



Araştırma Makalesi
Research Article

Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
Yıl: Ekim 2018 Cilt-Sayı: 11(4) ss: 84-92

Academic Review of Economics and Administrative Sciences
Year: October 2018 Vol-Issue: 11(4) pp: 84-92

<http://dergipark.gov.tr/ohuiibf/>

ISSN: 2564-6931

DOI: 10.25287/ohuiibf.459043

Geliş Tarihi / Received:11.09.2018

Kabul Tarihi / Accepted:05.10.2018

TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNDE ANKARA-KIZILAY'DAKİ BANKA ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

Furkan ÇELEBİ¹

Atıp Eren KAYASANDIK²

Özet

Bireyin ideal çalışma şartlarındaki değişkenlerin neler olduğunu anlamaya ve açıklamaya çalışan çoğu araştırmacı iş tatmini ve tükenmişlik ilişkisine de yanıtlar aramıştır. Stresle baş etmekte zorlanan, yoğun ve uzun süreli baskı altında kalan kişiler tükenmişlik yaşayarak zamanla psikolojik, daha sonra fizyolojik en sonunda da davranışsal yönüyle bireysel ve örgütsel boyutta bir takım negatif sonuçlarla karşılaşabilmektedir. Kişinin iş yeri mutluluğunu, işten beklentisinin karşılanma düzeyini ifade eden iş tatmini de tükenmişlikle doğrudan ilişkili bir kavramdır. Banka çalışanlarında tükenmişlik ile iş tatmini ilişkisini inceleyen bu çalışmada duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutunun iş tatmini ile anlamlı ve negatif ilişki içerisinde olduğu, kişisel başarı boyutunun ise anlamlı bir şekilde pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İlaveten iş tatmini algısının bazı demografik değişkenlere göre gruplar arasında anlamlı şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Tükenmişlik, iş tatmini, banka çalışanları.

Jel Sınıflandırması : M10.

THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND JOB SATISFACTION IN EXAMPLE OF BANKERS IN ANKARA- KIZILAY

Abstract

Many researchers who have been trying to define and express the ideal work conditions also looked through the relationship between job satisfaction and burnout. Employees who struggle with stress, has intense workload and experience long-term depression may face negative consequences on both individual and organizational side, in respect to psychological, physiological and behavioral level. Burnout (or exhaustion) strongly relates to job satisfaction, which defined as workplace happiness of a person and the level of contentedness of the job. This study, investigates the the relationship between burnout and job satisfaction of 182 bank employees in Kızılay - Ankara. Burnout is measured by Maslach Burnout Inventory, which consist of three variables - emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. Statistically significant and negative correlation between emotional exhaustion - depersonalization and job satisfaction has been found. Furthermore, statistically significant and positive correlation between personal accomplishment and job satisfaction has been identified. Also these three burnout variables showed burnout is a significant predictor of job satisfaction. Lastly, it has been concluded that job satisfaction perception differs significantly between some demographic variable groups.

Key Words : Exhaustion, job satisfaction, bankers

Jel Classification : M10.

¹ Öğr. Gör., Bozok Üniversitesi, Sorgun MYO, furkan.celebi@bozok.edu.tr, ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6689-9878>.

² Arş. Gör., Ondokuz Mayıs Üniversitesi İİBF, alperen.kayasandik@omu.edu.tr, ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1638-5844>.

GİRİŞ

İş yaşamı ve özel yaşam günümüz insanından şimdiye kadar olduğundan çok daha fazla talepte bulunmaktadır. Bireyler zamanlarının çoğunu iş yerlerinde geçirmekte, buna kıyasla daha sınırlı bir zamanı kendileri için değerlendirebilmektedir. İnsanın sosyal ve psikolojik yönü fark edilip örgütsel davranış konularının öneminin artmasıyla araştırmacılar, bireyi işinde daha verimli ve mutlu eden, iş dışında ise özel hayatlarında sebepleri ve sonuçlarıyla, doğrudan veya dolaylı şekilde işi ilgilendiren faktörleri incelemektedirler.

