul edilmektedir. Aynı zamanda tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki azalmayı ifade etmektedir (Maslach vd., 2001: 402). *Duyarsızlaşma*; tükenmenin kişiler arası boyutudur ve müşterilere yönelik negatif tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtir (Aykan, 2007: 162). *Kişisel başarının azalması*; bireylerin kendileri ile ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanmasının sonucu olarak, işinde ve işi gereği karşılaştığı kişilerle ilişkilerinde başarısızlık ve yeterlilik duygularında azalma durumudur. İşinde ilerleme kaydedemediğini hatta gerilediğini düşünen bu kişiler kendilerini suçlu hisseder (Dilsiz, 2006: 14). Bu anlamda, kişisel başarı duygusunun azalmasının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile birlikte görüldüğü kabul edilmektedir.

Genel olarak tükenmişliğin sonuçları, iş savsaklama, iş bırakma eğilimi, hizmet niteliğinin bozulması, işe izinsiz gelmeme, izin uzatma eğilimi, grup bağlılığının azalması, fiziksel ve duygusal semptomların artması, sağlık harcamalarının artması, insan ilişkilerinde bozulma, uyumsuzluk, düşük iş performansı, iş doyumuzsuzluğu, yaralanma ve kazaların artması şeklinde sıralanabilir (Börü ve Çiper, 2007: 553).

1.3. İş Doyumu Kavramı ve Önemi

İş doyumunu, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği tanımlayan bir kavramdır. Bireyin işi ve işyeri hakkındaki genel duygu, düşünce kalıpları hakkında fikir verebilecek önemli değişkenlerden bir tanesi olan iş doyumunu bireyin işyerine yönelik beklentilerini ve işine yönelik tutumunu ifade etmektedir (Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 40). Bir başka görüşe göre iş doyumunu, işin kendisi, fiziksel ortam, yönetimin tutumu gibi iş şartlarının ya da ücret, terfi, iş güvenliği gibi işten elde edilen sonuçların çalışan tarafından değerlendirilmesidir. İş doyumunu çalışanın normlar, değerler ve beklentiler sisteminden geçerek değerlendirilen iş ve iş koşullarına ilişkin algılarına karşı geliştirdiği tepkilerden oluşmaktadır (Çekmecelioğlu, 2006: 153-168).

Yapılan araştırmalarda iş doyumunu yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi demografik özelliklerin yanı sıra yapılan işin içeriği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, çalışma arkadaşları, yönetim tarzı, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği gibi örgütsel ve çevresel pek çok faktörün etkilediği belirtilmektedir (Üngüren ve Yıldız, 2009: 38). İş doyumunun yüksek olması; verimliliğin yüksek olması, işgücü devir oranı ve devamsızlıkların düşmesi, işe bağlılığın artması gibi örgüt tarafından arzulanan sonuçlara yol açar (Çetinkanat, 2000: 2).

Bireyler açısından iş doyumunun önemi, öncelikle insanların kişisel yetilerini ortaya koymak ve gerçekleştirmek istemelerinden kaynaklanmaktadır. İş doyumunu, bireylerin psikolojik olgunluğa erişmesini sağlarken, bunu elde edememek hayal kırıklığına uğrattır. Düşük iş doyumunu moral bozukluğuna, işten soğumaya, düşük verimliliğe ve sonuçta sağlıksız bir topluma yol açar (Dil, 2005: 62). İş doyumunu yöneticiler için çalışanların işlerine karşı tutumlarının performans ve verimlilik üzerindeki etkisi açısından önemlidir. Çünkü iş doyumuzsuzluğunun doğrudan neden olduğu davranışlar; işten ayrılma, devamsızlık, performans düşüklüğü, ruhsal ve fiziksel sağlıkta bozulma şeklinde görülmektedir. Yapılan araştırmalarda, çalışanların yüksek iş doyumuna sahip olmasının bireylerin özgüvenini, moralini, performans ve verimliliğini artırdığı, hastalıkları, stresi, gerginlikleri, endişeleri, şikayetleri, devamsızlıkları ve işten ayrılma miktarlarını azalttığı tespit edilmiştir (Akşit, 2010: 36-44).

1.4. Yaşam Doyumu ve Etkileyen Faktörler

Yaşam doyumunu, bireyin yaşamında yer alan olgulara dayanarak, öznel iyi olma ve yaşam kalitesi hakkında ulaştığı yargıları temsil eder. Genel olarak kişinin tüm yaşamını ve bu yaşamın çeşitli boyutlarını içeren yaşam doyumunu, bireyin iş yaşamı dışındaki duygusal tepkisidir. Yani hayata karşı genel tutumdur (Keser, 2005: 80).

Yapılan çalışmalar incelendiğinde; yaşam doyumunun bazı sosyo-demografik değişkenlerle ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu değişkenler, gelir düzeyi, kültür, medeni durum, iş doyumunu, kişilik özellikleri, sosyal destek, eğitim durumu ve hiyerarşik kademe olarak belirtilebilir (Bekmezci ve Mert, 2013: 174). Yaşam doyumunu etkileyen bu faktörler dikkate alındığında faktörlerin başında bireyin yaşamında önemli bir yer tutan iş yaşamı gelmektedir. Bu nedenle iş yaşamından elde edilen doyum ile yaşam doyumunu arasında bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

Sonuç olarak, iş doyumunu, tükenme ve yaşam doyumunu karşılıklı etkileşim içindedirler. Çalışma yaşamındaki doyumuzsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik işgörenlerin genel yaşamına etki ederken; yaşam doyumunun da azalmasına neden olmaktadır. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir (Çetinkanat, 2000: 48). Yaptığı işten doyum almak bireyin yaşam doyumunda ve üretkenliğinde

önemli bir yere sahiptir. Bireyin yaşam doyumuna olumlu ya da olumsuz katkısı olan etkenleri ortaya koyarak daha fazla doyum ve daha az tükenme yaşaması için gerekli düzenlemelere gitmek oldukça önemlidir (Ünal vd, 2001: 114).

1.5. Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Kavramları ile İlgili Yapılan Çalışmaların Değerlendirilmesi

Pines ve Kainen (2004: 625-635) tarafından İsraili polislerin tükenmişlik ve stres düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş, araştırma verileri sonucunda tükenmişlik ile stres arasında düşük bir ilişki bulunmuştur.

Wang ve diğerleri (2014) Çin’de polisler üzerine yaptıkları çalışmada polislerin yaşadıkları stres düzeyi ile iş doyumunu arasında negatif yönlü, mesleki tükenmişlik düzeyi ile de pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Hombrados Mendieta ve Cosano Rivas (2013: 228-246) İspanya Malaga’da işçiler üzerine yapmış oldukları çalışmada tükenmişliğin, iş doyumunu, yaşam doyumunu ve örgütsel destek üzerinde negatif etkilerinin olduğu, örgütsel desteğin de iş doyumunu üzerinde pozitif etkilerinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Hayes ve Weathington (2007: 565-579) restoran yöneticileri ile yaptıkları çalışmada ruhsal iyimserlik, stres, yaşam doyumunu ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiş, veriler sonucunda stres ve mesleki tükenmişlik arasında güçlü bir ilişkinin var olduğu fakat bu ilişkinin ruhsal iyimserlik durumuna aracı olmadığı tespit edilmiştir.

Özkaya vd. nin (2008: 163-179) Celal Bayar Üniversitesi’nde görev yapan akademik ve idari personelin demografik özelliklerinin stres düzeyi ve iş doyumunu üzerindeki etkilerini araştırmaya yönelik yaptıkları araştırma sonuçlarına göre, çalışanların stres düzeyleri ile iş doyumları arasında belirgin bir farklılık tespit edilmemiştir.

