

BANKA ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU ÜZERİNDE KIRKLARELİ İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

Burcu Beste Kasap, Kırklareli Üniversitesi, Öğretim Görevlisi,
bestekasap@kirklareli.edu.tr;

Kemal Taysi, Kırklareli Üniversitesi, Öğretim Görevlisi,
kemal.taysi@kirklareli.edu.tr;

Serdar Canbaz, Kırklareli Üniversitesi, Öğretim Görevlisi,
serdarcanbaz@kirklareli.edu.tr

Özet

Yoğun iş temposunda ve stres altın çalışan bireyler, zamanla enerji kaynaklarının tükendiğini ve işin gerektirdiği yoğun çalışma düzenine artık cevap veremediklerini düşünmeye başlarlar. Birey önce fiziksel sonra da ruhsal enerjisini kaybeder ve ruhun çöküşü tükenmişlik olarak karşımıza çıkar. Yapılan araştırmalarda insana hizmet eden, hizmet kalitesinde insan etmeninin önemli olduğu mesleklerde tükenmişliğin daha fazla yaşandığı görülmektedir. Bu bağlamda, bankacılık mesleği, stresli ve yoğun iş yüküne sahip olması, işin gereği olarak taşıdıkları finansal riskler ve son yıllarda sektörde oluşan hızlı değişimlere bağlı olarak bankaların kapatılması, birleştirilmesi ve el değiştirmesi sonucu istihdama ilişkin sorunların ortaya çıkması nedeniyle çalışanların tükenmişlik yaşayabileceği bir meslek haline gelmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Tükenmişlik Sendromu, Bankacılık, İstatistiksel Analiz*

Alan Tanımı: *Örgütsel Davranış, İşletme*

A RESEARCH ON BRUNOUT SYNDROME OF BANKING EMPLOYEES IN KIRKLARELİ PROVINCE

Abstract

Individuals working under intensive workload and stress start thinking that their energy sources are draining and they cannot respond to intensive working conditions the job necessitates over time. The individual first loses his physical and then mental energy and the breakdown of the soul comes up as burnout. In researches done, it has been seen that in occupations serving people where the human factor is of high importance, burnout is more likely to be experienced.

In this context, because of its intensive workload, financial risks it carries as a part of the work and as a result of the emergence of problems related to

employment due to the rapid changes in the sector such as shutting down, merging or handing over banks, banking has become an occupation in which employees can experience burnout.

Keywords: *Burnout syndrome, Banking, Statistical Analysis*

JEL Code: G21

1.GİRİŞ

Günümüz yaşamında kişi, çeşitli zorlama ve stresin daha yaygın olduğu bir dünya ile karşı karşıyadır. Bu zorlamalar, bireyin dengesini bozarak bireyi çaresiz, savunmasız ve güçsüz bırakabilmektedir. Başlangıçta sahip oldukları isteklerini, yoğun stres ve başa çıkma yönünde yetersiz kalmaları sonucu kaybetmekte, negatif duygular geliştirmekte ve tükenmişlik yaşamaktadır (Ay-Avşaroğlu, 2010: 1172; Otacıoğlu, 2008: 104).

1.1.Tükenmişlik Kavramı ve Tükenmişlik Sendromu

İlk kez 1974’te Freudenberg tarafından ortaya atılan tükenmişlik kavramı, genelde mesleki stres ile birlikte meslek stresinin bir türü ya da bir sendrom olarak ele alınmıştır (Girgin-Baysal, 2005: 175). Freudenberg’e göre tükenmişlik, “insanların aşırı çalışma sonucu artık işin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri” olarak tanımlanmıştır (Ersay-Demirel, 2005: 44; Altay-Akgül, 2010: 88; Demir, 2010: 186; Çiftçiöğlu, 2011:110; Pavlakis, Raftopoulos, Theodorou, 2010: 63).