Aynı iş yeri ortamında bulunan iki çalışanın farklı düzeylerde algılayabileceği tükenmişlik ve iş tatmini konusu da bireyin performansını ve tutumunu etkileyen konular arasındadır. İnsanlarla iç içe ve yoğun bir şekilde çalışan bireylerde, tükenmişlik daha çok ortaya çıkan bir sendrom olarak ifade edilmektedir. Bu çalışmanın örneklemini oluşturan banka çalışanları da, insanlarla birebir çalışarak onlarla doğrudan ilişki kurmakta ayrıca malî riskler ve hedef baskıları ile yüksek düzeyde stres yaşamaktadırlar. Böylesine iş yükü yoğun ve talepkâr bir iş yaşamında çalışanların enerjilerinin tükenmesi, kendilerini baskı altında hissetmeleri örgüt açısından da önemli sonuçlar doğurmaktadır (Süren, 2016:248). İşverenler için çalışanların bu duygularını ve işe karşı tutumlarını algılayabilmek ve kontrol edebilmek de ancak bu sebep-sonuç ilişkilerinin anlaşılması ve açıklanması ile mümkün olabilecektir.

I. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE BOYUTLARI

Tükenmişlik kavramı ilk olarak Greene'nin 1961 yılında yayınlanan A Burnt - Out Case isimli romanında aşırı derecede bitkinlik ve bireyin işine dair hissettiği öfke duygusuyla birlikte idealizmini kaybetmesi olarak tanımlanmıştır (Maslach vd., 2001: 398). Psikolog Herbert Fredenberger (1974) tükenmişliği yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakmayla kendini gösteren "mesleki bir tehlike" olarak niteleyerek hem birey hem de örgüt için önemine dikkat çekmiş ve tükenmişliği başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak tanımlamıştır. Tükenmişlik, sosyal bir sorun olarak önemini idrak edilmesiyle birlikte; araştırmacılar tarafından ilgi duyulan ve sıkça çalışılan bir konu haline gelmiştir (Yıldırım ve İçerli, 2010:124).

Maslach'a göre tükenmişlik, işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Pines ve Aronson (1988)'a göre ise tükenmişlik; bir şevk – enerji – idealizm - perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa ve çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Çapri, 2006:63'dan aktaran Yıldırım ve İçerli, 2010:124).

Tükenmişlik bir ya da birkaç olayın sonucunda değil, zamana yayılmış olarak birikimli ve süreç içerisinde gelişen bir semptomdur. Yoğun ve uzun süren stres ile stresin eşlik ettiği tükenmişliğin fizyolojik, psikolojik ve davranışsal boyutta bireyin yaşam kalitesini ve iş hayatını etkileyen hayatî sonuçları vardır. Depresyon, gerginlik, moral bozukluğu gibi psikolojik; baş ağrısı, uykusuzluk, alerji, kilo alma/kaybı gibi fizyolojik; performans kaybı, kendini değersiz hissetme, işe gecikme/gelmeme, işten ayrılma niyeti, iletişim sorunları, sosyal yabancılaşma ve çatışma gibi davranışsal değişimleri beraberinde getirebilir (Ok, :58). Özel ve iş yaşamında bu denli etkisi olan tükenmişlik pek çok alandan çalışanlar üzerinde araştırılmıştır. İnsanlarla yüz yüze ve yakın iletişim kuran hizmet sektörü çalışanları -doktorlar, hemşireler, polisler, öğretmenler, akademisyenler, bankacılar- tükenmişliğe oldukça duyarlı ve açık oldukları ayrıca çalışmalarda bu meslek gruplarında tükenmişliğin oldukça yüksek düzeylerde izlendiği görülmektedir (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466-467, Droogenbroeck vd., 2014: 99).