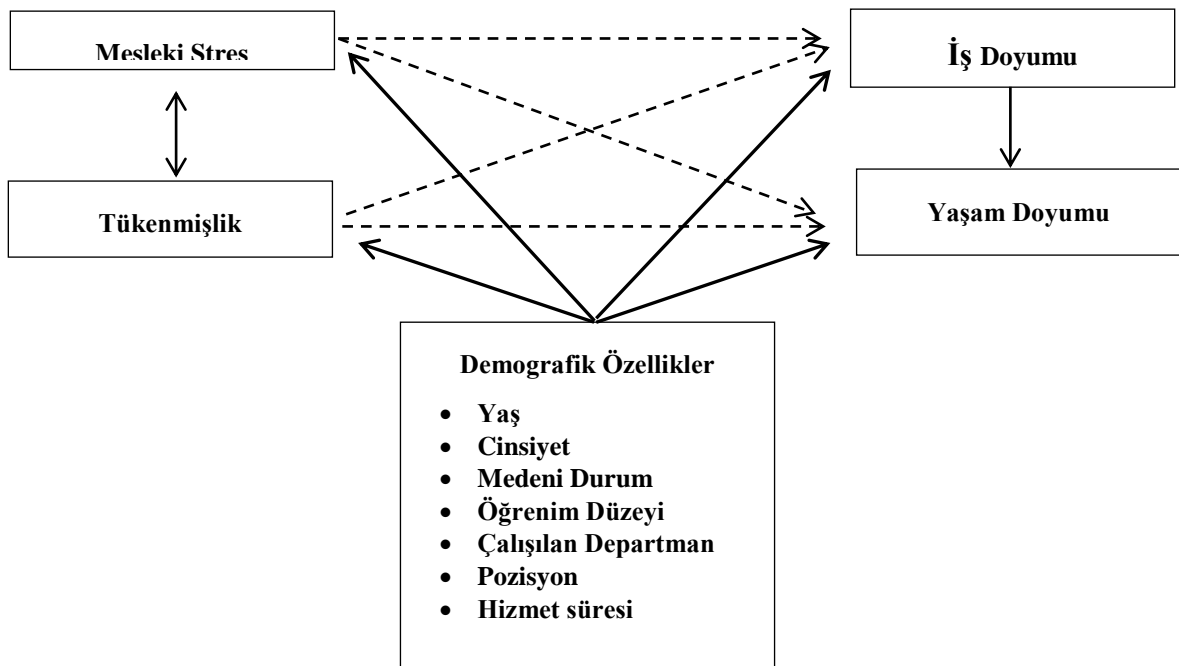
Avşaroğlu vd. nin (2005: 115-129) Teknik öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada yaşam doyumunu ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Ayrıca yaşam doyumunu ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık arasında negatif yönlü ilişki saptanırken, duyarsızlaşma alt boyutu ile anlamlı ilişki saptanamamıştır. Araştırmanın bir diğer bulgusu ise; öğretmenlerin iş doyumunu düzeyleriyle duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, iş doyumunu ile duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık arasında anlamlı düzeyde bir ilişkinin olmadığı yönündedir.

Ok (2004: 57-67) araştırmasında; banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumunu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bireysel özelliklere göre ele alıp incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri bireysel özelliklerden değişik derecelerde etkilenmektedir. Araştırmada cinsiyet, hizmet süresi, statü, iş yoğunluğu ve iş arkadaşları ile olan ilişkilerinin duygusal tükenmişlik düzeyini tahmin etmeye katkısının anlamlı olduğu görülürken; medeni durum, yaş, çalışılan örgüt birimi ve karar verme mekanizmasına katılımın duygusal tükenmişlik düzeyini tahmin etmeye katkısının anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır.

2. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLERİ

2.1. Araştırma Modeli

Bu çalışmada mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi ve demografik özellikler düzeyinde farklılıkları ortaya koymak amacıyla betimleyici bir araştırma modeli oluşturulmuştur



Şekil 1. Araştırma Modeli

2.2. Araştırma Hipotezleri

- H_{1a}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri çalışanların yaşları bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{1b}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çalışanların yaşları bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{1c}: Çalışanların iş doyumu düzeyleri çalışanların yaşları bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{1d}: Çalışanların yaşam doyumu düzeyleri çalışanların yaşları bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{2a}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri çalışanların cinsiyeti bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{2b}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çalışanların cinsiyeti bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{2c}: Çalışanların iş doyumu düzeyleri çalışanların cinsiyeti bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{2d}: Çalışanların yaşam doyumu düzeyleri çalışanların cinsiyeti bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{3a}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri çalışanların medeni durumu bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{3b}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çalışanların medeni durumu bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{3c}: Çalışanların iş doyumu düzeyleri çalışanların medeni durumu bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{3d}: Çalışanların yaşam doyumu düzeyleri çalışanların medeni durumu bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{4a}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri çalışanların öğrenim düzeyi bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{4b}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çalışanların öğrenim düzeyi bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{4c}: Çalışanların iş doyumu düzeyleri çalışanların öğrenim düzeyi bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{4d}: Çalışanların yaşam doyumu düzeyleri çalışanların öğrenim düzeyi bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{5a}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri çalışılan departman bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{5b}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çalışılan departman bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{5c}: Çalışanların iş doyumu düzeyleri çalışılan departman bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{5d}: Çalışanların yaşam doyumu düzeyleri çalışılan departman bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{6a}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri çalışılan pozisyon bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{6b}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çalışılan pozisyon bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{6c}: Çalışanların iş doyumu düzeyleri çalışılan pozisyon bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{6d}: Çalışanların yaşam doyumu düzeyleri çalışılan pozisyon bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{7a}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri çalışanların hizmet süresi bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{7b}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çalışanların hizmet süresi bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{7c}: Çalışanların iş doyumu düzeyleri çalışanların hizmet süresi bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{7d}: Çalışanların yaşam doyumu düzeyleri çalışanların hizmet süresi bakımından farklılık göstermektedir.
- H_{8a}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H_{8b}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H_{8c}: Çalışanların mesleki stres düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H_{8d}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H_{8e}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H_{8f}: Çalışanların iş doyum düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma Burdur'da faaliyette bulunan 18 adet kamu ve özel sektör banka şubelerinin çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Tüm banka şubeleri ile görüşülmüş çalışmaya katılmayı kabul edenler için toplam 208 adetlik anket formu hazırlanmış ve bunlardan 159 tanesi geri dönmüştür. Anketlerin geri dönüş oranı % 76,44'tür ve bu oranının istatistiksel açıdan yeterli olduğu kabul edilmiştir. Türkiye Bankalar Birliği'nin resmi web sitesinden alınan verilere göre 2013 yılsonu itibarıyla Burdur ilinde 38 banka şubesi ve 415 banka

çalışanı bulunmaktadır ([http://www.tbb.org.tr/tr/Banka ve Sektör Bilgileri/igb.aspx](http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektör_Bilgileri/igb.aspx)). Bu sayılar göz önüne alındığında araştırmada tam sayıma gidilmesi rasyonel gözükmediği için örnekleme yöntemine başvurulması uygun görülmüştür.

Çalışmada kullanılan Mesleki Stres Ölçeği, Dr. Suzanne Haynes tarafından Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde çalışan kadınlar ve erkekler üzerinde uygulanmış, aynı ölçek Aktaş (2001) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak güvenilirlik çalışması gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin uyarlama çalışmasında uzman grubundan yararlanılmıştır. Cronbach Alpha değeri 0,87 seviyesinde güvenilir bulunmuştur.

Tükenmişlik Ölçeği, birçok araştırmada tercih edilen Türkçe'ye Ergin (1993) tarafından uyarlanan 22 ifadeli Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) (Maslach vd., 1996)' dir. Ölçekle ilgili güvenilirlik katsayısı 0.85 olarak bulunmuştur.

İş Doyum Ölçeği, Weiss ve diğerleri (1967) tarafından iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilen ve 20 sorudan oluşan Minnesota İş Doyum Ölçeğidir. Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Cronbach Alpha= 0.77). Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur.

Yaşam Doyumu Ölçeği, Diener ve diğerleri (1985: 71-75) tarafından geliştirilmiş, (The Satisfaction With Life Scale) Türkçeye çevrilmesi ve uyarlanması Köker (1991) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik çalışmaları sonucunda; test-tekrar test güvenilirliği $r=.85$, madde-test korelasyonları ise .71 ile .80 arasında hesaplanmıştır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Güvenilirlik Analizi

Ölçeklerin güvenilirliği test edilerek sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir. Cronbach Alfa değerlerinden en yüksek değere sahip olan ölçek, 0,949 alfa değeri ile Minnesota İş Doyum Ölçeğidir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde ise anketin güvenilirliği 0.849, Yaşam Doyumu Ölçeği'nde 0.879 değerinde bulunmuştur. En az güvenilirliğe sahip ölçek ise 0,757 alfa değeri ile Mesleki Stres Ölçeği'dir.

