

# **Banka alışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle İş- Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki**

**Burçak zgen**

Lisansüstü Eğitim, ğretim ve Araştırma Enstitüsüne Rehberlik ve  
Psikolojik Danışmanlık Yüksek Lisans Tezi olarak sunulmuştur.

Doğu Akdeniz Üniversitesi  
Eylül 2021  
Gazimağusa, Kuzey Kıbrıs

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü onayı

---

Prof. Dr. Ali Hakan Ulusoy  
L.E.Ö.A. Enstitüsü Müdürü

Bu tezin Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Yüksek Lisans derecesinin gerekleri doğrultusunda hazırlandığını onaylarım.

---

Doç. Dr. Canan Zeki  
Eğitim Bilimleri Bölüm Başkanı

Bu tezi okuyup değerlendirdiğimizi, tezin nitelik bakımından Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Yüksek Lisans derecesinin gerekleri doğrultusunda hazırlandığını onaylarız.

---

Doç. Dr. Yeliz Akıntuğ  
Tez Danışmanı

---

Değerlendirme Komitesi

1. Doç. Dr. Yeliz Akıntuğ

2. Doç. Dr. Sertan Kağan

3. Yrd. Doç. Dr. Behiye Akacan

## ÖZ

Yapılan çalışmanın amacı; banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşam dengesinin arasındaki ilişkinin sosyo-demografik değişkenlere göre incelenmesi ve değerlendirilmesidir.

Araştırma, KKTC’de özel sermayeli bankada çalışan, 251’i kadın, 127’si erkek, toplam 378 çalışan ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama araçları olarak kişisel bilgi formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği kullanılmıştır. Veriler SPSS 25 programında analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir. Araştırmada, katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanlar Mann-Whitney U testiyle karşılaştırılmıştır. Katılımcıların demografik değişkenlerine göre ölçeklerden aldıkları puanların kıyaslanması Kruskal-Wallis H testi ile yapılmıştır. Çalışanların ölçeklerden aldıkları puanlar arasındaki korelasyonlar Spearman testiyle test edilmiş ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarını yordama durumu basit doğrusal ve çok değişkenli doğrusal regresyon analiziyle incelenmiştir.

Yapılan çalışmanın sonucunda banka çalışanlarının demografik değişkenlerine göre tükenmişlik ile iş-aile yaşam dengesi algılarının farklılaştığı ve banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleriyle iş-aile yaşam dengesi arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Çalışanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği genelinden aldıkları puanlar İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği geneli ve tüm alt boyut puanlarını istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak yordamaktadır.

Çalışmada sonuç olarak, banka çalışanlarında tükenmişliğin oluşmasına neden olan sebeplerin azaltılması ile birlikte çalışanların iş-aile yaşam dengelerinin sağlıklı bir şekilde kurulabileceği değerlendirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Banka alışanları, tükenmişlik, iş-aile yaşam dengesi

## ABSTRACT

The aim of this study; The aim of this study is to examine and evaluate the relationship between burnout levels of bank employees and work-family life balance according to socio-demographic variables.

The research was carried out with a total of 378 employees, 251 women and 127 men, working in private banks in the TRNC. Personal information form, Maslach Burnout Scale and Work-Family Life Balance Scale were used as data collection tools in the study. The data were analyzed and evaluated in the SPSS 25 program. In the study, the scores of the participants from the scales were compared with the Mann-Whitney U test. The Kruskal-Wallis H test was used to compare the scores obtained from the scales according to the demographic characteristics of the participants. The correlations between the scores of the employees from the scales were tested with the Spearman test, and the predictive status of the Maslach Burnout Scale scores on the Work-Family Life Balance Scale scores was analyzed by regression analysis.

As a result of the study, it was determined that the perceptions of burnout and work-family life balance differ according to the demographic characteristics of bank employees. Significant relationships were found between the burnout levels of bank employees and the overall work-family life balance and its sub-dimensions. The scores of the employees in the burnout sub-dimensions predict the work-life balance scale sub-dimension scores in a statistically significant and negative way.

As a result of the study, it has been evaluated that the work-family life balance of the employees can be established in a healthy way, together with the reduction of the causes of burnout in bank employees.

**Keywords:** Bank employees, burnout, work-family life balance

## TEŞEKKÜR

Tez çalışmam sırasında değerli bilgi ve tecrübeleriyle yoluma ışık tutan, sevgili danışman hocam Doç. Dr. Yeliz Akıntuğ'a sabrından, desteğinden ve bana olan inancından ötürü teşekkürlerimi sunarım.

Doğu Akdeniz Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışma Ana Bilim Dalı'ndaki saygıdeğer hocalarıma bu süreçte bana bilgi ve tecrübeleriyle sağladıkları destek için çok teşekkür ederim.

Bilgisi, tecrübesi, duruşu ile her daim öğrencilerinin idolü olan, öğretmeyi ve öğrencilerini aşk ile seven, hem alanımız ile ilgili, hem de hayata dair öğrettiği her şey için; her zaman kalbimizde yaşayacak olan çok sevgili Ali Hikmet Civelek Hocam'a sonsuz minnetimi saygı ile sunarım.

Bugün, bulunduğum noktada olmamda en büyük katkısı olan, inancını, desteğini, sevgisini ve şefkatini hiçbir zaman esirgemeyen, benimle birlikte birçok fedakarlıkta bulunan sevgili annem Sabiha ÖZGEN'e, her daim iyi ve doğru bir insan olmanın hayattaki en büyük servet olduğunu bana öğreten sevgili babam Tacettin ÖZGEN'e, en büyük şanslarım olan abilerim Burak ve Murat ÖZGEN'e sonsuz minnetlerimi sunarım.

Her zaman yanımda olan, yardımlarını ve sevgilerini hiçbir zaman esirgemeyen değerli arkadaşlarıma, çok teşekkür ederim.

Bir kadın olarak henüz öldürülmediğim için kendimi neredeyse şanslı sayabileceğim bugünlerde, yaşamına artık toprak üzerinde birer çiçek olarak devam eden tüm kadınları saygı ve sevgi ile anıyorum.

# İÇİNDEKİLER

ÖZ .....	iii
ABSTRACT .....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
KISALTMALAR .....	xi
TABLO LİSTESİ .....	xii
1 GİRİŞ .....	1
1.1 Problem Durumu .....	1
1.2 Araştırmanın Amacı .....	5
1.3 Problem Cümleleri .....	5
1.3.1 Alt Problemler .....	5
1.4 Araştırmanın Önemi .....	6
1.5 Çalışmanın Varsayımları .....	8
1.6 Sınırlılıklar .....	8
1.7 Tanımlar .....	8
2 ALAN YAZIN TARAMASI .....	10
2.1 Tükenmişlik Kavramı.....	10
2.1.1 Duygusal Tükenme (DT) .....	11
2.1.2 Duyarsızlaşma (D) .....	12
2.1.3 Kişisel Başarısızlık (KB) .....	12
2.2 Tükenmişliğin İş Yaşamındaki İnsanların Üzerindeki Etkisi .....	13
2.3 Tükenmişlik Kavramının Benzer Kavramlar ile Olan İlişkisi .....	13
2.3.1 Stres.....	13
2.3.2 Depresyon .....	14

2.3.3 İş Tatmini ve Tatminsizliği.....	15
2.4 Tükenmişlik Sendromu Modelleri .....	15
2.4.1 Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	16
2.4.2 Freudenberg Tükenmişlik Modeli.....	16
2.4.3 Golembiewski Tükenmişlik Modeli.....	17
2.4.4 Leiter Tükenmişlik Modeli .....	18
2.4.5 Meier Tükenmişlik Modeli .....	19
2.4.6 Maslach Tükenmişlik Modeli .....	20
2.5 İş-Aile Yaşam Dengesi Kavramı .....	21
2.5.1 İş-Yaşam Dengesinin Kavramsal Çerçevesi .....	21
2.5.2 İş- Yaşam Dengesinin Önemi.....	23
2.5.3 İş-Yaşam Dengesinin Kuramsal Çerçevesi .....	25
2.5.4 İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Faktörler.....	27
2.5.5 Kavramlar.....	27
2.5.6 İş-Aile-Yaşam Dengesi .....	29
2.6 Literatür İle İlgili Araştırmalar.....	30
2.6.1 Tükenmişlik Konusunda Yapılan Araştırmalar .....	30
2.6.2 İAYD Konusunda Yapılan Araştırmalar.....	33
3 YÖNTEM.....	35
3.1 Araştırma Modeli .....	35
3.2 Çalışma Grubu .....	35
3.3 Tanıtıcı özellikler.....	35
3.4 Veri Toplama Araçları .....	37
3.4.1 Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).....	37
3.4.2 İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği (İAYD).....	38



3.4.3 Kişisel Bilgi Formu .....	39
3.5 Verilerin Toplanması .....	39
3.6 Verilerin Analizi .....	39
4 BULGULAR .....	41
4.1 MTÖ ile İAYDÖ Arasındaki Korelasyona İlişkin Bulgular.....	42
4.2 MTÖ'nün İAYDÖ'yü Yordama Durumuna İlişkin Bulgular .....	44
4.3 MTÖ Puanlarına İlişkin Bulgular.....	44
4.4 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular.....	45
4.5 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular .....	46
4.6 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Medeni Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular.....	48
4.7 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular.....	49
4.8 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Kıdem Yılı Değişkenine İlişkin Bulgular.....	50
4.9 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Unvan Değişkenine İlişkin Bulgular.....	51
4.10 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Gelir Düzeyi Değişkenine İlişkin Bulgular.....	53
4.11 Banka Çalışanlarının İAYDÖ Puanlarına İlişkin Bulgular .....	54
4.12 Banka Çalışanlarının İAYD ile Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular .....	55
4.13 Banka Çalışanlarının İAYD ile Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular.....	56
4.14 Banka Çalışanlarının İAYD ile Medeni Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular	

.....	57
4.15 Banka Çalışanlarının İAYD ile Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular	
.....	58
4.16 Banka Çalışanlarının İAYD ile Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Bulgular	
.....	59
4.17 Banka Çalışanlarının İAYD ile Pozisyon Değişkenine İlişkin Bulgular.....	61
4.18 Banka Çalışanlarının İAYD ile Gelir Düzeyi Değişkenine İlişkin Bulgular .	62
5 TARTIŞMA VE YORUM.....	64
6 SONUÇ VE ÖNERİLER.....	78
6.1 Sonuçlar.....	78
6.2 Öneriler.....	83
6.2.1 Araştırmacılara Yönelik Öneriler.....	83
6.2.2 Uygulamacıya Yönelik Öneriler.....	85
KAYNAKLAR.....	87
EKLER.....	102
Ek1: Anket Formu.....	103
Ek2: Bilgilendirilmiş Katılımcı Onam Formu.....	105
Ek3: Maslach Tükenmişlik Envanteri İfadeleri.....	106
Ek4: İş – Aile Yaşam Dengesi Ölçeği.....	108
Ek5: Doğu Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Onayı.....	110

## KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ICD	International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems
İAYDÖ	İş Aile Yaşam Dengesi Ölçeği
KKTC	Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
MTÖ	Maslach Tükenmişlik Ölçeği
SPSS	Statistical Package for Social Science
TDK	Türk Dil Kurumu

## TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Golembiewski Tükenmişlik Modeli.....	18
Tablo 2. Banka Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özellikleri .....	36
Tablo 3. Banka Çalışanlarının MTÖ ve İAYDÖ Puanlarının Normallik Testi Sonuçları .....	41
Tablo 4. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile İAYD Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması .....	42
Tablo 5. Banka Çalışanlarının MTÖ Puanlarının İAYDÖ Puanlarını Yordama Durumu .....	44
Tablo 6. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin MTÖ Puanları.....	45
Tablo 7. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....	46
Tablo 8. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....	47
Tablo 9. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....	48
Tablo 10. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....	49
Tablo 11. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....	50
Tablo 12. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Unvan Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....	52
Tablo 13. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Gelir Düzeyi Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....	53

Tablo 14. Banka Çalışanlarının İAYD'lerine İlişkin Ölçek Puanları.....	54
Tablo 15. Banka Çalışanlarının İAYD'lerine İlişkin Ölçek Puanları.....	55
Tablo 16. Banka Çalışanlarının İAYD ile Yaş Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....	56
Tablo 17. Banka Çalışanlarının İAYD ile Medeni Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....	57
Tablo 18. Banka Çalışanlarının İAYD ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....	58
Tablo 19. Banka Çalışanlarının İAYD ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....	59
Tablo 20. Banka Çalışanlarının İAYD ile Pozisyon Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....	61
Tablo 21. Banka Çalışanlarının İAYD ile Gelir Düzeyi Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....	62

# Bölüm 1

## GİRİŞ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın problem durumu, araştırmanın önemi, araştırmanın amacı, sayıltılar, sınırlılıklar, araştırma modeli, veri toplama araçları, araştırma çalışma grubu, toplanacak verilerin analizi için hangi testlerin yapılacağına dair bilgi bulunmaktadır.

### 1.1 Problem Durumu

Tarihte bankacılık hizmetinin geçmişi M.Ö. 3500'lü yıllara kadar uzanmaktadır. Birçok dilde kullanılan şekli, İtalyanca'da Banco kelimesinden türeyerek bizim dilimize de bankacılık olarak giren bu hizmet sektörü, dünya tarihinde sürekli değişime uğrayarak günümüzdeki haline gelmiştir. Askerlik ve yöneticilik alanlarında uzmanlaşırken, tüccarlık işini daha çok yabancıların hakimiyetine bırakan Türk toplumu, gerek gelenekleri, gerekse dini olarak hoş görülme-yen faiz kavramına bakışı nedeni ile bankacılık alanında hizmet vermeye birçok dünya ülkesine göre daha geç başlamıştır (Parasız, 2007).

Son zamanlarda gelişme konusunda yüksek ivmeye sahip olan bankacılık sektöründe de diğer birçok sektörde olduğu gibi öncelik halka fayda sağlamak olsa da sektör geliştikçe artan rekabet sonucu kolay erişebilirlik ve müşteri-yi memnun etme konuları da oldukça önemli hale gelmiştir. Bu durum, çalışma ortamındaki stresin artmasına ve dolayısı ile tükenmişlik durumunun daha sık görülmesine yol açan etmenlerden biri olarak sayılabilmektedir (Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo ve Ledesma, 2014).

Bankacılık faaliyetlerinde gerçekleştirilen işlemler nedeni ile işgörenler müşterilerin, kendilerine yönelik suçlama ve şikayet etme gibi bazı olumsuz tavırlarına karşı duyarlılık geliştirmiştir. Bankacılık sektöründe artan rekabet, içinde bulunduğumuz zaman diliminde globalleşen iş yaşantısı içerisinde, çalışanların iş yükünü daha da fazlalaştırmıştır. Oluşan nüfus artışı, sürekli yükselen hayat pahalılığının da eklenmesi ile birlikte çalışanların iş yaşamını daha zor hale getirmektedir (Gürdoğan ve Atabey, 2014). Bunun yanı sıra zaman geçtikçe karmaşıklaşan şehir yaşantısında çalışanlar açısından iş, yaşamın merkezinde yer alır hale gelmekte ve bireyler iş ve aile yaşamının arasındaki sağlıklı dengeyi kurmakta güçlük çekmektedir (Çoban, 2014). İş- aile yaşam dengesinin kurulamayışı ve çalışma hayatındaki yoğunluk, stres gibi olumsuzluklar bireylerde tükenmişlik sendromuna yol açmaktadır. Tükenmişlik olgusu ilk kez 1970’lerde Amerika’da, ortaya çıkmıştır (Karapınar ve Gürbüz, 2015). Freudenberger’in 1974 yılındaki tanımlamasında tükenmişliğin, bireylerin iç yaşantısı üzerinde yoğunlaşmış ve iç dünyanın deformasyonu, gittikçe yaşama karşı hevesizlik oluşması üzerine yoğunlaştığını belirtmiştir (Ekici, 2014). Banka çalışanları da tükenmişlik sendromu ile iç içedir. Banka çalışanlarının iş performansını, zindeliğini ve psikolojik sağlığını etkileyen bir takım değişkenler bulunmaktadır. Duygusal tükeniş, duyarsızlaşma ve yetersizlik hissi, mesleki tükenmişlik şeklinde belirtilen ve mesleki yılgınlık olarak da adlandırılan tükenmişlik halleri bulunmaktadır (Karapınar, 2012). Yoğun rekabet yapısı, sürekli değişimin ve gelişimin kaçınılmaz olduğu, aşırı iş yükü ve yüz yüze iletişimin son derece önemli olduğu bankacılık sektörü, yalnızca bireyleri değil; aynı zaman da hizmet sunulan kişileri, çalıştıkları örgütleri hatta bireyin ait olduğu ailesini dahi etkileyen, dolayısıyla tüm toplumu yakından ilgilendiren mesleki bir rahatsızlık olan tükenmişlik sendromunun sıklıkla görüldüğü meslek alanlarından biri olarak göze

çarpmaktadır (Karagöz, 2019).

İş yaşamındaki yoğun iş akışı ve stresli geçen çalışma hayatının yanı sıra aile yaşamı da çalışan bireyler üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Günümüzde iş yaşantısından sıyrılarak aile yaşamına da vakit ayırabilmek, her ikisinin de taleplerini karşılayarak, dengede tutabilmek oldukça zorlaşmıştır (Özcan ve Bayarçelik, 2020). Pozisyonuna bakılmaksızın bireylerin iş ve aile yaşamındaki görevlerini tam olarak gerçekleştirme isteği, her iki alan arasında denge oluşturulmasını mecburi kılmıştır (Kapsız, 2002; Akt. Kablay ve Elma, 2018). Günümüzde aile yapısı kalabalık bir toplum olmaktan çıkıp, zamanla daha küçük bir yapı haline gelmiştir. Geniş ailelerden uzaklaşmak, iş yaşamındaki yoğunluğa ek olarak ev içinde yapılması gereken işler konusunda, aile üyelerine fazladan iş yükü oluşturmuştur. Stresli bir hayatın olumsuz getirilerinden biri olarak bireylerin tahammül seviyelerinde azalma, hayatın akış hızı karşısında bireylerin olumsuz stres nedeni ile kaygı düzeylerinin artması, tükenmişlik durumu için bir altyapı hazırlamaktadır (Yüksel, 2005).

İş-yaşam dengesi çalışma hayatındaki bireylerin motivasyonunu ve mesleki tatminini teftiş eden, işyerinde meydana gelen sorunları ve gerginliğe neden olan etmenleri en aza indiren, kurum için çalışacak olan bireyleri işe alma ve bağlılıklarını sağlama konusunda yeterliliklerini güçlendiren yegane bir unsur olarak düşünülmektedir. İş-yaşam dengesi, çalışan bireyler için olumlu sonuçlara sebep olmakla birlikte çalışma performansı, motivasyon gibi etmenleri de pozitif olarak etkilemektedir (Keskin, 2018). Banka çalışanlarının oldukça fazla olan sorumlulukları ve yoğun iş stresi altında olmaları, düzensiz çalışma saatleri, mesailer, çalışma potansiyelini artırma konusundaki baskılar, sektörün mali risklerinin olması, vb. nedenlerle bankacılık sektöründe çalışan bireylerin iş-aile yaşantısında dengesizlik ve tükenmişlik sendromu yaşayabilme olasılığı düşünülerek alan araştırması için



bankacılık sektörü belirlenmiştir (Çoban, 2014). Alanyazında iş- aile yaşam dengesi ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen birçok araştırmaya rastlanılmaktadır (İzki, 2019, Tuğsal, 2017, Özcan ve Bayarçelik, 2020 ve Çoban, 2014). Yoğun bir tempo eşliğinde, nüfusun büyük bir kesimine hizmet veren sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe yer alan çalışanlar, günün önemli bir kısmını çalışma ortamlarında geçirdikleri için çalışma ortamında yaşanan bir stres durumu, bireyin hem iş ortamındaki hem de iş dışı yaşantısındaki huzurunda olumsuz bir etki yaratabilmektedir. Teknoloji ve ekonomi alanındaki sürekli ve hızlı bir şekilde meydana gelen değişime ayak uydurarak rakipleri ile mücadele etmek zorunda olan bankacılık sektörü yöneticileri, bu geniş rekabet ortamında iş kalitesini sürekli iyileştirmek ve geliştirmek için işgörenlerin de sürekli olarak kendini yenileme ve geliştirme beklentisi içinde bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, kurumun ücret politikası, çalışanlara sunulan imkanların yeterli düzeyde olmaması, aşırı iş yükü ve türlü mobbinglerin yanı sıra, yöneticiler tarafından çalışanlara eşit şekilde yaklaşım sergilenmemesi, yöneticilerin kendisine bağlı bulunan çalışanların motivasyon unsurlarını doğru bir şekilde tespit edememesi vb. sebeplerin bir araya gelmesi ile banka çalışanlarının artan tükenmişlik halinin, çalışanların iş dışı ve aile yaşamlarına olumsuz etkilerinin olması yadsınamaz bir gerçektir. Fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı bir bireyin sahip olması gereken iş-aile yaşam dengesi uyumunu yakalayamayan banka çalışanları, bedensel ve ruhsal birçok rahatsızlığın açık hedefi haline gelirken, çalışma ortamında maruz kaldığı tükenmişlik durumunun olumsuz sonuçlarını ailesine de yansıtarak aile birliği ve huzurunu da tehlikeye atma riski ile karşı karşıya gelmektedir.

KKTC'deki bankacılık sektörü içerisinde bulunan özel sermayeli bankalarda kar amacının daha fazla gözetilmekte olduğu düşünülmektedir. Bu durum sonucunda yöneticiler, yüksek performans düşük maliyet anlayışı ile kurum içinde çalışan bireyler

üzerinde daha fazla baskı yaratarak sürekli daha fazla kar elde etmeye odaklanabilmektedirler. Buna bağlı olarak özel sermayeli bankaların sektördeki diğer bankalara karşı yoğun bir rekabet içerisinde hizmet verme çabası sonucunda, çalışanların alan yazında rastlanan araştırma sonuçları ile benzer problemler yaşadığı, çalışanların tükenmişlik durumlarının arttıkça iş-aile yaşam dengelerinin de bu durumdan etkilediği düşünülmektedir.

## **1.2 Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı; banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşam dengesi arasında, farklı demografik değişkenler açısından incelenerek, anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemektir.

## **1.3 Problem Cümleleri**

- 1) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşantısı arasındaki ilişki nedir?
- 2) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, iş-aile yaşantısını yorduyor mu?

### **1.3.1 Alt Problemler**

Çalışmanın alt problemleri şunlardır;

- 1) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyet,
- 2) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaş,
- 3) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile medeni durum,
- 4) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile eğitim durumu,
- 5) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile kıdem yılı,
- 6) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile unvan,
- 7) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile gelir düzeyi,

- 8) Banka çalışanlarının iş-aile yaşantı dengesi ile cinsiyet,
  - 9) Banka çalışanlarının iş-aile yaşantı dengesi ile yaş,
  - 10) Banka çalışanlarının iş-aile yaşantı dengesi ile medeni durum,
  - 11) Banka çalışanlarının iş-aile yaşantı dengesi ile eğitim durumu,
  - 12) Banka çalışanlarının iş-aile yaşantı dengesi ile kıdem yılı,
  - 13) Banka çalışanlarının iş-aile yaşantı dengesi ile unvan,
  - 14) Banka çalışanlarının iş-aile yaşantı dengesi ile gelir düzeyi,
- değişkeni arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

#### **1.4 Araştırmanın Önemi**

Yoğun tempoda ve gerginlik altında, çoğu zaman hem işveren tarafından hem de hizmet verdikleri geniş kapsamlı kitle tarafından baskı altında çalışan bireyler, hayatlarının bir kısmında tükenmişlik sendromu yaşamaktadır. Bankacılık sektörü çalışanları, sürekli meydana gelen değişime ayak uydurarak oldukları konumu korumak ya da bir üst konuma ilerleyebilmek için her gün yeniden bir mücadele içine girmektedir. Müşteri memnuniyetine dayalı, stres seviyesi yüksek ve insanlarla yakın temas halinde çalışan bankacılarda, tükenmişlik durumu oldukça sık görülen bir durum olmaktadır. İş yaşamının karmaşıklığı ve yoğun temposunun yanı sıra işletmelerde sunulan çalışma koşulları ve iş yükü; çalışanların işe bakışını, performansını, işte ve iş dışında geçirdiği zaman içerisindeki ruh halini oldukça etkilemektedir. KKTC’de bulunan bankaların kullandığı teknolojinin, diğer gelişmiş dünya ülkelerinde hizmet veren bankalara göre nispeten geride olması durumu da, sektördeki çalışanların iş yükünü arttırdığını düşündürmektedir. Bazen otomatik olarak gerçekleştirilebilecek işlemler bile çalışanlar aracılığıyla yürütülmektedir. Bu nedenle çalışanların iş yükü her seferinde azalmadan devam etmektedir. Sürekli aynı tempoda çalışan bireylerin bir

süre sonra tükenmişlik belirtileri göstermeye başlamakta olduğu ve tükenmişlik durumunun olumsuzlukları ile başa çıkamayan bireylerin, psiko-sosyal ve fizyolojik olarak iyi halde olmama durumu, aynı zamanda aile ilişkilerinin de yıpranma tehlikesi söz konusu olduğu ve toplumsal bir yapı bozukluğuna neden olabileceğini vurgulamak da araştırmanın önemlerinden biridir. Bireylerin, çalışma yaşamı ile aile yaşamı arasında denge kurmakta zorlanması, bireyin performansının düşmesine, motivasyonunun azalmasına ve kişiler arası çatışmalara yol açmaktadır. Çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerini azaltmak, iş ve iş dışı yaşamlarındaki yaşam kalitelerini artırabilmek adına kurum ve çalışma koşullarındaki aksaklıkların tespit edilerek çözüm üretilmesi konusuna dikkat çekilmesinin banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltarak iş-aile yaşam dengelerini daha sağlıklı bir şekilde kurabilmelerini sağlayabileceği düşünülmektedir. Bu konuda endüstriyel psikoloji önemli bir yer almaktadır. Yapılan araştırmada bireylerin kendine yönelik farkındalığının artması, yaşam rollerinin farkına varabilmesi, mesleki ve kariyer farkındalığını geliştirmesi ve bunu yaşam boyu sürdürmesi, kişisel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunarak iş yaşamındaki olumsuzlukları en aza indirgemesini sağlamak adına kurumlardaki kariyer danışmanlığı hizmetlerinin verilmesinin hem çalışan hem de kurum adına fayda sağlayıcı bir unsur olduğu vurgulanmaktadır. Bu olumsuzluklar iyileştirilmedikçe veya ortadan kaldırılmadıkça çalışanların hizmet verme kapasiteleri düşecek ve bu durum da kurumun işleyişini doğrudan olumsuz olarak etkileyecektir.

