

**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI**

**MESLEKİ ÖZDEŞLEŞME İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE
İŞ YÜKÜ ALGISI VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ARACI
ROLÜ**

DOKTORA TEZİ

**HAZIRLAYAN
AYSUN DOĞAN**

ANKARA - 2020

**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI**

**MESLEKİ ÖZDEŞLEŞME İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE
İŞ YÜKÜ ALGISI VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ARACI
ROLÜ**

DOKTORA TEZİ

**HAZIRLAYAN
AYSUN DOĞAN**

**TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. HAMDULLAH NEJAT BASIM**

ANKARA - 2020

**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

İşletme Anabilim Dalı İşletme Tezli Doktora Programı çerçevesinde Aysun DOĞAN tarafından hazırlanan bu çalışma, aşağıdaki jüri tarafından Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: 28 /01/2020

Tez Adı: MESLEKİ ÖZDEŞLEŞME İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İŞ YÜKÜ ALGISI VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ARACI ROLÜ

Tez Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı - Soyadı, Kurumu)

İmza

Prof. Dr. H. Nejat BASIM (Başkent Üniversitesi) (Danışman)

Prof. Dr. H. Cenk SÖZEN (Başkent Üniversitesi)

Doç. Dr. Mehmet ÇAKAR (Başkent Üniversitesi)

Doç. Dr. Bahar AŞÇI (Türk Hava Kurumu Üniversitesi)

Doç. Dr. Memduh BEGENİRBAŞ (Milli Savunma Üniversitesi)

ONAY

Prof. Dr. İpek KALEMCİ TÜZÜN

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Tarih: ... / ... /

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

Tarih:10/02/2020

Öğrencinin Adı, Soyadı	: Aysun DOĞAN
Öğrencinin Numarası	: 21510154
Anabilim Dalı	: İşletme Anabilim Dalı
Programı	: İşletme Doktora Programı
Danışmanın Unvanı/Adı, Soyadı	: Prof. Dr. H. Nejat BASIM
Tez Başlığı	: Mesleki Özdeşleşme ile Tükenmişlik İlişkisinde İş Yükü Algısı ve Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolü

Yukarıda başlığı belirtilen Doktora tez çalışmamın; Giriş, Ana Bölümler ve Sonuç Bölümünden oluşan, toplam 128 sayfalık kısmına ilişkin, 21/01/2020 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı %13'tür.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç
2. Alıntılar hariç
3. Beş (5) kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç,

“Başkent Üniversitesi Enstitüleri Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Usul ve Esaslarını” inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Öğrenci İmzası:

ONAY
Tarih: 10/02/2020

Prof. Dr. H. Nejat BASIM
Öğrenci Danışmanı

TEŞEKKÜR

Uzun ve meşakkatli bir yol olan doktora yolculuğumda hem ders hem de tez sürecimde desteğini daima yanımda hissettiğim, tez sürecinin her aşamasında değerli katkıları ile tezime destek olan çok değerli tez danışmanım Prof. Dr. H. Nejat BASIM'a sonsuz teşekkür ederim.

Tüm doktora sürecimde her daim akademik desteğini aldığım ve öğrencisi olmaktan gurur duyduğum çok saygı değer hocam Prof. Dr. Kadir VAROĞLU'na çok teşekkür ederim. Doktora eğitimi boyunca desteklerini bizden esirgemeyen sayın hocalarım Prof. Dr. Sevinç ÜRETEN'e, Prof. Dr. Ünsal SİĞRİ'ya, Prof. Dr. Güray KÜÇÜKKOCAOĞLU'na, Prof. Dr. Okan YELOĞLU'na, Prof. Dr. Cenk SÖZEN'e ve Doç. Dr. Mehmet ÇAKAR'a teşekkür ederim. Tez çalışmamın veri analizinde desteğini esirgemeyen, yaşadığım engelleri aşmamda her zaman yol gösterici olan Dr. Öğr. Üyesi Erkan YILDIZ'a teşekkür ederim. Doktora eğitimimde ve akademik kariyerimde her daim yol gösterici olan sayın hocalarım Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ'a, Prof. Dr. Demet VAROĞLU'na ve Doç. Dr. İrge ŞENER'e teşekkür ederim. Doktora eğitimi başlağıncından itibaren beraber yol aldığımız değerli arkadaşlarım Gülin ÖZYİĞİT'e, Suat GÜRBÜZ'e ve Kutay AKIN'a teşekkür ederim. Ayrıca veri toplama sürecinde yardımcı olan tüm hemşire arkadaşlarıma katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Son olarak yoğun emek isteyen doktora sürecimde varlıkları ile bana destek olan aileme teşekkür ederim.

ÖZET

Aysun DOĞAN, Mesleki Özdeşleşme ile Tükenmişlik İlişkisinde İş Yükü Algısı ve Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolü, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Doktora Programı

Bu araştırma, mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek ve bu ilişkide iş yükü algısının ve psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Araştırma değişkenleri kapsamında oluşturulan araştırma modeli, 503 hemşireden oluşan örneklem grubundan veri toplanarak test edilmiştir. Anket yöntemiyle toplanan verilerin analizi sonucunda mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasında ters yönlü, iş yükü algısı ve tükenmişlik arasında aynı yönlü ve psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Mesleki özdeşleşme ile iş yükü algısı arasındaki ilişkinin ters yönlü, mesleki özdeşleşme ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin ise aynı yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Aracılık etki analizleri sonucunda mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısının ve psikolojik dayanıklılığın kısmi aracılık etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ek olarak ilgili yazında hemşirelerin en çok mesleki tükenmişlik yaşayan meslek grubu olarak ifade edilmesine rağmen bu çalışmada hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri sadece duygusal tükenme boyutunda yüksek bulunmuştur. Elde edilen bulgular mesleki özdeşleşmenin tükenmişlik üzerinde ters yönde anlamlı etkisinin olduğunu ve iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın bu etkide fark yarattığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki özdeşleşme, tükenmişlik, iş yükü algısı, psikolojik dayanıklılık

ABSTRACT

Aysun DOĞAN, Mediation Role Of Workload Perception And Psychological Resilience On The Relationship Between Occupational Identification And Burnout, Baskent University, Institute of Social Science, Doctorate of Business Administration

This study was conducted to examine the relationship between occupational identification and burnout and to reveal the mediating effect of workload perception and psychological resilience in this relationship. The research model formed within the scope of the study variables was tested by collecting data from a sample of 503 nurses. As a result of the analysis of the data collected by the survey method, it was found that there was a negative relationship between professional identification and burnout, a positive relationship between workload perception and burnout, and a negative relationship between psychological resilience and burnout. It has been concluded that the relationship between occupational identification and workload perception is negative and the relationship between occupational identification and psychological resilience is the positive. As a result of mediation effect analysis, it was determined that workload perception and psychological resilience had a partial mediation effect in the relationship between occupational identification and burnout. In addition, although the nurses were the most experienced occupational burnout group in the relevant literature, it was concluded that the burnout levels of nurses were low. Findings show that burnout is effective on occupational identification and workload perception and psychological resilience make a difference in this effect.

Keywords: Occupational identification, burnout, workload perception, psychological resilience

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
TEŞEKKÜR.....	I
ÖZET.....	II
ABSTRACT	III
İÇİNDEKİLER	IV
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	VII
KISALTMALAR	VIII
GİRİŞ	1
1. TÜKENMİŞLİK	4
1.1. Tükenmişlik Kavramı	4
1.2. Tükenmişliğin Belirtileri.....	6
1.3. Tükenmişliğin Nedenleri.....	9
1.4 Tükenmişliğin Sonuçları	11
1.5. Tükenmişliğin Önlenmesi	13
1.6. Tükenmişlik Kavramının Kuramsal Temelleri.....	15
1.7. Maslach Tükenmişlik Modeli	19
2. MESLEKİ ÖZDEŞLEŞME	24
2.1. Özdeşleşme Kavramı.....	24
2.2. Meslek Kavramı	26
2.3. Mesleki Özdeşleşme.....	28
2.4. Mesleki Özdeşleşme ve Tükenmişlik İlişkisi	34
3. İŞ YÜKÜ ALGISI	37
3.1. İş Yükü Kavramı.....	37
3.2. İş Yükü Türleri	39
3.2. İş Yükü Algısı	41
3.3. Mesleki Özdeşleşme ile İş Yükü Algısı İlişkisi	42
3.4. İş Yükü Algısı ve Tükenmişlik İlişkisi	43
4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK	46
4.1. Pozitif Psikoloji ve Pozitif Örgütsel Psikoloji.....	46
4.2. Psikolojik Sermaye	47
4.3. Psikolojik Dayanıklılık Kavramı	49
4.5. Mesleki Özdeşleşme ve Psikolojik Dayanıklılık İlişkisi	53

4.6. Psikolojik Dayanıklılık ve Tükenmişlik İlişkisi.....	54
5. YÖNTEM	56
5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	56
5.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri	57
5.3. Araştırma Yöntemi	58
5.3.1. Evren ve Örneklem.....	58
5.3.2. Veri Toplama Araçları	62
5.3.2.1. Tükenmişlik ölçeği.....	64
5.3.2.2. Mesleki özdeşleşme ölçeği.....	65
5.3.2.3. İş yükü algısı ölçeği.....	66
5.3.2.4. Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeği.....	67
5.3.3. Veri Analiz Yöntemi.....	71
6. BULGULAR.....	72
6.1. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	72
6.2. Demografik Değişkenlerin Araştırma Değişkenleri Üzerine Etkisi	73
6.3. Araştırma Modelinin Test Edilmesi ve Sonuçları	82
7. SONUÇ VE ÖNERİLER	89
7.1. Araştırmanın Yazına Katkısı.....	96
7.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	97
7.3. Gelecek Çalışmalara Yönelik Öneriler.....	98
KAYNAKLAR	100
EKLER	

EK 1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

TABLULAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1. Örnekleme Ait Demografik Bilgiler	61
Tablo 2. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Yükleri	64
Tablo 3. Tükenmişlik Alt Boyutlarına Yönelik CR ve AVE Sonuçları	65
Tablo 4. Mesleki Özdeşleşme Ölçeği Faktör Yükleri.....	66
Tablo 5. Mesleki Özdeşleşme Ölçeği CR ve AVE Sonuçları	66
Tablo 6. İş Yükü Algısı Ölçeği Faktör Yükleri	67
Tablo 7. İş Yükü Algısı Ölçeği CR ve AVE Sonuçları	67
Tablo 8. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Faktör Yükleri.....	68
Tablo 9. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği CR ve AVE Değerleri	69
Tablo 10. Ayrışma Geçerliliği Sonuçları (Fornell ve Larckell Kriteri)	70
Tablo 11. Ayrışma Geçerliliği Sonuçları (HTMT Kriteri).....	71
Tablo 12. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	72
Tablo 13. Cinsiyete Yönelik T Testi Sonuçları	74
Tablo 14. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları	75
Tablo 15. Yaş Değişkenine Yönelik ANOVA Sonuçları.....	75
Tablo 16. Yaş Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları	76
Tablo 17. Eğitim Değişkenine Yönelik ANOVA Sonuçları	77
Tablo 18. Eğitim Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları.....	78
Tablo 19. Çalışılan Kliniğe Yönelik ANOVA Sonuçları.....	78
Tablo 20. Çalışılan Klinik Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları.....	79
Tablo 21. Çalışma Şekillerine Yönelik T Testi Sonuçları	80
Tablo 22. Çalışma Şekli Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları.....	81
Tablo 23. Araştırma Modeli Katsayıları	83
Tablo 24. VAF Değerleri	87
Tablo 25: Etki Büyüklüğü (R^2)	88
Tablo 26: Hipotez Sonuçları.....	92

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Tükenmişlik Belirtileri	6
Şekil 2. Tükenmişlik Nedenleri	9
Şekil 3. Tükenmişlik Sonuçları	12
Şekil 4. Genel Tükenmişlik Modeli	20
Şekil 5. Mesleki Özdeşleşme Öncülleri ve Ardılları	33
Şekil 6. Araştırma Modeli	57
Şekil 7. Ölçek Faktör Yükleri ve CR Değerleri.....	62
Şekil 8. Ölçek Faktör Yükleri ve AVE Değerleri.....	63
Şekil 9. Yapısal Eşitlik Modeli.....	82
Şekil 10. Mesleki Özdeşleşme ile Tükenmişlik İlişkisi	84
Şekil 11. Mesleki Özdeşleşme ve Tükenmişlik İlişkisinde İş Yükü Algısının Aracılık Rolü	85
Şekil 12. Mesleki Özdeşleşme ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Rolü	86
Şekil 13. VAF Değeri Hesaplama Yöntemi	87

KISALTMALAR

ANOVA	Analysis of Variance (Tek Yönlü Varyans Analizi)
AVE	Average Variance Extracted (Açıklanan Ortalama Varyans)
CR	Composite Reliability (Birleşik Güvenirlik)
HTMT	Heterotrait- Monotrait Ratio (Madde Korelasyon Ortalaması/Geometrik Ortalaması)
PLS	Partial Least Squares (Kısmi En Küçük Kareler)
PLS-SEM	Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modeli)
VAF	Variance Accounted For (Aracı Değişkenler İçin Hesaplanan Varyans Değeri)

GİRİŞ

İnsanlar yaratılışları gereği varlıklarını devam ettirebilmek için başka insanlara gereksinim duyan, ilk başta aile ile başlayan sosyal grup ve topluluklarda yaşayan daha sonra eğitim ve çalışma gibi faaliyetlerin gerçekleştiği resmi grupların içerisinde yer alan ve çevre ile etkileşimli olma özellikleri taşıyan canlılardır. Örgütler, bireyler tarafından oluşturulan değişebilen, gelişebilen dinamik yapılardır. Örgütlerin amaçlarına ulaşmasında önemli bir unsur onları çalışanların kültürel özellikleri, nitelikleri, tutum ve davranışları hem bireysel hem de örgütsel süreçleri etkilemektedir. Örgütsel ortamdaki insan davranışlarını inceleyen örgütsel davranış alanı, insan ile ilgili meseleleri ele alan tıp-sağlık, psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji, antropoloji gibi diğer disiplinlerden beslenen ve bunu örgütsel ortam için kavramsallaştıran bir bilimsel çalışma alanıdır. Örgütsel davranış alanında geçmişten bugüne en çok çalışılan ve halen önemini koruyan çalışan tükenmişliği kavramı, çalışma ortamındaki kronik stres ile etkili baş edememe durumunu ifade etmektedir. Tüm çalışma alanlarında ne iş yaptığınızdan bağımsız olarak hem bireysel hem de durumsal faktörler nedeniyle stresten izole bir çalışma ortamı oluşturabilmek mümkün görünmemektedir. Günümüz değişen iş gücü ve çalışma ortamları kendi dinamikleri bağlamında stres faktörlerini oluşturmaya devam edeceği için çalışan tükenmişliği kavramı örgütsel davranış yazınında önemini korumaya devam edecektir.

Çalışma ortamlarının risk özelliği, yapılan işin özelliğine göre farklı düzeylerde olabilmektedir. Örneğin hastaneler gibi yapılan hatanın geri dönüşsüz sonuçlara neden olabileceği örgütlerdeki çalışanlar yaptıkları işin ciddiyetinden dolayı daha fazla baskı altında olabilmektedirler. Diğer taraftan mekanik işlerden daha ziyade insanlarla etkileşimin yoğun olduğu hizmet sektörleri çalışanların daha fazla duygusal emek kullanmaları nedeniyle tükenmişliğe zemin hazırlayan özellik taşımaktadır. Çalışma ortamında uzun süre stresörlere maruz kalan bir çalışanın vermiş olduğu bir tepki türü olan çalışan tükenmişliğinin neden olduğu pek çok olumsuzluk söz konusudur. Çalışan tükenmişliği bireysel düzeyde stres düzeyinde artma, kaygı bozukluğu, düşük moral gibi sonuçlar ortaya çıkmasına neden olurken örgütsel düzeyde iş tatminsizliği, işten ayrılma niyetinde artış, düşük performans ve hizmet kalitesinde düşüş gibi önemli sorunlara neden olmaktadır. Çalışan tükenmişliğinin yaratmış olduğu olumsuz bireysel ve örgütsel çıktılar,

uygulayıcı ve akademisyenlerin tükenmişlik oluşumunu önleyici unsurlara ilgi göstermelerini sağlamıştır.

Tükenmişliği önlemede, tükenmişlik oluşumunda rol oynayan durumsal ve bireysel risk faktörlerinin belirlenmesi ve bu risk faktörlerini azaltacak kaynakların güçlendirilmesi önem taşımaktadır. Fazla iş yükü, uzun çalışma saatleri, iş otonomisinin düşük olması, örgütsel adaletsizlik gibi durumsal faktörler, kişisel özellikler, iş ile ilgili beklentilerin yüksek olması ve kişi-meslek uyumsuzluğu gibi bireysel faktörler tükenmişlik oluşma riskini arttırmaktadır. Aynı çalışma ortamında bazı çalışanların tükenmişlik yaşarken bazılarının yaşamaması, tükenmişlik oluşumundaki değiştirilebilir ve geliştirilebilir bireysel faktörlerin önemine işaret etmektedir. Kişi-meslek uyumu, bireyin o mesleği yapmak için gerekli fiziksel, mental ve sosyal becerilere sahip olup olmadığını gösteren bir durumdur. Mesleki özdeşleşme genel olarak çalışanın herhangi bir çaba harcamadan kendisinin kaderini mesleğinin kaderi ile bir tutması olarak ifade edilmekte ve kişi-meslek uyumunun olduğuna işaret etmektedir.

Yönetim yazınında özdeşleşme kavramı araştırmacılar tarafından ilgi gören bir konu olmakla birlikte özdeşleşme çeşitleri içerisinde en çok örgütsel özdeşleşmenin araştırmalarda yer aldığı görülmektedir (Ashforth ve diğerleri, 2008; Gautam ve diğerleri, 2004; Meal ve Ashforth, 1992; Polat ve Meydan, 2010). Kişilerin meslekleri hakkındaki düşünceleri ve hisleri örgütsel konulardan daha önce gelişmekte ve dolayısıyla daha kuvvetli olmaktadır. Bireylerin yaşamlarının erken dönemlerinde edinmiş oldukları tecrübeler zaman içerisinde davranış tutarlılığına dönüşmektedir. Olumlu bağlamda gelişen bu davranış tutarlılığı hem mesleki hem de örgütsel çıktılara daha fazla katkı sağlamaktadırlar. Diğer yandan mesleki özdeşleşmesi yüksek olan çalışanların olumlu düşünce ve tutarlı davranış özellikleri, kişilerarası etkileşimlerinin de olumlu olmasını sağlamakta ve tükenmişlik yaşama düzeylerini düşürmektedir. Edwards ve Drette (2010), meslek terapistleri örneğinde yapmış oldukları çalışmalarında mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik ilişkisinin ters yönlü olduğunu belirtmektedirler. Bu bağlamda mesleki özdeşleşmenin tükenmişliği ters yönde etkilediği söylenebilir. Mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin görgül araştırmalarla desteklenmesi, tükenmişlik oluşumunu önlemek için geliştirilecek modellere katkı sağlaması bakımında önem taşımaktadır.

Bireylerin mesleki özdeşleşme düzeyleri ile çalışan tükenmişliği ilişkisini etkileyen örgütsel, bireysel ya da durumsal bazı faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerden örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, sosyal destek ve yönetici desteği, olumlu örgütsel adalet algısı ve bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri gibi faktörler çalışan tükenmişliğinin azalmasını sağlarken, örgütsel adaletsizlik, sosyal ve yönetsel desteğin olmaması ve iş yükü algısı gibi faktörler çalışan tükenmişliği yaşanmasına neden olmaktadır. Çalışanların iş görmelerine ve performanslarına etki eden baskıyı ifade eden iş yükü algısı, çalışanların iş stres düzeylerini arttırmakta ve kendilerini yetersiz hissetmelerine neden olabilmektedir. Bu olumsuz durum çalışanları mesleklerinde yetersiz hissetmelerine ve kendilerine olan özgüvenin azalmasına neden olabilmektedir. Diğer yandan sürekli olarak yüksek iş yükü algısı yorgunluğa, iş aile çatışmasına ve çalışanın işinden uzaklaşmasına neden olabilmektedir. Bu bağlamda mesleki özdeşleşme ile çalışan tükenmişliği ilişkisinde iş yükü algısının aracılık etkisi olacağı düşünülmektedir.

Bireylerin mesleki özdeşleşmesi ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi bireysel düzeyde etkileyen bir diğer değişken ise psikolojik dayanıklılık özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Psikolojik sermaye alt bileşeni olarak dayanıklılık, zorluklar karşısındaki baş edebilme yeteneği olarak ifade edilmekte ve zaman içerisinde bireysel ve çevresel faktörlerle geliştirilebilen bir kavram olarak belirtilmektedir (Stewart ve diğerleri, 1997). Aynı çalışma ortamında bazı bireylerin tükenmişlik yaşarken bazılarının tükenmişlik yaşamamaları, tükenmişliğin oluşumunda rol oynayan bireysel değişkenlerle açıklanmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993). Baş edebilme yeteneği yani psikolojik dayanıklılığı iyi olan bireylerin tükenmişliğe karşı da dirençleri daha kuvvetli olacağı için tükenmişlik yaşama olasılıkları diğer bireylere göre daha düşük olacaktır. Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ters yönlü ilişkisinde iş yükü algısının ilişkiyi tükenmişlik lehine güçlendireceği, psikolojik dayanıklılık özelliğinin ise zayıflatacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda araştırma sorularının cevaplarının ortaya çıkarılmasının gerek yönetim yazınına katkı sağlanması ve yazındaki önemli bir boşluğun doldurulması, gerek gelecekte yapılacak olan araştırmalara öncülük etmesi, gerekse uygulayıcılara yol göstermesi bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

1. TÜKENMİŞLİK

1.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak psikoloji bilimi araştırmacıları tarafından ilgi gören bir konu olmuştur. Tükenmişlik ilk defa Freudenberger (1974) tarafından yorgunluk, yıpranma ve güç kaybına bağlı, bireyin iç kaynaklarında tükenme olarak tanımlanmıştır. Freudenberger (1974), tıbbi kliniklerde yapmış olduğu gözlemler ve kendisinin de bu tükenme hissini yaşaması sonrasında tükenmişlik kavramı ile ilgili “tükenmişlik nedir”, “neler ve hangi durumlar tükenmişliğe neden olmaktadır”, “tükenmişliğin gelişme aşamaları ve belirtileri nelerdir” ve “tükenmişliğin etkilerini azaltmak için neler yapılabilir” gibi sorulara yanıt aramıştır. Yine aynı çalışmada Freudenberger, tükenmişlik yaşayan bireylerin, enerji yoksunluklarını, bitkinliklerini ya da öfke ve kızgınlıklarını tarif etmek için “tükenmişlik” ifadesini kullandıklarını belirtmektedir. Freudenberger (1974), tükenmişliğin bireyden bireye değişen belirtiler gösterdiğini ancak tükenmişlik yaşayan bireylerde genel olarak baş ağrısı, mide-bağırsak rahatsızlıkları, uykusuzluk, nefes darlığı, geçmeyen bitkinlik ve yorgunluk gibi fiziksel belirtiler, çok kolay ağlama, çabuk öfkelenme, her şeye karşı olumsuz tutum, şüphecilik ve paronaya gibi davranışsal belirtiler olduğunu ifade etmektedir.

Aynı dönemlerde tükenmişlik kavramını, sosyal psikolog olan Christina Maslach sağlık mesleği çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmalarda kullanmıştır. Maslach (1976), tükenmişlik kavramını işteki kronik duygusal ve kişilerarası stresörlere verilen uzun süreli bir tepki türü şeklinde tanımlamıştır. Maslach tükenmişliği; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı hissinde azalma (reduced personal accomplishment) olmak üzere üç boyutta ele almıştır. Duygusal tükenme; duygusal olarak aşırı yüklenmiş olma ve duygusal kaynaklarının tükenme hissi, duyarsızlaşma; başkalarına karşı çoğu zaman idealizm kaybını ve ilgisizliği içeren olumsuzluk ve kişisel başarı hissinde azalma ise; işyerinde yeterlilik ve verimlilik duygularında bir düşüş olarak tanımlanmıştır (Maslach, 1976). Maslach (1976), tükenmişlik sürecinin önce duygusal tükenme ile başladığını, sırasıyla duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalmanın geliştiğini belirtmektedir.

Maslach'ın tariflediği tükenmişlik sürecine benzer şekilde, Edelwich ve Brodsky (1980), tükenmişliğin bir süreç sonucu ortaya çıktığını ve idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma (apati) olmak üzere birbirini izleyen dört aşamada gerçekleştiğini belirtmişlerdir. Kendisini işine adanmış bir çalışanın idealist özellikler göstermesi ve iş ile ilgili beklentilerinin fazla olması önce idealistik bir coşku yaratmakta, süreç içinde yüksek beklentilerin karşılanamaması ise durgunluk, engellenmişlik ve duygusuzlaşma ile sonuçlanmakta yani tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Edelwich ve Brodsky, 1980; Freudenberger, 1974). Tükenmişlik gelişme aşamalarının birbirini takip ettiği görüşünün aksine bazı araştırmacılara göre, tükenmişliğin gelişim sürecinde herhangi bir sıralama olmaksızın tükenmişlik boyutlarından biri ile süreç başlayabilmekte yani boyutlardan biri diğerinin öncülü ya da ardılı olma özelliğini taşımamaktadır (Schwab ve Iwanicki, 1982). Schwab ve Iwanicki (1982), bir çalışanın tükenmişlik sürecini duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissi evrelerinden herhangi birinin başlatabileceğini ve bu evreler arasında bir sıralama olmaksızın her bir evreyi ne derecede yaşanıldığının tükenmişliği belirleyici bir unsur olduğunu belirtmektedir.

Cherniss (1982) ise tükenmişliği rol belirsizliği, aşırı iş yükü ve stres temelinde ele alarak “aşırı iş yükü ve doyumsuzluğa gösterilen bir tepki olan işten geri çekilme” şeklinde tanımlamakta ve tükenmişliği iş ortamındaki stres kaynaklarına ve bu etkenlerle başa çıkma yolu olarak değerlendirmektedir. Bezer şekilde, Pines ve Aronson (1988), tükenmişliği, stresli iş yeri ortamlarının bireylerde fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak yorgunluğa neden olması ile açıklamaktadır. Tükenmişliğin temelinde, bireyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları olduğunu belirten bakış açısı tükenmişliğin oluşumunda durumsal faktörlerin bireysel faktörlere göre daha belirleyici olduğu üzerinde durmaktadır (Pines ve Aronson, 1988). Meslek yaşamlarına başarılı olma, takdir edilme, kalıcı izler bırakma gibi idealist hedeflerle başlayan bireyler, stresi yüksek, destek ve ödülün az olduğu çalışma koşullarında başarıya ulaşmak için gerekli fırsatları elde edemezler. Pines (1993), çalışanların motivasyon düzeyleri üzerine dikkat çekerek tükenmişlik yaşayan çalışanların motivasyon düzeylerinin azaldığını, işten hatta meslekten ayrılmaların bu nedenle ortaya çıktığını belirtmektedir. İş ortamındaki destekleyici ve engelleyici unsurlar arasındaki dengenin engelleyicilik lehine olması durumunda bireysel özelliklerin de etkisiyle tükenmişliğe zemin hazırladığı ifade edilmektedir (Pines, 1993).

Bu bakış açısı, durumsal faktörler tükenmişliği tetiklemediği takdirde sadece bireysel nedenlerden dolayı çalışan tükenmişliğinin ortaya çıkmayacağını savunmaktadır. Dolayısıyla tükenmişlikteki temel belirleyicinin durumsal faktörler olduğu yönündeki görüş ön plana çıkmaktadır.

Çalışan tükenmişliğinin oluşumunda iş yeri stresini, odak noktası olarak gören bir başka görüş ise Pearlman ve Hartman (1982)'a aittir. Tükenmişliği kronik strese karşı gelişen bir tepki olarak tanımlayan Pearlman ve Hartman (1982)'a göre tükenmişliğin; fizyolojik, duyuşsal/bilişsel ve davranışsal olmak üzere üç boyutu vardır ve fizyolojik boyut; fiziksel yorgunluğu, duyuşsal/bilişsel boyut; duygusal tükenmeyi, davranışsal boyut; duyarsızlaşma ve iş verimliliğinin azalmasını kapsamaktadır. Bu görüşe göre, tükenmişliğin oluşum nedeni çalışma ortamındaki kronik strese ilişkilendirilmekte, sonuçları ise fiziksel ve zihinsel yorgunluk gibi bireysel çıktılarla ve işe karşı ilgisizlik ve iş verimliliğinde azalma gibi örgütsel çıktılarla ilişkilendirilmektedir.

1.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik aniden ortaya çıkan bir durum değil süreç içerisinde belirli aşamalarda gerçekleşen bir durumdur. Tükenmişlik kendini, genellikle birey işe başladıktan yaklaşık bir yıl sonra gösterir (Freudenberger, 1974). Tükenmişlik gelişim aşamalarında bazı fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler ortaya çıkmaktadır. Freudenberger (1974)'in "Staff Burnout" makalesinde tanımladığı belirtiler Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1. Tükenmişlik Belirtileri

Fiziksel Belirtiler: Tükenmişlik yaşayan her birey, tükenmişliğin belirtilerini aynı şekilde göstermeyebilir. Ancak tükenmişlik sürecinde bireylerin yaşadıkları ortak fiziksel belirtiler söz konusudur ve bu belirtiler stresin insan vücudunda yarattığı psikosomatik belirtilerdir. Herhangi bir talep karşısında organizmanın spesifik olmayan yanıtı (Marketon ve Glaser, 2008) olarak tanımlanan stres, vücudun tehdit olarak algılandığı durumlar karşısında bir savunma mekanizması oluşturmaktadır. Bu bakımdan kısa süreli stres, organizma için faydalı bir denge mekanizması iken, uzun süreli stres ise organizmanın devamlılığını tehdit eden bir olumsuzluğu ifade etmektedir. Çünkü uzun süreli yani kronik stres insan sağlığı üzerine zararlı etkiler yaratmaktadır.

Stresin vücuttaki sistemler üzerinde oluşturduğu fiziksel etkiler; merkezi sinir sistemini hızlandırmak (kalp ile ilgili riskler), sindirim sisteminde asit salınımının artması (mide-bağırsak hastalıkları ilgili riskler), cinsel işlev bozuklukları, kas sistemi kaynaklı genel yaygın ağrılar ve bağışıklık sisteminin baskılanması şeklinde belirtilmektedir (The American Stress Institute, 2019). Tükenmişlikte ortaya çıkan fiziksel belirtiler, bireyin yaşam konforunu düşürmekte, stres kaynaklı oluşan bu fiziksel sorunlar bir kısır döngü yaratarak stres düzeyini arttırıcı rol oynamaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireylerin genel olarak, sürekli yorgunluk hali, uyku bozuklukları, solunum sistemi, mide-bağırsak sistemi, baş ve kas ağrıları gibi kişinin bedensel fonksiyonlarına yönelik fiziksel belirtiler yaşamaktadırlar (Freudenberger, 1974). Tükenmişlik üzerine yapılan görgül araştırmalarda bu fiziksel semptomlar doğrulanmaktadır (Kim ve diğerleri, 2011; Peterson ve diğerleri, 2008). Diğer taraftan bu fiziksel sorunlara ek olarak tükenmişlik, enfeksiyonlara karşı savunmada yetersizlik yani bağışıklık sisteminin baskılanması (Mohren ve diğerleri, 2003), şeker hastalığı -tip2 diyabet- (Melamed ve diğerleri, 2006) ve kalp hastalıkları için risk faktörü (Ahola, 2007) oluşturmaktadır.