Tablo 1. Ölçeklere Ait Güvenilirlik Analizi

	Cronbach Alfa Değeri
Mesleki Stres Ölçeği	0,757
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	0.849
Minnesota İş Doyum Ölçeği	0.949
Köker Yaşam Doyum Ölçeği	0.879

4.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Ankete dahil olan katılımcıların demografik verilerine ait frekanslar Tablo 2' de verilmiştir. Tablo 2' deki sonuçlara göre ankete katılanların %49,7'si kadın, %50,3'ü erkek; % 66'sı evli, %34'i bekar. % 58,5'i 26-35 yaş aralığındadır. Ayrıca söz konusu kişilerin %81,8'inin öğrenim düzeyi lisans veya üzeri seviyededir. Bu verilerden faydalanarak bankacılık sektöründe öğrenim düzeyi yüksek ve genç olan işgücünün istihdam edildiği sonucuna varılabilir. Katılımcıların %54,7'si pazarlama departmanında çalışmakta iken %57,3'ü bankada yönetmen/yönetmen yardımcısı, uzman/uzman yardımcısı ve servis yetkilisi unvanları ile yetkili grupta, %42,7'si banko veya servis görevlisi unvanları ile asistan grubunda görevini sürdürmektedir. Son olarak hizmet sürelerine göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %30,2'sinin 1-3 yıl arası, %44,7'sinin 4-9 yıl arası, %25,2'sinin 10 yıl ve üzeri sürede bankalarda görev yapmakta oldukları görülmektedir. (Araştırmada kullanılan hizmet süresi kavramı toplam hizmet süresini ifade etmektedir).

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Veriler

	Grup	Frekans	%
Yaş	18-25	25	15,7
	26-35	93	58,5
	36- ve üzeri	41	25,8
Cinsiyet	Kadın	79	49,7
	Erkek	80	50,3
Medeni Durum	Evli	105	66
	Bekar	54	34
Öğrenim Düzeyi	Lise veya Önlisans	29	18,2

	Lisans veya Üstü	130	81,8
Çalışılan Departman	Pazarlama	87	54,7
	Operasyon	72	45,3
Çalışılan Pozisyon	Yönetmen veya Yardımcısı	59	37,1
	Uzman veya Servis Yetkilisi	32	20,2
Hizmet Süresi	Banko veya Servis Görevlisi	68	42,7
	1-3 yıl arası	48	30,2
	4-9 yıl arası	71	44,7
	10 yıl ve üzeri	40	25,2

4.3. Hipotezlere Ait Bulgular

Çalışanların yaşları ile mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilip anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ 'e göre değerlendirilmiştir. Sonuçlar Tablo 3' de verilmiştir. Grup ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı Scheffe testi ile değerlendirilmiştir. Bu analize göre mesleki stres, tükenmişlik ve iş doyumu ölçeklerinin ortalamalarının çalışanların yaşları ile anlamlı farklılık gösterdiği görülürken yaşam doyumu ölçeğinin ortalamasının çalışanların yaşları ile farklılık göstermediği görülmüştür.

Tablo 3' de görülebileceği üzere, Mesleki Stres Ölçeği puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,9$; $p < 0,05$). Mesleki stres yaşamada 18-25 yaş arası çalışanlar ile 26-35 yaş arası çalışanlar ve 36 yaş ve üzeri çalışanların mesleki stres ortalama değerleri arasındaki fark anlamlıdır.

Aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde 18-25 yaş arasındaki çalışanların daha az ($\bar{X} : 3,04$), 26-35 yaş arasındaki çalışanların ($\bar{X} : 3,43$) ve 36 yaş ve üzerindeki çalışanların ($\bar{X} : 3,56$) ise daha fazla mesleki stres yaşadıkları görülmektedir. 36-45 yaş aralığının yetkili- yönetici yaş grubuna denk geldiği düşünülürse banka organizasyonlarında yönetici grubunun üstlendikleri riskin daha fazla olması sebebiyle yaşadıkları mesleki stres düzeyinin asistan grubuna göre daha fazla olduğu söylenebilir.

Tükenmişlik Ölçeğinin puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=13,2$; $p < 0,05$). Anlamlı farklılık 18-25 yaş arası ile 26-35 yaş arası ve 36 yaş ve üzeri gruplarından kaynaklanmaktadır. Buna göre 36 yaş ve üzeri çalışanların ($\bar{X} : 3,59$) ve 26-35 yaş arası ($\bar{X} : 3,55$) çalışanların 18-25 yaş arası ($\bar{X} : 2,9$) çalışanlardan daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Bu bağlamda yüksek düzeyde mesleki stres yaşayan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin de yüksek olduğu görülmektedir.

İş Doyumu Ölçeğinin puan ortalamalarının yaş değişkenine göre yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=6,2$; $p < 0,05$). Aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde 18-25 yaş arası çalışanların daha yüksek ($\bar{X} : 3,5$), 26-35 yaş arası çalışanların ($\bar{X} : 3,0$) ve 36 yaş ve üzeri çalışanların ($\bar{X} : 2,7$) ise daha düşük iş doyumu yaşadıkları görülmektedir. Bu bağlamda çalışanların mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin yaşadıkları iş doyumu ile ters yönlü ilişkili olduğu söylenebilir. Yüksek düzeyde mesleki stres ve tükenmişlik yaşayan 36 yaş ve üzeri grubunun iş doyum düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

Yaşam Doyumu Ölçeğinin puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F=2,2$; $p > 0,05$).

Literatürde benzer çalışmalar incelendiğinde Akbolat ve Işık' ın (2008: 241) sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri üzerine yaptıkları çalışmada tükenmişliğin alt boyutları olan zihinsel tükenmede yaş grupları açısından herhangi bir farklılık göstermediği, ancak duygusal ve fiziksel tükenme alt boyutlarında 41 yaş üstü çalışanların 30 yaş altı çalışanlardan daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Bu çalışmanın bulgularının aksine Yıldırım (2008: 159) muhasebe öğretim elemanları ve meslek mensuplarının mesleki stres düzeyi üzerine yaptığı bir çalışmada genç yaş meslek grubunun mesleki stres düzeyinin üst yaş meslek grubuna göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Avşaroğlu ve diğerlerinin (2005: 122) teknik öğretmenler üzerine yaptıkları çalışmada ise öğretmenlerin yaşları ile tükenmişlik düzeylerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık gösterirken iş ve yaşam doyumu düzeyleri ile herhangi bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmışlardır.

H_{1a} , H_{1b} , H_{1c} hipotezleri kabul edilirken H_{1d} hipotezi red edilmiştir.

Tablo 3. Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Yaşa Göre Varyans Analizi (Anova) Sonuçları

	Yaş	N	\bar{X}	Ss	Varyans Kaynağı	KT	Sd	KO	F	P
Mesleki Stres	18-25	25	3,04	0,71	Gruplar Arası	4,39	2	2,193	4,930	0,008
	26-35	93	3,43	0,63	Gruplar İçi	69,39	156	0,445		
	36 +	41	3,56	0,73	Toplam	73,78	158			A ile B ve C
	Toplam	159	3,40	0,68						
Tükenmişlik	18-25	25	2,90	0,82	Gruplar Arası	9,45	2	4,724	13,283	0,000
	26-35	93	3,56	0,55	Gruplar İçi	55,49	156	0,356		
	36+	41	3,59	0,53	Toplam	64,94	158			A ile B ve C
	Toplam	159	3,46	0,64						
İş Doyumu	18-25	25	3,56	0,80	Gruplar Arası	9,05	2	4,525	6,263	0,002
	26-35	93	3,07	0,84	Gruplar İçi	112,00	155	0,723		
	36+	41	2,79	0,89	Toplam	121,05	157			A ile B ve C
	Toplam	159	3,08	0,88						
Yaşam Doyumu	18-25	25	3,12	0,97	Gruplar Arası	4,10	2	2,050	2,238	0,110
	26-35	93	2,74	0,92	Gruplar İçi	142,88	156	0,916		
	36+	41	2,62	1,02	Toplam	146,98	158			
	Toplam	159	2,77	0,96						