KKTC'de bulunan özel sermayeli banka çalışanlarının tükenmişlik durumlarıyla iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişkiyi ölçmek amacı ile gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda, banka çalışanlarının tükenmişlik durumunu tespit ederek, çalışanların iş ve aile yaşamındaki dengeyi kurabilmeleri için nasıl bir

yol izlenmesi gerektiği hakkında çalışanlara ve yöneticilere ışık tutabilmek için gerekli adımların atılması konusu, bu araştırmanın önemini oluşturmaktadır.

### **1.5 Çalışmanın Varsayımları**

- 1) Araştırmanın gerçekleştirildiği çalışma grubunun genel kitleyi yansıttığını, çalışmaya katkı koyan katılımcıların, verdikleri yanıtlarda tarafsız, doğru, eksiksiz ve içten oldukları varsayılmıştır.
- 2) Araştırmada kullanılmış olan veri toplama araçlarının, ölçülmek istenen özellikleri doğru olarak ölçtüğü varsayılmaktadır.

### **1.6 Sınırlılıklar**

- 1) Covid-19, araştırma için hedeflenen veri toplamadaki erişilebilirliği sınırlandırmıştır.
- 2) Ele alınan değişkenler, araştırmada kullanılmış olan ölçüm araçları ile sınırlıdır.
- 3) Araştırma sadece KKTC’de bulunan özel sermayeli bankalar ile sınırlıdır.

### **1.7 Tanımlar**

Banka; “Mevduat kabul eden, fon toplayan, topladığı bu kaynakları fon ihtiyacı olan gerçek ve tüzel kişilere, devlete kısa ve uzun vadeli kredi olarak aktaran finansal kurumlardır” (Yetiz, 2016).

Tükenmişlik; “Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyuttan oluşan, bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi durumudur” (Arı ve Bal, 2008).

Aile; “Biyolojik ve psikolojik bağları olan; aralarında tarihsel, duygusal, ekonomik bir birliktelik olan ve kendilerini aynı evin üyeleri olarak hisseden bireylerin oluşturduğu birlikteliktir” (Gladding, 2018, Ed. Keklik ve Yıldırım; Akt. Demirbilek, 2016).

İş; “Mesleki bilgi ve becerilerin uygulamaya konması, mesleği icra ederken yapılan görev ve aktivitelerdir.” (Yeşilyaprak, 2012).

Denge; Zihinsel ve duygusal uyum, istikrar, eşitlemek, ahenk (Türk Dil Kurumu).

İş-Aile Yaşam Dengesi: Çalışan bireylerin aile ve iş sorumlulukları arasındaki yaşam rollerinin uyumu anlamına gelmektedir (Kapız, 2002).

## Bölüm 2

### ALAN YAZIN TARAMASI

#### 2.1 Tükenmişlik Kavramı

İş yaşamının giderek daha da zorlaştığı günümüz şartlarında kurumlar arasındaki rekabet artmış ve çalışanların iş yükü fazlaşmıştır. Bunun sonucunda, çalışan bireylerin üzerinde oluşan bedensel ve duygusal baskıda önemli bir artış olmuştur. Dünya genelinde oluşan nüfus artışı ve sürekli yükselmekte olan hayat pahalılığı da iş yaşamı koşullarını daha zor hale getirmiştir (Gürdoğan ve Atabey, 2014).

Tükenmişlik kavramı, ilk kez 1970’lerde Amerika’da, müşteri hizmetlerinde görev yapan bireylerin maruz kaldığı mesleki bunalımın izahını yapabilmek adına, “insana yönelik hizmetlerde çalışanların işine önceleri ilgi gösterirken, daha sonra giderek artan duygusal tükenme, enerji kaybı ve işi bırakması” şeklinde tanımlanmıştır (Karapınar ve Gürbüz, 2015 ve Yörükoğlu, 2008). Alansal araştırmalar sonucu ortaya çıkan tükenmişlik kavramını bu yıllarda ilk kez kullanan Herbert Freudenberger ve Christina Maslach olmuştur (Yörükoğlu, 2008). Tükenmişlik kavramının ilk tanımlanışından itibaren birçok farklı araştırmacı tükenmişlik kavramını geliştirerek farklı tanımlamalarda bulunmuştur. Bunlardan bazıları şöyledir:

Freudenberger’in 1974 yılındaki tanımlamasında tükenmişliğin, bireylerin iç yaşantısı üzerine yoğunlaşmış ve iç dünyanın deformasyonu, gittikçe yaşama karşı hevesizlik oluşması üzerine yoğunlaştığını belirtmiştir (Ekici, 2014). Maslach tükenmişlik sendromunu, çalışma sırasında maruz kalınan stres yükseltici etmenlere

tepki niteliğinde uzun sürede meydana gelen psikolojik bir sendrom olarak tanımlanmaktadır. Maslach'a göre, bu stres yükseltici etmenler yorgunluk, doyumsuzluk veya yıpranma ile sınırlı olmamakla birlikte, fizyolojik bitkinlik, bitmeyen yorgunluk hali, karamsarlık, öz denetim eksikliğini de barındıran maddi, manevi ve zihni bir sendromdur (Maslach, 1982, Akt. Yörükoğlu, 2008). Pines ve Aranson (1988) ise tükenmişlik durumunu, çalışandan sürekli olarak duygusal bir vericilik istenen durumlarda fizyolojik, psikolojik ve bilişsel olarak meydana gelen bir yıpranma hali olarak tanımlanmaktadır (Arı ve Bal, 2008). Maslach ve Jackson (1981) tükenmişlik kavramını, duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization), kişisel başarı (personel accomplishment) duygusunda azalma olarak üç boyuta ayırarak ele almışlardır (Oğuzberk ve Aydın, 2008). Maslach ve Jackson (1986)'ın "üç bileşenli bir psikolojik sendrom" olarak belirttiği tükenmişlik durumuna maruz kalan, hizmet veren bireylerde ilk önce duygusal tükenme, bu sürecin devamında hizmet veren kişinin muhattap olduğu kişilere karşı duyarsızlaşma, ardından da kişisel başarıda düşme şeklinde görülmektedir (Polatçı, Ardıç, Türkan, 2014).

### **2.1.1 Duygusal Tükenme**

Bireyde özgüven azalması, bitkinlik hali, enerji düşüklüğü, duygusal olarak kaynaklarının azalması veya bitmesi hissine kapılma durumlarının gerçekleştiği bir durumdur. Duygusal olarak yorgun olan birey, çalışma hayatında eskisi kadar coşkulu ve verici olmadığını düşünür (Tevrüz, 1997). Bir başka kaynağa göre ise duygusal tükenme yaşayan bireyler, işi ile ilgili kendini tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş hissetmektedir (Oğuzberk, Aydın, 2009). İş yaşamında yükselme hevesi ve çabası olan bireyler, duygusal tükenme yaşadıklarında mesleki gelişimlerini sürdürme konusunda sahip oldukları istekleri zayıflayabilmektedir.



### **2.1.2 Duyarsızlaşma**

Bireyler bu evrede, etrafında birlikte iş yaptıkları kişileri insan gibi görmek yerine birer nesne gibi görmekte ve onlara tıpkı nesneymiş gibi davranmaktadırlar. Bu kişiler bir arada oldukları insanlara, kurumuna karşı genel bir mesafeli duruş sergileyerek, umursamaz ve alaycı bir davranış şekli gösterebilirler. İş arkadaşlarını küçümseme, şüpheli yaklaşımlar insanları sınıflandırma çabaları duyarsızlaşma basamağının belirtileri arasında yer almaktadır (Tevrüz, 1997). Duyarsızlaşma, insanların tükenmişlik ve düş kırıklığı gibi olumsuzluklardan kendilerini soyutlamak ve psikolojik gerginliklerini azaltmak için başvurdukları bir savunma stratejisidir. Duyarsızlaşma evresindeki kişiler, psikolojik olarak maruz kaldığı hasarların düzeyini azaltmak için diğer insanlarla arasında “duygusal tampon” yaratmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998; akt. Polatçı ve ark., 2014). Tükenmişliğin bu evresinde bulunan bireylerin, içinde yer aldıkları kuruma karşı olan aidiyet duygusunu zamanla kaybedebilme durumları söz konusu olabilmektedir.

### **2.1.3 Kişisel Başarısızlık**

Tükenmişlik sendromu, “çalışan ve çalışan dışındaki diğer bireylerin çoğunlukla yaşadığı kinizm ve duygusal tükenmenin sendrom hali” şeklinde belirtilmiştir (Maslach ve Jakson, 1981:99; akt. Kuluoğlu ve Sarı, 2019).

Tükenmişlik durumu, kadercilik, can sıkıntısı, hoşnutsuzluk, kinizm, yetersizlik, başarısızlık, fazla çalışma, iğrençlik, memnuniyetsizlik, kurtulmak şeklinde on tane tükenmişlik tutumsal özelliği bulunmaktadır (Kumar, 2009; Akt. Kuluoğlu ve Sarı, 2019). Bireyler, içinde buldukları olumsuz durumlar karşısında kendi yeteneklerinin yetersizliği konusunda sağlıklı olmayan düşünceler geliştirebilirler.

Tüm bu tanımlar ışığında tükenmişlik, bireylerin hem iş hem de iş dışı ve aile

yaşamında karşılaşmış olduğu bir takım olumsuz durumlar karşısında birden fazla boyutta etki gösteren bir sonuç olarak ifade edilmektedir.

## **2.2 Tükenmişliğin İş Yaşamındaki İnsanların Üzerindeki Etkisi**

Sektör ayırt etmeksizin hizmet veren bireylerin üzerinde artan iş yoğunluğu, işverenlerin artan talepleri ve maruz kaldıkları olumsuz davranışlar sonucu olarak ortaya çıkan tükenmişlik, bireylerin sadece iş ortamındaki hayatını değil, bütün bir yaşamını etkiler hale gelmiştir. Gelişen teknoloji sayesinde iletişimin kolaylaşması ile mesai kavramının anlamını yitirmeye başlaması, bireyleri iş dışındaki yaşamlarında da hala iş ile ilgilenmeye zorlamaktadır.

Tükenmişlik, 1992 yılından beri Dünya Sağlık Örgütü tarafından, sağlık ile ilgili bir problem olarak kategorilendirilmektedir. "Yaşam yönetimi zorluğu ile ilgili sorunlar" (Z73) başlığı altında yer alan tükenmişlik, "hayati tükenme durumu" olarak ifade edilmektedir (ICD-10, 2016).

Sosyo-ekonomik ve psikososyal açıdan birçok olumsuzluklara sebep olan tükenmişlik durumu, iş yaşamında yer alan bireylerin bedensel ve ruhsal sağlığı, kişilerarası iletişimi, kendine yönelik olumlu duygu ve düşünceleri üzerinde olumsuz etkiler yaratarak; bireyleri daha tahammülsüz, anlayışsız, depresif ve asosyal bir duruma getirebilmektedir. Tüm bu olumsuzluklara maruz kalan çalışanların iş verimini düşürmesi, yöneticilerine karşı itaatsiz bir tavır sergilemeleri yada aynı ortamda çalıştıkları kişiler ile çatışması durumu söz konusu olabilmekte ve bunun sonucunda diğer çalışma arkadaşlarını da olumsuz bir şekilde etkileyerek tükenmişliği diğer kişilere de yayabilmektedirler (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

## **2.3 Tükenmişlik Kavramının Benzer Kavramlar ile Olan İlişkisi**

### **2.3.1 Stres**

Stres kavramı, Latince kökenli olup, "estricia" kelimesinden gelmektedir. 17.

yüzyılda felaket, bela, dert, keder vb. olumsuz ifadeler için kullanılmış, 18 ve 19. yüzyıllarda ise, kavram ifade değişikliğine uğramış ve zamanla objeleri, kişiye ve manevi unsurları hedef alarak uygulanan güç, baskı, zorluk durumlarının ifadesinde kullanılmaya başlanmıştır (Güçlü, 2001). Stres, Türkçe bir kelime olmamasına ve son yıllarda dilimize girmesine rağmen, günümüzde artarak yaşanan olumsuz durumlar karşısında farklı sosyo-kültürel düzeydeki bireyler tarafından anlamına uygun veya uygun olmayan hali ile kullanılmaktadır (Aydın, 2004).

Birey, normal yaşantısının dışında gelişen bazı dış uyaranları stres (stessor) şeklinde görmektedir. Fizyolojik/psikolojik dayanıklılıklarına fazla yüklenme olduğunu fark eden birey, oluşan durum karşısında kaçma eğilimi göstererek ya da içinde bulunduğu durum ile mücadele etmeyi seçerek dengeli ruh haline tekrar ulaşmak için çaba gösterir. Bu dönemde birey, yeni oluşan durumla baş edip edemeyeceğinden emin olamadığı için korkuya kapılır. Yeni oluşan durum ile başa çıkmayı başarır ise yeniden dengeli bir hale bürünebilirken, başa çıkamadığı taktirde de tükenme, bitkinlik durumları meydana gelir (Tevrüz, 1997).

Stres üzerine 38 kitap yazan ve Uluslararası Stres Enstitüsü'nü kurucusu olan Hans Selye, stresin her zaman olumsuz bir ifade olmadığını öne sürmektedir (Yıldırım, 1991). Selye (1992), evlenmek, iş yerinde yükselmek gibi kişinin sahip olmak istediği davranışlara karşı göstermiş olduğu tepkileri olumlu stres (eustress), ölüm, geçim sıkıntısı, yaşadığı olumsuz durumlardan dolayı zarar görme ihtimali karşısında verdiği tepkileri de olumsuz stres (distress) olarak iki kategoriye ayırmıştır (Tevrüz, 1997).

### **2.3.2 Depresyon**

Günümüzde oldukça yaygın bir rahatsızlık olan depresyon, gündelik yaşantıda tükenmişlik ile benzer anlamlarda kullanılsa da genel tanımını itibari ile "temelinde daha önceden isteyerek ve keyif alarak gerçekteşirdiği rutin etkinliklere karşı meydana

gelen ilgisizlik hali ve yaşamdan zevk alamama durumu” olarak açıklanmaktadır. Depresyon kendini, mutsuzluk, isteksizlik hali, hüznü bir duygu durumu olarak gösterir. Normal zamanlarda kolay gelen işlerin artık zor gelmesi, üşengeçlik hissinin fazlaşması, unutkanlık, dikkat toplayamama, sürekli oluşan dalgınlık da depresyonun işaretlerindedir (Mete, 2008).

Depresif ruh halinde olan kişilerde aşırı uykusuzluk veya aşırı uyuma eğilimi, ani kilo kaybı veya normalden fazla yeme isteği, psikomotor ajitasyon, çabuk yorulma, değersizlik hissi, tekrarlayan ölüm düşüncesi görülmektedir (Türkçapar, 2004).

### **2.3.3 İş Tatmini ve Tatminsizliği**

İş tatmini, sahip olunan işin koşullarının veya kazanılan ücret ve iş güvenliği şeklinde işten elde edilen sosyal ve fiziksel sonuçların bireyce değerlendirimesidir (Aşan ve Erenler, 2008). Yoğun çalışma temposu içerisindeki bireyler, iş yaşamında harcadıkları enerji ve zamanın karşılığında kendilerine sunulan imkanların yeterli olmaması durumunda tatminsizlik yaşamaktadırlar. Bu durum, çalışanların işe ve bağlı oldukları kuruma karşı olumsuz bir takım tutumlarının gelişmesini tetiklemektedir. İş yerinin sağladığı imkanlar karşısında memnun olan bireylerde ise bu durum tam tersi bir hale gelmektedir.

Genel olarak bakıldığında tükenmişlik kavramının gerek tanımı gerek bireyde oluşturduğu olumsuz durumlar çerçevesinde yukarıda bahsedilen stres, depresyon ve iş tatmini-tatminsizliği kavramları ile ilişkisi olduğu görülmektedir.

### **2.4 Tükenmişlik Sendromu Modelleri**

Tükenmişlik sendromu üzerine farklı araştırmacılar tarafından tükenmişlik modelleri geliştirilmiştir. Çalışma kapsamında; Cherniss Tükenmişlik Modeli, Golembiewski Tükenmişlik Modeli, Meier Tükenmişlik Modeli, Freudenberg Tükenmişlik Modeli, Leiter Tükenmişlik Modeli ile Maslach Tükenmişlik Modeli

incelenecektir.

#### **2.4.1 Cherniss Tükenmişlik Modeli**

Cary Cherniss, 1980 yılında kendi adını verdiği bir tükenmişlik modeli geliştirmiştir. Cherniss, modelinde tükenmişlik olgusunun tanımını, “işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, başa çıkma davranışlarını içeren ve iş ile psikolojik ilişkiyi kesmeyle son bulan bir süreç” şeklinde açıklamıştır (Sürvegil, 2006). Tükenmişlik ile arasında ilişki olan kavramlardan bir tanesi de, “bireyin belli bir performansı başarılı olarak yapmak için kendine olan inancı ya da kendi yargısı” şeklinde tanımlanan öz yeterliliklerdir (Arseven, 2016). Cherniss (1992), belirli bir işi başarı ile tamamlayacak donanıma sahip olduğuna inanmayan, bir başka deyişle öz-yeterlilik inancı yüksek olmayan bireyler tükenmişliği, kendini başarmak için belli bir donanıma sahip olduğuna inanan bireylere göre daha sık yaşamakta olduğunu düşünmektedir (Çam, Öğütölmüş, 2019).

Cherniss’e göre tükenmişlik üç aşamadan oluşan bir sürecin toplamıdır. İşin gereklilikleri ve bireyin bu gereklilikleri yerine getirme konusundaki yetersiz olma durumundan kaynaklı oluşan stres, bu aşamanın birinci unsurudur. İkinci aşama, belirli aralıklarla meydana gelen duygusal gerginlik, halsizlik, yorgunluk, bitkinlik olarak kendini göstermektedir. Tükenmişliğin üçüncü aşamasında ise, bireyin çevresindeki insanlara karşı tutum ve davranışlarında kendinden beklenmeyen bir şekilde olumsuz yönde bir değişim gözlenmektedir (Innstrand vd., 2002).

#### **2.4.2 Freudenberger Tükenmişlik Modeli**

Tükenmişlik kavramını ilk kez tanımlayan kişilerden biri olan Freudenberger, araştırmasında, tükenmişliğin fiziksel ve davranışsal belirtilerini, tükenmişlik durumundan etkilenmeye daha meyilli olabilecek kişilerin özelliklerini, tükenmişlik durumunun yaşanmaması için alınabilecek önlemler, tükenmişlik yaşayan bireylere

nasıl yardımcı olunabileceğini anlatan önerileri yer almaktadır (Freudenberger, 1974). Freudenberger (1974)'e göre tükenmişlik yaşayan kişilerde bazı fiziksel ve davranışsal belirtiler gözlenmektedir. Bunlar; devamlı hale gelen yorgunluk ve bitkinlik, geçmek bilmeyen soğuk algınlıkları, sindirim sistemindeki bozukluklar, sıkça tekrarlanan baş ağrıları, nefes darlığı ve uykusuzluk halinde kendini gösteren fiziksel belirtiler ile, öfke kontrolünü sağlayamama, çabuk bıkmama, duygularını kontrol etmekte zorluk yaşama, etrafındaki kişilere karşı güven problemi yaşaması, kolaylıkla ağlama hali gibi davranışsal belirtiler olarak nitelendirilebilmektedir.

Uzun çalışma saatleri, yoğun iş temposu, aşırı fazla iş yükü, bireylerin tükenmişlik sendromuna yakalanması için bir zemin hazırlamaktadır. Bu zor çalışma şartları altında verilen ücretin yetersizliği, hem örgüt hem de hizmet verilen kişilerden gelen baskılar altında görev yapan çalışanlar tükenmişlik sendromuna daha kolay yakalanmaktadır. Bunun dışında, örgüte ve işe karşı aşırı fedakar olma durumu kısa sürede tükenmişliği de beraberinde getiren unsurlardan bir tanesidir (Freudenberger, 1974).

#### **2.4.3 Golembiewski Tükenmişlik Modeli**

Tükenmişlik ile ilgili literatür incenendiğinde genel hatları ile kavramın, bir süreç olarak değerlendirildiğini savunan iki modelden bir tanesi Golembiewski Modeli'dir. Bu modele göre tükenmişlik, öncelikli olarak duyarsızlaşma ile başlamaktadır. Duyarsızlaşma durumunun artması bireyin işindeki performansına olumsuz etki yapmaktadır. Bu olumsuz etki sonucunda ise kişisel başarı hissinde düşme görülmektedir. Duyarsızlaşma ile başlayarak kişisel başarıyı azaltan bu süreç, devamında duygusal tükenmeyi meydana getirmektedir (Lewin ve Sager,2007). Bu yaklaşımda tükenmişlik sekiz basamaktan oluşan bir süreç olarak ifade edilmiştir. Yaklaşımı ifade eden model aşağıdaki tabloda belirtildiği gibidir (Golembiewski,

Boundreau, Ben-Chu,Luo, 1998).

Tablo 1. Golembiewski Tükenmişlik Modeli

Boyutlar/Süreçler	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Duyarsızlaşma	D	Y	D	Y	D	Y	D	Y
Düşük Kişisel Başarı Hissi	D	D	Y	Y	D	D	Y	Y
Duygusal Tükenme	D	D	D	D	Y	Y	Y	Y

#### 2.4.4 Leiter Tükenmişlik Modeli

Leiter tükenmişlik modeli, Maslach tükenmişlik modelini temel alarak geliştirilmiştir. Her iki kuram da takip edilen süreç yönünden birbirine benzemektedir (Leiter, 1991).

Leiter Tükenmişlik Modeli temelde iki önermeye dayanmaktadır. Bunlardan ilki, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak tanımlanan tükenmişliğin üç bileşenin, isteyken geçirilen zamanlar haricinde de etkisinin var olduğu, ikincisi ise, bu üç bileşenin, çevre şartları, farklı kişilik özellikleriyle birbirine benzemeyen ilişkilere sahip olduğu yönündedir. Modelin asıl fikrini duygusal tükenmişlik oluşturmaktadır. Bunun nedeni olarak, çalışanların iş ortamındaki stres kaynakları ve işveren tarafından kendinden istenen talepler karşısında çok daha duyarlı olmaları durumdan dolayı öncelikle duygusal tükenmişliğin geliştiği varsayılmakta olduğu belirtilmektedir (Köse, 2013). Tükenmişliğin üç bileşenin birbirini izlediğini savunan görüşe karşılık olarak, düşük kişisel başarının, tükenmişlik durumunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadan bağımsız olarak gelişme gösterdiği savunulmaktadır (Leiter, 1993: 244-245).

Duygusal tükenme, aşırı iş yükü ve bireyin çalışma ortamında bir arada bulunulan iş arkadaşları arasındaki ilişki gibi örgütsel stres kaynaklarına bir tepki olarak oluşmaktadır. Bu durumun devamında ise, zaman içerisinde duyarsızlaşma

meydana gelmektedir (Innstrand vd., 2002: 274).

#### **2.4.5 Meier Tükenmişlik Modeli**

Bu model, Bandura'nın "öz yeterlilik" modelini örnek alarak geliştirilmiştir. Modele göre tükenmişlik, bireyin; işi ile ilgili olumlu ve anlamlı pekiştireçlerin yeterli seviyede olmamasına bağlı olarak ödülün minimum, cezanın ise maksimum olduğu algısının sürekli yinelenmesi ile ortaya çıkmaktadır (Meier, 1984: 211). Meier'in tükenmişlik modeli dört değişken halinde sunulmaktadır.

##### **a) Pekiştirme beklentileri**

Çalışma yaşamında elde edilen sonuçların bireylerin gizli ya da açık beklentilerini karşılayabilme düzeyleri ile ilgili beklentilerdir. Pekiştirme beklentileri bireylerin farklı iş yaşantıları olması sebebi ile kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Beklentiler yeterli seviyede karşılanmadığı zaman tükenmişlik oluşmaktadır (Meier, 1983; Akt. Yüksel, 2009).

##### **b) Sonuç Beklentileri**

Meier'e göre (1983), iş yaşamında bireyin ulaşmak istediği sonuçlar için hangi davranışları sergilemesi gerektiği konusunu ele almıştır. Sonuç beklentisi, pekiştirme beklentisinin ters halidir. Birey, elde etmek istediği sonuca yönelik kesin yargı ile bir beklenti içinde girdiğinde bu beklentisini doğrulayacak olaylar yaşaması sonuç beklentisini oluşturmaktadır (Yılmaz, 2010).

##### **c) Yeterli Olma Beklentileri**

Bu beklenti türü, bireyin ulaşmak istediği sonuca yönelik eylemleri gerçekleştirme konusundaki kişisel yeterlilikleri ile ilgili beklentilerdir. Bandura (1977), elde edilen sonuç ile yeterli olma beklentileri arasındaki farkı özellikle belirtmektedir. Birey, ulaşmak istediği sonuç için gerekli davranışları sergileyebildiği takdirde gerekli yeterliliğe sahip demektir. Ancak eğer elde etmek istediği sonuçlar için



gerekli davranışları sergileyemiyor ise bu bireyin ilgili konuda yetersiz olduğunu göstermektedir. Yeterlilik konusunda eksiklik yaşayan bireyler tükenmişlik duygusunu yaşayabilmektedir (akt. Beşyaprak, 2012).

#### **d) Bağlamsal İşleme Süreci**

Meier'in tükenmişlik modelindeki dördüncü değişken, adından da anlaşılacağı üzere bir süreci ifade etmektedir. Bu süreç, bireyin beklentilerinin oluşma süreci ile ilgili adımları ele almaktadır. Bağlamsal işlemler sürecinde, bireyin içinde yer aldığı sosyal gruplar, çalıştığı ortamdaki örgütsel yapı, öğrenme tarzı, sahip olduğu inançların bireyin beklentileri üzerindeki etkisi incelenmektedir. Bu etkiler bireylerin bilişsel sürecinden geçmekte ve daha sonra beklentiye oluşmaktadır. Gerçekleşen bu süreç, bir bilgi işleme süreci olarak görülmektedir (Meier, 1983; Akt. Yüksel, 2009).

