

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU: KIRGIZİSTAN ÖRNEĞİ*

BURNOUT SYNDROME IN BANKING SECTOR: SAMPLE OF KYRGYZYSTAN



DOI: 10.25204/iktisad.368181

Celaleddin SERİNKAN¹
İbadathan ARAPOVA²

Öz

Günümüzün gerektirdiği yoğun çalışma şartları, özellikle özel sektörde çalışan kişiler üzerinde oldukça negatif anlamda etkilerde bulunmaktadır. Bu etkilerin başında da tükenmişlik gelmektedir. Tükenmişlik kavramı, son zamanlarda akademisyenlerce de hemen hemen her sektörde çalışılmaya başlanmıştır. Bu araştırmanın amacı, Kırgızistan'daki bankacılık sektöründe çalışan kişilerin Tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesidir. Bu çalışma ile daha önce Kırgızistan'da çalışılmamış olan Tükenmişlik konusunun bankacılık sektöründeki mevcut durumu ortaya çıkarılmaya çalışılmış ve bu açıdan çalışma önem taşımaktadır. Araştırma kapsamında, araştırmayı kabul eden altı banka yer almaktadır. Verilerin analizi için SPSS programı kullanılmıştır. Bulguların değerlendirilmesinde frekans, yüzde ve karşılaştırma analizleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, bankacılık alanında çalışan personelin tükenmişliğin alt boyutlarına göre duygusal tükenmenin yüksek düzeyde olduğu sonucu, duyarsızlaşma boyutunda ise orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik kavramının üçüncü boyutu olan kişisel başarı boyutunda ise tükenmişliğin yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. Bu durumda, araştırmaya katılan bankalardaki personelin genel tükenmişlik düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Kırgızistan, Bankacılık Sektörü, Tükenmişlik Sendromu.

Jel Kodları: M10, M12, N20.

Abstract

The intensive working conditions required today, especially those working in the private sector, have a very negative effect. Burnout is at the beginning of these effects. The concept of burnout has recently begun to be studied in academicians in almost every sector. The aim of this research is to determine the burnout levels of the people working in the banking sector in Kyrgyzstan. This study has tried to reveal the current situation in the banking sector of the issue of Burnout which has not been worked in Kyrgyzstan so far and therefore, this study is important in this respect. Within the concept of the research, there are six banks which accepted to be involved in this research. SPSS program was used for analysis of data. Frequency, percentage and comparison analyzes were used in the evaluation of the findings. As a result, it is determined that emotional exhaustion is at a high level and the level of desensitization is moderate in the banking sector. Burnout is found to be high in the third dimension of the burnout concept, personal success. In this case, it can be said that the general burnout syndrome levels of staff in the banks participating in the survey are high.

Keywords: Kyrgyzstan, Banking Sector, Burn-out Syndrome.

Jel Codes: M10, M12, N20.

* Bu çalışma, 17-20 Nisan 2017 tarihlerinde İspanya'da düzenlenen II. Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş şeklidir.

¹ Prof. Dr., Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi, İİBF, Finans ve Bankacılık Bölümü, cserinkan@hotmail.com
ORCID: 0000-0001-8056-2596

² Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi, İİBF, Finans ve Bankacılık Bölümü, ibadat.1302@gmail.com

1. GİRİŞ

Günümüzde bankacılık sektörü günlük hayatın ve ticari hayatın vazgeçilmez bir unsuru haline gelmiştir. Bankaların değişik türleri olmakla birlikte en yaygın olarak görülen türü ticari bankalardır. Ticari bankacılık kavramı ise genel olarak müşterilerden mevduat toplayan ve bunları değerlendiren kurumlar olarak değerlendirilir.

Ticari banka kavramı tarihte ilk kez 19. Yüzyılda İngiltere’de dile getirilmiştir. Ticari bankaların en önemli özelliklerinden birisi, kısa, orta ve gerektiğinde de uzun vadeli krediler vermeleridir. Bu sebeple vadesiz mevduat toplayan ve kredi işlemleriyle ilgili hizmetler veren bankaları, ticari banka olarak tanımlamak mümkündür (Aydın, 2012: 14; Serinkan, 2017:350).