A: 18-25 yaş arası **B:** 26-35 yaş arası **C:** 36 yaş ve üzeri

Tablo 4' de görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan banka çalışanlarına uygulanan Mesleki Stres Ölçeği'nin ortalama puanlarının banka çalışanlarının cinsiyeti değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t = -5,72$; $p < 0,05$). Bu anlamlı farklılık için ortalamalara bakıldığında bankalarda görev yapan bayanların ($\bar{X} : 3,68$) baylara ($\bar{X} : 3,12$) göre daha yüksek düzeyde mesleki stres yaşadıkları görülmektedir. Bu durum bayanların annelik rolü ile ev ve aile hayatının da eklediği stres kaynakları göz önüne alındığında daha yüksek gerilim düzeyine sahip olmalarının kaçınılmaz olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Örnekleme Tükenmişlik Ölçeği ortalama puanlarının banka çalışanlarının cinsiyeti değişkenine göre grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t = -4,00$; $p < 0,05$). Aritmetik ortalamalar incelendiğinde bayanların ($\bar{X} : 3,65$) tükenmişlik düzeylerinin baylara oranla ($\bar{X} : 3,26$) daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda mesleki stres düzeyi yüksek olan bayan çalışanların tükenmişlik düzeyinin de yüksek olduğu görülerek pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmaktadır. Benzer şekilde Budak ve Sürvegil' in (2005: 101) akademik personel üzerine yaptığı çalışmada bayanların duygusal tükenme düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşırken, Cemaloğlu ve Şahin'in (2007:472) öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet açısından farklılık göstermediği sonucuna ulaşmışlardır.

İş Doyumu Ölçeği ortalama puanlarının banka çalışanlarının cinsiyeti değişkenine göre grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t = 4,28$; $p < 0,05$). Bu anlamlı farklılık için aritmetik ortalamalara bakıldığında bayların ($\bar{X} : 3,36$) bayanlara ($\bar{X} : 2,79$) göre daha yüksek iş doyumunu yaşadıkları görülmektedir. Bu bağlamda daha az mesleki stres ve tükenmişlik yaşayan bayların bayanlara oranla iş doyum düzeyinin yüksek olması mesleki stres ve tükenmişliğin iş doyumunu ters yönlü ilişkisi olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Kocabıyık ve Çakıcı' nın (2008: 134) sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada erkeklerin tükenmişlik düzeylerinin daha az ve iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu şeklinde benzer sonuca ulaşmıştır.

Örnekleme Yaşam Doymu Ölçeği ortalama puanlarının cinsiyet değişkenine göre aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t= 3,93$; $p<0,05$). Bu farklılığa göre bayların ($\bar{X} :3,05$) yaşam doyum düzeyleri bayanlara ($\bar{X} :2,47$) göre daha yüksek bulgulanmıştır. Bu bağlamda iş doyum düzeyleri yüksek olan bayların yaşam doyumlarının da yüksek olması iş- yaşam doymu arasındaki pozitif yönlü ilişkiyi ortaya çıkarmaktadır. Aşan ve Erenler' in (2008: 213) akademisyenler üzerine uyguladıkları çalışmada iş – yaşam tatmini arasında bir ilişki olduğu ancak cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

H_{2a} , H_{2b} , H_{2c} ve H_{2d} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 4. Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Doymu ve Yaşam Doymu Ölçeği Puan Ortalamalarının Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	\bar{X}	t- Testi	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)
Mesleki Stres	Bay	80	3,1212	-5,724	157	0,000
	Bayan	79	3,6873	-5,726	156,562	0,000
Tükenmişlik	Bay	80	3,2699	-4,009	157	0,000
	Bayan	79	3,6594	-4,015	148,532	0,000
İş Doymu	Bay	79	3,3627	4,282	156	0,000
	Bayan	79	2,7949	4,282	146,918	0,000
Yaşam Doymu	Bay	80	3,0525	3,938	157	0,000
	Bayan	79	2,4759	3,936	155,036	0,000

Tablo 5' de görülebileceği üzere, örnekleme oluşturan banka çalışanlarına uygulanan Mesleki Stres Ölçeği'nin ortalama puanlarının banka çalışanlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t= 3,80$; $p<0,05$). Bu anlamlı farklılık için ortalamalara bakıldığında bankalarda görev yapan bekar çalışanların ($\bar{X} :3,12$) evli çalışanlara ($\bar{X} :3,54$) göre daha az mesleki stres yaşadıkları görülmektedir. Benzer şekilde Kaya (2006: 108) araştırmasında akademisyenlerin örgütsel stres kaynaklarının medeni durum ile anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır.

Örnekleme Tükenmişlik Ölçeği ortalama puanlarının banka çalışanlarının medeni durum değişkenine göre grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t= 4,15$; $p<0,05$). Aritmetik ortalamalar incelendiğinde bekarların ($\bar{X} :3,17$) tükenmişlik düzeylerinin evlilere oranla ($\bar{X} :3,60$) daha az düzeyde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda mesleki stres düzeyi düşük olan bekar çalışanların tükenmişlik düzeyinin de düşük olduğu görülerek pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmaktadır.

İş Doymu Ölçeği ortalama puanlarının banka çalışanlarının medeni durum değişkenine göre grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t= -3,15$; $p<0,05$). Bu anlamlı farklılık için aritmetik ortalamalara bakıldığında bekarların ($\bar{X} :3,35$) evlilere ($\bar{X} : 2,93$) göre daha yüksek iş doymu yaşadıkları görülmektedir. Bu bağlamda daha az mesleki stres ve tükenmişlik yaşayan bekar çalışanların evlilere oranla iş doymu düzeyinin yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum banka organizasyonlarının çalışma saatlerinin düzensizliği iş – aile çatışmasına sebebiyet vererek dengenin bozulmasına ve çalışanların iş doyumunun azalmasına neden olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Örnekleme Yaşam Doymu Ölçeği ortalama puanlarının medeni durum değişkenine göre aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t= -1,71$; $p>0,05$), evli ve bekar çalışanlar arasında yaşam doyumları açısından farklılık bulunmamaktadır. Ünal ve diğerleri (2001: 116) hekimler üzerine yaptıkları çalışmada evli olanların yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

H_{3a} , H_{3b} , H_{3c} hipotezleri kabul edilirken H_{3d} hipotezi red edilmiştir.

Tablo 5. Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları

	Medeni Durum	N	\bar{X}	t Testi	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)
Mesleki Stres	Evli	105	3,5429	3,809	156	0,000
	Bekar	53	3,1208	3,808	104,318	0,000
Tükenmişlik	Evli	105	3,6069	4,245	156	0,000
	Bekar	53	3,1707	4,15	98,327	0,000
İş Doyumu	Evli	104	2,9346	-2,926	155	0,004
	Bekar	53	3,3594	-3,158	128,536	0,002
Yaşam Doyumu	Evli	105	2,6724	-1,719	156	0,088
	Bekar	53	2,9509	-1,848	126,619	0,067

Tablo 6' da görülebileceği üzere, örnekleme oluşturan banka çalışanlarına uygulanan Mesleki Stres Ölçeği'nin ortalama puanlarının banka çalışanlarının öğrenim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t- testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -1,29$; $p > 0,05$). Bu bağlamda banka çalışanlarının yaşadıkları mesleki stres düzeylerinde öğrenim durumları anlamlı farklılık göstermemektedir.

Tükenmişlik Ölçeği ortalama puanlarının öğrenim düzeyi değişkenine göre aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t = -2,13$; $p < 0,05$). Bu anlamlı farklılık için aritmetik ortalamalar incelendiğinde lisans ve lisansüstü düzeyde öğrenim düzeyine sahip çalışanların ($\bar{X} : 3,51$) tükenmişlik düzeylerinin, lise veya önlisans öğrenim düzeyine sahip çalışanlara ($\bar{X} : 3,23$) oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Sandıkçı (2010: 80-81) çalışmasında lisans, yüksek lisans ve üzeri öğrenim düzeyine sahip öğretmenlerin tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarıda azalma düzeyinin daha fazla olduğu şeklinde benzer sonuca ulaşmışlardır. Bu durum, öğrenim düzeyi yükseldikçe çalışanların beklentilerinin artması ve artan bu beklentilerin örgüt tarafından karşılanamaması sonucu tükenmişliğin artmasının kaçınılmaz olduğu şeklinde yorumlanabilir.