Tükenmişlik konusunda ilk çalışmaları yapan ve olaya klinik psikoloji açısından yaklaşan Freudenberg’in aksine Maslach ve arkadaşları, tükenmişliği sosyo-psikolojik açıdan ele almışlardır (Cengil, 2010: 81)

Tükenmişlik ile ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak anılan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Maslach’a aittir. Maslach’a göre tükenmişlik, “bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalmasıdır” şeklinde tanımlanmıştır (Aslan-Ünal, 2010: 453-454; McFeely, 2007: 37).

1.2.Maslach Tükenmişlik Sendromu Modeli

Tükenmişlik literatürüne en büyük katkı, kuramın babası olarak kabul edilen Maslach’dan gelmiştir. Maslach tarafından geliştirilen “duygusal tükenme,

duyarsızlaşma, kişisel başarı noksanlığı” alt boyutlarından oluşan bu model, akademik çevrelerce kabul görmüştür (Maslach, Schaufeli, Leither, 2001: 402; Kaschka, Korczak, Broich, 2011: 783).

- **Duygusal Tükenme:** Çalışanların kendilerinin yorgun ve duygusal yönden aşırı yıpranmış olma durumlarını tanımlar (Polat vd. 2009: 217; Almer-Kaplan, 2002: 5; Huarng, 2001: 15). Duygusal tükenme yaşayan kişi, insanlara yardım ederken, kendisinden istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden enerji eksikliği ve duygusal kaynakların bittiği duygusuna kapılmaktadır ve kendini çaresiz hissetmektedir (Şahinoğlu-Arkar, 2011: 160; Ogesta vd., 2008: 365; Shehherd, Tashchian, Ridnour, 2011: 398).
- **Duyarsızlaşma:** Çalışanların hizmet verdikleri kişilere karşı birer insan değil de nesne gibi davranmalarıyla kendini göstermektedir (Ersoy-Demirel, 2005: 44; Huarng, 2001: 15). Bu kişiler, tükenme duygusu ile başa çıkmak için sorumlu olduğu kişilere karşı katı, mesafeli ve soğuk davranış bütününe girmektedir (Maslach vd., 2001: 403; Şahinoğlu-Arkar, 2011: 160; Shepherd vd., 2011: 398).
- **Kişisel Başarı Hissinde Azalma:** Duygusal ve fiziksel olarak tükenen, hizmet verdiği insanlara ve kendine yönelik olumsuz bir tutum içine giren kişiler, yaptıkları işlerin gerektirdiği talepleri yerine getirmekte zorlandıklarından, kişisel yeterlilik duygusu azalmakta (Polat vd. 2011: 218) ve işyerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu baş göstermektedir (Leither-Maslach, 1988: 298; Şahinoğlu-Arkar, 2011: 160).

Yoğun stres altında çalışılan işler ve daha çok insanlara hizmet eden sektörlerde ortaya çıkan tükenmişlik sendromunun banka çalışanlarında da yaşanma olasılığının yüksek olabileceği düşüncesiyle araştırma bu alana yöneltilmiştir.

2.METODOLOJİ

2.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Kırklareli ilindeki banka çalışanlarındaki tükenmişlik durumlarını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

2.2.Araştırmanın Kapsamı ve Örneklem

Araştırma, Kırklareli ilinde faaliyette bulunan banka işletmelerine yönelik olarak Kırklareli ili sınırlarında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini Kırklareli

ilindeki faaliyette bulunan banka işletmeleri oluşturmaktadır. Bu kapsamda, tesadüfî örnekleme yoluna başvurularak işletmeler rastgele seçilmiştir.

2.3.Araştırmanın Yöntemi ve Tükenmişliğin Ölçülmesi

Araştırmada veri toplama aracı olarak, 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ve 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Polatçı, 2007: 110) , 11 demografik soruyu kapsayan kişisel bilgi formu ve Nazlıoğlu (2009) tarafından uygulanan anketin çalışanların meslekle ilgili düşüncelerinin tespitine yönelik form kullanılmıştır.