Tükenmişlik sendromu konusunda öncü teorisyenlerden biri olan Maslach’a göre tükenmişlik şöyle tanımlanmaktadır; işin özelliği sebebiyle sürekli kişilerden taleplerde bulunulan, aynı zamanda devamlı olarak başka insanlarla karşılıklı çalışmak mecburiyetinde kalan insanlarda görülen fiziki ve ruhi bitkinlik, yorgunluk, bıkkınlık ve çaresizlik duyguları içinde olmaktır. Ayrıca bu duygularını çalıştığı yere, özel hayatına ve beraber çalıştığı kişilere karşı menfi tutumlarla yansıtması hâllerini içeren davranışlar göstermesidir. (Yıldırım vd., 2014:35).

Günümüzün yoğun çalışma ortamında, özellikle özel sektörde çalışan personelin tükenmişlik yaşaması mümkündür. Bankacılık sektörü de hizmet sektörleri arasında olan, en rekabetçi ve de yenilikçi bir sektördür. Ayrıca müşterilerle muhatap olmaları ve müşterilerin de bilgili, paralı ve gelişmeleri takip eden kişiler olmaları nedeniyle bankalarda çalışan personellerin işlerine daha da ehemmiyet vermelerini ve sürekli kendilerini yenilemelerini gerektirmektedir. Bu gibi sebeplerle bankalarda çalışan personellerin tükenmişlik yaşamaları beklenebilir.

Bu çalışmada Kırgızistan’da faaliyette bulunan bankalardaki personelin tükenmişlik düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bunun için araştırmayı kabul eden altı bankadaki personel örnekleme dahil edilmiş ve 72 geçerli anket analize tabi tutulmuştur. Katılımcıların demografik özellikleri açısından tükenmişlik boyutlarında farklılıklar olup olmadığı incelenmiştir.

2. TEORİK ÇERÇEVE

Tükenmişlik, yoğun stres altında çalışılan iş hayatından kaynaklanmaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireyler işlerini etkin bir şekilde yerine getiremezler (Barutçu ve Serinkan, 2013:318).

Tükenmişlik kavramını ilk kullanan kişi, 1974 yılında yazdığı bir makalede konu edinen Freudenberger olmuştur. Sonraki yıllarda bu konuda değişik teorik ve uygulamalı araştırmalar yaygınlaşmıştır. Özellikle 2000’li yıllardan sonra değişik sektörlerde araştırmalar yapılmaya başlanmıştır. Freudenberger’e göre tükenmişlik; iş yerinde çalışan bireyin işinde başarıyı yakalayamaması, kendisine çok fazla yüklenilmesi ve bireyin istek ve arzularının karşılanmaması sebeplerinden dolayı bireyde güç ve enerji kaybı ve de bunların sonucunda oluşan tükenme hali olarak tarif edilmektedir (Freudenberger, 1974:159).

Tükenmişlik kavramının yaygınlaşmasında oldukça önemli rolü olan Maslach ve Jackson’a göre tükenmişlik kavramı ise çalışanlarda ortaya çıkan uzun süreli fiziki yorgunluk, çaresizlik içinde olma, devamlı olarak umutsuz duyguları taşıma ve işte başarısız olma durumlarını içermektedir. Bu durumda kişide memnuniyetsizlik, yaşama ve insanlara karşı sergilenen negatif tutumları içeren fiziki, zihni ve duygusal boyutları kapsayan bir sendrom olarak tanımlamaktadırlar (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Tükenmişlik konusunda çalışmaları bulunan Cherniss’e göre tükenmişlik, yoğun olarak strese maruz kalan kalan kişide iş tatminsizliğinin oluşmasından sonra, kişinin yaptığı işten soğuması ve psikolojik olarak yıpranmasıdır. Aynı zamanda kişinin üzerinde baskının oluşması ve bunun

sonucunda da geçici olarak yorgunluk ve bıkkınlık davranışlarının gösterilmesidir (Avşaroğlu vd., 2005: 116). Tükenmişlik örgüt ve işgören arasında meydana gelen uyumsuzluk sonucunda hasıl olan gerginlik ve işte oluşan kişiler arası stres faktörlerine karşı bir tepki olarak da ifade edilmektedir (Gün Eroğlu, 2014: 150).

