

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER DERGİSİ

Dergi Sayfası: <https://dergipark.org.tr/guiibd>



**TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ:
BANKACILIK SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ**

Ayhan BAYRAM¹

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geliş Tarihi: 27.03.2019
Makale Düzenleme: 28.12.2019
Makale Kabul Tarihi: 27.03.2019

ÖZET

Araştırmada bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bankacılık sektöründe çalışan 285 kişiye anket uygulanmıştır. Verilerin analizi SPSS 24 programı ile yapılarak %95 güven aralığında sonuçlar değerlendirilmiştir. Ölçeğin yapı geçerliliğinin belirlenmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi ve AMOS 24 programı ile araştırmanın modelinin uyum indeksleri değerlendirilmiştir. Güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla cronbach alpha güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin cronbach alpha değeri ,783 ve iş doyumunu ölçeğinin ,921 olarak bulunmuştur. Bankacılık sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin orta, iş motivasyonu düzeyinin iyi olduğu belirlenmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçlarının uygun, doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarının ise kabul edilebilir değerler arasında olduğu belirlenmiştir. Bankacılık sektörü çalışanlarının medeni durumlarıyla duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu arasında, gelir ve görev durumlarıyla kişisel başarı arasında da farklılık olduğu belirlenmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda tükenmişlik ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu; kişisel başarı boyutu ile iş doyumunu arasında da pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişliğe neden olan unsurlar belirlenerek bu unsurların ortadan kaldırılmasına yönelik yapılacak çalışmalar iş doyumunu düzeyini artırıcı yönde katkı sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler:

Duyarsızlaşma,
Duygusal tükenme,
Kişisel başarı,
Motivasyon

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Giresun Üniversitesi, Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Ulaştırma ve Lojistik Bölümü, ayhan_bayram1987@hotmail.com, ORCID ID: 0000-0003-0640-8106

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND JOB SATISFACTION: EXAMPLE OF BANKING SECTOR

ABSTRACT

The aim of the study is to determine the relationship between burnout and job satisfaction in the banking sector. A questionnaire was applied to 285 people working in the banking sector. Data were analyzed with SPSS 24 program and results were evaluated in 95% confidence interval. In order to determine the construct validity of the scale, adaptive factor analysis and the fit index of the model of the study were evaluated with AMOS 24 program. In order to determine its reliability, Cronbach alpha reliability coefficients were calculated. Correlation analysis was performed to determine the relationship between the variables. The Cronbach alpha of the burnout scale was found to be 783 and the job satisfaction scale was 921. It has been determined that the level of burnout of the employees of the banking sector is moderate and the level of work motivation is good. The results of the descriptive factor analysis are appropriate, confirmatory factor analysis results were found to be among the acceptable values. It was determined that there was a difference between the marital status of the employees of the banking sector, desensitization, personal success and job satisfaction, between income and duty situations and personal achievement. As a result of the correlation analysis, there was a negative correlation between burnout and job satisfaction. It was determined that there was a negative correlation between the dimensions of burnout and emotional exhaustion and desensitization and job satisfaction, and there was a positive relationship between personal accomplishment and job satisfaction. The factors that cause burnout in the employees of the banking sector will be identified and the efforts to eliminate these elements will contribute to the job satisfaction level.

Keywords: Desensitization, Emotional Exhaustion, Personal Success, Motivation

GİRİŞ

Bazı işgörenler, her gün işyerine giderken mutlu olmakta ve işyerinde yaşamış olduğu deneyimlerinden hoşlanmaktadır, bazı işgörenler ise işyerinde yaşadığı deneyimleri negatif olarak değerlendirmektedir. Tükenmişlik, yaşanan olumsuz iş deneyimlerine karşı işgörenlerin durumunu anlatmak için kullanılan bir kavramdır. Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişlik, işyerinde yaşanan stresli durumlara karşı geliştirilen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hislerini içeren stres durumu olarak tanımlanmıştır (Siegall & McDonald, 2004: 291).

İş doyumunu işgörenlerin işlerine karşı geliştirdikleri tutum ve davranışları ifade etmektedir. İş doyumunu düzeyi yüksek olan işgörenlerin işine karşı oldukça olumlu bir tutum ve davranış içerisinde olacağı söylenebilir. İş doyumunu kavramı, iş ortamında başarı ya da başarısızlığı sağlaması açısından önem arz etmektedir (Hackman & Lawler, 1971: 262). İşe yönelik olumsuz ya da olumlu davranış ve tutum içerisinde olunması noktasında başarı duygusunun tadılması, işten keyif alınması, işinde mutlu olunması gibi işle ilgili psikolojik unsurlar iş doyumunu etkilemektedir. İş doyumunu kavramına yönetim alanında önem verilmesinin temel nedeni, yapılan işle ilgili bazı olumlu

sonuçlar elde edilmesinin iş doyumuyla yakın bir ilişki içerisinde olması dolayısıyla (Örkün, 2011: 8). Araştırmada, bankacılık sektörü çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri belirlenerek; demografik değişkenlere göre farklılık durumlarının değerlendirilmesi ve tükenmişlik ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

1. Kuramsal Çerçeve

Bu bölümde araştırmada yer alan değişkenler kuramsal çerçevede ele alınmıştır.

