

CITATION: 1. Uluslararası Eğitim ve Sosyal Bilimlerde Yeni Ufuklar Kongresi Bildiriler Kitabı, 9-11 Nisan 2018, İstanbul-TÜRKİYE

ISBN: 978-605-2132-21-0

DOI: 10.21733/ibad.419737

ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ YÖNETİCİLERİNİN CİNSİYETİNE GÖRE İNCELEMAYA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Arş. Gör. Dr. Ceren AYDEMİR¹

Özet

Son yıllarda çeşitli alanlarda yaşanan değişimler, bireylerin günlük hayatlarını olduğu kadar çalışma hayatlarını da olumlu ve olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuz etkilenmenin bir sonucu olarak meydana gelen tükenmişlik kavramı, yaşanan stres sonucu enerjide tükenme meydana gelmesi ve insanlar ile sürekli etkileşimde bulunmanın yarattığı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme, bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade ederken; duyarsızlaşma, duygudan yoksunlaşmayı, olumsuz tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtir. Düşük kişisel başarı hissi ise, kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade eder. Bu araştırmanın temel amacı, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin, yöneticilerinin cinsiyetine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Bu kapsamda, kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 187 kişilik bir grup üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, tükenmişlik düzeyini ölçmeye yönelik olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. İkinci bölümde ise, demografik sorular yer almaktadır. Verilerin analizi için t testi ve ANOVA analizleri kullanılmıştır. Araştırma sonucuna göre, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin, yöneticilerinin cinsiyetine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca medeni hal, mesleki deneyim ve kurum türüne göre tükenmişlik düzeyleri arasında da farklılıklar ortaya çıkmıştır. Diğer demografik değişkenlerden yaş, cinsiyet ve eğitim durumu ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Tükenme, Yönetici Cinsiyeti.

A RESEARCH ON INVESTIGATION BURNOUT LEVEL OF EMPLOYEE BY THE GENDER OF SUPERVISOR

Abstract

In recent years, the changes that have taken place in various fields have affected the daily life of individuals as well as their work life in the positive and negative aspects. The concept of burnout as a consequence of this adverse effect is defined as emotional exhaustion, depersonalization, and low personal accomplishment that are caused by exhaustion of the ending stress in life and constant interaction with people. So burnout consists of three dimensions: Emotional exhaustion, depersonalization, and low personal accomplishment. Emotional exhaustion refers to the decrease in the emotional and physical resources of the individual. Depersonalization refers to emotional deprivation, negative attitudes, and unresponsiveness to work. A sense of low personal accomplishment means that the person tends to evaluate himself negatively. The main purpose of this research is to determine whether the burnout levels of employees differ according to the gender of the managers. Within this scope, a questionnaire study was conducted on a group of 187 people who were easily selected by sampling method. The questionnaire consists of two parts. In the first part, the Maslach Burnout Inventory was used to measure the burnout level. In the second part, there are demographic questions. For the analysis of the data, t test and ANOVA analyzes were used. According to the results of the research, it was determined that the burnout levels of the employees differ according to the genders of the managers. In addition, there were differences among the levels of burnout according to working time, professional experience and institutional type. No significant differences were found between age, marital status, educational status and burnout levels among other demographic variables.

Keywords: Burnout, Exhaustion, Gender of Supervision.

¹ Sorumlu yazar/Corresponding Author, Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, Türkiye, cseyhan@nny.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-2021-7333

GİRİŞ

Son yıllarda teknoloji, bilişim ve sosyal alanlarda yaşanan köklü değişimler bireyin çalışma hayatını etkilemekte, hem iş hem çalışma yaşamında birçok problemle karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır. Bütün bu etkilerin bir sonucu olarak ortaya çıkan tükenmişlik, ne kadar çalışırsa çalışsın bireyin durumunda farklılık oluşmayacağı algısının yarattığı bir ruh hali olup, genelde üretkenliği yok eden bir durumdur (Çam, 1992; Mikolajczak vd., 2007). Dolayısıyla tükenmişlik, örgütler açısından olumsuz sonuçlar doğuran bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. İlk kez 1970’li yıllarda tanımlanan tükenmişlik (burnout) olgusu, sosyal bir problem olarak öneminin anlaşılmasıyla birlikte araştırmacılar tarafından ilgi duyulan bir çalışma konusu olmuştur (Budak ve Sürgevil, 2005).

Günümüze gelene kadar tükenmişlik ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalar genellikle insanlarla yüz yüze ilişki kurulan öğretmen, hemşire, akademisyen, doktor, banka çalışanları gibi meslek grupları üzerinde yürütülmüştür ve ilgili çalışmaların hepsinde çalışanların çeşitli düzeylerde tükenmişlik yaşadıkları ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli faktörler itibariyle değişiklik gösterdiği bulunmuştur (Budak ve Sürgevil, 2005; Cemaloğlu ve Şahin, 2007; Ünal vd., 2001; Taycan vd., 2006; Tuğrul ve Çelik, 2002; Sünter vd., 2006; Ardıç ve Polatçı, 2008; Sayıl vd., 1997; Gürbüz ve Karapınar, 2014). Literatürde tükenmişlik düzeyinin, çalışılan yöneticinin cinsiyeti itibariyle incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır; dolayısıyla literatüre bu noktada katkı sağlamak amacıyla araştırma yapılmıştır.