Freudenberger (1974) tükenmişliği sadece duygusal tükenmişlikle sınırlı görürken, Maslach ve Jackson (1981) duygusal tükenmişlik (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı (personel accomplishment) boyutlarıyla kavramı üç faktörde incelemiştir. Duygusal tükenme, duygusal olarak yıpranmış ve fiziksel olarak yorgunluğu ifade etmektedir. Bu boyut tükenmişliğin hissedilen ilk aşamasını oluşturmaktadır. Duyarsızlaşma, kişilerarası boyutta iş görenlerin hizmet verdikleri kişilere bir nesne gibi davranması, olumsuz ve umursamayan tutum sergilemeleridir. Duyarsızlaşma yaşayan kişiler başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalır ve bundan rahatsızlık duymazlar. İnsanlarla ilişkilerini sınırlayan ve onlardan uzaklaşan bireyler, iş talebi ile kendileri arasında bir tampon ve savunma mekanizması olarak duyarsızlaşmayı kullanmış olurlar. Kişisel başarı boyutu ise çalışanın kendisini, yaptığı işte yeterli, ehil olarak algılaması ve kendini başarılı görmesi şeklinde ifade edilmektedir. (İnce vd. 2014: 100-101, Budak ve Sürgevil, 2005:96).

II. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

1920'li yılların sonundan itibaren kullanılmaya başlanan "iş tatmini/doyumu" kavramı soyut yapıda olması ve şiddeti net olarak belirlenemeyen oldukça fazla faktörden etkilenmesinden olayı tek bir tanıma sığamayacak kadar geniş bir olgudur. Bununla beraber tatmin, sadece birey tarafından hissedilebilen, tanımlanabilen, tarif edilebilen bir huzur ve zevk olarak ifade edilebilir (İnce vd, 2014:101-102). İş tatmini de, bireyin işiyle ilgili değerlendirmeleri sonucunda hoşuna giden ve olumlu bir duygu uyandıran algıların toplamıdır (Federici ve Skaalvik, 2012:300).

Lu ve diğerleri (2005) ise, çalışanların işlerinden bekledikleri ödüllerin ve ihtiyaçlarının karşılanma derecesinin işin meydana getirdiği sonuçlarla örtüşmesi şeklinde tanımlamışlardır. Spector'a göre iş tatmini, çalışanların yaptıkları işler ve çıktıları ile ilgili hissettikleriyle alakalıdır. Dolayısıyla bütün çalışanların iş tatmin seviyeleri farklıdır. Çünkü beklentilerin çalışanlar için farklılık göstermesi kaçınılmazdır (Orhan ve Komşu, 2016:5). Çoğunlukla; işi sevme, işe bağlılık, işe kendini coşkuyla verme gibi tanımlamalar kullanılır. Bu manada iş tatmini; bir çalışanın işinden gerçekte "elde ettiği" ödüllerle, işinden "beklediği" ödüller arasındaki ilişki şeklinde tanımlanabilir. Buna karşılık; çalışan, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olursa, iş tatminsizliğinin ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bu tatminsizlik, çalışanın işgücü verimliliğinin olumsuz şekilde etkilenmesine, işe bağlılığının düşmesine ve isteğe bağlı iş gücü devir hızının yükselmesine sebep olmaktadır (Soysal ve Tan, 2013:47).

III. TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ

Tükenmişlik ve iş tatmini gibi iki önemli örgütsel davranış konusu günümüze dek farklı örneklerde incelenmiştir. Büyük çoğunluğunu hizmet sektöründen incelemelerin oluşturduğu araştırmalar, performans, motivasyon, işten ayrılma niyeti, yaşam mutluluğu, örgütsel destek ve rol belirsizliği gibi diğer örgütsel değişkenlerle tükenmişliği ve iş tatminini daha açıklanabilir kılmaya çalışmışlardır.