1.1. Tükenmişlik

Tükenme kavramı, Freudenberger tarafından ilk olarak sağlık çalışanlarında hayal kırıklığı, işi bırakma ve yorgunlukla açıklanan bir durum olarak tanımlanmıştır (Yavuzılmaz, vd., 2007: 42). Tükenmişlik, duygusal, zihinsel ve fiziksel belirtiler içermektedir. Duygusal tükenmişlik, destek olunmadığı hissiyatı, depresif duygulanım, evde gerilim, güvensiz hissetme, ümitsizlik, tartışma artışı, huzursuzluk, sabırsızlık, kızgınlık gibi olumsuz duygularda artış sağlarken; saygı, arkadaşlık ve nezaket gibi olumlu duygularda azalmaya neden olmaktadır. Zihinsel tükenmişlik, doyumsuzluk, kendisine-işine ve yaşama karşı genel olarak olumsuz tutumlar içermektedir. İşten ayrılma, savaşımla, vb davranışlar olarak da görülebilmektedir. Fiziksel tükenmişlik, güçsüzlük, yıpranma, enerji kaybı, yorgunluk, baş ağrıları, hastalıklara karşı daha hassas olunması, uyku bozuklukları, bel ağrısı, vb şikayetleri içermektedir (Havle, vd., 2008: 5). Tükenmişlik, istenilen iş talepleri ve işgörenin kapasitesi arasında uzun süreli dengesizlik olduğu zamanlarda gelişen ve devam eden şiddetli bir stres süreci olarak tanımlanmaktadır. İşle ilgili konulardan zihinsel olarak uzak durma, enerji tükenmesi, mesleki performans düşüşü, vb. unsurlar önemli belirtileri arasında yer almaktadır (Kalimo, 2003: 109). Tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme, işgörenin kendisini yorgun, bitkin ve duygusal açıdan yoğun bir şekilde yıpranmış hissetmesini, yani kişinin yaptığı işinde aşırı yüklenilmiş olduğu hislerini tanımlamaktadır (Çağlıyan, 2007: 7). Duyarsızlaşma, bireyin hizmet sunumu yaptığı kişilere karşı duygudan yoksun davranış ve tutumlar sergilemesidir. Bireyin insancılıktan uzaklaşarak, alaycı, diğer bireyleri küçük gören, duygusuz, katı ve kayıtsız bir tutum içine girmesidir (Arı & Bal, 2008: 133). Kişisel başarı, bireyin başkalarıyla ilgili geliştirdiği olumsuz düşüncelerin, bireyin kendisi hakkındaki düşüncelerini de etkileyerek olumsuz eğilime dönüşmesidir.

İşgören, diğer kişilere karşı negatif düşünce, tutum ve davranışları nedeniyle kendisini suçlu hissetmekte, başkaları tarafından hoş olmayan davranışlara maruz kalmakta, yetersiz olduğu ve yapmış olduğu işinde başarısız olduğu hisleri oluşmaktadır (Gürsoy, 2013: 48).