İş Doyumu Ölçeği ortalama puanlarının banka çalışanlarının öğrenim düzeyi değişkenine göre grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t = 2,37$; $p < 0,05$). Bu anlamlı farklılık için aritmetik ortalamalara bakıldığında lisans ve lisansüstü öğrenim düzeyine sahip çalışanların ($\bar{X} : 3,01$), lise veya önlisans öğrenim düzeyine sahip çalışanlara ($\bar{X} : 3,39$) oranla daha az düzeyde iş doyumuna sahip oldukları görülmektedir. Bu durum kişinin öğrenim düzeyinin işin gerektirdiği bilgi ve becerinin üstünde olması durumundan kaynaklanabileceği şeklinde de yorumlanabilir. Ayrıca İlgün (2010) infaz koruma memurlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesine yönelik araştırma bulgusunda infaz koruma memurlarının öğrenim düzeyi arttıkça iş doyumlarında da artış olduğunu tespit etmiştir.

Örneklemede Yaşam Doyumu Ölçeği ortalama puanlarının öğrenim düzeyi değişkenine göre aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = 1,01$; $p > 0,05$). Bu bağlamda bankalarda görev yapan çalışanlar öğrenim düzeyi açısından yaşam doyumları konusunda herhangi bir farklılık göstermemektedir. Bu çalışmanın aksine Doruk (2008) yaptıkları çalışmada öğrenim düzeyi arttıkça yaşam doyumunun da arttığı sonucuna ulaşmıştır.

H_{4b} , H_{4c} hipotezleri kabul edilirken, H_{4a} , H_{4d} hipotezleri red edilmiştir.

Tablo 6. Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Öğrenim Düzeyine Göre T-Testi Sonuçları

	Öğrenim Düzeyi	N	\bar{X}	t Testi	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)
Mesleki Stres	Lise ve önlisans	29	3,2448	-1,378	157	0,170
	Lisans ve üzeri	130	3,4377	-1,296	38,961	0,203

Tükenmişlik	Lise ve önlisans	29	3,2367	-2,13	157	0,035
	Lisans ve üzeri	130	3,514	-1,822	35,997	0,077
İş Doyumunu	Lise ve önlisans	28	3,3964	2,134	156	0,034
	Lisans ve üzeri	130	3,0104	2,373	44,737	0,022
Yaşam Doyumunu	Lise ve önlisans	29	2,931	1,019	157	0,310
	Lisans ve üzeri	130	2,7292	1,101	45,415	0,277

Tablo 7’ de görülebileceği üzere, Mesleki Stres Ölçeği puan ortalamalarının çalışılan departman değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucu, istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ($t=1,51$; $p>0,05$).

Tükenmişlik Ölçeği’nin puan ortalamalarının çalışılan departman değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucu, istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($t=2,17$; $p<0,05$). Bu anlamlı farklılık için ortalamalar incelendiğinde banka organizasyonlarında pazarlama departmanında çalışanların ($\bar{X} :3,56$) operasyon departmanında çalışanlara ($\bar{X} :3,34$) oranla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

İş Doyumunu Ölçeği puan ortalamalarının çalışılan departman değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($t=-2,40$; $p<0,05$). Bu bağlamda tükenmişlik düzeyi daha düşük olan operasyon departmanında çalışanların ($\bar{X} :3,25$) aritmetik ortalama ile pazarlama departmanında çalışanlara göre daha yüksek iş doyumunu yaşadıkları görülmektedir.

Yaşam Doyumunu Ölçeği puan ortalamalarının çalışılan departman değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($t=-2,29$; $p<0,05$). Banka organizasyonlarında iş doyumunu daha yüksek olan operasyon departmanı çalışanlarının yaşam doyumlarının da yüksek olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada pazarlama departmanlarında çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek, iş ve yaşam doyumunu düzeylerinin daha az olduğu sonucuna ulaşılması; işleri gereği pazarlama departmanında çalışanların müşterilerle sürekli olarak yüzyüze gelmesi durumundan kaynaklanıyor olabileceği şeklinde yorumlanabilir. Benzer şekilde Üngüren ve diğerleri (2010: 2931) otel çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada işleri gereği müşterilerle yüz yüze gelen departmanlardaki (servis&bar, kat hizmetleri) çalışanların, destekleyici departmanlarda (teknik servis mutfak, çalışanlara göre) çalışanlara göre tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu ve destekleyici departmanlarda çalışanların işinden tatmin sağladıkları sonucuna ulaşmışlardır.

H_{5a} hipotezi red edilirken, H_{5b} , H_{5c} , H_{5d} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 7. Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Doyumunu ve Yaşam Doyumunu Ölçeği Puan Ortalamalarının Çalışılan Departmana Göre T-Testi Sonuçları

	Çalışılan Departman	N	\bar{X}	t Testi	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)
Mesleki Stres	Pazarlama	87	3,4770	1,517	157	0,131
	Operasyon	72	3,3125	1,523	153,419	0,130
Tükenmişlik	Pazarlama	87	3,5627	2,172	157	0,031
	Operasyon	72	3,3434	2,141	140,929	0,034
İş Doyumunu	Pazarlama	86	2,9291	-2,377	156	0,019
	Operasyon	72	3,2576	-2,405	155,652	0,017

Yaşam Doyumu	Pazarlama	87	2,6092	-2,284	157	0,024
	Operasyon	72	2,9556	-2,291	153,182	0,023

Tablo 8'de görülebileceği üzere, Mesleki Stres Ölçeği puan ortalamalarının çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda grupların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,3$; $p>0,05$).

Tükenmişlik Ölçeği'nin puan ortalamalarının çalışılan pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, grupların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,8$; $p<0,05$). Anlamlı farklılık yönetmen veya yardımcısı pozisyonunda çalışanlar ile banko veya servis görevlisi pozisyonunda çalışan gruplarından kaynaklanmaktadır. Buna göre yönetmen veya yardımcısı pozisyonunda çalışanların ($\bar{X} : 3,64$) banko veya servis görevlisi pozisyonunda çalışanlara ($\bar{X} : 3,29$) oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Bu durum, yönetmen veya yardımcısı unvanında çalışanların yetkili grup olduğu ve üstlendikleri risklerin asistan grubuna göre yüksek olduğu düşünüldüğünde tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olmasının kaçınılmaz olduğu şeklinde yorumlanabilir.

İş Doyumu Ölçeği'nin puan ortalamalarının pozisyon değişkenine göre yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, grupların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,8$; $p>0,05$). Banka organizasyonlarında çalışanların yaşadıkları iş doyumları pozisyonlarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Yaşam Doyumu Ölçeği'nin puan ortalamalarının pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, grupların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=3,1$; $p<0,05$). Anlamlı farklılık için aritmetik ortalamalar incelendiğinde daha az tükenmişlik yaşayan banko/ servis görevlisi grubunun yaşam doyumlarının da daha yüksek olduğu görülmektedir.

Literatür incelemesi yapıldığında farklı meslek grupları için yapılan araştırmalarda sonuçların değişkenlik gösterdiği dikkat çekmektedir. Ünal ve diğerleri (2001: 117) çalışmada akademisyen olan hekimlerin pratisyen ve uzman hekimlere göre tükenmişlik düzeylerinin daha az, iş ve yaşam doyumları düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşırken, Ok (2004: 63) banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmada yönetmen grubunun uzman ve servis yetkilisi grubuna göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca Budak ve Sürvegil (2005: 104) akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmada en az tükenmişliğin yaşandığı grubun profesör ve doçentlere ait olduğunu ifade etmektedirler.