Meslek mensuplarında tükenmişliğin boyutlarını ölçmek için Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, toplam 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişliği Duygusal Tükenmişlik (DT), Duyarsızlaşma (D) ve Kişisel Başarı (KB) olmak üzere 3 boyutta değerlendirmektedir. Her alt ölçeğin değerlendirmesi ayrı ayrı yapılmaktadır (Ersoy-Utku Demirel, 2005: 47). Ölçekte Duygusal Tükenmişlik boyutu 9 maddeden (1,2,3,6,8,13,14,16,20) oluşmaktadır. Duygusal tükenme ölçeğindeki yüksek puanlar yüksek tükenmişlik düzeyini gösterir. 5 maddelik (5,10,11,15,22) duyarsızlaşma ölçeğinde de yüksek puanlar yüksek tükenmişlik düzeyini gösterir. Kişisel başarı 8 maddeden (4,7,9,12,17,18,19,21) oluşmaktadır ve katılımcıların bu maddelerden aldıkları düşük puanlar yüksek tükenmişlik düzeyinin belirtisidir (Ünal-Alp, 2007: 69).

Maslach tükenmişlik ölçeği sonucu elde edilen sonuçların değerlendirilmesi aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tükenmişlik Boyutu	Düşük	Orta	Yüksek
Duygusal Tükenme	<16	17-26	>27
Duyarsızlaşma	<6	7-12	>13
Kişisel Başarı	>39	38-32	<31

Kaynak: Polatçı, Sema, *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler*, (Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), 2007: 111.

2.4.Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri, Kırklareli ilinde faaliyette bulunan banka işletmelerine uygulanan anket sonucu elde edilen toplam 134 katılımcının verdiği yanıtlardan oluşmaktadır.

2.5.Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Ankete dayalı elde edilen veriler, SPSS 16 istatistik programı aracılığıyla değerlendirilmiş; ankette bulunan likert ölçeğindeki beş düzeyli sorulara verilen yanıtlar için güven testi yapılmış ve Cronbach's Alpha güvenilirlik testi sonucu genel iş değerlendirmesine yönelik ölçekte % 87,3 olarak hesaplanmış; tükenmişlik düzeyinin ölçüldüğü ölçekte ise %82,5 oranında güvenilir tespit edilmiştir. %70'ten fazla olan bu oran likert ölçeğinde alınan anket sonuçlarına güvenilebileceğini ifade etmektedir.

Likert ölçeğindeki anket maddeleri parametrik testler kullanılarak, anket katılımcılarının cinsiyet ve medeni hallerine göre "t" testi ile diğer demografik özellikler ise "ANOVA" testi ile test edilmiştir. Elde edilen araştırma sonuçları tablolar halinde sunulularak yorumlanmıştır.

2.6.Bulgular ve Yorum

Ankete katılan toplam 134 katılımcıya ait demografik veriler Tablo 1'de görülmektedir.

Buna göre, toplam 134 anket katılımcısından 67'si % 50 oranı ile bayan, 67'si % 50 oranı ile erkektir. Erkek ve bayan katılımcıların oranlarının birbirine eşit olduğu gözlenmektedir.

Tablo 1:Anket Katılımcılarının Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Cinsiyet	Frekanslar	Yüzdeler	Yaş Grupları	Frekanslar	Yüzdeler
Bayan	67	50,0	21- 25 yaş	14	10,4
Erkek	67	50,0	26- 30 yaş	47	35,1
Toplam	134	100,0	31- 35 yaş	42	31,3
Eğitim Durumu	Frekanslar	Yüzdeler	36- 40 yaş	26	19,4
Lise	25	18,7	41- 44 yaş	5	3,7