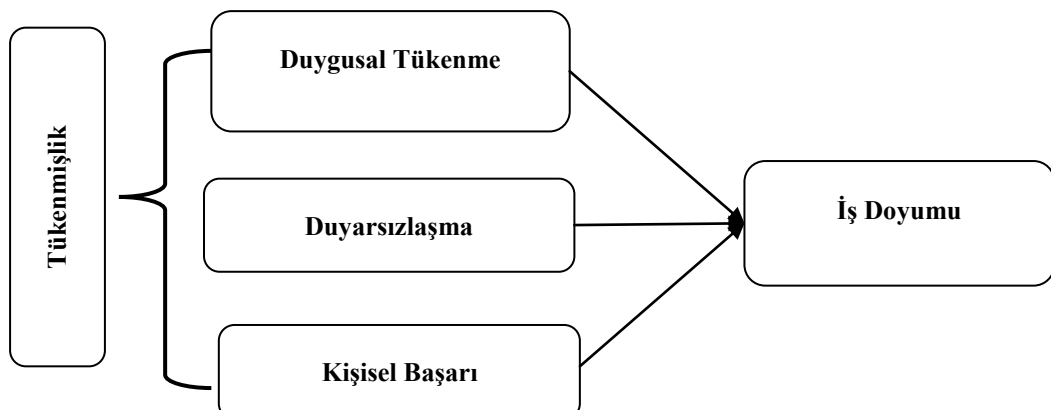
1.2. İş Doyumu

Jex ve Gudanowski'ye (1992) göre, çalışanın yaptığı işe ve iş yerindeki tecrübelerine dayanarak yaşadığı olumlu ve mutlu ruh hali, değerlerine göre işten duymuş olduğu haz, işinden beklentileri ve sağlamış olduğu ödüller arasındaki uyum, yaptığı işe karşı tutumu ve bu tutumun sonucunda gösterdiği duygusal tepkileri olarak tanımlanmaktadır (Aktaran Örkün, 2011: 7). İş doyumu, yöneticiler açısından işgörenlerin işlerine karşı tutum ve davranışlarıyla verimlilik ve performans açısından önemlidir. İş doyumsuzluğu, devamsızlık, işten ayrılma, ruhsal ve fiziksel sağlıkta bozulma, performans düşüklüğü, vb. şekillerde görülmektedir (Gürsoy, 2013: 15).

2. Yöntem

Araştırmada karadeniz bölgesindeki bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişlik ile iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Tükenmişlik için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Ergin'in (1992) Türkçe'ye uyarlayarak, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yaptığı, üç boyut ve 22 maddeden oluşan tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. İş doyumu için Hackman ve Oldham tarafından (1980) geliştirilen, Güler'in (1990) Türkçe çeviri, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yaptığı, tek boyut ve 14 maddeden oluşan iş doyumu ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın evrenini, karadeniz bölgesindeki bankacılık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini belirlenirken olasılığa dayanmayan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Altunışık vd., 2012: 168). Eylül ve Aralık/2018 dönemleri arasında yüz yüze 297 bankacılık sektörü çalışanına anket yapılmış, hatalı ya da eksik olan 12 anket elenerek, 285 anket analiz edilmiştir. Araştırmanın modeline şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırma modelinde tükenmişlik ve boyutları ile iş doyumu arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada 2 tane ana hipotez ve 14 tane yardımcı olmak üzere toplam 16 tane hipotez kurulmuştur. Bu doğrultuda araştırmının hipotezleri aşağıdaki gibidir.

H₁: Demografik değişkenlere göre tükenmişlik ve iş doyumu değişkenleri anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1a}: Cinsiyete göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1b}: Medeni duruma göre duygusal tükenme boyutu anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1c}: Medeni duruma göre duyarsızlaşma ile kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1ç}: Gelir durumuna göre duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1d}: Gelir durumuna göre kişisel başarı boyutu anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1e}: Yaş durumuna göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1f}: Eğitim durumuna göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1g}: Çalışma süresine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1ğ}: Yapılan göreve göre duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1h}: Yapılan göreve göre kişisel başarı boyutu anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1ı}: Çalışılan banka türüne göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₂: Tükenmişlik ve iş doyumu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2a}: Duygusal tükenme ve iş doyumu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2b}: Duyarsızlaşma ve iş doyumu değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2c}: Kişisel başarı ve iş doyumu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Merkezi limit teoremine göre ana kütleinin dağılımına bakılmaksızın, örneklem sayısı 30'dan fazla olduğu durumlarda örneklem ortalaması normal dağılıma yakın kabul edilir (Aktaran Yemenici, 2018). Demografik değişkenlerle diğer değişkenler arasında anlamlı farklılık olup olmadığının belirlenebilmesi için t ve Anova testleri uygulanmıştır. Ayrıca tükenmişlik ve alt boyutlarıyla iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için korelasyon analizi yapılmıştır.

3. Bulgular

Verilerin analizinde, frekans ve yüzde gibi istatistiksel öğelerden yararlanılmıştır. Örneklem grubuna ilişkin bilgiler tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Örneklem Grubu Bilgileri

Değişkenler	Fre.	%	Değişkenler	Fre.	%
Cinsiyet			Yaş Durumu		
Erkek	159	55,8	27 Yaş ve Altı	38	13,3
Kadın	126	44,2	28-30 Yaş Arası	66	23,2
Medeni Durum			31-33 Yaş Arası	52	18,2
Evli	193	67,7	34-36 Yaş Arası	50	17,5
Bekar	92	32,3	37-39 Yaş Arası	38	13,3
Gelir Durumu			40 Yaş ve Üzeri	41	14,4
1.000-2.000 TL Arası	37	13	Eğitim Durumu		
2.001-3.000 TL Arası	102	35,8	Lise	46	16,1
3.001-4.000 TL Arası	82	28,8	Ön Lisans	27	9,5
4.001-5.000 TL Arası	37	13	Lisans	191	67
5.001 TL ve Üzeri	27	9,5	Lisans Üstü	21	7,4
Çalışma Süresi			Görev		
3 Yıl ve Altı	40	14	Vezne	45	15,8
4-6 Yıl Arası	63	22,1	Müşteri İlişkileri	68	23,9
7-9 Yıl Arası	48	16,8	Güvenlik	36	12,6
10-12 Yıl Arası	69	24,2	Yönetici	75	26,3
13-15 Yıl Arası	23	8,1	Diğer	61	21,4
16 Yıl ve Üzeri	42	14,7	Çalışılan Banka Türü		
			Kamu	135	47,4
			Özel	150	52,6