Psikolojik Belirtiler: Bireyler genel olarak fiziksel belirtileri daha kolay fark edip gerekli önlemleri almak için girişimlerde bulunurken psikolojik belirtilerin daha geç farkına varılmakta ve belki de bu konuda yardım almaktan çekinmektedirler. Tükenmişlik yaşayan bireylerdeki psikolojik değişimler ilk olarak bireyin ailesi, iş arkadaşları/amirleri ve yakın çevresi tarafından fark edilmektedir.

Tükenmişliğin fiziksel belirtilerinde olduğu gibi psikolojik belirtiler de stres kaynaklı yani vücudun strese verdiği tepki sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çeşitli nedenlerden dolayı

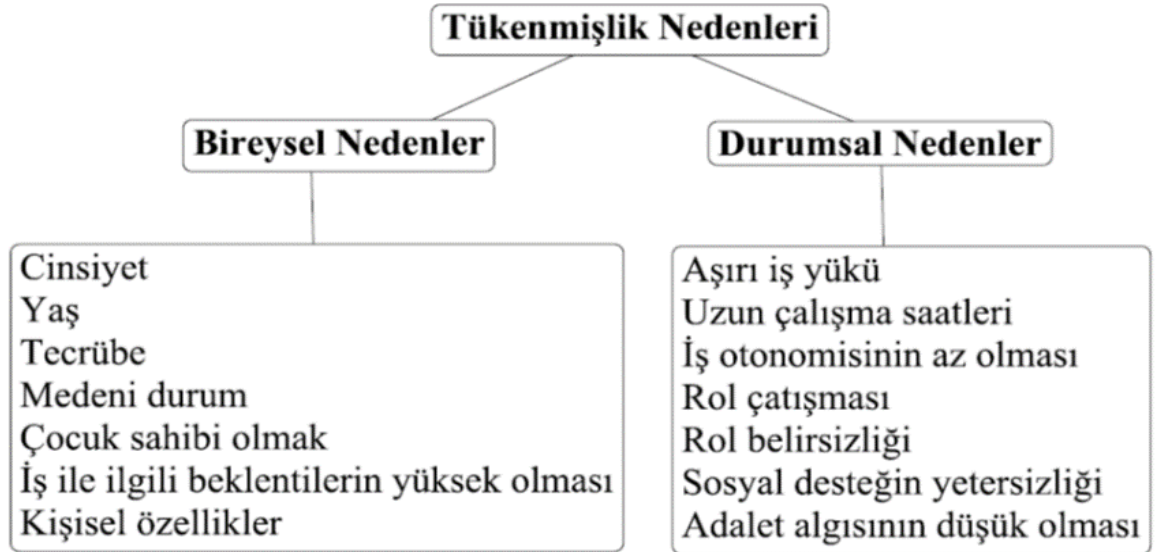
tükenmişlik yaşayan bireyde stres, anlık değil uzun süreli devam etmekte ve devam eden bu stres faktörleri bireyleri içinden çıkamayacaklarını düşündükleri durumlar karşısında çaresizlik duygusunu yaşamalarına neden olmaktadır. Farklı meslek grupları üzerinde yapılan görgül araştırmalar tükenmişliğin bazı ortak belirtilerinden bahsetmektedirler. Tükenen bireyler; sınırlılık, hayal kırıklığı, duygularına hâkim olmada zorluk, kolayca ağlamak, en ufak bir baskı karşısında aşırı yük altında kaldığını hissetmek (Freudenberger, 1974), çaresizlik, umutsuzluk, suçluluk, anksiyete ve tuzağa düşmüş hissi (Lambie, 2007), depresyon, unutkanlık, yaşam tatmininin azalması (Hakanen ve Schaufeli, 2012; Peterson ve diğerleri, 2008) gibi psikolojik belirtiler yaşamaktadırlar. Bunlara ek olarak başarısızlık duygusu, benlik saygısında azalma ve iş çevresi karşı olumsuz düşünceler taşımak gibi psikolojik belirtiler ifade edilmektedir (Korunka ve diğerleri, 2010). Bu belirtiler bireylerin stresle karşı karşıya kaldıklarında ve bu stresi etkili şekilde yönetemedikleri durumlarda ortaya çıkmaktadır. Öte yandan bu psikolojik belirtilerin, önlem alınmadığı takdirde ağır depresyon ve çeşitli psikotik hastalıklara neden olduğu belirtilmektedir (Francisco ve diğerleri, 2016). Çalışan tükenmişliğinin önlenmesi ya da en az hasarla atlatılabilmesinde, tükenmişlik belirtilerinin iyi bir şekilde tanımlanması, belirtilerin erken fark edilerek gerekli girişimlerin yapılmasını sağlaması bakımından önemlidir.

Davranışsal Belirtiler: Örgütsel davranış yazını en çok tükenmişlik belirtilerinden davranışsal belirtiler üzerinde durmaktadır. Çünkü davranışsal belirtiler hem bireysel sonuçlar hem de örgütsel sonuçlar için erken harekete geçebilmek için bir işaret niteliği taşımaktadır. Öte yandan tükenmişliğin davranışa dönüşmesi, tükenmişliğin ilerlemiş bir düzeyde yaşandığını göstermektedir. Tükenmişliğin fiziksel ve psikolojik belirtileri bireylerin davranışlarına çeşitli şekillerde yansımaktadır. Freudenberger (1974), ani öfkelenme, bağırma, çığlık atma, öfkeyi kontrol edememe ve öfkenin etkisiyle şüpheli bir tutum takınma ve paranoya gelişmesi gibi tükenmişliğin davranışsal belirtileri olduğunu ifade etmektedir. Özellikle insanlarla etkileşimin yoğun olduğu hizmet sektöründe, çalışanların yaşadığı tükenmişlik hizmet alanlara doğrudan yansiyabilmekte ve ilgisiz ve kötü davranma, kayıtsız ve saygısız davranışlar şeklinde kendini gösterebilmektedir (Korunka ve diğerleri, 2010). Diğer taraftan birey yaşadığı gerginliği azaltmak için sakinleştirici ilaçlar ya da uyku problemlerini çözebilmek için uyku ilaçları ve daha da ötesi uyuşturucu madde kullanımı davranışlarında bulabilmektedirler (Ahola, 2007).

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri örgütsel açıdan ele alındığında; işe devamsızlık, işe geç gelme, işten/meslekten ayrılma (Maslach ve diğerleri, 2001), işte var olamama ve sık mazeret izinlerinin alınması (Cooper, 1996), bireyin iş performansının azalması (Roe, 2003) gibi belirtilerin ortaya olduğu ifade edilmektedir. Bu davranışsal belirtiler çalışanın içinde bulunduğu durum ile baş etme davranışı olarak işten geri çekilme eğiliminde olduğunu göstermektedir. Çalışanın yapmadığı ya da eksik yaptığı işleri diğer çalışma arkadaşları yapmak zorunda kaldıklarında aradaki ilişkiler gerginleşmekte ve tükenen birey ile iş arkadaşları ve yöneticileri arasındaki ilişki olumsuz yönde etkilemektedir.

1.3. Tükenmişliğin Nedenleri

Çalışan tükenmişliğinin nedenleri genel olarak bireysel ve durumsal faktörler olmak üzere iki kategoride ele alınmaktadır (Bakker ve diğerleri, 2014). Bireysel ve durumsal faktörler Şekil 2’de gösterilmektedir.



Şekil 2. Tükenmişlik Nedenleri

Bireysel Tükenmişlik Nedenleri: Tükenmişliğe neden olan bireysel etmenler; cinsiyet farklılığı (Carlson ve diğerleri, 2003; Pretty ve diğerleri, 1992), yaş ve tecrübe (Brewer ve Shapard, 2004), medeni durum ve çocuk sahibi olma (Maslach ve Jackson,

1985; Özyurt ve diğerleri, 2006), yüksek düzeyde beklentiye sahip olmak, idealist olmak ve işini hayatının merkezine koymak (Dubin, 1956), öz saygısı ve öz güveni düşük olma, duygularını tanımlamakta zorluk çekme, dış kontrol odaklı olma (Armon ve diğerleri, 2012), nevrotik kişiliğe sahip olma (Bakker ve diğerleri, 2006) ve A tipi kişiliğe sahip olma (Maslach ve diğerleri, 2001) gibi özelliklerdir.

Kişilik özellikleri, insanların hayatlarındaki her alana ilişkin algılama şekillerini etkilediği için iş ortamlarındaki algılamalarında önemli rol oynamaktadır. Kişilik ve iş talepleri arasındaki uyumsuzluk ciddi stres tepkilerine neden olabilmektedir (Bakker ve Costa, 2014). Alarcon ve diğerleri (2009), Beş faktör kişilik özelliklerinden, nörotiklik hariç diğer dört kişilik özelliği ile tükenmişliğin her üç boyutu arasında ters yönlü ilişki olduğunu belirtmektedirler. Öz yeterliliği, iyimserliği ve öz saygısı yüksek olan bireylerin iş taleplerini karşılamada ve sorunları çözmede daha proaktif davranışlar gösterme olasılıkları daha fazla olduğu için tükenmişlik yaşama olasılıkları da daha düşük olmaktadır (Bakker ve Costa, 2014). Aynı çalışma ortamında bazı çalışanların tükenmişlik yaşarken bazılarının hiç tükenmişlik yaşamaması ya da tükenmişlik ile etkili bir şekilde baş edebilmesi, tükenmişliğin oluşmasındaki bireysel faktörlerin önemine işaret etmektedir.

Durumsal Tükenmişlik Nedenleri: Çalışan tükenmişliğini durumsal değişkenlerin, bireysel değişkenlerden daha güçlü bir şekilde yordadığı belirtilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Tükenmişlik oluşumundaki durumsal nedenler, iş talepleri (işin sürekli çaba gerektiren yönleri) ve iş kaynakları (iş taleplerini karşılamak için gereken fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel yeterlilikler) arasındaki dengesizlikten kaynaklanmaktadır (Bakker ve Demerouti, 2007; Demerouti ve diğerleri, 2001). İş taleplerinin yüksek olması ve iş kaynaklarının bu gereksinimleri karşılayamaması, çalışanların yorgun düşmesine ve psikolojik olarak kendilerini işten uzaklaştırmalarına neden olmaktadır (Bakker ve diğerleri, 2000).

Çalışan tükenmişliğinin durumsal nedenleri; aşırı iş yükü ve uzun çalışma saatleri, rol çatışması, rol belirsizliği, kararlara katılımın düşüklüğü, sosyal desteğin yetersizliği, örgütsel adaletsizlik (Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach ve Leiter, 1997; Schaufeli ve Bakker, 2004), lider üye etkileşiminde sorunlar olması (Leither ve Maslach, 1988) bürokratik ya da politik zorlamalar, yüksek idealler ve gerçek durum arasındaki uçurum

olması olarak ifade edilmektedir (Edelwich ve Brodsky, 1980; Maslach ve Goldberg, 1998).

Çalışanların örgütsel adaletsizlik algıları tükenmişliğin oluşumunda rol oynamaktadır. Örgütsel adaletsizlik, çalışanların duygusal olarak üzülmesine neden olmakta ve çalışanların örgütlerine sinizm duygusu beslemelerine neden olmaktadır (Maslach ve diğerleri, 2001). Çalışanlardaki adalet duygusu arttıkça tükenmişlik yaşama olasılıkları azalmakta yani olumlu adalet algısı ile tükenmişlik arasında ters yönlü ilişki söz konusudur (Blau ve Andersson, 2005; Taylor, 2010).

Tükenmişliğin oluşumunda meslek dinamikleri de oldukça önemli etkiye sahiptir. Bazı meslekler doğası gereği kontrol ve otonomisi yüksek bazılarının ise düşüktür. Düşük mesleki otonomiye sahip mesleklerde; çalışanlar yaptıkları iş üzerinde çok az kontrol sahibi oldukları ve kararlara katılımları düşük olduğu için kendilerini işleri ile ilgili etkili ve sorumlu hissetmezler. Böyle bir çalışan işi sahiplenme, problemlere çözüm yolları arama ve yenilik yapma gibi rol ötesi davranışlar sergilemek istemezler. Kendilerinden böyle bir talepte bulunulduğunda ise iş yüklerinin arttığını, stres altında olduklarını hissederek kendilerine haksızlık yapıldığı algısına kapılabilirler. Bu süreç sonunda tükenmişlik yaşama olasılıkları da artmaktadır.

Diğer taraftan çalışanlar iş otonomisine sahip olduklarında, geri bildirim aldıklarında, sosyal destekleri olduğunda, amirleri ile yüksek kaliteli bir ilişkiye sahip olduklarında, iş yükü, fiziksel ve duygusal talepler, ev-iş çatışması yüksek tükenmişlik ile sonuçlanmamaktadır (Bakker ve diğerleri, 2005). Bu sonuç tükenmişliğin önlenmesinde yapılacak girişimler için fikir vermesi bakımından oldukça önemlidir.

1.4 Tükenmişliğin Sonuçları

Çalışan tükenmişliği sonucunda hem çalışanlar hem de örgütler açısından bazı önemli sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlar, bireyin hayatında oluşturduğu sağlık problemlerin iş gücü kaybına kadar, örgütsel açıdan ise verimliliğin azalmasından iş devir hızının artmasına kadar her iki taraf için de yüksek maliyetler anlamına gelmektedir (Maslach ve Leiter, 2017). Tükenmişliğin sonuçları Şekil 3'te yer almaktadır.



Şekil 3. Tükenmişlik Sonuçları

Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları: Tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda tükenmişliğin bireysel ardılları: Fizyolojik sağlık sorunları; fiziksel yorgunluk, terleme, çarpıntı, çeşitli sistemik bozukluklar (Angerer, 2003), psikolojik sağlık sorunları; duygusal yorgunluk, uyku bozuklukları (Burke ve Greenglass, 2001), depresyon (Katsifaraki ve Tucker, 2013) şeklinde belirtilmektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyler, sorunlarını çözmek için alkol ve madde kullanımı gibi zararlı alışkanlıklar edinebilmektedirler (Ahola, 2007; Angerer, 2003). Tükenen çalışanlar, sosyal çevre ve çalışma arkadaşları ile etkileşimde azalma ve ilişki kurmakta sorun yaşamaktadırlar (Maslach ve diğerleri, 2001). Evde ve iş yerinde sağlıksız yaşam tarzının ortaya çıkması söz konusudur (Maslach ve diğerleri, 2001). İş aile çatışması tükenmişlik için hem bir neden hem de bir sonuç olma özelliği taşımaktadır. İş-aile çatışması yaşayan bireylerde tükenmişlik daha fazla görülmektedir ve yine tükenmişlik yaşayan bireyler iş-aile çatışması yaşamaktadır (Yun ve diğerleri, 2015).

Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları: Çalışan tükenmişliğinin örgütsel açıdan önemli sonuçları bulunmaktadır. Örgütlerin var olma amaçları verimliliktedir. Bu nedenle işverenler çalışanlarının iş performansının yüksek olmasını beklemektedirler. İşte bu noktada çalışan tükenmişliği öncelikle iş performansı olmak üzere pek çok örgütsel çıktıyı olumsuz etkilemektedir. Örgütsel davranış yazınında tükenmişlik ve iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen görgül araştırmalar bu iki değişken arasındaki ters yönlü ilişkiyi desteklemektedir (Bakker ve diğerleri, 2014; Swider ve Zimmerman, 2010; Taris, 2006; Wright ve Bonett, 1997). İş performansındaki azalmaya ek olarak, tükenmişlik yaşayan

çalışanlarda; iş gören devir hızında ve işe devamsızlıkta artış, iş tatmininde azalma görülmektedir (Leither ve Maslach, 1999; Salvagioni ve diğerleri, 2017: 20). Örgütsel bağlılıkta ve örgütsel vatandaşlık davranışında azalma ortaya çıkmaktadır (Maslach ve diğerleri, 2001; Swider ve Zimmerman, 2010). Diğer taraftan tükenmişlik yaşayan birey sadece kendine ve örgütüne yönelik sahip olduğu olumsuz duygular nedeniyle üretkenlik karşısı iş davranışları (Penney ve Spector, 2008) sergileyebilmektedir.

Tükenmişliğin hem bireysel hem de örgütsel ardılları göz önüne alındığında, tükenmişliğin oluşmasını önleyici, tükenmişlik oluştuğunda ise nasıl etkili bir şekilde yönetileceğinin ortaya konmasının oldukça önemli olduğu görülmektedir.

1.5. Tükenmişliğin Önlenmesi

Tükenmişliği önlemek için öncelikle tükenmişliğin belirlenmesi gerekmektedir. Tükenmişliği belirleme kriterleri; tükenmişliğin açıkça tanımlanıp ortaya konması, sonuçların (sağlık ya da iş performansında bozulma gibi) tükenmişlikle nasıl bağlantılı olduklarının belirlenmesi ve son olarak tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi gerekmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Tükenmişliği önleme kriterlerinde ise birincil koruma; çalışma ortamının özelliğine göre değişen iş stresörlerinin ortadan kaldırılması ya da değiştirilmesi, ikincil koruma; çalışanların stresörlerle baş edebilme yeteneklerinin geliştirilmesi, üçüncül koruma ya da tersiyer koruma ise tükenmişlikten mustarip olan çalışanları tedavi eden yaklaşımları içermektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Bu önleme yöntemlerinden birincil koruma çalışma ortamı durumsal faktörlerine, ikinci ve üçüncül korumalar ise birey odaklı faktörlere karşılık gelmektedir.

Birey Merkezli Yaklaşımlar: Tükenmişliğin önlenmesinde birey merkezli yaklaşımlar, tükenmişliği önlemede bireylerin daha merkezi rol oynadığı görüşünü savunmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998). Tükenmişliğin oluşumunda çalışma ortamındaki stresten daha ziyade çalışanların bu strese karşı göstermiş oldukları tepkiden kaynaklandığı belirtilmektedir (Homer, 1985: 59). Çalışanların, iş ortamındaki strese yönelik kendi içinde stresi tanıma, stresi azaltma ve stresi yönetmek için gerekli adımları atma konusunda sorumluluk almaları gerektiğine vurgu yapılmaktadır (MacBride, 1983:3). Tükenmişlikle ilgili bireysel baş etme stratejileri; iş modellerinin değişmesi, önleyici baş etme becerilerinin geliştirilmesi, sosyal kaynakların kullanılması, psikolojik dayanıklılığın

arttırılması, daha rahat bir yaşam tarzının sağlanması ve bireyin öz farkındalığının geliştirilmesi şeklinde ifade edilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998).

Durumsal Merkezli Yaklaşımlar: Durumsal faktörlere yönelik girişimler ise yine işi değiştirmekten çok kişinin işe uyumlaştırılması, bireyin iş otonomisinin arttırılması (insiyatif kullanması), yönetsel kararlara katılımı ve iş rotasyonu gibi iş geliştirme gibi birey tabanlı değişimsel faaliyetleri içermektedir (Mac-Bride, 1983).

Tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılan bu araştırma ve tanımlamaların ortak noktasının, tükenmişliğin önemli belirleyicisinin durumsal bir faktör olan çalışma ortamlarındaki stres ile bireysel bir faktör olan çalışanların baş edebilme düzeyleri arasındaki dengenin stres lehine bozulması olduğu görülmektedir. Çalışan tükenmişliği çalışanların zaman içerisinde enerji kaybetmeleri ve tekrar enerji toplayamamaları sürecinin bir sonucu olarak kendini göstermektedir. Çoğu zaman yapılan işin özelliğinden kaynaklanan çalışma ortamındaki stresin azaltılması, makro ve sistemik değişimleri gerektirirken, iş yerindeki stres ve diğer zorlayıcı durumlar ile çalışanların baş edebilme becerilerinin geliştirilmesi daha mümkün ve sürekliliği olan bir değişimi ifade etmektedir.

Stresten ve zorluklardan izole bir çalışma ortamı olamayacağı gerçeği, tükenmişlik kavramının yönetim yazınındaki önemini koruyacağına işaret etmektedir. Bu nedenle değişen insan gücünün özelliği de dikkate alınarak tükenmişliğin ilişkili olduğu değişkenlerin ve bu değişkenlerle olan ilişkisinin doğru bir şekilde tespit edilmesi yönetim yazını ve uygulayıcıları için yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Yönetim yazınındaki araştırmalarda tükenmişliğin oluşumunda durumsal faktörlerin bireysel faktörlerden daha etkili olduğunu belirtilmesine rağmen tükenmişliğin oluşumundaki bireysel faktörlerin daha değiştirilebilir, geliştirilebilir ve iyileştirilebilir nitelikte olması nedeniyle bu tezde tükenmişliğin bireysel değişkenlerle ilişkisi incelenmiştir. Mevcut araştırmada, tükenmişliğe etki eden mesleki özdeşleşme, iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılık bireysel değişkenleri birlikte ele alınmıştır.

1.6. Tükenmişlik Kavramının Kuramsal Temelleri

Tükenmişlik kavramının kuramsal alt yapısının; stres, strese yönelik tepkiler ve stresi yönetebilme üzerinden açıklandığını görmekteyiz. Hobfoll (1989), stresi, kaynakların tükenmesine rağmen karşılığının alınamaması durumunda çevreye yönelik ortaya çıkan tepki olarak tanımlamakta ve tükenmişliği “kaynakların korunması modeli” ile açıklamaktadır. Bu modele göre insanlar kaynaklarını korumada rasyonel davranmaktadırlar ve harcanan kaynağın yerini beklenen kaynağın doldurmasını beklemektedirler. Aksi durumda insanlar stres yaşamakta ve bu stres tükenmişliğe yol açmaktadır. Kaynaklar; bireyin değerli bulduğu ev, araba vb. maddi kaynakları, öz saygı, sahip olunan beceriler vb. kişilik özellikleri, iş, aile ve sağlıklı olmak gibi durumsallıkları ve bilgi, zaman ve yetkinlik gibi potansiyel enerjileri ifade etmektedir (Hobfoll, 1989). Bu modele göre; yüksek iş gereksinimleri ve yetersiz iş kaynakları (Demerouti ve diğerleri, 2001), çalışanların sahip oldukları kaynakları kaybetmeleri ve yerine koyamamaları temel tükenmişlik nedeni olarak belirtilmektedir (Lee ve Ashforth, 1996). İş otonomisinin olması, çalışanların yönetsel kararlara katılımının olması, örgütsel adalet algısının olumlu yönde olması gibi örgütsel kaynaklar tükenmişliği azaltıcı yönde katkı sağlamaktadır (Lee ve Ashforth, 1996).

Leiter ve Maslach (1999), tükenmişliğin örgütsel bağlamını “iş yaşamının altı alanı” şeklinde kavramsallaştırdıkları makalelerinde tükenmişliği; iş yükü, kontrol, ödüller, topluluk, adalet ve değer kavramları alt alanları ile açıklamışlardır. Bireyin, çalışma ortamındaki bu alanlarda yaşadığı uyumsuzluk tükenmişlik ile sonuçlanabilmektedir. Bu yaklaşıma göre artan iş yükü, çalışanın işi üzerindeki kontrolünün düşük olması, ödül sisteminin adil olmaması, sosyal çevre desteğinin yokluğu, adaletsizlik ve değerlerin korunamaması tükenmeye neden olmaktadır. Diğer taraftan yöneticiler, iş arkadaşları ve bireyin sosyal çevresinden desteğin olmaması ya da yeterli olmaması ve mesleki değerlerin kaybı tükenmişliğin oluşumunda öncül olmaktadır (Bakker ve diğerleri, 2005).

Kaynakların korunması modelinin yanı sıra, doğrudan tükenmişliği açıklamak için geliştirilmemiş ancak tükenmişlik araştırmalarının sonuçlarına göre genel olarak çalışma ortamlarında tükenmişliğe neden olan bireysel ve durumsal faktörler göz önünde bulundurulduğunda tükenmişliğin açıklanmasında bazı kuramları kullanmak mümkündür. Biliş Kuramı, Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı, Sosyal Bilişsel Kuram ve Beş Faktör Kişilik

Kuramı, Lider-Üye Etkileşimi Kuramı ve Eşitlik Kuramı ile tükenmişlik kavramı açıklanabilmektedir.

Tükenmişlik, karmaşık sosyal ilişkiler bağlamında bireysel kronik bir stres deneyimidir ve bu deneyim süreci kişinin hem kendini hem de başkalarını nasıl algıladığı ile şekillenir (Maslach ve Goldberg, 1998). Biliş kuramına göre; bilinçli olsun ya da olmasın davranışlarımız bir hedef ile ilişkilidir. Bu hedefler minimum gayret ile maksimum rahatlığı elde etme, sosyal destek sağlama, etkileme, öz saygınlığı güçlendirme, acıdan kaçınma, zevke yönelme ve genel olarak hayatta kalma ile ilgilidir (Baars, 1993). Çevremizdeki kişi, grup ve olaylara ilişkin bilgi, düşünce, değerlendirme ve inançlarımız çevreye yönelik davranışlarımızı şekillendirmektedir. Davranışlarımızın temelinde kendimize ilişkin algı ve yorumlarımız yer aldığı için bir çalışanın çalışma ortamındaki kendisine ve çevresine yönelik algısı ve yorumlamaları tükenmişlik yaşamasında bir belirleyici olabilmektedir. Bu doğrultuda, bireylerin tükenmişlik yaşama durumu ya da tükenmişlik yaşadığında hangi şiddette yaşadığı, bireysel algısal faktörlerden etkilendiğini söylemek mümkündür. Bireylerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sahibi olup olmaması, sosyal destek kaynaklarının varlığı gibi özelliklerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık bulunması biliş kuramı bağlamında değerlendirilebilir. Çalışma ortamlarındaki stres faktörleri ve işverenlerin çalışanlardan maksimum faydayı elde etme çabalarıyla, bireylerin en az çaba ile en fazla faydayı elde etme, zorluktan kaçınma ve sosyal destek bulma gereksinimleri arasında çatışmaya neden olmakta, çalışanların kaynaklarının tükenmesine neden olmaktadır.

Biliş kuramına benzer şekilde bilişsel uyumsuzluk kuramı, idealler ile gerçek durum arasındaki farkın bireylerin bilişsel süreçlerinde uyumsuzluk yarattığını söylemektedir (Cooper, 2007). Bireylerin meslekleri ve icra ettikleri işleri ile ilgili yüksek ideallerinin olması gerçek çalışma hayatında bu ideallerin karşılanacağı anlamına gelmemektedir. İnanışlarımız ile gerçekleştirenler arasındaki fark, bilişsel uyumsuzluğu yaratabileceği gibi birbiri ile çelişen bilişlerimiz de bilişsel uyumsuzluğun kaynağı olabilir. Kişinin davranış ve tutumlarına ilişkin bilişler birbirleri ile çeliştiği durumlarda bilişsel uyumsuzluktan söz edilebilir. Bu uyumsuzluk gerginliğe neden olacak ve kişiler bu uyumsuzluğu ortadan kaldırmak ya da etkisini azaltmak için ya tutumlarını ya da davranışlarını değiştirme gereği hissedeceklerdir (Cooper, 2007). Kişiler bilişsel çelişkiler yaşadığında, bu uyumsuzluğu dengeleyebilmek için davranışlarını rasyonelleştirebilme çabası içine girmektedirler.

Örneğin çalışma ortamında yanlışlara ve etik olmayan uygulamalara şahit olan, iş etiğine önem veren bir çalışan işten ayrılması mümkün değilse ve uyumsuzluğun yarattığı stresi ile etkili baş etme yöntemleri geliştiremezse mesleki tatminsizlik ile başlayan tükenmişlik sürecine girebilmektedir.

Tükenmişliğin bireysel belirleyicilerinden öz saygı-öz güven ve öz yeterlilik özellikleri Bandura (1997) tarafından ortaya konulan Sosyal Bilişsel Kuram'ın odağında yer almaktadır. Bireylerin öz saygısı, bireyin kendini genel değerlendirmesinde; yetenekli, önemli, başarılı ve değerli olduğuna inanmasını ifade etmektedir (Newstrom ve diğerleri, 1999). Bireylerin yaşam doyumlarının önemli bir belirleyicisi olan öz saygı (Riggio ve diğerleri, 1990), iş stresi ile baş edebilmede önemli rol oynamaktadır. Öz saygısı yüksek olan çalışanların baş etme becerilerinin daha iyi olması çalışan tükenmişliği yaşama olasılığını düşürmektedir. Öz saygı, sosyal kimlik yani bir grup ile özdeşleşme ile yakından ilintilidir; öyle ki o grubun toplumdaki saygınlığı ve statüsü kişinin benlik kavramıyla ilişkilidir (Hogg ve Vaughan, 2011: 159). Bireylerin öz yeterlilikleri, bireyin kendisinden beklenen başarıları gösterebilme yeteneğine ve stresli olay ve durumlara karşı baş etme ve yönetme kabiliyetine sahip olduğuna dair kendine olan inancı olarak ifade edilmektedir (Bandura, 1997). Öz yeterlilik, insanların nasıl hissettiği, düşündüğü ve davrandığı konusunda bir fark yarattığı için (Bandura, 1997), aynı durumsal faktörlerde bazı çalışanların tükenmişlik yaşarken bazılarının yaşamama nedenini açıklamada önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Öz yeterliliği düşük olan bireylerin çalışma ortamlarında kendilerini ve duygularını ifade edebilme yetenekleri sınırlı, öz saygıları düşük ve kişisel başarıları hakkında karamsar özelliklere sahip olmaları (Bandura, 1997) çalışma ortamında stresle baş edebilmelerini zorlaştırmakta ve eğer durumsal faktörler de tükenmişliğe zemin hazırlayan bir özellikte ise tükenmişlik yaşaması kaçınılmaz hale gelmektedir. Öz yeterliliği yüksek olan bireyler için tam tersi durum söz konusu olmaktadır.

Günümüzde araştırmalarda yaygın olarak kullanılan beş boyutlu bir yapısı olan Beş Faktör Kişilik Kuramı (Costa ve McCrae, 1992); uyumluluk, öz disiplin, nörotiklik, dışa dönüklük ve gelişime açıklık boyutlarından oluşmaktadır. Beş faktör kişilik yapısı kalımsal özellikleri barındırması ve yaşam boyu sürdürülmesi gibi özellikleri nedeniyle davranışların açıklanmasında temel kişilik özellikleri olarak görülmektedir. Tükenmişlik yaşayan çalışanların kişilik özellikleri incelendiğinde, özellikle duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma boyutları ile nörotik kişilik özelliği arasındaki aynı yönlü ilişkiler görgül araştırmalarla desteklenmektedir (Bakker ve diğerleri, 2006; Goddard ve diğerleri, 2004; Kokkinos, 2007). Bir başka çalışmada ise nörotiklik hariç diğer dört kişilik özelliği ile tükenmişlik ile ters yönlü ilişkinin olduğunu ortaya konmuştur (Alarcon ve diğerleri, 2009). Başka bir ifade ile öz yeterliliği, öz saygısı, iyimserliği ve uyumluluğu yüksek olan bireylerin iş taleplerini karşılamada ve sorunları çözmede daha proaktif davranışlar gösterme olasılıkları daha fazla olduğu için tükenmişlik yaşama olasılıkları da daha düşük olmaktadır (Bakker ve Costa, 2014).

Diğer taraftan kişilik özellikleri, psikolojik dayanıklılığın kazanılmasında, gelişmesi ve sürdürülmesinde rol oynadığı (Çetin ve diğerleri, 2015) için tükenmişliğin ortaya çıkma nedenlerinden biridir. Bu bağlamda olumlu kişilik özellikleri psikolojik dayanıklılığı güçlendirmekte ve dolayısıyla tükenmişlik yaşama olasılığını azaltmaktadır. Bu durum tükenmişliğin oluşmasında kişilik özelliklerinin önemli bir belirleyici olduğunu göstermektedir. Uyumlu, öz disiplini yüksek, dışa dönük ve gelişime açık olan çalışanlar hem bireysel hem de durumsal süreçleri daha iyi yönetebilme becerisini geliştirebildikleri için tükenmişlik yaşama olasılıkları da azalmaktadır.