Akademik literatürde en çok kullanılan ölçek Maslach'ın geliştirdiği ölçektir. 1982 yılında bu ölçeği geliştiren Maslach, Tükenmişlik envanteri ismini verdiği ölçekte tükenmişliği üç boyut altında incelemektedir. Bunlar; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarısızlık (personel accomplishment) olarak belirtilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Kakırman ve Birsnel, 2015: 3). Maslach' a göre en fazla tükenmişlik yaşayan kişilerin ideali hedefleyen, canlı, heyecanlı ve de fedakârane davranışlar gösteren insanlar olduğunu belirtmektedir. (Serinkan ve Barutçu, 2006: 242).

Emhan ve arkadaşlarının çalışmasında bireylerin yöneticilerle olan irtibatlarına değinilmektedir. Bu çalışmaya göre, tükenmişlik içinde olan kişilerin düşük iş tatminine sahip olmalarının normal bir durum olduğu söylenebilir. Tükenmiş olan bireylerde, ilk amirin personelin stres yaşadığını ve tükenmiş olduğunu farketmesi gerekir. Bu durumu fark eden yönetici, personele maddi ve manevi destek vermesi beklenir. Personelin de bu destekleri pozitif olarak algılaması ve kabul etmesi faydalı olacaktır (Emhan vd., 2014: 81).

3. ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Örnekleme

Bu araştırmanın amacı, Kırgızistan'da faaliyet gösteren banka personelinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve tükenmişlik alt boyutlarının çalışanların demografik özellikleri bakımından farklılıkların olup olmadığını tespit etmektir.

Araştırma tanımlayıcı modelde tasarlanmış olup verilerin elde edilmesinde anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma evrenini Bişkek'te faaliyet gösteren banka çalışanları oluşturmaktadır. Bişkek'te 24 özel banka faaliyet göstermektedir. Araştırma örneklemini, araştırmayı kabul eden 6 banka oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı

Kırgızistan'daki bankalarda görev yapan personelin tükenmişlik düzeylerini ölçmede kullanılan veri seti olarak, 1981 yılında Maslach ve Jacson tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması, Ergin tarafından 1992 yılında yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği temel alınmıştır. Bu ölçek üç boyuttan oluşmakta olup duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. Tükenmişlik ölçeğini oluşturan yirmi iki ifadeden dokuzu duygusal tükenme, beş ifade duyarsızlaşma ve sekiz ifade ise kişisel başarı boyutlarını içermektedir. Veri seti beşli Likert ölçeği şeklinde tasarlanmıştır. Bazı çalışmalarda yedili ölçek de kullanılmıştır. Katılımcılara verilen ifadeler ne kadar sıklıkla karşılaştıkları sorulmuştur. Seçenekler 1: Hiçbir zaman, 2: Yılda birkaç kez, 3: Ayda birkaç kez, 4: Haftada birkaç kez ve 5: Her gün şeklinde oluşturulmuştur (Özgen, 2007: 118; Üngüren vd., 2010: 2927; Barutçu ve Serinkan, 2013: 320).

Maslach Tükenmişlik ölçeğinde, duygusal tükenmenin ve duyarsızlaşmanın yüksek olması ve de kişisel başarımın düşük olması, tükenmişliği gösterir. Maslach tükenmişlik ölçeğinin, duygusal tükenme boyutu; 1,2,3,6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı ifadelerden oluşmaktadır. Duyarsızlaşma boyutu; 5,10,11, 15, 22 numaralı ifadelerden oluşurken ölçeğin üçüncü boyutu olan kişisel başarı ise 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 numaralı ifadelerden meydana gelmektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 550).