Önlisans	17	12,7	Toplam	134	100,0
Lisans	88	65,7	Medeni Hal	Frekanslar	Yüzdeler
Yükseklisans	4	3,0	Bekar	42	31,3
Toplam	134	100,0	Evli	92	68,7
Çalışma Yılı	Frekanslar	Yüzdeler	Toplam	134	100,0
1 Yıldan Az	16	11,9	Çocuk Sayısı	Frekanslar	Yüzdeler
1- 5 Yıl Arası	53	39,6	0	73	54,5
6-10 Yıl Arası	42	31,3	1	44	32,8
11-15 Yıl Arası	10	7,5	2	16	11,9
16-20 Yıl Arası	13	9,7	3	1	,7
Toplam	134	100,0	Toplam	134	100,0
Görevi	Frekanslar	Yüzdeler	Sigara Kullanımı	Frekanslar	Yüzdeler
Yönetici	24	17,9	Evet	52	38,8
Yönetici Yrd.	18	13,4	Hayır	82	61,2
Müşteri Tems.	16	11,9	Toplam	134	100,0
Gişe Görevlisi	67	50,0	Alkol Kullanımı	Frekanslar	Yüzdeler
Güvenlik Gör.	9	6,7	Evet	51	38,1
Toplam	134	100,0	Hayır	83	61,9
			Toplam	134	100,0

Anket katılımcılarının yaş gruplarına göre dağılımına bakıldığında, %3,7 oranıyla 41-44 yaş grubunda en az, %35,1 oranıyla 26-30 yaş grubunda ise en çok katılımcının olduğu görülmektedir. Katılımcıların yarısından fazlası (%66,4) 26-35 yaşları arasındadır.

Anket katılımcılarının tecrübe durumlarına bakıldığında 1-5 yıl tecrübeye sahip olan katılımcıların oranı %39,6 ile en büyük paya sahip olduğu görülmektedir. Bunu %31,3 oranı ile 6-10 yıl arasında tecrübeye sahip katılımcılar takip etmektedir. Buna göre katılımcıların ağırlık merkezi 1-10 yıl arasındadır ve

katılımcıların %70,9'unu oluşturmaktadır. En az katılımcı sayısı %7,5'lik oranla 11-15 yıllar arasında gerçekleşmiştir.

Tablo 2'de banka çalışanlarının meslekle ilgili düşünceleri yer almaktadır. Buna göre banka çalışanlarının %87,3 gibi önemli bir

Tablo 2: Banka Çalışanlarının Meslekleri İle İlgili Düşünceleri

Meslekle İlgili Sorular	Katılma Düzeyi (%)				
	1	2	3	4	5
Yaptığım işimi isteyerek seçtim.	1,5	7,5	3,7	44,0	43,3
İşimi severek yapıyorum.	1,5	4,5	14,2	42,5	37,3
İşimi kendime uygun buluyorum.	1,5	6,7	13,4	44,8	33,6
İşim, toplumda hak ettiği yerdedir.	13,4	18,7	21,6	27,6	18,7
Daha önce hizmet içi eğitim/kurs aldım.	,7	2,2	1,5	56,7	38,8
Yaptığım iş kişisel gelişimime katkıda bulunuyor.	1,5	5,2	11,2	53,0	29,1
Müşterilerimiz işimize değer veriyor.	9,0	19,4	31,3	28,4	11,9
Müşterilerimiz vermiş olduğumuz hizmet konusunda bizleri takdir ediyor.	5,2	11,9	26,1	41,0	15,7
İş arkadaşlarım birbirlerine çalışma sırasında veya dışında her zaman destek vermektedir.	5,2	3,0	12,7	50,0	29,1
İşle ilgili kurumların mesleğe katkısı yeterlidir.	3,0	13,4	32,1	38,1	13,4

(1:Hiç Katılmıyorum, 2:Katılmıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5:Tamamen Katılıyorum)

kısımının işini isteyerek seçtiği, %79,8'inin işini severek yaptığı ve %78,4'ünün işi kendine uygun bulduğu görülmektedir. Katılımcıların %46,3'ü işinin toplumda hak ettiği yerde olduğu görüşünde iken, %32,1'i işinin toplumda hak ettiği yerde olmadığı görüşündedir. Katılımcıların %82,1'i yaptığı işin kişisel gelişimine katkı sağladığı, %79,1'i iş arkadaşlarının iş sırasında ve dışında her zaman birbirine destek olduğu görüşündedir. Ancak katılımcıların sadece %40,3'ü müşterilerin işine değer verdiğini düşünürken, %56,7'si müşterileri tarafından takdir edildiği görüşündedir. Katılımcılardan işle ilgili kurumların mesleğe katkısını yeterli bulanların oranı %51,5'tir.