Çalışma hayatında bireylerin sosyal desteklerden eksik olmaları bir tükenmişlik nedeni olarak ifade edilmektedir. Lider-Üye Etkileşimi Kuramı, liderle izleyici arasındaki ikili etkileşimi sosyal değişim teorisi çerçevesinde ilişki tabanlı olarak inceleyen bir yaklaşımdır (Dansereau ve diğerleri, 1975). Lider ve her bir izleyicisi arasındaki ilişki ayrı ayrıdır ve karşılıklı ilişkileri oldukça önemlidir (Graen ve Scandura, 1987). Lider-üye etkileşiminin niteliğinin iyi olması astların üstlerine kişisel bağlılık duymasına, performanslarını yüksek tutma çabasında olmalarını sağlamaktadır. Yöneticisi tarafından sosyal destek alan çalışanın, iş ortamındaki stres ile baş etme becerilerinin daha iyi olması muhtemeldir. Lider ve üye arasındaki etkileşimin olumlu olması çalışanın kendine olan güvenini, iş performansını ve motivasyonunu, örgütsel bağlılığı örgütsel adalet algısını olumlu yönde etkileyerek tükenmişliği engellemektedir. Bireyler çalışma ortamında diğer insanlarla olan pozitif bağlarını kaybettiklerinde bireyler arası kronik ve çözülemeyen çatışmalar ortaya çıkabilmektedir.

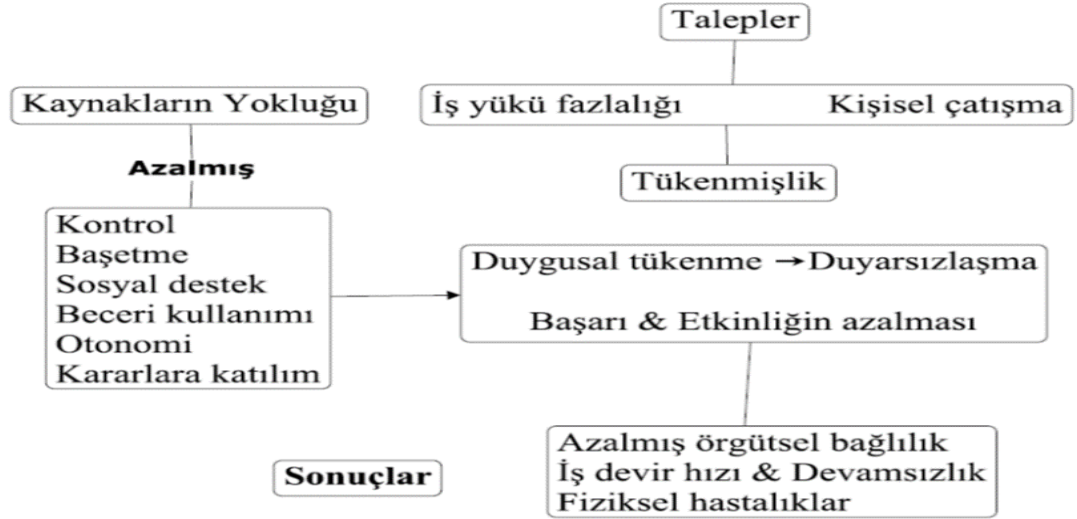
Çalışma ortamındaki stres faktörleri, düşük düzey lider-üye etkileşimi olduğunda yüksek düzeyde duygusal tükenmeye sebep olurken, aynı ortamda yüksek düzeydeki lider-

üye etkileşimi duygusal tükenme düzeyini azaltıcı rol oynamaktadır (Graham ve Witteloostuijn, 2010). Tükenmişlik ve lider-üye etkileşimi arasındaki ilişkiyi ele alan görgül araştırmalar bu iki değişken arasındaki ters yönlü ilişkiyi desteklemektedir (Bakker, 2005; Thomas ve Lankau, 2009).

Tükenmişlik oluşumundaki önemli durumsal nedenlerden bir diğeri, örgütsel adaletsizlik algısı olarak karşımıza çıkmaktadır. Eşitlik Kuramına göre; bir çalışan örgüte verdiklerine karşılık, örgütün kendisine verdiklerini denk görüyor ise işini yapmaya yönelerek motive olmaktadır (Adams, 1963). Örgütsel adaletin sağlanabildiği çalışma ortamlarında, bireylerin kendilerini değerli hissetmeleri ve motivasyonlarının artması tükenmişlik düzeylerini azaltabilmektedir (Kousterios ve diğerleri, 2004). Örgütsel adaletin sağlanamadığı örgütlerde, çalışanlar kendilerini değersiz hissetmekte, üzülme ve kendilerine haksızlık yapıldığını düşünmektedirler. Çalışanların olumsuz adalet algısı, özellikle örgüte ve yöneticilere karşı olumsuz duyguların gelişmesine neden olmaktadır. Olumlu adalet algısı ise tükenmişliğin oluşmasını önleyici bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001). Örgütsel adalet ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen görgül araştırmalar bu iki değişken arasındaki ters yönlü ilişkiyi desteklemektedir (Blau ve Andersson, 2005; Taylor, 2010).

1.7. Maslach Tükenmişlik Modeli

Çalışan tükenmişliğinin bilimsel kavramsallaşma süreci incelendiğinde yazında en kabul görmüş tükenmişlik alt boyutlarının Maslach (1976) tarafından yapılan üç boyutlu tükenmişlik modeli olduğu görülmektedir. Mevcut araştırma tükenmişliği Maslach ve diğerleri (1996) Tükenmişlik Modeli bağlamında ele almaktadır ve bu nedenle diğer tükenmişlik modellerinden daha ayrıntılı olarak ele alınmıştır.



Şekil 4. Genel Tükenmişlik Modeli

Maslach ve Goldberg (1998:63). Prevention of burnout: New perspectives. Applied&Preventive Psychogy, 7, 63-74.

Bu modele göre, tükenmişlik öncülleri; kontrol ve baş etme becerileri, sosyal destek, beceri kullanımı, iş otonomisi ve kararlara katılımın azalmasıdır. Bu öncüllerle birlikte iş yükü ve kişiler arası çatışma, duygusal tükenme-duyarsızlaşma-kişisel başarı hissinde azalma sürecinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Tükenmişlik oluşuktan sonra ise fiziksel hastalıklar, örgütsel bağlılıkta azalma, iş devir hızında ve işe devamsızlık/işte var olamama sonuçları ortaya çıkmaktadır.

Maslach (1976), tükenmişliği duygusal tükenme (fiziksel yorgunluk, bitkinlik), duyarsızlaşma (işten ve hizmet verileden uzaklaşma-psikolojik yorgunluk) ve kişisel başarı hissinde azalma (kendinden şüphelenme- ruhsal yorgunluk) olmak üzere birbirini izleyen üç boyutta ele almaktadır.

Duygusal Tükenme: İnsanlarla yoğun etkileşim gerektiren meslek üyelerinde daha çok gözlemlenen duygusal tükenme; tükenmişliğin başlangıcı ve en önemli aşaması olarak değerlendirilmektedir (Maslach, 1976). İş stresi ile yakından ilişkili olan duygusal tükenme aşaması bireyin yıpranması, enerji kaybı, duygusal olarak tükenişi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998). Tükenmişliğin duyusal/bilişsel boyutu olarak ele alınan

duygusal tükenme doğrudan iş ortamındaki kronik stres ile ilişkilendirilmektedir (Pearlman ve Hartman, 1982).

Freudenberger (1974)'in tükenmişlik yaşayan bireylerin özelliklerini tanımlarken kullandığı ani öfkelenmeler, duyguları çabuk dışa vurma, çabuk ağlama ve aşırı gerginlik gibi davranışlar duygusal tükenmişlik aşamasını tanımlamaktadır. Duygusal tükenme aşamasındaki bireylerin değişimlere karşı aşırı direnç gösterme nedeni olarak ise değişime uyum yapacak enerjilerinin olmaması olarak belirtilmektedir (Freudenberger, 1974). Duygusal tükenme aşamasında olan çalışan yeni ve farklı işleri istememekte, bu işleri kendisine ek iş yükü olarak görebilme eğiliminde olmaktadır. Hatta bu bireyler işin normal gereksinimlerini bile aşırı olarak değerlendirebilmektedirler. Bu aşırı yüklenmiş olma durumu, enerji kaynağının yetersiz kalması, aşırı iş yükü ve çalışma ortamındaki kişisel çatışmalar, duygusal tükenmeyi, tükenmişliğin temel stres bileşeni yapmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998). Bu durumdaki bireyler hem iş yapma konusunda hem de diğer kişilerle karşı karşıya gelmede kendilerini yetersiz hissederler ve çeşitli baş etme davranışları geliştirirler. Duygusal olarak tükenen çalışanlar stresle baş etme davranışı olarak çalışma ortamından uzaklaşma, görevden kaçınma, sorumluluk almama gibi davranışlar gösterirler (Reichel ve Neumann, 1993). Duygusal tükenmenin derecesinin yükselmesi ile izolasyon yaşarlar ve işlerine, iş arkadaşlarına ve iş gereği iletişim halinde oldukları insanlara karşı ilgisizleşmeye başlarlar (Schaufeli ve diğerleri, 1996).

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma aşaması, duygusal tükenmenin ardından gelişen, işe yönelik idealist duyguların kaybolduğu, özellikle hizmet sunulan kişilere karşı ilgisizliğin ortaya çıktığı, bireyin işinden uzaklaştığı bir aşamadır (Maslach, 1976). Pearlman ve Hartman (1982), duyarsızlaşma aşamasını, davranışsal boyut olarak ifade etmektedirler ve iş verimliliğinin azalmasına neden olduğunu belirtmektedirler. Bir tür bireyin kendini koruma davranışı olarak nitelendirilebilecek duyarsızlaşma aşamasında, işe karşı olumsuz tavır geliştirme ve hizmet sunduğu kişilerle etkileşim kurmak yerine sadece işini yerine getireceği kalıplaşmış davranışlar ve katı kurallar ile hareket etme ve empati/semptati davranışlarından uzaklaşma söz konusudur (Maslach ve Goldberg, 1998).

Çalışanın işine ve iş ortamına duyarsızlaşması, sahip olduğu kaynakların tükenmesi sonucunda iş gereklerini yerine getirememesi durumudur (Bakker ve diğerleri, 2006). İş

stresi üretkenlik karşıtı iş davranışlarının oluşmasında temel faktör olarak ele alınmaktadır (Fox ve diğerleri, 2001). İş stresi sonucu oluşan tükenmişlik yaşayan çalışanlar duyarsızlaşma evresinde işlerine, çalışma arkadaşlarına ve örgütlerine yönelik olumsuz duygulanım içerisinde olurlar ve bu olumsuzluk durumu ile baş edebilmek için işe gitmeme, mesaiye geç gitme erken çıkma ve uzun dinlenme molalarını içeren geri çekilme davranışı gösterebilmektedirler (Spector ve diğerleri, 2006). Bu olumsuz duygu durumu, çalışanı sadece iş yerinde değil özel yaşamında da etkilemekte, çevrelerine karşı ilgisiz, karşılaştıkları küçük sorunları bile yönetmekte yetersiz ve içlerine kapanma eğiliminde olan çalışanlara dönüştürmektedir (Schaufeli ve diğerleri, 1996).

Özellikle hizmet sektöründe çalışanların hizmet sundukları gruba yönelik önemsemeyen ve duyarsız davranışlar, yapılan işin niteliğini azaltmakta, çalışanın hizmet alıcılardan olumsuz geri bildirimler almasına, iş arkadaşları ve yöneticilerin eleştirilerine maruz kalmasına neden olmaktadır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma aşamasında olan birey zaten pek çok olumsuz belirti ile baş etmek zorunda iken bir de iş çevresindeki ilişkilerin bozulmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Duyarsızlaşma yaşayan çalışanlar ilerleyen aşamada işlerini yetiştirmekte zorlanmakta ve almış oldukları olumsuz geribildirimler nedeniyle de kendilerini başarısız görmeye başladıkları tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma evresine geçiş yapmaktadırlar.

Kişisel Başarı Hissinde Azalma: Tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu temsil eden bu aşama, bireyin moralinin düşük olduğu, kişilerarası ilişkilerin bozulduğu, performansının düştüğü, her şeye karşı olumsuz duygular geliştiği ve benlik saygısının azaldığı bir süreci ifade etmektedir (Maslach, 1976). Aşırı iş yükü, uzun çalışma saatleri, çalışanın yeterince dinlememesi ve iş ile ilgili diğer stresörler çalışanın işlerini yetiştirmede zorluk çekmesine ve kendini başarısız görmesine neden olmaktadır (Schaufeli ve diğerleri, 1996). İş talepleri ile iş kaynakları arasındaki dengesizlik, çalışanın iş kaynakları aleyhine bozulduğu durumlarda çalışan kendisini işinde başarısız hissetmeye başlamaktadır (Bakker ve diğerleri, 2002). Kişisel başarı hissi azalması yaşayan bir çalışan işine odaklanmakta zorluk çekme, sık hata yapma, iş arkadaşları ve amirlerinden sık uyarı ve olumsuz geri bildirim almakta ve hissetmiş olduğu başarısızlık duygusunu pekiştirmekte, kendisini mesleğinde yararsız bir çalışan olarak görmektedir (Schaufeli ve diğerleri, 1996).

Çalışma ortamında bireyin başkaları için geliştirmiş olduğu olumsuz duygulanım kendi iç süreçlerini de olumsuz etkilemektedir. Kişisel başarı hissinde azalma, bireyin öz yeterlilik ve verimliliğini düşürmesinin yanı sıra depresyon, işin talepleriyle başa çıkamama ve sosyal destek yetersizliği ile daha da kötü bir noktaya gelebilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Birey öz değerlendirme sonucunda suçluluk duyguyarak, işini layığı ile yerine getirmediği düşüncesine kapılabilmektedir.

Bu çalışmada çalışanların tükenmelerine yol açan bireysel etkenlerden olan ve temelinde birey-meslek uyumunu barındıran mesleki özdeşleşme üzerinde durulmuştur. Bu bağlamda bireylerin mesleki özdeşleşmeleri ile tükenmişlik yaşamaları arasındaki ilişki incelenmiştir. Mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik ilişkisinde, tükenmişliğin oluşumunu destekleyen iş yükü algısı ve tükenmişliğin oluşmasında ya da oluşmamasında önemli rol oynayan psikolojik dayanıklılık değişkenlerinin aracılık etkileri araştırılmıştır.

2. MESLEKİ ÖZDEŞLEŞME

2.1. Özdeşleşme Kavramı

Her türlü nitelik bakımından eşit olma, aralarında fark bulunmama, bir ve aynı olma anlamına gelen özdeşleşme kavramı farklı disiplinlerde çalışan bilim insanları tarafından ele alınmıştır. Freud'un (1922), "başka bir kişiyle kurulan duygusal bağ" olarak ifade ettiği özdeşleşme kavramı, insan yaşamının ilk evrelerinde başlayan ve ilerleyen dönemlerde devam eden "ben kimim" sorusuna yanıt arayan doğal bir gereksinim ile ilişkilendirilmektedir. Davranış bilimci Edward Tolman, özdeşleşmeyi birey-grup bağlamında ele almakta, bireyin amaçlarını içinde bulunduğu grubun amaçları ile bir görmesi olarak ifade etmektedir (Tolman, 1948). Siyaset bilimci Lasswel (1965), özdeşleşme kavramını, bireylerden gruplara daha geniş ölçüde milliyetçilik gibi kitlesel sosyal yapılar bağlamında kullanmış ve özdeşleşmeyi benzer ortak geçmişler ve aidiyet temelinde yorumlamıştır. İlerleyen yıllarda sosyal psikoloji alanında çalışmalar yapan Henri Tajfel ve John Turner, geliştirmiş oldukları "sosyal kimlik kuramı" ile insanların kendilerini ve diğerlerini örgütsel üyelik, dini ilişki, cinsiyet ve yaş gibi çeşitli sosyal kategorilerde sınıflandırma eğiliminde olduklarını belirtmişlerdir (Tajfel, 1974). Özdeşleşme, bireyin kendini hangi sosyal sınıf içinde tanımladığını ifade etmektedir.

"Ben kimim" sorusuna kısmi bir yanıt sağlayan sosyal kimliğin oluşumunda oldukça önemli bir yere sahip olan benlik sınıflandırma süreci, benlik sınıflandırma kuramına göre "ben" ifadesinin "biz" ifadesine nasıl evrildiğini açıklamaktadır (Turner, 1982). Bireylerin dâhil oldukları sosyal gruplar, bireylerin benlik algılarını büyük oranda şekillendirmekte ve bireysel kimlik sosyal kimliğe dönüşmektedir (Simon ve diğerleri, 1997). Bu aidiyet algısıyla birey grubun niteliklerini benimsemekte ve grubun geleceği ile kendi geleceğini bir tutmakta ve grup değerleri içselleştirilmektedir. Sosyal sınıflandırma sürecinin ilk aşaması bireylerin bilişsel olarak sosyal çevreyi parçalara ayırması ve sıralamasını, ikinci aşama ise bireyin kendisini bu sosyal ortamda tanımlamasını yani kendisini nereye ait hissettiğini bulmasını sağlar (Ashforth ve Mael, 1989). Sosyal kimlik ile birey, kendi özellikleri ile uyumlu, kendini içinde tanımladığı, kaderini kendi kaderi olarak algıladığı grubu tanımlar.

Özdeşleşme kavramı, bireyin kimliğinin grup kimliği ile iç içe geçmesi olarak ifade edilmektedir (Ashforth ve Mael, 1989). Bir başka ifadeyle birey kendini gruptan farklı düşünmediği için grubun kaderini kendi kaderi olarak görmektedir. Özdeşleşme, bireyin kim olduğunu ve bir yere ait olduğunu destekleyen bir kavramdır (Ashforth ve diğerleri, 2013) ve insanların önemli temel gereksinimlerinden ait olma duygusunu tatmin etmektedir.

Bireylerin içinde yer aldıkları ve ilk özdeşleşme geliştirdikleri sosyal grup, aile ile başlamakta, daha sonra eğitim hayatındaki ve iş hayatındaki gruplarla devam etmektedir. Sosyal özdeşleşme ya da grup özdeşleşmesi olarak ifade edilen bu özdeşleşme türünün; algısal-bilişsel yapı, grup özdeşleşmesi, benlik kavramı ('ben'i tanımlama) ve karşılıklı rol ilişkisi olmak üzere dört temel özelliğinden bahsedilmektedir (Ashforth ve Mael, 1989: 21-22). Özdeşleşmenin algısal-bilişsel yapısı; çaba ya da sadakat gibi davranışsal zorunluluk gerekmeden bireyin kendi kaderini grubun kaderiyle bir görmesi, grup özdeşleşmesi; grubun başarı ya da başarısızlığını kişisel algılama, benlik kavramı; sosyal kategoriler anlamında 'ben varım' ı ifade etme, karşılıklı rol ilişkisi ise taklit etmek ya da açıkça diğerinin niteliklerini kazanmak (karşılıklı etkileşim ile benzeşme) şeklinde açıklanmaktadır (Ashforth ve Mael, 1989: 21-22).

Özdeşleşme kavramı, örgütsel davranış yazınında en çok 'bağlılık' kavramı ile aynı anlamda kullanılabilmektedir. Bazı yazarlar özdeşleşmeyi, bağlılığın bir öncülü olarak değerlendirmekte iken bazıları aynı anlama geldiğini düşünmektedirler. Duygusal bağlılık ile özdeşleşme arasındaki kavramsal ilişki bu karışıklığın sebebi olarak gösterilmektedir (Riketta, 2005). Ancak bağlılıkta o gruba ait değerleri ve inançları kabullenme, özdeşleşmede ise kabullenmeden daha öte sahiplenme ve paylaşma vardır (Epitropaki ve Martin, 2005). Bireylerin bir gruba olan bağlılıkları o grup ile özdeşleştikleri anlamına gelmemektedir. Bağlılıkta görev bilinci içerisinde kurallara itaat ve zorunluluk varken, özdeşleşmede herhangi bir zorunluluk olmadan içselleştirme söz konusudur.

Yönetim yazınında özdeşleşme ile ilgili yapılan çalışmalara baktığımızda örgütsel özdeşleşme üzerine yoğunlaşma olduğunu görmekteyiz. Mesleki özdeşleşme araştırmalarının ve ölçüm araçlarının genellikle örgütsel özdeşleşmeden türetildiğini ve sınırlı sayıda olduğunu söyleyebiliriz. Örgütsel özdeşleşme araştırmalarının; yöneticilerle özdeşleşme ve grup içi özdeşleşme bağlamında ele alındığı görülmektedir (Kırkbeşoğlu ve

Tüzün, 2009: 1-2). Grup içi özdeşleşme, aynı mesleği icra eden bireylerin meslek ile olan bağları, mesleğin üyesi olmayı ve meslek üyeleri arasındaki etkileşim gibi grup içi dinamiklerden köken alarak şekillenmekte, bir başka deyişle mesleki özdeşleşmeyi ifade etmektedir. Mesleki özdeşleşme bireylerin yaşamlarında henüz örgütsel ortamlara girmeden, mesleki eğitim hatta belki çocukluk dönemlerine kadar uzanan bir dönemde gelişmeye başladığı için pek çok davranış ve tutumun açıklanmasında örgütsel özdeşleşmeden daha güçlü bir belirleyici özellik taşımaktadır. Bireylerin yaşamlarında aile ile özdeşleşmeden sonra gelişen ve hatta aile bireylerinden birinin icra ettiği bir mesleğe yaşamın ilk dönemlerinde gelişen mesleki özdeşleşme, bireyin kendini ifade etme şekline dönüşmektedir. Bu doğrultuda örgütsel yaşamdaki inanç, davranış ve tutumların ortaya çıkmasında önemli yeri olan mesleki özdeşleşme kavramının neden ve sonuçlarıyla açıklanması, yol gösterici bir özellik taşıması bakımından önemlidir.

2.2. Meslek Kavramı

Mesleki özdeşleşme kavramını daha iyi açıklayabilmek için meslek kavramı, meslek seçimi ve mesleki değerler gibi kavramların açıklanmasında fayda vardır. Meslek, bireylerin yaşamsal faaliyetlerini sürdürebilmek ve maddi kazanç sağlamak amacıyla bir işte belirli bir süre çalışmaları olarak tanımlanmaktadır (Lee ve diğerleri, 2000). Daha kapsamlı bir diğer tanımda ise meslek, benzer işle meşgul olan bir grup insanı; uzmanlık, otonomi, profesyonel özdeşleşme, etik ve mesleki standartlar bağlamında ele alan bir kavram olarak ifade edilmektedir (Blau ve Lunz, 1998). Mesleklerin toplumsal yaşamda bireylerin gereksinimlerini karşılamak için ortaya çıkması mesleklerin toplumsal açıdan önemine vurgu yapmaktadır (Cohen, 2007). Toplum gereksinimleri değiştikçe meslekler de değişim yaşamaktadır. Böylelikle meslek, durağan bir yapıdan ziyade dinamik bir olgudur diyebiliriz. Mesleki ya da profesyonel özdeşleşme olarak ifade edilen meslek özelliği, mesleğin dinamizmi ile ilişkili bir özelliktir.

Meslek, bireye üyelik ve grup kimliği kazandıran, meslektaş olma gibi sorumluluk ve duygusal bağlılık hissi içeren, diğer mesleklerden farklılığın ortaya konduğu bir örgütlenme süreci olarak tanımlanmaktadır (Seçer, 2009: 252-253). Özel bilgi birikimi ve beceri gerektiren meslek; etik kuralları, standartları ve toplumsal gereksinimlere yanıt verebilme durumuna göre mesleki statüsünü oluşturmaktadır (Seçer, 2009: 253). Meslek,

kişinin sosyal statüsü, prestiji ve toplumsal sınıflamadaki yerini tespit etmede kullanıldığı gibi aynı zamanda kişinin çalışma dışında kalan yaşamının da tahmin edilmesini mümkün kılmaktadır. Meslekler, sosyoekonomik ve sosyokültürel durum, dünya görüşü, sosyal etkileşim gibi belli davranış tarzını ifade eden bireylerin yaşam tarzları hakkında bilgi vermektedir (Ulusoy, 2011:367).

Bireylerin mesleklerini icra ettikleri çalışma ortamları, günün önemli bir zaman diliminin harcandığı, meslek üyeleri ile etkileşimin yoğun olduğu, üretime aktif olarak katılımın sağlandığı ve tatmin ya da tatminsizlik duygusunun olduğu, bireyin tüm yaşam sürecini etkileyen, maddi ve manevi gereksinimlerin karşılandığı ve bireyin sosyal statüsünün olduğu ortamlardır (Frese, 1982). Meslek sahibi olmanın hem maddi hem de manevi getirisi meslek ile özdeşleşmeyi güçlendiren bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyler mesleki becerilerini sadece iş ortamlarında değil aynı zamanda sosyal ortamlarında da kullanmaktadırlar. Örneğin bir öğretmenin danışmanlığına sadece okulda değil sosyal toplantılarında da ihtiyaç duyulur. Benzer şekilde bir hekim herhangi bir ortamda mesleki bilgi ve becerini kullanmak durumunda kalabilir. Bir elektrik teknisyeni sadece iş yerinde değil misafirlğe gittiği bir evde meydana gelen teknik bir sorunu çözebileceği gibi bir terzi çocuğunun sınıf arkadaşları ile yapacağı yılsonu gösterisinin kıyafetlerini dikebilir. Örnekler pek çok meslek grubu için çoğaltılabilir. Özetle meslekler, bireylerin kendilerini ifade etme biçimleridir ve bu nedenle de diğer pek çok özdeşleşmeden daha güçlüdür.

Mesleklerin insan yaşamındaki önemi dikkate alındığında meslek seçim sürecinin de önemi ortaya çıkmaktadır. Yetişkin bir bireyin günlük ortalama 7-8 saat uyduğunu ve en az 8 saat çalıştığını düşündüğümüzde diğer sosyal faaliyetlerine ayırdığı vakitten çok daha fazlasını mesleği için harcaması doğru meslek seçiminin ne kadar önemli olduğunun göstergesidir. Üniversitede ya da daha öncesinde meslek ile ilgili okulların tercih edilmesinde bireyler mesleklerin maddi getirisini, sosyal statüsünü, kendilerine sağlayacağı faydaları göz önünde bulundururlar. Kişiler meslek seçiminde kendileri ile en uyumlu mesleği seçme eğilimindedirler. Kendileri ile uyumlu meslek seçenler iş tatmini ve iş performansı açısından avantajlı konumda olmaktadır (Holland, 1997). Aksi durumda ise tatminsizlik ve verimsizlik söz konusu olmakta ve bu tür bireyler mesleklerinden memnun olamamaktadırlar.

Bireylerin hem meslek seçimlerinde hem de o mesleği devam ettirip ettirmeme kararlarında etkili olan bir diğer faktör ise mesleki değerlerdir. Bireylerin gereksinimlerini, davranışlarını ve sosyal ilişki ve etkileşimlerini düzenlemede temel oluşturan değerler (Schwartz, 1994), davranışlara dönüştüğünde bir eylemin gerçekleştirilmesi ya da gerçekleştirilmemesini sağlayan bir değişken olmaktadır (Rokeach, 1973). Ödüller, yüksek statü ve tanınmak, başarı duygusu, amaçların gerçekleştirilmesi ve mesleki tatmin alt bileşenlerinden oluşan mesleki değerler, üyelerinin bu değerleri benimsemesi ile güçlenmektedir (Eren, 2012: 20). Mesleğin bireye sağladığı yükselme ve ücret olanakları, insiyatif kullanabilme, ücretli izinler, tatiller, özlük haklarını içeren haklar, meslek üyelerini destekleyen dernek ve benzeri örgütlenmelerin olması gibi ödüller (Luthans, 2005:145-151) mesleğin tercih edilmesinde rol oynamaktadır. Diğer taraftan mesleğin bireye sağladığı yüksek statü bireyin kendini ayrıcalıklı hissetmesini sağlamakta ve özdeşliği güçlendirmektedir (Hogg ve Vaughan, 2011). Mesleki rol yüksek statülü olduğunda neredeyse bireysel kimliğin önüne geçebilmekte ve bu tür bireyler kim olduklarından önce ne iş yaptıkları ile kendilerini ifade etme yolunu seçmektedirler.

Meslekler, içinde bulunulan zamanın özelliklerinden etkilenmektedir. Örneğin günümüzde teknolojik ilerlemelerin çok hızlı yaşanması, teknoloji, yazılım, mühendislik gibi evrensel mesleklerin klasik meslek gruplarına göre gençler tarafından daha fazla tercih edilmesini sağlamaktadır. Böylelikle mesleklerin statüleri ve beğenilirlikleri zaman içerisinde yer değiştirebilmektedir.

2.3. Mesleki Özdeşleşme

Bireylerin yaşamlarının erken dönemlerinde edinmiş oldukları tecrübeler zaman içerisinde davranış tutarlılığına dönüşmektedir. Bireylerin sosyal çevrelerindeki aidiyet grupları, referans sistemi ve özdeşleşme mekanizması bireyi sosyal anlamda tanımlamakta ve dâhil oldukları sosyal sınıflar, meslek seçiminde etkili olmaktadır. Böylelikle bireyler hem bir sosyal kimlik hem de bir mesleki kimlik oluştururlar. Ibarra 1999, mesleki kimliği bireylerin mesleklerinde nispeten istikrarlı ve sürekliliği olan inançlar, değerler, güdüler ve deneyimler şeklinde tanımlamaktadır. Mesleki özdeşleşme, sosyal kimlik kuramına dayanan ‘özdeşleşme kavramı’ bağlamında bireylerin öz kendilik kavramalarına farklı mesleki özellikleri eklenmeleri ile gelişmektedir (Kırkbeşoğlu ve Kalemci Tüzün, 2009).

Bireylerin yaşamlarında eğitim ve işe başlama gibi süreçlerden daha erken evrelerde mesleki özdeşleşmenin gelişebileceği ve belki de bireyin yaşamının sonuna kadar devam edeceği söylenebilir (Kroon ve Noorderhaven, 2018).

Mesleki özdeşleşme, bireyin geçerli benlik tanımlamasında kullandığı bir meslek kimliğini içselleştirmesi olarak tanımlanmaktadır (Ashforth ve diğerleri, 2013). Bir başka ifade ile mesleki özdeşleşme, bireyin kendisini yaptığı iş ile tanımlamasıdır (Mael ve Ashforth, 1992). Mesleki özdeşleşme sürecinde bireyin mesleği ile özdeşleşmesi için özel bir davranış sergilemesi veya duygusal bir durum içinde olması gerekmemekte, mesleğin kaderi ile bireyin kendi kaderini ilişkili hissetmesi gerekmektedir (Kırkbeşoğlu ve Kalemci Tüzün, 2009). Yani özdeşleşme bireyin daha çok benliği ile mesleğini ilişkilendirmesi ile ilgili bir durumdur. Kendilerini meslekleri ile tanımlayan kişiler, mesleki değerleri kendi değerleri olarak görmektedirler.

Sosyal kimlik teorisi, özdeşleşme boyutları; duygusal, bilişsel ve değerleyici olmak üzere üç boyutta ele almaktadır (Gautam ve diğerleri, 2004). Duygusal özdeşleşme; bir meslek grubu ile duygusal bağlanma durumunu yani “mesleki bağlılığı” ifade etmektedir. Bilişsel özdeşleşme; bir grubun üyesi olmanın farkındalığını ifade etmekte, yani “mesleki üyelik” kavramına denk gelmektedir. Üçüncü özdeşleşme boyutu değerleyici özdeşleşme ise grup dışından bu grup için yapılan değerlendirmeleri ifade etmekte, yani grup dışındakilerin ne düşündüğü ile ilişkilidir.