Kinman vd (2011) İngiltere'deki 628 öğretmenin duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini üzerinde yaptıkları çalışmada tükenmişlik ve iş tatmini arasında anlamlı korelasyonlar elde etmiş, Orhan ve Komşu (2016) 107 kamu akademisyeninin özyeterlilik ve tükenmişlik algılarının iş tatmine etkisini incelemiş, tükenmişlik ile iş tatmininin olumsuz ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Tunceli (2012) hava yolu çalışanları üzerinde tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisini araştırdığı tezinde duyarsızlaşmanın iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğunu, kişisel başarı boyutunun ise iş tatminini pozitif yönde etkilediğini belirtmiştir.

Güner vd (2014) mesleki stres, tükenmişlik, iş ve yaşam doyumu faktörlerini 159 banka çalışanı üzerinde incelemiş, yine tükenmişliğin iş tatmini ile negatif ilişkili olduğunu vurgulamış,

Ok (2014) 999 banka çalışanı örnekleminde yaptığı incelemede tükenmişliğin iş tatminini olumsuz etkilediğini göstermiştir. Soygür ve Aydın (2018) 397 banka çalışanı üzerinde hedef baskısının tükenmişliğe, strese ve iş tatmini ilişkisini incelediği çalışmasında da benzer ilişkiye ulaşmıştır. Konuda örnekleri çoğaltılabilecek bunlar ve benzeri çok çeşitli araştırmalar tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerini ve hangi meslek gruplarını ne şekilde etkilediğiyle ilgili araştırmacılara geniş bir bakış açısı sağlamaktadır.

IV. ARAŞTIRMA

Bu bölümde literatür bağlamında çalışmanın hipotezleri, yöntemi ve bulgularıyla ilgili bilgiler yer almaktadır.

IV.I. Hipotezler

Önceki başlıkta sunulan tükenmişlik ve iş tatmini konusuyla ilgili şimdiye dek yapılmış bazı çalışmaların bulgularına değinilmiştir. Derinlemesine incelenen bu sonuçlardan hareketle çalışmanın hipotezleri şu şekildedir:

H₀: Tükenmişlik ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₁: Tükenmişlik ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.1}: Duygusal tükenmişlik boyutu iş tatmini ile anlamlı ve negatif ilişkilidir.

H_{1.2}: Duyarsızlaşma boyutu iş tatmini ile anlamlı ve negatif ilişkilidir.

H_{1.3}: Kişisel başarı boyutu iş tatmini ile anlamlı ve pozitif ilişkilidir.

H₂: Tükenmişlik alt boyutları iş tatminini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

IV.II. Yöntem ve Ölçekler

Anket yöntemi ile yapılan araştırma, 2017 yılının Şubat-Mart aylarında başkent Ankara'nın Çankaya İlçesi Kızılay semtinde bulunan 32 banka şubesinin 14'ünde izin alınarak gerçekleştirilmiştir. Toplam 270 çalışanın bulunduğu bu şubelerden geri dönüş yapılan anket sayısı 189 (%70) adet olmuş, geçersiz olanlar ile özensiz cevaplananlar çıkartılarak 182 geçerli anket istatistiksel analize dahil edilmiştir.

Çalışmada kullanımı oldukça yaygın olan Maslach ve Jackson (1996) tarafından tükenmişliği üç boyutta 22 madde ile ölçen Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Türkçe 'ye çevirisi ve adaptasyonu, doktorlar ve hemşirelerden oluşan bir örneklem üzerinde Ergin (1993) tarafından yapılan ölçeğin özgün formda yedili Likert skalası ile yanıtlanması Türk kültürüne uygun olmadığı gerekçesiyle Ergin (1993) tarafından 5'li olarak düzenlenmiştir. Bu çalışmada da, 1-hiçbir zaman, 2-çok nadir, 3-bazen, 4-çoğu zaman ve 5-her zaman şeklinde kullanılmıştır.

Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz ifadelerden oluşmakta ve alınan puanın 5'e yakınlığı yüksek tükenmişliği ifade etmektedir. Olumlu ifadelerden oluşan kişisel başarı boyutundan alınan puanın ise 1'e yakın olması tükenmişliğin yüksek olduğunu göstermektedir. Her bir boyuttan alınan puanın orta (~3) seviyede olması da tükenmişliğin orta derecede olduğunu ifade eder. MTÖ'nün Türkçe uyarlamasının faktör yapısının özgün form ile aynı faktör yapısına sahip olduğu saptanmış, iç tutarlık katsayıları, duygusal tükenmişlik boyutu için 0.83, duyarsızlaşma boyutu için 0.65 ve kişisel başarı boyutu için 0.72 olarak hesaplanmıştır (Ok, 2004:60).

İş tatminini ölçmek için Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen ve yine 5'li Likert skalası ile ölçülen, İş Özellikleri Modeli'nin (Job Characteristics Model) 14 ifadeden oluşan İş Tatmini Ölçeği alt boyutu kullanılmıştır. 5'li Likert skalası ile ölçülen ifadeler katılımlı düzeyleri, 1-kesinlikle katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-katılıyorum ve 5-kesinlikle katılıyorum şeklinde ölçülmüştür. Ölçekte ters kodlu ifadeler yer almamakta olup ifadelerin tümü olumludur, bu da iş tatmini ifadelerine katılımın yüksek olmasının yüksek iş tatminini ifade ettiği şeklinde yorumlanmaktadır.

IV.III. Bulgular

Demografik dağılıma göre elde edilen tanımlayıcı istatistik bulguları Tablo 1'de sunulmuştur. Örneklemin demografik değişkenlerinden izleneceği şekilde katılımcılar ağırlıklı olarak lisans eğitim düzeyinde (%60,4), evli (%63,2) ve buldukları kurumda 1-4 yıl arası kıdeme (%42,9) sahip olarak dağılmaktadır.

Tablo 1: Demografik Tanımlayıcı İstatistikler

<i>n</i>	<i>f</i>	%
	182	100,0
Cinsiyet		
Kadın	75	41,2
Erkek	107	58,8
Yaş		
20-29	56	30,8
30-39	97	53,3
40-49	29	15,9
Öğrenim Durumu		
İlköğretim	8	4,4
Lise	33	18,1
Önlisans	12	6,6
Lisans	110	60,4
Lisansüstü	19	10,4
Medeni Durum		
Evli	115	63,2
Bekar	56	30,8
Dul	11	6,0
Çocuk Sayısı		
0	82	45,1
1	64	35,2
2 veya daha fazla	36	19,8
Gelir Durumu		
1500₺ ve altı	31	17,0
1500-3000₺	106	58,2
3000-5000₺	33	18,1
5000₺ ve üzeri	12	6,6
Kurumdaki Çalışma Yılı		
1 yıldan daha az	21	11,5
1 - 4 yıl arası	78	42,9
5 - 9 yıl arası	44	24,2
10 - 14 yıl arası	20	11,0
15 yıl ve üzeri	19	10,4

Tükenmişlik ölçeğine uygulanan faktör analizi sonuçlarında örneklem yeterliliği ($KMO=,820$), küresellik ($Bartlett \chi^2$ 1923,377; $df=231$; $Sig.,000$) ön şartlarına bakılmış, ifadelerin ,472 ile ,883 arasında değişen faktör yüklerinin, üç faktör altında toplandığı görülmüştür. Tükenmişlik ölçeğinin toplam varyansı açıklama oranı %64,292 olarak hesaplanmıştır. Banka çalışanlarının anket yanıtları, duygusal tükenme ($\bar{x} = 2,838$) ve duyarsızlaşma ($\bar{x} = 2,523$)