Bu çerçevede, çalışmanın amacı, tükenmişlik ile yönetici cinsiyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin, yöneticilerinin cinsiyetine göre farklılaşp farklılaşmadığını incelemektir. Bu kapsamda, çalışmada öncelikle tükenmişlik kavramı, boyutları, nedenleri ve sonuçları üzerinde durulacak, daha sonra bulgulara dayalı sonuçlar ve öneriler verilecektir.

1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır. Freudenberger (1974) tükenmişliği, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamaktadır (Freudenberger, 1974). Bugüne kadar tükenmişlik ile ilgili birçok çalışma yapılmış olup farklı tanımlar geliştirilse de, en yaygın ve kabul gören tanım Maslach ve Jackson tarafından yapılmıştır. Maslach ve Jackson’a göre tükenmişlik; bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı duygularının azalması biçiminde tanımlanmaktadır. İş gereği insanlarla sıklıkla yüz yüze çalışan kişilerde görülen üç boyutlu bir sendrom olarak kabul edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Ayrıca Maslach, uzun süreli iş stresinin tükenmişliğe neden olduğunu belirterek; işgörenin mesleğinin amacından kopması ve hizmet verdiği kişiler ile artık gerçekten ilgilenemez olması durumunu tükenmişlik olarak tanımlamıştır (Maslach, 1976).

Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi veya düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenme; tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtir ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade eder. Duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eder ve müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtir. Düşük kişisel başarı hissi ise, kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade eder (Maslach vd., 2001).

Tıp biliminde tükenmişlik sendromu, stres altındaki kişinin yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma isteği ile karakterize durumunu tanımlamak için kullanılan bir terimdir. Kişisel

kaynakların sona dayandığı, sürekli umutsuzluk ve negativizmin baskın olduğu enerjinin tükenişi durumunu ifade eder. Tıp biliminde tükenmişliğin fiziksel boyutundan ve fiziksel belirtilerinden bahsedilmektedir. Tükenmişliğin fiziksel belirtileri yanında psikolojik ve davranışsal belirtileri de bulunmaktadır (Aiken vd., 2003).

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri, başlangıçta, yorgunluk ve bitkinlik hissi, baş ağrısı, uyuşukluk, uyku bozuklukları şeklinde ortaya çıkar ve önlem alınmazsa devam eden süreçte, geçmeyen soğuk algınlıkları, enfeksiyonlara karşı direncin azalması, kilo kaybı veya şişmanlık, solunum güçlüğü, genel ağrı ve sızılar, mide bağırsak hastalıkları, yüksek tansiyon, yüksek kolesterol, kas gerilmeleri, kalp çarpıntısı ve cilt hastalıkları görülebilir (Maslach ve Jackson, 1981; Çam, 1992; Potter, 1998).

Psikolojik belirtiler, engellenmişlik hissi, sinirlilik, psikolojik sorunlar, nedeni bilinmeyen huzursuzluk ve tedirginlik duygusu, sabırsızlık, özgüvende azalma, çevreye karşı düşmanlık duygusu, güçsüzlük, enerji kaybı, iş ile ilgili ümitsizlik, diğer insanları eleştirme, ilgisizlik, aile içi sorunlarda artış, tatminsizlik, hayata karşı negatif tutumlar geliştirme, nezaket, saygı, arkadaşlık gibi olumlu duygularda azalma, düşüncelerde belirsizlik ve karmaşıklık, asılsız şüpheler ve paranoya, depresyon, suçluluk hissi ve çaresizlik şeklinde sıralanabilir (Leiter ve Maslach, 1988; Çam, 1992; Tümkeya, 1999).

Davranışsal belirtiler, unutkanlık, başarısızlık hissi, aile içi çatışmalar, konsantrasyon düşüklüğü, çabuk öfkelenme, sık gelen ağlama nöbetleri, yalnız kalma isteği, alınganlık ve takdir edilmediğini düşünme gibi genel olabileceği gibi işe yönelik bazı özel belirtilerde karşımıza çıkabilir. İşe yönelik belirtileri şu şekilde ifade edebiliriz; işi yavaşlatma, hırsızlık eğilimleri, işten uzaklaşma, hizmetin niteliğinde bozulma, hizmet verilen kişilere hatalı müdahaleler, hizmet verilen şikâyetçi sayılarında artış, evraklarla ilgili sahtekârlıklar, düşük iş performansı, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı olma, iş tatminsizliği, yeni bir meslek eğitimi alma isteği, işe geç gitme ve gitmemeler, örgütsel bağlılıkta azalma, iş gücü devir hızında yükselme, hastalıktan kaynaklanan nedenlerle işe gelmeme ya da geç gelmelerde artış, işten ayrılma ve başka iş alanlarına transfer olma isteği şeklinde sıralanabilir (Çam, 1992; Potter, 1998).

2. TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler tükenmişliğin azaltılabilmesi açısından önem arz etmektedir.