Araştırmaya katılanların büyük bir kısmının erkek (%55,8), evli (%67,7), 2.001-3.000 TL arasında (%35,8) geliri olduğu, 10-12 yıl arasında (%24,2) çalışma süresi olduğu, 28-30 yaş arasında (%23,2) olduğu, lisans eğitim durumunda (%67) olduğu, yönetici olarak görev yaptığı (%26,3) ve özel banka çalışanları (%52,6) olduğu görülmektedir.

Faktör analizinden sonra soruların güvenilirliği Cronbach Alpha ile ölçümlenmiştir. Cronbach's Alpha değeri tükenmişlik için ,783 ve iş doyumunu için ,921 olarak bulunmuştur. Bu değerlere göre ölçekler oldukça ve yüksek derecede güvenilirdir (Kayış, 2010, s. 405).

Tükenmişlik ölçeğinden elde edilen verilere açıklayıcı (Principal Components Analysis) faktör analizi uygulanmıştır. Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ile bulunmuştur. Sonuçlar (KMO=,888; $X^2=2.859,534$; $sd=190$; $p=,000$), veri grubunun faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. En düşük faktör yükü ,35 alınmıştır. Ölçekteki bir maddenin bir faktördeki yükü ,35'in üstünde ve bu maddenin diğer faktörlerdeki yükünden ,10 ve daha yüksek ise madde o faktör içerisinde sayılmıştır. 7. ve 14. maddeler bu nedenle ölçekten çıkarılmıştır. Bu maddeler çıkarıldıktan sonra varimaks dönüştürmeli temel bileşenler faktör analizi sonucuna göre, puanlardaki değişimin 57,478'ini açıklayan ve öz değeri 1'in üzerinde olan üç faktör belirlenmiştir (Özdemir, 2009: 61). Birinci faktör, yükleri ,803 ve ,440 arasındaki sekiz maddeden oluşmaktadır. Faktör toplam varyansın %21,262'sini açıklamakta ve özdeğeri 4,252'dir. İkinci faktör, yükleri ,813 ve ,618 arasındaki altı maddeden oluşmaktadır. Faktör toplam varyansın %18,561'ini açıklamakta ve özdeğeri 3,712'dir. Üçüncü faktör, yükleri ,822 ve ,680 arasındaki altı maddeden oluşmaktadır. Faktör toplam varyansın %17,655'ini açıklamakta ve özdeğeri 3,531'dir.

İş doyumunu ölçeğinden elde edilen verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ile bulunmuştur. Sonuçlar (KMO=,910; $X^2=2.281,039$; $sd=91$; $p=,000$), veri grubunun faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda, puanlardaki değişimin %49,546'sını açıklayan ve öz değeri 6,936 olan bir faktör belirlenmiştir.

Açıklayıcı faktör analizinden sonra araştırma modelinin uyum indekslerini değerlendirmek için (AMOS 24) doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır (Yılmaz & Varol, 2015: 34). Tablo 2'de araştırma modeline ilişkin uyum indeksleri gösterilmiştir.

Tablo 2. Araştırma Modelinin Uyum İndeksleri

Uyum Ölçüsü	Model	İyi Uyum	Kabul Ed. Uyum	Uyum Dur.
X^2/sd (1286.034/521)	2.468	$0 \leq x^2/sd \leq 3$	$3 \leq x^2/sd \leq 5$	İyi Uyum
CFI	0.951	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$	İyi Uyum
AGFI	0.744	$0.90 \leq AGFI \leq 1.00$	$0.85 \leq AGFI \leq 0.90$	Ret
REMSEA	0.072	$0 \leq REMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq REMSEA \leq 0.08$	Kabul Edilebilir

RMR	0.072	RMR ≤ 0,05	0.05 ≤ RMR ≤ 0.80	Kabul Edilebilir
GFI	0.776	0.95 ≤ GFI ≤ 1.00	0.90 ≤ GFI ≤ 0.95	Ret
AIC	1434.034 < 5765.318	Karş. model için AIC'ten daha küçük		Kabul
ECVI	5.049 < 20.300	Karş. model için ECVI'dan daha küçük		Kabul
CAIC	1778.318 < 5923.503	Karş. model için CAIC'ten daha küçük		Kabul

X^2/sd ve CFI iyi, REMSEA ve RMR kabul edilebilir, AGFI ve GFI değerleri zayıf uyum indeksi bulunduğunu göstermektedir. AIC, ECVI ve CAIC'e göre en yakın modelin seçildiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde modelin genel olarak uyum indekslerinin uygun olduğu söylenebilir. Tablo 3'te değişkenlere ilişkin puan ortalamaları gösterilmiştir.