Russo (1998), sosyal kimlik kuramındaki özdeşleşme boyutlarına benzer şekilde, mesleki özdeşleşmeyi; (1) mesleki bağlılık, (2) mesleki üyelik ve (3) mesleki benzeşme olmak üzere üç boyutta değerlendirmektedir. Russo (1998) tarafından ifade edilen ‘mesleki bağlılık’ boyutu, sosyal kimlik kuramının tanımladığı birinci boyuta yani duygusal özdeşleşmeye karşılık gelmektedir. Mesleki bağlılık; mesleğe yönelik gurur duyma, destek ve müdafaadır. Russo’nun (1998) ikinci mesleki özdeşleşme boyutu ‘mesleki üyelik’ ise sosyal kimlik kuramının tanımladığı ikinci boyuta yani bilişsel özdeşleşmeye karşılık gelmektedir. Mesleki Üyelik; ait olma, ortak hedeflerin paylaşıldığını hissetme ve mesleğin bir üyesi olduğunun hissedilebilmesidir. Russo (1998), mesleki özdeşleşmenin üçüncü boyutu olarak ise sosyal kimlik kuramının üçüncü boyutu olan değerleyici özdeşleşmeden farklı olarak ‘mesleki benzeşmeyi’ tanımlamıştır. Mesleki benzerlik; mesleğin diğer

üyeleri ile ya da mesleğe dair tipik bir üyenin taşıması gereken özelliklere sahip olunmasını ifade etmektedir.

Mesleki Bağlılık: Mesleki özdeşleşmenin birinci alt boyutu mesleki bağlılık; bireyin seçmiş olduğu meslekte görevleri yerine getirme motivasyonu olarak ifade edilmektedir (Hall, 1971). Reed (1996), entelektüel ve aydın düşünceye sahip bilgi işçilerinin mesleki bağlılıklarının örgütsel bağlılıklarından daha güçlü olduğunu belirtmektedir. Bu tür mesleklerin esneklik ve özerkliğe daha çok önem verdikleri söylenebilir.

Yönetim yazını incelendiğinde mesleki özdeşleşme ve mesleki bağlılık kavramlarının benzeştiği ve zaman zaman aynı anlamda kullanıldığı görülmektedir. Allen ve Meyer (1996) tarafından kavramsallaştırılan bağlılık kavramı temellerini sosyal mübadele kuramından almaktadır. Mesleki bağlılık, birey ve mesleği arasındaki değiş tokuşu davranışsal bağlamda açıklamaktadır (Van Knippenberg ve Sleebos, 2006: 572-574). Mesleki özdeşleşme kavramı ise temellerini sosyal kimlik kuramından almakta ve bireyin mesleğine psikolojik aidiyetini açıklamaktadır (Van Knippenberg ve Sleebos, 2006: 574). Dolayısıyla mesleki bağlılık davranışsal bir tutum iken mesleki özdeşleşme bilişsel ve psikolojik bir süreci ifade etmektedir. Mesleki özdeşleşmede birey ve mesleği arasındaki içerik ön plana çıkarken, mesleki bağlılıkta ise birey ve mesleği arasındaki davranış şekli ön plandadır (Cheney ve Tompkins, 1987:9). Mesleki özdeşleşmenin alt boyutu olan duygusal özdeşleşme ile bağlılığın duygusal boyutu ile ilişkilendirilmektedir (Herrbach, 2006:631). Mesleği ile özdeşleşen bir çalışan mesleğini kendisinden bir parça olarak düşündüğü için kolay kolay mesleği bırakma kararı veremez ancak mesleki bağlılıkta ise bu durum daha kolay olabilmektedir.

Mesleki Üyelik: Mesleki özdeşleşmenin ikinci alt boyutu mesleki üyelik; meslekteki sosyalleşme sürecini ifade eden ve mesleki tecrübe ile pekişen bir durumdur. Mesleki sosyalleşme (occupational socialization); bir mesleki görevin icra edilebilmesi için uygun görülen teknik bilgi, ideolojiler ve beklenen davranışların; bir nesilden diğerine devredildiği bir süreç şeklinde tanımlanmaktadır (Trice ve Beyer, 1984). Bu süreçte mesleki kültürün öğrenilmesi ve mesleki kimliğin edinilmesi yer almaktadır. Benlik, özsaygı ve sosyal kimlik kavramları mesleki kimliğin alt bileşenleridir. Örneğin hukuk fakültesinden mezun olmuş ancak hiç avukatlık mesleği yapmamış bir kişi avukatlık mesleki kimliğini kazanamayacağı için mesleki üyeliğe sahip olamayacaktır. Bireyler hem

özsayıları için hem de çevreden toplumdaki saygınlıklarını arttırmak için pozitif grupların üyesi olmak için çaba harcar ve tercihlerini o yönde kullanırlar (Hogg ve Vaughan, 2011). Öz saygı kazanmanın, içselleştirmenin ve devamlılığın sağlanmasında bireyin dâhil olduğu meslek grubunun önemli olması bireylerin saygınlığı yüksek meslekleri tercih sebepleridir. Mesleğe yönelik toplumdaki yargı pozitifse meslek üyelerinin mesleki özdeşleşmeleri de pozitif, eğer mesleğe yönelik toplumsal yargı düşükse meslek üyelerinin mesleki özdeşleşmeleri de negatif olacaktır.

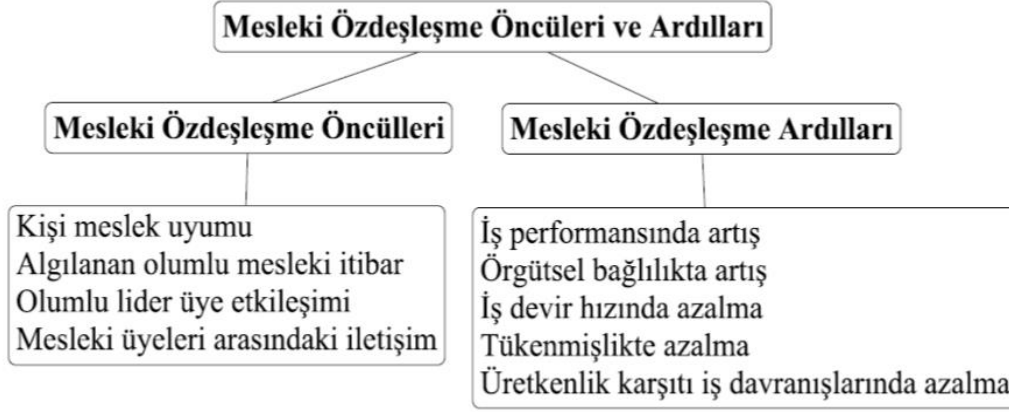
Mesleki Benzerlik: Mesleki özdeşleşmenin üçüncü alt boyutu mesleki benzeşme; meslek üyelerinin kendi aralarında oluşturdukları ayırt edici mesleki değerleri, normları, meslek üyeleri arasında kullandıkları mesleki dil ile toplumun geri kalanından ayrılma ve kendi içinde birbirine benzeme olarak ifade etmektedir. Bireyler, kendilerine benzeyen kişi ve gruplara daha kolay uyum sağlama eğilimindedirler ve bu nedenle bireyler özdeşleştikleri grupla belli bir süre içerisinde karşılıklı olarak benzeşmeye başlamaktadırlar (Vough, 2012: 786). Mesleki benzerlik, özellikle daha profesyonel meslek grubunun üyeleri arasında toplum karşısında ortak bir dil ve bir duruş sergilemeyi gerektirebilmektedir. Çünkü bir meslek üyesinin göstermiş olduğu tutum ve davranış tüm meslek üyelerine atfedilmekte ve özellikle bu olumsuz bir durumsa mesleki itibarın zarar görmesine neden olabilmektedir.

Mesleki özdeşleşme ile ilgili çalışmaların son yıllarda yaygınlaşmasına rağmen örgütsel özdeşleşme konusu ile kıyaslandığında oldukça az olduğu görülmektedir (Ashforth ve diğerleri, 2008). Özdeşleşme ile ilgili yapılan çalışmalarda hem örgütsel hem de mesleki özdeşleşmenin örgütün çıkarları ile olumlu yönde bir ilişki içinde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Ashforth ve Mael, 1989; Bartels ve diğerleri, 2006; Van Dick ve Wagner, 2002). Ancak mesleki özdeşleşmelerin örgüt ile özdeşleşmeden daha güçlü olduğu, bireylerin işveren veya kuruluşlarından ziyade mesleki kimlikleri ile daha fazla bağ kurduğu ve örgütlerinden ziyade profesyonel meslektaşları ile daha fazla ortak özellik geliştirme eğilimi gösterdikleri belirtilmektedir (Apker ve Fox, 2002:11). Örgütler bireylerin seçmiş oldukları mesleklerinde çalışmalarına olanak sağladıkları için mesleki özdeşleşmenin güçlenmesine katkıda bulunmaktadır (Russo, 1998). Dolayısıyla bireyin yaşamında erken dönemlerde başlayan (Hassan, 2012) mesleki özdeşleşme süreci bireyin çalıştığı örgütten bağımsız bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bireysel kimlik yaşamın erken dönemlerinde oluşmaya başlamakta daha sonraları ise sosyal kimlik oluşum süreci başlamaktadır. Sosyal özdeşleme bireyin bir kişi ile ya da grup ile özdeşleşmesinden daha büyük kitlesel toplumsal özdeşleşmelere doğru genişleyebilmektedir. Bireylerin yaşamlarında, çocukluk yaşlarında, temel öğrenim döneminde ya da yükseköğretimde tercih edilen mesleki eğitim sürecinde gelişebilen mesleki özdeşleşme bir örgüt ile özdeşleşmeden çok önceleri gelişen ve daha güçlü olan bir özdeşleşme türüdür diyebiliriz. Çünkü iş görenler için yaptığı mesleğin içeriği, mesleğini nerede icra ettiğinden daha önemlidir (Bakker, 2014: 228). Kişiler çeşitli nedenlerden dolayı örgütlerinden vazgeçebilmekte ancak çok önemli bir neden olmadığı sürece mesleklerinden vazgeçmemektedirler. Diğer taraftan, mesleği değiştirmek örgütü değiştirmekten daha maliyetli ve risklidir. Örneğin hekimlik mesleği çok uzun bir öğrenim süreci gerektirdiği için bu çabaya katlanarak hekim olmuş kişiler çalıştıkları hastaneden ayrılıp başka bir hastanede çalışabilirken, mesleği bırakıp başka bir meslek edinme yolunu tercih etmemektedirler.

Becker ve Carper (1956), “Bir Meslek ile Özdeşleşmenin Gelişimi” isimli, fizyoloji, mühendislik ve felsefe yüksek lisans öğrencilerinin mesleki özdeşleşme süreçlerini nitel araştırma yöntemi ile ele aldıkları çalışmalarında; mesleki özdeşleşmenin eğitim sürecinde değişen ve gelişen özelliklerinden bahsetmişlerdir. Özdeşleşme, örgütlü gruplara katılım, deneyimleme, bunlardan etkilenme ve öz saygı (self-image) gibi durumlardan etkilenmektedir (Becker ve Carper, 1956). Yeni becerilerin gelişmesi, profesyonel ideolojinin kazanılması, yatırım motivasyonlarının içselleştirilmesi ve referans olma mekanizmaların özdeşleşmeyi şekillendirdiği ifade edilmektedir (Becker ve Carper, 1956). Mesleki özdeşleşmeyi şekillendiren değişimler; mesleki unvanın alınması, görev bağlılığı ve belirli iş örgütlerine veya bunların içindeki pozisyonlara bağlılık olarak belirtilmektedir (Becker ve Carper, 1956).

Mesleki özdeşleşmenin oluşumunda etkili olan bazı faktörler ve mesleki özdeşleşme sonucu ortaya çıkan bazı durumlar vardır. Mesleki özdeşleşme ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda elde edilen bilgiler doğrultusunda mesleki özdeşleşmeye etki eden bu faktörler Şekil 5’te yer almaktadır.



Şekil 5. Mesleki Özdeşleşme Öncülleri ve Ardılları

Yapılan araştırmalarda; algılanan olumlu mesleki itibar (Ashforth ve diğerleri, 2013; Dutton ve diğerleri, 1994; Kreiner ve Ashforth, 2004) ve kişi- meslek uyumunun (Ashforth ve diğerleri, 2013; Demir ve Okan, 2009: 49) mesleki özdeşleşmenin oluşumunda rol oynadığı ifade edilmektedir. Diğer taraftan çalışanın algıladığı destek ve olumlu lider-üye etkileşiminin (Trybou ve diğerleri, 2013) ve meslek üyeleri arasındaki yatay iletişimin (Bartels ve diğerleri, 2010) mesleki özdeşleşmeyi güçlendirdiği belirtilmektedir. Mesleki itibarı yüksek ve kişi-meslek uyumunun olduğu durumlarda bireyler kendilerini meslekleriyle tanımlamaktadırlar. Mesleki özdeşleşme, bireylerin işyerindeki tutum ve davranışlarına rehberlik etmekte ve bireylerin öz saygısını olumlu bir şekilde artırmaktadır (Ashforth ve Mael, 1989).

Mesleki özdeşleşme sonucunda; örgütsel vatandaşlık, iş performansı ve örgütsel bağlılıkta artma ve meslekten ve örgütten ayrılmayı azaltma gibi örgütleri olumlu etkileyen davranışların geliştiği belirtilmektedir (Ashforth ve diğerleri, 2013; Hallberg ve Schaufeli, 2006; Van Dick ve Wagner, 2002). Mesleki özdeşleşmenin örgüt ile ilgili olumlu çıktılar oluşturması, tükenmişlik gibi olumsuz örgüt çıktılarını azalttığı yönünde yorumlanabilir. Mesleki özdeşleşmenin hem çalışan açısından hem de örgüt açısından faydaları göz önüne alındığında özellikle ulusal yazında çok sınırlı sayıda görgül araştırma olması bu konunun daha derinlemesine çalışılarak sağlanabilecek tedbirlerin bilinmesi hem teorisyenler hem de uygulayıcılar bakımından oldukça önemli olduğu görülmektedir. Bu bağlamda mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılması önemlidir.

Bireyler meslekleri ile özdeşleştiklerinde, meslek, sadece gelir elde edilen bir görev olmanın ötesinde yaşam boyu süren bir ilgi alanına dönüşmektedir (Balster, 2009). Mesleki tatmin düzeyini olumlu etkileyen bu durum bireysel ve örgütsel olumlu çıktıların oluşmasını sağlamaktadır. Bu olumlu çıktılardan biri iş performansındaki artıştır. Mesleki özdeşleşme, çalışan motivasyonunu arttırarak yüksek performansın ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Iddekinge ve diğerleri, 2011: 1168). Bireylerin mesleki özdeşleşmelerinin olması örgütsel özdeşleşme yaşayacakları anlamına gelmemekte ancak mesleki özdeşleşmesi olmayan bireylerin örgütsel özdeşleşmelerinin olması zayıf bir ihtimaldir. Dolayısıyla mesleki özdeşleşmenin düşük olması örgütsel özdeşleşmenin de düşük olması ve iş devir hızının yüksek olmasıyla sonuçlanabilmektedir (Hallberg ve Schaufeli, 2006).

2.4. Mesleki Özdeşleşme ve Tükenmişlik İlişkisi

Çalışan tükenmişliği, iş yerindeki kronik stres sonucunda işten duyulan yorgunluk, bıkkınlık, duyarsızlaşma ve başkalarına karşı idealizm kaybı ve çalışanın kendisini başarısız hissetme gibi süreçleri içermektedir. Çalışma ortamında tükenmişlik gelişme nedenlerinin ortak noktasının bireyin hem bilişsel hem de sosyal anlamda yaşadığı uyumsuzluklar sonucu stres ile baş etme yeteneğini kaybetmesi olduğunu görmekteyiz. Mesleki özdeşleşme, bir kişinin kariyerine anlam ve yön veren, stres ve zorluklar ile başa çıkabilme yeteneklerini arttıran ve bireyin kişisel güçlerini, ilgilerini, tercihlerini ve amaçlarını mesleğinde bulmasını sağlayan bir özellik taşımaktadır (Hirschi, 2012: 480). Aksi bir durum olan kişi-meslek ve kişi-iş uyumsuzluğu ise çalışma ortamındaki stres ile baş etmeyi engelleyen önemli bir durumdur. Mesleği ile uyumsuzluk yaşayan kişiler mesleki kimliği sahiplenme, mesleki normlara uyum sağlamada zorlanma ve mesleki değerleri düşük önemseme durumundadırlar. Bu tür durumlar bireyin mesleki özdeşleşmesinin düşük olduğuna ya da mesleki özdeşleşmenin olmadığına işaret etmektedir.

Mesleki özdeşleşme ile çalışan tükenmişliği arasındaki ilişkiyi doğrudan ele alan araştırmalar olmasa da mesleki özdeşleşmenin mesleğe, meslek dinamiklerine, meslek üyelerine ve çalışma ortamına yönelik bireyde oluşturmuş olduğu olumlu tutum, çalışma ortamındaki stres ile baş etme yeteneğini olumlu etkileyeceği için çalışanın tükenmişlik yaşamamasını önleyici bir unsur olarak değerlendirilebilir. Mesleğini tanımlamakta zorluk

çeken meslek grupları, toplum tarafından ne iş yaptığı tam olarak anlaşılamayan meslek grupları rol çatışması ve rol belirsizliği nedeniyle çalışma ortamlarında maruz kaldıkları stresle baş etmekte zorluk yaşamakta ve tükenmişlik yaşamaya daha elverişli bir duruma gelmektedirler (Edwards ve diğerleri, 2000). İdealist özelliği olan iş görenlerin tükenmişliğe daha yatkın olmaları mesleki özdeşlemeden farklı bir durumdur. Mesleki özdeşleşmesi yüksek olan çalışanlar kendi kaderleri ile mesleklerinin kaderlerini bir tuttukları için meslekleri ile ilgili bir ideal kaybı yaşamazlar.

Mesleki özdeşleşmeyi tükenmişliğin alt boyutları ile olan ilişkileri bağlamında ele aldığımızda ise yine ters yönlü ilişkiler olduğunu söyleyebiliriz. Tükenmişlik sürecinin ilk aşaması olarak ifade edilen duygusal tükenme; bireyin mesleği ile ilgili işlerde tüm kaynaklarını kullanmasına rağmen beklediklerini elde edememesi sonucu değişimlere ya da yeniliklere uyum yapacak enerjisinin kalmaması olarak ifade edilmektedir (Freudenberger, 1974). Tükenmişliğin temel stres bileşeni olan duygusal tükenme (Maslach ve Goldberg, 1998), duygusal olarak aşırı yüklenme ve bireyin kendini iş ve iş ile ilgili durumlarda yetersiz hissetmesi durumudur. Mesleki özdeşleşmenin ise bireyin kendisini yaptığı iş ile ifade etmesi olarak tanımlandığı göz önünde bulundurulduğunda, mesleki özdeşleşmesi yüksek olan bireylerin duygusal tükenme yaşama durumlarının düşük olması beklenmektedir. Diğer taraftan mesleki özdeşleşmesi yüksek olan kişiler mesleklerinin olumlu yönlerine odaklanarak mesleklerinden daha fazla tatmin olurlar (Srivastava ve diğerleri, 2010:257). Mesleklerinden tatmin olan bireyler ise meslekleri ile daha fazla özdeşleşme yaşarlar ve duygusal tükenme yaşama olasılıkları azalır.

Çalışan tükenmişliğinin davranışa dönüştüğü duyarsızlaşma boyutunda çalışan duygusal olarak baş edemediği bir durumdadır ve bir savunma mekanizması olarak geri çekilme davranışı sergilemektedir. İşine ve başkalarına karşı duyarsız ve ilgisiz kalan işin gerekleri dışında iş ile ilgili herhangi bir olumlu tutum ve davranışta bulunma eğiliminde olmamaktadır. Çalışan tükenmişliğinin duyarsızlaşma aşaması, üretkenlik karşıtı iş davranışları alt boyutu “geri çekilme” den farklıdır. Üretkenlik karşıtı iş davranışları alt boyutu geri çekilme; örgüt içerisindeki olumsuz durumlardan uzaklaşmak amacıyla işe gitmeme, mesaiye geç gitme- mesaiden erken ayrılma ve uzun dinlenme molalarını içeren doğrudan zarar vermeyi amaçlamayan bilinçli davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Spector ve diğerleri, 2006). Tükenmişlikteki duyarsızlaşma aşaması ise çalışanın enerjisinin tükenmesiyle farkına varmadan yaptığı geri çekilmeyi ifade etmektedir. Mesleki

özdeşleşmenin olması bireyin yaptığı işi özümsemeyi ve aidiyeti ifade ediyor olması tükenmişlik alt boyutu duyarsızlaşma ile ters yönlü ilişkide olacağına işaret etmektedir.

Tükenmişlik yaşayan bir çalışan işine ve başkalarına karşı yaşadığı ilgisizliği sonucunda işinde kendisini başarısız hissetmeye başlamaktadır. Bireyler bireysel ve mesleki amaçlarını gerçekleştirebilecekleri bir meslekte yer almayı isterler (Hekman ve diğerleri, 2009). Amaçlara ulaşıldığında, bireyler kendileri başarılı olarak algırlar ve mesleğe ilişkin inançları güçlenir (Hirschi, 2012). Bireylerin amaçlarının olması iş performansını olumlu yönde etkiler (Locke, 1996). Kişi-meslek ve kişi-iş uyumunda önemli bir nokta olarak karşımıza çıkan durum bireyin belirlediği amaçlar ile mesleğin öngördüğü amaçlar arasındaki uygunluk ile ilişkilidir (Latham ve Locke, 2006: 332-334). Mesleki özdeşleşmesi yüksek olan bireylerin ise mesleki hedefleri ile bireysel özellikleri örtüşmektedir ve bireyler meslekleri üzerinden bireysel hedeflerini gerçekleştirmektedirler. Amaçlara ulaşmada güçlükleri yenen bir mesleki çevrede çalışan bireyler; yeteneklerine ve kişisel etkinliklerine dair inançlarını güçlendirmeye daha meyillidirler, değerli hissederler ve amaçlarını karşılayabilme konusunda olumlu görüşe sahiptirler. Mesleki özdeşleşme, içsel motivasyonu olumlu yönde etkilemesi ve zorluklar karşısında çalışanın dirençli olmasını sağlaması bakımından kişisel başarıda azalma hissi ile ters yönlü ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi irdeleyen ender araştırmalardan biri olan meslek terapistleri üzerine yapılan araştırmada; mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğu, mesleki özdeşleşme azaldıkça tükenmişlik düzeyinin anlamlı bir şekilde arttığı ve üç tükenmişlik alt boyutunun da mesleki özdeşleşme ile ters yönlü ilişkisinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Edwards ve Drette, 2010). Mesleki özdeşleşme, bireyin mesleğini tanımlayabildiğini, iş gereklerini kabul düzeyinin yüksek olduğunu ve bununla birlikte işini ve çalışma arkadaşlarını kabul etme, benimse potansiyelinin yüksek olduğunu gösteren bir parametredir. Bu bağlamda birinci hipotez ve alt hipotezleri oluşturulmuştur.

H1: Mesleki özdeşleşme tükenmişliği ters yönde etkiler.

H1a: Mesleki özdeşleşme duygusal tükenmişliği ters yönde etkiler.

H1b: Mesleki özdeşleşme duyarsızlaşmayı ters yönde etkiler.

H1c: Mesleki özdeşleşme kişisel başarı hissinde azalmayı ters yönde etkiler.

3. İŞ YÜKÜ ALGISI

3.1. İş Yükü Kavramı

Bireylerin yaşamlarında sağlıklı, enerjik ve en aktif oldukları 25-30 yıllık bir zaman dilimi çalışma yaşamında geçmektedir. Bu önemli süre zarfındaki deneyimler bireylerde fiziksel ve zihinsel etkiler oluşturmaktadır. Çalışma ortamındaki bu etkiler olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Örgütlerin ve yöneticilerin çok önemsedikleri çalışan performansı ise çalışma ortamındaki olumsuz faktörler ile azalmakta, olumlu faktörlerle ile artmakta ve gelişmektedir. Yönetim biliminde iş yükü ile ilgili ilk çalışmalar iş bölümü, iş standartlaştırılması, verimliliği artırma gayreti neticesinde bilimsel yönetim anlayışı ile başlamıştır. Bilimsel yönetim anlayışında fiziksel iş yükünün düzenlenmesine yönelik olan girişimler, İnsan ilişkileri yaklaşımı ile zihinsel iş yükü kavramını da kapsamaya başlamıştır. İş yükü kavramının değerlendirilmesinde fiziksel ve zihinsel boyutların yanı sıra duygusal boyut da öne çıkan bir faktör olarak ele alınmaya başlanmıştır.

Çalışanın performansına ve iş görmesine etki eden baskı olarak ifade edilen iş yükü (Weiner, 1982), çalışma ortamında bireyleri olumsuz etkileyen faktörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. İş yükünü maliyetler açısından elen alan yaklaşım, iş yükünü, çalışanın işini yaparken katlandığı toplam maliyet olarak tanımlamaktadır (Hart ve Wickens, 1990; Kramer, 1991). Bu maliyetler; dikkat, biliş ve tepki kaynaklarının azalması, ilave faaliyetlerin gerçekleştirilememesi, duygusal stres, yorgunluk veya performans azalması olarak ortaya çıkabilmektedir (Jung ve Jung, 2001). Her işin gereğini yerine getirebilmek için çalışanın katlanması gereken bir yük vardır. Bu yük çalışanın güvenli ve verimli bir şekilde çalışmasını engellemediği sürece kabul edilebilir iş yükü olarak ifade edilmektedir (Jung ve Jung, 2001). Bu kararlı durumun sürekliliğinin sağlanması çalışan performansının optimum seviyede tutulması için gereklidir. İş yerinde, çalışanlardan kabul edilebilir sınırın üzerinde bir performans beklenirse aşırı iş yükü, kabul edilebilir sınırın altında bir performans gerektiği durumlarda ise az iş yükü ortaya çıkmaktadır. Her iki iş yükü türünde de çalışanlar olumsuz etkilenmekte ve çalışan performansı düşmektedir. Hemen hemen dünyanın hiçbir yerinde az iş yükü işverenler tarafından kabul görececek bir işleyiş türü değildir. İşverenler verimlilik beklentileri

nedeniyle daha az girdi ile daha çok çıktı elde etme işleyişine daha eğilimlidirler. Ancak işverenler açısından verimlilik ve iş performansı önemli bir örgütsel çıktı olmasına rağmen iş yükü dengesini sağlayamadığında örgütün verimsizleşmesi söz konusu olabilmektedir.

İş yükü kavramının kuramsal alt yapısı tükenmişlik kavramını açıklamak için ortaya atılan “kaynakların korunması modeli” ile açıklanabilmektedir. Bu modele göre çalışma koşulları “iş gereksinimleri” ve “iş kaynakları” olmak üzere iki kategoride ele alınmaktadır (Demerouti ve diğerleri, 2001). İş gereksinimleri; fiziksel (gürültü, havalandırma, zihinsel ve fiziksel iş yükü, çalışma saatleri- zaman baskısı vb.) ve sosyal yönden (iş arkadaşları, yöneticiler ve müşteriler ile olan etkileşim, kişi-iş ya da iş-aile uyumsuzluğu vb) çaba gerektiren durumları ifade etmektedir (Demerouti ve diğerleri, 2001). İş kaynakları; iş gereksinimlerini karşılayabilecek çalışanların bilişsel kaynakları (başetme becerileri, bilişsel özellikleri) ve örgütsel kaynakları (iş otonomisi, inisiyatif kullanabilme, iş garantisi, örgütsel adalet, iş arkadaşları ve yönetici desteği) ile açıklanmaktadır (Demerouti ve diğerleri, 2001). Modele göre, iş gereksinimlerinin karşılanmasında, iş kaynaklarının yetersiz kalması çalışan motivasyonu ve güvenini olumsuz etkilemekte, birey işine yetemediğini düşünmekte ve bu durum pek çok iş sürecini olumsuz etkilemektedir.

Pek çok çalışma ortamında işverenlerin beklentisi iş gereksinimlerinin maksimum düzeyde gerçekleşmesidir. Ancak bu beklentinin karşılanabilmesi için iş kaynaklarının da maksimum düzeyde olması ile mümkündür. Yani iş gereksinimleri ile iş kaynakları arasındaki denge olmadan işin niceliksel kısmı bir süreliğine artış gösterse de işin niteliği düşeceği için elde edilmek istenen verimlilik düzeyine ulaşamayacaktır. Örneğin bir hekimin bir saatte muayene edeceği hasta sayısını iki katına çıkarmasını isteyen bir hastane yöneticisinin beklentisi makul değildir. Bu durum iş gereksinimleri ile iş kaynaklarının dengesiz olması nedeniyle iş yükü fazlalığı oluşturmakta ve bu iş yükü hizmet kalitesinin düşmesine, hasta şikâyet ve hasta kayıplarına neden olacağı için örgüt açısından verimliliğin ve iş performansının düşmesine, çalışan açısından ise fiziken ve zihinsel yorgunluğa ve daha da ötesi tükenmişlik ile sonuçlanacaktır. İş gereksinimleri ve iş kaynakları arasındaki dengesizliğin iş gereksinimleri lehine bozulması sonucu ortaya çıkacak verimsizlik örneklerini pek çok meslek ve iş dalı için örneklendirmek mümkündür.

3.2. İş Yüğü Türleri

İş yüğü kavramı ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; iş yükünün nicel ve nitel iş yüğü (Spector ve Jex, 1998), fiziksel ve zihinsel iş yüğü (DiDomenico ve Nussbaum, 2008; Myrtek ve diğerleri, 1994) gibi kategorilere ayrıldığı görülmektedir. Nicel iş yüğü işin sayısal miktarını ifade ederken, nitel iş yüğü işin zorluk derecesini ifade etmektedir. Fiziksel iş yüğü niceliksel iş yüküne, zihinsel iş yüğü ise niteliksel iş yüküne karşılık gelmektedir.

Fiziksel İş Yüğü: Bir görevi yerine getirmek için istenen fiziksel aktiviteyle ilgili olan ve aşırı olması halinde kas- iskelet sistemi, kardiyolojik ve diğer sağlık sorunlarına neden olan iş gereği olarak ifade edilmektedir (Sluiter, 2006). Fiziksel iş yükünü oluşturan etmenler sayısal olarak ölçülebilir olduğu için belirlenmesi ve ilgili planlamaların yapılması diğer iş yüğü türlerine göre daha kolaydır. Fiziksel iş yükünü arttıran en önemli etkenlerden birinin uzun çalışma saatleri olduğu ifade edilmektedir (Shirom ve diğerleri, 2010:559). İş için kullanılacak malzemelerin yetersizliği, fiziksel ortamın ergonomik olmaması (Ballet ve Kelchtermans, 2008: 52), çalışma arkadaşları arasındaki uyumsuzluk ve destek eksikliği (Vardi, 2009) fiziksel iş yükünü arttıran diğer faktörler olarak belirtilmektedir.

Çalışılan sektör fark etmeksizin fiziki gücün kullanılmasını gerektiren işlerde çalışan kişilerde zaman içerisinde fiziksel iş yükünün; kas ve eklemlerde oluşacak hasarlar ile kan değerlerinde değişimler, metabolizmada yavaşlama, sindirim sistemi hastalıklarına eğilimin artması gibi sağlık sorunlarına neden olduğu belirlenmiştir (Suggs ve Splinter, 1961). Fiziksel olarak performans gerektiren işlerin pek çoğu aynı zamanda bilişsel görevler gerektirmektedir. Örneğin sağlık sektörü çalışanları, öğretmenler, polisler, itfaiyeciler hem bilişsel hem de fiziksel aktiviteleri aynı anda kullanmak zorundadırlar. Bu tür görevlerde düşük fiziksel aktivitenin bilişsel performans artmakta, ancak uzun ve yorucu fiziksel aktivitenin bilişsel performansı azaltması söz konusudur (Davey, 1973; Gupta ve diğerleri, 1974). Özellikle bilişsel görevlerin gerekli olduğu işlerdeki fazla iş yüğü hem çalışanlar hem de hizmet alanlar açısından riskli durumlar yaratabilmektedir. Örneğin bir cerrahın hastaya yanlış tedavi ya da yanlış ameliyat yapması ya da bir

hemşirenin yanlış hastaya yanlış ilacı uygulaması geri dönüşsüz zararlara neden olabilmektedir.