#### **2.4.6 Maslach Tükenmişlik Modeli**

Maslach (1982), tükenmişliği tanımlarken bireylerin iş hayatında birden fazla kişiye ve birden fazla probleme yoğun şekilde maruz kalması sonucu ortaya çıkan duyarsızlaşma, başarısızlık hissi ve yaşanan kaygıdan bahsetmiştir (Karakelle; Canpolat,2008). Bireylerin geçmişte yaşadıkları deneyimler gelecekteki beklentilerini ve doyum noktalarını belirler bunun yanı sıra çevresel faktörler maddi kaynaklara ulaşılabilirliğin zorluğu da kişilerde olası stres sebebidir. Bu durumlardan kaynaklı stresler sadece kişiyi değil kişinin özel hayatını, ilişkilerini de çıkmaza sokabilir. İş ilişkilerinde bahsedilen ilişki yollarından biri olarak bireyin çalışma ortamında meydana gelen anlaşmazlıklar çatışmalar ve türlü aksilikler kişinin durumu doğru kontrol edememesi ve yaşadığı stresi yönetememesinin bir sonucu haline gelir. Ayrıca stresten kaynaklı ilişkilerinde problem yaşayan birey bir yandan da iş yerindeki mutsuzluk ve gelecek kaygısından dolayı kendisini kaçınılmaz bir döngüye sokar (Güven ve Sezici, 2016). Sürvegil (2006), tükenmişliğin yalnızca negatif duyguların

oluşturduğu bir sorun olarak değil aynı zamanda pozitif duygularında yok olarak ortaya çıkabilen bir durum olduğunu vurgulamıştır. Bu noktadan yola çıkarak kişinin iş ortamında yaşadığı olumsuzluklardan ziyade işe başlarken sahip olunan mutluluk, azim, başarı isteği gibi duygularında yok olmasıyla tükenmişlik sendromunun ortaya çıkabileceği araştırmalarla saptanmıştır. Birey iş ilişkilerinde bir sorunla karşılaşmasa da zamanla başarı isteğinin azalması ya da bitmesiyle tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalabilir.

## **2.5 İş-Aile Yaşam Dengesi Kavramı**

### **2.5.1 İş-Yaşam Dengesinin Kavramsal Çerçevesi**

Sanayileşme sonrası yaşanan sosyal, ekonomik ve kültürel değişimler bireylerin ihtiyaçlarında ve taleplerinde değişiklikler meydana getirmiştir. Bireyler, genel olarak yaşamını sürdürebilmek için gereken maddi koşulları sağlayabilmek adına faaliyet göstermek zorunda oldukları “iş” olgusunu devam ettirirken, diğer yandan da devam eden iş dışı yaşantılarında var olan diğer rollerini sürdürmektedirler. Günümüz koşullarında değişen ve fazlaşan iş koşulları, dünya çapında gerçekleşen küreselleşme ve demografik değişkenlerin farklılaşması ile birlikte bireyin içinde yer aldığı iş ve iş dışı yaşamı zamanla iç içe geçmeye başlamıştır. Çalışan bireylerin iş dışı yaşamlarından ve bağlı buldukları örgütten beklentileri artış gösterdikçe, örgütlerinden talep ettikleri özgürlük ve sorumluluklarda da artış olmuştur. Çalışanların bu tür taleplerindeki artış, kadınların iş yaşamına eskisinden daha fazla dahil olması ile birlikte çift gelirlili ve tek ebeveynli ailelerin çoğalması ile birlikte gelen demografik değişkenlerin farklılaşması, örgütlerin çalışmaya olan bakışını tekrar yapılandırmaları gerektiği fikrini ortaya çıkarmıştır (Apaydın, 2011). Bireylerin taleplerini karşılayabilmek için daha fazla çalışmak durumunda kalmaları, bu süreçte aile ve iş hayatını birlikte yürütmekte çektiği zorluklar, bireylerin iş ve aile hayatları

arasında dengesizlik yaratmaya başlamış ve bu dengesizlik hali bireylerde doyumsuzluk, mutsuzluk ve tatminsizlik olarak ortaya çıkmaya başlamıştır (Ballica, 2010).

Bireylerin iş ve aile hayatını bir arada yürütmekte zorlanmalarının bir sebebi de kariyer yaşantılarını yeterince iyi düzenleyememelerinden kaynaklanmaktadır. Kariyer kavramı, bireyin yaşamı boyunca sahip olduğu tüm rolleri kapsamaktadır. Bireylerin ömür boyu devam etmekte olan kariyer gelişiminde belli yaş aralıklarındaki yaşam dönemlerinin ve bu dönemlerde gerçekleştirilmesi gereken ödevlerin tamamlanması ile kariyer olgunluğu elde edilebilmektedir (Yeşilyaprak, 2012). Super'ın yaşam boyu-yaşam alanı yaklaşımı kapsamında belirttiği üzere, bireyler kariyer yaşamında 'çalışan' rolünün dışında yaşamı boyunca, çocuk, öğrenci, boş zaman, vatandaş, çalışan, eş, ev işleri, ebeveyn ve emekli olmak üzere farklı yaşam rolleri üstlenirler. Bireylerin bu yaşam rollerini gerçekleştirirken geliştirmiş olduğu benlik kavramı, kişilerin yaşam boyu kariyer gelişimlerinde önemli bir rol oynamaktadır (Super, 1980; Akt. Yeşilyaprak, 2013).

Yaygın olmamakla birlikte 1930'larda iş-yaşam kavramına rastlanılmaktadır. Daha yakın bir tarih olarak 1977'de Rosabeth Moss Kanter'in "Amerika Birleşik Devletleri'nde İş ve Aile" isimli eseri konuya dikkatleri çekmiştir. Bununla beraber "iş-yaşam dengesi" kavramı ilk olarak 1986 yılında yine ABD'de kullanılmıştır. İş yaşam dengesi kavramı öncelikli olarak kadınların yararına çıkarılmış olsa da daha sonra tüm çalışanlar için geçerlilik göstermiştir (Lockwood, 2003). Günümüzde ise iş yaşam dengesi kavramı, gerek işgörenler gerekse işverenler tarafından oldukça önemsenmektedir. İş ve yaşam dengesinin sağlıklı bir şekilde sağlanmaması bireylerde stres, işe devamsızlık, çeşitli sağlık sorunları gibi olumsuz etkilere neden olabilmektedir (Suvacı ve Şimşek, 2021).

İş-yaşam dengesi, çalışanlar ve işverenler açısından farklı şekillerde tanımlanabilmesi mümkündür. Çalışanlar açısından, iş yerindeki sorumlulukları ile kişisel aile sorumlulukları arasında denge kurmak anlamına gelse de işveren açısından, çalışanların işlerini daha iyi yapabileceği onları destekleyen bir şirket kültürünün oluşturulmasını sağlamak olarak tanımlanabilmektedir (Lockwood, 2003).

İş ve yaşam dengesinin üç unsuru bulunmaktadır (Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003):

- Zaman Dengesi: Kişinin iş ile yaşamındaki rollere eş vakit ayırmasıdır.
- Bağlılık Dengesi: Kişinin üstlendiği rollere eşit oranda psikolojik bağlılık duymasındır.
- Tatmin Olma Dengesi: Kişinin iş ile aile rollerinde eş oranda doyum sağlamasıdır.

Özetle; toplumsal yaşamın geçmişten günümüze değişmesi, bireylerin talep ve ihtiyaçlarındaki değişimler, yaşam standartlarının artması, bireylerin yaşama dair bakış açılarının değişmesi, iş ve yaşam arasındaki dengenin sağlanmasının önemini bir kez daha ortaya koymuştur. Bu nedenle özel sektör örgütlerinin ve hükümetlerin bu konu da politikalar geliştirmesi bir ihtiyaç haline gelmiştir.

### **2.5.2 İş- Yaşam Dengesinin Önemi**

Günümüzde iletişim teknolojilerinin gelişimi ve haberleşme araçlarının insanlarla iletişimi her zaman açık hale getirmesi iş ve yaşam şartlarını etkilemiştir. Bununla birlikte genel olarak kadınların iş gücüne aktif olarak katılması iş yaşam dengesinin önemini daha da artırmıştır. Kadınların erkekler kadar iş gücüne aktif olarak katılması, iş gücü piyasasında kadın çalışanların artması nüfus üzerinde demografik değişimleri de beraberinde getirmiştir. Sanayi ve teknolojinin gelişmesi ile birlikte çalışma şartlarının ağırlaşması, bireylerin özel yaşamları ile eş ve çocuklarına

ayıracakları vaktin azalmasına neden olduğu gibi, bu durum bireyin aile hayatı üzerinde problemlerin artmasına da neden olmuştur.

Örgütsel açıdan bakıldığında, çalışanların örgüte olan bağlılıklarını sağlamak ve çalışanların değişen ihtiyaçlarının karşılanması, gerekli iş yaşam dengesini sağlamaya yönelik programlar ve stratejiler geliştirmek zorunlu bir hal almıştır. Bireyin daha iyi bir yaşam kalitesi ile ilgili kaygı ve beklentileri bu durumu daha önemli hale getirmiştir. Bu sebeple iş-yaşam dengesinin sağlanmasında sadece bireylerin çabalarının yanı sıra özel sektör örgütlerinin ve hükümetlerinde bu dengenin sağlanmasına yönelik politikalar geliştirmeleri gerekmektedir (Polat,2019). İş-yaşam dengesinin önemini kısaca özetlemek gerekirse; iş ve yaşam dengesinin sağlanması ile bireylerin hayat kalitelerinde gelişme sağlanabilir. Bu denge, bireyin toplum içerisinde etkinliği ve katkısının artmasına yardımcı olur. İş-yaşam dengesi toplumun geleceği olan çocukların sağlıklı bir şekilde yetişmesine olumlu bir katkı sağlayacaktır (Kapız, 2002).

İş-yaşam dengesi bireylere dengeli bir hayat kalitesi sağlanmasında yol göstermektedir. Bireylerin iş ve özel hayatları arasındaki dengeyi sağlamalarında kişisel algıları da önem taşımaktadır. Bunun yanı sıra, bireylerin cinsiyet, yaş, medeni durumu, çocuk sahibi olmaları, eğitim durumu, iş yerindeki yönetim ve çalışma koşulları da bireylerin iş yaşam dengesi üzerinde önemli etkilere sahip olabilmektedir. (Kalıpçı ve Toker, 2020, Suvacı ve Şimşek, 2021). İş-yaşam dengesi, bireyin sahip olduğu iş ve özel hayatıyla alakalı eylemlerin arasında denge sağlayabilmesi ve her iki alandan da doyum sağlamaya yönelik hareket etmesidir (Dilek ve Yılmaz, 2016). Lockwood (2003), iş-yaşam dengesini bireyin işi ve iş dışı hayatıyla alakalı taleplerini çatışma içinde değil, denge halinde olması durumu olarak belirtmiştir. Greenhaus ve arkadaşları (2003) ise iş-yaşam kavramını, çalışanın iş ve aile yaşamı rollerine dengeli

şekilde vakit ayırabilmesi ve bu rollerden dengeli bir düzeyde doyum sağlaması olarak ifade etmiştir. İş-yaşam dengesini ifade ederken her iki kavram arasındaki dengenin eşit şekilde kurulmasına yönelik tanımların yanı sıra bir başka görüşe göre de her iki kavram arasındaki dengenin eşit şekilde olmasından ziyade, bireyin iş ve yaşamı arasında kendisine özgü bir denge yakalaması önemli olabilmektedir. Örneğin, birey yaşamında önceliği ailesine vererek, işi ile ilgili sorumluluklarını ikinci planda bırakıyor ise bu durum bireyin dengeden uzaklaşmış olduğu anlamına gelmemektedir (Kapız, 2002).

Tüm bu tanımlar ışığında iş-yaşam dengesi, bireyin aile ve iş hayatında üstlendiği rollerle eşit şekilde ilgilenmesi veya kişinin kendisine göre uygun dengeyi yakalayabilmeyi tercih etmesi olarak da tanımlanabilir.

### **2.5.3 İş-Yaşam Dengesinin Kuramsal Çerçevesi**

İş ve yaşam dengesinin açıklanmasında çeşitli kuramlar geliştirilmiştir. Bu kuramlardan birkaçı şu şekildedir:

#### **a) Taşma Kuramı**

Taşma kuramında bireyin aile ve iş yaşam alanlarının birinde yaşanan olumlu veya olumsuz bir davranış veya tutumun diğer yaşam alanını da etkilediği kabul edilir. Bir alanda yaşanan olumsuzluk diğer alanı da aynı şekilde etkiliyorsa buna olumsuz taşma, yaşanan olumlu deneyimler diğer alanı da aynı şekilde etkiliyorsa buna olumlu taşma adı verilir. Bireyin çalışma ve iş hayatında yaşadığı olumsuzluk aile hayatını da olumsuz etkilenmesine neden olacaktır (Ballıca, 2010).

#### **b) Dengeleme Kuramı**

Bu kuram bireyin iş ve iş dışı yaşamının ters ilişki içinde olduğunu savunmaktadır. Bir alanda başarısız olan birey diğer alanda başarılı olmak adına tutum/ davranışlarını değiştirecek ve ilgili alanda tatmin olmaya çalışacaktır. Örneğin; iş

ortamında arkadaşları ile problemleri olan birey bunu dengelemek için özel hayatında arkadaşlık, aile ve akraba ilişkilerine daha çok ağırlık verecek ve tatmin olmaya çalışacaktır. Burada temel amaç, bireyin mutsuz olduğu alan ile mutlu olduğu alan arasında denge kurmaktır (Ballıca, 2010).

#### **c) Bölünme kuramı**

Bu kuramda, bireyin sahip olduğu iş-yaşam alanlarının birbirinden bağımsız bir şekilde iki farklı alan olduğu savunulmaktadır. İş ve yaşam alanlarından sağlanan doyumların arasında herhangi bir ilişki bulunmazken, her iki alan arasında sağlıklı bir şekilde düzenlenen yer ve zaman ayrımı ile iş ve yaşam alanlarının birbirine etkisi olmadığı görüşü bulunmaktadır (Iverson ve Maguire, 2000; Zedeck, 1987: 10).

#### **d) Araçsallık Kuramı**

Araçsallık kuramına göre bir alandaki faaliyetler diğer alanda başarının yakalanmasında önemli rol oynamaktadır. Bireyin bir yaşam alanında başarı elde etmesi diğer yaşam alanında da başarılı olmasını getirebilir. Kuram, esas olarak maddi kaynaklar üzerinde dursa da manevi kaynaklarında önemli olduğunu vurgulamaktadır (Teker, 2015).

#### **e) Dağılma Kuramı**

Dağılma kuramına göre bireyin iş ve yaşam alanında aynı anda olumlu gelişmeler görülebilir. Bireyin iş hayatına verdiği değer arttıkça, iş dışı yaşamındaki ilişkileri de aynı oranda güçlü olabilecektir. Örneğin; birey çalıştığı işte tatmin oluyorsa aile yaşamında da tatmin olacaktır (Apaydın, 2011).

#### **f) Çatışma Kuramı**

Bireylerin, yaşamlarında farklı alanlarda sahip oldukları roller ve bu rollerin getirdiği yükümlülüklerin olması nedeni ile bireyin iş ve yaşam arasında bir çatışma ortaya çıkmaktadır. Bu noktadan ilerleyerek ortaya çıkan çatışma kuramında, bireyin

sahip olduğu roller nedeni ile meydana gelebilecek olan çatışma durumunu, roller arasında dengeyi kurarak ortadan kaldırılmasını ve bu sayede iş-yaşam alanları arasındaki dengenin sağlıklı bir şekilde sağlanmasının gerekliliği vurgulanır (Yavuz ve Doğan, 2018).

#### **2.5.4 İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Faktörler**

Kişisel özelliklerden kaynaklanan nedenlerin iş-yaşam dengesinin sağlanmasında önemli bir etkisi bulunmaktadır. Bu faktörlerden biri cinsiyet olarak belirtilmektedir. Kadınların geleneksel toplum yapısındaki anne ve eş rollerinin yanı sıra iş yaşamında da aktif bir şekilde rol almaları, bireylerin iş ve yaşam alanlarındaki rollerinin yeniden düzenlenmesine neden olmuştur. Bunun yanı sıra bireyin eğitim seviyesinin iş-yaşam dengesi noktasında büyük önemi vardır. Eğitim seviyesi ile orantılı olarak birey, yaşam şartlarını iyileştirebilecek iş imkanlarına sahip olabilme avantajının yanında, bilgi birikiminin fazla olması nedeni ile daha büyük sorumluluklara da sahip olabilmektedir. Dolayısı ile kişinin eğitim düzeyi iş-yaşam dengesinde önemli unsurlardan biri olarak sayılabilmektedir. (Teker, 2015).

Çalışma hayatındaki bireylerin medeni durumları ve çocuk sahibi olmaları da iş-yaşam dengesini etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (Gürel, 2018). Bireylerin iş ve yaşam dengesini etkileyen önemli faktörler arasında yaş değişkeni de önemli bir yere sahiptir. Genç yaştaki çalışanlar özel yaşamlarına daha fazla zaman ayırmak istemektedirler. İleriki yaştaki çalışanlar için iş yaşam dengesi daha önemli hale gelmektedir. Bireyler kariyerlerinde belli bir noktaya geldiklerinde iş ve yaşam çatışmalarından kaçınmak isteyeceklerdir (Gürel, 2018).

#### **2.5.5 Kavramlar**

##### **a) Aile Kavramı**

Toplum içerisinde, o toplumun yapısını ve ilişkilerini belirleyen çeşitli



toplumsal kurumlar vardır. Bu kurumların toplum içerisinde üstlendiği çeşitli roller ve fonksiyonlar bulunmaktadır. Bu kurumlar arasında en önemli olanlarından birisi ise şüphesiz aile kurumu, bireyin ilk olarak sosyalleştiği, kültürel mirasın nesiller boyunca aktarıldığı, biyolojik tatmin ve çeşitli toplumsal görevleri olan sosyal bir kurumdur. Dünya genelinde yer alan toplumların çeşitliliği göz önünde bulundurulduğunda aile kavramının çeşitliliği oldukça fazlalaşmaktadır (Algan, 2016).

Toplumun önemli bir parçası olan aile kavramı geçmişten günümüze sosyoloji, antropoloji ve psikoloji gibi bilim dallarında araştırılan bir olgu olmuştur. Özellikle Freud'la birlikte bu kavram, psikoloji alanında önemle üzerinde durulan bir kavram olmuştur (Zorbaz ve Owen, 2013). Aile kavramı, bireyin yaşamında olumlu ve yapıcı etkiler oluşturan bir yapı olarak düşünülse de bazen birey üzerinde olumsuz etkiler bırakabilen bir kavram da olabilmektedir. Bu noktadan hareket ederek, aile kavramı sağlıklı ve sağlıklı aile olarak ikiye ayrılmaktadır. Sağlıklı ailelerde bireyler, yaşamlarındaki her şeyin sorumluluğunu üstlenebilen, şefkatli, gerçekçi, olumlu benlik algısına sahip, fikirlerini kolaylıkla ifade edebilen bir yapıdadır. Sağlıklı ailede yetişen bireyler diğer aile üyelerine de aynı şekilde şefkatli, demokratik ve esnek tutumlar içerisinde (Nazlı, 2007). Satir (2001)'e göre, sağlıklı ailelerde iletişim doğrudan, açık, belirgin ve dürüsttür. Aile içi kurallar esnek, insancıl ve koşullara göre esneklik payına sahip olmakla demokratik bir yapıya sahiptir (Akt. Zorbaz ve Owen, 2013). Sağlıklı ailelerde ise, sağlıklı ailede olan özelliklerin genel olarak mevcut olmadığı görülmektedir. Sağlıklı aile yapısına sahip bireylerde aile içi iletişimi kopukluğundan söz edilebilir. Birbirlerine zıt tavırlar sergileyen, empati ve anlayıştan uzak, tavırlara sahip bireylerin yer aldığı sağlıklı aile ortamında, aile içi iletişimin sağlıklı bir şekilde kurulmadığı görülmektedir (Polat, 2010). Günümüzde aile kurumunun birden fazla şekilde kurulmakta olmasına rağmen, geçmiş yıllardaki aile

tanımı, anne-baba ve çocuktan meydana gelen, evlenme, kan veya evlat edinme yolu ile birbirine bağılı olarak üstlendikleri roller ile birbirine etki eden (anne-baba, evlatkardeş) insan topluluğı olarak belirtilmektedir (Şahinkaya, 1975). Halbuki toplumun en küçük yapı birimi olan ailenin sınıflandırılmasında temel ve yaygın olan ayırım çekirdek ve geniş aile kavramı olmasına rağmen, günümüz toplumlarında, evliliğe ve geleneksel aile tanımlarına alternatif olarak; tek ebeveynli aile, bekar kalma, eşcinsel birliktelikler, beraber yaşama, üvey aile gibi farklı şekillerde yeni aile türleri de ortaya çıkmıştır (Gülerce, 1996; Akt. Nazlı, 2007, s.17).

İyi bir aile ortamında yetişen bireylerin topluma adapte olması ve sosyalleşmesi daha kolay olacaktır. Aynı şekilde mutsuz bir aile ortamında yetişen bireylerde çeşitli psikolojik, fiziki ve sosyal sıkıntılar yaşayacaktır. Bunun sonucu olarak mutsuz-aile mutsuz-toplum yapısı ortaya çıkacaktır.

### **2.5.6 İş-Aile-Yaşam Dengesi**

Sanayileşme sonrası dönemde ekonomik, sosyal ve kültürel alanda köklü değişimler meydana gelmiştir. Bu durum, çalışma hayatında değişimleri de beraberinde getirmiştir. Bireylerin böyle bir ortamda iş-aile yaşam dengesini sağlayabilmesinin önemi de giderek artmıştır. İş-aile yaşam dengesi sadece bireyin sorumluluklarını yerine getirmesinin yanı sıra, aynı zamanda organizasyon ve hükümetlerinde bu konuda gerekli çalışmaları yapması ile sağlanması gerektiği düşünülmektedir.

İş-aile yaşam dengesi ile ilgili yapılan ilk tanımda bireyin “hem evdeki hem işteki sorumluluklarını karşılayabilecek zamana sahip olmasıdır” şeklinde bir açıklama mevcuttur. Bir başka tanıma göre ise, bireyin rol çatışma düzeyini en aza indirerek ev yaşantısında ve iş yaşantısında doyuma erişebilmesidir (Guest, 2002). İş-aile yaşam dengesini açıklayıcı hale getirebilmek için Clark (2000), “İş-Aile Sınır

Teorisi” adıyla bilinen teoriyi ortaya çıkarmıştır. Bu teoride, kişiler iş ve aile olacak şekilde iki ayrı dünyaya sahiptirler. İş sahibi bireyler gündelik yaşamlarında sahip oldukları iki dünya arasında sürekli bir geçiş halindedirler. Bireyler, içinde yer aldıkları çevreleri şekillendirir ve içinde buldukları çevre ile de şekillendirilirler. Teori, çalışan bireylerin sahip oldukları aile ve iş dünyaları arasındaki geçişin dengeli bir şekilde gerçekleşmesi gerektiğini açıklamaya çalışmaktadır. Bireylerin bu iki dünya arasındaki dengeyi sağlıklı bir şekilde kurabilmeleri için içinde yer aldığı dünyaya göre kendilerini şekillendirmeli ve uyumlaştırmalıdır (Clark, 2000; Akt. Topgül, 2016). İş ve aile alanları arasındaki denge doğru kurulduğunda İAYD’den olumlu bir şekilde bahsedildiği gibi, bu iki alan arasındaki dengenin kurulamaması durumları da söz konusu olabilmektedir. Bu duruma ise, “iş-aile çatışması” denmektedir (Topgül, 2016). Bunun yanı sıra bireylerin dengeyi kurmalarındaki kişisel farklılıklarda göz ardı edilmemelidir. Bir birey için denge kabul edilebilecek bir durum başka bir birey için dengesizlik olabilecektir. Örneğin, işlerini hayatının merkezine oturtmuş bir birey için ev sorumluluklarının ikincil plana itilmesi bir dengesizlik oluşturmayacaktır (Kapız, 2002).

Yukarıda verilmiş olan tüm bu bilgiler doğrultusunda çalışan bireylerin üzerindeki bireysel, örgütsel ve çevresel sorumlulukların getirmiş olduğu bir takım olumsuzluklar, beraberinde bireyin iş yaşamı ve iş dışındaki yaşamında bir takım aksaklıklara yol açtığı görülmektedir. Çalışan bireylerin tükenmişlik sendromu yaşamaları, İAYD’yi sağlıklı bir şekilde kurabilmeleri konusunda önemli bir rol oynadığı görülmektedir.

## **2.6 Literatür İle İlgili Araştırmalar**

### **2.6.1 Tükenmişlik Konusunda Yapılan Araştırmalar**

Ardıç ve Polatçı (2008), akademik personelin tükenmişlik düzeyi ile bazı

değişkenlerin tükenmişlik düzeylerine etkileri araştırılmıştır. Araştırma, 200 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada akademik personelin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarından orta, kişisel başarı boyutundan da yüksek düzeyde tükenmişliğe maruz kaldıkları bulgulanmıştır. Yapılan çalışmada cinsiyet farklılığının tükenmişlik oranı üzerinde anlamlı etkisi bulunmadığı sonucu elde edilmiştir. Tükenmişliğin boyutlarından biri olan duyarsızlaşmanın genç akademisyenlerde, kişisel başarının da ileri yaşlardaki akademisyenlerde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Medeni durum değişkeninin kişisel başarı düzeyini etkilediği görülmüştür. Unvan değişkeninde en yüksek duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile en düşük kişisel başarı düzeyine sahip grup araştırma görevlileridir. Akademik personeller içinde idari görevi bulunanların duyarsızlaşma seviyeleri, idari görevi bulunmayanlara göre düşük çıkmıştır, idari görevin kişisel başarı hissinde pozitif bir etkisi olduğu bulunmuştur. En düşük kişisel başarı oranının, çalışma süresi beş yıl olan akademisyenlerde görüldüğü sonucuna varılmıştır. Gürdoğan, Atabey (2014), Ortaca ilçesinde banka çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri incelemiştir. Geri dönüş elde edilen 67 banka çalışanı ile gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına göre, duygusal tükenmişlik ile kişisel başarısızlık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanıldığı ve ilişkinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık arasındaki ilişkinin zayıf ve negatif yönde olduğu ifade edilmektedir. Gürbüz ve Karapınar (2014), İstanbul ilinde, bankacılık sektörü çalışanlarındaki tükenmişliği, Maslach Tükenmişlik Envanteri'ne göre ölçmek amacı ile 301 kişi üzerinde gerçekleştirilen çalışmada banka çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında orta, kişisel başarı boyutunda ise az tükenmişlik düzeyine sahip oldukları görülmüştür. Banka kurumları değişkeninde, çalışanlarının duygusal tükenme boyutunda tükenmişlik durumları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiş,

duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Çalışanların, faaliyet sınırlarına göre, kişisel başarı boyutunda farklılıklar olduğu görülmüştür. Bölgesel bankacılık yapanların, diğer diğer banka çalışanlarına göre daha çok tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Çalışan sayıları bakımından, kişisel başarı alt boyutunda farklılık tespit edilmiştir. Yirmiden fazla işgören sayısına sahip banka kurumlarındaki işgörenlerin, yirmiden az işgören sayısı olan banka kurumlarındaki işgörelere göre tükenmişlik yaşama oranları daha düşüktür. Envantere göre, kamu ve özel banka çalışanlarının duygusal tükenme boyutunun katılım banka çalışanlarına oranla yüksek olduğu tespit edilmiştir. Karagöz (2019), bankacılık sektörü çalışanları ile gerçekleştirdiği araştırmasında banka çalışanlarının demografik değişkenleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Erzurum il merkezinde faaliyet gösteren kamu ve özel mevduat bankalarının farklı pozisyonlarında çalışan 266 kişiden elde edilen sonuçlara göre, tükenmişliğin her alt boyutunda kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri, medeni durum değişkenlerinde de evlilerin bekarlara göre daha az tükenmişliğe yakalandıkları görülmüştür. Alt boyutlardan duygusal tükenme ve kişisel başarı ile genel tükenmişliğin yaşa göre anlamlı farklılıklar göstermediği, fakat duyarsızlaşma ile yaş değişkeninde anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur. Katılımcıların eğitim durumu arttıkça kişisel başarı ve tükenmişliğin de arttığı gözlenmiştir. Kıdem yılı ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki saptanamazken, görev yapılan banka türüne göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Köse (2014), Ankara'da bir kamu kurumunda görey yapan 250 denetçinin, örgütsel adalet algısının tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Örgütsel adaletin alt boyutlarından biri olan dağıtım adaleti algıları arttıkça çalışanların duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissini azalmakta olduğu; süreç adaleti algısı arttıkça çalışanların duygusal tükenme ve işe karşı duyarsızlaşma hissini azalmakta olduğu;

etkileşim adaletinin düşük kişisel başarı hissi üzerinde ters etkisi bulunduğu, duygusal tükenme ve işe karşı duyarsızlaşma alt boyutlarını anlamlı olarak etkilemediği sonucuna varılmıştır.