boyutlarında orta düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını, kişisel başarı ($\bar{x} = 3,460$) boyutunda ise orta düzeyin üstünde sayılabilecek bir ortalama ile kişisel başarı algılarının düşük olmadığını göstermektedir. Benzer şekilde iş tatmini algısı da ($\bar{x} = 3,103$) orta düzeyin bir miktar üstündedir. Buradan hareketle bu çalışmanın örneklemindeki banka çalışanlarının iş tatminsizliği yaşadığı savunulamaz. Değişkenlere ait güvenilirlik istatistikleri ise Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Değişkenlerin Ortalama, Sapma Gösterimi ve Güvenilirlik Testi

Değişken	\bar{x}	Ss	Cronbach's Alpha	Stand. Cr. Alpha	İfade sayısı (N)
Duygusal Tükenme	2,838	,866	,892	,894	9
Duyarsızlaşma	2,523	1,052	,849	,848	5
Kişisel Başarı	3,460	,663	,770	,773	8
İş Tatmini	3,103	,713	,868	,869	14
Genel			,747	,754	36

Demografik dağılıma göre ortalamaların anlamlı dağılıp dağılmadığı ölçmek için yapılan t-testi ve ANOVA analizi sonuçlarına göre cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve medeni duruma göre yorumlanabilir bir sonuç elde edilememiştir. Bununla beraber iş tatmininin ise gelire, kurumdaki kıdeme ve sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı şekilde farklılaştığı görülmüştür.

Tablo 3: ANOVA Analizi Sonuçları

	Aralık	N	\bar{x}	Ss	Varyans Kaynağı	KT	SD	KO	F	P
Çocuk Sayısı	0	82	3,138	0,692	Gruplar arası	4,414	2	2,207	4,498	,012
	1	64	2,920	,735	Grup içi	87,815	179	,491		
	2 +	36	3,349	,651	Toplam	92,229	181			
	Toplam	182	3,103	,713						
Kıdem	1<	21	3,401	,705	Gruplar arası	5,191	4	1,298	2,639	,036
	1 - 4 yıl	78	3,107	,723	Grup içi	87,038	177	,492		
	5 - 9 yıl	44	2,974	,673	Toplam	92,229	181			
	10 - 15 yıl	20	2,832	,800						
	15 yıl +	19	3,345	,529						
	Toplam	182	3,103	,713						
Gelir Düzeyi	1500₺<	31	3,206	,822	Gruplar arası	5,624	3	1,875	3,853	,011
	1500-3000₺	106	3,006	,709	Grup içi	86,605	178	,487		
	3000-5000₺	33	3,101	,574	Toplam	92,229	181			
	5000₺ +	12	3,702	,514						
	Toplam	182	3,103	,713						

Post-Hoc kıyaslamaları sonrası 2 ve üzerinde çocuk sahibi olan banka çalışanlarının iş tatmini yanıtlarının ortalamaları ($\bar{x}=3,349$, $ss=,651$) ve hiç çocuk sahibi olmamış ($\bar{x}=3,132$, $ss=,692$) veya tek çocuğa sahip ($\bar{x}=2,920$, $ss=,735$) katılımcılardan anlamlı olarak farklılaşarak daha yüksek bulunmuştur. Kurumda çalışılan yıl demografik değişkenine göre iş tatmini sorularına verilen yanıtların ortalamaları gruplar arasında anlamlı farklılık göstermiş, 1 yıldan daha az süredir o kurumda çalışan katılımcıların ($\bar{x}=3,401$ $ss=,705$) diğer tüm gruplardan daha yüksek iş tatmini düzeyi ortalaması yakaladığı izlenmiştir. Benzer durum 5000 lira ve üzeri gelire sahip olan katılımcıların yanıtlarının ($\bar{x}=3,702$, $ss=,514$) diğer gruplardan daha yüksek iş tatmini ortalaması ortaya koymasında da kendini göstermektedir.