H_{6a} , H_{6c} hipotezleri red edilirken, H_{6b} , H_{6d} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 8. Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Pozisyona Göre Varyans Analizi (Anova) Sonuçları

	Çalışma Pozisyonu	N	\bar{X}	Ss	Varyans Kaynağı	KT	Sd	KO	F	P	
Mesleki Stres	Yönetmen ve Yardımcısı	59	3,55	0,65	Gruplar Arası	2,12	2	1,062	2,311	0,103	
	Servis Yetkilisi	32	3,25	0,73	Gruplar İçi	71,66	156	0,459			
	Banko /Servis Görevlisi	68	3,35	0,67	Toplam	73,78	158				
	Toplam	159	3,40	0,68							
Tükenmişlik	Yönetmen ve Yardımcısı	59	3,64	0,51	Gruplar Arası	3,79	2	1,897	4,839	0,009	
	Servis Yetkilisi	32	3,49	0,59	Gruplar İçi	61,14	156	0,392			
	Banko /Servis Görevlisi	68	3,30	0,72	Toplam	64,94	158			A ile C	
	Toplam	159	3,46	0,64							
İş Doyumu	Yönetmen ve Yardımcısı	58	2,89	0,88	Gruplar Arası	4,30	2	2,148	2,852	0,061	
	Servis Yetkilisi	32	3,05	1,03	Gruplar İçi	116,75	155	0,753			
	Banko /Servis Görevlisi	68	3,26	0,78	Toplam	121,05	157				
	Toplam	158	3,08	0,88							
Yaşam Doyumu	Yönetmen ve Yardımcısı	59	2,57	1,02	Gruplar Arası	5,76	2	2,882	3,184	0,044	A ile C

Servis Yetkilisi	32	2,67	1,10	Gruplar İçi	141,21	156	0,905
Banko /Servis Görevlisi	68	2,98	0,81	Toplam	146,98	158	
Toplam	159	2,77	0,96				

A: Yönetmen veya yardımcısı B: Servis yetkilisi C: Banko /Servis görevlisi

Tablo 9’ da görülebileceği üzere, Mesleki Stres Ölçeği puan ortalamalarının hizmet süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, hizmet yılı gruplarının ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=5,2; p<0,05). Mesleki stres yaşamada 1-3 yıl arası hizmet süresine sahip çalışanlar ile 4-9 yıl arası ve 10 yıl ve üzeri çalışanların mesleki stres ortalama değerleri arasındaki fark anlamlıdır. Aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde 10 yıl ve üzeri çalışanların daha fazla (\bar{X} : 3,59), 4-9 yıl arası (\bar{X} : 3,46) ve 1-3 yıl arası çalışanların (\bar{X} : 3,15) ise daha az mesleki stres yaşadıkları görülmektedir. Bu çalışmanın bulguları hizmet süresinin artışı sonucu kazanılan mesleki kıdem ve tecrübenin her sektör için yaşanan mesleki stres düzeyini azaltmadığını göstermektedir.

Tükenmişlik Ölçeği’nin puan ortalamalarının hizmet süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, grupların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=10,4; p<0,05). Anlamlı farklılık 1-3 yıl arası ile 4-9 yıl arası ve 10 yıl üzeri gruplarından kaynaklanmaktadır. Buna göre 10 yıl ve üzeri çalışan grubunun (\bar{X} :3,63) ve 4-9 yıl arası çalışanların (\bar{X} : 3,59) 1-3 yıl arası çalışanlardan (\bar{X} :3,12) daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Bu bağlamda yüksek düzeyde mesleki stres yaşayan hizmet süresine sahip çalışanların tükenmişlik düzeylerinin de yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan literatür incelemesinde elde edilen veriye göre Öztürk ve diğerleri (2008: 97) çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif bir ilişki olduğunu vurgulayarak paralel sonuçlara ulaşmışlardır.

İş Doyumu Ölçeği’nin puan ortalamalarının hizmet süresi değişkenine göre yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, grupların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=8,09; p<0,05). Aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde 1-3 yıl hizmet süresine sahip çalışanların daha yüksek (\bar{X} : 3,46), 4-9 yıl (\bar{X} : 2,98) ve 10 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip çalışanların (\bar{X} : 2,77) ise daha düşük iş doyumunu yaşadıkları görülmektedir. Bu bağlamda çalışanların mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin yaşadıkları iş doyumunu ile ters yönlü ilişkisi tekrar dikkat çekmektedir. Yüksek düzeyde mesleki stres ve tükenmişlik yaşayan 10 yıl ve üzeri çalışan grubunun iş doyum düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Yiğit ve diğerleri (2011: 10) polisler üzerine yaptıkları çalışmada 1-5 yıl arası hizmete sahip personelin iş doyumununun 11-15 yıl arası, 16-20 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri hizmete sahip personelin iş doyumundan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşırken, Sat (2011: 60-62) banka çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada hizmet süresi ile iş doyum düzeyinin pozitif yönlü olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yaşam Doyumu Ölçeği’nin puan ortalamalarının hizmet süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonucunda, grupların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=5,4; p<0,05). Daha yüksek düzeyde iş doyumuna sahip 1-3 yıl arası çalışan grubunun (\bar{X} : 3,13) daha yüksek yaşam doyumuna, daha az iş doyumuna sahip 10 yıl ve üzeri çalışan grubunun da (\bar{X} : 2,57) daha az yaşam doyumuna sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda iş doyumunun yaşam doyumuna etkisi dikkat çekmektedir. Ünal ve diğerleri (2001: 116) hekimler üzerine yaptıkları araştırmada 6-10 yıl arası çalışanların ve 11 yıl ve üzeri çalışanların yaşam doyumlarının 1-5 yıl arası çalışanlara oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

H_{7a}, H_{7b}, H_{7c}, H_{7d} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 9. Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Hizmet Süresine Göre Varyans Analizi (Anova) Sonuçları

	Hizmet Süresi	N	\bar{X}	Ss		KT	Sd	KO	F	P	
Mesleki Stres	01-03	48	3,15	0,64	Gruplar Arası	4,67	2	2,334	5,268	0,006	A ile B ve C
	04-09	71	3,46	0,66	Gruplar İçi	69,11	156	0,443			
	10+	40	3,59	0,70	Toplam	73,78	158				
	Toplam	159	3,40	0,68							
Tükenmişlik	01-03	48	3,13	0,69	Gruplar Arası	7,69	2	3,844	10,475	0,000	A ile B ve C
	04-09	71	3,59	0,59	Gruplar İçi	57,25	156	0,367			

	10+	40	3,63	0,52	Toplam	64,94	158				
	Toplam	159	3,46	0,64							
İş Doyumu	01-03	48	3,47	0,74	Gruplar Arası	11,45	2	5,725	8,096	0,000	A ile B ve C
	04-09	71	2,99	0,88	Gruplar İçi	109,60	155	0,707			
	10+	39	2,77	0,89	Toplam	121,05	157				
	Toplam	158	3,08	0,88							
Yaşam Doyumu	01-03	48	3,14	0,90	Gruplar Arası	9,55	2	4,773	5,417	0,005	A ile B ve C
	04-09	71	2,62	0,87	Gruplar İçi	137,43	156	0,881			
	10+	40	2,58	1,08	Toplam	146,98	158				
	Toplam	159	2,77	0,96							

A: 1-3 Yıl Arası B: 4-9 Yıl Arası C: 10 Yıl ve Üzeri

Tablo 10'a göre mesleki stres ile tükenmişlik arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=,74$; $p=0,00$). Bu bağlamda banka organizasyonlarında mesleki stres düzeyi yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin de yüksek olduğu görülmüştür. Konu ile ilgili yapılan teorik çalışmalar incelendiğinde mesleki stres ile tükenmişlik arasındaki bağın son derece kuvvetli olduğu dikkat çekmektedir. Bazı yönetim bilimci ve araştırmacılara göre tükenmişlik; iyi yönetilememiş, kronikleşmiş mesleki stres temelinde dayanmaktadır. Diğer bir ifadeyle iş hayatında yaşanan yoğun ve uzun süreli stresin birey tarafından yönetilememesi örgüt ve birey açısından ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getiren tükenmişliğe dönüşmektedir. E.C.Christenson'a göre tükenmişlik, aşırı ve uzun süreli stresten kaynaklanan duygusal ve fiziksel çöküntüdür. Stres ve tükenmişliğin nedenlerini ise zaman baskısı, kötü yönetim anlayışı ve kötü yöneticiler, gerçekçi olmayan beklentiler, saygı görmeme gibi nedenler oluşturmaktadır. Böylece servis personelleri (hemşireler, polisler, bankacılar, öğretmenler) yani zamanını başkalarının ihtiyaçlarını gidermek için çalışanlar stres ve tükenmişlik riskini çok yaşarlar. (Christenson, 2008: 18). Onay ve Kılıcı (2011: 368) araştırma sonucuna göre stres kaynaklarından bireysel stres kaynakları ile iş yerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları, duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırmaktadır.