Tablo 3 anket katılımcılarının cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, katılımcılarda duygusal

Tablo 3. Anket Katılımcılarının Cinsiyete Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Ölçek	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Bay	Bayan	Toplam	Bay	Bayan	Toplam	Bay	Bayan	Toplam
Cinsiyet									
Örnek Sayısı	67	67	134	67	67	134	67	67	134
Ortalama	17,61	17,04	17,33	10,43	9,93	10,18	16,28	16,15	16,21
Düzy	Orta	Orta	Orta	Orta	Orta	Orta	Yüksek	Yüksek	Yüksek
S	5,99	5,57	5,77	3,78	3,59	3,68	3,58	3,84	4,00
t değeri	0,57			0,47			0,30		
p değeri	0,57			0,43			0,83		

tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğinde erkeklerde ve kadınlarda “orta” düzeyde tükenmişliğin olduğu, kişisel başarı alt ölçeğinde ise hem kadınlarda hem de erkeklerde tükenmişliğin “yüksek” düzeyde gerçekleştiği görülmektedir. Tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkının olmadığı sıfır hipotezinin test edildiği t testi sonucuna göre $p>0,05$ olduğundan tüm alt ölçeklerde istatistikî olarak erkek ve kadınlar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Eğitim Durumu	Duygusal Tükenmişlik			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S	Düzy	Ölçek	S	Düzy	Ölçek	S	Düzy
Lise	16,32	5,71	Düşük	9,88	3,27	Orta	15,24	2,98	Yüksek
Önlisans	15,82	5,79	Düşük	10,05	4,06	Orta	15,58	4,04	Yüksek
Lisans	17,67	5,72	Orta	10,10	3,69	Orta	16,55	3,84	Yüksek
Yüksek	22,50	4,93	Orta	14,25	2,62	Yüksek	17,50	2,08	Yüksek
F değeri	1,85			1,73			1,15		
p değeri	0,14			0,16			0,32		

Tablo 4, anket katılımcılarının eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, duyarsızlaşma alt ölçeğinde yüksek lisans

mezunlarında ve kişisel başarı alt ölçeğinde tüm eğitim durumu kategorilerinde tükenmişliğin “yüksek” düzeyde gerçekleştiği görülmektedir. Tükenmişlik düzeyinin gruplar arasındaki farkının olmadığı sıfır hipotezinin test edildiği ANOVA testi sonucuna göre $p>0,05$ olduğundan eğitim durumları itibariyle alt ölçeklerde istatistikî olarak anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Yaş Dağılımlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Yaş	Duygusal Tükenmişlik			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S	Düzye	Ölçek	S	Düzye	Ölçek	S	Düzye
21-25 Yaş	13,93	5,73	Düşük	8,64	2,68	Orta	14,79	4,53	Yüksek
26-30 Yaş	18,00	6,06	Orta	10,74	4,07	Orta	16,32	3,92	Yüksek
31-35 Yaş	17,12	5,92	Orta	10,60	3,93	Orta	16,76	3,53	Yüksek
36-40 Yaş	17,77	4,55	Orta	9,38	2,93	Orta	15,50	3,08	Yüksek
41-44 Yaş	20,00	5,61	Orta	9,80	2,59	Orta	18,40	2,41	Yüksek
F değeri	1,73			1,35			1,46		
p değeri	0,14			0,25			0,21		

Tablo 5, anket katılımcılarının yaş dağılımlarına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutunda tüm yaş gruplarında tükenmişlik “orta” düzeyde gerçekleşirken, yalnızca 21-25 yaş grubunda “düşük” düzeyde gerçekleşmiştir. Ayrıca kişisel başarı alt boyutunda tüm yaş gruplarında tükenmişlik “yüksek” düzeyde gerçekleşmiştir. Tükenmişlik düzeyinin gruplar arasındaki farkının olmadığı sıfır hipotezinin test edildiği ANOVA testi sonucuna göre $p>0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistikî farklılık bulunmamıştır.