2.1. Bireysel Faktörler

Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler kişinin kendisinden kaynaklanan özelliklerdir. Bu faktörler tükenmişliği pozitif veya negatif yönde etkileyebilmektedir. Bu faktörlerden en önemlisi kişiliktir. İdealist, mükemmeliyetçi, amaç odaklı, mücadeleci, rekabetten hoşlanan, kaybetmeyi sevmeyen, çevrelerine karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyen, eleştirici, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayretinde olan, sözüne sadık, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarını her şeyden üstün tutan, hızlı hareket eden ve hızlı konuşan bireyler daha fazla tükenmişlik yaşama riski altındadırlar (Freudenberger, 1974; Nagy ve Davis, 1985; Nowack, 1988).

Tükenmişliğe etki eden bireysel bir diğer faktör, demografik özelliklerdir. Demografik özelliklerdeki farklılıklar tükenmişlik üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Tükenmişlik araştırmalarında genellikle kadınların erkeklerden daha fazla tükendikleri sonucuna ulaşılmaktadır. Yaş, çalışma süresi ve mesleki kıdem ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Randall ve Scott, 1988; Ergin, 1992/95; Lee ve Ashforth, 1993; Tümkeya, 1996; Izgar, 2001; Polatçı, Ardıç ve Tınaz, 2007). Bekarların evlilere, çocuk sahibi olmayanların olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth, 1993). Özetle aynı koşullar altında

bile olsa, bireysel nedenlerden dolayı bazı bireyler tükenirken, bazılarının tükenmediği gözlenebilmektedir.

2.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik yalnızca bireysel değil; aynı zamanda örgütsel faktörlerden de kaynaklanan bir olgudur (Maslach ve Leiter, 1997). Zamanının büyük bir bölümünü iş ortamında geçiren birey, çeşitli örgütsel faktörlerden kaynaklanan tükenme sorunu yaşayabilmektedir. Maslach ve Leiter (1997) tükenmişlik üzerinde etkili olduklarını düşündükleri örgütsel (çevresel) faktörleri iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak sınıflandırmışlardır. Örgütlerde, bu konularla ilgili yaşanan sorunlar bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır.

3. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişlik sendromunun önemi, bireysel ve örgütsel açıdan yarattığı olumsuz sonuçlarda yatmaktadır. Fakat tükenmişliğin sonuçları konusunda kesinleşmiş standartlardan bahsetmek pek mümkün değildir. Bunun nedeni, tükenmişliğe etki eden faktörlerden etkilenme düzeyinin çeşitli faktörler itibarıyla farklılık göstermesidir (Gezer vd., 2009).

Tükenmişliğin sonuçları, birey, örgüt ve aile üzerindeki olumsuz etkileri itibarıyla incelenecektir.

3.1. Birey Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Bir stres türevi olan tükenmişlik sendromu bireyleri pek çok açıdan etkilemektedir. Bireyin tükenmişlik nedeniyle yaşadıkları fiziksel açıdan yorulup yıpranmasına neden olmaktadır. Ancak bireyin yaşadığı yorgunluk hissini asıl kaynağı, iş ortamında yaşadığı gerginliktir. İş ortamında sürekli devam eden bu gerginlik, bireyin uykusunu bölen kâbuslar görmesine, uykusuzluk nedeniyle oluşan halsizlik ve huzursuzluk yaşamasına, sık sık bir şeylerin ters gideceği düşüncesine kapılmasına neden olmaktadır. Diğer yandan kronikleşen yorgunluk ve gerginlik; grip, soğuk algınlığı gibi rahatsızlıklara yakalanma olasılığını ve baş ağrılarını artırmakta, bu tip rahatsızlıkların uzun süre atlatılamamasına neden olmaktadır. Tükenmişliğin en önemli ve en gözle görülür sonuçlarından biri de tüm bunlar nedeniyle yaşanan, enerjideki düşüştür.

Diğer yandan strese bağlı olarak gelişebilecek fizyolojik kökenli rahatsızlıklar, dolaşım sistemi ve kalp damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, üreme sistemi hastalıkları, deri hastalıkları, hareket sistemi hastalıkları ve migren gibi hastalıkların tükenme yaşayan bireylerde görülme ihtimali, tükenmişlikle stresin ilişkisi nedeniyle oldukça yüksektir.

Tükenmişliğin ortaya çıkardığı fizyolojik sonuçlara karşı birey, bazı duygusal tepkiler geliştirerek, kendisini korumaya çalışacaktır. Bireyin tükenme süreci içerisinde karşı karşıya kaldığı fizyolojik sorunlar, onun psikolojik düzenini de bozma eğilimi gösterecektir. Bu gibi durumlarda yaşanan depresyon, kaygı, çaresizlik ve özgüvenin kaybolması gibi belirtiler, tükenmişliğin ruhsal bir hastalık olduğunun göstergesidir. Fiziksel ve psikolojik alanda yaşanan bu ve benzeri sorunlar birey üzerinde olumsuz etki yaratmakta, bireyin başarı duygusunu ve kendisine olan saygısını yitirmesine neden olmaktadır. Bu tarz duygular içerisindeki birey kendisini işe yaramaz hissetmeye, işini iyi yapamayacağını düşünmeye başlayacaktır. Çalıştığı kurum için kendisini değersiz hisseden bireyin performansı düşmekte, kendisini sürekli başarısız hissetmekte ve kendisini suçlama eğilimi içerisine girmektedir. Bu eğilim, bireyin iş ortamındaki iletişiminin zayıflamasına, kendini insanlardan soyutlamasına neden olmaktadır (Arı ve Bal, 2008).