Mesleki stres ile iş doyumu arasında ters yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=-,47$; $p=0,00$). Banka organizasyonlarında çalışanların yaşadıkları mesleki stresin yüksek düzeyde olması iş doyumlarını olumsuz etkilediği görülmektedir. Bu durum banka çalışanların yaşadıkları yoğun mesleki stres düzeyinin bireylerin motivasyonlarını azaltarak performanslarını olumsuz etkilediği ve örgüte olan bağlılık ve iş doyumlarını azalttığı şeklinde yorumlanabilir. Demirel (2013: 233) mesleki stres ile iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel desteğin aracı değişken rolü oynadığı sonucuna ulaşmıştır.

Mesleki stres ile yaşam doyumu arasında da ters yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=-,46$; $p=0,00$). Banka çalışanların yaşadıkları mesleki stresin yaşam doyumuna da olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Bu bağlamda iş hayatının kaçınılmaz gerçeği olan mesleki stresin birey ve örgüt açısından etkin bir şekilde yönetiminin sağlanarak kontrol altına alınması çalışanların fiziksel ve zihinsel dengesini koruyarak karar verme yeteneklerini geliştirecektir. Bu durum iş ve yaşam doyum düzeyini olumlu etkileyecektir.

Tablo 10'da görülebileceği üzere tükenmişlik ile iş doyumu arasında ters yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=-,44$; $p=0,00$). Bu bağlamda banka organizasyonlarında çalışanların tükenmişlik düzeyleri arttıkça iş doyumlarının azaldığı görülmektedir. Literatür incelemesi yapıldığında bir çok yazar ve araştırmacı tarafından çeşitli sektörlerde tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisi araştırılmış olup benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Avşaroğlu ve diğerleri (2005: 126-127) öğretmenler üzerine yaptıkları çalışmada öğretmenlerin iş doyumu düzeyleriyle tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulmuştur. Bu bağlamda çalışmamız bulguları literatürü destekler niteliktedir.

Tükenmişlik ile yaşam doyumu arasında ters yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=-,50$; $p=0,00$). Tükenmişlik düzeyleri yüksek olan banka çalışanlarının yaşam doyumlarının diğer çalışanlara oranla daha az olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum yoğun tükenmişlik duygusu içerisinde olan çalışanların fiziksel, zihinsel ve ruhsal açıdan tam olarak sağlıklı bireyler olamaması sonucu iş dışındaki hayata karşı da negatif tutumlar geliştirerek memnuniyetsizlik duymalarının kaçınılmaz olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Son olarak tabloya göre iş doyumu ile yaşam doyumu arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=,76$; $p=0,00$). Bu bağlamda iş doyumu yüksek olan banka çalışanlarının yaşam doyumlarının da yüksek olduğu görülmektedir. Banka çalışanları için iş hayatının kişinin genel yaşamına önemli ölçüde etkilediği anlaşılmaktadır. Bu durum bankacılık sektörü için performans rekabetinin sürekliliği, çalışma saatlerinin belirsizliği gibi esaslar göz önünde bulundurulduğunda çalışanların iş doyumunun yaşam doyumuna önemli ölçüde etkilemesinin kaçınılmaz olduğu şeklinde

yorumlanabilir. Literatür incelendiğinde çalışmamız bulguları ile paralellik göstermektedir. Yiğit ve diğerleri (2011: 11) araştırmasında iş doyum düzeyi yüksek olan polislerin yaşam doyum düzeylerinin de yüksek olduğu sonucunu vurgulamışlardır. Benzer şekilde Keser (2005: 90) araştırmasında otomotiv sektöründe çalışanların iş tatmin düzeyleri arttıkça yaşam tatmin düzeyleri de artmaktadır sonucuna ulaşmıştır.

H_{8a}, H_{8b}, H_{8c}, H_{8d}, H_{8e}, H_{8f} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 10. Ölçeklerin Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		Mesleki Stres	Tükenmişlik	İş Doyumu	Yaşam Doyumu
Mesleki Stres	Pearson Korelasyon	1	,743**	-,472**	-,465**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0
	N	159	159	158	159
Tükenmişlik	Pearson Korelasyon	,743**	1	-,449**	-,505**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0
	N	159	159	158	159
İş Doyumu	Pearson Korelasyon	-,472**	-,449**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0
	N	158	158	158	158
Yaşam Doyumu	Pearson Korelasyon	-,465**	-,505**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	
	N	159	159	158	159

**p< 0,010

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada işi gereği sürekli insanlarla iletişim halinde olan banka işletmeleri çalışanlarının mesleki stres, tükenmişlik, iş doyum ve yaşam doyum düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, çalışılan departman, pozisyon durumu ve hizmet süresi gibi demografik veriler açısından anlamlı farklılıkları saptanmış ve mesleki stres – tükenmişlik – iş doyum - yaşam doyum aralarındaki ilişki incelenmiştir.

Demografik faktörler irdelendiğinde mesleki stres, tükenmişlik ve iş doyum ölçeklerinin ortalamalarının çalışanların yaşları ile anlamlı farklılık gösterdiği görülürken yaşam doyum ölçeğinin ortalamasının çalışanların yaşları ile farklılık göstermediği görülmüştür. 36 ve üzeri yaş grubundaki çalışanların 18- 25 ve 26-35 yaş grubu çalışanlara oranla yaşadıkları mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek, iş doyum düzeylerinin ise daha düşük olduğu saptanmıştır. Cinsiyet açısından bayan çalışanların baylara oranla daha yüksek mesleki stres ve tükenmişlik yaşadıkları ve daha düşük iş ve yaşam doyumuna sahip oldukları vurgulanmıştır. Ayrıca medeni durum açısından çalışanların yaşam doyum düzeylerinde anlamlı farklılığı saptanmazken, bekar çalışanların algıladıkları mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin daha düşük, bu bağlamda iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Öğrenim düzeyi açısından mesleki stres ve yaşam doyum düzeyinde anlamlı farklılıkları saptanmazken, tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinde dikkat çekici sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre banka çalışanlarının eğitim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de arttığı ve bu bağlamda iş doyum düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Bu durum, eğitim düzeyi yükseldikçe çalışanların beklentilerinin artması ve artan bu beklentilerin örgüt tarafından karşılanamaması sonucu tükenmişliğin artmasının kaçınılmaz olduğu şeklinde yorumlanmıştır.

Çalışılan departman açısından müşterilerle daha sık yüz yüze ilişki içerisinde bulunmayı gerektiren pazarlama departmanı çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek, iş ve yaşam doyum düzeylerinin ise daha düşük olduğu şeklinde veriler elde edilmiştir. Araştırma sonuçları çalışma pozisyonuna göre yönetmen veya yardımcısı gibi yetkili unvanına sahip çalışanların banko veya servis görevlisi gibi asistan unvanına sahip çalışanlara oranla daha yüksek tükenmişlik yaşayarak daha düşük yaşam doyumuna sahip olduklarını göstermektedir. Hizmet süresi faktörleri açısından incelendiğinde banka organizasyonlarında 10 yıl ve üzeri çalışan grubun mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin yüksek, iş ve yaşam doyum

düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum 10 yıl ve üzeri çalışan grubun yetkili – yönetici yaş grubuna denk geldiği farz edilerek üstlendikleri risk düzeyi ile ilişkilendirilmiştir.

Uygulanan korelasyon analizi sonucunda mesleki stres ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Mesleki stres ile iş doyumu ve mesleki stres ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü orta düzeyde ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca tükenmişlik ile iş doyumu ve tükenmişlik ile yaşam doyumu arasında da negatif yönlü ilişkinin varlığı söz konusudur. Son olarak da iş doyumu ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Elde edilen veriler ışığında mesleki stres - tükenmişlik – iş doyumu – yaşam doyumu ilişkisinin literatür çalışmalarına destekler nitelikte olduğu belirtilmiştir.

Sonuç olarak, mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu karşılıklı etkileşim içerisinde. Bireyin yaşadığı mesleki stres ve tükenmeyi azaltarak, iş doyumunu arttıracak girişimlerde bulunulması, yaşam doyumuna ve mutluluğuna katkıda bulunacaktır. Bu bağlamda çalışanların hem fizyolojik hem de psikolojik ve sosyal yönden sağlığını olumsuz etkileyerek onları işten ayrılmaya kadar götürebilen mesleki stres ve tükenmişlik durumunun önemszenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda çalışanı tükenmişliğe götüren sebeplerin belirlenmesi ve bireysel ve örgütsel düzeyde baş etme yöntemlerinin geliştirilerek uygulanması son derece önem arz etmektedir. Bu amaçla işverenler çalışanların iş stresini sürekli gözlemlemeli ve iş dağılımını buna göre yapmalıdırlar. Bunun yanı sıra çalışanların rol çatışmaları mümkün olduğunca en aza indirilmeli ve çalışanların içsel motivasyonlarını kazanmalarına yönelik faaliyetlerde bulunmalıdırlar. Bu bağlamda çalışanlara stresle başa çıkma, stresi en iyi şekilde yönetme ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi için özel mesleki eğitim verilmesi yararlı olacaktır.