Zihinsel İş Yükü: Çalışanların iş yapma esnasında katlandıkları zihinsel faaliyetlerin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Kramer, 1991). Günümüzdeki teknolojik ilerlemeler fiziksel iş yükü ve hata oranlarını azaltsa da hızla değişen yeni teknolojilerin öğrenilmesi, takip edilmesi ve uygulanması zihinsel iş yükü olarak kendini göstermektedir. Diğer taraftan yapılan işin zorluğu, zaman baskısı, hata toleransı, yetki sorumluluğunun fazla olması (Cook ve Salvendy, 1999: 15-20), rol belirsizliğinin oluşturduğu stres ve iş ortamının genel olarak stresli olması (Jaramillo ve diğerleri, 2011:349) gibi etkenler zihinsel iş yükünü etkilemektedir. Zihinsel iş yüküne yönelik yapılan çalışmalarda, zihinsel iş yükü sonucunda çalışanlarda tükenmişlik, iş stresi ve depresyon gibi sağlık sorunlarının ortaya çıktığı belirlenmiştir (Krol, 1971; Wierwille, 1979).

Zihinsel iş yükünü sayısal verilerle belirlemek için kalp atım hızı, göz hareketlerinin değişkenliği gibi bazı ölçüm yöntemleri kullanılmasına rağmen zihinsel iş yükü seviyelerini değerlendirmek için öznel değerlendirmeler kullanılmaktadır (DiDomenico ve Nussbaum, 2008). Zihinsel iş yükü, çalışanın zaman baskısı ve stres gibi faktörleri nasıl yönettiği ile ilgili bir durum olması nedeniyle sadece yapılan işe değil aynı zamanda kişiye özgü bir özellik taşımaktadır ve iş gereksinimleri ile bireyin iş yükü algısı arasındaki etkileşimle ilişkilidir. Bu durum zihinsel iş yükü değerlendirmelerinin bireyin algısına yönelik yapılan ölçümler ile ortaya konabileceğine işaret etmektedir. Zihinsel iş yükü ile ilgili olarak yapılan birçok ölçümde Hart ve Steveland'ın (1988) belirlemiş olduğu iş yükününün zihinsel boyutu, fiziksel boyutu, zaman boyutu, çaba boyutu, başarı boyutu ve stres düzeyi boyutu ele alınmaktadır.

Bir işin gerekleri ile performans, beceriler ve çalışanın algısı arasında oluşan bir etkileşim olarak tanımlanan iş yükü kavramı (Hart ve Staveland, 1988); çalışanların algısal durumlarına göre değerlendirildiğinde “iş yükü algısı” olarak ifade edilmektedir. Bir çalışanın, yapacağı işin sorumluluklarının fazla olması, bu işi yapmak için gereken zamanın az ve bu işi yapmak için kendi becerisinin yeterliliğine inancının düşük olması iş yükü algısının yüksek olmasına neden olmaktadır. Yani bu durumda işin gereği doğrultusunda normal olan iş yükü, bireyin özellikleri bağlamında düşük ya da yüksek iş yükü olarak algılanabilmektedir.

3.2. İş Yükü Algısı

Algı, en genel haliyle duyu organları aracılığıyla elde edilen duyuların, hayal gücü ve akıl yoluyla tanımlanması, somutlaştırılmasıdır. Çevreyi tanıma ve etkileşime geçmeyi sağlayan duyular, her bireyin akıl ve hayal gücü süzgecinden geçerek somutlaştığı için bireysel farklılıklar ve bu farklılıkları etkileyen pek çok durumdan etkilenerek algıya dönüşmektedir. Dolayısıyla aynı etkenlere maruz kalan bireylerin farklı algılara sahip olabilmektedir. Çalışma ortamındaki aynı mesleki bilgi ve donanıma sahip çalışanların çevrelerine yönelik algıları farklı olabilmektedir. İş yükü algısı artması, yüksek iş gereksinimleri ve yetersiz bireysel kaynaklar sonucunda ortaya çıkmaktadır (Peterson ve diğerleri, 1995).

İş yükü kavramı, “yük” kelimesinin artı, fazla ve çok anlamlarına gelmesi nedeniyle, normalde düşük ve yüksek iş yükünü birlikte barındırmasına rağmen hem insanların algısında hem de örgütsel davranış yazınında “aşırı iş yükü” olarak ele alındığını görmekteyiz. İş yükü algısı ise fiili iş yükünün ne olduğundan bağımsız olarak bireyin iş yükünü nasıl algıladığı ile ilgili bir durumdur. İş gereksinimleri doğrultusunda normal olan bir iş yükü, bireyin kaynaklarına göre üç farklı şekilde algılanabilir. Birincisi; iş gereksinimleri ile bireyin kaynaklarının dengeli olduğu durumdur ve bu durumda birey iş yükü düzeyini normal olarak algılar. İkincisi; iş gereksinimleri ile bireyin kaynakları arasındaki ilişkide iş gereksinimlerinin fazla birey kaynaklarının yetersiz olduğu durumdur ve bu durumda birey iş yükünü yüksek olarak algılar. Üçüncüsü ise iş gereksinimleri ile bireyin kaynakları arasındaki ilişkide birey kaynaklarının iş gereksinimlerinin üstünde olduğu durumdur ve birey iş yükünü düşük olarak algılar.

Çalışma hayatında fiili olarak iş yükü fazlalığı olabileceği gibi bireyler o işin normal/kabul edilebilir sınırlar içindeki yükünü de iş gereksinimleri ve birey kaynakları arasındaki dengesizlikten dolayı aşırı olarak algılayabilmektedirler. Bu durum, kişilik özellikleriyle ilgili olabileceği gibi kişi-çevre uyumsuzluğundan da kaynaklanabilmektedir. Parsons (1961), kişi-çevre uyumu kuramını; kişi-meslek uyumu, kişi-örgüt uyumu, kişi-iş uyumu, kişi-grup uyumu ve kişi-kişi uyumu olmak üzere beş alt bileşende ele almıştır. Örgütsel ortamlarda, insan-çevre uyumu kavramı, bireylerin meslekleri, kuruluşları, çalışma grupları, işleri ve denetçileri de dâhil olmak üzere çalışma ortamının farklı yönleriyle uyumluluğunu yansıtır. Bu uyumlulukta en göze çarpan kişi-meslek uyumu,

bireysel ilgiler ile mesleğin gerekleri arasındaki uyumu ifade etmektedir. Kişi-iş uyumu ise kişi-meslek uyumuna benzer bir uyum olup daha dar içeriğe sahiptir ve bireysel yetenekler ve iş talepleri arasındaki uyumu veya kişisel ihtiyaçlar ve iş malzemeleri arasındaki uyumu ifade etmektedir. (Edwards, 1991). Kişi- meslek uyumu, kişi-çevre uyumunun diğer bileşenleri için itici bir güç oluşturmaktadır. Kişi çevre uyumu temel bileşenleri göz önüne alındığında kişinin mesleği, örgütü, işi, grubu ve diğer kişilerle uyumu iş tatminini ve iş verimini olumlu yönde etkilemektedir (Holland, 1997). Bu bileşenlerdeki uyumsuzluk ise tatminsizlik ve verimsizlik yaratmakta, iş yükü algısını olumsuz yönde etkilemektedir.

Festinger (1962), tarafından geliştirilen “bilişsel uyumsuzluk kuramına” göre bireyin inandıkları ile gerçekleşen arasındaki farkın bilişsel uyumsuzluğa neden olmaktadır. Kişi-iş uyumsuzluğu, beklenen faydanın istenilen düzeyde olmaması ve bilişsel süreçlerdeki uyumsuzluk bireyin normal iş yükünü, aşırı iş yükü olarak algılamasıyla sonuçlanabilmektedir. Temelini Neuman ve Morgenstern (1947)’in ‘Theory of Games and Economic Behavior’ adlı eserinden yer alan Beklenen Fayda Kuramı; bireylerin, beklenen parasal değer beklenen faydasını maksimize etmek eğiliminde olduklarını iddia etmektedir (Luce ve Raiffa, 1957). Bireyler meslek seçimlerinde beklenen faydaya göre hareket etme eğilimindedirler. Eğer birey yaptığı işten beklediği faydayı maksimize edemezse işi ile ilgili olumsuz bir algı içerisinde olup bu iş için çok fazla çalıştığını düşünebilmektedir.

Genel olarak özetlemek gerekirse, iş yükü algısının kişi-iş ve kişi-meslek uyumu bağlamında şekillendiğini, bu değişkenlerdeki uyumsuzluğun iş yükü algısını olumsuz yönde etkilediğini söylemek mümkündür. Bireylerin iş yükü algılarının yüksek olması, yaptıkları meslek ve görevlerden bekledikleri faydayı elde edemediklerini göstermektedir. Bu durum bireyin işi için ayırdığı zamanı ve enerjiyi boşa harcadığını düşünmesine sebep olmakta, iş motivasyonunun ve performansının düşmesiyle sonuçlanabilmektedir.

3.3. Mesleki Özdeşleşme ile İş Yükü Algısı İlişkisi

Çalışanın performansına ve iş görmesine etki eden baskı olarak ifade edilen iş yükü (Weiner, 1982), bireylerin algılamaları doğrultusunda değerlendirildiğinde “iş yükü algısı”

şeklinde ifade edilmektedir. Bu doğrultuda iş yükü algısının yüksek olması, çalışanın iş görme sürecinde kendini baskı altında hissetmesi anlamına gelmektedir. Bireyler arası farklılıklar, çalışma ortamında aynı iş yükünün düşük, normal ya da fazla olarak değerlendirilmesini açıklamaktadır. Meslekler, öğretim ve eğitim yoluyla bilgi, beceri kazanımı sonucunda farklı özellikteki bireylerin oluşturduğu bir grubu temsil etmektedir. Mesleki grup içinde yer alan her bireyin farklı özellikler taşıması meslek ile özdeşleşme düzeylerinin de farklılaşmasına neden olmaktadır.

Mesleki özdeşleşme, bireyin mesleki kimliğini içselleştirdiğini (Ashforth ve diğerleri, 2013), mesleki değerlerin benimsendiğini ifade etmektedir. Mesleki özdeşleşmesi yüksek olan çalışanlar yaptıkları işi sahiplendikleri ve kendilerini işleri ile tanımladıkları için işlerini bir yük olarak algılamamaktadırlar. Diğer taraftan mesleki özdeşleşmesi yüksek olan çalışanların kişi-meslek ve kişi-iş uyumlulukları da mesleki özdeşleşmesi düşük olanlara göre daha yüksektir. Kişinin işi ile uyumlu olması bireyin, iş gereksinimlerini karşılayabilmesine de olanak sağlamaktadır. Mesleki özdeşleşmenin olması, bireyin mesleğini itibarlı ve değerli bulduğunu göstermektedir. Mesleğini değerli bulan çalışan, işi için harcaması gereken çabayı yük olarak görmemektedir. Bu nedenle mesleki özdeşleşmesi yüksek olan bireylerin iş yükü algıları normal ya da düşüktür diyebiliriz. Bu doğrultuda araştırmanın ikinci hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H2: Mesleki özdeşleşme iş yükü algısını ters yönde etkiler.

3.4. İş Yükü Algısı ve Tükenmişlik İlişkisi

Çalışma ortamlarda iş yükünün kabul edilebilir seviyenin üzerine çıkmasının bazı temel nedenleri bulunmaktadır. Gryna (2004: 6-7), aşırı iş yükünün; başarısız iş tasarım süreci, teknolojinin gelişimi, çalışanın yeterliliği, küreselleşme, şirket birleşmeleri ve satın almaları, iş otonomisi ve örgütsel kültürden kaynaklandığına işaret etmektedir. Örgütlerin verimliliklerini arttırmak için az çalışan ile çok iş yapma istekleri, artan işsizlik oranları nedeni ile çalışanların işlerini kaybetmeyi göze alamamaları, teknolojik gelişmelerle birlikte müşteri beklentilerindeki artış, örgütlerin maliyetleri azaltmak için başvurdukları birleşmeler ve satın almalar ile çalışan sayısının azaltılması ve diğer çalışanların iş yüklerini

arttırılması, çalışanların iş otonomilerinin olmaması gibi nedenler iş yükünün önemli belirleyicileri olarak görülmektedir.

İş yükünün kabul edilebilir sınırların dışında olması hem çalışanlar hem de örgütler açısından zararlı sonuçlar doğurmaktadır (Ahuja ve diğerleri, 2007). İş yükü sonucunda bireylerde; iş stresi (Galambos ve diğerleri, 1995; Jamal, 1984; Singh ve diğerleri, 1994;) iş- aile çatışması (Gürbüz ve diğerleri, 2013) ve hem zihinsel hem de fiziksel sağlık sorunlarının (Gryna, 2004:8) ortaya çıktığı belirtilmektedir. İş yükünün örgütlerde ortaya çıkardığı sorunlar; iş performansının düşmesi (Brown ve Benson, 2005), iş tatmini ve örgütsel bağlılığın azalması (Buchanan, 1974) ve işten ayrılma niyetinde artma (Ahuja ve diğerleri, 2007) şeklinde ifade edilmektedir. Tükenmişlik, iş yükünün hem bireyleri hem de örgütleri olumsuz olarak etkileyen önemli bir sonucu olarak belirtilmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001).

Aşırı iş yükü ve uzun çalışma saatlerinin birey üzerinde yarattığı baskı önemli bir tükenmişlik belirleyicisidir (Maslach ve diğerleri, 2001). Tükenmişlik; sürekli olarak stres etkenlerine maruz kalan bir çalışanın tam anlamıyla enerjisinin tükendiğini ve zihinsel açıdan aşırı derecede yorulduğunu hissettiği psikolojik bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1985). Dolayısıyla aşırı iş yükü nedeniyle stres altında olan çalışanlarda tükenme, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde kendini göstermektedir. Çalışan yorgunluğunun bir tezahürü olan tükenmişlik, çalışanların örgütleriyle olan bağlarını zayıflatmakta (Leiter ve Maslach, 1988), sosyal ve aile ilişkilerini bozmakta, işlerine karşı memnuniyetsizliği arttırmakta, işlerini ihmal etmelerine neden olmakta, performans ve verimliliklerini düşürmektedir (Maslach ve Jackson, 1985). Özellikle hizmet işletmelerinde müşteri memnuniyetini sağlamak için çalışanların duygusal emek çabaları (Hochschild, 1983), stresin ve tükenmişliğin artmasına (Grandey, 2003) neden olmaktadır. Bu sonuçlar çalışanların aşırı iş yükü algılarının tükenmişlik yaşamalarında önemli bir faktör olarak görülmektedir. Bu nedenle çalışanların iş yükleri ve ilişkili faktörlerin incelenmesinin ve anlaşılmasının bu faktörleri kontrol altına alınmasında önemli rol oynadığı düşünülmektedir.

Çalışanlardan kapasitelerinin üzerinde iş yapmaları beklendiğinde, bir süre sonra baş etmede kullanılan kaynaklar tükeneceği için tükenmişlik yaşama olasılığı artmaktadır. Çünkü iş yükü algısının yüksekliği, çalışan tükenmişliğinin en önemli belirleyicisi olan iş

stresi kaynaklarından biridir (Greenglass ve diğeri, 2003). Diğeri taraftan kaynakların korunması modeli, yapılan işin türünden bağımsız olarak iş gereksinimlerinin fazla ve iş kaynaklarının yetersiz kalması sonucu çalışan tükenmişliğinin oluştuğunu belirtmektedir (Demerouti ve diğeri, 2001). Yapılan araştırmalar; iş yükü algısının yüksek olmasının iş stresini tetiklediğini, iş stresinin ise çalışan tükenmişliğinde önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda aşağıdaki üçüncü hipotez ve alt hipotezleri oluşturulmuştur.

H3: İş yükü algısı tükenmişliği aynı yönde etkiler.

H3a: İş yükü algısı duygusal tükenmeyi aynı yönde etkiler.

H3b: İş yükü algısı duyarsızlaşmayı aynı yönde etkiler.

H3c: İş yükü algısı kişisel başarı hissinde azalmayı aynı yönde etkiler.

Mesleki özdeşleşme ile iş yükü algısı arasındaki ilişki ve tükenmişlik ile iş yükü arasındaki ilişki göz önüne alındığında, mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik arasındaki ilişkide iş yükü algısının aracılık edeceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın dördüncü hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H4: Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısının aracı rolü vardır.

4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

4.1. Pozitif Psikoloji ve Pozitif Örgütsel Psikoloji

Psikoloji bilimi, sağlıklı ya da sağlıksız ayrımı yapmadan insan davranışlarını ve bu davranışların nasıl oluştuğunu açıklamaya odaklanan bir bilim dalıdır. Psikolojik olarak herhangi bir sorunu olmayan insanların geliştirilebilir yönlerini anlama ve geliştirebilme üzerine odaklanan psikoloji yaklaşımı “pozitif psikoloji” olarak ifade edilmektedir (Caprara ve Cervore, 2003). Pozitif psikoloji, bireylerin iyi olma hallerini güçlendirerek olumlu davranışların oluşmasını sağlamayı hedeflemektedir. İnsanların pozitif olmalarını, toplumu güçlendiren faktörleri, genel olarak iyi olma halini etkileyen etkenlerin neler olduğunun ortaya konulması, ne tür aile yapısının pozitif bireyler yetiştirdiğini, hangi iş ortamlarının çalışanlar arasında en fazla memnuniyeti sağladığını ve hangi insanların hayatlarının daha yaşanılabilir olduğunu anlamaya çalışmaktadır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000).

Seligman ve Csikszentmihalyi (2000), pozitif psikolojiyi; pozitif deneyimler, pozitif kişilik özellikleri ve pozitif sosyal/kurumsal ortamlar olmak üzere üç kategoride değerlendirmektedirler. Pozitif deneyimler; iyi olmak, optimal deneyimler, iyimserlik, mutluluk, otonomi, pozitif duygulanım ve fiziksel özellikleri, pozitif kişilik özellikleri; kendini örgütleyen (self-organizing), kendi kendini yöneten (self directed) ve uyumlanabilir özellikleri (adaptive entities) ve son olarak pozitif sosyal ve kurumsal ortamlar ise; sosyal ilişkilerin mutluluğa katkısı, evrimsel sosyal çevre ve kültürel normların insanların pozitifliği üzerine etkisi konularını kapsamaktadır (Duckworth ve diğerleri, 2005; Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000).

Pozitif psikoloji, endüstriyel ortamda da ilgi gören bir konu haline gelmiştir. Drucker (1999), entelektüel sermayenin önemli olduğu günümüz iş ortamlarında, çalışanları birer eleman olarak görmek yerine bir iş ortağı olarak görülmesinin örgütler açısından katma değer yaratacağını belirtmektedir. Dolayısıyla pozitif psikoloji, örgütsel davranış çalışmalarında olumlu çalışan davranışlarının geliştirilmesinde giderek önem kazanan bir konu haline dönüşmektedir. Örgütsel hedeflere ulaşmada entelektüel sermayenin öneminin

anlaşılmasıyla, örgütler, verimli, başarılı, motivasyonu yüksek iş görenleri bünyelerinde çalıştırmak ve kalıcı olmalarını sağlamak istemektedirler.

Doğru ve sağlıklı olanın nasıl geliştirilebileceğine ve bireyin çevresine kendini uyumlandırması üzerine odaklanan pozitif psikoloji (Luthans ve diğerleri, 2006), örgütsel ortamda örgütlerin performanlarını arttırmada itici güç olan insan kaynaklarının olumlu bir şekilde geliştirilebilir ve sürdürülebilir olmasını sağlamak amacıyla ele alındığında pozitif örgütsel davranışı ifade etmektedir (Luthans, 2002: 59). Pozitif örgütsel davranışlar, çalışanların olumlu özellikleri, davranış ve tutumlarını incelemektedir (Bakker ve Schaufeli, 2008: 2008: 147). Örgütsel davranış araştırmalarında özellikle son yıllarda çok ilgi gören psikolojik sermaye kavramı, pozitif psikolojiden köken almakta ve öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından oluşmaktadır.

4.2. Psikolojik Sermaye

Sermaye kavramı geleneksel olarak ekonomik bağlamda kullanılmakla birlikte günümüzde entelektüel sermaye olarak da ifade edilen maddi olmayan varlıkların önemi de görülmeye başlanmıştır. Özellikle hizmet sektöründe insani sermayenin önemli bir potansiyeli olduğunu söylemek mümkündür. Luthans ve diğerleri (2004), rekabetçi avantaj için genişleyen sermaye kavramının gelişimini, geleneksel ekonomik sermaye, insani sermaye, sosyal sermaye ve pozitif psikolojik sermaye şeklinde sıralamaktadırlar. Geleneksel ekonomik sermaye; finansal ve fiziki varlıkları yani sahipliği, insani sermaye; tecrübe, eğitim, yetenek, bilgi ve fikirleri yani bilmeyi, sosyal sermaye; bağlantılar, ilişkiler ağı ve arkadaşları yani tanıdıklarını, pozitif psikolojik sermaye ise; özgüven, umut, iyimserlik ve dayanıklılık özelliklerini yani kişinin kendisini ifade etmektedir (Luthans ve diğerleri, 2004).

Psikolojik sermaye kavramı genel olarak bireylerin psikolojik gelişimsel durumu olarak tanımlanmaktadır (Luthans ve diğerleri, 2004). Örgütsel davranış ve yönetim yazınında oldukça önemli olan psikolojik sermaye kavramı kuramsal ve görgül araştırmalar açısından araştırmacıların ilgi gösterdiği bir konudur. Psikolojik sermayenin, hem kişiyi o kişi yapan temel bileşenlere hem de insani ve sosyal sermayeye bir çatı oluşturması bakımından etkisi oldukça büyüktür (Luthans ve diğerleri, 2006).

Eşsiz, ölçülebilir, geliştirilebilir ve performans üzerinde çarpıcı etkisi olan pozitif psikolojik sermaye kavramı; özgüven/öz etkinlik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık bileşenlerinden oluşmaktadır (Luthans ve diğerleri, 2004). Özgüven/öz etkinlik (efficacy); zor görevleri başarmak ve sorumluluk almak için yeterli kendi güvenmeyi, iyimserlik (optimism); başarılı olmak için pozitif bir tutumu, umut (hope); amaçlara yönelik çaba göstermek ve gerektiğinde amaçlara ulaşmak için yeni yollar bulmayı ve son bileşen dayanıklılık (resiliency) ise; zorluklar karşısında başarıya ulaşmak için dik durabilmeyi ifade etmektedir (Luthans ve diğerleri, 2004:152; Luthans ve diğerleri, 2006a). Bu bileşenlerin psikolojik sermayenin alt boyutu olarak kabul edilmesinin nedeni; araştırma ve bilimsel temelli olmak, ölçülebilir ve geliştirilebilir olmak, iş performansı sonuçları ile ilişkili olmak gibi özelliklere sahip olmalarıdır (Luthans ve diğerleri, 2006).

Psikolojik sermayenin, özgüven, iyimserlik, umut ve dayanıklılık bileşenlerinin birbirleri ile yarattıkları etkileşim; hedeflerini başarmak konusunda planları olan ve bu planları izlemekte kararlılık gösteren umutlu insanların, zorlukların üstesinden gelmekte daha fazla motive olacakları ve böylece daha fazla dayanıklılık gösterecekleri şeklinde açıklanmıştır (Luthans ve diğerleri, 2007).

Pozitif örgütsel davranış yazınında önemli bir yeri olan psikolojik sermaye kavramı ile ilgili yapılan araştırmalarda; psikolojik sermayenin performans (Akdoğan ve Polatçı, 2013; Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013; Luthans ve diğerleri, 2007) ve iş tatmini (Özer ve diğerleri, 2013) ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu; tükenmişlik algısı ve işten ayrılma niyeti ile ters yönlü bir ilişkisi olduğu (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013) sonuçlarına ulaşılmıştır. Psikolojik sermayedeki artışın performansı olumlu yönde etkilemesi örgütsel çıktıları da olumlu yönde etkileyeceğine işaret etmektedir.

Psikolojik sermayenin kişilik özelliği değil de durumsal bir özellik taşıması eğitim ve diğer destekleyici faktörlerle değiştirilebilir ve geliştirilebilir olmasını sağlamaktadır (Luthans ve diğerleri, 2006b; Luthans ve diğerleri, 2007; Luthans ve diğerleri, 2008). Psikolojik sermayenin eğitimle geliştirilmesinde; grup çalışmalarında bireylerin hedefler ve alt hedefler belirlemesini ve bu hedefleri grup içinde ifade etmesiyle öncelikle umut alt bileşenin geliştirilmesi, ardından öz yetkinlik/özgüven bileşenini geliştirmek için bireyler hedeflere nasıl ulaşılacağını ve diğer başarı hikâyelerini anlatmakta, umut ve öz yetkinlik iyimserliği geliştirici özellik göstermekte ve bireyler gelecekte olumlu beklenti

geliştirmektedirler ve bireyler başarmak için kendi kaynaklarının farkına vararak psikolojik dayanıklılık bileşenini geliştirirler (Luthans ve diğerleri, 2006b).

Psikolojik sermaye alt boyutlarından psikolojik dayanıklılık; diğer alt bileşenlerinden temel olarak gelişmesi ve günümüz çalışma koşullarında önemli pozitif güçlerden biri olması nedeniyle üzerinde durulan bir örgütsel davranış değişkenidir. Bu nedenle bu tezde tükenmişlik bağımlı değişkeninin önemli bir yordayıcısı olan psikolojik dayanıklılık alt bileşeni incelenecektir.

4.3. Psikolojik Dayanıklılık Kavramı

Psikolojik dayanıklılık kavramı ile ilgili ilk çalışmalar, psikoloji alanında çalışan araştırmacıların ilgilendikleri bir konu olmuştur (Masten ve Reed, 2002). Psikolojinin klinik bağlamında dayanıklılık konusu; varlık/mülk kaynaklı ve risk kaynaklı olarak ele alınmıştır (Masten, 2001). Birey ya da durumdaki varlık; pozitif kişisel algı, duygusal düzenlilik ve geleceğe yönelik pozitif bakış açısı gibi özellikleri, risk ise; negatif kişisel algı, duygusal düzensizlik ve geleceğe yönelik olumsuz bakış açısı özelliklerini ifade etmektedir (Masten, 2001; Masten ve Reed, 2002). Varlık faktörleri dayanıklılığı arttırmakta, risk faktörleri ise dayanıklılığı düşürmektedir.

Masten (2001), psikolojik dayanıklılık faktörlerinin erken yaşlarda kazanıldığını ve kişilikten (trait) farklı olarak ileriki yaşlarda geliştirilebileceğini ve güçlendirilebileceğini belirtmektedir. Psikolojik dayanıklılık kavramının anlaşılmasında, dayanıklılığın varlığı ya da yokluğundan ziyade bir kişilik özelliği mi, bir süreç ya da bir sonuç mu olarak ele alındığının önemli olduğu belirtilmektedir (Friborg ve diğerleri, 2003). Bununla birlikte dayanıklılığın yaşamın farklı alanlarında farklı derecelerde olabildiği görüşü, bir insanın çalışma ortamında strese uyum sağlayabilme ve yönetebilme özelliği varken kişisel ilişkilerinde aynı uyumu sağlayamayabileceğini ifade etmektedir (Pietrzak ve Southwick, 2011). Örneğin profesyonel bir asker çalışma ortamında çok zorlu ve stresli işleri yönetebilirken, özel yaşamında ve sosyal ilişkilerinde aynı dayanıklılığı gösteremeyebilir. Çeşitli meslek grupları için bu örnekler çoğaltılabilir. Bu doğrultuda psikolojik dayanıklılığın sabit bir durum olarak değil zaman içerisinde bir gelişim fonksiyonu ve

kişinin çevresel etkileşimi sonucunda değişebilen bir yapıda ele alınması önerilmektedir (Kim-Cohen ve Turkewitz, 2012).

Örgütsel davranış yazınında psikolojik dayanıklılık kavramı ilk olarak Luthans ve arkadaşlarının 2000’li yıllarda yapmış oldukları çalışmalarda yer almıştır. Çalışma yaşamındaki psikolojik dayanıklılık kavramının araştırılmasında “kimler dayanıklıdır”, “onların daha dayanıklı olmalarını sağlayan nedir” gibi sorular araştırmaların odak noktası olmuştur (Luthans ve diğerleri, 2007). Psikolojik sermaye alt bileşeni olarak dayanıklılık, zorluklar karşısındaki baş edebilme yeteneği olarak ifade edilmekte, bireysel ve çevresel faktörlerle geliştirilebilen bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Stewart ve diğerleri, 1997: 22). Luthans ve diğerleri (2006b), psikolojik dayanıklılığı geliştirmede pozitif özellikleri arttırmanın ve potansiyel risk faktörlerine yönelik ise proaktif davranış geliştirmenin etkili olduğunu belirtmektedirler.

Zor ve karmaşık durumların üstesinden gelme ve bu süreci olumlu uyum davranışı ile sürdürebilmeyi içeren psikolojik dayanıklılık (Masten ve Reed, 2002: 75), örgütsel bağlamda sadece zor ve sıkıntılı süreçlerdeki toparlanmayı değil aynı zamanda olumlu ve güçlü olaylar sonrası da normale dönebilme yetkinliğini ifade etmektedir (Luthans ve diğerleri, 2007). Dolayısıyla çalışma ortamının her düzeyinde güçlendirilmesi halinde olumlu, zayıflaması halinde olumsuz sonuçlar ortaya çıkma potansiyeli yüksek olan psikolojik dayanıklılık özelliği güçlü bir örgütsel davranış değişkeni olarak karşımıza çıkmaktadır.

Psikolojik dayanıklılık, çalışma yaşamında bireylerin bilişsel, duygusal ve davranışsal süreçlerine tutarlılık kazandıran, anlam yükleyen ve bireylerin mevcut ve gelecek durumlarını değerlendirebilme olanağı sağlayan itici bir unsurdur (Luthans ve diğerleri, 2007). Dayanıklı bireylerin; gerçekle yüzleşebilme (yüzleşme ve kabul etme), anlam arayışı (yaşanılan zorluk ve daha iyi bir gelecek arasında kurulan anlamlı bir köprü) ve yaratıcılık (yenilikçi çözümler üretebilme yeteneği) özelliklerine sahip oldukları belirtilmekte ve bu özellikler tek başına da baş etmede etkili olsalar da gerçek psikolojik dayanıklılık için bilişsel, duygusal ve davranışsal üç özelliğinin birlikte hareketi gerekmektedir (Couto, 2002:48). Dayanıklılık sadece olumsuz durumlarla baş edebilme değil aynı zamanda terfi, ödül, önemli bir başarı gibi olumlu durumlarda gerçekle

yüzleşebilme, anlamlandırabilme (hazmedebilme) ve bunu yaratıcılıkla birleştirebilme becerisini ifade etmektedir (Luthans ve diğerleri, 2007).

Psikolojik dayanıklılık ile ilgili yazın incelendiğinde araştırmacıların; dayanıklı bireylerin psikolojik özellikleri (Wagnild ve Young, 1993), koruyucu faktörler (Baruth ve Carroll, 2002; Fribog ve diğerleri, 2003), baş etme, stres yönetimi ve uyumluluk (Sinclair ve Wallston, 2004; Oshio ve diğerleri, 2003) kavramları üzerine odaklandıkları görülmektedir. Bu bağlamda araştırmacılar farklı alt boyutlar ifade etmişlerdir.