Tablo 3. Değişkenlere İlişkin Puan Ortalamaları

	n	\bar{X}	S.s.
Tükenmişlik	285	3,07	,630
Duygusal Tükenme	285	3,07	1,08
Duyarsızlaşma	285	2,37	,898
Kişisel Başarı	285	3,78	,722
İş Doyumu	285	3,72	,707

Tükenmişlik değişkeninin genel puan $\bar{X}=3,07\pm,630$ ve iş doyumu değişkeninin genel puan $\bar{X}=3,72\pm,707$ olduğu belirlenmiştir.

Bağımsız örneklem t testiyle tükenmişliğin boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeniyle örneklem grubunun cinsiyetleri karşılaştırılarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Cinsiyete göre duygusal tükenme ($p=,644>,05$), duyarsızlaşma ($p=,234>,05$) ve kişisel başarı ($p=,176>,05$) boyutları ve iş doyumu ($p=,483>,05$) değişkeni istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Yapılan t testi sonucunda medeni duruma göre duygusal tükenme ($p=,949>,05$) boyutu istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Medeni duruma göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiş ve t testi sonuçları Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Medeni Durum ile Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İş Doyumuna İlişkin t Testi Sonuçları

	Medeni Durum	n	\bar{X}	Stan. Hata	t	p
Duyarsızlaşma	Evli	193	2,29	,827	-2,323	,011
	Bekar	92	2,55	1,01		
Kişisel Başarı	Evli	193	3,83	,634	1,805	,000
	Bekar	92	3,67	,873		
İş Doyumu	Evli	193	3,73	,679	,417	,047
	Bekar	92	3,69	,765		

Medeni durum değişkeni ile duyarsızlaşma ($p=,011<,05$) boyutu arasında fark olduğu belirlenmiştir. Bekar katılımcıların puan ortalaması evli katılımcılara göre daha

yüksektir. Medeni durum değişkeni ile kişisel başarı ($p=,000<,05$) boyutu arasında fark olduğu belirlenmiştir. Evli katılımcıların puan ortalaması bekar katılımcılara göre daha yüksektir. Medeni durum değişkeni ile iş doyumunu ($p=,047<,05$) değişkeni arasında fark olduğu belirlenmiştir. Bekar katılımcıların puan ortalaması evli katılımcılara göre daha yüksektir.

Anova testi sonucunda gelir durumuna göre duygusal tükenme ($p=,473>,05$), duyarsızlaşma ($p=,695>,05$) boyutları ve iş doyumunu ($p=,093>,05$) değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Gelir durumuna göre kişisel başarı boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiş ve Anova testi sonuçları Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5. Gelir Durumu ile Kişisel Başarıya İlişkin Anova Testi Sonuçları

	Varyansın Kay.	Kareler Top.	n	Kareler Ort.	F	p	Anlam. Fark
Kişisel Başarı	Gruplararası	6,322	4	1,580	3,116	,016	1-4, 1-5, 2-4, 2-5
	Gruplarıçi	142,023	280	,507			
	Toplam	148,345	284				

Gelir durumu ile kişisel başarı ($p=,016<,05$) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Değişkendeki farklılığın hangi gelir durumu gruplarında olduğunu belirlemek için LSD testi yapılmıştır. LSD testi sonucunda: 1.000-2.000 TL ile 4.001-5.000 TL arasında ($p=,007<,05$), 1.000-2.000 TL ile 5.001 TL ve üzeri ($p=,011<,05$), 2.001-3.000 TL ile 4.001-5.000 TL arasında ($p=,018<,05$) ve 2.001-3.000 TL ile 5.001 TL ve üzeri ($p=,029<,05$) geliri olan katılımcıların kişisel başarılarında farklılık bulunmuştur. Bu farklılık 4.001-5.000 TL arasında ve 5.001 TL ve üzeri geliri olan katılımcılardan kaynaklanmaktadır. 4.001-5.000 TL ($4,01\pm,648$) arasında ve 5.001 TL ve üzeri ($4,03\pm,825$) geliri olan katılımcıların kişisel başarı düzeyinin diğer gelir durumundaki katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Anova testi sonucunda yaş durumuna göre duygusal tükenme ($p=,395>,05$), duyarsızlaşma ($p=,371>,05$), kişisel başarı ($p=,370>,05$) boyutları ve iş doyumunu ($p=,521>,05$) değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Anova testi sonucunda eğitim durumuna göre duygusal tükenme ($p=,890>,05$), duyarsızlaşma ($p=,409>,05$), kişisel başarı ($p=,100>,05$) boyutları ve iş doyumunu ($p=,079>,05$) değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Anova testi sonucunda