Mesleki stres, tükenmişlik ve yaşam doyumu üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde bankacılık sektöründe yapılan araştırmaların azlığı dikkat çekmiştir. Bu durum tükenmişlik ve yaşam doyumu gibi kavramların bankacılık sektörü için daha derinlemesine araştırılması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda gelecek çalışmalar için; banka çalışanlarının yaşadıkları mesleki stres ve tükenmişlik sendromunun nedenlerinin belirlenmesi, banka çalışanlarının tükenmişlik sendromu ile baş etme ve iş doyumunu artırma yöntemlerinin tespiti, kamu ve özel sektör banka çalışanlarının mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğinin tespiti, konularının araştırılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- AKBOLAT, M. ve AKAR, A. (2013). “Stresle Başa Çıkma Tutumunun Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Sakarya Üniversitesi 1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, 73-80.
- AKBOLAT, M. ve IŞIK O. (2008). “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 11(2): 230-254.
- AKŞİT, A. N. (2010). “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”, Türk İdare Dergisi, 467: 31-51.
- AKTAŞ, A. M. (2001). “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 56(4): 25-42.
- AŞAN, Ö., ERENLER, E. (2008). “İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2): 203-216.
- AVŞAROĞLU, S., DENİZ, M.E., KAHRAMAN, A. (2005). “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14: 115-129.
- AYDIN İ. (2008). İş Yaşamında Stres, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- AYKAN, E. (2007). “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven ve Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Sakarya Üniversitesi 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25-27 Mayıs: 159-168.
- BAYCAN, F. A. (1985). “Farklı Gruplarda Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi”, Basılmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Boğaziçi Üniversitesi.
- BEKMEZCİ, M. ve MERT, İ. S. (2013). “Çalışanların İş Tatmininin Yaşam Tatminini Yordamasında Kamu ve Özel Sektör Farklılığı”, Sakarya Üniversitesi 1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, 172-182.
- BÖRÜ, D. ve ÇİPER, A. (2007). “Tükenmişlik Sendromunun Çalışanın Performansına Etkisi”, Sakarya Üniversitesi 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25-27 Mayıs, 552-558.
- BUDAK, G., SÜRGEVİL, O. (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, DEÜ İİBF Dergisi, 20(2): 95-108.

- CEMALOĞLU, N. ve ŞAHİN, D.E. (2007). "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2): 465-484.
- CHERNISS, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Beverly Hills, CA: Sage.
- CHRISTENSON, E. (2008), "The Effect of Stress/Burnout on Health", *Inspiration Journal*, July/August.
- COOPER, C. L. (1983). "Identifying Stressors at Work: Recent Research Developments", *Journal of Psychosomatic Research*, (27-1): 369-376.
- ÇEKMECELİOĞLU, H. (2006). "İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti Ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2): 153-168.
- ÇETİNKANAT, C. (2000). *Örgütlerde Güdüleme ve İş Doyumu*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- DEMİREL, E. T. (2013). "Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1): 220-241.
- DIENER, E., EMMONS, R. A., LARSEN, R.J. ve GRIFFİN, S. (1985). "The Satisfaction With Life Scale", *Journal of Personality Assessment*, 49 (1), 71-75.
- DİL, M. (2005). "İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlemenin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- DİLSİZ, B. (2006). "Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenlik İstatistiksel Analizi", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- DOLAN, S. L. (1995), "Individual, Organizational and Social Determinants of Managerial Burnout: Theoretical and Empirical Update" *Occupational Stress: A handbook*, CRC Press.
- DOLAN, S. L. ve RENAUD, S. (1992), "Individual Organizational and Social Determinants of Managerial Burnout: A Multivariate Approach", *Journal of Social Behavior and Personality*, 7(1): 95-110.
- DORUK, N.Ç. (2008). "Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Kayseri Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- ERGİN, C. (1993). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *Ankara VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını*.
- ERTÜRK, E, KEÇECİOĞLU, T. (2012). "Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12(1): 39-52.
- GÜÇLÜ, N. (2001). "Stres Yönetimi." *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 91- 109.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E., ÖZTEMİZ, A. B. (2005). "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1): 271-287.
- HAYES, C. T., WEATHINGTON, B. L. (2007), "Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers", *The Journal of Psychology*, 141(6): 565-579.
- HOMBRADOS MENDIETA, I., COSANO RIVAS, F. (2013), "Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction and Life Satisfaction Among Social Workers in Spain: A Structural Equation Model", *International Social Work*, 56(2): 228-246
- İLGÜN, E., (2010). "İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- KAYA, E. (2006). "Örgütsel Stres Kaynakları ve Akademisyenler Üzerine bir Araştırma Örneği", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- KESER, A. (2005). "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4(7): 77-95.
- KOCABIYIK O. Z., ÇAKICI, E. (2008). "Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu" *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9: 132-138.
- KÖKER, S. (1991). "Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- LEBLANC, C. and HEYWORTH, J. (2007). "Emergency Physicians: "Burnout" or "Fired Up", Journal of the Canadian Association of Emergency Physicians, 9(2): 121-123.
- MASLACH, C. ve JACKSON, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", Journal of Occupational Behaviour, 2: 99-131.
- MASLACH, C., JACKSON, S. E. ve LEİTER M.P. (1996). "Maslach Burnout Inventory Manual", California: Consulting Psychologists Press Inc.
- MASLACH, C., SCHAUFELİ W.B. ve LEİTER M.P. (2001). "Job Burnout", Annual Review of Psychology, 52: 397-422.
- OK, S. (2004). "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi", Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(21): 57-67.
- ONAY, M., KILCI S. (2011). "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi 3(2): 363-372.
- ÖZKAYA, M. O., YAKIN, V., EKİNCİ, T. (2008), "Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(1): 163-179.
- ÖZTÜRK, .A., TOLGA, Y., ŞENOL, V., GÜNAY, O. (2008). "Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi", Erciyes Tıp Dergisi, 30(2): 92-99.
- PİNES, A. M. And KEİNAN, G. (2005), "Stress and Burnout: The Significant Difference", Personality and Individual Differences, 39: 625-635.
- POLAT, N. (2008). "Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- SANDIKCI, E. (2010). "Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde bir Araştırma", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- SAT, S. (2011). "Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- SÜRVEGİL, O. (2006). "Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri", Nobel Yayınları, Ankara.
- ÜNAL, S., KARLIDAĞ, R., YOLOĞLU, S. (2001). "Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi", Klinik Psikiyatri, 4(2): 113-118.
- ÜNGÜREN, E., DOĞAN, H., ÖZMEN, M., TEKİN, Ö. A. (2010). "Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi", Yaşar Üniversitesi Dergisi, 17(5): 2922-2937.
- ÜNGÜREN, E., YILDIZ, S. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Demografik Değişkenlerinin İş Tatminine Etkilerinin Saptanması Yönelik Bir Araştırma", Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi (DÜSBED), 1(1): 37-47.
- WANG, Y., ZHENG, L., HU, T., ZHENG, Q. (2014), "Stress, Burnout, and Job Satisfaction Case of Police Force in China". Public Personnel Management, September, 43 (3): 325-339.
- WEİSS, D. J., DAWİS, R. W., ENGLAND G. W. ve LOFQUİST, L. H. (1967). "Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire. 22", University of Minnesota, Work Adjustment Project Industrial Relations Center.
- YILDIRIM, S. (2008). "Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma". Muhasebe ve Finansman Dergisi, 38: 153-162.
- YİĞİT, R., DİLMAÇ, B., DENİZ, M. (2011). "İş ve Yaşam Doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması", Turkish Journal of Police Studies/Polis Bilimleri Dergisi, 13(3): 1-18.

[http://www.tbb.org.tr/tr/Banka ve Sektör Bilgileri/igb.aspx](http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektör_Bilgileri/igb.aspx)(Erişim Tarihi:16.02.2015)