3.3. Bulgular

Araştırmaya katılan banka personellerinin demografik özelliklerine ilişkin tablo aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

Özellikler		Sıklık	%
Cinsiyet	Bay	24	33,3
	Bayan	48	66,7
Yaş	20-30	50	69,4
	31-40	22	30,6
	41-50	-	-
	51 ve üstü	-	-
Medeni Durum	Evli	30	41,7
	Bekar	42	58,3
Çocuk durumu	Var	16	22,2
	Yok	56	77,8
Çalışma yerine girildiğindeki düşünce	Büyük mutluluk duyuyorum	-	-
	Az mutluluk duyuyorum	24	33,3
	Mecbur olduğum için giriyorum	48	66,7
Çalışma arkadaşlarından memnuniyet	Çok memnunum	8	11,1
	Memnunum	64	88,9
	Hiç memnun değilim	-	-
Banka hakkındaki genel kanaat	Memnunum	34	47,2
	Kısmen memnunum	38	52,8
	Hiç memnun değilim	1	2,8

Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu bayan olup genelde gençlerden oluşmaktadır. Bankalarda çalışan personelin işyerlerine geldiklerinde, büyük bir oranda mutsuz oldukları anlaşılmaktadır. Cevaplayıcıların büyük oranda çocuk sahibi olmadıkları görülmektedir. Çalışma arkadaşlarından ise genelde memnun oldukları ve banka hakkındaki genel kanaatlerinin ise olumlu olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya dahil olan personelin tükenmişlik ölçeğindeki ifadelerle katılım dereceleri ise aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Tükenmişlik İfadelerine Katılımları (1: Hiçbir zaman, 2: Yılda birkaç kez, 3: Ayda birkaç kez, 4: Haftada birkaç kez ve 5: Her gün)

Tükenmişlik İfadeleri	Art. Ort.	Std. Sap.
1- Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum	2,1667	,80491
2- İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum	3,9444	,91757
3- Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda olduğumda kendimi yorgun hissediyorum	3,6667	,88811
4- Çalışanların pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim	3,5278	,64942
5- Bazı işgörenlere onlar sanki kişilikten yoksun birer objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum	2,0833	,83497
6- Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten gerginliktir	3,4722	1,24439
7- Çalışanlarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim	3,4722	1,10022
8- İşimin beni tükettiğini hissediyorum	3,5278	,96374
9- İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum	3,0000	,91928
10- Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum	2,3889	,92775
11- Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum	2,3056	,88236
12- Kendimi çok enerjik hissediyorum	3,5833	,72675
13- İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum	2,1389	,89294
14- İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	2,8333	,87210
15- Bazı insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil	2,7500	,89992
16- Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla stres oluşturuyor	3,3056	1,35977
17- Çalışanlarıma rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim	3,0000	,82223
18- Çalışanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum	3,2500	1,12275
19- Bu meslekte pek çok değerli işler başardım	3,3889	,83169
20- Kendimi çok çaresiz hissediyorum	1,9722	,83872
21- İşimde duygusal sorunları soğukkanlılıkla hallederim	3,9167	,86806
22- Çalışanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum	1,7222	,65482

Cevaplayıcıların almış oldukları en yüksek ortalamalara bakıldığında; “işgününün sonunda kendini bitkin hissetme, sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda olduğunda kendini yorgun hissetme, çalışanların pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlayabilme ve işinin kendisini tükettiğini hissetme” ifadelerinden nispeten yüksek puan almışlardır. Araştırmaya cevap veren katılımcılar, bu durumları ayda birkaç kez yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların az puan aldıkları ifadeler ise; “bazı işgörenlere onlar sanki kişilikten yoksun birer objeymiş gibi davrandığımı hissetme, kendini çok çaresiz görme ve çalışanların bazı problemleri için kendisini suçladıklarını düşünme” ifadeleridir. Bu durumlara ise katılımcılar yılda birkaç kez yaşadıklarını ifade etmektedirler.

Cevaplayıcıların tükenmişlik boyutlarına ilişkin almış oldukları aritmetik ortalamalar aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 3: Tükenmişlik Boyutlarının Ortalamaları

	N	Min.	Max.	Art. Ort.	Std. Sap.
Duygusal tükenme	72	1,33	4,22	3,0031	,62715
Duyarsızlaşma	72	1,00	3,60	2,2500	,58599
Kişisel başarı	72	2,62	4,75	3,3924	,50713
Tükenmişlik ortalaması	72	2,36	3,32	2,8818	,23220

Araştırmaya katılan banka personelinin genel tükenmişlik ortalamasına bakıldığında (2,88) ayda birkaç kez tükenmişliği yaşadıkları söylenebilir. Boyutlar açısından bakıldığında, kişisel başarı boyutunun en yüksek puan olması sebebiyle çalışanların tükenmişliği yaşadıkları söylenebilir. Duyarsızlaşma boyutunda ise en az ortalamaya sahip olduğu için nispeten tükenmişliğin olmadığı belirtilebilir.