çalışma süresi durumuna göre duygusal tükenme ($p=,318>,05$), duyarsızlaşma ($p=,650>,05$), kişisel başarı ($p=,127>,05$) boyutları ve iş doyumunu ($p=,978>,05$) değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Anova testi sonucunda görev durumuna göre duygusal tükenme ($p=,854>,05$), duyarsızlaşma ($p=,101>,05$) boyutları ve iş doyumunu ($p=,578>,05$) değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Görev durumuna göre kişisel başarı boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiş ve Anova testi sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Görev Durumu ile Kişisel Başarıya İlişkin Anova Testi Sonuçları

	Varyansın Kay.	Kareler Top.	n	Kareler Ort.	F	p	Anlam. Fark
Kişisel Başarı	Gruplararası	5,731	4	1,433	2,813	,026	2-5, 3-5, 4-5
	Gruplarıçi	142,613	280	,509			
	Toplam	148,345	284				

Görev durumu ile kişisel başarı ($p=,026<,05$) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Değişkendeki farklılığın hangi görev durumu gruplarında olduğunu belirlemek için LSD testi yapılmıştır. LSD testi sonucunda: müşteri ilişkileri ile diğer ($p=,042<,05$), güvenlik ile diğer ($p=,025<,05$) ve yönetici ile diğer ($p=,002<,05$) görev durumunda olan katılımcıların kişisel başarı durumlarında farklılık bulunmuştur. Bu farklılık diğer görevi olan katılımcılardan kaynaklanmaktadır. Diğer görevi ($3,55\pm,921$) olan katılımcıların kişisel başarı düzeyinin çeşitli görev durumundaki katılımcılara göre daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Yapılan t testi sonucunda çalışılan banka türüne göre duygusal tükenme ($p=,280>,05$), duyarsızlaşma ($p=,287>,05$) ve kişisel başarı ($p=,125>,05$) boyutları ve iş doyumunu ($p=,684>,05$) değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tükenmişlik ve boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile iş doyumunu değişkenleri arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişken I	Değişken II	n	r	p
Tükenmişlik	İş Doyumu	285	-,258	,000
Duygusal Tükenme	İş Doyumu	285	-,340	,000
Duyarsızlaşma	İş Doyumu	285	-,173	,000
Kişisel Başarı	İş Doyumu	285	,142	,016

Bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişlik değişkeni ile iş doyumu değişkeni arasında %25,8 negatif yönde anlamlı ($p=,000<,05$) çok zayıf bir ilişki belirlenmiştir. Tükenmişlik değişkeninin puanı artırılırsa iş doyumu değişkeninin puanı azalacaktır.

Bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişlik değişkeninin boyutu duygusal tükenme ile iş doyumu değişkeni arasında %34 negatif yönde anlamlı ($p=,000<,05$) zayıf bir ilişki belirlenmiştir. Duygusal tükenme boyutunun puanı artırılırsa iş doyumu değişkeninin puanı azalacaktır.

Bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişlik değişkeninin boyutu duyarsızlaşma ile iş doyumu değişkeni arasında %17,3 negatif yönde anlamlı ($p=,000<,05$) çok zayıf bir ilişki belirlenmiştir. Duyarsızlaşma boyutunun puanı artırılırsa iş doyumu değişkeninin puanı azalacaktır.

Bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişlik değişkeninin boyutu kişisel başarı ile iş doyumu değişkeni arasında %14,2 pozitif yönde anlamlı ($p=,016<,05$) çok zayıf bir ilişki belirlenmiştir. Kişisel başarı boyutunun puanı artırılırsa iş doyumu değişkeninin de puanı artacaktır.