Süren (2015), tarafından yapılan çalışmada 412 banka çalışanı ile, çalışma yaşamında bireylerin kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisine bakılmıştır. Araştırmada beş büyük kişilik özelliklerinden dışadönüklük, nevrotiklik ve sorumluluk özelliklerinin tükenmişlik üzerinde anlamlı olarak etkisi olduğu görülmüştür. Araştırma sonucunda banka çalışanlarının tükenmişlikleri üzerinde dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerinin negatif; nevrotiklik kişilik özelliklerinin ise pozitif yönde anlamlı bir etkisinden söz edilmektedir. Banka çalışanlarının dışadönük/sorumlu olmaları onların daha az tükenmişlik yaşama ihtimalinin olduğunu, bunun yanında nevrotik olmaları ise daha fazla tükenmişlik yaşamalarına neden olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

### **2.6.2 İş Aile Yaşam Dengesi Konusunda Yapılan Araştırmalar**

Teker (2015), eğitim kurumları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında öğretmenlerin iş-yaşam dengesi ile örgütsel adalet arasındaki ilişkiyi incelemeye almıştır. İstanbul il Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı Eyüp, Fatih, Arnavutköy, Bağcılar, Esenler, Güngören, Bayrampaşa, Küçükçekmece, Gaziosmanpaşa ve Büyükçekmece ilçelerinde bulunan devlet okullarından ilkokul, ortaokul, lise kademelerinde çalışan 421 öğretmenin sonuçları ile değerlendirme yapılmıştır. Öğretmenlerin iş-yaşam dengeleri ve örgütsel adalet algılarının pozitif yönde, istatiki olarak anlamlı ilişki saptanmıştır. Bunun sonucunda öğretmenlerin iş ve özel yaşamları arasında kurdukları denge düzeyinin artması, örgütsel adalet algılarının da olumlu yönde artmasını sağlamaktadır. Keskin (2018), yoğun bir tempoya sahip olan bankacılık sektöründe çalışan 194 kadın çalışan ile gerçekleştirdiği çalışmada; iş-

yaşam dengesi ve örgütsel bağlılıklarının pozitif yönde anlamlı ilişkisi olduğu bulunmuştur. Yapılan araştırma sonucunda iş-yaşam dengesi ve örgütsel bağlılık arasında %64,9 pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Tuğsal (2017), iş-yaşam dengesinin, sosyo-demografik faktörler ile, işgörenlerin tükenmişlik algısı arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmaya perakende, lojistik, sanayi, eğitim ve hizmet sektörlerinde görev yapan 261 kişi katılmıştır. Araştırmada, iş-yaşam dengesinin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu sonucu elde edilmiştir. Fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları temel düzeyde bile giderilmeyen, kendine vakit ayıramayan işgörenlerin tükenmişlik algılarında artış olmakta; bu durum sonucunda da iş-aile yaşamları olumsuz etkilenmektedir. Apaydın (2011), çalışmasında katılımcıların işe bağımlılık düzeyleriyle iş-yaşam dengesinin ilişkisini ele almıştır. 519 öğretim üyesi ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, araştırmaya katılanların işe bağımlılıkları fazlaştıkça iş-yaşam dengesi azalmakta; işe bağımlılıkları azaldıkça iş-yaşam dengesi oranının fazlaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde, işe bağımlılıkları fazlaştıkça iş-aile yaşam dengesi azalmakta; işe bağımlılıkları azaldıkça iş-aile yaşam dengesinin arttığı sonucu saptanmıştır. Ödemiş (2018), kadın girişimcilerin iş-yaşam dengesini bireysel perspektifleriyle oluşturmak ve iş-yaşam dengesinin demografik değişkenlere göre farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit edebilmek için gerçekleştirilen bir araştırmada kadın girişimcilerin iş yaşam dengesinin, bazı demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini bulmuştur.

## **Bölüm 3**

# **YÖNTEM**

Bu bölümde; araştırmanın uygulama sürecindeki yöntem ve tekniklere yer verilmiştir. Bu çerçevede araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve verilerin istatistiksel analizi başlıkları ele alınmıştır.

### **3.1 Araştırma Modeli**

Yapılan çalışmada, nicel araştırma yöntemlerinden tarama modelinin çeşitlerinden ve birden fazla değişken arasındaki ilişkiye bakabilen ilişkiyel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeliyle gerçekleştirilen çalışmalar, asıl pozisyonuna hiçbir müdahalede bulunulmaksızın mevcut şekli ile yansıtılmasına dayanır (Karasar, 2009).

### **3.2 Çalışma Grubu**

Çalışma grubu, KKTC’de yer alan toplam 15 özel sermayeli banka içerisinde oluşturulmuştur. Araştırma kapsamında 15 farklı bankada toplam 378 çalışana ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan kişilerin 251’ini kadın, 127’sini erkek çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma örnekleminin seçkisiz örneklem türlerinden tabakalı örnekleme kullanılarak oluşturulmuştur. Araştırma, durum tespitine yönelik bir tarama çalışması olarak ele alınmıştır.

### **3.3 Tanıtıcı Özellikler**

Bu bölümde, katılımcılar ile ilgili genel fikir oluşturmak amacıyla demografik değişkenler çerçevesinde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, sektördeki çalışma süresi, pozisyon, gelir düzeyine göre dağılımına yönelik sonuçları



Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Banka Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özellikleri

	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	251	66,40
Erkek	127	33,60
<b>Yaş</b>		
25’den küçük	23	6,08
26-30	97	25,66
31-35	98	25,93
36-40	57	15,08
41-45	44	11,64
46 ve üzeri	59	15,61
<b>Medeni durum</b>		
Evli	252	66,67
Bekar	95	25,13
Boşanmış/dul	31	8,20
<b>Eğitim durumu</b>		
Lise	57	15,08
Lisans	243	64,29
Lisansüstü	78	20,63
<b>Sektörde çalışma süresi</b>		
5 yıldan az	117	30,95
5-10 yıl	95	25,13
11-16 yıl	80	21,16
17 yıl ve üzeri	86	22,75
<b>Pozisyon</b>		
Yönetici	171	45,24
Gişe görevlisi	45	11,90
Satış temsilcisi	34	8,99
Operasyon görevlisi	46	12,17
Diğer	82	21,69
<b>Gelir</b>		
2.501-3.500 TL	24	6,35
3.501-4.500 TL	140	37,04
4.501-5.500 TL	53	14,02
5.501 ve fazlası	161	42,59

Tablo 2. incelendiğinde araştırmaya katılan banka çalışanlarının %66,40’ının kadın, %33,60’ının erkek olduğu, %25,66’sının 26-30, %25,93’ünün 31-35, %15,08’inin 36-40, %11,64’ünün 41-45 ve %15,61’inin 46 ve üzeri yaş grubunda

olduğu, %66,67'sinin evli, %25,13'ünün bekar, %8,20'sinin boşanmış/dul olduğu belirlenmiştir. Banka çalışanlarının %15,08'inin lise mezunu, %64,29'unun lisans mezunu ve %20,63'ünün lisansüstü mezunu olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının %30,95'ini sektörde 5 yıldan az, %25,13'ü 5-10 yıl, %21,16'sı 11-16 yıl ve %22,75'i 17 yıl ve üzeri süredir çalıştıkları, %45,24'ü yönetici, %11,90'ı gişe görevlisi, %8,99'u satış temsilcisi, %12,17'si operasyon görevlisi ve %21,69'u diğer pozisyonlarda görev yaptığı, %37,04'ü 3.501-4.500 TL, %14,02'si 4.501-5.500 TL ve %42,59'u 5.501 TL ve üzerinde aylık gelire sahip olduğu belirlenmiştir.

### **3.4 Veri Toplama Araçları**

Bu çalışmada, katılımcıların araştırma kapsamında gerekli duyulan sosyo-demografik bilgilerini toplayabilmek adına araştırma sahibi tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Çalışmaya katılan çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçebilmek amacıyla, Maslach ve Jackson (1981)'in birlikte geliştirdiği Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların iş-aile yaşam dengesini ölçebilmek için Apaydın (2011)'in geliştirmiş olduğu İş-Aile Yaşam ölçeği kullanılmıştır.

#### **3.4.1 Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)**

Maslach ve Jackson (1981)'in birlikte geliştirdiği bir ölçektir. 1986 yılında geliştirilen ölçeğin 22 maddesi ve üç alt boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutların maddeler halinde dağılımı şu şekildedir; duygusal tükenme boyutu dokuz (1,2,3,6,8,13,14,16,20), duyarsızlaşma boyutu beş (5,10,11,15,22) ve kişisel başarı boyutu, toplam sekiz maddeden (4,7,9,12,17,18,19,21) oluşmaktadır. Envanterin özgün halinden farklı olarak bazı değişiklikler gerçekleştirilerek, orjinal halinde yedi dereceli cevap seçeneklerinin “0 hiçbir zaman”, “4 her zaman” olarak ölçeğin beş

dereceli haline getirerek düzenlenmesi kararlaştırılmıştır. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı .87, alt ölçeklerin güvenilirlik katsayıları sırası ile .86, .71 .75 şeklinde bulgulanmıştır (Çapri, 2006). Ölçekte, “hiçbir zaman” derecesi puanı 0.00, alt ve üst sınırı 0.00-0.79 “çok az tükenmiş” olarak, “çok nadir” derecesi puanı 1.00 alt ve üst sınırı 0.80-1.59 olup “az tükenmiş” olarak, “bazen” puanı 2.00, alt ve üst sınırı 1.60-2.39 “orta düzeyde tükenmiş” olarak, “çoğu zaman” derecesi puanı 3.00, alt ve üst sınırı 2.40-3.19 olup “çoğunlukla tükenmiş” olarak ve “her zaman” derecesi puanı 3.20-4.00 olup, “çok fazla tükenmiş” olarak yorumlanmaktadır. Ancak ölçek verilerinin genel olarak tükenmişliği ölçebilmesi adına kişisel başarı alt ölçeğini oluşturan maddeler tersine puanlanmıştır. kişisel başarı puanları, ters puanlandığından dolayı araştırmada “kişisel başarısızlık” şeklinde kullanılmıştır.

#### **3.4.2 İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği (İAYDÖ)**

Apaydın (2011)’ın geliştirmiş olduğu ölçekte 11 madde bulunmakta olup, 5’li likert tipi bir ölçektir. Ölçek, ilk önce 17 madde ile taslak bir form halinde oluşturulmuş, daha sonra yapılan faktör analizi sonuçları doğrultusunda 1., 7., 10., 12., 13. ve 14. maddeler güvenilirliklerinin düşük olması nedeni ile ölçekten çıkarılmıştır. Ölçeğin cevap seçenekleri, “5 tam katılıyorum”, “1 hiç katılmıyorum” şeklinde olumludan, olumsuz doğru gitmektedir. Ölçeğin, “İşin Aileye Olumsuz Etkisi” (1,2,3,6,7), “Ailenin İşe Olumsuz Etkisi” (4,5,10) ve “İş- Aile Uyumu” (8,9,11) olmak üzere 3 farklı boyutu olduğu belirtilmiştir. 2., 3., 4., 5., 6., 8., 9., 12., 16. ve 17. maddeler olumsuz olduğu için ölçeğin toplam puanı alınırken bu maddeler ters çevrilerek puanlanmıştır. Buna göre, ölçek geneli ile ölçek boyutlarından alınan yüksek puanlar, iş-aile yaşam dengesinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçek Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısı .84; üç alt boyutun güvenilirlik katsayıları .89, .83 ve .59 olarak bulunmuştur (İzki, 2019). Doğrulayıcı faktör analizi ile ulaşılan sonuç ışığında

bulunan değerlerin tümünün  $p < 0.05$  düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilen ölçek içerisindeki “İşin Aileye Olumsuz Etkisi” boyutunu en çok etkileyen maddenin Madde 8; “Ailenin İşe Olumsuz Etkisi” boyutunu en çok etkileyen maddenin Madde 16; “Aile- İş Uyumu” boyutunu en çok etkileyen maddenin Madde 11 olduğu gözlenmiştir. Sonuç olarak, ölçeğin üç faktörlü yapısı, doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanmıştır (Apaydın, 2011).

### **3.4.3 Kişisel Bilgi Formu**

Banka çalışanlarından oluşan çalışma grubunun kişisel özelliklerinin belirlenebilmesi için oluşturulan form araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Formda, banka çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durumu, eğitim durumu, kıdem yılı, bankadaki pozisyonu ve gelir düzeyleri şeklindeki bağımsız değişkenleri belirlemek adına sorular sorularak bir kişisel bilgi formu oluşturulmuştur.

### **3.5 Verilerin Toplanması**

Doğu Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’na başvurularak, etik kurul onayından sonra veriler araştırmacı tarafından toplanarak, veri toplama araçları uygulanmıştır.

### **3.6 Verilerin Analizi**

Araştırmada veri analizi programı olarak SPSS 25.0 yazılımı kullanılmıştır. Banka çalışanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’ne vermiş oldukları yanıtların güvenilirlikleri Cronbach Alfa testiyle incelenmiştir. Yapılan test sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait alfa katsayısı 0,804 ve İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’ne ait alfa katsayısı 0,777 bulunmuştur.

Çalışmaya katılan banka çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerinin dağılımı frekans analizi kullanılarak belirlenmiş, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’nden elde ettikleri puanlara ilişkin tanımlayıcı istatistikler

gösterilmiştir.

Banka çalışanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'nden elde ettikleri puanların normal dağılıma uyup uymadığının incelenmesi için Kolmogorov-Smirnov testi kullanılmış ve dağılımın normal olmadığı bulgulanmıştır. Bu nedenden ötürü banka çalışanlarının sosyo-demografik yapılarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'nden elde ettikleri puanların karşılaştırılmasında nonparametrik istatistiki testler kullanılmıştır. Banka çalışanlarının cinsiyet değişkenine ilişkin Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'nden elde ettikleri puanlar, bağımsız değişken iki gruptan oluşmasından dolayı Mann-Whitney U testiyle karşılaştırılmıştır. Banka çalışanlarının yaş, medeni durum, eğitim durumu, kıdem yılı, pozisyon ve gelir durumu değişkenlerine ilişkin Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'nden edindikleri puanların karşılaştırılmasında bağımsız değişken üç ve daha fazla sayıda gruptan oluştuğundan dolayı Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır. Çalışanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'nden edindikleri değerler arasındaki korelasyonlar Spearman testiyle değerlendirilmiş ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarını yordama durumu basit doğrusal ve çok değişenli doğrusal regresyon analiziyle incelenmiştir.

## Bölüm 4

### BULGULAR

Bu bölümde KKTC’deki özel sermayeli banka çalışanlarından alınan verilerin çözümlenmesi ile ortaya çıkan bulgular bulunmaktadır. İlk olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği geneli ve alt boyutlarından alınan puanlara göre tükenmişlik ve iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişki ve yordama durumu, daha sonra tükenmişlik ve iş-aile yaşam dengesi ile katılımcıların demografik özellikleri arasındaki farklılıklara yer verilmiştir.

Tablo 3. Banka Çalışanlarının MTÖ ve İAYDÖ Puanlarının Normallik Testi Sonuçları  
Kolmogorov-Smirnov

	Değer	sd	p	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Tükenmişlik	0,125	378	0,000	1,485	-1,700
Duyarsızlaşma	0,113	378	0,000	1,781	1,036
Kişisel Başarısızlık	0,105	378	0,000	-1,638	1,049
<b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği</b>	0,115	378	0,000	1,715	1,215
İşin Aileye Olumsuz Etkisi	0,109	378	0,000	0,985	0,705
Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	0,112	378	0,000	1,615	-1,041
İş-Aile Uyumu	0,121	378	0,000	1,723	1,320
<b>İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği</b>	0,107	378	0,000	1,540	1,120

(p<0,05)

Banka çalışanlarının, çalışmada kullanılan ölçeklerden aldıkları puanların normal dağılıma uyup uymadığının incelenmesi için Kolmogorov-Smirnov testi kullanılmış bunun sonucunda normal dağılıma uymadığı saptanmıştır.

## 4.1 Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği Arasındaki Korelasyona İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının MTÖ ile İAYDÖ geneli ve alt boyutlarından alınan puanlara göre tükenmişlik ile iş-aile yaşam dengesi arasındaki korelasyon ile Spearman test sonucu tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması

		Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel başarısızlık	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	İşin Aileye Olumsuz Etkisi	Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	İş-Aile Uyumu	İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği
Duygusal Tükenmişlik	rho	1	0,530	0,139	0,876	-0,556	-0,323	-0,123	-0,559
	p	.	0,000*	0,007*	0,000*	0,000*	0,000*	0,016*	0,000*
Duyarsızlaşma	rho		1	-0,017	0,652	-0,419	-0,354	-0,014	-0,411
	p		.	0,738	0,000*	0,000*	0,000*	0,789	0,000*
Kişisel Başarısızlık	rho			1	0,474	-0,124	-0,099	-0,217	-0,191
	p			.	0,000*	0,016*	0,055	0,000*	0,000*
<b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği</b>	rho				1	-0,549	-0,355	-0,185	-0,577
	p				.	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*
İşin Aileye Olumsuz Etkisi	rho					1	0,375	0,118	0,915
	p					.	0,000*	0,022*	0,000*
Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	rho						1	0,073	0,572
	p						.	0,158	0,000*
İş-Aile Uyumu	rho							1	0,387
	p							.	0,000*
<b>İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği</b>	rho								1
	p								.

\*p<0,05

Tablo 4.’de çalışmaya katılan banka çalışanlarının MTÖ’deki “duygusal

tükenmişlik” boyutundan elde ettikleri puanlar ile İAYDÖ geneli ve tüm alt boyutlardan edindikleri değerlerin korelasyonları istatistiksel olarak anlamlı bulunduğu görülmüştür ( $p<0,05$ ). İlgili korelasyonlar negatif yönlü olup, katılımcıların MTÖ’deki “duygusal tükenmişlik” boyutundan edindikleri puanlar arttıkça, İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden aynı zamanda ölçekte yer alan tüm alt boyutlardan edindikleri puanlar azalmaktadır.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının MTÖ’deki “duyarsızlaşma” boyutundan elde ettikleri değerler ile İAYDÖ genelinden, aynı zamanda ölçekte yer alan “işin aileye olumsuz etkisi” ve “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutlarından elde ettikleri değerler karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü korelasyonların var olduğu bulgulanmıştır ( $p<0,05$ ). Banka çalışanlarının MTÖ’deki “duyarsızlaşma” boyutundan edindikleri değerler fazlalaştıkça, İAYDÖ geneliyle ölçekte yer alan “işin aileye olumsuz etkisi” ve “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutlarından edindikleri değerler azalmaktadır.

Banka çalışanlarının MTÖ’de yer alan “kişisel başarısızlık” boyutundan aldıkları puanlar ile İAYDÖ genelinden ve ölçekte yer alan “işin aileye olumsuz etkisi” ve “iş aile uyumu” alt boyutlarından elde ettikleri puanlara ilişkin korelasyonların istatistiksel olarak anlamlı, ayrıca negatif yönlü olarak saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Banka çalışanlarının MTÖ’deki “kişisel başarısızlık” boyutundan elde ettikleri puan arttıkça, İAYDÖ geneli ve ölçekteki “ailenin işe olumsuz etkisi” haricindeki diğer alt boyutlardan elde ettikleri puanlar azalmaktadır.

Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının MTÖ genelinden elde ettikleri puanlarla İAYDÖ geneli ve ölçekteki tüm boyutlardan elde ettikleri puanların kıyaslanmasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü korelasyonların var olduğu görülmüştür ( $p<0,05$ ). Banka çalışanlarının MTÖ genelinden elde ettikleri



puanlar arttıkça, İAYDÖ geneli ve ölçekteki tüm boyutlardan edindikleri puanlar azalmaktadır.

## 4.2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'ni Yordama Durumuna İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının MTÖ puanlarının İAYDÖ puanlarını yordama durumunun incelendiği regresyon analizi sonuçları tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Banka Çalışanlarının MTÖ Puanlarının İAYDÖ Puanlarını Yordama Durumu

Model	B	S.H.	Beta	t	p	İkili r	Kısmi r
(Sabit)	57,97	1,46		39,676	0,000*		
Duygusal Tük.	-0,36	0,04	-0,41	-8,304	0,000*	-0,502	-0,282
Duyarsızlaşma	-0,42	0,08	-0,26	-5,321	0,000*	-0,483	-0,251
Kişisel başarısızlık	-0,15	0,06	-0,11	-2,572	0,010*	-0,255	-0,144

\*p<0,05 İş yaşam dengesi (Bağımlı değişken)

R=0,563

R<sup>2</sup>=0,317

F(3-374= 57,933, p=0,000

D.W.=2,028

Tolerance = 0,619

VIF=1,068

Durum İndeksi = 17,785

Tablo 5.'te araştırmaya katılan banka çalışanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarını yordama durumunun incelendiği regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir.

Banka çalışanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutlarından aldıkları puanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarını yordama durumunun incelendiği çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları verilmiş ve modeldeki tahmincilerin İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarındaki varyansın %36,7'sini açıkladığı belirlenmiştir. Banka çalışanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde yer alan duygusal tükenmişlik ( $\beta=-0,41;p<0,05$ ), duyarsızlaşma ( $\beta=-0,26;p<0,05$ ) ve kişisel başarısızlık ( $\beta=-$

0,11;p<0,05) alt boyutlarından aldıkları puanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve negatif yönlü olarak yordadığı görülmüştür.

### 4.3 Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular

Tablo 6.'da araştırmaya dahil edilen Banka çalışanlarının MTÖ genel ve alt boyutlarına ait puanlarına dair tanımlayıcı istatistikler gösterilmiştir.

Tablo 6. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin MTÖ Puanları

	N	Ort.	Ss	Min	Max
Duygusal Tükenmişlik	378	19,94	7,82	9	40
Duyarsızlaşma	378	14,65	4,23	6	30
Kişisel Başarısızlık	378	17,72	4,82	8	35
<b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği</b>	378	52,32	12,13	28	91

Tablo 6. incelendiğinde, banka çalışanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde bulunan “duygusal tükenme” boyutundan ortalama  $19,94 \pm 7,82$ , “duyarsızlaşma” boyutundan ortalama  $14,65 \pm 4,23$  ve “kişisel başarısızlık” boyutundan  $17,72 \pm 4,82$  puan aldıkları belirlenmiştir. Banka çalışanları MTÖ genelinden ortalama  $52,32 \pm 12,13$  puan alırken, elde edilen minimum puan 28, maksimum puan ise 91 olarak bulgulanmıştır.

### 4.4 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının cinsiyet değişkeninde MTÖ puanlarının kıyaslanması amacıyla uygulanan Mann-Whitney U test sonuçları tablo 7.'de verilmiştir.

Tablo 7. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Ort.	Ss	M	SO	Z	p
Duygusal	Kadın	251	19,96	7,96	18,00	188,89		
Tükenmişlik	Erkek	127	19,91	7,57	19,00	190,71	-0,154	0,878
Duyarsızlaşma	Kadın	251	14,54	4,18	14,00	187,01		
	Erkek	127	14,88	4,32	14,00	194,42	-0,625	0,532
Kişisel Başarısızlık	Kadın	251	18,19	4,79	17,00	199,44		
	Erkek	127	16,81	4,78	16,00	169,85	-2,494	0,013*
<b>Maslach</b>	Kadın	251	52,69	12,60	50,00	190,28		
<b>Tükenmişlik Ölçeği</b>	Erkek	127	51,60	11,17	52,00	187,95	-0,196	0,845

\*p<0,05

Tablo 7. incelendiğinde, çalışmada yer alan banka çalışanlarının cinsiyetine göre MTÖ genelinde ve ölçekte bulunan “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutlarından elde edilen puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmadığı belirlenmiştir (p>0,05).

Banka çalışanlarının cinsiyetine göre MTÖ’deki “kişisel başarısızlık” boyutundan elde ettikleri puan farkları istatistiksel olarak anlamlı şekilde bulgulanmıştır (p<0,05). Kadın çalışanların “kişisel başarısızlık” boyutundan elde ettikleri puanların ( $\bar{X}$ =18,19) erkek çalışanlara ( $\bar{X}$ =16,81) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yapılan araştırmadaki “kişisel başarısızlık” boyutunda elde edilen sonuçta kadınların lehine anlamlı bir fark çıkmıştır.