Gruplar Arasındaki Farklılıklar

Katılımcıların demografik özellikleri bakımından tükenmişlik genel ortalaması ve boyutları açısından elde edilen bulgular aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 4: Cinsiyet Açısından Farklılıklar

	Cinsiyet	N	Art. Ort.	Std. Sap.	Anl.
Duygusal tükenme	Bay	24	3,3981	,50004	,000
	Bayan	48	2,8056	,59350	
Duyarsızlaşma	Bay	24	2,2333	,34220	,866
	Bayan	48	2,2583	,67912	
Kişisel başarı	Bay	24	3,2083	,31422	,028
	Bayan	48	3,4844	,56058	
Tükenmişlik ortalaması	Bay	24	2,9466	,22720	,094
	Bayan	48	2,8494	,23016	

Yapılan iki örneklem t testi bulgularına göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Duygusal tükenme boyutunda erkekler bayanlara göre daha fazla tükenme yaşamaktadırlar. Duyarsızlaşma boyutunda ise erkeklerle bayanlar arasında anlamlı farklılık çıkmamıştır. Kişisel başarı boyutunda ise bayanlar daha fazla tükenmiş görünmektedirler. Genel tükenmişlik ortalamaları bakımından ise erkeklerin kısmen de olsa daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

Tablo 5: Medeni Durum Farklılıkları

	Medeni durum	N	Art. Ort.	Std. Sap.	Anl.
Duygusal tükenme	Evli	30	2,7778	,53167	,009
	Bekâr	42	3,1640	,64613	
Duyarsızlaşma	Evli	30	2,2800	,62057	,716
	Bekâr	42	2,2286	,56667	
Kişisel başarı	Evli	30	3,5583	,53913	,018
	Bekâr	42	3,2738	,45300	
Tükenmişlik ortalaması	Evli	30	2,8720	,19653	,765
	Bekâr	42	2,8888	,25677	

Grupların medeni durumları açısından yapılan t testi sonuçlarına göre; bekârların daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları, evlilerin daha fazla kişisel başarıda tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. Evli ve bekâr grupları arasında duyarsızlaşma boyutunda ve genel tükenmişlik ortalaması açısından anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Araştırmaya katılan kişilerin sadece iki grup altında olmaları yani 21-30 yaş ve 31-40 yaş grubuna sahip olmaları nedeniyle t testi analizi yapılmıştır. Cevaplayıcılar arasında 40 yaş üzerinde kişiye rastlanılmamıştır. Elde edilen bulgular aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 6: Cevaplayıcıların Yaşları Açısından Farklılıklar

	Yaş	N	Art. Ort.	Std. Sap.	Anl.
Duygusal tükenme	20-30	50	3,0889	,63888	,069
	31-40	22	2,8081	,56571	
Duyarsızlaşma	20-30	50	2,2560	,61151	,897
	31-40	22	2,2364	,53679	
Kişisel başarı	20-30	50	3,3300	,50619	,116
	31-40	22	3,5341	,49127	
Tükenmişlik ortalaması	20-30	50	2,8916	,24687	,592
	31-40	22	2,8595	,19835	

Araştırmaya katılan kişilerin yaş grupları açısından sadece duygusal tükenme boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur. 20-30 yaş grubundaki kişiler daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Bu durumda gençlerin diğer gruba nazaran daha fazla tükenmiş oldukları söylenebilir. Duyarsızlaşma, kişisel başarı ve genel tükenmişlik ortalaması açısından anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir.