Wagnild ve Young (1993), dayanıklı bireylerin psikolojik özellikleri temelinde; “kişisel yeterlilik” ve “kendini ve hayatını kabul etmek” olmak üzere psikolojik dayanıklılığı iki alt boyutta ele almışlardır. Kişisel yeterlilik; planları takip edebilme ve yönetebilme, özgüvenin yüksek olması, ilgi alanlarının olması, kendiyle gurur duyma, öz disiplinli olma, kararlılık, başkaları tarafından önemsenme, çözüm üretebilme becerisi ve iş yapabilme enerjisinin olması özelliklerini ifade etmektedir (Wagnild ve Young, 1993). Kendini ve hayatını kabul etme boyutu ise; kişinin hayatında adım adım ilerlemesi, kendisi ile barışık olması, kolaylıkla gülebilmesi, hayatı anlamlı bulması ve olumsuz eleştirileri kabullenebilmesi gibi özellikleri ifade etmektedir (Wagnild ve Young, 1993). Kişisel yeterliliği olan, kendini ve hayatını kabul eden insanlar, çalışma ortamlarında zor olan kişi ve durumlara karşı daha etkin baş etme yöntemleri geliştirebilmektedirler.

Baruth ve Carroll (2002), psikolojik dayanıklılığın sağlanmasında koruyucu faktörler olarak ifade ettikleri; “uyumlu kişilik”, “destekleyici çevre”, “az stres faktörleri” ve “dengeleyici tecrübeler” olmak üzere dört alt boyuttan bahsetmektedirler. Uyumlu kişilik; empati becerisine sahip olmayı, etrafındakilere karşı saygılı ve anlayışlı olmayı, insancıl davranışlar göstermeyi, destekleyici çevre; bireyin iş ve aile çevresine hem destek sunma hem de bu çevreden destek almayı, az stres faktörleri; stresi yönetebilme becerisini, dengeleyici tecrübeler ise; bireyin kendi tecrübelerini olumlu yöne evriltmesi ile gelişen özgüveni ifade etmektedir (Baruth ve Carroll, 2002).

Oshio ve diğerleri (2003), dayanıklılığı ergen psikoloji bağlamında ele alarak stres yönetimi ve uyumluluk temelinde; “yenilik arayışı”, “duygusal düzenleme” ve “olumlu gelecek yönelimi” olmak üzere üç alt boyutta psikolojik dayanıklılığı açıklamaktadırlar. Connor ve Davidson (2003), psikolojik dayanıklılığı; “kişisel yeterlilik”, “özgüven”,

“değişime açıklık”, “kontrol” ve “manevi etki” olmak üzere beş alt boyutta ele almışlardır. Sinclair ve Wallston (2004) ise psikolojik dayanıklılığı baş etme davranışları bağlamında tek boyutta açıklamışlardır.

Friborg ve diğerleri (2003), psikolojik dayanıklılığı koruyucu faktörler ve sürdürülebilir ruh sağlığı temelinde ele alarak, “yapısal stil”, “gelecek algısı”, “aile uyumu”, “kendilik algısı”, “sosyal yeterlilik” ve “sosyal kaynaklar” olmak üzere altı alt boyutta açıklamışlardır. Bu araştırmalarda ortaya çıkan ortak nokta, dayanıklılık için risk ve koruyucu faktörlerin belirlenerek stres yönetimini etkin bir şekilde sağlayarak ruhsal ve bedensel sağlığın sürdürülmesi olarak görülmektedir. Basım ve Çetin (2011), Friborg ve diğerleri (2003) tarafından ortaya konulan altı alt boyutlu psikolojik dayanıklılık bakış açısının bireysel ve çevresel şartları bir bütünlük içinde ele aldığını belirtmişlerdir.

Yapısal stil; bireyin herhangi bir şeyi yaparken hedefinin olup olmaması, planlı ya da plansız hareket eğiliminden hangisine yakın olduğu, kurallar ve düzenli alışkanlıkları olup olmaması gibi özellikleri ifade etmektedir. Gelecek algısı; geleceğe yönelik planların belirli ya da belirsizliği, bu planları başaracağına ne kadar inandığı, başarıya gidecek adımlar konusundaki bilgisi ve geleceğe umutlu bakıp bakmama durumunu açıklamaktadır. Aile uyumu; bireyin aile üyeleri ile aynı anlayışa sahip olup olmadığı, bireyin ailesinin yanındayken kendini mutlu hissedip hissetmediği, aile üyeleri arasındaki ilişkinin sıkı olup olmaması, zorluklar karşısında beraber hareket edip etmeme gibi özellikler bağlamında ele alınmaktadır. Kendilik algısı; bireyin kendini sorunlar karşısında çözüm bulabilme, yeteneklerine olan inancı, kararlarına güven duyma ve negatif olaylar karşısındaki tutumu konularında nasıl değerlendirdiğini irdelemektedir. Sosyal yeterlilik; sosyal ortamlara rahatça katılabilmek ve sosyal etkileşimde olmaktan mutlu olmak, yeni arkadaşlar edinebilmek ve karşılıklı ilişkilerde pozitif olabilme durumlarını ele almaktadır. Sosyal kaynaklar ise; sosyal destek kaynaklarının varlığı, arkadaşlar arası ilişkilerin güçlü olup olmaması ve aile üyeleri arasında önem görme gibi durumları ifade etmektedir.

Psikolojik dayanıklılık, örgütsel davranış yazınında çeşitli değişkenlerle olan ilişkisi nedeniyle ilgi çeken bir kavramdır. Psikolojik dayanıklılık üzerine yapılan araştırmalarda diğer örgütsel davranış değişkenleri ile arasındaki ilişkiler incelendiğinde; en çok çalışılan konunun psikolojik dayanıklılık ve iş performansı arasındaki ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Yapılan araştırma sonuçlarında psikolojik dayanıklılık ile iş yeri performansı

arasında aynı yönlü ilişki olduğu ifade edilmektedir (Couto, 2002; Çetin ve Basım, 2011; Youssef ve Luthans, 2005). İş yeri performansı ile yakından ilişkili olan iş tatmini ise psikolojik dayanıklılık ile aynı yönlü ilişkilidir (Çetin ve Basım, 2011).

Psikolojik dayanıklılığın kavramsal açıklaması ile uyumlu olan bir başka değişken ise değişime uyum sağlayabilme ve yaratıcılık becerilerinin psikolojik dayanıklılık ile aynı yönlü ilişki içinde olması beklenen bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır (Couto, 2002). Örgütlerin insan kaynakları yönetiminde personel işe alım sürecinde psikolojik dayanıklılık kavramını dikkate almaya başlamalarının önemli bir nedeni, örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşme ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki aynı yönlüdür diyebiliriz. Araştırma sonuçları, örgütsel bağlılık ile psikolojik dayanıklılık arasında aynı yönlü ilişki (Çetin ve Basım, 2011; Youssef ve Luthans, 2007) yine psikolojik dayanıklılık ile örgütsel özdeşleşme arasında aynı yönlü ilişki olduğunu (Bitmiş ve diğerleri, 2013), diğer taraftan psikolojik dayanıklılık ile işe devamsızlık, işe yabancılaşma ve iş devir hızı arasında ters yönlü ilişki olduğunu (Shalley ve diğerleri, 2000) ifade etmektedir.

Genel olarak bakıldığında psikolojik dayanıklılık, olumlu bireysel ve örgütsel çıktılarla aynı yönlü ilişkiliyken olumsuz bireysel ve örgütsel çıktılarla ters yönlü ilişki göstermektedir. Dolayısıyla geliştirilebilir bir beceri olan psikolojik dayanıklılık, olumlu örgütsel ve bireysel sonuçlar sağladığı için örgütler açısından oldukça önemli bir kavramdır ve bu nedenle çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin belirlenmesi, geliştirilmesi ve güçlendirilmesi hem çalışanlar hem de örgütler açısından önemli bir durumdur. Psikolojik dayanıklılığın geliştirilmesinde en yaygın olarak kullanılan yöntemlerden biri dayanıklılık eğitimleridir (Joyce ve diğerleri, 2018). Bu doğrultuda psikolojik dayanıklılık eğitimlerinin incelenmesinin ilgili yazına fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

4.5. Mesleki Özdeşleşme ve Psikolojik Dayanıklılık İlişkisi

Mesleki özdeşleşmenin oluşumunda rol oynayan; olumlu mesleki itibar (Ashforth ve diğerleri, 2013; Dutton ve diğerleri, 1994; Kreiner ve Ashforth, 2004), kişinin mesleği ile olan uyumu ve (Ashforth ve diğerleri, 2013), çalışan tarafından algılanan sosyal destek ve olumlu lider-üye etkileşimi (Trybou ve diğerleri, 2013) gibi faktörler göz önüne

alındığında mesleki özdeşleşmenin bireyler üzerinde yarattığı olumlu etkiyi kolayca görmekteyiz. Diğer taraftan mesleki özdeşleşmenin bireyin özgüveni, öz saygısı gibi kendilik değerlendirmelerini olumlu yönde etkilemektedir (Ashforth ve Mael, 1989). Mesleki özdeşleşme bireylerin mesleklerini sahiplenmesi ve meslekleri için bir şeyler yapabilme isteklerini olumlu yönde tetikleyen bir güç oluşturmaktadır.

Bireylerin hem zor ve karmaşık durumlar karşısında göstermiş olduğu baş etme ve uyum davranışı (Masten ve Reed, 2002: 75) hem de olumlu ve güçlü olaylar sonrası da normale dönebilme yetkinliğini ifade eden (Luthans ve diğerleri, 2007) psikolojik dayanıklılık kavramı, olumlu benlik algısı, özgüven ve öz saygı gibi olumlu öz değerlendirme becerileri gerektiren bir değişkendir. Psikolojik dayanıklılığı güçlü olan bireyler gerçeklerle yüzleşme, geleceğe pozitif bakma ve yenilikçi çözümler üretme gibi özelliklere sahiptirler (Couto, 2002; Luthans ve diğerleri, 2007).

Mesleki özdeşleşme ve psikolojik dayanıklılık kavramlarının özellikleri göz önüne alındığında, mesleki özdeşleşmenin bireye sağladığı olumlu katkılar sonucunda psikolojik dayanıklılık özelliğini de olumlu etkileneceğini söylemek mümkündür. Mesleki özdeşleşmesi yüksek olan çalışanların meslekleri ile ilgili olumlu ve olumsuz süreçleri etkin şekilde yönetebilme becerileri nedeniyle psikolojik dayanıklılıkları da güçlenmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın beşinci hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H5: Mesleki özdeşleşme psikolojik dayanıklılığı aynı yönde etkiler.

4.6. Psikolojik Dayanıklılık ve Tükenmişlik İlişkisi

Çalışan tükenmişliğinin oluşumunda rol oynayan faktörlerin hem bireysel hem de durumsal bağlamda olumsuz özellikleri ile psikolojik dayanıklılığın oluşumundaki hem bireysel hem de durumsal olumlu faktörler bağlamında psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişkiyi ortaya koymaktadır.

Çalışan tükenmişliği, çalışma ortamındaki kronik duygusal ve kişilerarası stresörlere verilen uzun süreli bir tepki olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 1976). Psikolojik dayanıklılık kavramı ise çalışma ortamındaki olumlu ya da olumsuz durumlarda kendini değerlendirebilme, yönetebilme ve geliştirebilme yeteneği olarak ifade edilmektedir (Luthans ve diğerleri, 2007). Tükenmişliğin oluşma nedenleri arasında yer alan öz saygı ve öz güven eksikliği, kendini ve duygularını tanımlamakta zorluk çekme (Armon ve diğerleri, 2012) gibi bireysel özellikler bireyin psikolojik dayanıklılık düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık düzeyi düşük olan bireyler içsel kaynaklarını etkili bir şekilde yönetmekte zorluk çekmekte aşırı yüklenmiş hissetmekte, ideal kaybı yaşamakta ve bireysel başarıları azalmaktadır. Bu durum psikolojik dayanıklılık ile çalışan tükenmişliğinin ters yönlü hareket ettiğini göstermektedir. Bu doğrultuda aşağıdaki hipotez ve alt hipotezleri oluşturulmuştur.

H6: Psikolojik dayanıklılık tükenmişliği ters yönde etkiler.

H6a: Psikolojik dayanıklılık duygusal tükenmeyi ters yönde etkiler.

H6b: Psikolojik dayanıklılık duyarsızlaşmayı ters yönde etkiler.

H6c: Psikolojik dayanıklılık kişisel başarı hissinde azalmayı ters yönde etkiler.

Mesleki özdeşleşme, tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık değişkenleri arasındaki ilişkiler doğrultusunda ise araştırmanın son hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H7: Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü vardır.

5. YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

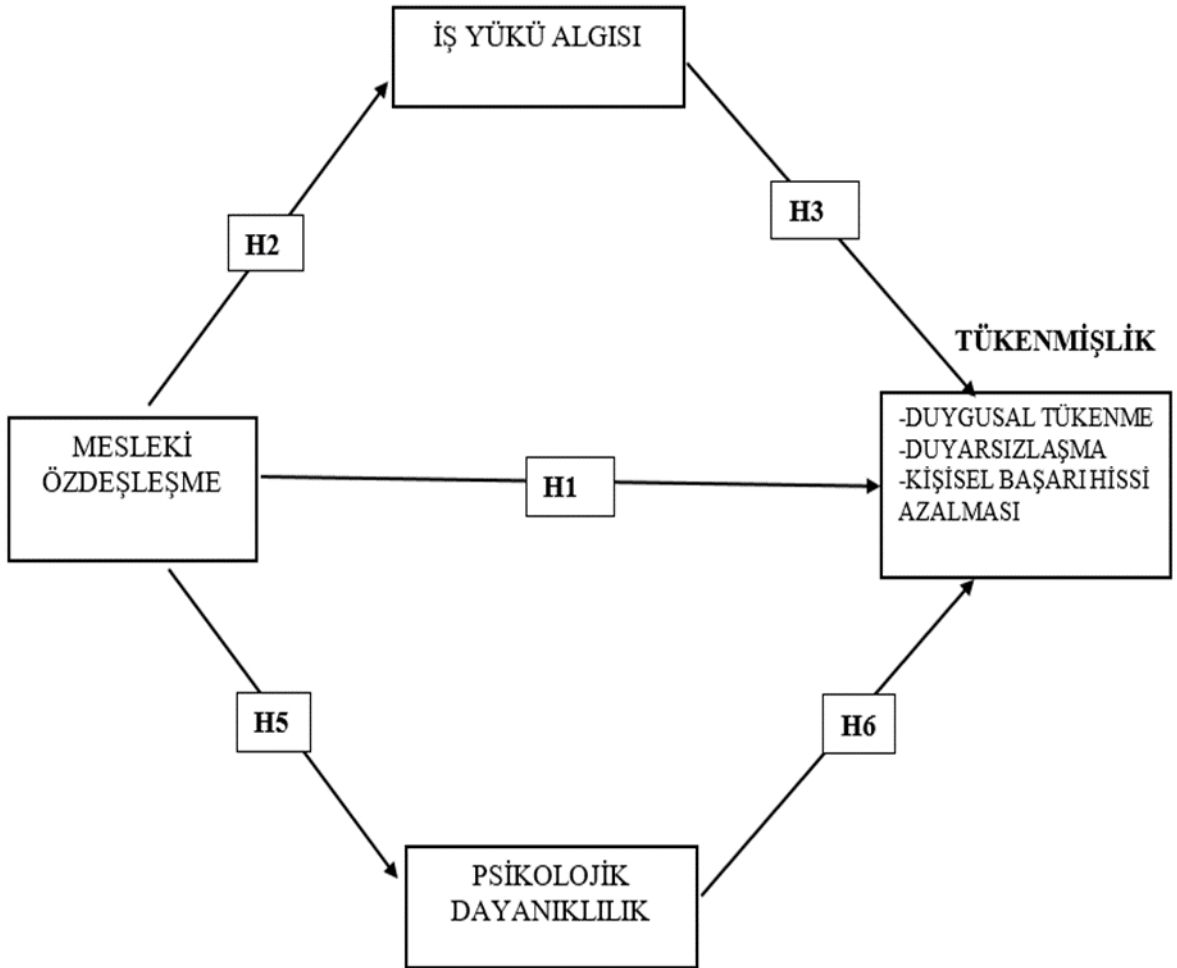
Bu çalışmanın amacı mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisine yönelik bir model önerisi sunmak ve bu ilişkide iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın aracı rolünü belirlemektir.

Örgütsel ve bireysel anlamda olumsuz sonuçlar ortaya çıkaran tükenmişlik, çalışma ortamlarındaki uzun süre strese maruz kalan çalışanların vermiş oldukları bir tepki türü olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişliğin ortaya çıkmasında bir takım bireysel ve durumsal faktörler etkili olmaktadır. Bu faktörler arasında kişi-iş uyumu bağlamında ele alınabilecek kişinin mesleğini içselleştirmesi ve işini kendisinin bir parçası gibi görmesi anlamına gelen mesleki özdeşleşme değişkeni kişinin mesleği ile ilgili algısını oluşturmaktadır. Mesleği ile olumlu bir algıya sahip olan kişiler meslekten ve onu icra ettiği ortamdan kaynaklanan olumsuzluklarla baş etmede daha güçlü olabilmekteler. Çalışan tükenmişliğinin ise çalışanın yönetemediği ve baş edemediği durumlar sonucunda ortaya çıktığı göz önüne alındığında mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır. Ulusal ve uluslararası yazında doğrudan mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen sınırlı sayıda araştırma olduğu için bu iki değişken arasındaki ilişkiye yönelik modeli test etmek önem kazanmaktadır.

Diğer taraftan iş yükü algısının tükenmişlik ile aynı yönlü, psikolojik dayanıklılığın ters yönlü ilişki göstermesi mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ters yönlü ilişkisinde aracı rol oynayacaklarına işaret etmektedir. Bu bağlamda mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisinin test edilmesinin teorisyenler ve uygulayıcılar açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

5.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın modeli, yapılan yazın taraması sonucunda kuramsal ilişkiler ve araştırmalarda kullanılan değişkenler temel alınarak oluşturulmuştur. Araştırmanın amacına uygun olarak oluşturulan model ve hipotezler aşağıda yer almaktadır.



Şekil 6. Araştırma Modeli

H1: Mesleki özdeşleşme tükenmişliği ters yönde etkiler.

H1a: Mesleki özdeşleşme duygusal tükenmişliği ters yönde etkiler.

H1b: Mesleki özdeşleşme duyarsızlaşmayı ters yönde etkiler.

H1c: Mesleki özdeşleşme kişisel başarı hissinde azalmayı ters yönde etkiler.

H2: Mesleki özdeşleşme iş yükü algısını ters yönde etkiler.

H3: İş yükü algısı tükenmişliği aynı yönde etkiler.

H3a: İş yükü algısı duygusal tükenmeyi aynı yönde etkiler.

H3b: İş yükü algısı duyarsızlaşmayı aynı yönde etkiler.

H3c: İş yükü algısı kişisel başarı hissinde azalmayı aynı yönde etkiler.

H4: Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısının aracı rolü vardır.

H5: Mesleki özdeşleşme psikolojik dayanıklılığı aynı yönde etkiler.

H6: Psikolojik dayanıklılık tükenmişliği ters yönde etkiler.

H6a: Psikolojik dayanıklılık duygusal tükenmeyi ters yönde etkiler.

H6b: Psikolojik dayanıklılık duyarsızlaşmayı ters yönde etkiler.

H6c: Psikolojik dayanıklılık kişisel başarı hissinde azalmayı ters yönde etkiler.

H7: Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü vardır.

5.3. Araştırma Yöntemi

Bu bölümde araştırmanın örnekleme, veri toplama araçları, veri toplama araçlarının geçerlilik ve güvenilirlik analizleri ve kullanılan veri analiz yöntemlerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

5.3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmada, mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisini ve bu ilişkide iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın aracı rolünün test edilmesi planlanmıştır. Araştırmanın modeli sağlık sektörü örneklemeden veri toplanarak test edilmiştir. Sağlık hizmet sektörünün multidisipliner meslek gruplarından oluşması nedeniyle örneklem için; meslek dinamikleri ve araştırma değişkenlerine uygunluk açısından hemşirelik mesleği tercih edilmiştir. Araştırmanın anlaşılabilirliği açısından sağlık sektörü ve hemşirelik mesleği dinamiklerinden bahsetmekte fayda vardır.

Sağlık hizmetleri emek yoğun bir sektördür. Doğurganlık düzeyinin yüksek olması, göç alan bir ülke konumunda olmamız ve sağlık turizminde tercih edilen bir ülke olmamız nedeniyle sağlık hizmetlerine olan talep artış göstermektedir. Diğer taraftan sağlık hizmet sektörü nüfusun her kesimine hitap eden bir özellik taşımaktadır. Ülkemizde sağlık hizmet

sektörünün yapılanması; birinci basamak koruyucu sağlık hizmetleri, ikinci basamak tedavi edici sağlık hizmetleri ve üçüncü basamak rehabilite edici sağlık hizmetleri olmak üzere üç düzeyden oluşmaktadır. Bu sağlık hizmetleri basamakları arasında henüz sevk zincirinin etkin şekilde işlemiyor olması özellikle hastaneler ve yataklı servisleri kapsayan ikinci basamak sağlık hizmetlerinde yığılmalar olmasına neden olmaktadır. İkinci basamaktaki sağlık hizmeti sunumu ağırlıklı olarak hekim ve hemşire odaklı olarak sağlanmaktadır. Bu durum hekim ve hemşirelerin iş yüklerini arttırmakta ve beraberinde hizmet kalitesinin istenilen düzeyde olmasını engelleyici bir unsur olmaktadır.

Sağlık hizmet sunumunda hasta ve yakınları ile en sık ve en uzun süre etkileşim halinde olan hemşireler, meslekleşme sürecinde yaşadıkları olumsuzluklar, meslek otonomisinin düşük olması, klinik uygulamalar ile yasalarla belirlenen görev ve sorumlulukları arasındaki tutarsızlıklar, farklı eğitim düzeylerine sahip meslek üyelerinin varlığı, vardiyalı ve uzun saatleri kapsayan çalışma koşulları ve mesleki statü gibi faktörlerden kaynaklı olumsuzluklar yaşamaktadırlar. Bu baskı hemşirelerin mesleklerini sorgulamalarına ve iş ile ilgili tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir.

Ülkemizde hemşirelik mesleğine olan gereksinim ilk olarak 1912 Balkan Savaşlarında ortaya çıkmıştır. Hemşirelik eğitimi olarak ise 1920 yılında Hastabakıcı Dershanesi ile başlayan süreç 1929 yılında Millî Eğitim Bakanlığının Sağlık Meslek Lisesi denkliği verilmiştir. Süreç içerisinde Sosyal Sigortalar Kurumu ve Sağlık Bakanlığına bağlı sağlık okullarında dört yıllık hemşirelik eğitimleri devam etmiştir. Üniversite düzeyinde eğitim 1955 yılında başlamış ve 1973 yılından itibaren Profesör, Doçent, Asistan ve Uzman gibi akademik kadrolar alınmıştır. Günümüzde halen bu meslekleşme sürecinin uzantılarına bağlı olarak farklı eğitim düzeylerindeki hemşirelerin aynı klinik ortamlarda aynı işi yapıyor olmaları meslek üyeleri arasında anlaşmazlıklara, mesleği benimseme ve meslekle özdeşleşme ile ilgili temel problemler olmasına neden olmaktadır. Bu problemler mesleğin zor olan çalışma koşulları ile birleştiğinde hemşirelerin tükenmişlik yaşama olasılıkları artmaktadır. Ancak bazı hemşireler tükenmişlik yaşarken bazılarının yaşamıyor olması mesleki özdeşleşmenin sağladığı olumlu mesleki algı ile açıklanabilir. Bu nedenle konu ile ilgili görgül araştırmaların yapılması konunun aydınlatılması bakımından oldukça önemlidir.

Araştırmanın evrenini; Ankara'daki hastanelerde tam zamanlı görev yapan hemşireler oluşturmaktadır. Sağlık Bakanlığı 2017 verilerine göre, Türkiye'de görev yapan toplam hemşire sayısı 166.142'dir. Ankara ili, 87 hastane, 18.384 yatak kapasitesi ve görev yapan 13.947 hemşiresi ile İstanbul'dan sonra en geniş sağlık hizmetini sağlayan ildir.

Bir evrene ait örneklem sayısının yeterliliği, eğer evrendeki eleman sayısı biliniyorsa şu formül ile hesaplanmaktadır:

$$n = \frac{Nt^2 pq}{d^2(N-1) + t^2 pq}$$

N= Evrendeki birey sayısı

n= Örneklem alınacak birey sayısı

p= İncelenecek olayın görülüş sıklığı (olasılığı)

q= İncelenecek olayın görülmeyiş sıklığı (1-p)

t= Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer.

d= Olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen +/- sapma olarak simgelenmiştir.

Bu formül kapsamında, araştırmanın örnekleminin, %95 güven düzeyinde ve %5 örneklem hatasıyla temsil edilecek evren büyüklüğü 25000 kişi olduğunda ulaşılması gereken örneklem büyüklüğü 378 olarak belirtilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Araştırmanın örneklemini istatistiksel olarak hesaplandığında; Ankara'da görev yapan 13.947 hemşire evreninin örneklem sayısı 378 hemşire olarak belirlenmiştir. Hastanelerden veri toplamak için gerekli izinler alındıktan sonra araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelerden veri toplanmıştır. İki farklı hastanede tam zamanlı çalışan 560 hemşirenin araştırma anketini doldurması sağlanmıştır. Toplanan araştırma anketlerinden eksik ve hatalı doldurulan 57 tanesi örneklemden çıkarılmıştır. Araştırmanın örneklemini 503 hemşireden oluşmaktadır. Örneklem ait demografik bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

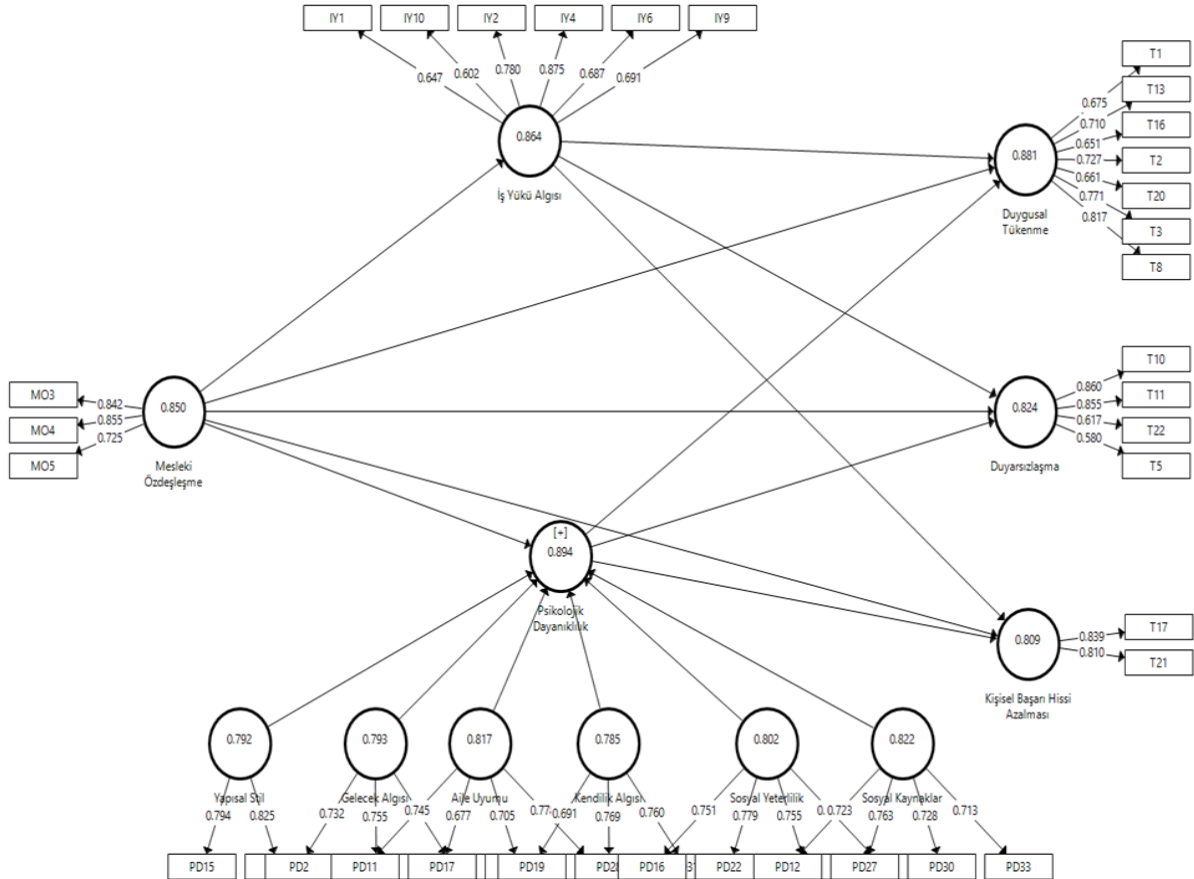
Tablo 1. Örnekleme Ait Demografik Bilgiler

	Frekans	%
Cinsiyet		
Kadın	439	87,3
Erkek	64	12,7
Yaş		
19-29 yaş	339	67,4
30-40 yaş	118	23,5
41-50 yaş	46	9,1
Medeni Durum		
Evli	173	34,4
Bekâr	330	65,6
Çocuk Sahibi Olma		
Evet	140	27,8
Hayır	363	72,2
Öğrenim Durumu		
Lise	189	37,6
Önlisans	76	15,1
Lisans	224	44,5
Yüksek Lisans	14	2,8
Çalışılan Klinik		
Yataklı Servis	240	47,7
Yoğun Bakım	103	20,5
Poliklinik	82	16,3
Acil Servis	45	8,9
Ameliyathane	33	6,6
Toplam Mesleki Tecrübe		
1-5 yıl	277	55,1
6-10 yıl	88	17,5
11 yıl ve üzeri	138	27,4
Vardiyalı Çalışma		
Evet	311	61,8
Hayır	192	32,8

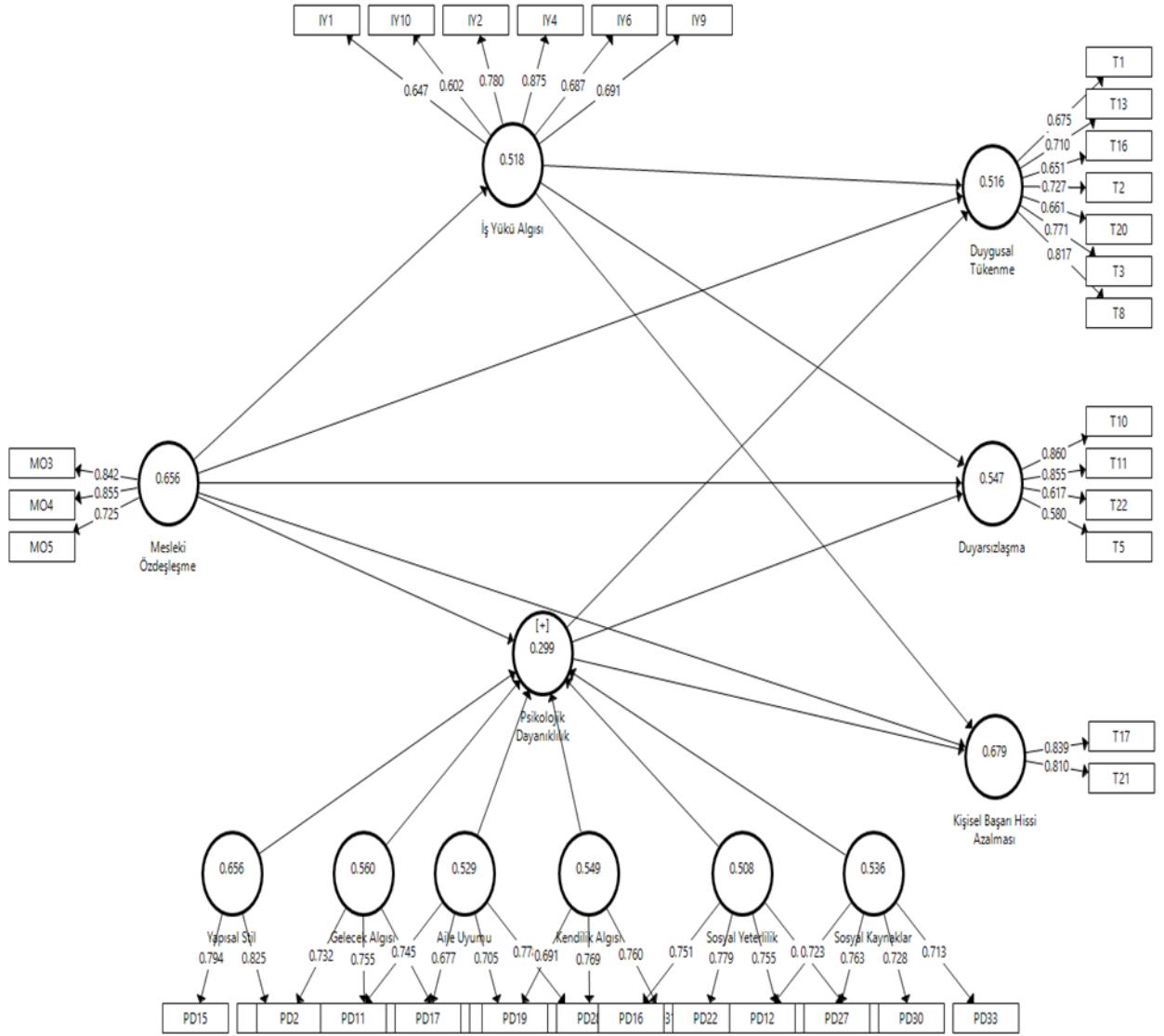
503 katılımcıdan oluşan örneklemin %87,3'ü kadın, %65,6'sının bekâr ve %72,2'sinin çocuk sahibi olmadığı görülmektedir. Katılımcıların yaş ortalaması 28,4 (SS= 7,42), öğrenim durumlarında ise %44,5'inin lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların mesleki bilgileri incelendiğinde; toplam mesleki tecrübenin en az 1 yıl, en fazla 33 yıl ve mesleki deneyim ortalamasının 7,33 (SS= 7,64) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çalıştıkları klinikler incelendiğinde ise %47,7'sinin yataklı servisler ve %20,5'inin yoğun bakım servislerinde ve diğerlerinin ise poliklinik, acil servis ve ameliyathane birimlerinde görev yaptıkları bulgusuna ulaşılmıştır. Katılımcıların günlük çalışma şekillerine bakıldığında %61,8'inin "08-20" ve "20-08" saatlerinde vardiyalı çalıştıkları ve haftada ortalama nöbet (20-08 vardiyası) sayısının 2 olduğu görülmektedir.