#### 4.5 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular

Banka çalışanlarının yaş grubuna göre MTÖ puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan Kruskal-Wallis H test sonuçları tablo 8.’de yer almaktadır.

Tablo 8. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Yaş	N	Ort.	Ss	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
Duygusal Tükenmişlik	25'den küçük	23	16,17	6,91	14,00	129,54	30,149	0,000*	1-2
	26-30	97	22,37	7,70	23,00	224,74			1-3
	31-35	98	21,53	8,50	19,00	209,70			
	36-40	57	17,30	6,24	17,00	155,40			
	41-45	44	17,84	7,40	15,00	159,19			
	46 ve üzeri	59	18,92	7,19	18,00	176,92			
Duyarsızlaşma	25'den küçük	23	12,39	3,69	11,00	130,52	35,764	0,000*	1-2
	26-30	97	16,23	4,53	15,00	227,09			1-3
	31-35	98	15,48	4,24	14,00	210,47			
	36-40	57	14,30	3,69	14,00	184,67			
	41-45	44	13,43	3,83	12,50	155,11			
	46 ve üzeri	59	12,83	3,30	13,00	146,17			
Kişisel Başarısızlık	25'den küçük	23	17,61	3,76	17,00	197,83	11,596	0,041*	2-5
	26-30	97	18,31	4,06	18,00	209,70			
	31-35	98	17,81	5,09	16,50	188,51			
	36-40	57	16,84	4,53	15,00	166,38			
	41-45	44	16,34	5,14	15,50	154,25			
	46 ve üzeri	59	18,56	5,66	18,00	203,32			
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	25'den küçük	23	46,17	9,30	42,00	129,04	39,565	0,000*	1-2
	26-30	97	56,91	12,34	58,00	230,65			1-3
	31-35	98	54,82	12,73	54,50	212,63			
	36-40	57	48,44	10,45	47,00	154,00			
	41-45	44	47,61	10,82	44,50	145,41			
	46 ve üzeri	59	50,31	10,59	49,00	174,18			

\*p<0,05

Banka çalışanlarının yaş grubuna göre MTÖ genelinden ve ölçekteki boyutlardan elde ettikleri puan farkları istatistiksel olarak anlamlı seviyede bulunmuştur (p<0,05). 25 ve altındaki çalışanların MTÖ genelinden aynı zamanda ölçekteki “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutundan elde ettikleri puanlar 26-30 yaş ve 31-35 yaş grubundakilerin puanından düşüktür. Ayrıca 26-30 yaş grubu çalışanların “kişisel başarısızlık” puanları 41-45 yaş grubundakilere göre yüksek bulunmuştur.

Yapılan çalışmada elde edilen sonuçların ölçek genelinde, aynı zamanda “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” alt boyutlarında 25'den küçük yaş grubunda

yer alan çalışanların lehine, “kişisel başarısızlık” alt boyutunda ise 26-30 yaş grubu çalışanların lehine sonuçlandığı görülmektedir.

#### 4.6 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Medeni Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya dahil olan banka çalışanlarının medeni durum değişkeninde MTÖ puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan Kruskal-Wallis H test verileri tablo 9.’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Medeni durum	N	Ort.	Ss	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
Duygusal Tükenmişlik	Evli	252	19,69	7,83	18,00	185,82	3,939	0,140	
	Bekar	95	21,34	8,13	21,00	206,61			
	Boşanmış/dul	31	17,74	6,08	18,00	167,00			
Duyarsızlaşma	Evli	252	14,43	3,95	14,00	184,92	2,089	0,352	
	Bekar	95	15,26	4,81	15,00	203,47			
	Boşanmış/dul	31	14,61	4,42	13,00	183,95			
Kişisel Başarısızlık	Evli	252	17,75	5,10	17,00	187,00	14,981	0,001*	1-3
	Bekar	95	18,52	4,33	19,00	215,68			2-3
	Boşanmış/dul	31	15,13	2,59	15,00	129,61			
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evli	252	51,87	12,11	51,00	184,93	10,389	0,006*	1-3
	Bekar	95	55,12	12,06	52,00	215,37			2-3
	Boşanmış/dul	31	47,48	10,87	46,00	147,35			

\*p<0,05

Tablo 9. incelendiğinde, banka çalışanlarının medeni durumuna göre MTÖ genelinden ve “kişisel başarısızlık” boyutundan edindikleri puanlar arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı bulunduğu belirlenmiştir (p<0,05).

Boşanmış/dul olan çalışanların MTÖ genelinden ve kişisel başarısızlık boyutundan elde ettikleri puanlar evli ve bekar çalışanların puanlarından düşük olduğu görülmüştür. Banka çalışanlarının medeni durumuna göre MTÖ’de yer alan “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutlarından elde ettikleri puan farklılığının

istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ( $p>0,05$ ). Yapılan çalışmada, ölçek genelinde ve “kişisel başarısızlık” alt boyutundan elde edilen sonuçların boşanmış/dul çalışanların lehine olduğu görülmektedir.

#### 4.7 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının eğitim durumuna göre MTÖ puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan Kruskal-Wallis H test verileri Tablo 10.’da gösterilmiştir.

Tablo 10. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Eğitim durumu	N	Ort.	Ss	M	SO	$\chi^2$	p
Duygusal Tükenmişlik	Lise	57	19,28	6,90	19,00	185,48	0,755	0,685
	Lisans	243	20,21	7,92	19,00	193,03		
	Lisansüstü	78	19,60	8,21	17,50	181,45		
Duyarsızlaşma	Lise	57	14,54	3,67	14,00	189,45	0,002	0,999
	Lisans	243	14,64	4,25	14,00	189,66		
	Lisansüstü	78	14,78	4,57	14,00	189,03		
Kişisel Başarısızlık	Lise	57	18,33	6,50	16,00	186,68	0,433	0,805
	Lisans	243	17,68	4,44	17,00	192,15		
	Lisansüstü	78	17,41	4,55	17,00	183,31		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Lise	57	52,16	10,80	54,00	194,54	0,523	0,770
	Lisans	243	52,53	12,25	51,00	190,73		
	Lisansüstü	78	51,79	12,81	49,00	181,97		

Tablo 10.’da, banka çalışanlarının eğitim durumuna göre MTÖ genelinden ve ölçekteki tüm alt boyutlarından elde ettikleri puan ilişkisinin istatistiksel olarak

anlamli farklılık bulunmadığı belirlenmiştir (p>0,05).

#### 4.8 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Kıdem Yılı Değişkenine İlişkin Bulgular

Banka çalışanlarının sektörde çalışma süresine göre MTÖ puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan Kruskal-Wallis H test verileri tablo 11.'de gösterilmektedir.

Tablo 11. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Çalışma süresi	N	Ort.	Ss	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
Duygusal Tükenmişlik	5 yıldan az	117	20,43	8,40	18,00	192,24	30,666	0,000*	1-4
	5-10 yıl	95	22,80	7,89	23,00	230,28			2-4
	11-16 yıl	80	19,48	6,56	19,00	189,73			3-4
	17 yıl ve üzeri	86	16,57	6,72	15,00	140,51			
Duyarsızlaşma	5 yıldan az	117	15,28	4,88	15,00	199,83	16,863	0,001*	1-4
	5-10 yıl	95	15,57	4,01	15,00	217,94			2-4
	11-16 yıl	80	14,08	3,64	14,00	176,94			3-4
	17 yıl ve üzeri	86	13,33	3,60	13,00	155,72			
Kişisel Başarısızlık	5 yıldan az	117	18,48	4,24	19,00	213,70	12,194	0,007*	1-3
	5-10 yıl	95	17,76	4,14	17,00	195,04			1-4
	11-16 yıl	80	16,96	5,26	15,00	163,33			2-3
	17 yıl ve üzeri	86	17,37	5,69	17,00	174,81			2-4

<b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği</b>	5 yıldan az	117	54,19	13,73	51,00	200,70	30,376	0,000*	1-4
	5-10 yıl	95	56,13	11,37	57,00	228,06			2-4
	11-16 yıl	80	50,51	9,58	50,00	178,83			3-4
	17 yıl ve üzeri	86	47,27	10,84	45,00	141,60			

\*p<0,05

Tablo 11.'de yer alan Kruskal-Wallis H testi sonuçlarına bakıldığında, banka çalışanlarının kıdem yılına göre MTÖ geneli ve ölçekteki tüm boyutlarından elde ettikleri puanlarda istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (p<0,05). Sektörde 17 yıl ve daha fazla süredir görev yapan çalışanların MTÖ genelinden ve “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” boyutundan elde ettikleri puanlar diğer katılımcılara göre daha düşüktür. Ayrıca 11-16 yıl ve 17 yıl ve üzeri süredir sektörde çalışanların “kişisel başarısızlık” puanları 5 yıldan az ve 5-10 yıldır çalışanların puanından düşük bulunmuştur.

Yapılan çalışmada, hem ölçek genelinde hem de “duygusal tükenmişlik” ile “duyarsızlaşma” boyutlarından alınan sonuçların, çalışma süresi 17 yıl ve üzeri olan çalışanların lehine olduğu, “kişisel başarısızlık” alt boyutundan elde edilen sonuçların ise 11-16 yıl ve 17 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip çalışanların lehine olduğu görülmektedir.

#### **4.9 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Unvan Değişkenine İlişkin Bulgular**

Banka çalışanlarının pozisyonuna göre MTÖ puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan Kruskal-Wallis H testi sonuçları tablo 12.'de gösterilmiştir.



Tablo 12. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Unvan Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Pozisyon	N	Ort.	Ss	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
Duygusal Tükenmişlik	Yönetici	171	19,20	7,57	18,00	180,27	2,758	0,599	
	Gişe görevlisi	45	20,84	9,30	18,00	195,20			
	Satış temsilcisi	34	20,68	6,81	21,00	206,25			
	Operasyon görevlisi	46	20,59	7,36	20,00	201,68			
	Diğer	82	20,33	8,15	18,00	191,85			
Duyarsızlaşma	Yönetici	171	13,92	3,54	13,00	173,32	7,760	0,101	
	Gişe görevlisi	45	15,42	4,89	15,00	204,41			
	Satış temsilcisi	34	15,71	5,04	16,00	215,87			
	Operasyon görevlisi	46	14,63	4,20	15,00	193,05			
	Diğer	82	15,33	4,62	14,00	202,13			
Kişisel Başarısızlık	Yönetici	171	17,09	5,01	16,00	171,44	12,816	0,012*	1-2
	Gişe görevlisi	45	18,69	5,09	17,00	210,23			2-3
	Satış temsilcisi	34	16,94	4,82	16,50	177,19			1-4
	Operasyon görevlisi	46	19,35	4,77	19,00	226,37			3-4
	Diğer	82	17,93	4,02	17,50	200,20			
<b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği</b>	Yönetici	171	50,22	10,29	49,00	174,71	5,982	0,200	
	Gişe görevlisi	45	54,96	14,15	55,00	206,98			
	Satış temsilcisi	34	53,32	13,25	50,50	195,29			
	Operasyon görevlisi	46	54,57	13,98	52,50	204,03			
	Diğer	82	53,59	12,50	51,00	200,19			

\*p<0,05

Tablo 12. incelendiğinde, banka çalışanlarının çalıştıkları pozisyonlara göre MTÖ genelinden ve “duygusal tükenmişlik”ve “duyarsızlaşma” boyutundan edindikleri puanlar farklarının istatistiksel olarak anlamlı olmadığı bulgulanmıştır (p>0,05).

Banka çalışanlarının çalıştıkları pozisyonlara göre MTÖ’deki “kişisel başarısızlık” boyutu puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir (p<0,05). Gişe ve operasyon görevlisi olanların “kişisel başarısızlık” alt boyutu puanları yönetici ve satış temsilci olanlara göre anlamlı seviyede yüksek bulunmuştur. Yapılan çalışmada, “kişisel başarısızlık” alt boyutundan elde edilen

sonuçların gişe ve operasyon görevlisi lehine olduğu görülmektedir.

#### 4.10 Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Gelir Düzeyi Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının aylık gelirine göre MTÖ puanlarının kıyaslanmasında kullanılan Kruskal-Wallis H test veriler tablo 13.'te gösterilmiştir.

Tablo 13. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Gelir Düzeyi Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin MTÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Gelir	N	Ort.	Ss	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
Duygusal Tükenmişlik	2.501-3.500 TL	24	15,50	4,98	14,00	126,06	17,616	0,001*	1-2
	3.501-4.500 TL	140	21,89	8,36	21,00	214,86			1-3
	4.501-5.500 TL	53	18,45	6,47	18,00	172,46			1-4
	5.501 ve fazlası	161	19,40	7,69	18,00	182,51			
Duyarsızlaşma	2.501-3.500 TL	24	11,63	3,52	11,00	105,56	26,347	0,000*	1-2
	3.501-4.500 TL	140	15,91	4,63	15,00	218,98			1-3
	4.501-5.500 TL	53	14,21	3,44	14,00	183,26			1-4
	5.501 ve fazlası	161	14,16	3,84	14,00	178,43			
Kişisel Başarısızlık	2.501-3.500 TL	24	18,13	4,37	17,00	202,06	5,506	0,138	
	3.501-4.500 TL	140	18,34	4,85	17,50	204,83			
	4.501-5.500 TL	53	17,58	5,10	16,00	181,15			
	5.501 ve fazlası	161	17,17	4,73	17,00	177,04			
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	2.501-3.500 TL	24	45,25	6,71	44,00	123,00	21,266	0,000*	1-2
	3.501-4.500 TL	140	56,14	13,86	55,00	218,58			1-3
	4.501-5.500 TL	53	50,25	9,47	51,00	175,19			1-4
	5.501 ve fazlası	161	50,74	10,96	49,00	178,84			

\*p<0,05

Tablo 13. incelendiğinde banka çalışanlarının aylık gelir değişkeninde MTÖ

genelinden ve “duygusal tükenmişlik”, “duyarsızlaşma” boyutundan elde ettikleri puan farkları istatistiksel olarak anlamlı olarak belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Aylık geliri 2.501-3.500 TL olan çalışanların MTÖ genelinden ve ölçekte bulunan “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” boyutundan elde ettikleri puanların diğer çalışanların puanlarından düşük olduğu görülmüştür.

Yapılan çalışmada, ölçek geneli ile “duygusal tükenmişlik”, “duyarsızlaşma” boyutundan edinilen sonuçların aylık geliri 2.501-3.500 TL olan çalışanların lehine olduğu görülmektedir.

#### **4.11 Banka Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının İAYDÖ’den elde ettikleri puanlara dair açıklayıcı veriler tablo 14.’de gösterilmiştir.

Tablo 14. Banka Çalışanlarının İAYD’lerine İlişkin Ölçek Puanları

	N	Ort.	Ss	Min	Max
İşin Aileye Olumsuz Etkisi	378	17,29	5,04	5	25
Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	378	12,66	2,22	4	15
İş-Aile Uyumu	378	12,02	1,87	6	15
<b>İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği</b>	378	41,97	6,84	21	55

Tablo 14. incelendiğinde banka çalışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’ndeki “işin aileye olumsuz etkisi” boyutundan ortalama  $17,29\pm 5,04$ , “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan  $12,66\pm 2,22$  ve “iş-aile uyumu” boyutundan ise  $12,02\pm 1,87$  puan elde ettikleri belirlenmiştir. Banka çalışanları İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ortalama  $41,97\pm 6,84$  puan aldıkları, ölçekten alınan en düşük puanın 21 ve en yüksek puanın 55 olduğu tespit edilmiştir.

## 4.12 Banka Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi ile Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının cinsiyetine göre İAYDÖ puanlarının karşılaştırılmasına kullanılan Mann-Whitney U testinden elde edilen bulgular tablo 15.'de verilmiştir.

Tablo 15. Banka Çalışanlarının İAYD'leri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s	M	SO	Z	p
İşin Aileye Olumsuz Etkisi	Kadın	251	17,47	4,81	18,00	192,54	-0,762	0,446
Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	Erkek	127	16,92	5,47	18,00	183,49	-2,746	0,006*
İş-Aile Uyumu	Kadın	251	11,80	1,99	12,00	178,85	-2,701	0,007*
İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği	Erkek	127	12,45	1,52	12,00	210,54	-0,458	0,647

\* $p < 0,05$

Tablo 15. incelendiğinde banka çalışanlarının cinsiyet değişkeninde İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği geneli ile “işin aileye olumsuz” boyutundan elde ettikleri puanlarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p > 0,05$ ).

Banka çalışanlarının cinsiyetine göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'ndeki “ailenin işe olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” boyutlarından elde ettikleri puanlarda istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu görülmüştür ( $p < 0,05$ ). Kadın çalışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'ndeki “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan elde ettikleri puanlar erkek çalışanların puanından yüksek, “iş-aile uyumu” boyutundan aldıkları puanlar düşük bulunmuştur. Yapılan çalışmada, ölçekte yer alan “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan elde edilen sonucun kadınların çalışanların, “iş-aile uyumu” boyutundan elde edilen sonucun ise erkek çalışanların lehine olduğu

görülmektedir.

### 4.13 Banka Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi ile Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının yaş grubuna göre İAYDÖ puanlarının kıyaslanmasına ilişkin Kruskal-Wallis H testi verileri tablo 16.'da gösterilmiştir.

Tablo 16. Banka Çalışanlarının İAYD ile Yaş Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Yaş	n	$\bar{x}$	s	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
İşin Aileye Olumsuz Etkisi	25'den küçük	23	17,61	5,11	19,00	197,98	29,855	0,000*	2-4
	26-30	97	15,59	5,35	15,00	153,85			2-5
	31-35	98	16,39	4,90	16,00	169,02			2-6
	36-40	57	18,89	4,18	21,00	221,99			
	41-45	44	18,32	4,39	19,00	208,66			
	46 ve üzeri	59	19,14	4,87	21,00	233,15			
	25'den küçük	23	12,35	2,19	13,00	173,65			16,596
Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	26-30	97	11,93	2,94	13,00	167,22			2-5
	31-35	98	12,53	1,89	13,00	173,92			2-6
	36-40	57	13,04	1,87	13,00	204,84			
	41-45	44	13,25	1,66	13,00	215,25			
	46 ve üzeri	59	13,41	1,62	14,00	224,16			
	25'den küçük	23	11,91	1,83	12,00	178,28	24,126	0,000*	2-4
İş-Aile Uyumunu	26-30	97	11,45	1,79	12,00	154,47			2-5
	31-35	98	11,85	1,93	12,00	181,92			2-6
	36-40	57	12,18	1,83	13,00	198,41			
	41-45	44	12,52	1,97	13,00	223,63			
	46 ve üzeri	59	12,73	1,58	13,00	229,99			
	25'den küçük	23	41,87	7,61	44,00	191,61	43,401	0,000*	2-4
İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği	26-30	97	38,97	7,46	39,00	145,85			2-5
	31-35	98	40,77	6,25	41,00	166,43			2-6
	36-40	57	44,11	5,71	44,00	220,38			3-6
	41-45	44	44,09	5,62	45,00	222,43			
	46 ve üzeri	59	45,27	5,72	47,00	244,38			

\*p<0,05

Tablo 16.'da araştırmaya katılan banka çalışanlarının yaş grubuna bakıldığında İAYDÖ genelinden ve tüm alt boyutlarından elde ettikleri puanların istatistiksel olarak anlamlı farklılıkları olduğu bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). 26-30 arası yaşa sahip alışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği geneli ile ölçeğin tüm alt boyutlarından elde ettikleri puanlar 36-40 yaş, 41-45 yaş ve 46 yaş ve üzeri yaş grubundakilere kıyasla düşük olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca 31-35 yaş grubundaki alışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden elde ettikleri puanlar 46 yaş ve üzerindekiere göre daha düşük bulunmuştur.

Yapılan çalışmada, hem ölçek genelinde hem de ölçekte yer alan tüm alt boyutlardan elde edilen sonuçların 26-30 yaş grubunda yer alan çalışanların lehine olduğu görölmektedir.

Ölçek genelinde çıkan diğer bir sonuca göre 31-35 yaş ve 46 yaş ve üzerindeki çalışanlar arasındaki farkın da 31-35 yaş grubundaki çalışanların lehine olduğu görölmektedir.

#### 4.14 Banka alışanlarının alışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi ile Medeni Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının medeni durumuna göre İAYDÖ puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan Kruskal-Wallis H test verileri tablo 17'de verilmiştir.

Tablo 17. Banka alışanlarının İAYD ile Medeni Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması

Medeni durum		n	$\bar{x}$	s	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
İşin Aileye	Evli	252	17,27	5,04	18,00	189,11	4,697	0,096	
	Olumsuz	95	16,72	5,23	16,00	178,26			
	Etkisi	31	19,16	4,01	20,00	227,08			
Ailenin İşe	Evli	252	12,97	1,95	13,00	202,18	18,694	0,000*	1-2

Olumsuz Etkisi	Bekar	95	11,77	2,57	13,00	148,55			2-3
	Boşanmış/dul	31	12,90	2,45	14,00	211,89			
İş-Aile Uyumu	Evli	252	12,09	1,92	12,00	195,78	2,780	0,249	
	Bekar	95	11,81	1,79	12,00	174,43			
	Boşanmış/dul	31	12,03	1,68	12,00	184,63			
<b>İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği</b>	Evli	252	42,33	6,61	43,00	195,28	7,807	0,020*	1-2
	Bekar	95	40,29	7,61	40,00	164,69			2-3
	Boşanmış/dul	31	44,10	5,04	43,00	218,52			

\*p<0,05

Tablo 17.’deki verilere bakıldığında banka çalışanlarının medeni durumuna göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve ölçekte bulunan “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan elde ettikleri puanlar ile aralarında istatistiki olarak anlamlı farklılık olduğu görülürken ( $p<0,05$ ), “işin aileye olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” alt boyutlarından elde ettikleri puan farkları istatistiki boyutta anlamlı olarak bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Bekar çalışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan elde ettikleri puanların diğerlerinin aldıkları puanlardan düşük olduğu görülmüştür.

Yapılan çalışmada, ölçek geneli ile “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan elde edilen sonuçların bekar çalışanlar lehine olduğu görülmektedir.

#### 4.15 Banka Çalışanlarının Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi ile Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının eğitim durumuna göre İAYDÖ puanlarının kıyaslanmasına yönelik Kruskal-Wallis H test verileri tablo 18.’de gösterilmiştir.

Tablo 18. Banka Çalışanlarının İAYD ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması

Eğitim durumu	n	$\bar{x}$	s	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
---------------	---	-----------	---	---	----	----------	---	------

İşin Aileye	Lise	57	17,07	4,89	17,00	183,54	2,275	0,321	
Olumsuz	Lisans	243	17,11	5,11	17,00	185,59			
Etkisi	Lisansüstü	78	18,01	4,95	20,00	206,03			
Ailenin İşe	Lise	57	13,46	1,56	14,00	226,61	8,919	0,012*	1-2
Olumsuz	Lisans	243	12,48	2,29	13,00	179,70			1-3
Etkisi	Lisansüstü	78	12,64	2,30	13,00	192,90			
İş-Aile	Lise	57	12,39	1,61	13,00	207,63	4,487	0,106	
Uyumu	Lisans	243	11,85	1,99	12,00	180,80			
	Lisansüstü	78	12,27	1,59	12,00	203,35			
<b>İş-Aile Yaşam</b>	Lise	57	42,91	5,98	43,00	200,45	3,578	0,167	
<b>Dengesi</b>	Lisans	243	41,44	7,08	42,00	181,68			
<b>Ölçeği</b>	Lisansüstü	78	42,92	6,52	44,00	205,87			

\*p<0,05

Tablo 18.'de banka çalışanlarının eğitim durumu değişkeni açısından İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasına yönelik testi sonuçları verilmiş, eğitim durumuna göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve ölçekte bulunan "ailenin işe olumsuz etkisi" ve "iş-aile uyumu" alt boyutlarından elde ettikleri puan farklarının istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ( $p>0,05$ ). Banka çalışanlarının eğitim durumuna göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'ndeki "ailenin işe olumsuz etkisi" alt boyutundan elde ettikleri puan farkları istatistiksel olarak anlamlı seviyededir ve lise mezunu çalışanların bu boyutta diğer çalışanlara kıyasla yüksek puana sahiptir ( $p<0,05$ ).

Yapılan çalışmada, "ailenin işe olumsuz etkisi" alt boyutundan elde edilen sonuçların lise mezunu çalışanların lehine olduğu görülmektedir.

#### **4.16 Banka Çalışanlarının Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi ile Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Bulgular**

Banka çalışanlarının sektörde çalışma süresine göre İAYDÖ puanlarının kıyaslanması için Kruskal-Wallis H test verileri tablo 19.'da verilmiştir.

Tablo 19. Banka Çalışanlarının İAYD ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki Farklılığa



İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Çalışma süresi	n	$\bar{x}$	s	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
İşin Aileye Olumsuz Etkisi	5 yıldan az	117	16,75	5,22	17,00	179,09	13,112	0,004*	1-3
	5-10 yıl	95	16,17	5,50	16,00	167,97			1-4
	11-16 yıl	80	17,60	4,66	18,50	194,11			2-3
	17 yıl ve üzeri	86	18,97	4,13	20,00	223,16			2-4
Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	5 yıldan az	117	11,94	2,79	13,00	163,55	17,014	0,001*	1-3
	5-10 yıl	95	12,53	2,01	13,00	177,72			1-4
	11-16 yıl	80	13,29	1,54	13,00	214,36			2-3
	17 yıl ve üzeri	86	13,21	1,79	13,50	214,69			2-4
İş-Aile Uyumu	5 yıldan az	117	11,56	1,94	12,00	162,76	15,561	0,001*	1-3
	5-10 yıl	95	12,01	1,61	12,00	185,33			1-4
	11-16 yıl	80	12,13	2,11	13,00	199,23			
	17 yıl ve üzeri	86	12,55	1,68	13,00	221,44			
İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği	5 yıldan az	117	40,25	7,74	42,00	167,38	22,513	0,000*	1-3
	5-10 yıl	95	40,71	6,94	39,00	167,73			1-4
	11-16 yıl	80	43,01	5,67	43,50	202,45			2-3
	17 yıl ve üzeri	86	44,72	5,25	45,00	231,60			2-4

\*p<0,05

Tablo 19. incelendiğinde banka çalışanlarının sektörde çalışma süresi değişkeni incelendiğinde İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve tüm boyutlarından elde ettikleri puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu görülmüştür (p<0,05). Çalışma süresi 5 yıldan az olan çalışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden aynı zamanda tüm boyutlarından elde ettikleri puanlar çalışma süresi 11-16 yıl ve 17 yıl üzeri süredir çalışanlara göre daha düşüktür. Ayrıca çalışma süresi 5-10 yıl olan çalışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve ölçekteki “işin aileye olumsuz etkisi” ve “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutlarından elde ettikleri sonuçlar, çalışma süresi 11-16 yıl ve 17 yıl ve üzeri olanlara göre düşüktür.