4. Tartışma ve Sonuç

İşgörenlerin yaptıkları işte başarılı olabilmeleri için işin önemli, anlamlı ve yararlı olduğuna inanmaları gerekmektedir. İşgörenler yaptıkları işle ilgili zorluklar ve problemlerle mücadele ederlerken, bu inanç onlara önemli bir kolaylık sağlayacaktır. Yaşamsal önem boyutunda bir duygu düzeyi ile işlerinden beklenti içerisinde olan işgörenler, seçmiş oldukları iş kariyerlerine yönelindiklerinde, rasyonel olarak motive oldukları için amaç ve beklentilerini yüksek tutarlar. Ne zaman ki, seçtikleri işle ilgili hata yaptıklarını hissettiklerinde, yaptıkları işin önem derecesinin düşük olduğu, bu işi yapmalarının dünyaya hiçbir katkısı olmayacağını düşündüklerinde, kendilerini ümitsiz ve savunmasız hissederek tükenmişliğe uğramaktadırlar (Pines & Keinan, 2005: 2). İş doyumu kavramı tükenmişlik durumundan etkilenmektedir. İş doyumu kavramı, işe bağlılık, işi sevme, işe kendisini verme, vb. yapılan işten duyulan hoşnutluk unsurları olarak tanımlanmaktadır. İş hayatının bireyin yaşamında önemli bir zaman dilimini kapsadığı düşünülürse iş doyumu kavramının önem derecesi daha iyi anlaşılacaktır (Mert, vd., 2014: 9)

Bankacılık sektörü çalışanlarından elde edilen verilere öncelikle açıklayıcı faktör analizi yapılmış, sonuçlar doğrultusunda bazı maddeler analize tabi tutulmayarak analiz tekrarlandığında sonuçların daha iyi olduğu belirlenmiştir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda değişkenlere doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve model uyum indekslerinin araştırma modelini desteklediği belirlenmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin boyutlarının puan ortalamaları büyükten küçüğe doğru sırasıyla kişisel başarı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma şeklinde sıralandığı, tükenmişlik değişkeninin genel puan ortalamasının ise orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. İş doyumu değişkeninin genel puan ortalamasının ise yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tükenmişlik değişkeninin boyutları ve iş doyumu değişkeni ile demografik değişkenler arasında anlamlı farklılık olup olmadığı parametrik testlerden t ve Anova testleri kullanılarak belirlenmiştir. Yapılan t testi sonucunda bankacılık sektörü çalışanlarında cinsiyet değişkeni ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Avşaroğlu ve arkadaşları (2005) yaptıkları çalışmada cinsiyet değişkeniyle tükenmişliğin boyutları ve iş doyumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığını belirlemişlerdir. Yapılan t testi sonucunda bankacılık sektörü çalışanlarında medeni durum değişkeni ile duyarsızlaşma, kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunurken duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Duyarsızlaşma boyutu ve iş doyumu değişkeninde bekar katılımcıların puan ortalaması evli katılımcılara göre daha yüksekken, kişisel başarı değişkeninde evli katılımcıların puan ortalaması bekar katılımcılara göre daha yüksektir. Çapri ve Güler (2018) yapmış oldukları çalışmada cinsiyet ve medeni durum değişkenlerinin tükenmişlik ve iş doyumu değişkenlerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Ok (2004) yaptığı çalışmada cinsiyet değişkeninin tükenmişliğin boyutlarının tamamında, medeni durum değişkeninin ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında farklılık gösterdiğini belirlemiştir.

Anova testi sonucunda yaş, eğitim ve çalışma süresi durumlarına göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı boyutları ve iş doyumu değişkeni anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Avşaroğlu ve arkadaşları (2005) yaptıkları çalışmada yaş değişkeniyle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ve hizmet süresi ile duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı bir farklılık olduğunu belirlemişlerdir. Ok

(2004) yaptığı çalışmada hizmet süresi değişkeninin tükenmişliğin boyutlarının tamamında, yaş değişkeninin duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında, eğitim durumunun ise duyarsızlaşma boyutunda farklılık gösterdiğini belirlemiştir.

Anova testi sonucunda gelir ve yapılan görev değişkenleri kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunurken duyarsızlaşma, kişisel başarı boyutları ve iş doyumunu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Gelir durumu ile kişisel başarı boyutu arasında ki farklılık 4.001-5.000 TL arasında ve 5.001 TL ve üzeri geliri olan katılımcılardan kaynaklanmaktadır. 4.001-5.000 TL arasında ve 5.001 TL ve üzeri geliri olan katılımcıların kişisel başarı düzeyinin diğer gelir durumundaki katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Görev durumu ile kişisel başarı boyutu arasında ki farklılık diğer görevi olan katılımcılardan kaynaklanmaktadır. Diğer görevi olan katılımcıların kişisel başarı düzeyinin çeşitli görev durumundaki katılımcılara göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ok (2004) yaptığı çalışmada çalışılan örgüt birimi değişkeninin duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında farklılık gösterdiğini belirlemiştir. Yapılan t testi sonucunda bankacılık sektörü çalışanlarında çalışılan banka türü değişkeni ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı boyutları ve iş doyumunu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Pearson korelasyon analizi sonucunda; tükenmişlik ile iş doyumunu arasında negatif, anlamlı, zayıf bir ilişki bulunmuştur. Duygusal tükenme boyutu ile iş doyumunu değişkeni arasında negatif, anlamlı, zayıf bir ilişki; duyarsızlaşma boyutu ile iş doyumunu değişkeni arasında negatif, anlamlı, çok zayıf bir ilişki bulunmuştur. Kişisel başarı boyutu ile iş doyumunu değişkeni arasında pozitif, anlamlı, çok zayıf bir ilişki bulunmuştur. Avşaroğlu ve diğerleri (2005), Çapri - Güler (2018) ve Çivici (2016) yapmış oldukları çalışmalarda tükenmişlik ve iş doyumunu arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Feldman ve arkadaşları (2002) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ve iş doyumunu arasında negatif, anlamlı bir ilişki olduğu, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu arasında ise anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Gelecekte bu konuda araştırma yapacak araştırmacıların, tükenmişliğin, kültürel zeka ve sosyal zeka bağlamında nasıl farklılık gösterdiğine ilişkin araştırmalarda