5.3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırma modelinin analizinden önce araştırmada yer alan yapıların geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinde SmartPLS algoritmasında faktör analizi sonuçlarına göre gerçekleşmesi beklenen değerlerin altında olan ölçek maddeleri en küçük faktör yükünden başlanarak sırasıyla ölçeklerden çıkarılmıştır (Şekil 7). Beklenen değerler sağlandıktan sonra birleşik güvenilirlik (CR=Composite Reliability) katsayıları (Şekil 7) ve açıklanan ortalama varyans (AVE=Average Variance Extracted) değerleri (Şekil 8) incelenmiştir. Birleşik güvenilirlik ve açıklanan ortalama varyans değerlerini karşılayan ölçek maddeleri için ayrışma geçerlilikleri değerlendirilmiştir. Ayrışma geçerliliği sağlanmasından sonra analizlere geçilmiştir.



Şekil 7. Ölçek Faktör Yükleri ve CR Değerleri



Şekil 8. Ölçek Faktör Yükleri ve AVE Değerleri

Geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları kapsamında; iç tutarlılık güvenirliliği (internal consistency reliability), birleşme geçerliği (convergent validity) ve ayrışma geçerliği (discriminant validity) değerlendirilmiştir. İç tutarlılık güvenirliliği için birleşik güvenirlilik (CR=Composite Reliability) katsayıları incelenmiştir. Birleşme geçerliğinin tespitinde, faktör yükleri ile açıklanan ortalama varyans (AVE=Average Variance Extracted) değerleri kullanılmıştır. Faktör yüklerinin $\geq 0,70$; birleşik güvenirlilik katsayılarının $\geq 0,70$; açıklanan ortalama varyans değerinin de $\geq 0,50$ olarak gerçekleşmesi beklenmektedir (Hair ve diğerleri, 2006; Hair ve diğerleri, 2014; Fornell ve Larcker, 1981).

5.3.2.1. Tükenmişlik ölçeği

Tükenmişlik düzeyini ölçmek için ilgili yazında kabul görmüş ve hizmet işlerinde çalışanların örneklemini oluşturduğu araştırmalarda en çok kullanılan ölçeklerden biri olan Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Ergin (1993) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "hizmet işleri tükenmişlik ölçeği (Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey, MBI-HSS) kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory- MBI), 5'li likert tipi (0'dan 4'e kadar değişen puanlamaya sahip) ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyini belirleyici 22 maddeden oluşan 3 boyutlu bir yapıdadır. Duygusal tükenme boyutu; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20, duyarsızlaşma boyutu; 5, 10, 11, 15, 22, kişisel başarı; : 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 maddelerinin puanlarının toplanması ile tükenmişlik düzeyi bulunmaktadır. Ölçeğin orijinalinde güvenilirlik katsayıları sırasıyla 0.90, 0.79, 0.71, Türkiye'de Ergin'in yaptığı güvenilirlik katsayıları ise sırasıyla 0.82, 0.60 ve 0.80 olarak bulunmuştur (Ergin, 1992).

Mevcut araştırmada SmartPLS analiz programında, tükenmişlik ölçeğinin iç tutarlılığı için birleşik güvenilirlik (CR=Composite Reliability) katsayıları hesaplanmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda, duygusal tükenme boyutundan; 6 ve 14. sorular, duyarsızlaşma boyutundan 15. soru ve kişisel başarı hissinde azalma boyutundan; 4, 7, 9, 12,18 ve 19. sorular çıkarılmıştır. Tükenmişlik değişkeni toplam 13 soru ile analizlere dâhil edilmiştir. Tükenmişlik ölçeği maddeleri faktör yükleri Tablo 2'de, CR/AVE sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 2. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Yükleri

Değişken	İfade	Faktör Yüğü
Duygusal Tükenme	T1	0,671
	T2	0,714
	T3	0,762
	T8	0,814
	T13	0,712
	T16	0,655
	T20	0,680
Duyarsızlaşma	T5	0,574
	T10	0,860
	T11	0,851
	T22	0,628
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	T17	0,810
	T21	0,838

Faktör yüklerinin $\geq 0,70$ olması beklenmektedir ancak Tablo 2’de T1, T5, T16, T22 maddelerinin bu değerin altında olduğu görülmektedir. Tablo 3’te yer alan tükenmişlik boyutlarının CR ve AVE değerleri beklenen değer aralığında olduğu için T1, T5, T16, T22 maddeleri ölçekten çıkarılmamıştır. Güvenirlik katsayıları duygusal tükenme için 0.881, duyarsızlaşma için 0,824 ve kişisel başarı hissinde azalma için 0,792 olarak bulunmuştur. Birleşik güvenirlik katsayılarının $\geq 0,70$ olarak gerçekleşmesi beklenmektedir (Hair ve diğerleri, 2006; Hair ve diğerleri, 2014; Fornell ve Larcker, 1981).

Tablo 3. Tükenmişlik Alt Boyutlarına Yönelik CR ve AVE Sonuçları

	CR	AVE
Duygusal Tükenme	0,881	0,516
Duyarsızlaşma	0,824	0,547
Kişisel Başarı Hissinde Azalması	0792	0,658

Tablo 3’te yer alan birleşik güvenirlik katsayılarının (CR) $\geq 0,70$ olması iç tutarlılık güvenirliliğinin sağlandığını; açıklanan ortalama varyans değerinin de (AVE) $\geq 0,50$ olması ise birleşme geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

5.3.2.2. Mesleki özdeşleşme ölçeği

Mesleki özdeşleşme düzeyini ölçmek için, Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen örgütsel özdeşleşme ölçeğinin, Kırkbeşoğlu ve Tüzün (2009) tarafından Türkçe’ye uyarlanan versiyonu kullanılmıştır. Mesleki özdeşleşme ölçeği, orijinal örgütsel özdeşleşme ölçeğindeki ‘örgütsel’ ifadesi yerine ‘mesleki’ ifadesi kullanılarak oluşturulmuştur (Kırkbeşoğlu ve Tüzün, 2009). Ölçek 5’li Likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum) ve 6 maddeden oluşan tek boyutlu bir yapıdadır. Kırkbeşoğlu ve Tüzün (2009), ölçeğin güvenirlik katsayısını .71 olarak tespit etmiştir.

Mevcut araştırmada mesleki özdeşleşme ölçeğinin iç tutarlılığı için birleşik güvenirlik (CR=Composite Reliability) katsayısı hesaplanmıştır. Mesleki Özdeşleşme ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda, 1, 2 ve 6. sorular çıkarılmıştır. Mesleki özdeşleşme değişkeni toplam 3 soru ile analizlere dâhil edilmiştir. Mesleki özdeşleşme ölçeği faktör yükleri Tablo 4’te, CR/AVE sonuçları Tablo 5’te yer almaktadır.

Mesleki özdeşleşme ölçeğın güvenirlık katsayısı 0,850 olarak bulunmuştur. Güvenirlık katsayısının 0,70 üzerı olmasđ kabul edilebilir değır aralığında olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Mesleki Özdeşleşme Ölçeği Faktör Yükleri

Değişken	İfade	Faktör Yüğü
Mesleki Özdeşleşme	MO3	0,837
	MO4	0,872
	MO5	0,708

Faktör yüklerinin $\geq 0,70$ olmasđ beklenmektedir. Tablo 4'teki ölçek maddelerinin faktör yüklerinin bu beklentiyi karşıladığı görülmektedir.

Tablo 5. Mesleki Özdeşleşme Ölçeği CR ve AVE Sonuçları

Değişken	CR	AVE
Mesleki Özdeşleşme	0,850	0,655

Tablo 5'te yer alan birleşik güvenirlık katsayısının (CR) $\geq 0,70$ olmasđ iç tutarlılık güvenirliğinin sağlandığını; açıklanan ortalama varyans değırinin de (AVE) $\geq 0,50$ olmasđ ise birleşme geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

5.3.2.3. İş yükü algısı ölçeği

İş yükü algısını ölçmek için Peter son ve diğerleri (1995) tarafından geliştirilen ve Türkçe 'ye Derya (2008) tarafından uyarlanan 11 maddelik "İş Yüğü Algısı " ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 5'li Likit tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum) ve 11 maddeden oluşan tek boyutlu bir yapıdadır. Yüksek puanlar algılanan iş yükünün normalden fazla olduğunu göstermektedir. Derya (2008), ölçeğin güvenirlık katsayısını 0.86 olarak tespit etmiştir.

Mevcut araştırmada iş yükü algısı ölçeğinin iç tutarlılığı için birleşik güvenirlık (CR=Composite Reliability) katsayısı hesaplanmıştır. İş yükü algısı ölçeğinin geçerlilik ve güvenirlık analizleri sonucunda, 3, 5, 7, 8 ve 11. sorular çıkarılmıştır. İş yükü algısı

değişkeni toplam 6 soru ile analizlere dâhil edilmiştir. İş yükü algısı ölçeği faktör yükleri Tablo 6’da, CR/AVE sonuçları Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 6. İş Yükü Algısı Ölçeği Faktör Yükleri

Değişken	İfade	Faktör Yüğü
İş Yükü Algısı	IYA1	0,646
	IYA2	0,788
	IYA4	0,876
	IYA6	0,684
	IYA9	0,689
	IYA10	0,616

Faktör yüklerinin $\geq 0,70$ olması beklenmektedir ancak tabloda IYA1, IYA6, IYA9, IYA10 maddelerinin bu değerin altında olduğu görülmektedir. Tablo 7’de yer alan iş yükü algısı ölçeğinin CR ve AVE değerleri beklenen değer aralığında olduğu için IYA1, IYA6, IYA9, IYA10 maddeleri ölçekten çıkarılmamıştır.

Tablo 7. İş Yükü Algısı Ölçeği CR ve AVE Sonuçları

Değişken	CR	AVE
İş Yükü Algısı	0,864	0,518

Ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,864 olarak bulunmuştur. Tablo 7’de yer alan birleşik güvenirlik katsayısının (CR) $\geq 0,70$ olması iç tutarlılık güvenirliğinin sağlandığını; açıklanan ortalama varyans değerinin de (AVE) $\geq 0,50$ olması ise birleşme geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

5.3.2.4. Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeği

Psikolojik dayanıklılık düzeyini ölçmek için Friberg ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Çetin (2011) tarafından Türkçe’ye uyarlaması yapılan Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Resilience Scale For Adults) kullanılmıştır. Ölçek, 5’li

Likert tipi (1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip) ve 33 maddeden oluşan altı boyutlu bir yapıdadır. Ölçekte, 'yapısal stil' (3,9,15,21), 'gelecek algısı' (2,8,14,20), 'aile uyumu' (5,11,17,23,26,32), 'kendilik algısı' (1,7,13,19,28,31), 'sosyal yeterlilik' (4,10,16,22,25,29) ve 'sosyal kaynaklar'(6,12,18,24,27,30,33) alt boyutları madde puan ortalamalarına göre hesaplanmaktadır. Puanlamada puanlar arttıkça psikolojik dayanıklılığın artması ya da azalması isteniyorsa maddenin özelliğine göre ters ya da düz değerlendirme yapılması gerekmektedir. Ölçeğin orijinalinde, güvenilirlik katsayıları; 'Kendilik Algısı' için 0.80, 'Gelecek Algısı' için 0.75, 'Sosyal Yeterlilik' için 0.82, 'Aile Uyumu' için 0.86, 'Sosyal Kaynaklar' için 0.84 ve 'Yapısal Stil' için 0.76 olarak bulunmuştur (Friborg ve diğerleri, 2005). Basım ve Çetin (2011) ise ölçeğin toplam güvenilirlik katsayısını 0.86 olarak tespit etmişlerdir.

Bu araştırmada Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda, 1, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 14, 18, 24, 25, 32. sorular çıkarılmıştır. Psikolojik dayanıklılık değişkeni toplam 20 soru ile analizlere dahil edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık ölçeği maddeleri faktör yükleri Tablo 8'de, CR/AVE sonuçları Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo 8. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Faktör Yükleri

Boyutlar	İfade	Faktör Yüğü
Aile Uyumu	PD11	0,745
	PD17	0,678
	PD23	0,704
	PD26	0,779
Gelecek Algısı	PD2	0,736
	PD8	0,756
	PD20	0,754
Kendilik Algısı	PD19	0,692
	PD28	0,768
	PD31	0,760
Sosyal Kaynaklar	PD12	0,723
	PD27	0,763
	PD30	0,727
	PD33	0,714
Sosyal Yeterlilik	PD4	0,512
	PD16	0,749
	PD22	0,785
	PD29	0,765
Yapısal Stil	PD15	0,789
	PD21	0,829

Faktör yüklerinin $\geq 0,70$ olması beklenmektedir ancak Tablo 8’de PD4, PD17 ve PD19 maddelerinin bu değerin altında olduğu görülmektedir. Tablo 9’da yer alan psikolojik dayanıklılık boyutlarının CR ve AVE değerleri beklenen değer aralığında olduğu için PD4, PD17 ve PD19 maddeleri ölçekten çıkarılmamıştır.

Tablo 9. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği CR ve AVE Değerleri

Değişken	İfade	CR	AVE
Aile Uyumu	PD11	0,817	0,529
	PD17		
	PD23		
	PD26		
Gelecek Algısı	PD2	0,793	0,561
	PD8		
	PD20		
Kendilik Algısı	PD19	0,785	0,549
	PD28		
	PD31		
Sosyal Kaynaklar	PD12	0,822	0,536
	PD27		
	PD30		
	PD33		
Sosyal Yeterlilik	PD4	0,800	0,507
	PD16		
	PD22		
	PD29		
Yapısal Stil	PD15	0,792	0,655
	PD21		

Tablo 9’da yer alan birleşik güvenirlik katsayısının (CR) $\geq 0,70$ olması iç tutarlılık güvenirliğinin sağlandığını; açıklanan ortalama varyans değerinin de (AVE) $\geq 0,50$ olması ise birleşme geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin güvenirlik katsayıları; ‘Kendilik Algısı’ için 0,785, ‘Gelecek Algısı’ için 0,793, ‘Sosyal Yeterlilik’ için 0,800, ‘Aile Uyumu’ için 0,817, ‘Sosyal Kaynaklar’ için 0,822 ve ‘Yapısal Stil’ için 0,829 olarak bulunmuştur.

Ayrıştırma geçerliğinin tespitinde, Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen kriter ile Henseler vd. (2015) tarafından önerilen HTMT kriterleri kullanılmıştır. Fornell ve Larcker (1981) kriterine göre, araştırmada yer alan yapıların açıklanan ortalama varyans (AVE) değerlerinin karekökü, araştırmada yer alan yapılar arasındaki korelasyonlardan yüksek olmalıdır. Tablo 10’da Fornell ve Larcker (1981) kriterine göre yapılan analiz sonuçları yer almaktadır.

Tablo 10. Ayrıştırma Geçerliliği Sonuçları (Fornell ve Larckell Kriteri)

	AU	D	DT	GA	KA	KBA	MÖ	SK	SY	YS	İYA
AU	(0.727)										
D	-0.302	(0.740)									
DT	-0.262	0.661	(0.718)								
GA	0.395	-0.358	-0.401	(0.749)							
KA	0.435	-0.356	-0.349	0.538	(0.741)						
KBA	-0.134	0.383	0.544	-0.273	-0.241	(0.811)					
MÖ	0.215	-0.242	-0.263	0.240	0.305	-0.310	(0.809)				
SK	0.596	-0.313	-0.258	0.485	0.476	-0.105	0.234	(0.732)			
SY	0.362	-0.336	-0.330	0.484	0.500	-0.208	0.259	0.499	(0.712)		
YS	0.328	-0.243	-0.237	0.466	0.387	-0.194	0.177	0.404	0.365	(0.810)	
İYA	-0.220	0.485	0.695	-0.282	-0.265	0.392	-0.157	-0.224	-0.291	-0.183	(0.720)

Tablo 10’deki parantez içindeki değerler AVE’nin karekök değerleridir. Tablo 10’deki değerler incelendiğinde her bir yapının açıklanan ortalama varyans değerinin karekökü diğer yapılarla olan korelasyonlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Henseler ve diğerleri, (2015)’nin kriterine göre HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio), araştırmada yer alan tüm değişkenlere ait ifadelerin korelasyonlarının ortalamasının (the heterotrait-heteromethod correlations) aynı değişkene ait ifadelerin korelasyonlarının geometrik ortalamalara oranlarını ifade etmektedir. Yazarlar HTMT değerinin; 0,90’nın, içerik olarak birbirine uzak kavramlarda ise 0,85’in altında olmasını gerektiğini belirtmişlerdir. Tablo 11’de de HTMT değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 11. Ayrışma Geçerliği Sonuçları (HTMT Kriteri)

	AU	D	DT	GA	KA	KBA	MÖ	SK	SY	YS	İYA
AU											
D	0.427										
DT	0.335	0.830									
GA	0.595	0.547	0.556								
KA	0.669	0.546	0.492	0.895							
KBA	0.226	0.619	0.816	0.473	0.438						
MÖ	0.296	0.331	0.326	0.365	0.464	0.521					
SK	0.835	0.445	0.333	0.738	0.729	0.184	0.329				
SY	0.487	0.477	0.440	0.729	0.759	0.360	0.348	0.681			
YS	0.565	0.410	0.370	0.863	0.732	0.381	0.294	0.690	0.625		
İYA	0.296	0.621	0.831	0.408	0.387	0.590	0.217	0.299	0.385	0.300	

5.3.3. Veri Analiz Yöntemi

Araştırmada elde edilen veriler IBM SPSS 25 istatistik programı ve SmartPLS-SEM 3.2.8 yapısal eşitlik programı ile analiz edilmiştir. Analizde değişkenler arası ilişkiler ve yapısal eşitlik modelleri kullanılmıştır.

6. BULGULAR

6.1. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışmanın amacı kapsamında değişkenlere ait ortalama, standart sapma değerleri ve korelasyon ilişkileri incelenmiştir (Tablo 12). Değişkenlerin ortalama puan değerleri incelendiğinde duygusal tükenme ortalamasının 2,81, duyarsızlaşma ortalamasının 2,07, kişisel başarıda azalma ortalamasının 2,13, mesleki özdeşleşme ortalamasının 4,15, iş yükü algısı ortalamasının 2,84 ve psikolojik dayanıklılık ortalamasının 4,09 olduğu tespit edilmiştir. Araştırma değişkenleri 5'li Likert değerlendirmesi puan ortalaması 2,5 üzerinden değerlendirildiğinde; duygusal tükenme puan değerinin genel ortalama değerden yüksek olduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma puan değerlerinin genel ortalama değerden düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki özdeşleşme puan değerinin, iş yükü algısı puan değerinin ve psikolojik dayanıklılık puan değerinin genel ortalama değerden yüksek olduğu görülmektedir. Ortalama puan değerlerine göre katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin sadece duygusal tükenmişlik boyutunda yüksek, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma boyutlarında düşük, mesleki özdeşleşme, iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılıklarının ise yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 12. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	1	2	3	4	5	6
1. Duygusal Tükenme	1					
2. Duyarsızlaşma	,650**	1				
3. Kişisel Başarı Hissinde Azalma	,234**	,159**	1			
4. Mesleki Özdeşleşme	-,256**	-,239**	-,264**	1		
5. İş Yükü Algısı	,685**	,472**	,189**	-,152**	1	
6. Psikolojik Dayanıklılık	-,418**	-,437**	-,304**	,321**	-,336**	1
Ortalama	2,81	2,07	2,13	4,15	2,84	4,09
Standart Sapma	,96	,94	,87	,92	,99	,71

N=503, **0,01 düzeyinde anlamlı korelasyon

Değişkenler arası ilişkileri ortaya koymak için Pearson korelasyon analiz sonuçlarına göre mesleki özdeşleşme ile duygusal tükenmişlik arasında $r = -,256$ düzeyinde ters yönde anlamlı ilişki, mesleki özdeşleşme ile duyarsızlaşma arasında $r = -,239$ düzeyinde ters yönde anlamlı ilişki, mesleki özdeşleşme ile kişisel başarı hissi azalması arasında $r = -,264$ düzeyinde ters yönde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir.

Mesleki özdeşleşme ile iş yükü algısı arasında $r = -,152$ düzeyinde ters yönde anlamlı ilişki; mesleki özdeşleşme ile psikolojik dayanıklılık arasında $r = ,321$ düzeyinde aynı yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir.

İş yükü algısı ile tükenmişlik alt boyutları duygusal tükenme ($r = ,685$), duyarsızlaşma ($r = ,472$) ve kişisel başarıda azalma ($r = ,189$) arasında aynı yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik alt boyutları duygusal tükenme ($r = -,418$), duyarsızlaşma ($r = -,437$) ve kişisel başarıda azalma ($r = -,307$) arasında ters yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguların araştırmanın kuramsal kısmında beklenen ilişkiler ile uyumlu olduğu görülmektedir.

6.2. Demografik Değişkenlerin Araştırma Değişkenleri Üzerine Etkisi

Demografik faktörlerin, araştırma değişkenleri üzerinde farklılık yaratıp yaratmadığı bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile ortaya konmuştur. Bu kapsamda cinsiyet ve çalışma şekli değişkenleri için t-testi; yaş, eğitim durumu ve çalışılan klinik değişkenleri için ANOVA analizi yapılmıştır.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre araştırma değişkenlerinin farklılaşp farklılaşmadığını belirleyebilmek amacıyla yapılan T-testi sonuçları Tablo 13 'te yer almaktadır. Tablo 13 incelendiğinde araştırma değişkenlerinden kişisel başarı hissi azalması hariç diğer değişkenlerin cinsiyete göre farklılaşmadığı görülmektedir. Kişisel

başarı hissi azalması 0,003 anlamlılık düzeyinde ($p < 0,05$) cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 13. Cinsiyete Yönelik T Testi Sonuçları

		Levene Varyans Homojenlik Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi ($\alpha = 0,05$)			
		F	Anlamlılık	t	Serbestlik derecesi (df)	Anlamlılık	Ortalama Farkı
Duygusal Tükenme	Eşit varyans varsayımı	0,91	0,763	0,992	501	0,322	0,12794
	Eşit olmayan varyans varsayımı			0,947	80,061	0,347	0,12794
Duyarsızlaşma	Eşit varyans varsayımı	0,40	0,843	0,357	501	0,721	0,04506
	Eşit olmayan varyans varsayımı			0,348	81,099	0,729	0,04506
Kişisel Başarı Hissi Azalması	Eşit varyans varsayımı	0,271	0,603	3,009	501	0,003	0,34955
	Eşit olmayan varyans varsayımı			3,047	83,164	0,003	0,34955
Mesleki Özdeşleşme	Eşit varyans varsayımı	1,001	0,318	1,046	501	0,296	0,12918
	Eşit olmayan varyans varsayımı			0,946	77,681	0,347	0,12918
İş Yükü Algısı	Eşit varyans varsayımı	0,082	0,775	1,489	501	0,137	0,19872
	Eşit olmayan varyans varsayımı			1,453	81,167	0,150	0,19872
Psikolojik Dayanıklılık	Eşit varyans varsayımı	2,648	0,104	0,984	501	0,326	0,09373
	Eşit olmayan varyans varsayımı			0,873	76,914	0,385	0,09373

Cinsiyet değişkenine yönelik faktör ortalamalarına ilişkin veriler Tablo 14'te yer almaktadır. Çalışan tükenmişliğinin kişisel başarı hissi azalmasında, cinsiyet değişkeni ortalamalarına bakıldığında kadınların erkeklere göre daha yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 14. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Kadın	439	2,1777	0,87016
	Erkek	64	1,8281	0,85551

Araştırma değişkenlerinin katılımcıların yaşlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını gösteren ANOVA analizi sonuçlarına ilişkin veriler Tablo 15’te yer almaktadır. Analiz öncesinde varyansların homojenliği (Levene F testi) yapılmıştır. Grup varyanslarının homojen olduğu tespit edildikten sonra tek yönlü varyans analizi yapılarak gruplar arasındaki farklılıklar belirlenmiştir.

Tablo 15. Yaş Değişkenine Yönelik ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	5,764	2	2,882	3,128	,045
	Grup içi	460,726	500	,921		
	Toplam	466,490	502			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	3,039	2	1,519	1,714	,181
	Grup içi	443,206	500	,886		
	Toplam	446,245	502			
Kişisel Başarı Hissi Azalması	Gruplar arası	8,893	2	4,446	5,918	,003
	Grup içi	375,683	500	,751		
	Toplam	384,576	502			
Mesleki Özdeşleşme	Gruplar arası	2,165	2	1,082	1,271	,282
	Grup içi	425,954	500	,852		
	Toplam	428,119	502			
İş Yükü Algısı	Gruplar arası	11,265	2	5,632	5,753	,003
	Grup içi	489,517	500	,979		
	Toplam	500,782	502			
Psikolojik Dayanıklılık	Gruplar arası	2,997	2	1,499	2,980	,052
	Grup içi	251,466	500	,503		
	Toplam	254,463	502			

Tablo 15 incelendiğinde duygusal tükenme, kişisel başarı hissi azalması ve iş yükü algısı değişkenlerinin yaşa göre farklılaştığı görülmektedir. Yaş değişkeni faktör ortalamalarına ilişkin veriler Tablo 16’da yer almaktadır.

Tablo 16. Yaş Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları

	Yaş	N	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme	19-29 yaş	339	2,8850	,96701
	30-40 yaş	118	2,6356	,93903
	41-50 yaş	46	2,7329	,96026
Kişisel Başarı Hissi Azalması	19-29 yaş	339	2,2257	,86429
	30-40 yaş	118	1,9449	,88623
	41-50 yaş	46	1,9348	,83406
İş Yükü Algısı	19-29 yaş	339	2,9503	,97726
	30-40 yaş	118	2,6653	1,02775
	41-50 yaş	46	2,5616	,97901

Tablo 16 incelendiğinde, 19-29 yaş grubunda yer alan hemşirelerin duygusal tükenme puan ortalamalarının (2,8850) en yüksek, 30-40 yaş grubunda yer alan hemşirelerin duygusal tükenme puan ortalamalarının (2,6356) en düşük olduğu görülmektedir.

Kişisel başarı hissi azalması puan ortalamalarına bakıldığında ise 19-29 yaş grubunda olan hemşirelerin kişisel başarı hissi azalması puan ortalamalarının en yüksek olduğu görülmektedir. 41-50 yaş grubunda yer alan hemşirelerin kişisel başarı hissi azalması puan ortalamalarının diğerlerinden daha düşük olduğu bulunmuştur.

İş yükü algısı puan ortalamalarında, 19-29 yaş grubunda olan hemşirelerin en fazla puan ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. En düşük iş yükü algısı puan ortalamasının ise 41-50 yaş grubuna ait olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma değişkenlerinin katılımcıların eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını gösteren ANOVA analizi sonuçlarına ilişkin veriler Tablo 17’de yer almaktadır.

Tablo 17. Eğitim Değişkenine Yönelik ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	1,741	3	,580	,623	,600
	Grup içi	464,748	499	,931		
	Toplam	466,490	502			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	2,197	3	,732	,823	,482
	Grup içi	444,047	499	,890		
	Toplam	446,245	502			
Kişisel Başarı Hissi Azalması	Gruplar arası	1,724	3	,575	,749	,523
	Grup içi	382,852	499	,767		
	Toplam	384,576	502			
Mesleki Özdeşleşme	Gruplar arası	1,648	3	,549	,643	,588
	Grup içi	426,471	499	,855		
	Toplam	428,119	502			
İş Yükü Algısı	Gruplar arası	10,919	3	3,640	3,708	,012
	Grup içi	489,863	499	,982		
	Toplam	500,782	502			
Psikolojik Dayanıklılık	Gruplar arası	3,377	3	1,126	2,237	,083
	Grup içi	251,086	499	,503		
	Toplam	254,463	502			

Tablo 17 incelendiğinde araştırma değişkenlerinden sadece iş yükü algısının (0,012) anlamlılık düzeyinin eğitim değişkenine göre farklılaştığı görülmektedir. Hemşirelerin eğitim durumuna göre iş yükü algısı farklılaşmaktadır. Eğitim değişkenine yönelik faktör ortalamaları Tablo 18’de yer almaktadır.

Tablo 18. Eğitim Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları

	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma
İş Yükü Algısı	Lise	189	2,6993	1,06440
	Önlisans	76	2,7325	,94441
	Lisans	224	3,0052	,94194
	Yüksek Lisans	14	2,9643	,96560
Toplam		503	2,8479	,99879

Tablo 18’de, lisans mezunu hemşirelerin iş yükü algısı puan ortalamasının (3,0052) en yüksek olduğu görülmektedir. Lise mezunu hemşirelerin iş yükü puan ortalamasının ise (2,6993) en düşük olduğu görülmektedir.

Araştırma değişkenlerinin katılımcıların çalıştıkları kliniğe göre farklılaşp farklılaşmadığını gösteren ANOVA analizi sonuçlarına ilişkin veriler Tablo 19’da yer almaktadır.