Yapılan çalışmada, ölçek genelinden ve tüm alt boyutlardan elde edilen sonuçların çalışma süresi 5 yıldan az olan çalışanların lehine olduğu görülmektedir. Ayrıca, işin aileye ve “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutlarından elde edilen sonuçların

çalışma süresi 5-10 yıl olan çalışanların da lehine olduğu görülmektedir.

#### 4.17 Banka Çalışanlarının Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi ile Pozisyon Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının pozisyonuna göre İAYDÖ puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan Kruskal-Wallis H testi verileri Tablo 20.'de gösterilmiştir.

Tablo 20. Banka Çalışanlarının İAYD ile Pozisyon Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Pozisyon	n	$\bar{x}$	s	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
	Yönetici	171	17,68	4,52	18,00	195,09	1,982	0,739	
İşin Aileye Olumsuz Etkisi	Gişe görevlisi	45	16,29	6,30	19,00	176,34			
	Satış temsilcisi	34	17,74	4,20	17,00	195,79			
	Operasyon görevlisi	46	16,80	4,53	17,50	175,49			
	Diğer	82	17,11	5,84	18,50	190,32			
Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	Yönetici	171	13,18	1,75	14,00	212,04	14,947	0,005*	1-3
	Gişe görevlisi	45	12,58	2,22	13,00	185,99			1-4
	Satış temsilcisi	34	12,06	2,63	12,50	163,32			1-5
	Operasyon görevlisi	46	12,07	2,69	13,00	167,80			
İş-Aile Uyumu	Diğer	82	12,21	2,42	13,00	167,46			
	Yönetici	171	12,36	1,68	13,00	208,45	16,099	0,003*	1-2
	Gişe görevlisi	45	11,78	1,81	12,00	174,39			1-4
	Satış temsilcisi	34	12,15	2,03	12,00	200,57			
İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği	Operasyon görevlisi	46	11,11	2,14	11,00	141,90			
	Diğer	82	11,88	1,89	12,00	180,39			
	Yönetici	171	43,22	5,60	43,00	205,41	8,298	0,081	
	Gişe görevlisi	45	40,64	8,48	41,00	174,46			
İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği	Satış temsilcisi	34	41,94	7,17	43,00	191,09			
	Operasyon görevlisi	46	39,98	7,07	42,00	160,79			
	Diğer	82	41,20	7,53	42,00	180,02			

\*p<0,05

Tablo 20. incelendiğinde banka çalışanlarının pozisyonuna göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan “işin aileye olumsuz etkisi” alt

boyutundan elde ettikleri puanlar kıyaslandığında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmediği ( $p>0,05$ ), “ailenin işe olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” alt boyutlarından edinilen puan farklarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur ( $p<0,05$ ). yöneticilerin “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan elde ettikleri puanlar satış temsilcisi, operasyon görevlisi ve diğer pozisyonlarda çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca yöneticilerin “iş-aile uyumu” puanları gişe görevlisi ve operasyon görevlisi olanlara göre daha yüksektir.

Yapılan çalışmada, “ailenin işe olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” boyutundan alınan puanların yönetici pozisyonunda görev yapan çalışanların lehine olduğu görülmektedir.

#### 4.18 Banka Çalışanlarının Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi ile Gelir Düzeyi Değişkenine İlişkin Bulgular

Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının gelir düzeyine göre İAYDÖ puanlarının kıyaslanmasında kullanılan Kruskal-Wallis H test verileri tablo 21.’de gösterilmiştir.

Tablo 21. Banka Çalışanlarının İAYD ile Gelir Düzeyi Değişkeni Arasındaki Farklılığa İlişkin İAYDÖ Puanlarının Karşılaştırılması

	Gelir	n	$\bar{x}$	s	M	SO	$\chi^2$	p	Fark
İşin Aileye Olumsuz Etkisi	2.501-3.500 TL	24	18,42	4,14	18,00	211,44	8,513	0,037*	1-2
	3.501-4.500 TL	140	16,16	5,69	17,00	169,21			2-3
	4.501-5.500 TL	53	18,40	4,26	19,00	210,25			2-4
	5.501 ve fazlası	161	17,73	4,64	18,00	197,04			
Ailenin İşe Olumsuz Etkisi	2.501-3.500 TL	24	12,17	2,26	13,00	163,23	8,121	0,044*	1-3
	3.501-4.500 TL	140	12,14	2,71	13,00	173,19			1-4
	4.501-5.500 TL	53	13,11	1,58	13,00	202,18			
	5.501 ve fazlası	161	13,04	1,79	13,00	203,43			
İş-Aile Uyumu	2.501-3.500 TL	24	11,42	1,50	11,00	143,71	11,774	0,008*	1-4
	3.501-4.500 TL	140	11,91	1,93	12,00	184,47			3-4
	4.501-5.500 TL	53	11,60	1,93	12,00	166,95			

	5.501 ve fazlası	161	12,33	1,80	13,00	208,12			
<b>İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği</b>	2.501-3.500 TL	24	42,00	6,01	42,50	184,50	9,072	0,028*	1-4
	3.501-4.500 TL	140	40,22	8,18	42,00	168,34			2-3
	4.501-5.500 TL	53	43,11	4,95	43,00	201,76			2-4
	5.501 ve fazlası	161	43,10	5,86	43,00	204,61			

\*p<0,05

Tablo 21. incelendiğinde banka çalışanlarının aylık geliri değişkeninde İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden aynı zamanda ölçekte bulunan tüm boyutlardan elde ettikleri puanlar incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar görülmektedir (p<0,05). Gelir düzeyi 3.501-4.500 TL olanların ölçekte bulunan “işin aileye olumsuz etkisi” boyutundan elde ettikleri değerler diğer çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Aylık geliri 2.501-3.500 TL olan çalışanların, “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan aldıkları puanlar aylık geliri 4.501-5.500 TL ve 5.501 ve fazlası olan çalışanlara göre düşüktür. Aylık geliri 2.501-3.500 TL ve 4.501-5.500 TL olan çalışanların “iş-aile uyumu” boyutundan elde ettikleri puanlar aylık geliri 5.501 ve fazlası olan çalışanlara göre düşük bulunmuştur.

Yapılan çalışmada, “işin aileye olumsuz etkisi” alt boyutundan elde edilen sonuçların aylık geliri 3.501-4.500 TL olan çalışanların lehine olduğu, “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan elde edilen puanların aylık geliri 2.501-3.500 TL olan çalışanların, “iş-aile uyumu” alt boyutundan elde edilen sonuçların ise aylık geliri 2.501-3.500 TL ve 4.501-5.500 TL olan çalışanların lehine olduğu görülmektedir.

## Bölüm 5

### TARTIŞMA VE YORUM

Araştırmanın bu bölümünde banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş-aile yaşam dengesi ile ilişkisi yordanarak ilgili araştırmalar ışığında tartışılmıştır.

Elde edilen araştırma sonuçlarına göre, banka çalışanlarının MTÖ boyutları puan ortalamaları sırayla, “duygusal tükenme” alt boyutunda  $19,94 \pm 7,82$  puan, “duyarsızlaşma” alt boyutunda,  $14,65 \pm 4,23$  puan ve “kişisel başarısızlık” alt boyutunda ise  $17,72 \pm 4,82$  olarak belirlenmiştir. MTÖ genelinden ise ortalama  $52,32 \pm 12,13$  puan alarak, alınan en az puan 28, en fazla puan ise 91 olduğu görülmüştür.

Bu araştırmanın sonucunda banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre MTÖ geneli ile “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” alt boyutlarından elde ettikleri puanların istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Yıldız (2012)’nin çalışmasında kadın çalışanların duygusal tükenmişliklerinin erkek çalışanlara oranla daha fazla olduğu sonucuna ulaşmıştır. Güner, Çiçek ve Can (2014)’in araştırmasında tükenmişlik düzeyinin kadınlarda daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir. Ok (2004)’un araştırmasında ise kadın çalışanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutlarından aldıkları puanların erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu, kişisel başarı alt boyutunda ise erkek çalışanların kadın çalışanlarda daha yüksek puan aldığı görülmektedir. Yapılan literatür taramasından yola çıkarak, genel olarak kadınların tükenmişlik düzeylerinin yüksek olması durumunun, kadınların yaşam rollerinin erkeklere göre daha fazla olmasından dolayı olduğu düşünülebilir.

Ardıç ve Polatçı (2008), Naktiyok ve Karabey (2005) ve Uysal (2007), araştırmalarında tükenmişliğin hiçbir alt boyutunun cinsiyete göre farklılık göstermediğini belirtmiştir. Literatürde yer alan farklı sonuçlar olmasına rağmen yapılan çalışmada, “kişisel başarisızlık” alt boyutunda kadınların aldıkları puanlar erkeklere göre daha yüksek bulunmuştur. Bunun nedeninin, kadınların karşılaştıkları olumsuz durumlar karşısında, erkeklere göre daha fazla yetersizlik hissi yaşadıkları düşünülmektedir.

Banka alışanlarının yaş grubuna göre MTÖ geneli ve ölçek boyutlardan elde ettikleri puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. 25 yaş ve altı yaş grubundaki çalışanların ölçek genelinde en düşük tükenmişlik düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra, aynı grubun ölçekte bulunan “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutlarından elde ettikleri puanların 26-30 ve 31-35 yaş grubundakilere göre düşük olduğu, 26-30 yaş grubu çalışanların “kişisel başarisızlık” puanları ise 41-45 yaş grubundakilere göre yüksek bulunmuştur. Ölçek genel puanında da en yüksek tükenmişlik puanı 26-30 yaş grubuna aittir. Yapılan literatür araştırmasında çalışmanın sonuçları ile benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Ardıç ve Polatçı (2008), çalışmalarında duyarsızlaşma alt boyutunun genç yaştaki akademisyenlerde, kişisel başarı alt boyutunun ileri yaşlardaki akademisyenlerde daha yüksek olduğunu sonucuna varmışlardır. Güner, iek ve Can (2014)’ın araştırmalarına göre 36 ve üzerindeki banka çalışanları, 18-25 ve 26-35 yaş aralığındaki çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Yapılan çalışmada elde edilen ve literatürdeki diğer çalışmaların sonuçlarına göre genç yaştaki çalışanlar çalışma hayatına yeni girdikleri için fazla sorumluluk ve görevleri olmadığından dolayı diğer yaş gruplarına göre daha az tükenmişlik yaşadığı düşünülmektedir. Genç yetişkin sınıfında yer alan 26-30 yaş arası çalışanların ölçek alt boyutları ve ölçek

geneli puanının yüksek olması ise yaşları gereği üstlerine yüklenen sorumlulukların fazlalığı ile beraber kendilerinin yetersiz olduklarını düşünmeleri, daha fazla strese maruz kalmalarından kaynaklandığı söylenebilir. Çalışanların yaşları ilerledikçe genç çalışanlara göre daha tecrübeli ve sabırlı olduklarından dolayı tükenmişliğe karşı daha dayanıklı hale gelmesi olduğu düşünülmektedir. Elde edilen sonuç, Leiter Tükenmişlik modeli'ni destekler nitelikte olduğu düşünülmektedir. Yapılan çalışmanın sonucundan farklı olarak ise, Maslach ve Jackson (1981) ve Uysal (2007)'in araştırmalarında yaş değişkeninin tükenmişliğin üç alt boyutunda da farklılık göstermediği görülmüştür.

Boşanmış/dul olan çalışanların MTÖ genelinde ve “kişisel başarısızlık” boyutundan elde ettikleri puanlar evli/bekar çalışanlara oranla düşük olduğu görülmüştür. Katılımcıların medeni durumlarına göre “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” alt boyutlarından elde ettikleri puanlar arasındaki farkın ise istatistiksel olarak anlamlı seviyede olmadığı bulunmuştur. Serinkan ve Arapova (2018)'nin yaptıkları çalışmada bekarların evlilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucuna varmışlardır. Tayfur ve Arslan (2012)'in araştırması sonucunda medeni durumun tükenmişliği etkilemediği sonucuna ulaşmışlardır. Yapılan çalışmada elde edilen sonuçlar, literatür ile farklılık göstermektedir. Yapılan çalışmanın sonucunda bekar ve evli çalışanların, boşanmış/dul çalışanlara göre ölçek genelinde daha yüksek puana sahip olmasının, bekar çalışanların iş yaşamındaki stresi paylaşabilecekleri aile üyelerine sahip olmamaları ve evli çalışanların da iş dışındaki sorumluluklarının diğer gruplara göre fazla olması durumundan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının eğitim durumuna göre MTÖ geneli ve diğer alt boyutlardan elde ettikleri puanların istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Örgüt ve çalışma şartlarına bağlı olarak aynı

ortamda bulunan ve farklı eğitim kademelerine sahip çalışanların aynı oranda tükenmişliğe maruz kalma durumunun bulunması olduğu düşünülmektedir. Uysal (2007)'ın banka çalışanları ile gerçekleştirdiği ön lisans mezunu olan çalışanlarının kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeyleri lisans eğitimi almış olanlara oranla daha az bulunmuştur. Maslach vd. (2001)'in araştırmasına göre lisans ve üzeri eğitim seviyesindeki çalışanlar, diğer çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır. “duyarsızlaşma” boyutunda ise tam tersi bir durum gözlenmiştir, “kişisel başarı” boyutunda ise üniversite ve üzeri eğitim düzeyindeki çalışanlar diğer gruplara oranla daha fazla puanları olduğu bulunmuştur. Gerçekleştirilen araştırma sonucuna göre eğitim ile tükenmişlik arasında anlamlı bir fark görülmezken, literatürdeki araştırmalarda anlamlı sonuçlar bulunmuştur. Literatürden elde edilen sonuçlardan yola çıkarak, eğitim seviyesi yüksek bireylerin sorumluluklarının daha fazla olmasından dolayı veya kariyer amaçlarının daha yüksek olmasından dolayı eğitim seviyesi düşük bireylere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları düşünülmektedir.

Banka çalışanlarının sektörde çalışma süresi değişkeninde MTÖ geneli ve alt boyutlarından elde edilen puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur. Sektördeki kıdem yılı 17 yıl/üzeri olanların, ölçek geneli ile “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutlarından elde ettikleri puanlar, diğer katılımcılara göre düşük bulunmuştur. Ayrıca 11-16 yıl ve 17 yıl ve üzeri süredir sektörde çalışanların “kişisel başarısızlık” puanları 5 yıldan az ve 5-10 yıldır çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Kıdem yılı daha fazla olan çalışanların daha az tükenmişlik yaşamalarının sebebi, Cherniss Tükenmişlik modeli'nde de bahsedildiği gibi, diğer çalışanlara göre daha yüksek özyeterliliğe sahip olmaları ve işin gerekliliklerini yerine getirme konusunda daha yetkin olmalarından kaynaklandığı söylenebilir. Seferoğlu,



Yıldız ve Yücel (2014), mesleki kıdemi 6-10 yıl olan öğretmenlerin MTÖ alt boyutlarından diğer gruplara göre daha yüksek puan aldığı, 21-25 yıl mesleki kıdemi olan öğretmenlerin ise üç alt boyuttan en düşük puanı aldığı görülmüştür. Literatürdeki bu çalışma, yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir. Çalışmada ve elde edilen ve çalışma ile benzerlik gösteren literatür araştırması sonuçlarından yola çıkarak, çalışanların çalışma süresi arttıkça kendilerini mesleki açıdan daha iyi hissetmeleri, tükenmişlik durumu ile daha iyi başa çıkabildikleri düşünülmektedir. Yapılan çalışma sonuçlarıyla farklılık gösteren çalışmalar da mevcuttur. Sat ve Ay (2010)'ın gerçekleştirdikleri çalışmada, sektörde 21 yıl ve üzeri süredir çalışan bireylerin duyarsızlaşma boyutundan elde ettikleri puanlar diğer çalışma sürelerine sahip bireylere oranla daha fazladır. “kişisel başarısızlık” ve “duygusal tükenme” alt boyutlarında ise anlamlı bir fark görülmemiştir. Tayfur ve Arslan (2012) ise gerçekleştirdikleri çalışmada, kıdem yılının tükenmişliği etkilemediğini belirtmiştir.

Banka çalışanlarının çalıştıkları pozisyonlara göre MTÖ geneli ve ölçekteki “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutundan elde ettikleri puanlar farklarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde çıkmadığı gözlemlenirken, “kişisel başarısızlık” boyutu puan farklarının istatistiksel olarak anlamlı seviyede görüldüğü bulgulanmıştır. Gişe/operasyon görevlisi olanların “kişisel başarısızlık” alt boyutu puanları yönetici ve satış temsilcisi olanlara göre anlamlı seviyede yüksek bulunmuştur. Bunun nedeninin, Maslach Tükenmişlik Modeli'nde de bahsebildiği gibi gişe ve operasyon çalışanlarının diğer bölümlerde görev yapan çalışanlara göre müşterilerle daha yakın temasta bulunmasından dolayı olumsuz durumlarla daha fazla karşılaşması, bunun sonucunda da kendi yeteneklerinin yetersizliği konusunda sağlıklı olmayan düşünceler geliştirmesinin daha sık olması düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların stresli çalışma şekilleri işe başlarken sahip oldukları mutluluk, başarı gibi olumlu duyguların

zaman içinde yok olması da elde edilen sonucun sebebi olabileceği söylenebilir.

Kasap, Taysı ve Canbaz (2013), banka çalışanları ile gerçekleştirdiği araştırmasında, tükenmişlik düzeyi ile çalışanların pozisyon farklılıkları arasında anlamlı bir fark bulunmadığını, ancak “duygusal tükenmişlik” alt boyutunda gişe görevlilerinde tükenmişlik düzeyinin düşük, diğer pozisyonlarda ise orta düzeyde gerçekleştiği görülmektedir. “duyarsızlaşma” alt boyutunda tükenmişlik tüm pozisyonlar için orta, “kişisel başarısızlık” alt boyutunda ise “yüksek” düzeyde gerçekleşmiştir. Literatürdeki bu araştırma, gişe asistanlarının tükenmişlik durumunun “kişisel başarısızlık” alt boyutu kapsamında değerlendirildiğinde, yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Karagöz (2019)’un banka çalışanları ile gerçekleştirdiği araştırmasına göre tükenmişlik alt boyutları ile banka çalışanlarının pozisyonları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Banka çalışanlarının aylık gelirine göre MTÖ’deki “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutlarından elde ettikleri puanlar arasındaki farklılığın istatistiki açıdan anlamlı, “kişisel başarısızlık” boyutunda ise farklılığın anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Aylık geliri 2.501-3.500 TL olan çalışanların “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” alt boyutlarından elde ettikleri puanlar diğer çalışanlara oranla düşük olduğu görülmüştür. Haque ve Aslam (2011), banka çalışanları ile gerçekleştirdiği araştırmada, çalışanların gelir düzeyleri ile duygusal tükenmişlik boyutu arasında anlamlı bir fark olmamasına rağmen, yüksek gelir düzey olan çalışanlarda “kişisel başarısızlık” ve “duyarsızlaşma”nın daha fazla görüldüğü sonucuna varılmıştır. Naktiyok ve Karabey (2005), çalışmasında tükenmişlik alt boyutları ile çalışanların gelir düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamadığı belirtilmiştir. Yapılan çalışma sonuçları literatürdeki araştırmalardan farklılık göstermektedir. Araştırmanın

sonucuna göre düşük gelirli çalışanların iş yaşamında yükselmeye karşı isteklerinin daha az olması daha az tükenmişlik yaşamalarına neden olduğu düşünülmektedir.

Banka çalışanlarının cinsiyetine göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'ndeki "ailenin işe olumsuz etkisi" ile "iş-aile uyumu" boyutundan elde ettikleri puanlar arasında istatistiki açıdan anlamlı seviyede farklılık bulunmuştur. Kadın çalışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'nde yer alan "ailenin işe olumsuz etkisi" boyutundan elde ettikleri puanlar erkek çalışanlara oranla fazla, "iş-aile uyumu" boyutundan elde ettikleri puanlar ise az bulunmuştur. İzki (2019) çalışmasında, katılımcıların iş-aile yaşam dengelerini cinsiyet değişkenine göre karşılaştırmış ve sadece "ailenin işe olumsuz etkisi" boyutunda anlamlı farklılık belirtilmiştir. Erkek öğretmenlerin "ailenin işe olumsuz etkisi" alt boyutundan aldıkları puanların kadın öğretmenlere göre daha yüksek olduğunu değerlendirmişlerdir. Kadın öğretmenler ise "ailenin işe olumsuz etkisi" konusunda daha olumlu tutum sergilemişlerdir. Literatürde yer alan bu çalışma, kadınların "ailenin işe olumsuz etkisi" alt boyutundaki sonucunun, yapılan çalışma ile benzerlik gösterdiği görülmektedir. Gülerüz (2016), çalışmasında kadın katılımcıların iş-yaşam dengesi ölçeği puanlarının erkeklere göre anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Sayın (2017) araştırmasında, çalışanların cinsiyet farklılıklarıyla iş-yaşam dengesi arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Yapılan çalışmada, ailenin işe olan olumsuz etkisi alt boyut puanının kadınlarda yüksek çıkması, kadınların aile yaşamına karşı erkeklerden daha olumlu bir tutum sergilemesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. İş-aile uyumundan elde edilen puanın ise düşük olmasının nedeni olarak, kadınların aile yaşamında erkeklere göre çok daha fazla sorumluluklarının olması gösterilebilir. Hem ev hem iş hayatında erkeklere göre daha fazla sorumluluğu olan kadın çalışanların iş-aile uyumu puanlarının daha düşük olması, Çatışma Kuramı'nda da

bahsedildiği gibi her iki alandaki roller arasında sağlıklı bir denge kuramadıklarından kaynaklandığı söylenebilir.

Banka çalışanlarının yaş grubuna göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'ndeki, tüm alt boyutlarından elde ettikleri puanlar arasında istatistiki açıdan anlamlı farklar belirlenmiştir. 26-30 yaş aralığındaki çalışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden aynı zamanda ölçekte bulunan tüm alt boyutlardan elde ettikleri değerler 36-40 yaş, 41-45 yaş ve 46 yaş ve üzeri yaş grubundakilere göre daha düşük bulunmuştur. Ayrıca 31-35 yaş grubundaki çalışanların İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden elde ettikleri puanlar 46 yaş ve üzerindekiilere göre daha düşük bulunmuştur. Esin (2017)'in kadın öğretmenlerle yaptığı çalışmasında, elde edilen en yüksek ortalama “işin aileye olumsuz etkisi” boyutunda 41 yaş ve üstü, diğer iki alt boyutta ise 30 yaş ve altı bulunan kadın öğretmenlerde olduğu bulunmuştur. Ölçek genelinde ise yaş değişkenine göre anlamlı fark olmadığı ifade edilmiştir. Teker (2015)'in çalışmasında yaş ile birlikte iş-yaşam dengesinin de arttığı gözlenirken, Ödemiş (2018) çalışmasında yaş değişkeninin iş yaşam dengesi üzerinde etkisi olduğunu, 40 ve üzeri yaş grubundaki kadınların diğer yaştaki çalışanlara kıyasla iş yaşam dengesini kurmakta zorlandığını belirtmiştir. Literatürde, yapılan çalışma ile benzerlik gösteren ve farklı sonuçlar elde edilen çalışmaların olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmada çıkan sonucun, çalışanların yaşları ilerledikçe, daha küçük yaştaki çalışanlara göre iş ve aile yaşamındaki dengenin kurulabilmesi için daha ılımlı bir yaklaşım sergilemeye başladıklarından kaynaklandığı, Taşma Kuramı'na göre, olumlu taşmanın daha fazla görüldüğü düşünülmektedir.

Banka çalışanlarının medeni durumuna göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği'nde bulunan “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan elde ettikleri puanlar arasında istatistiksel olarak fark görülürken, “işin aileye olumsuz etkisi” ve “iş-aile

uyumu” boyutlarından elde ettikleri puan farkları istatistiki boyutta anlamlı olarak bulgulanmamıştır. Bekar çalışanların İş Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden aynı zamanda ölçekte bulunan “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan elde ettikleri puanlar diğerlerine kıyasla düşük olduğu görülmüştür. Erdoğan (2013), özel sektör çalışanlarıyla gerçekleştirdiği çalışmada evli çalışanların puanlarının yüksek, bekar çalışanların ise puanlarının düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. Boşanmış/dul çalışanların ölçekten aldıkları puanlar anlamlı bir fark bulmuştur. Esin (2017), kadın öğretmenlerle yaptığı çalışmada, “işin aileye olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” alt boyutlarında evli, “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutunda ise bekar kadın öğretmenlerin ortalamalarının daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ancak, kadın öğretmenlerinin ölçek genelinde medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Sayın (2017) araştırmasında, işin kişisel yaşama etkisi değişkeninde evlilerin bekar çalışanlara göre ortalama sırasının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tuğsal (2017)’in çalışmada, evli işgörenlerin iş-yaşam dengeleri bekar çalışanlara göre daha düşük çıkmıştır. Bunun nedeni evli çalışanların eş ve çocuklarına karşı sorumluluklarından dolayı kendine zaman ayırma süresinin kısalması olabilir.

Banka çalışanlarının eğitim durum değişkeni ele alındığında İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinde ve “işin aileye olumsuz etkisi”, “iş-aile uyumu” boyutlarından elde ettikleri puanlar arasında istatistiki boyutta anlamlı fark olmadığı saptanmıştır. Çalışanların, “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan elde ettikleri puan farklarının istatistiki boyutta anlamlı olarak bulgalandığı ve lise mezunu çalışanların bu boyuttan yüksek puan elde ettiği saptanmıştır. Yıldırım (2017)’in öğretmenlerle yaptığı çalışmada öğretmenlerin iş-yaşam dengesine ilişkin görüşleri arasında eğitim durumuna göre anlamlı farklılık bulunmuştur. Önlisans mezunu olan öğretmenlerin

diğer eğitim düzeyindekilere göre iş-yaşam dengesini kurmada daha başarılı oldukları görülmektedir. Yeterli verinin olmaması nedeni ile lisans ve yüksek lisans düzeyindeki katılımcıların puanını çalışmaya dahil etmemiştir. Erdoğan (2013), özel sektör çalışanlarıyla gerçekleştirdiği çalışmasında eğitim düzeyi ile ölçek genelinde veya alt boyutlarında anlamlı bir fark bulmamıştır. Literatürdeki bu araştırma ölçek genelinde anlamlı bir ilişkinin bulunmaması noktasında yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir. Yapılan çalışmada eğitim düzeyi lise olan çalışanların akademik düzeyi yüksek olan bireyler kadar baskı ve stres sahibi olmamaları nedeni ile “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan yüksek puan aldıkları düşünülmektedir.