Tablo 6. Katılımcıların Meslekteki Tecrübelerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Çalışma Yılı	Duygusal Tükenmişlik			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S	Düzye	Ölçek	S	Düzye	Ölçek	S	Düzye
< 1 Yıl	14,63	5,55	Düşük	8,81	3,82	Orta	14,75	3,92	Yüksek

1-5 Yıl	16,96	6,15	Düşük	10,08	3,89	Orta	15,83	3,80	Yüksek
6-10 Yıl	18,14	6,00	Orta	10,71	3,73	Orta	17,10	3,55	Yüksek
11-15 Yıl	19,30	4,32	Orta	9,70	3,02	Orta	16,70	3,16	Yüksek
16-20 Yıl	18,00	3,58	Orta	10,92	2,81	Orta	16,38	3,57	Yüksek
F değeri	1,500			,958			1,433		
p değeri	0,206			0,433			0,227		

Tablo 6, anket katılımcılarının meslekteki tecrübelerine göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, mesleki tecrübesi 5 yıla kadar olan katılımcılarda duygusal tükenmişlik alt boyutunda tükenmişlik düzeyi “düşük” olarak gerçekleşirken, 6 ve daha fazla yıl tecrübeye sahip katılımcılarda “orta” düzeyde gerçekleşmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutunda tüm yaş gruplarında tükenmişlik “orta” düzeyde gerçekleşirken, kişisel başarı alt boyutunda yine tüm yaş gruplarında tükenmişlik “yüksek” düzeyde gerçekleşmiştir. Tükenmişlik düzeyinin gruplar arasındaki farkının olmadığı sıfır hipotezinin test edildiği ANOVA testi sonucuna göre $p>0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistikî olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Tablo 7. Katılımcıların İşyerindeki Görevlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Görev	Duygusal Tükenmişlik			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S	Düzye	Ölçek	S	Düzye	Ölçek	S	Düzye
Yönetici	17,46	5,26	Orta	9,29	2,84	Orta	16,96	3,54	Yüksek
Yönetici	19,56	6,07	Orta	10,22	3,73	Orta	16,78	3,92	Yüksek
Müşteri	17,56	6,20	Orta	11,50	3,29	Orta	16,19	4,26	Yüksek
Gişe Görevlisi	16,64	5,75	Düşük	10,03	3,91	Orta	15,91	3,72	Yüksek
Güvenlik	17,22	5,93	Orta	11,22	4,35	Orta	15,44	2,60	Yüksek
F değeri	0,91			1,07			0,55		
p değeri	0,45			0,37			0,69		

Tablo 7, anket katılımcılarının işyerindeki görevlerine göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, duygusal tükenmişlik alt boyutunda gişe

görevlilerinde tükenmişlik “düşük” düzeyde gerçekleşirken, diğer tüm görev kategorilerinde “orta” düzeyde gerçekleşmiştir. Tüm görev kategorilerinde duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik “orta” düzeyde, kişisel başarı alt boyutunda ise “yüksek” düzeyde gerçekleşmiştir. Tükenmişlik düzeyinin gruplar arasındaki farkının olmadığı sıfır hipotezinin test edildiği ANOVA testi sonucuna göre $p>0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistikî olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Çalışmada anket katılımcılarının alkol ve sigara kullanma durumlarına göre de tükenmişlik düzeyleri araştırılmış ve istatistikî olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır.

3.SONUÇ

Tükenmişlik yaşayan bir banka çalışanın içinde bulunduğu ruh hali itibariyle gerçekleştireceği finansal işlemlerin tam ve doğru olmayacağı veya önemli hatalar ortaya çıkabileceği söylenebilir. Bunun sonucunda da hem müşteriler hem çalışanın bağlı bulunduğu kurum hem de çalışanın kendisi olumsuz şekilde etkilenecektir.