bulunmalarının ve araştırma sonuçlarıyla bu çalışmanın sonuçlarının karşılaştırılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. 7. Baskı, Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Arı, G.S. & Bal, E.Ç. (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Bireyler ve Örgütler Açısından Önemi”, *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M.E. & Kahraman, A. (2005), “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14, 115-129.
- Çağlıyan, Y. (2007), *Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çapri, B. & Güler, M. (2018), “Evaluation of Burnout Levels in Teachers Regarding Socio-Demographic Variables, Job Satisfaction and General Self-Efficacy”, *Eurasian Journal of Educational Research*, 74, 123-144.
- Çivici, T. (2016), “İş Doyumu, Demotivasyon Faktörleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Mimarlar Üzerine Bir Araştırma”, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 131-150.
- Ergin, C. (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, *Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara, ss.143–154.
- Feldman, C.B., Brondolo, E., Dayan, D.B. & Schwartz J. (2002), “Sources of Social Support and Burn Out Job Satisfaction and Productivity”, *Department of Psychology*, 7(1), 84-93.
- Güler, M. (1990), *Endüstri İşçilerinin İş Doyumu ve İş Veriminde Depresyon, Kaygı ve Bazı Değişkenlerin Etkisi*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Gürsoy, N. (2013), *Hastane Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Hackman, J.R. & Lawler, E. (1971), Employee Reactions to Job Characteristics, *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980), *Work Redesign*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing.

- Havle, N., İlnem, M.C., Yener, F. & Güöüş, H. (2008), “İstanbul'da Çalışan Psikiyatristlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Bunların Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi”, *Düşünen Adam: Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 21(1-4), 4-13.
- Kalimo, R., Taris, T. & Schaufeli, W. (2003), “The Effects Of Past And Anticipated Future Downsizing on Survivor Wellbeing: An Equity Perspective”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2), 91-109.
- Kayış, A. (2010), Güvenilirlik Analizi (ss.404-419), Ş. Kalaycı (Ed.) *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* 5. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113
- Mert, N., Güler, M.E. & Mert, G. (2014), “Toplum Sağlığı Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki”, *Dayanışma Dergisi*, 121(1). 8-16.
- 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.
- Örkün, Ü. (2011), *Tekstil Sektörü Mavi Yaka Çalışanlarının Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Tarafından Yordanması*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özdemir, Y. (2009), *Ergenlik Döneminde Benlik Kurgusu Gelişiminin Anababanın Çocuk Yetiştirme Stilleri Açısından İncelenmesi*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Pines, A.M., & Keinan, G. (2005), “Stress and burnout: The significant difference”, *Personality and Individual Differences*, 39(3), 625-635.
- Siegall, M. & McDonald, T. (2004), “Person- Organization Value Congruence, Burnout and Diversion of Resources”, *Personnel Review*, 33(3), 291-301.
- Yavuzylmaz, A., Topbaş, M., Çan, E. Çan, G. & Özgün, Ş. (2007), “Trabzon İl Merkezindeki Sağlık Ocakları Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu ile İş Doyumu Düzeyleri Ve İlişkili Faktörler”, *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(1), 41-50.
- Yemenici, N.K. (2018), *Örneklem Dağılımı Ve Merkezi Limit Teoremi*, http://www.buders.com/UNIVERSITE/Universite_Dersleri/olasilik/orneklem_dagilimleri_ve_merkezi_limit_teoremi.pdf. (10.07.2018).

Yılmaz, V. & Varol, S. (2015), ‘‘Hazır Yazılımlar ile Yapısal Eşitlik Modellemesi: Amos, EQS, Lisrel’’, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 44(4), 28-44.