Banka çalışanlarının sektörde çalışma süresine göre İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’ndeki tüm boyutlarından elde ettikleri puanların istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Kıdem yılı 5 yıldan az olan çalışanların ölçek geneli ile ölçekteki tüm boyutlardan elde ettikleri puanlar, çalışma süresi 11-16 yıl ve 17 yıl üzeri süredir çalışanlara göre daha düşük olduğu bulunmuştur. Ayrıca çalışma süresi 5-10 yıl olanların ölçekteki “işin aileye olumsuz etkisi” ve “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutlarından edindikleri puanlar çalışma süresi 11-16 yıl ve 17 yıl ve üzeri olanlara göre düşüktür. Yıldırım (2017)’nin öğretmenlerle yaptığı çalışmasında da çalışma süresine göre iş-yaşam dengesine ilişkin anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. 21 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenler daha az çalışma süresi olan öğretmenlere göre iş-yaşam dengesini daha iyi kurabildiklerini belirttikleri görülmüştür. Literatürdeki bu araştırma, yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir. Çalışmanın sonucuna göre, uzun çalışma süresine sahip çalışanların uyum yetisini geliştirerek işi ile bireysel hayatını dengeleyebilme becerisini geliştirebilmiş olmaları, hem iş hem aile hayatına önem vermeleri, Dağılma Kuramı’nda da bahsedildiği gibi bir denge kurabildikleri söylenebilir. Literatürdeki bazı çalışmalar ise yapılan çalışma ile farklı sonuçlar elde

etmiştir. Güleriyüz (2016)'ün öğretmenler üzerinde gerçekleştirdiği bir araştırmada, çalışma süresi 1-5 yıl arası olan öğretmenlerin iş-yaşam dengelerinin diğer çalışma süresine sahip öğretmenlere göre daha yüksek olduğunu belirlemiştir. İzki (2019)'nin çalışmasına göre, öğretmenlerin İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği geneli ve ölçek alt boyut sonuçlarının çalışma sürelerine göre anlamlı olarak farklılaşmadığı bulunmuştur.

Banka çalışanlarının pozisyonuna bakıldığında İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve ölçekteki “işin aileye olumsuz etkisi” boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiki boyutta anlamlı fark olmadığı, “ailenin işe olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” boyutlarından elde ettikleri puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır. Yöneticilerin “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan elde ettikleri puanlar satış temsilcisi, operasyon görevlisi ve diğer pozisyonlarda çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca yöneticilerin “iş-aile uyumu” puanları gişe görevlisi ve operasyon görevlisi olanlara göre daha yüksektir. Yapılan çalışmada çıkan sonucun, yöneticilerin gerek kariyer olarak gerekse maddi olanaklar olarak yaşam standartlarının diğer pozisyondaki çalışanlara göre daha yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Birkan (2020), çalışmasında çalışanların pozisyonları ile iş yaşam dengesi arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur. Çelebi (2019), çalışmasında çalışanların pozisyonları ile iş yaşam kaliteleri arasında göre anlamlı bir farklılaşma olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Banka çalışanlarının aylık gelirine göre, İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Aylık geliri 3.501-4.500 TL olanların ölçekte bulunan “işin aileye olumsuz etkisi” boyutundan elde ettikleri puanlar diğer çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Aylık geliri 2.501-3.500 TL olanların “ailenin işe olumsuz etkisi”

boyutundan elde ettikleri puanlar, aylık geliri 4.501-5.500 TL ve 5.501 ve fazlası olanlara göre düşüktür. Aylık geliri 2.501-3.500 TL ve 4.501-5.500 TL olan çalışanların “iş-aile uyumu” boyutundan elde ettikleri puanlar, 5.501 ve fazlası olan çalışanlara kıyasla düşük bulunmuştur. Yapılan çalışmada elde edilen sonucun, maddi olanakların kısıtlı olmasının hem aile hem iş konusunda çalışanlar üzerinde stres yaratmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Gelir düzeyi düşük çalışanlar yeterli olanaklara sahip olmadıkları için iş ve aile yaşamlarında bir takım sorunlar ile karşılaşmakta olup, bu sorunları iş ve aile yaşamı arasında yansıttıkları düşünülmektedir. Bayramoğlu (2018), çalışmasında kadın akademisyenlerin iş-yaşam dengesi üzerinde etkili olduğunu belirtmiştir. Literatürdeki bu çalışma, yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir. Sayın (2017)’in araştırmasında, çalışanların gelir düzeyi ile iş yaşam dengesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı belirlenmiştir.

Banka çalışanlarının MTÖ’deki duygusal tükenmişlik boyutundan elde ettikleri puanlarla İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’ndeki tüm boyutlardan elde ettikleri puanlar arasındaki korelasyonları istatistiki boyutta anlamlı seviyede olduğu belirlenmiştir. Bu korelasyonlar negatif yönlü olup, katılımcıların MTÖ’deki duygusal tükenmişlik boyutundan elde ettikleri puanlar yükseldikçe, İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’ndeki tüm alt boyutlardan elde ettikleri puanlar düşmektedir.

Çalışanların, MTÖ’deki “duyarsızlaşma” boyutundan elde ettikleri puanlar ile, İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’ndeki “işin aileye olumsuz etkisi” ve “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutlarından elde ettikleri puanlar arasında istatistiki boyutta anlamlı ve negatif yönlü korelasyonlar olduğu tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının MTÖ’de yer alan “duyarsızlaşma” boyutundan elde ettikleri puanlar yükseldikçe, İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve ölçekteki “işin aileye olumsuz etkisi” ve “ailenin işe



olumsuz etkisi” boyutlarından elde ettikleri puanlar düşmektedir.

Banka çalışanlarının MTÖ’deki “kişisel başarısızlık” boyutundan elde ettikleri puanlar ile İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği’nde yer alan “işin aileye olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” boyutlarından elde ettikleri puanlar arasındaki korelasyonların istatistiki olarak anlamlı seviyede aynı zamanda negatif yönlü olduğu görülmüştür. Banka çalışanlarının MTÖ’de yer alan “kişisel başarısızlık” boyutundan elde ettikleri puanlar yükseldikçe, İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve ölçekteki “işin aileye olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” boyutlarından elde ettikleri puanlar azalmaktadır.

Banka çalışanlarının MTÖ genelinden aldıkları puanlar ile İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden aynı zamanda ölçekte bulunan tüm alt boyutlardan elde ettikleri puanlar arasında istatistiki boyutta anlamlı ve negatif yönlü korelasyonların olduğu bulgulanmıştır. Banka çalışanlarının MTÖ genelinden aldıkları puanlar yükseldikçe, İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan “işin aileye olumsuz etkisi” ve “ailenin işe olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” alt boyutlarından aldıkları puanlar azalmaktadır.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının MTÖ toplam puanlarının İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı seviyede ve negatif yönlü olarak yordadığı tespit edilmiştir.

Banka çalışanlarının MTÖ’de yer alan tüm alt boyutlardan aldıkları İş-Aile Yaşam Dengesi Ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı seviyede ve negatif yönlü olarak yordadığı görülmüştür.

Yapılan çalışmada elde edilen korelasyon ve regrasyon sonuçlarından yola çıkarak, bankacılık sektöründe yer alan çalışanlarda gerek yoğun ve stresli çalışma koşulları, bağlı buldukları örgütün çalışanlara karşı sundukları imkanların

yetersizliği, gerekse örgüt koşullarının çalışanlara uygun bir şekilde ergonomik olarak düzenlenmesinin yeterli olmamasından kaynaklı olarak ortaya çıkan tükenmişlik durumunun, tükenmişliğe bağlı olarak çalışanlar üzerinde oluşan sosyolojik, psikolojik ve fizyolojik olarak bir takım deformasyonlar nedeni ile bireyin iş yaşam dengesini olumsuz olarak etkilediği düşünülmektedir.

## Bölüm 6

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına ilişkin sonuçlar, araştırma yapacak olan araştırmacılara yönelik ve alandaki uygulamacılara yönelik öneriler bulunmaktadır.

#### 6.1 Sonuçlar

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmanın sonuçları aşağıda verilmiştir:

- 1- Banka çalışanlarının MTÖ genelinden aldıkları puanlar arttıkça, İAYDÖ genelinden ve ölçekte yer alan tüm alt boyutlardan aldıkları puanlar azalmaktadır.
- 2- Banka çalışanlarının MTÖ toplam puanlarının İAYDÖ puanlarını istatistiksel olarak anlamlı seviyede ve negatif yönlü olarak yordadığı ( $\beta=-0,59$  ;  $p<0,05$ ) ve çalışanların MTÖ'de yer alan “duygusal tükenmişlik” ( $\beta=-0,41$  ;  $p<0,05$ ) , “duyarsızlaşma” ( $\beta=-0,26$ ;  $p<0,05$ ) ve “kişisel başarısızlık” ( $\beta=-0,11$  ;  $p<0,05$ ) alt boyutlarından aldıkları puanların İAYDÖ puanlarını istatistiksel olarak anlamlı seviyede ve negatif yönlü olarak yordadığı görülmüştür.
- 3- Banka çalışanlarının MTÖ alt boyutu olan “duygusal tükenmişlik” ortalama puanları ( $\bar{X}=19,94$ ) “duyarsızlaşma” ( $\bar{X}=14,65$ ) ve “kişisel başarısızlık” ( $\bar{X}=17,7$ ) alt boyut puanlarından daha yüksektir.

- 4- Banka çalışanlarının MTÖ'deki "kişisel başarısızlık" boyutundan elde ettikleri puanların cinsiyete göre anlamlı bir değişiklik gösterdiği bulunmuştur. Kadınların "kişisel başarısızlık" puanlarının ( $\bar{X}=18,19$ ), erkeklere göre ( $\bar{X}=16,81$ ) daha yüksek olduğu saptanmıştır.
- 5- Banka çalışanlarının yaş grubuna göre MTÖ geneli ve ölçekteki boyutlardan elde ettikleri puan farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı seviyede bulunmuştur. 25 yaş ve altı yaş grubundaki çalışanların MTÖ genelinden ve ölçekte yer alan "duygusal tükenme" ( $\bar{X}=16,17$ ) ve "duyarsızlaşma" ( $\bar{X}=12,39$ ) puanları, 26-30 yaş "duygusal tükenme" ( $\bar{X}=22,37$ ), "duyarsızlaşma" puanlarına ( $\bar{X}=16,23$ ) ve 31-35 yaş grubundakilerin "duygusal tükenme" ( $\bar{X}=21,53$ ), "duyarsızlaşma" puanlarına göre ( $\bar{X}=15,48$ ) daha düşüktür. Ayrıca 26-30 yaş grubu çalışanların "kişisel başarısızlık" puanları ( $\bar{X}=18,31$ ), 41-45 yaş grubundakilere ( $\bar{X}=16,34$ ) göre yüksek bulunmuştur.
- 6- Banka çalışanlarının medeni haline göre MTÖ geneli ile "kişisel başarısızlık" boyutundan elde ettikleri puan farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı seviyede bulunmuştur. Boşanmış/dul olan çalışanların MTÖ genelinden ( $\bar{X}=47,48$ ) ve "kişisel başarısızlık" alt boyutundan aldıkları puanlar ( $\bar{X}=15,13$ ), evli çalışanların ölçek geneli ( $\bar{X}=51,87$ ) ile "kişisel başarısızlık" alt boyutundan aldıkları puana ( $\bar{X}=17,75$ ) ve bekar çalışanların ölçek geneli ( $\bar{X}=55,12$ ) ile "kişisel başarısızlık" alt boyutundan aldıkları puana ( $\bar{X}=18,52$ ) göre düşük bulunmuştur.
- 7- Banka çalışanlarının eğitim seviyeleri değişkeninin kıyaslanmasında MTÖ geneli ve ölçekteki tüm boyutlardan elde ettikleri puan farkları istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bulunmamıştır.

- 8- Banka çalışanlarının sektörde çalışma süresine göre MTÖ geneli ile ölçekteki tüm boyutlardan elde ettikleri puanlar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı seviyede bulunmuştur. Sektörde çalışma süresi 17 yıl ve üzeri olanların MTÖ geneli ( $\bar{X}=47,27$ ), ölçekte bulunan “duygusal tükenme” puanları ( $\bar{X}=16,57$ ) ve “duyarsızlaşma” puanları ( $\bar{X}=13,33$ ) diğer katılımcılara göre daha düşüktür. “kişisel başarısızlık” alt boyutuna göre 11-16 yıl ( $\bar{X}=16,96$ ) ve 17 yıl ve üzeri ( $\bar{X}=17,37$ ) süredir sektörde çalışanların puanları ve 5 yıldan az ( $\bar{X}=18,48$ ) ve 5-10 yıl arası çalışanlara göre ( $\bar{X}=17,76$ ) daha düşük bulunmuştur.
- 9- Banka çalışanlarının çalıştıkları pozisyonlara göre MTÖ’de yer alan “kişisel başarısızlık” alt boyutu puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı seviyede belirlenmiştir. Gişe görevlisi ( $\bar{X}=18,69$ ) ve operasyon görevlisi olanların ( $\bar{X}=19,35$ ) “kişisel başarısızlık” puanları ve yönetici ( $\bar{X}=17,09$ ) ve satış temsilci olanların ( $\bar{X}=16,94$ ) “kişisel başarısızlık” puanlarına göre yüksektir.
- 10- Banka çalışanlarının aylık gelirine göre MTÖ geneli ile ölçekteki “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” boyutlarından elde ettikleri puan farkları istatistiksel olarak anlamlı seviyede bulunmuştur. Aylık geliri 2.501-3.500 TL olan çalışanların ölçek geneli ( $\bar{X}=45,25$ ), ölçekte bulunan “duygusal tükenmişlik” puanları ( $\bar{X}=15,50$ ) ve “duyarsızlaşma” puanları ( $\bar{X}=11,63$ ) diğer çalışanlara göre düşük bulunmuştur.
- 11- Banka çalışanlarının İAYDÖ boyutlarından “işin aileye olumsuz etkisi” ortalama puanı ( $\bar{X}=17,29$ ) “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutu puanı ( $\bar{X}=12,66$ ) ve “iş-aile uyumu” boyutu ortalama puanından ( $\bar{X}=12,02$ ) daha yüksektir.

- 12- Banka çalışanlarının cinsiyetine göre İAYD'deki "ailenin işe olumsuz etkisi" ve "iş-aile uyumu" boyutundan elde ettikleri puanlar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı seviyede olarak saptanmıştır. Kadınların İAYDÖ'de yer alan "ailenin işe olumsuz etkisi" boyutundan aldıkları puanlar ( $\bar{X}=12,85$ ) erkeklerin aldıkları puanlara göre yüksek ( $\bar{X}=12,29$ ), kadınların "iş-aile uyumu" alt boyutundan aldıkları puanlar ise ( $\bar{X}=11,80$ ) erkeklerin aldıkları puanlara göre ( $\bar{X}=12,45$ ) düşük bulunmuştur.
- 13- Banka çalışanlarının yaş grubuna göre İAYDÖ genelinden ve ölçek boyutlarından elde ettikleri puanlar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı seviyede bulunmuştur. 26-30 yaş grubundaki çalışanların ölçek geneli puanları ( $\bar{X}=38,97$ ) ve ölçekte bulunan boyutlardan "işin aileye olumsuz etkisi" puanları ( $\bar{X}=15,59$ ) "ailenin işe olumsuz etkisi" puanları ( $\bar{X}=11,93$ ) ve "iş-aile uyumu" puanları ( $\bar{X}=11,45$ ); 36-40 yaş grubundaki çalışanların ölçek genelinden ( $\bar{X}=44,11$ ) ve sırayla boyutlardan aldıkları puanlara göre ( $\bar{X}=18,89$ ) ( $\bar{X}=13,04$ ) ( $\bar{X}=12,18$ ), 41-45 yaş grubundaki çalışanların ölçek genelinden ( $\bar{X}=44,09$ ) ve sırayla boyutlardan aldıkları puana göre ( $\bar{X}=18,32$ ) ( $\bar{X}=13,25$ ) ( $\bar{X}=12,52$ ), 46 yaş ve üzeri yaş grubundakilerin ölçek genelinden ( $\bar{X}=45,27$ ) ve sırayla boyutlardan aldıkları puanlara göre ( $\bar{X}=19,14$ ) ( $\bar{X}=13,41$ ) ( $\bar{X}=12,73$ ) daha düşük bulunmuştur. Ayrıca 31-35 yaş grubundaki çalışanların ölçek genelinden aldıkları puanlar ( $\bar{X}=40,77$ ) 46 yaş ve üzerindekiilere göre ( $\bar{X}=45,27$ ) daha düşük bulunmuştur.
- 14- Banka çalışanlarının medeni durumuna göre İAYDÖ genelinden ve ölçekte bulunan "ailenin işe olumsuz etkisi" alt boyutundan aldıkları puan farkları istatistiksel olarak anlamlı seviyede bulunmuştur. Bekar çalışanların ölçek

genelinden ( $\bar{X}=40,29$ ) ve ölçekte bulunan “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan elde ettikleri puanlar ( $\bar{X}=11,75$ ) diğer medeni duruma sahip çalışanların puanlarına kıyasla düşük bulunmuştur.

15- Banka çalışanlarının eğitim durumuna göre lise mezunu çalışanların İAYDÖ’de bulunan “ailenin işe olumsuz etkisi” alt boyutundan aldıkları puanların ( $\bar{X}=13,46$ ) lisans mezunu çalışanların aldıkları puanlardan ( $\bar{X}=12,48$ ) ve lisans üstü mezunu çalışanların aldıkları puanlardan ( $\bar{X}=12,64$ ) yüksek puan aldığı saptanmıştır.

16- Banka çalışanlarının sektörde çalışma süresine göre İAYDÖ genelinden ve ölçekte bulunan tüm boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Çalışma süresi 5 yıldan az olan çalışanların ölçek genelinden ( $\bar{X}=40,25$ ) ve ölçekteki “işin aileye olumsuz etkisi” ( $\bar{X}=16,75$ ), “ailenin işe olumsuz etkisi” ( $\bar{X}=11,94$ ), “iş-aile uyumu” ( $\bar{X}=11,56$ ) boyutlarından elde ettikleri puanlar, çalışma süresi 11-16 yıl çalışma süresi olan çalışanların ölçek genelinden ( $\bar{X}=43,01$ ) ve sırayla ölçek alt puanlarından ( $\bar{X}=17,60$ ) ( $\bar{X}=13,29$ ) ( $\bar{X}=12,13$ ), 17 yıl üzeri çalışma süresi olan çalışanların ölçek genelinden ( $\bar{X}=44,72$ ), sırayla ölçek alt puanlarından ( $\bar{X}=18,97$ ) ( $\bar{X}=13,21$ ) ( $\bar{X}=12,55$ ) daha düşüktür. Ayrıca çalışma süresi 5-10 yıl olanların ölçek genelinden aldıkları puanlar ( $\bar{X}=40,71$ ) ve ölçekte bulunan “işin aileye olumsuz etkisi” ( $\bar{X}=16,17$ ) ve “ailenin işe olumsuz etkisi” ( $\bar{X}=12,53$ ) boyutlarından aldıkları puanlar, çalışma süresi 11-16 yıl çalışma süresi olan çalışanların ölçek genelinden ( $\bar{X}=43,01$ ) ve sırayla alt boyutlardan aldıkları puanlara ( $\bar{X}=17,60$ ) ( $\bar{X}=13,29$ ) ve 17 yıl ve üzeri çalışma süresi olan çalışanların ölçek genelinden ( $\bar{X}=44,72$ ) ve sırayla alt boyutlardan aldıkları puanlara

( $\bar{X}=18,97$ ) ( $\bar{X}=13,21$ ) göre düşüktür.

17- Banka çalışanlarının pozisyonuna göre İAYDÖ boyutlarında yöneticilerin “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan aldıkları puanlar ( $\bar{X}=13,18$ ), satış temsilcisi ( $\bar{X}=12,06$ ), operasyon görevlisi ( $\bar{X}=12,07$ ) ve diğer pozisyonlarda çalışanlara ( $\bar{X}=12,21$ ) göre anlamlı seviyede daha yüksek bulunmuştur.

Ayrıca yöneticilerin “iş-aile uyumu” puanları ( $\bar{X}=12,36$ ) gişe görevlisi ( $\bar{X}=11,78$ ) ve operasyon görevlisi ( $\bar{X}=11,11$ ) olanlara göre daha yüksektir.

18- Banka çalışanlarının aylık gelir değişkeni bakımından İAYDÖ genelinden ve ölçekte bulunan “işin aileye olumsuz etkisi” “ailenin işe olumsuz etkisi” ve “iş-aile uyumu” boyutlarından elde ettikleri puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Aylık geliri 3.501-4.500 TL olanların ölçekte bulunan “işin aileye olumsuz etkisi” boyutundan elde ettikleri puanlar ( $\bar{X}=16,16$ ) diğer çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Aylık geliri 2.501-3.500 TL olanların “ailenin işe olumsuz etkisi” boyutundan aldıkları puanlar ( $\bar{X}=12,17$ ) aylık geliri 4.501-5.500 TL ( $\bar{X}=13,11$ ) ve 5.501 ve fazlası olanlara göre ( $\bar{X}=13,04$ ) düşüktür. “iş-aile uyumu” boyutundan aldıkları puanlara göre aylık geliri 2.501-3.500 TL ( $\bar{X}=11,42$ ) ve 4.501-5.500 TL ( $\bar{X}=11,60$ ) olanların, aylık geliri 5.501 ve fazlası olanlara göre ( $\bar{X}=12,33$ ) düşük bulunmuştur.

## 6.2 Öneriler

Bu bölümde, araştırmacılara ve uygulamasılara yönelik önerilere yer verilmiştir.

### 6.2.1 Araştırmacılara Yönelik Öneriler

1- Bu araştırma, KKTC’de yer alan özel sermayeli banka çalışanları ile gerçekleştirildiği için araştırma bulguları, diğer bankalara



genellenememektedir. İleride yapılacak olan araştırmaların örneklemine tüm banka türlerinde yer alan çalışanların oluşturması konu ile ilgili daha kapsamlı bilgi elde edilmesini sağlayabilir.

2- Bu araştırmada, katılımcıların bazı demografik değişkenleriyle tükenmişlik ve iş-aile yaşam dengesi karşılaştırılmıştır; fakat bu değişkenlerin tükenmişlik ve iş-aile yaşam dengesine olumlu yada olumsuz olarak hangi unsurların etki edebileceği sonucu elde edilmemiştir. Bu nedenle ileride yapılacak olan çalışmalarda tükenmişlik ve iş-aile yaşam dengesini etkilediği düşünülen değişkenlerin (psikolojik iyi oluş, olumlu benlik algısı, örgütsel adaletsizlik, çalışma ortamı şartları, vs.) belirlenmesi önerilmektedir.

3- Yapılan çalışmada banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişki ele alınmıştır. Ancak tükenmişlik ile iş-aile yaşam dengesinin ilişkisini etkileyen değişkenlerin belirlenmesinin, konunun daha kapsamlı ele alınması açısından faydalı olacağı düşünülmektedir. İleride gerçekleştirilecek olan çalışmalarda, ele alınan iki değişken arasındaki ilişkide etkisi olabileceği düşünülen kişilik özellikleri, mesleki yeterlilik, kariyer planlaması, yönetim şekli, örgütte sunulan imkanlar, vb. değişkenler dahil edilebilir.

4- KKTC’de banka çalışanları için tükenmişlik ve iş-aile yaşam dengesi ilişkisini ele alan araştırmaya rastlanmamıştır. Yoğun bir çalışma temposuna sahip sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe bu konuyla ilgili çalışmaların artırılmasının, kavramlar ve konu ile ilgili farkındalığın artırılması ve iyileştirici önlemlerin alınması konularında fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

## 6.2.2 Uygulamacıya Yönelik Öneriler

1- Bankacılık sektöründe hizmet veren ve tükenmişlik yaşayan çalışanların bu durumu, bankacılık sektöründeki önemli bir unsur olan müşterilere de yansıtılma ihtimali oldukça yüksek olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin en aza indirilmesi, buna bağlı olarak kurumun iş kalitelerinin artmasını ve gelişmesini sağlamak adına bankaların üst yönetimi tarafından gerekli örgütsel çalışmaların gerçekleştirilmesi ve takip edilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

2- Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin artması ile iş-aile yaşam dengesinin sağlıklı bir şekilde kurulamamasında, çalışma ortamından ve çalışma koşullarından ötürü meydana gelen aksaklıkların yaşanması, norm kadrolarının yeterli seviyede oluşturulmaması ve buna bağlı olarak çalışanların aşırı iş yüküne maruz bırakılması konularının etkili olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda örgüt yöneticilerinin en yapıcı şekilde bu konularda iyileştirme yoluna gitmeleri, işin ve çalışanın kapasitesini göz önünde bulundurarak gerekli çalışmaları gerçekleştirmesi önerilmektedir.

3- Günümüz ekonomik şartlarında çalışanın tükenmişlik durumunu, iş-aile yaşam dengesini, çalışanların performansını ve işe bağlılığını etkileyen öncül sebepler arasında sayabileceğimiz ücret politikası ve yan haklar konusunda çalışanları tatmin edici iyileştirmeler yapılması önerilmektedir. Bunun yanı sıra çalışanların kendilerini değerli hissederek kuruma ve işe olan aidiyetlerini güçlendirmek için örgüt yöneticilerinin çalışanlarla aktif bir iletişim içinde olması, kurumun sağlaması gereken maddi koşulların yanı sıra çalışanın kariyer ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak etkinlikler ve hizmet içi eğitimler düzenlemesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

4- Araştırmada, tükemişlik ile iş-aile yaşam dengesinin ilişkisi ortaya konmuştur. Bu noktadan hareketle, banka çalışanlarının tükemişlik düzeyleri arttıka meydana gelecek olan iş-aile yaşam dengesindeki bozulmalar, çalışanların hem iş yaşamında hem de iş dışı yaşamındaki hayatını olumsuz boyutlarda etkilebileceği için söz konusu önlemlerin hızlı bir şekilde hayata geçirilmesinin önemi büyüktür. Bu kapsamda, çalışanlara yönelik iş yaşam programları uygulanabilir. Bunun yanı sıra, çalışanların zihinsel, bedensel ve sosyal açıdan iyi halini koruyabilmesine yardımcı olabilmek için, KKTC’de yer alan bankaların, örgütsel psikoloji ve kariyer danışmanlığı alanlarında akademik uzmanlık almış uzman kişilerin veya kurumlardan hizmet alarak, iş yaşamı ve aile yaşamı başta olmak üzere çalışanları olumsuz etkileyecek olan şartların iyileştirilmesi, çalışanların kişisel ve psikolojik ihtiyaçlarının giderilmesi ve gelişimlerinin desteklenmesi önerilmektedir.