Kendisini duygusal yönden bitkin hisseden ve insanlara karşı hoşnutsuzluğu büyüyen kişi çok daha kolay sinirlenir, önemsiz bir hataya karşı bile ani bir öfkeyle karşılık verebilir. Tükenmişlik yaşayan kişi, etrafındaki herkesin onun hayatını zorlaştırmak için çalıştığını düşünmeye başlar.

Bunlara ek olarak tükenmiş kişi savunma mekanizmasını çalıştırarak karşılaştığı herkese meydan okumaya çalışabilir, her şeye gücünün yettiğine, her şeyi kendisinin bildiğine inanabilir. “Kimse bunu yapamaz, sadece ben yapabilirim” şeklinde bir düşünce tarzıyla birey normalden daha fazla riskli işlere girmeye başlayabilir. Birey fazla riskli işleri, “işe yaradığını” kendisine ve başkalarına kanıtlamak için yakaladığı bir fırsat olarak görebilir. Sayılan bu etkiler bireylerin yaşam kalitesini etkilemekte ve mutsuzluğa sebep olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009).

3.2. Çalışma Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Tükenmişlik, ilk başta bireysel düzeyde etkisini gösteren bir sendromdur. Ancak bu durum zaman içinde bireysel boyutları aşmaktadır. Bireyin sağlığını kaybetmesine ve moralinin bozulmasına neden olan tükenmişlik, çalışma hayatı üzerinde bazı olumsuz etkilere sahiptir. Maslach’a göre tükenmişlik çalışma hayatı üzerinde en fazla etkiyi, bireyin performansında düşüş meydana getirmesi sebebiyle yapmaktadır. Bu düşüş genellikle yapılan işin niteliğinde ve kalitesinde kendini göstermektedir. Düşük performansın bir sonucu olarak motivasyon düşmekte ve birey kendisini engellenmiş hissetmeye başlamaktadır.

Bu durumdaki birey yaptığı işi artık umursamamakta daha başarılı olma gibi bir kaygı taşımamaktadır. Dolayısıyla işi için fazla çaba göstermemektedir. Bireyin işe olan tavrındaki bu değişiklikler, işteki başarısının düşmesine, sonuç olarak da örgütsel başarının düşmesine neden olmaktadır. Bu durumun hem çalışanlara hem de örgüte ağır maliyetler getirdiğini söylemek mümkündür (Arı ve Bal, 2008).

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki bir diğer olumsuz etkisi ise, hizmet verilen insanlara/müşterilere yetersiz ilgi gösterilmesine neden olmasıdır. Tükenmişlik yaşayan birey diğer insanlara bakış açısını değiştirerek etrafındaki insanları nesne gibi görmeye başlar. Böylece birey, hizmet verdiği insanların ihtiyaçlarına önem vermemeye, onlara nezaketsiz bir şekilde hizmet vermeye başlamaktadır. Bireyin bu şekilde kalitesiz hizmet vermesi ve insancıl olmayan tavırlar sergilemesi müşterileri negatif olarak etkilemektedir. Bu durum tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile ilgilidir. Bir kişide görülmeye başlayan tükenmişlik örgütteki diğer çalışanları da etkilemekte ve yayılmaktadır.

Bir diğer olumsuz etki ise çalışanın iş doyumunu üzerindedir. Yaptığı işten tatmin olmayan ve örgüt içerisinde istediği huzurlu çalışma ortamını bulamayan bireyde, yüksek düzeyde moral ve motivasyon bozukluğu görülmektedir. Tükenme yaşayan bireyler kendilerinde, yaptıkları işe devam edebilecek enerjiyi bulamadıklarında, bilgi birikimi ve deneyimlerine olan güvenlerini kaybettiklerinde mesleklerini tamamen terk etme eğilimi içerisine girebilmektedirler. Bu da alanında uzmanlaşmış elemanların örgütler açısından kaybı demektir ki, hem kişi ve örgüt hem de ülke ekonomisi bu durumdan önemli ölçüde zarar görmektedir (Budak ve diğerleri, 2002).

Tükenmişliğin iş gören devir hızının yükseltici etkisi de örgütlere ek maliyet getirmektedir. Diğer yandan işe devamsızlık veya iş yerinde olduğu halde işe katkı sağlamama, işten kaytarma gibi durumlar da örgütlerin çalışan maliyetlerini artırarak verimlilik ve etkinliği düşürmektedir.