Tablo 7: Cevaplayıcıların Çocuk Durumları Açısından Tükenmişlik Farklılıkları

	Çocuk	N	Art. Ort.	Std. Sap.	Anl.
Duygusal tükenme	Var	16	2,8333	,53210	,295
	Yok	56	3,0516	,64787	
Duyarsızlaşma	Var	16	2,1500	,30551	,021
	Yok	56	2,2786	,64349	
Kişisel başarı	Var	16	3,4375	,50827	,413
	Yok	56	3,3795	,51066	
Tükenmişlik ortalaması	Var	16	2,8069	,10923	,000
	Yok	56	2,9032	,25348	

Araştırmaya katılan personelin çocuklarının olup olmamasına göre yapılan t testi analizine göre; çocuğu olanlarla olmayan kişiler arasında duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Ancak duyarsızlaşma boyutunda ve genel tükenmişlik ortalamasında farklılıklar söz konusu olup çocuk sahibi olmayanların puanları daha fazla olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle çocuk sahibi olmayan personelin daha fazla tükenmiş oldukları belirtilebilir.

Tablo 8: Cevaplayıcıların Çalışma Yerine Geldiğindeki Mutluluk Açısından Farklılıklar

	Çalışma yerinde mutluluk	N	Art. Ort.	Std. Sap.	Anl.
Duygusal tükenme	Az mutluluk duyuyorum	24	2,8241	,62418	,087
	Mecbur olduğum için giriyorum	48	3,0926	,61559	
Duyarsızlaşma	Az mutluluk duyuyorum	24	2,0167	,74814	,016
	Mecbur olduğum için giriyorum	48	2,3667	,45069	
Kişisel başarı	Az mutluluk duyuyorum	24	3,4375	,66246	,597
	Mecbur olduğum için giriyorum	48	3,3698	,41495	
Tükenmişlik ortalaması	Az mutluluk duyuyorum	24	2,7594	,23911	,001
	Mecbur olduğum için giriyorum	48	2,9430	,20493	

Araştırmaya katılan banka personelinin işyerine geldikleri zaman hissettikleri mutluluk derecesi açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bankalara mecbur olduğu için geldiğini düşünen personelin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik açısından daha fazla ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Cevaplayıcıların Bankalar Hakkındaki Genel Memnuniyetlerine Göre Farklılıklar

	Banka hakkındaki genel memnuniyet	N	Art. Ort.	Std. Sap.	Anl.
Duygusal tükenme	Bankada bulunmaktan memnun	34	2,6797	,62721	,000
	Kısmen memnun	38	3,2924	,47099	
Duyarsızlaşma	Bankada bulunmaktan memnun	34	2,0824	,68952	,021
	Kısmen memnun	38	2,4000	,43121	
Kişisel başarı	Bankada bulunmaktan memnun	34	3,6103	,61374	,000
	Kısmen memnun	38	3,1974	,27360	
Tükenmişlik ortalaması	Bankada bulunmaktan memnun	34	2,7908	,23404	,001
	Kısmen memnun	38	2,9633	,20047	

Cevaplayıcılar arasında bankada çalışmaktan memnun olan kişilerin her boyuttan aldıkları puan memnun olmayanlara göre daha azdır. Elde edilen verilerde görüldüğü gibi gruplar arasındaki farklılıklar anlamlıdır.

4. SONUÇ

Kırgızistan'daki bankacılık sektöründe çalışan personelin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik yapılan bu çalışma, bu ülkede yapılan ilk çalışmalardan birisidir. Araştırma kapsamındaki bankalar açısından bu gibi konularda araştırmacılara izin vermeleri oldukça zordur. Buna rağmen örneklem sayısını çok fazla olmasa da nispeten araştırmacılara fikir vermektedir. Tabii ki elde edilen bulgular genelleştirilemez.

Araştırma sonucunda bankacılık sektöründe çalışan personelin nispeten tükenmişlik yaşadıkları, işyerlerine mecbur oldukları için geldikleri, iş arkadaşlarından memnun oldukları ve genel olarak bankalardan memnun kanaate sahip oldukları ancak memnun olmayanların oranının da hemen hemen yarıya yakın olduğu belirtilmelidir. Araştırmanın diğer sonuçları ise; erkeklerin bayanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları, bekârların evlilere göre daha fazla tükenme yaşadıkları ve gençlerin daha fazla tükenmiş oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca çocuk sahibi olan kişilerin daha az tükenmiş oldukları tespit edilmiştir.