Bu kapsamda, Kırklareli ilinde görevlerini ifa eden tesadüfî olarak seçilmiş 134 banka çalışanı üzerinde anket çalışması yapılmış, sonuçlar veri setinin parametrik dağılım göstermesi nedeniyle t testi ve ANOVA testlerine tabi tutulmuştur.

Araştırmadan elde edilen bulgular sonucunda, banka çalışanlarında tükenmişlik sendromu ile ilgili olarak şu tespitler yapılabilir;

- Bay ve bayan çalışan dağılımının neredeyse yarı yarıya gibi oranda olduğu banka çalışanlarında, hem bay hem de bayan çalışanların “orta” düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığı, ancak kişisel başarı alt boyutunda tükenmişlik düzeyinin “yüksek” gerçekleştiği görülmektedir. Sektörde oldukça önemli bir sayıya ulaşmış olan bayan çalışanların baylara göre daha fazla tükenmişlik yaşamıyor olmaları, baylara göre daha narin yapıda olmaları ve enerji kaynaklarının buna paralel olarak düşük olması nedeniyle beklentinin aksine önemli bir bulgudur.
- Motivasyon ve öz saygının düşmesi, müşterilere karşı takındıkları olumsuz tutum nedeniyle çalışanların kendilerini başarısız olarak görmesi ve böylece yeterlilik duygularının azalması sonucu işlerinde ilerlemediklerini hatta gerilediklerini düşünmelerini ifade eden kişisel başarı alt boyutunun tüm demografik (cinsiyet, eğitim durumu, medeni

hal, çocuk sayısı, yaş, mesleki tecrübe, görev türü) analizlerde “yüksek” düzeyde gerçekleşmiş olması önemli bir bulgudur.

- Tüm demografik analizlerde tükenmişliği “düşük” düzeyde gerçekleşen bulgular duygusal tükenmişlik alt boyutundadır ve bunlar “bekar”, “gişe görevlisi”, “21-25 yaş”, “lise/önlisans mezunu” ve “ 1-5 yıl çalışma tecrübesi” kategorilerindedir. Bu veriler değerlendirildiğinde, genellikle bankaların lise ve önlisans mezunlarını gişe görevlisi olarak istihdam etmek üzere işe aldıkları ve bunun dışında pek çok banka çalışanının gişe görevlisi olarak işe başlayıp sonradan diğer pozisyonlara yükseldikleri göz önünde bulundurulduğunda, işe yeni başlamış (gişe görevlisi), genç (bekar, 21-25 yaş arası) ve dolayısıyla enerji kaynakları henüz tükenmemiş (1-5 yıl tecrübe) çalışanlarda duygusal tükenmişliğin “düşük” olarak gerçekleştiği söylenebilir.

Sonuç olarak, bulgular değerlendirildiğinde tecrübe yılı arttıkça çalışanlar buna paralel olarak terfi etmekte ve mesleki pozisyonları da ilerlemektedir. Bu durumda olan çalışanlarda zaman içinde enerji kaynaklarındaki azalma nedeniyle yaşanan tükenmişliğin de arttığı, alt boyutu itibarıyla de en fazla kişisel başarı alt boyutunda tükenmişlik düzeyinin “yüksek” olarak gerçekleştiği ifade edilebilir.