Tükenmişliğin örgüt üzerindeki olumsuz sonuçlarından biri de tükenme yaşayan bireyin işten ayrılmayı istemesi ancak bunu gerçekleştirmeye enerjisi ve kendine güveni yeterli olmadığından, gönülsüz bir şekilde işte kalmaya devam etmesidir. Örgütte zorunlu olarak kalan bireylerde ortaya çıkan devamsızlık, yalancı hastalık, savurganlık ve iş kazaları da, örgütün büyük ölçüde maddi kaybına neden olmaktadır. Bu durumda oluşacak iş tatminsizliği, örgütsel bağımlılıktan yoksunluk ve işe karşı olan duyarsızlık örgütsel başarıyı ve verimliliği önemli ölçüde düşürecektir.

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki bir diğer olumsuz etkisi ise, üretim kalitesindeki düşüş ve iş kazalarıdır. Yaşadığı sorunlardan dolayı bireylerin kafası karışıktır ve iş yapma becerileri zayıflamıştır. Bu da onların defolu veya düşük kaliteli üretim yapmalarına ve işe kendilerini verememelerinden dolayı zaman zaman iş kazalarına neden olabilmektedir.

Tükenme yaşayan bireyler kişiler arası çatışmalara neden olarak veya yapılan işlere engel olarak çalışma arkadaşları üzerinde de olumsuz etki yaratmaktadırlar. Tükenmişlik ile ilgili sorunlar, kişiler arası ilişkiler yolu ile çevreye yayılarak tükenme yaşayan kişi ile sınırlı kalmamaktadır. Tükenmişlik önce salgın bir hastalık gibi yayılmakta, belirli bir zaman sonra örgüt içerisinde kendini ölümsüzleştirmektedir.

3.3. Aile Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Tükenmişliğin sonuçları birey ve çalışma hayatı üzerinde yaptığı olumsuz etkilerle bitmemekte, tükenmişlik sonucu ortaya çıkan ruhsal sıkıntılar, davranış bozukluklarına ve kişiler arası anlaşmazlıklara yol açtığından aile hayatını da olumsuz etkilemektedir.

Birey işinde karşılaştığı sorunlardan dolayı tükenme yaşadığında, bunun etkileri özel hayatta da kendisini ciddi bir şekilde göstermektedir. Yaşanan tükenme duygusu ile eve gelen bireyin eşi, çocukları veya anne-babası kendilerini ihmal edilmiş ve yalnız hissetmekte, bireyin kendileri ile birlikte olmaktan dolayı memnuniyetsizlik yaşadığını düşünmektedirler. Bu nedenle de bireyi suçlamaktadırlar. Zaten yaşadığı tükenmişlikten kaynaklanan suçluluk duygusuna sahip olan birey, ailesi tarafından da bu tarz bir suçlama ile daha ciddi sorunlara itilerek aile içi çatışmaların yaşanmasına, aile fertlerinin birbirinden uzaklaşmasına, boşanma veya ayrı evde yaşamalara, çocuk ve ebeveynlerin birbirinden kopmasına neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Diğer yandan çalışma hayatı içerisindeki kadınlar, mesai saatlerinin bitiminden sonra evlerinde eşleri, çocukları, aile büyükleri ve ev işleriyle ilgili olan sorumlulukları da taşımaları nedeniyle iki vardiyalı bir çalışma sistemi yürütmek zorunda kalmaktadırlar. Bu da kadınların çalışma hayatındaki başarılarını etkilemekte, aile hayatı ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmelerini zorlaştırmaktadır. Bu şekilde iki vardiyalı bir çalışma sistemi içerisinde olmaları nedeniyle kendilerine ayıracak nitelikli zamanı bulamayan kadınların, tükenme olasılığı erkeklere oranla daha fazladır. Bu durum da kadının aile hayatı üzerindeki görevlerini yerine getirememesine veya getirirken sorun yaşamasına neden olmakta, aile içi huzursuzluk ve çatışmaları beraberinde getirmektedir.

Aile içi bölünmelere neden olan konulardan biri de, bireyin uygun olmayan zamanlarda telefonla aranması, hatta işe gitmek zorunda bırakılması gibi özel hayatının iş ile kısıtlanmasıdır. Bu gibi durumlarda en önemli sorun herhangi bir acil durumun ne zaman ortaya çıkacağı bilinemeyeceği için, her an hazırlıklı olmak zorunda kalan bireyin gerçek anlamda rahatlama fırsatı bulamamasıdır. Bununla birlikte, aile ile ortak geçirilecek zamanların bu şekilde kesintiye uğraması ve bunu zaman içinde sıklıkla tekrar etmesi, aile üyelerini birbirinden uzaklaştıracaktır (Ardıç ve Polatçı, 2009).

4. YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde amaç, veri toplama yöntemi, evren ve örneklem, verilerin analizi ile ilgili bilgiler verilecektir.

4.1 Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin, yöneticilerinin cinsiyetine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir.

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Kayseri'deki banka çalışanları oluşturmaktadır. Kolayda örnekleme metoduyla seçilen beş bankanın çalışanlarına anketler dağıtılmış olup anketi cevaplayarak geri dönüşte bulunanlar örnekleme oluşturacaktır. Bu kapsamda geri dönen 187 adet anket verisi üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

4.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, Tükenmişliği ölçmek için, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılan, 22 ifadeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri yer almaktadır ($\alpha=0.871$). İfadeler 5’li Likert tipi ölçek esas alınarak derecelendirilmiştir. Anketin ikinci bölümünde ise demografik sorular yer almaktadır. Bunlar cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni hal, mesleki deneyim, çalışılan kurum türü ve yönetici cinsiyetidir.