Tablo 4: Tükenmişlik ve İş Tatmini Değişkenleri Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişken	1	2	3	4
1. Duygusal Tükenme	-			
2. Duyarsızlaşma	,495**	-		
3. Kişisel Başarı	-,157*	-,128	-	
4. İş Tatmini	-,407**	-,343**	,429**	-

*: Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlı (2-tailed)

** : Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlı (2-tailed)

Korelasyon analizi sonucuna göre tükenmişliğin duygusal boyutu ($r=-,407$, $p=,000$) ve duyarsızlaşma boyutu ($r=-,343$, $p=,000$) iş tatmini ile orta düzeyde negatif, kişisel başarı boyutu ($r=,429$, $p=,000$) ile ise orta düzeyde pozitif ilişkilidir.

Tablo 5: İş Tatmini Sabitine Tükenmişlik Değişkenlerinin Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

	β	t	p	F	df	R^2	Adj. R^2
Duygusal Tükenmişlik	-,221	-3,751	,000	28,173	3, 178	0,567	0,322
Kişisel Başarı	,393	5,840	,000				
Duyarsızlaşma	-,111	-2,304	,022				
(Sabit)	2,650	8,784	,000				

Yapılan regresyon analizi sonuçları bu örnekte tükenmişlik boyutlarının iş tatminini anlamlı şekilde etkilediğini ($F(3, 178)=28,173$, $p<,000$) ve denklemini %32,2 (R^2) oranında açıklayabildiğini göstermiştir. Katılımcıların öngörülen iş tatmininin, $[2,650 + ,393$ (Kişisel Başarı) - ,221 (Duygusal Tükenmişlik) - ,111 (Duyarsızlaşma)] şeklinde formüle edilebileceğini göstermiştir. Korelasyon sonuçlarına benzer şekilde tükenmişliğin olumsuz boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, modelde iş tatminini negatif; kişisel başarı boyutu ise pozitif ve anlamlı olarak yorumlanmaktadır.

SONUÇ

Bireyin iş yaşantısında önemli rolü olan tükenmişlik ve iş tatmini faktörlerini konu edinen bu çalışmadaki sonuçlar, Orhan ve Komşu (2016), Kinman vd. (2011), İnce vd.(2014), Güner vd. (2014) ve Ok'un (2014) çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Tükenmişliği artıran olumsuz boyutlar (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) arttıkça iş tatmini azalmakta, bunun aksine kişinin işine ve kendine ait başarı hissini ifade eden kişisel başarı faktörü arttıkça iş tatmini de artmaktadır. Hipotezlerde de öngörülen bu sonuçlar örgütler için bireylerin sadece mesaisini dolduran değil, onu etkileyen ve ondan etkilenen bireyler olduklarını bir kez daha göstermiştir. Sonuçlar kişisel başarısının yüksek olduğunu düşünen, daha az duygusal tükenme yaşayan ve başkalarına karşı duyarsızlaşma davranışı olmayan çalışanların iş tatmininin yüksek olacağını göstermektedir. Diğer çalışmalardan farklı olarak ortalamaların orta düzeyde tükenmişlik ve ortanın üzerinde iş tatminini ifade ettiği belirtilebilir.

Demografik faktörlerden kurumdaki çalışma yılı, gelir düzeyi ve çocuk sayısı sorularına verilen yanıtların ortalaması iş tatmini faktöründe anlamlı olarak farklılaşsa da grup dağılımlarındaki sayının eşit olmaması göz ardı edilmemelidir. Daha dengeli dağılan gruplar ile

yüksek katılımlı bir ankette daha sağlıklı sonuçlar elde edilebileceğini öngörülebilir. Yine de başkentin merkezindeki bu örnekte kurumdaki kıdem ve gelir düzeyinin iş tatmini ile beraber yorumlanabileceği anlaşılmaktadır. Bu sonuç da Soygür ve Aydın'ın(2018) çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir.