Bu çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda yapılan değerlendirme ve öneriler Kırklareli ilinden elde edilen anket verileriyle sınırlıdır. Bu nedenle, anket sonuçlarının tüm banka çalışanlarını kapsayacak şekilde genellenmesi doğru bir yaklaşım değildir. Elde edilen bulguların genelleştirilebilmesi için anketin Türkiye genelinde değişik bölgeler ve illerde yapılması gerekmektedir. Bu bağlamda, literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünüldüğü dolayısıyla gelecekte yapılacak çalışmaların bu kapsamda ele alınmasının literatür açısından yararlı olacağı, hem de Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin geliştirildiği günden bu yana yapılan tükenmişlik sendromu araştırmalarına farklı bir boyut kazandıracağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Almer, Elizabeth Dreike & Steven E. Kaplan, “*The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout and Behavioral Job Outcomes In Public Accounting*”, Behavioral Research In Accounting, Cilt:14, 2002.
- Altay, Hüseyin & Volkan Akgül. “*Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği*”, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:7, Sayı:14, 2010.
- Aslan, Yasemin & Satı Ünal. “*Bir Fabrikada Çalışan İşçilerde Tükenmişliğin İncelenmesi*”, Türk Silahlı Kuvvetleri Koruyucu Hekimlik Bülteni, Cilt:9, Sayı:5, 2010.
- Ay, Mustafa & Selahattin Avşaroğlu. “*Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi*”, International Journal of Human Sciences, Cilt:7, Sayı:1, 2010.
- Cengil, Muammer. “*Din Görevlileri ve Kur’an Kursu Öğreticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri*”, Dinbilimleri Journal, Cilt:10, Sayı:1, 2010.
- Çiftçioğlu, Aydem, “*Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship With Burnout Syndrome*”, Business&Economics Research Journal, Cilt:2, Sayı:3, 2011.
- Demir, Nevzat. “*Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi*”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:9, Sayı:33, 2010.
- Ersoy, Ayten & Burcu Utku Demirel. “*Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I*”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 2005.
- Girgin, Günseli & Asuman Baysal. “*Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Meslekteki Tükenmişlik Düzeyi*”, Türk Silahlı Kuvvetleri Koruyucu Hekimlik Bülteni, Cilt:4, Sayı:4, 2005.
- Huang, Adam S. “*Burnout Syndrome Among Information System Professionals*”, Information Systems Management, Cilt:18, Sayı:2, 2001.
- Kaschka, Wolfgang P., Deiter Korczak & Karl Broich. “*Burnout: A Fashionable Diagnosis*”, Deutsches Arzteblatt International, Cilt:108, Sayı:46, 2011.

- Leiter, Michael P. & Christina Maslach. “*The Impact Of Interpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment*”, Journal Of Organizational Behaviour, Cilt:9, Sayı:4, 1988.
- Maslach, Christina, Wilmar B. Schaufeli & Michael P. Leither. “*Job Burnout*”, Annual Review of Psychology, Cilt:52, Sayı:1, 2001.
- McFeely JE. “*Burnout Syndrome In The ICU*”, Critical Care Alert, Cilt:15, Sayı:5, 2007.
- Ogresta, Jelena, Silvia Rusac & Lea Zorec. “*Relationship Between Burnout Syndrome And Job Satisfaction Among Mental Health Workers*”, Croatian Medical Journal, Cilt:49, Sayı:3, Haziran 2008.
- Otacıoğlu, Sena Gürşen. “*Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler*”, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:9, Sayı:15, 2008.
- Pavlakis, Andreas, Vasilios Raftopoulos & Mamas Theodorou. “*Burnout Syndrome In Cypriot Physiotherapists: A National Survey*”, BMC Health Services Research, Cilt:10, 2010.
- Polat, Gülsen, Ahmet Topuzoğlu, Kağan Gürbüz, Özge Hotalak, Hatice Kavak, Selman Emirikçi & Leyla Kayis. “*Bilecik İli, Bozüyük İlçesi, Lise Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu*”, TAF Preventive Medicine Bulletin, Cilt:8, Sayı:3, Mayıs/Haziran 2009.
- Polatçı, Sema, Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler. (Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Tokat 2007.
- Shepherd, C. David, Armen Tashchian & Rick E. Ridnour, “*An Investigation Of The Job Burnout Syndrome In Personal Selling*”, Journal of Personal Selling & Sales Management, Cilt:31, Sayı:4, 2011.
- Şahinoğlu, Nizamettin, Tükenmişlik Sendromu İle Mizaç ve Karakter Boyutları Arasındaki İlişki. (Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir 2010.