4.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS istatistiksel paket programından yararlanılarak frekans analizi, güvenirlik analizi, T bağımsızlık testi ve ANOVA analizleri yapılmıştır.

5. BULGULAR

5.1. Demografik Özellikler ile İlgili Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleki deneyim, kurum türü, yönetici cinsiyeti gibi demografik özelliklere ilişkin bilgilerine yer verilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde(%)
17-25	20	10,6
26-35	97	52
36-45	55	29,5
46-55	10	5,3
56 yaş ve üzeri	5	2,6
Cinsiyet		
Kadın	90	48,2
Erkek	97	51,8
Medeni Durum		
Evli	110	58,8
Bekar	77	41,2
Eğitim Durumu		
Ön Lisans	25	13,4
Lisans	140	74,8
Yüksek Lisans	20	10,7
Doktora	2	1,1
Mesleki Deneyim		
1-5 yıl	63	33,6
6-10 yıl	82	43,8
11-15 yıl	35	18,7
16-20 yıl	5	2,6
21 yıl ve üzeri	2	2,3
Kurum Türü		
Özel	87	46,6
Kamu	100	53,4
Yönetici Cinsiyeti		
Kadın	72	38,6
Erkek	115	61,4

Tablo 1'e göre araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu (%52) 26-35 yaş aralığındadır. Katılımcıların %51,8'inin erkek, %48,2'sinin kadın olduğu görülmektedir. Buradan hareketle araştırmada kadın ve erkek katılımcıların eşit oranlarda temsil edildiği ve örneklemin büyük bölümünün genç banka çalışanlarından oluştuğu söylenebilir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde büyük çoğunluğunun (%58,8) evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %74,8'i lisans, %13,4'ü ön lisans ve %10,7'si yüksek lisans olmak üzere lisans ağırlıklı bir eğitim düzeyi tablosu ortaya çıkmıştır. Mesleki deneyim açısından bakıldığında ise, meslekte 6-10 yıl arasında deneyimi olanlar örneklemin %43,8'sini oluşturmaktadır. Bu durum katılımcıların meslek hayatı ile yeni tanışmış banka çalışanlarından oluştuğu şeklinde yorumlanabilir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%53,4) kamuya ait bir bankada çalışmaktadır. Son olarak çalışanların yöneticilerinin cinsiyetlerine bakıldığında, büyük çoğunluğunun (%61,4) erkek yönetici ile çalıştığı görülmektedir.

5.2. Tükenmişlik ile İlgili Bulgular

Araştırmanın örneklemini dahilinde tükenmişliğin demografik değişkenler itibariyle farklılık gösterip göstermediğini anlamak için t bağımsızlık testi ve Oneway ANOVA testi yapılmıştır. T bağımsızlık testi sonuçları Tablo 2'de, Oneway ANOVA testi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 2. T Bağımsızlık Testi Sonuçları

CİNSİYET	Ortalama	t değeri	Anlamlılık
Kadın	2.1355	-0.405	0.687
Erkek	2.2472		
MEDENİ DURUM	Ortalama	t değeri	Anlamlılık
Evli	2.6312	3.0102*	0.003
Bekar	2.0083		
KURUM TÜRÜ	Ortalama	t değeri	Anlamlılık
Özel	2.7339	3.243*	0.002
Kamu	1.8897		
YÖNETİCİ CİNSİYETİ	Ortalama	t değeri	Anlamlılık
Kadın	2.8274	3.457*	0.001
Erkek	1.6623		

Tükenmişlik düzeyinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan t testi sonucunda elde edilen bilgilere göre istatistiki olarak anlamlı bir sonuç bulunamamıştır; cinsiyet farklılığı tükenmişliği etkilememektedir. Tükenmişlik düzeyinde medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için yapılan t testi sonucuna göre, medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre evli olan katılımcıların tükenmişlik düzeyleri, bekar olanlara göre daha yüksektir. Tükenmişlik düzeyinde kurum türüne göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için yapılan t testi

sonucuna göre, kurum türü ve tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre, örneklemin özel bankalarda çalışan kesiminin tükenmişlik düzeyleri, kamuya ait bankalarda çalışanlara göre daha yüksektir. Tükenmişlik düzeyinde yönetici cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için yapılan t testi sonucuna göre, yönetici cinsiyeti ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Yöneticisi kadın olanların tükenmişlik düzeyleri, yöneticisi erkek olanlara göre daha yüksektir.