Öbür taraftan bankalarda çalışan personelin mecbur olduğu için işyerlerine geldiklerini düşünmeleri ve bu cevaba sahip personelin oranının fazla olması düşündürücüdür. Kırgızistan'da iş imkanlarının kısıtlı olması, bir bakıma çalışanları, mecburiyet düşüncesine yöneltmiş olabilir. Diğer taraftan Kırgızistan geçiş ekonomileri içinde sayılan ve kişi başına milli geliri geri kalmış ülkeler grubunu içinde olan bir ülke olması nedeniyle, bankacılık sektörünün güçlenmesi ve insan kaynaklarına yönelik iyileştirilmelerin sağlanması, biraz zaman alabilecektir.

Bankacılık sektöründeki yöneticilere ise personelin moral ve motivasyonunu artırıcı faaliyetlere daha fazla zaman ve bütçe ayırmaları tavsiye edilebilir. Ayrıca genel olarak çalışanlara düşük ücret verdikleri göz önüne alınırsa, bu konuda daha fazla iyileştirmelerin ve ikramiyelerin hayata geçirilmesi sağlanabilir. Bankaların çalışanlarca mecbur olduğu için gelinen yerler olarak değil, severek ve isteyerek gelinen yerler hâle getirilmesinin yolları araştırılmalıdır. Türkiye'de tükenmişlik konusunda pek çok araştırma yapılmış ve değişik sektörler incelenmiştir. Kırgızistan'da ise daha kapsamlı ve farklı sektörleri de içeren çalışmaların yapılması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Aydın, N. (2012). Bankacılık ve Sigortacılığına Giriş, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2478, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1449, Eskişehir, s. 14.
- Avşaroğlu, S., Deniz M. E., Kahraman A. (2005). “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 14.
- Barutçu, E., Serinkan C. (2013). Burnout Syndrome of Teachers: An Empirical Study in Denizli in Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 89, pp. 318 – 322.
- Barutçu, E., Serinkan C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma, *Ege Academic Review*,8(2),541-561.
- Budak, G., Sürgevil O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliğe Etki Eden Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95–108.
- Emhan A., C. Mengenci, H. Taşdöven, V. Garayev, (2014). Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak İş Memnuniyeti, Yönetici Desteği ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi (The Journal of Social and Economic Research) ISSN: 1303 – 8370 / Nisan 2014 / Yıl: 14 / Sayı: 27, s.81.
- Ergin C. (1992); “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, Ankara, 143-154.
- Freudenberger, Herbert, J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, Volume 30, Issue 1, Winter 1974, Pages 159–165.
- Gün Eroğlu, Ş. (2014), Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 19, 2014, Sayfa 147-160.
- Kakırman A. ve M. Birsal, (2015). An Study Applied In Banking Sector About The Relationship Between Perfectionism And Burnout, *Research Journal of Politics, Economics and Management*, 2015, Year:3, Volume:3, Issue:3.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2.99-113.
- Örmen, U. (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikleri, 4-5 Mayıs 2007, Antalya.
- Serinkan, C. (2017). Kırgızistan’da Bankacılık Sektörünün Yönetim ve Organizasyon Sorunları, *International Conference On Eurasian Economies*, 5-7 Ekim 2017, Kırgızistan Türkiye manas Üniversitesi, Bildiriler Kitabı, Bişkek, Kırgızistan s. 350.
- Serinkan, C., Barutçu, E. (2006). Şirket Yöneticilerinin Motivasyon Ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma, *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 25-27 Mayıs 2006, Erzurum, Bildiriler Kitabı, s.244.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E., Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, ISSN: 1309-8039. s. 35.

Üngüren E., Dođan, H., Özmen, M., Tekin Ö. A. (2010). “Otel alışanlarının Tükenmişlik ve İř Tatmin Düzeyleri İlişkisi”, Yařar Üniversitesi Dergisi, 17(5) ss. 2922-2937.