5- Banka yöneticilerinin, çalışanların sorunlarına daha etkili yaklaşabilmesi için, mentörlük, liderlik, vb. eğitimleri alması, çalışanların performansını etkileyen unsurları çeşitli veri toplama araçları ile tespit etmesi ve buna yönelik etkinlikler gerçekleştirilmesi için gerekli çalışmaların yapılması önerilmektedir. Kurum içinde görev alan bir psikolojik danışman bulundurulması, kariyer danışmanlığı kapsamında yer alan yaşam alanlarının iyileştirilmesi ve geliştirilmesine önem verilmesi gerekmektedir.

6- Banka alışanlarının tükemişlik yaşamalarını önlemek, iş-aile yaşam dengesini sağlıklı bir şekilde kurabilmelerine yardımcı olmak amacı ile, kurumda işe başlamadan önce grup danışmanlığı verilmesi veya psiko-eğitim desteğinin sağlanması önerilmektedir.

## KAYNAKLAR

- Algan,T. (2016), *Aile Danışmanlığı Uygulaması: Dünü, Bugünü ve Yarını*, İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 5(7), 2208-2217. <http://www.itobiad.com/en/download/article-file/226741> (30.06.2021).
- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., ve Ledesma, J.A. (2014), *Working in Direct Contact With The Public as a Predictor of Burnout in The Banking Sector*, Psicothema, 26(2), 222-226. <http://www.psicothema.com/pdf/4182.pdf> (08.01.2021).
- Apaydın, Ç. (2011), *Öğretim Üyelerinin İşe Bağımlılık Düzeyi ile İş-Yaşam Dengesi ve İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008), *Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Göü Örneği)*, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96. <https://kutuphane.dogus.edu.tr/mvt/pdf.php?pdf=0008618&lng=1> (19.01.2021).
- Arı, G.S. ve Bal, E.Ç. (2008), *Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi*, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi 15(1), 131-148.
- Arseven, A. (2016), *Öz Yeterlilik: Bir Kavram Analizi*, Turkish Studies Dergisi, 11(19), 63-80. <https://turkishstudies.net/DergiTamDetay.aspx?ID=10001> (14.01.2021).

Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008), *İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2), 203-216.  
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/194741> (20.07.2021).

Aydın, Ş. (2004), *Örgütsel Stres Yönetimi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3).

Balıca, S. (2010), *İşgörenlerin İş Yaşam Dengesi ile Cinsiyet Rollerini ve Bireysel Özelliklerinin İncelenmesi: Büyük Ölçekli Bir İşletmede İnceleme*, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi.

Bayramoğlu, G. (2018), *İş/Aile Sınırı Teorisi Bağlamında Kadın Akademisyenlerin İş/Yaşam Dengesinin Sağlanmasına Yönelik Bir Araştırma*, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 17(68), 1722-1744.  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/550327> (21.06.2021).

Beşyaprak, S. (2012), *Personel Güçlendirilmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.

Birkan, R. (2020), *Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Yaşam Dengeleri Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.

Budak, G. ve Sürvegil, O. (2005), *Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(2), 95-108.

- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). *A Review and an Integration of Research on Job Burnout*. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.  
<https://www.jstor.org/stable/pdf/258593.pdf?refreqid=excelsior%3Afc22a12df9eb47853a4f051cf8d6c2df> (18.01.2021).
- Çam, Z. ve Öğülmüş, S. (2019), *From Work Life to School: Theoretical Approaches for School Burnout*, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi*, 11(1), 80-99,  
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/598349> (14.01.2021).
- Çapri, B., (2006), *Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.  
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/161006> (18.06.2021).
- Çelebi, F. (2019), *Bankacıların İş Yaşam Kalitesinin İncelenmesi*, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(20),  
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/868809> (19.05.2021).
- Çoban, H. (2014), *İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi.
- Demirbilek, M. (2016), *Aile Danışmanlığı: Bir Uygulama Örneği*, *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care Dergisi*, 10(2), 109 – 120.
- Dilek, S.A. ve Yılmaz, K. (2016), *Öğretmenlerin İşkoliklik Eğilimleri ile İş-Yaşam Dengeleri*, *E-Kafkas Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 36-55,  
<https://dergipark.org.tr/en/pub/kafkasegt/issue/19198/204122> (21.05.2021).

- Dylag, A., Jaworek, M., Karwowski, W., Kozusznik, M. ve Marek, T. (2013). *Discrepancy Between Individual and Organizational Values: Occupational Burnout and Work Engagement Among White-Collar Workers*, International Journal of Industrial Ergonomics, 43, 225-231.
- Ekici, K. (2014), *Aile-İş Çatışması ve Tükenmişlik*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi.
- Erdoğu, A. G. (2013), *İşkoliklik ve İş Özel Yaşam Dengesi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.
- Esin, M. (2017), *Kadın Öğretmenlerin İş Aile Yaşam Dengeleri ile Denetmenlik Eğilimleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi.
- Freudenberger, H.J. (1974), *Staff Burnout*, Journal of Social Issues, 30, 159-165.
- Golembiewski, R. T., Boudreau, R. A., Ben-Chu, S. ve Luo, H. (1998), *Estimates of Burnout in Public Agencies*. Public Administration Review, 58(1), 59-65.  
<https://www.jstor.org/stable/pdf/976890.pdf?refreqid=excelsior%3Aab34cab99492decdbef7929ebcc456a> (18.01.2021).
- Greenhaus, J.H., Collins, K.M. ve Shaw, J.D. (2003), *The Relation Between Work–Family Balance and Quality of Life*, Journal of Vocational Behavior, 63, 510-531, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879102000428> (20.05.2021).

- Guest, D. E. (2002), *Perspectives on the Study of Work-life Balance*. Social Science Information, 41(2), 255-279.
- Güçlü, N. (2001), *Stres Yönetimi*, G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1), 91-109.
- Güleryüz, İ. (2016), *Öğretmenlerde İşten Ayrılma Niyetinin Yordayıcısı Olarak, İş-Yaşam Dengesi ve Çalışmaya Tutkunluk*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi.
- Güner, F., Çiçek, H., ve Can, A. (2014), *Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi*, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi 6(3), 59-76.  
<https://kutuphane.dogus.edu.tr/mvt/pdf.php?pdf=0017507&lng=0>  
(30.06.2021).
- Gürbüz, H. ve Karapınar, M. (2014), *Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach ve Kopenhag Kriterlerine Göre Ölçülmesi*, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10(23), 267-278.  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1129960> (19.01.2021).
- Gürdoğan, A. ve Atabey, S. (2014), *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma*, Journal Of Recreation And Tourism Research (Jrtr), 1(2), 18-32. <http://jrtr.org/> (01.05.2021).
- Gürel, P.A. (2018), *İş-Yaşam Dengesini Sağlayan Faktörlerin Kadın Akademisyenler İçin Belirlenmesi: Lojistik Regrasyon Analizi*, İstanbul Üniversitesi Kadın



Araştırmaları Dergisi, 16, 31-44,

<https://dergipark.org.tr/en/pub/iukad/issue/36807/419212> (01.05.2021).

Haque, A. ve Aslam, M.S. (2011), *The Influence of Demographics on Job Burnout*, Far East Journal of Psychology and Business, 4(2), 57-72.  
[https://www.researchgate.net/publication/319502826\\_The\\_Influence\\_of\\_Demographics\\_on\\_Job\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/319502826_The_Influence_of_Demographics_on_Job_Burnout) (19.01.2021).

Innstrand, S.T., Espnes, G.A. ve Mykletun, R. (2002), *Burnout Among People Working With Intellectually Disabled Persons: A Theory Update and an Example*, Nordic College of Caring Sciences, 16, 272-279.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1046/j.1471-6712.2002.00084.x>  
(14.01.2021).

Iverson, R.D. ve Maguire, C. (2000), *The Relationship Between Job and Life Satisfaction: Evidence from a Remote Mining Community*, Human Relations, 53(6), 807-839.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0018726700536003>  
(21.05.2021).

İzki, M. (2019), *Öğretmenlerin İş Aile Yaşam Dengesinin Performanslarına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.

Kablay, S. ve Elma, Y. (2018), *İş-Aile Yaşamı Dengesini Sağlamaya Yönelik Türkiye Uygulamaları*, Politik Ekonomik Kuram Sosyal Bilimler Dergisi, 2(2).  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/613713> (22.05.2021).

Kapız, S. (2002), *İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(3).

Karagöz, L. (2019), *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Erzurum İlinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi.

Karapınar, M. (2015), *Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach ve Kopenhag Kriterlerine Göre Ölçülmesi ve Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.

Karasar N. (2009), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Kasap, B.B., Taysı, K. ve Canbaz, S. (2013), *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Kırklareli İlinde Bir Araştırma*, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 5(1), 33-46. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/151045> (30.06.2021).

Keskin, E. (2018), *İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Kadın Çalışanlara Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Giresun Üniversitesi.

Kış, A. (2015), *Eğitim Paydaşlarının Tükenmişliğinde Cinsiyet Farklılığı: Bir Meta-analiz Çalışması (Türkiye Örneği)*, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 34(2), 88-106.  
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/omuefd/issue/20284/215255> (14.01.2021).

- Köse, G. (2014), *Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi.
- Kulualp, H.G. ve Sarı, Ö. (2019), *Tükenmişlik Sendromu: Kamu Kuruluşu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 35, 211-230, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/878850> (14.01.2021).
- Lee, T.R. ve Ashforth, B.E. (1993), *A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model*, Journal Of Organizational Behavior, 14, 3-20. [https://www.academia.edu/?from\\_navbar=true](https://www.academia.edu/?from_navbar=true) (19.01.2021).
- Leiter, M.P. (1991), *The Dreams Denied: Professional Burnout and The Constraints of Human Service Organizations*, Canadian Psychology, 32(4), 547-558. [https://www.researchgate.net/publication/232530895\\_The\\_dream\\_denied\\_Professional\\_burnout\\_and\\_the\\_constraints\\_of\\_human\\_service\\_organizations](https://www.researchgate.net/publication/232530895_The_dream_denied_Professional_burnout_and_the_constraints_of_human_service_organizations) (23.01.2021).
- Leiter, M.P. (1993), *Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models*; W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek içinde, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, 237-250.
- Leiter, M.P. ve Maslach, C. (2004), *Areas Of Worklife: A Structured Approach To Organizational Predictors of Job Burnout*, Research in Occupational Stress and Well-being, 3, 91-134.

- Lewin, J.E. ve Sager, J.K. (2007), *A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts*, Journal of Business Research 60(12), 1216–1224.  
<https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-business-research>  
(20.07.2021).
- Lockwood, R.N. (2003), *Work/Life Balance Challenges and Solutions*, USA, Society For Human Resource Management, [http://adapt.it/adapt-indices-a-z/wp-content/uploads/2014/06/lockwood\\_work\\_life\\_balance\\_2003.pdf](http://adapt.it/adapt-indices-a-z/wp-content/uploads/2014/06/lockwood_work_life_balance_2003.pdf) (30.06.2021).
- Maslach, C. ve Jackson, S.S. (1981), *The Measurement of Experienced Burnout*,  
[https://www.researchgate.net/publication/227634716\\_The\\_Measurement\\_of\\_Experienced\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout) (19.01.2021).
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001), *Job Burnout*, Annual Review of Psychology, 52, 397-422. Job Burnout (wilmarschaufeli.nl) (19.01.2021).
- Mete, H.E. (2008), *Kronik Hastalık ve Depresyon*, Klinik Psikiyatri Dergisi, 11(3), 18.  
<https://klinikpsikiyatri.org/> (18.04.2021).
- Naktiyok, A. ve Karabey, N.C. (2005), *İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu*, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19(2),180-198.  
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/30061> (23.01.2021).
- Nazlı, S. (2007), *Aile Danışmanlığı*, 4. Baskı, Amı Yayıncılık.
- Oğuzberk, M. ve Aydın, A. (2009), *Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik*, Klinik Psikiyatri Dergisi, 11, 167-179. <https://klinikpsikiyatri.org/> (20.05.2021).

- Ok, S. (2004), *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*, 3(21), 57-67. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, <http://turkpdndergisi.com/index.php/pdr> (18.06.2021).
- Ödemiş, G. (2018), *Kadın Girişimcilerin İş-Yaşam Dengesi Üzerine Bir Araştırma: İzmir İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi.
- Özcan, A.H. ve Bayarçelik, E.B. (2020), *Kuşaklara Göre İş Tatmini, Tükenmişlik ve İş Yaşam Dengesi*, International Journal of Management and Administration Dergisi, 4(7), 54-7. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijma> (20.05.2021).
- Parasız, M.İ. (2007), *Modern Bankacılık: Teori ve Uygulama*, 2.Baskı, Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Polat, K. (2019), *Türkiye’de İş-Yaşam Dengesi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Polatçı, S., Ardıç, K. ve Türkan, G. (2014), *Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 21(2).
- Sağnak, M. (2005), *İlköğretim Okullarında Görevli Yönetici ve Öğretmenlerin Örgütsel Değerlere İlişkin Alguları*, Eğitim ve Bilim Dergisi, 30(135), 50-57. <http://eb.ted.org.tr/index.php/EB/article/view/5051> (25.06.2021).

- Sat, S. ve Ay, Ü. (2010), *Banka Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2), 47-66. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/cuiibfd> (30.07.2021).
- Sayın, M. (2017), *Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin İş – Yaşam Dengesi Üzerine Bir Araştırma: Diyarbakır Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Seferoğlu, S. S., Yıldız, H. ve Yücel, Ü. A. (2014), *Öğretmenlerde Tükenmişlik: Tükenmişliğin Göstergeleri ve Bu Göstergelerin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Eğitim ve Bilim Dergisi, 39(174), 348-364. <http://eb.ted.org.tr/index.php/EB/article/view/2515/761> (09.01.2021).
- Serinkan, C. ve Arapova, İ. (2018), *Bankacılık Sektöründe Tükenmişlik Sendromu: Kırgızistan Örneği*, İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi, 3(5), 1-11, <https://www.cecol.com/search/article-detail?id=611143> (23.01.2021).
- Sıvackı, S. (2019), *Tükenmişlik Sendromunun ve İş Doyumunun Yaşam Doyumu ile İlişkisi: Özel Sektör Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- Suvacı, B. ve Şimsek, M.C. (2021), *İş-Yaşam Dengesi, Örgütsel Bağlılık ve Çalışanların İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi, 10(1), 85-194.

Sürvegil, O. (2006), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, 1.Basım, Ankara: Nobel Yayınevi.

Süren, S., (2015), *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi.

Şahinkaya, R. (1975), *Psiko-Sosyal Yönleriyle Aile*, Ankara: Kardeş Basımevi.

Tayfur, Ö. ve Arslan, M. (2012), Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 30(1), 147-172, <https://dergipark.org.tr/tr/pub/huniibf> (19.01.2021).

Teker, S. (2015), *Okullarda İş-Yaşam Dengesiyle Örgütsel Adalet İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.

Toker, B. ve Kalıpçı, M.B. (2020), *İş-Yaşam Dengesinin Yaşam Doyumuna Etkisinde İşe Gömülmüşlüğü'nün Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, İşletme Araştırmaları Dergisi, 12(1), 888-901, <https://www.isarder.org/index.php/isarder> (20.05.2021).

Topgül, S. (2016), *İş ve Aile Yaşamı Dengesi(zliği)nin Kadın Çalışanlar Üzerindeki Etkileri*, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 23(1), 218-231. <https://dergipark.org.tr/en/pub/yonveek> (20.06.2021).

- Torun, A. (1996), *Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, (Ed.) Suna Tevruz, İstanbul: Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Tuğsal, T. (2017), *İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi*, Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi.
- Türkçapar, H. (2004), *Anksiyete Bozukluğu ve Depresyonun Tanısal İlişkileri*, Klinik Psikiyatri Dergisi, 4, 12-16. <https://klinikpsikiyatri.org/> (20.06.2021).
- Türk Dil Kurumu. (güncel) [www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr) (10.05.2021).
- Uysal, M.B. (2007), *Müşteri İlişkileri Departmanında Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi.
- Yavuz, N. ve Doğan, A. (2018), *İş Stresinin İş-Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisinin Esnek Çalışma Bağlamında Test Edilmesi*, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 35, 41-62.  
<http://88.255.149.215/xmlui/bitstream/handle/11467/2665/M01237.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (30.07.2021).
- Yeşilyaprak, B. (2012), *Mesleki Rehberlik ve Kariyer Danışmanlığı: Kuramdan Uygulamaya*, Baskı 3, s. 6, Ankara: Pegem Akademi.
- Yetiz, F. (2016), *Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi*, Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(2), 107-117.



<https://dergipark.org.tr/tr/pub/ohuiibf> (909.01.2021).

Yıldırım, B. (2017), *Okul Müdürlerinin Liderlik Uygulamaları ile Öğretmenlerin İş-Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki*, International Online Journal of Educational Sciences, 9(3).

Yıldırım, İ. (1991), *Stres ve Stresle Başa çıkmada Gevşeme Teknikleri*, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 6, 175-189.  
<http://efdergi.hacettepe.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/1425-published.pdf>  
(13.03.2021).

Yıldız, E. (2012), *Mesleki Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma*, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 33, 37-61.  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/219604> (18.04.2021).

Yılmaz, B. (2010), *Resmi Ve Özel İlköğretim Okullarındaki Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi.

Yörükoğlu, S. (2008), *Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi.

Yüksel, B. (2009), *Özel Eğitim ve Genel Eğitim Öğretmenlerinin Tükenmişliklerine Etki Eden Değişkenlerin İrdelenmesi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi.

Yüksel, İ. (2005), *İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi*, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19(2), 302.

<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/30068> (11.01.2021).

Zedeck, S. (1987), *Work, Family, and Organizations: An Untapped Research Triangle*, Irle Working Paper Series, Institute for Research on Labor and Employment, 10-87. <https://irle.berkeley.edu/files/1987/Work-Family-and-Organizations.pdf> (30.06.2021).

Zorbaz, S.D. ve Owen, F.K. (2013), *Çocuklar İçin Aile İlişkileri Ölçeği*, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 4(39), 58-67. <https://app.trdizin.gov.tr/makale/TVRZM01UYzJOZz09/cocuklar-icin-aile-iliskileri-olcegi-nin-gelistirilmesi> (30.06.2021).

## **EKLER**

## Ek 1: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Doğu Akdeniz Üniversitesi bünyesinde yürütülen bu çalışmanın amacı, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren özel sermayeli banka sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşantı ilişkisini tespit etmektir. Bu çalışmada, banka personelleri ile yapılacak anketlerden elde edilen verilere dayanılarak analizler yapılacaktır. Araştırmanın başarıya ulaşması için sizden istenen bilgileri doğru ve eksiksiz cevaplamanız gerekmektedir. Vereceğiniz tüm bilgiler gizli tutulacaktır. Anketi doldurarak, araştırmaya verdiğiniz destekten dolayı teşekkür ederiz.

Araştırmacı Burçak ÖZGEN

### Katılımcının:

1. **Cinsiyeti:** Kadın( ) Erkek ( )

2. **Yaşı:**

25'den küçük ( ) 26-30 ( )

31-35 ( ) 36-40 ( )

41-45 ( ) 46 ve üzeri ( )

3. **Medeni durumu:** Evli ( ) Bekâr ( ) Boşanmış/Dul ( )

4. **Eğitim durumu:** Lise mezunu ( ) Lisans mezunu ( ) Lisansüstü eğitim mezunu ( )

5. **Bankacılık sektöründe çalışma süreniz:**

5 yıldan az ( ) 5-10 yıl ( )

11-16 yıl ( ) 17 yıl ve üzeri ( )

6. **Kaç yıldır bu bankada çalışıyorsunuz:**

5 yıldan az ( ) 5-10 yıl ( )

11-16 yıl( ) 17 yıl ve üzeri ( )

**7. Bankadaki pozisyonunuz:**

Yönetici ( ) Gişe çalışanı ( )

Satış-Müşteri hizmetleri temsilcisi ( ) Operasyon çalışanı( ) Diğer ( )

**8. Ortalama aylık kişisel geliriniz:**

1.500 TL'den az ( ) 3.501-4.500 TL arası ( )

1.501-2.500 TL arası ( ) 4.501-5.500 TL arası ( )

2.501-3.500 TL arası ( ) 5.501 ve fazlası ( )

## **Ek 2: Bilgilendirilmiş Katılımcı Onam Formu**

Bu araştırmada amaç, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşantısı arasındaki ilişki farklı değişkenler açısından incelemektir.

Veri Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti zel sermayeli banka çalışanlarına, Maslach Tükenmişlik leği (22 madde), İş-Aile Yaşam Dengesi leği (17 madde) uygulanarak toplanacaktır. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için kullanılacak kişisel bilgi formu 8 maddeden oluşmaktadır.

Araştırmanın uygulama süresi ortalama 15-20 dakikadır. Araştırmadan elde edilecek veriler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Araştırma gönüllülük ve gizlilik ilkeleri esas alınarak yapılacaktır. Gerektiği takdirde her iki araştırmacı ile iletişime geçebilirsiniz. Dilerseniz araştırmanın herhangi bir aşamasında araştırmaya katılmaktan vazgeebilirsiniz.

Değerli vaktinizi ayırıp araştırmaya katıldığınız için teşekkürlerimizi sunarız.

**Araştırmacı:** Doç. Dr. Yeliz Akıntuğ ğretim yesi. Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Doğu Akdeniz Üniversitesi.

**Email:** [yeliz.akintug@emu.edu.tr](mailto:yeliz.akintug@emu.edu.tr)

**Tel:** 0(392) 630 4028

**Araştırmacı:** Burçak zgen. Yüksek Lisans ğrencisi, Eğitim Fakültesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü, Doğu Akdeniz Üniversitesi.

**E-Mail:** [burcak.ozgen@hotmail.com](mailto:burcak.ozgen@hotmail.com)

Bilgilendirilmiş Katılımcı Onam Formu'nu okuyup anladığımı ve araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ettiğimi beyan ederim.

**Ad:**

**Soyad:**

**İmza:**

### Ek 3: Maslach Tükenmişlik Envanteri İfadeleri

Aşağıdaki her ifadeyi okuyarak, bunların sizin için genelde ne derece geçerli olduğunu karşılarındaki ölçekte sizin uygun gelen seçeneği (X) şeklinde işaretleyerek belirtiniz. Lütfen boş ifade bırakmayınız.

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					

11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim					
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15	İşim gereği karşılaştığım insanların ne olduğu umurunda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					



## Ek 4: İş – Aile Yaşam Dengesi Ölçeği

Açıklama: Aşağıdaki her ifadeyi okuyarak, bunların sizin için genelde ne derece geçerli olduğunu karşılardaki ölçekte sizin uygun gelen seçeneği işaretleyerek (X) belirtiniz. Lütfen boş ifade bırakmayınız.

		Hiç katılmıyorum	Çok az katılıyorum	Biraz katılıyorum	Büyük ölçüde	Tam katılıyorum
1.	İşimde ve aile yaşamımda benim için önemli olan kişilerin beklentilerini karşıladığımı düşünüyorum.					
2.	İş endişelerim yüzünden ailemle tam anlamıyla vakit geçiremiyorum.					
3.	İşimin ailemle geçireceğim zamandan çaldığını düşünüyorum.					
4.	İşim yüzümden ailemle olan planlarımı iptal etmek zorunda kalıyorum.					
5.	Ailevi sorunlar zihnimi aşırı meşgul ettiğinden işime odaklanmakta zorlanıyorum.					
6.	Ailevi sorunlarım iş performansımı olumsuz etkiliyor.					
7.	Hafta içinde ailemle vakit geçirmek için çaba gösteriyorum.					
8.	Bütün enerjimi işimin tüketmesinden aileme yönelik etkinlikleri yapabilecek gücüm kalmıyor.					
9.	Çalışma günü sonunda ailemle ilgilenecek bir ruh halinde olmuyorum.					
10.	İşimde öğrendiğim bilgi ve beceriler, ailevi yükümlülüklerimi gerçekleştirmemi kolaylaştırıyor.					
11.	İşimi iyi yapabilmemin yolunun ailemle olan zamanımı etkili yönetebilmeme bağlı olduğunu düşünüyorum.					
12.	İşteki sorunların aile yaşamımda beni hoşgörüsüz yapıyor.					
13.	Ailemle iyi vakit geçirdikten sonra işimde iyi bir ruh haliyle çalışıyorum.					
14.	Ailemde aldığım sorumluluklar nedeniyle işimde de daha ciddi sorumlulukları almaya istekli					

	davranıyorum.					
15.	Ailemle birlikte gerçekleştirdiğim etkinlikler işimi daha iyi yapmamı sağlayacak olan enerjiyi kazanmamı sağlıyor.					
16.	Ailevi yükümlülüklerim, işime yeterli zaman ayırmamı engelliyor.					
17.	Ailemle birlikte olmayı zaman kaybı olarak görüyorum.					

# Ek 5: Doğu Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Onayı

 <p><b>Doğu Akdeniz Üniversitesi</b> "Erdem, Bilgi, Gelişim"</p>	<p><b>Eastern Mediterranean University</b> "Virtue, Knowledge, Advancement"</p>	<p>99626, Gaziömer, KIZILIRMAK / Famagusta, North Cyprus, 10100 TURKEY Tel: (+90) 392 630 1995 Faks/Fax: (+90) 392 630 2810 E-mail: bayrak@emu.edu.tr</p>
---	---	---

Etik Kurulu / Ethics Committee

Sayı: ETK00-2020-0137 27.05.2020

**Konu:** Etik Kurulu'na Başvurunuz Hk.

Sayın Burçak Özgen  
Eğitim Fakültesi.

Eğitim Etik Alt Kurulu'nun 22.05.2020 tarih ve 2020/70 sayılı toplantısında incelenerek uygun bulunan, Doç. Dr. Yeliz Akıntuğ danışmanlığında yürüttüğünüz "**Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve İş-aile Yaşantı İlişkisi**" adlı Yüksek Lisans Tez çalışmanız, Doğu Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Bilgize rica ederim.

  
Prof. Dr. Yücel Vural  
Etik Kurulu Başkanı

YV/ns.

www.emu.edu.tr