Tablo 3. Oneway ANOVA Testi Sonuçları

MESLEKİ DENEYİM	Ortalama	F	Anlamlılık
1-5 yıl	2.2389	3.037*	0.027
6-10 yıl	2.6291		
11-15 yıl	1.9380		
16-20 yıl	0.6554		
21 yıl ve üzeri	0.4258		
YAŞ	Ortalama	F	Anlamlılık
17-25	2.4872	0.801	0.531
26-35	2.1481		
36-45	2.3963		
46-55	2.1402		
56 yaş ve üzeri	0.6923		
EĞİTİM DURUMU	Ortalama	F	Anlamlılık
Ön Lisans	2.1754	0.589	0.625
Lisans	2.4585		
Yüksek Lisans	1.6692		
Doktora	0.8791		

Tükenmişlik düzeyinin mesleki deneyime göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre mesleki deneyim ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre 6-10 yıl arasında mesleki tecrübeye sahip olanların tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Yaş ve eğitim durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tükenmişlik hem günlük hayatta hem de iş hayatında karşılaşılan önemli ve temel sorunların başında gelmektedir. Bireyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde

azalma gibi sorunlara sebep olan tükenmişlik, çeşitli faktörlere göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu çalışmada, araştırma kapsamında örnekleme dahil edilen banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli demografik faktörler ve özellikle yönetici cinsiyeti itibarıyla farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Buna göre çalışanların tükenmişlik düzeylerinin, yöneticilerinin cinsiyetine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Araştırmanın örnekleme dikkate alındığında kadın yönetici ile çalışanlar, erkek yönetici ile çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Ayrıca medeni hal, mesleki deneyim ve kurum türüne göre tükenmişlik düzeyleri arasında da farklılıklar ortaya çıkmıştır. Yine araştırmanın örnekleme dahilinde evli olanlar, 6-10 yıl arasında mesleki deneyimi olanlar ve özel bankalarda çalışanların tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Diğer demografik değişkenlerden yaş, cinsiyet ve eğitim durumu ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir.

Kadın yönetici ile çalışmanın işgören üzerinde yarattığı tükenmişlik duygusunu azaltmak için öncelikle iş hayatında kadına olan bakış açısının değişmesi gerekmektedir. Bunun için de; kadınların iş hayatında yer almaları toplum ve çeşitli kesimler tarafından desteklenmeli, kadın istihdamı artırılmalı, eğitimde fırsat eşitsizliği ortadan kaldırılmalı, kadının toplumdaki rolü ile ilgili ön yargılarla mücadele edilmeli, kadınlar, çocukluklarından itibaren kendilerine güvenen bireyler olarak yetiştirilmeli ve ailelerde çocuklar arasında kız erkek ayrımı yapılmamalıdır.

Genel olarak tükenmişliğin önlenmesinde hem bireylere hem de örgütlere büyük görevler düşmektedir. Birey kendisini, duygu ve düşüncelerini iyi analiz ederek ilişkilerini ve olumlu düşünme becerilerini geliştirmeli aynı zamanda dayanıklılığını artırmalıdır. Örgütlerde ise, çalışma ortamının iyileştirilmesi, katılımcı yönetim, etkili iletişim, iş yükü dağılımının adaletli bir şekilde ayarlanması, çalışana değer verme, başarıları takdir etme gibi konuların yerine getirilmesi gerekmektedir.

Çalışma, örnekleme dahil edilen katılımcılardan anket formunu doldurmayı kabul edip, bu formu eksiksiz bir şekilde dolduranlarla sınırlı kalmıştır. Bu çalışma, tek bir meslek grubu üzerinde gerçekleştirilmiştir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda farklı meslek grupları üzerinde daha fazla örnekleme ile çalışma yapılabilir. Tükenmişlik, ileride yapılacak olan çalışmalarda bağımsız değişken ve aracı değişken olarak ele alınabilir.

KAYNAKÇA

AIKEN, L. H., CLARKE, S. P., SLOANE, D. M., SOCHALSKI, J., SILBER, J. H. (2003). HOSPITAL NURSE STAFFING AND PATIENT MORTALITY, NURSE BURNOUT, AND JOB DISSATISFACTION. The Journal of the American Medical Association, 288(16), 1987-1993.

ARDIÇ, K., POLATÇI, S. (2008). TÜKENMİŞLİK SENDROMU: AKADEMİSYENLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA (GOÜ ÖRNEĞİ). Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96.

ARDIÇ, K., POLATCI, S. (2009). TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE MADALYONUN ÖBÜR YÜZÜ: İŞLE BÜTÜNLEŞME. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32, 21-46.

ARI, G. S., BAL, E. Ç. (2008). TÜKENMİŞLİK KAVRAMI: BİREY VE ÖRGÜTLER AÇISINDAN ÖNEMİ. Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., 15(1), 131-148

BUDAK, G., SÜRGEVİL, O. (2005). TÜKENMİŞLİK VE TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN ÖRGÜTSEL FAKTÖRLERİN ANALİZİNE İLİŞKİN AKADEMİK PERSONEL ÜZERİNDE BİR UYGULAMA. DEÜ İİBF Dergisi, 20(2), 95-108.

CEMALOĞLU, N., ŞAHİN D. E. (2007). ÖĞRETMENLERİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN FARKLI DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ. Kastamonu Eğitim Dergisi, 15(2), 465-484.

ÇAM, O. (1992). TÜKENMİŞLİK ENVANTERİNİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİĞİNİN ARAŞTIRILMASI. VII.Ulusal Psikoloji Kongresi Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara, 155-160.