Bu sonuçlar, işverenlerin ve örgütlerin tükenmişlik kavramının çalışanlar ve örgüt üzerindeki etkisini göz ardı etmemesi gerektiği, çalışma ortamındaki kişilerin duygu ve duygularının diğer çalışanları ve işin kendisini doğrudan etkilediğinin farkında olacak şekilde yönetim sergilenmesi gerektiğini işaret etmektedir. Daha sonra yapılacak çalışmalar tükenmişliği kişisel ve iş ile ilgili olarak iki boyutta değerlendiren Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği'ni banka çalışanları gibi benzer bir örneklem üzerinde uygulayarak karşılaştırma bulgu analizini konu edinebilirler. Devamında bu bağlamda tükenmişliğin banka çalışanları arasında kişisel mi yoksa iş ile ilgili sebeplerle mi arttığını izlemeye yönelik olarak güncel örgütsel davranış kavramları denkleme dahil edilerek daha kapsamlı bir model geliştirilebilir. Literatürde iş tatmini yordayan diğer değişkenler de modelin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Budak, G., Sürgevil O., (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(2), 95-108.
- Cemaloğlu, N. Ve Şahin, D.E., (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Kastamonu Eğitim Dergisi, 15(2), 465-484.
- Droogenbroeck, F., Spruyt, B. Ve Vanroelen, C., (2014). Burnout Among Senior Teachers: Investigating the Role of Workload and Interpersonal Relationships at Work, Teaching and Teacher Education, 43, 99-109.
- Ergin, C., (1993). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. R. Bayraktar ve İ. Dağ (Ed.) VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Federici, R. A., Skaalvik, E. M., (2012). Principal Self-efficacy: Relations with Burnout, Job Satisfaction and Motivation to Quit. Social Psychology of Education, 15 (3), 295-320.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R., (1975), Development of the Job Diagnostic Survey, Journal of Applied Psychology, 60 (2), 159-170.
- Güner, F., Çiçek H., Can A., (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 6(3), 59-76.
- İnce, M., Gül H., Gözükar M.Y., (2014). Örgütsel Tükenmişliğin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri ve Tarsus Devlet Hastanesi Araştırması, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 27, 97-122.
- Kinman G., Wray S., Strange C., (2011). Emotional Labour, Burnout And Job Satisfaction in UK Teachers: The Role Of Workplace Social Support, Educational Psychology, 31(7), 843-856.
- Lu, H., While A.E. Ve Barriball K.L., (2005). Job Satisfaction Among Nurses: A Literature Review, International Journal of Nursing Studies, 42: 211-227.
- Maslach, C., Schaufeli W.B., Leiter M.P., (2001). "Job Burnout", Annual Review of Psychology, Volume: 52, 397-422.

- Ok, S., (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 21(3), 57-67.
- Orhan, U., Komşu U.C., (2016). Akademisyenlerde Özyeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin, Öğrenmeye Yönelik Tutuma ve İş Tatminine Etkisi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16(3), 1-17.
- Soygür, İ.C., Aydın S.Z., (2018). Bankacılık Sektöründe Pazarlama Ve Satış Yönlü Hedef Baskısının Banka Personeli Üzerindeki Etkisinin Analizi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(2), 347-371.
- Soysal A., Tan M., (2013). İş Tatminini Etkileyen Faktörlerle İlgili Hizmet Sektöründe Yapılan Bir Araştırma: Kilis İli Kamu Ve Özel Banka Personeli Örneği, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(2), 45-63.
- Süren S., Örucü R., İzci Ç., (2016).Banka Çalışanların Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki, Yönetim ve Ekonomi, 23(1),247-262.
- Tunceli, D.H., (2012) Kabin Ekiplerinde İş Tatmini ve Tükenmişlik Duygusu: THY Örneği, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Yıldırım M.H., İçerli L., (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(1), 123-131.