ERGİN, C. (1992). DOKTOR VE HEMŞİRELERDE TÜKENMİŞLİK VE MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ'NİN UYARLANMASI. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 143-154.

ERGİN, C. (1995). AKADEMİSYENLERDE TÜKENMİŞLİK VE ÇEŞİTLİ STRES KAYNAKLARININ İNCELENMESİ. Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 12(1-2), 37-50.

FREUDENBERGER, H. J. (1974). STAFF BURN-OUT. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.

GEZER, E., YENEL, F., ŞAHAN, H. (2009). ÖĞRETİM ELEMANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE SOSYODEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2(6), 243-250.

GÜRBÜZ, H., KARAPINAR, M. (2014). BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN MASLACH KRİTERLERİNE GÖRE ÖLÇÜLMESİ. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10 (23), 267-279.

IZGAR, H. (2001). OKUL YÖNETİCİLERİNDE TÜKENMİŞLİK. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

LEE, R. T., ASHFORD, B. E. (1993). A FURTHER EXAMINATION OF MANAGERIAL BURNOUT: TOWARD AN INTEGRATED MODEL. Journal of Organizational Behavior, 14, 3-20.

LEITER, M. P., MASLACH, C. (1988). THE IMPACT OF INTERPERSONEL ENVIRONMENT ON BURNOUT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT. Journal of Organizational Behaviour, 9, 297-308.

MASLACH, C. (1976). BURNED-OUT. Human Behaviour, 5, 197-220.

MASLACH, C., JACKSON, S. E. (1981). THE MEASUREMENT OF EXPERIENCED BURNOUT. Journal of Occupational Behavior, 2, 99-113.

MASLACH, C., LEITER, P. M. (1997). THE TRUTH ABOUT BURNOUT, JosseyBass, San Francisco, Ca.

MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P. (2001). JOB BORNOUT. Annual Reviews of Psychology, 52, 397-422.

MIKOLAJCZAK, M., CLEMENTINE, M., OLIVER, L. (2007). EXPLAINING THE PROTECTIVE EFFECT OF TRAIT EMOTIONAL INTELLIGENCE REGARDING OCCUPATIONAL STRESS: EXPLORATION OF EMOTIONAL LABOUR PROCESSES. *Journal of Research in Personality*, 41, 1107–1117.

NAGY, S., DAVIS, L. G. (1985). BURNOUT: A COMPARATIVE ANALYSIS OF PERSONALITY AND ENVIRONMENTAL VARIABLES. *Psychological Reports*, 57, 1319-1326.

NOWACK, K. M. (1988). HEALTH HABITS, TYPE A BEHAVIOUR AND JOB BURNOUT. *Work and Stress*, 1, 135-142.

POLATCI, S., ARDIÇ, K., TINAZ, Z. D. (2007). TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ: TOKAT ORTA ÖĞRETİM KURUMLARINDA BİR ANALİZ. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 7, 1-22.

POTTER, B. A. (1998). OVERCOMING JOB BURNOUT: HOW TO RENEW ENTHUSIASM FOR WORK, Ronin Publishing, California.

RANDALL, M., SCOTT W.A. (1988). BURNOUT, JOB SATISFACITON AND JOB PERFORMANCE, *Australian Psychologist*, 23(3), 335-347.

SAYIL I., HARAN S., ÖLMEZ Ş., ÖZGÜVEN H. D. (1997). ANKARA ÜNİVERSİTESİ HASTANELERİNDE ÇALIŞAN DOKTOR VE HEMŞİRELERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ. *Kriz Dergisi*, 5(2), 71-77.

SÜNTER, A. T., CANBAZ, S., DABAK, Ş., ÖZ, H., PEKŞEN, Y. (2006). PRATİSYEN HEKİMLERDE TÜKENMİŞLİK, İŞE BAĞLI GERGINLIK VE İŞ DOYUMU DÜZEYLERİ. *Genel Tıp Dergisi*, 16(1), 9-14.

TAYCAN, O., KUTLU, L., ÇİMEN, S., AYDIN, N. (2006), BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERDE DEPRESYON VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN SOSYODEMOGRAFİK ÖZELLİKLERLE İLİŞKİSİ. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100-108.

TUĞRUL, B., ÇELİK, E. (2002). NORMAL ÇOCUKLARLA ÇALIŞAN ANAOKULU ÖĞRETMENLERİNDE TÜKENMİŞLİK. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (12), 1-11.

TÜMKAYA, S. (1996). ÖĞRETMENLERDEKİ TÜKENMİŞLİK, GÖRÜLEN PSİKOLOJİK BELİRTİER VE BAŞA ÇIKMA DAVRANIŞLARI. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

TÜMKAYA, S. (1999). AKADEMİK TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİNİN GELİŞTİRİLMESİ: GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ÇALIŞMASI. *Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi*, Gazi Üniversitesi, Ankara.

ÜNAL, S., KARLIDAĞ, R., YOLOĞLU, S. (2001). HEKİMLERDE TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU DÜZEYLERİNİN YAŞAM DOYUMU DÜZEYLERİ İLE İLİŞKİSİ. *Klinik Psikiyatri*, 4(2), 113-118.