Tablo 19. Çalışılan Kliniğe Yönelik ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (df)	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	27,697	4	6,924	7,859	,000
	Grup içi	438,793	498	,881		
	Toplam	466,490	502			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	18,540	4	4,635	5,397	,000
	Grup içi	427,704	498	,859		
	Toplam	446,245	502			
Kişisel Başarı Hissi Azalması	Gruplar arası	13,122	4	3,281	4,398	,002
	Grup içi	371,453	498	,746		
	Toplam	384,576	502			
Mesleki Özdeşleşme	Gruplar arası	6,907	4	1,727	2,042	,087
	Grup içi	421,212	498	,846		
	Toplam	428,119	502			
İş Yükü Algısı	Gruplar arası	55,163	4	13,791	15,412	,000
	Grup içi	445,619	498	,895		
	Toplam	500,782	502			
Psikolojik Dayanıklılık	Gruplar arası	9,155	4	2,289	4,647	,001
	Grup içi	245,308	498	,493		
	Toplam	254,463	502			

Tablo 19 incelendiğinde mesleki özdeşleşme değişkeni hariç diğer araştırma değişkenlerinin hemşirelerin çalıştıkları kliniğe göre farklılaştığı görülmektedir. Hemşirelerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissinde azalma, iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri çalıştıkları kliniklere göre farklılaşmaktadır. Çalışılan klinik değişkenine yönelik faktör ortalamaları Tablo 20’de yer almaktadır.

Tablo 20. Çalışılan Klinik Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları

	Çalışılan Klinik	N	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme	Yataklı Servis	240	2,9429	,92210
	Yoğun Bakım	103	2,8710	,98437
	Ameliyathane	33	2,4719	,85378
	Acil Servis	45	3,0571	,99507
	Poliklinik	82	2,3606	,92860
Toplam		503	2,8126	,96398
Duyarsızlaşma	Yataklı Servis	240	2,1000	,91928
	Yoğun Bakım	103	2,0121	,93501
	Ameliyathane	33	2,0833	,96959
	Acil Servis	45	2,5667	1,11217
	Poliklinik	82	1,7805	,80161
Toplam		503	2,0706	,94283
Kişisel Başarı Hiss Azalması	Yataklı Servis	240	2,1479	,85692
	Yoğun Bakım	103	2,2718	,85971
	Ameliyathane	33	1,7576	,66287
	Acil Servis	45	2,3889	1,00504
	Poliklinik	82	1,9268	,87532
Toplam		503	2,1332	,87526
İş Yükü Algısı	Yataklı Servis	240	2,9965	,95936
	Yoğun Bakım	103	2,9871	,93430
	Ameliyathane	33	2,8434	,90133
	Acil Servis	45	3,0926	,92493
	Poliklinik	82	2,1057	,94916
Toplam		503	2,8479	,99879
Psikolojik Dayanıklılık	Yataklı Servis	240	4,0987	,74529
	Yoğun Bakım	103	4,0272	,69008
	Ameliyathane	33	4,2500	,60169
	Acil Servis	45	3,7800	,70335
	Poliklinik	82	4,2994	,61491
Toplam		503	4,0982	,71197

Tablo 20 incelendiğinde, acil serviste çalışan hemşirelerin duygusal tükenme (3,0571), duyarsızlaşma (2,5667) ve kişisel başarı hissi azalması (2,3889) puan ortalamalarının diğer kliniklerde çalışan hemşirelere oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. İş yükü algısı puan ortalamalarına bakıldığında yine acil serviste çalışan

hemşirelerin (3,0926) yüksek puan aldıkları tespit edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık puan ortalamalarında poliklinik hemşirelerinin en yüksek puan ortalamasına (4,2994) sahip oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların çalışma şekillerine göre araştırma değişkenlerinin farklılaşp farklılaşmadığını belirleyebilmek amacıyla yapılan T-testi sonuçları Tablo 21 'de yer almaktadır.

Tablo 21. Çalışma Şekillerine Yönelik T Testi Sonuçları

		Levene Varyans Homojenlik Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi ($\alpha=0,05$)			
		F	Anlamlılık	t	Serbestlik derecesi (df)	Anlamlılık	Ortalama Farkı
Duygusal Tükenme	Eşit varyans varsayımı	,186	,667	5,381	501	,000	,46339
	Eşit olmayan varyans varsayımı			5,380	404,265	,000	,46339
Duyarsızlaşma	Eşit varyans varsayımı	4,706	,031	3,148	501	,002	,26999
	Eşit olmayan varyans varsayımı			3,225	435,962	,001	,26999
Kişisel Başarı Hissi Azalması	Eşit varyans varsayımı	,638	,425	3,507	501	,000	,27861
	Eşit olmayan varyans varsayımı			3,503	403,119	,001	,27861
Mesleki Özdeşleşme	Eşit varyans varsayımı	4,672	,031	-2,432	501	,015	-,20515
	Eşit olmayan varyans varsayımı			-2,473	425,995	,014	-,20515
İş Yüklü Algısı	Eşit varyans varsayımı	3,233	,073	7,518	501	,000	,65396
	Eşit olmayan varyans varsayımı			7,361	377,167	,000	,65396
Psikolojik Dayanıklılık	Eşit varyans varsayımı	6,756	,010	-3,787	501	,000	-,24423
	Eşit olmayan varyans varsayımı			-3,920	448,664	,000	-,24423

Tablo 21 incelendiğinde araştırma değişkenlerinin hepsinin çalışma şekline göre farklılaştığı görülmektedir. Hemşirelerin tükenmişlik, mesleki özdeşleşme, iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılıkları vardiyalı çalışma durumlarına göre farklılaşmaktadır. Çalışma şekli değişkenine yönelik faktör ortalamaları Tablo 22’de yer almaktadır.

Tablo 22. Çalışma Şekli Değişkenine İlişkin Faktör Ortalamaları

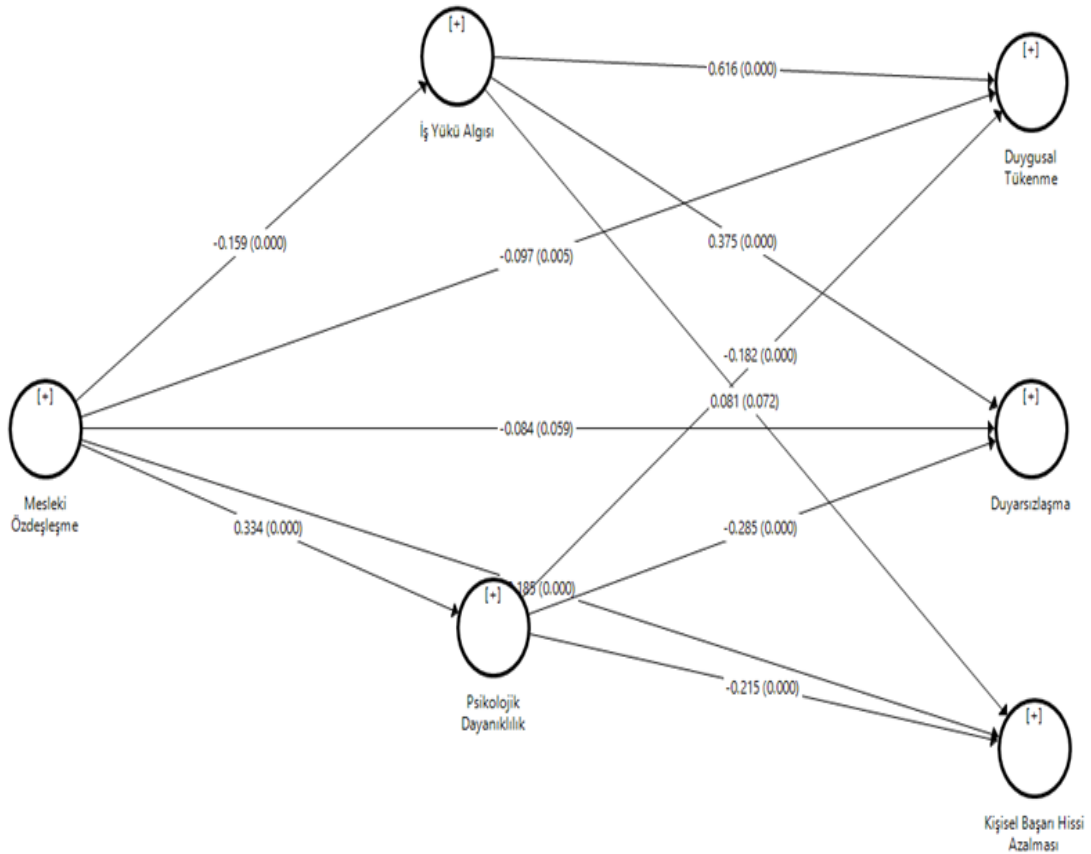
	Çalışma Şekli	N	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme	Vardiyalı	311	2,9894	,93781
	Gündüz	192	2,5260	,93886
Duyarsızlaşma	Vardiyalı	311	2,1736	,96949
	Gündüz	192	1,9036	,87495
Kişisel Başarı Hissi Azalması	Vardiyalı	311	2,2395	,86398
	Gündüz	192	1,9609	,86816
Mesleki Özdeşleşme	Vardiyalı	311	4,0761	,94258
	Gündüz	192	4,2813	,87938
İş Yükü Algısı	Vardiyalı	311	3,0975	,91422
	Gündüz	192	2,4436	,99978
Psikolojik Dayanıklılık	Vardiyalı	311	4,0050	,73943
	Gündüz	192	4,2492	,63858

Tablo 22 incelendiğinde, vardiyalı (08-20/20-08 gece gündüz dönüşümlü) çalışan hemşirelerin duygusal tükenme (2,9894), duyarsızlaşma (2,1736), kişisel başarı hissi azalması (2,2395) ve iş yükü algısı (3,0975) puan ortalamalarının gündüz çalışanlara kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Gündüz çalışan hemşirelerin mesleki özdeşleşme (4,2813) ve psikolojik dayanıklılık (4,2492) puan ortalamalarının vardiyalı çalışan hemşirelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

6.3. Araştırma Modelinin Test Edilmesi ve Sonuçları

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlerin sınanması için bağımlı ve bağımsız değişkenler arası ilişkiler SmartPLS 3.2.8 istatistik programı kullanılarak yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Araştırma modeline ilişkin; yol katsayıları ve R²' yi hesaplamak için PLS algoritması çalıştırılmıştır. PLS yol katsayılarının anlamlılıklarını değerlendirmek için yeniden örnekleme (bootstrapping) ile örneklemden 5000 alt örneklem alınarak t-değerleri hesaplanmıştır. Araştırma modeline ilişkin sonuçlara Tablo 23'te yer verilmiştir.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan yapısal eşitlik modeli Şekil 9'da gösterilmiştir.

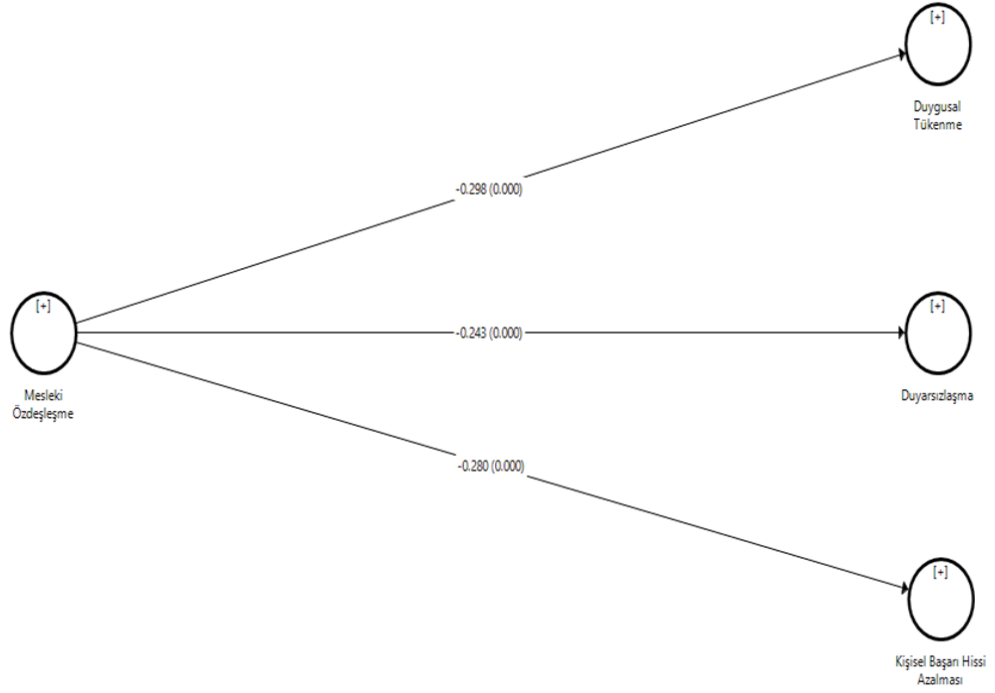


Şekil 9. Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 23. Araştırma Modeli Katsayıları

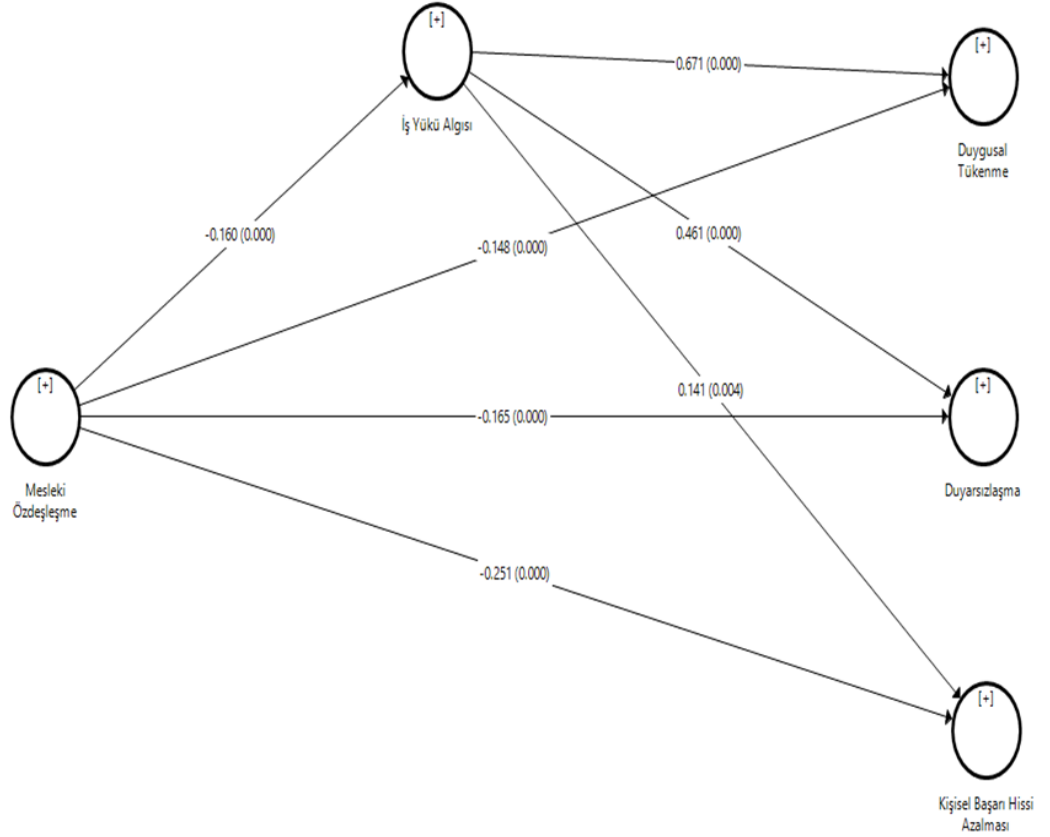
Değişkenler		Standardize β	Standart Hata	t değeri	p	
Mesleki Özdeşleşme	Duygusal Tükenme	-0,301	0,037	8,140	0,000	
	Duyarsızlaşma	-0,246	0,043	5,717	0,000	
	Kişisel Başarıda Azalma	-0,337	0,042	7,998	0,000	
Mesleki Özdeşleşme	İş Yüğü Algısı	-0,195	0,040	4,862	0,000	
İş Yüğü Algısı	Duygusal Tükenme	0,697	0,023	30,128	0,000	
	Duyarsızlaşma	0,486	0,032	14,990	0,000	
	Kişisel Başarıda Azalma	0,410	0,041	10,076	0,000	
Mesleki Özdeşleşme	Psikolojik Dayanıklılık	0,347	0,039	8,901	0,000	
Psikolojik Dayanıklılık	Duygusal Tükenme	-0,446	0,033	13,464	0,000	
	Duyarsızlaşma	-0,444	0,037	12,017	0,000	
	Kişisel Başarıda Azalma	-0,275	0,043	6,330	0,000	
Mesleki Özdeşleşme	İş Yüğü Algısı	Duygusal Tükenme	-0,097	0,028	3,454	0,001
		Duyarsızlaş ma	-0,059	0,018	3,277	0,001
		Kişisel Başarıda Azalma	-0,052	0,017	3,064	0,002
Mesleki Özdeşleşme	Psikolojik Dayanıklılık	Duygusal Tükenme	-0,061	0,015	4,192	0,000
		Duyarsızlaş ma	-0,095	0,020	4,889	0,000
		Kişisel Başarıda Azalma	-0,026	0,017	1,539	0,124

Aracılık etkisinin araştırılması için ilk aşamada aracı değişken araştırma modelinden çıkarılarak yol katsayılarının anlamlılığı test edilmiştir (Şekil 10). Mesleki özdeşleşmenin duygusal tükenmeyi ($\beta=-0,301$; $p<0,01$); duyarsızlaşmayı ($\beta=-0,246$; $p<0,01$) ve kişisel başarı hissinde azalmayı ($\beta=-0,337$; $p<0,01$) ters yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgular sonucunda araştırmanın H1, H1a, H1b ve H1c hipotezleri desteklenmiştir.



Şekil 10. Mesleki Özdeşleşme ile Tükenmişlik İlişkisi

İkinci aşamada “iş yükü algısı” aracı değişkenini modele dâhil edilerek yol katsayılarının anlamlılığı test edilmiştir (Şekil 11). Mesleki özdeşleşmenin iş yükü algısını ($\beta = -0,195$; $p < 0,01$) ters yönde etkilediği tespit edilmiştir. İş yükü algısının da duygusal tükenmeyi ($\beta = 0,697$; $p < 0,01$), duyarsızlaşmayı ($\beta = 0,486$; $p < 0,01$) ve kişisel başarı hissinde azalmayı ($\beta = 0,410$; $p < 0,01$) aynı yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar çerçevesinde araştırmanın H2, H3 ve H3a, H3b, H3c ve hipotezleri desteklenmiştir. Mesleki özdeşleşmenin iş yükü algısı üzerinden duygusal tükenmeyi ($\beta = -0,097$; $p < 0,01$), duyarsızlaşmayı ($\beta = -0,059$; $p < 0,01$) ve kişisel başarıda azalmayı ($\beta = -0,052$; $p < 0,01$) dolaylı olarak etkilediği anlaşılmıştır.

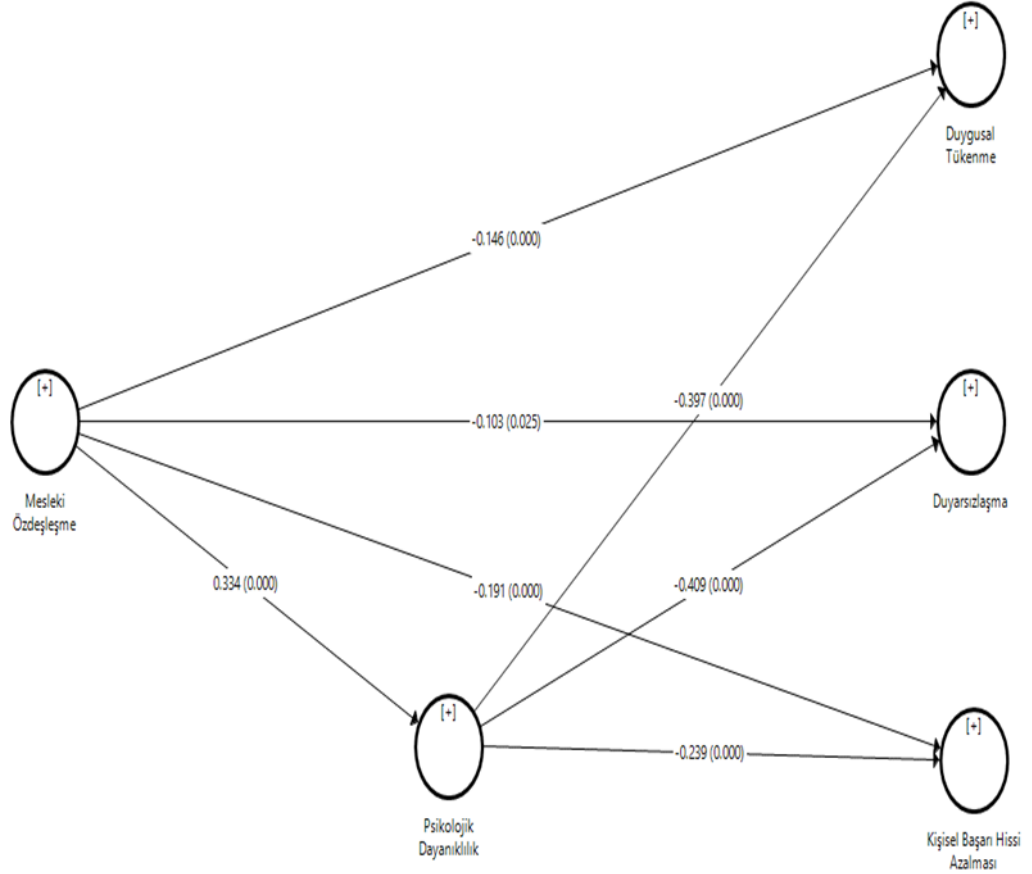


Şekil 11. Mesleki Özdeşleşme ve Tükenmişlik İlişkisinde İş Yükü Algısının Aracılık Rolü

Üçüncü aşamada “psikolojik dayanıklılık” aracı değişkenini modele dâhil edilerek yol katsayılarının anlamlılığı test edilmiştir (Şekil 12). Mesleki özdeşleşmenin psikolojik dayanıklılığı ($\beta = 0,347$; $p < 0,01$) aynı yönde etkilediği tespit edilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın da duygusal tükenmeyi ($\beta = -0,446$; $p < 0,01$), duyarsızlaşmayı ($\beta = -0,444$; $p < 0,01$) ve kişisel başarı hissinde azalmayı ($\beta = -0,275$; $p < 0,01$) ters yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar çerçevesinde araştırmanın H5, H6, H6a, H6b ve H6c hipotezleri desteklenmiştir. Mesleki özdeşleşmenin psikolojik dayanıklılık üzerinden duygusal tükenmeyi ($\beta = -0,061$; $p < 0,01$) ve duyarsızlaşmayı ($\beta = -0,095$; $p < 0,01$) dolaylı olarak etkilediği ancak kişisel başarıda azalmayı ($\beta = -0,026$; $p > 0,01$) dolaylı olarak etkilemediği anlaşılmıştır.

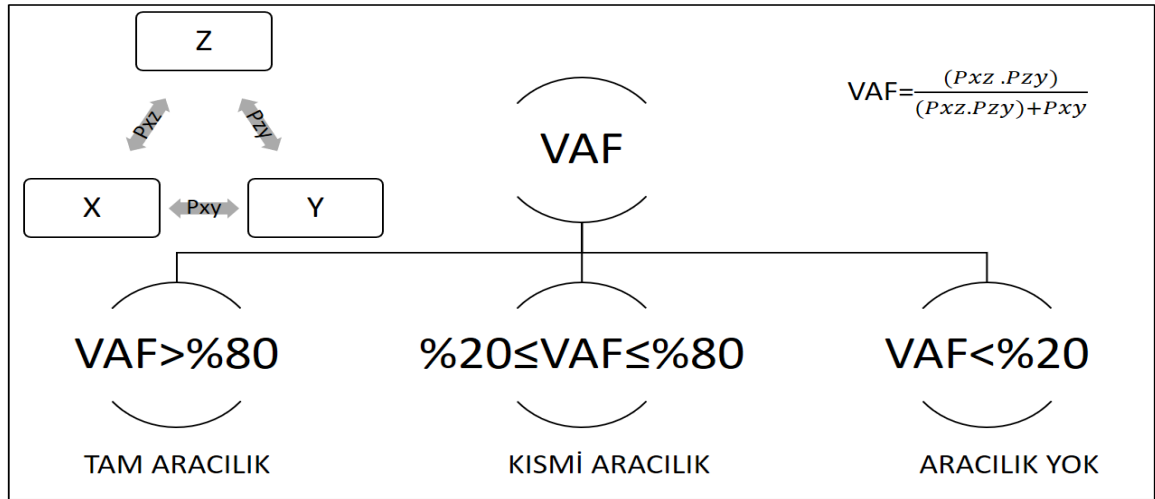
Modelde yer alan bağımsız değişkenin bağımlı değişken ve aracı değişkenler üzerinde anlamlı etkisinin olduğu, aracı değişkenlerin de bağımlı değişken üzerinde anlamlı (mesleki özdeşleşme \rightarrow psikolojik dayanıklılık \rightarrow kişisel başarıda azalma hariç)

etkileri olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısının ve psikolojik dayanıklılığın (mesleki özdeşleşme→psikolojik dayanıklılık→kişisel başarıda azalma hariç) dolaylı etkilerinin olduğu ifade edilebilir.



Şekil 12. Mesleki Özdeşleşme ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Rolü

Aracılık etkisinin tespit edilmiş olması nedeniyle VAF (Variance Accounted For) değerleri hesaplanmıştır (Doğan, 2018). VAF değerinin hesaplama yöntemi Şekil 13'te yer almaktadır. Araştırma değişkenleri VAF değerleri Tablo 24'te gösterilmiştir.



Şekil 13. VAF Değeri Hesaplama Yöntemi

Modelde iş yükü algısı aracılığı için VAF değerleri, Mesleki Özdeşleşme → İş Yükü Algısı → Duygusal Tükenme yolunda 0,26; Mesleki Özdeşleşme → İş Yükü Algısı → Duyarsızlaşma yolunda 0,22 ve Mesleki Özdeşleşme → İş Yükü Algısı → Kişisel Başarıda Azalma yolunda 0,14 olarak hesaplanmıştır. Modelde psikolojik dayanıklılık aracılığı için VAF değerleri, Mesleki Özdeşleşme → Psikolojik Dayanıklılık → Duygusal Tükenme yolunda 0,30 ve Mesleki Özdeşleşme → Psikolojik Dayanıklılık → Duyarsızlaşma yolunda 0,36 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 24. VAF Değerleri

	VAF	Aracılık
Mesleki Özdeşleşme → İş Yükü Algısı → Duygusal Tükenme	0,26	Kısmi Aracılık
Mesleki Özdeşleşme → İş Yükü Algısı → Duyarsızlaşma	0,22	Kısmi Aracılık
Mesleki Özdeşleşme → İş Yükü Algısı → Kişisel Başarı Hissi Azalması	0,14	Aracılık Yok
Mesleki Özdeşleşme → Psikolojik Dayanıklılık → Duygusal Tükenme	0,30	Kısmi Aracılık
Mesleki Özdeşleşme → Psikolojik Dayanıklılık → Duyarsızlaşma	0,36	Kısmi Aracılık

İş yükü algısı VAF değerleri doğrultusunda mesleki özdeşleşme ile duygusal tükenmişlik ve mesleki özdeşleşme ile duyarsızlaşma ilişkisinde iş yükü algısının kısmi aracılık rolüne sahip olduğu, mesleki özdeşleşme ile kişisel başarıda azalma arasındaki ilişkide iş yükü algısının dolaylı etkisinin olmasına rağmen aracılık etkisinin olmadığı anlaşılmıştır.

Psikolojik dayanıklılık VAF değerleri doğrultusunda mesleki özdeşleşme ile duygusal tükenmişlik ve mesleki özdeşleşme ile duyarsızlaşma ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın kısmi aracılık rolüne sahip olduğu anlaşılmıştır. Bu doğrultuda araştırmamızın H4 ve H7 hipotezleri kısmen desteklenmiştir.

Tablo 25: Etki Büyüklüğü (R²)

	Aracısız Modelde	Aracılı Modelde
Duygusal Tükenme	% 13	% 73
Duyarsızlaşma	% 11	% 49
Kişisel Başarı Hissi Azalması	% 26	% 51
İş Yükü Algısı	% 4	
Psikolojik Dayanıklılık	% 17	

Araştırma değişkenlerine yönelik yapılan etki analizi sonucunda, bağımsız değişkenin bağımlı değişkenlerin yüzde kaçını açıkladığını ifade eden R2 değerleri hesaplanmıştır (Tablo 25). Modele ait R2 değerleri incelendiğinde; iş yükü algısının %4 açıklandığı, psikolojik dayanıklılığın %17 açıklandığı, aracısız modelde duygusal tükenmenin %13 duyarsızlaşmanın %11 ve kişisel başarıda azalmanın %26 açıklandığı ve aracı değişkenlerin olduğu modelde duygusal tükenmenin %73 duyarsızlaşmanın %49 ve kişisel başarıda azalmanın da %51 oranında açıklandığı görülmektedir.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisini incelemek amacıyla 503 hemşireden elde edilen veriler analiz edilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde değişkenlere yönelik tanımlayıcı analizler, demografik değişkenlerin etkileri, araştırma değişkenleri arası ilişkilere yönelik sonuçlar ve aracılık rolüyle ilgili sonuçlar yer almaktadır.

Çalışmanın analizleri sonucunda, hemşirelerin duygusal tükenmelerinin yüksek (ortalama=2,8), duyarsızlaşma (ortalama=2,07) ve kişisel başarı hissinde azalmalarının düşük (ortalama=2,13) olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda demografik değişkenlerin tükenmişlik düzeylerini etkilediği belirtilmektedir. Kadınların daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları (Günüşen ve Üstün, 2010), erkeklerin ise duyarsızlaşmaya daha eğilimli oldukları (Schaufeli ve Enzmann, 1998) belirtilmektedir. Mevcut araştırmada örneklemin önemli bir kısmının (%87) kadınlardan oluşması bir kısıtlılık oluşturmakla birlikte araştırma değişkenlerinden sadece kişisel başarı hissi azalmasının cinsiyete göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Kadınlar erkeklere göre daha fazla kişisel başarı hissi azalması yaşamaktadırlar. Toplumsal cinsiyet rolünün kendilik değerlendirmeleri üzerindeki etkisi kadınların daha fazla başarısızlık hissi yaşamalarına neden olabilmektedir. Mevcut araştırmada duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma boyutlarının düşük puan ortalamasına sahip olması ise; bir nitel araştırma tasarımı kapsamında olmamakla birlikte anket uygulama sürecinde katılımcılarla yapılan informal görüşmelerde belirtilen hemşirelik mesleğini severek yapmak ve mesleğin sağladığı manevi tatminin yüksek olması nedenleri ile açıklanabilir.

Araştırma değişkenlerinden duygusal tükenme, kişisel başarı hissi azalması ve iş yükü algısı değişkenlerinin yaşa göre farklılaştığı görülmektedir. 19-29 yaş grubunda olan hemşirelerin diğer yaş gruplarına göre daha fazla duygusal tükenme, kişisel başarı hissi azalması yaşadıkları ve iş yükü algılarının da daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yazında yapılan diğer araştırmalar genç yaştaki çalışanların ileri yaştaki çalışanlarla kıyaslandıklarında daha yüksek tükenmişlik yaşadığını belirtmektedir (Maslach ve

Jackson, 1981). İleri yaş ve mesleki tecrübenin baş etme yöntemlerini geliştirdiği belirtilmektedir. (Maslach ve Jackson, 1981: 111).

Araştırma değişkenlerinden sadece iş yükü algısının eğitim değişkenine göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Lisans mezunu hemşirelerin iş yükü algısı puan ortalamaları diğerlerine göre daha yüksektir. Lisans mezunu hemşirelerin idealist özelliklerinin daha fazla olması, lisans sonrası eğitimlere devam etme eğilimlerinin fazla olması gibi nedenler mevcut iş yüklerini fazla olarak algılamalarına neden olabilmektedir.

Araştırma bulgularına göre hemşirelerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissinde azalma, iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri çalıştıkları kliniklere göre farklılaşmaktadır. Acil serviste çalışan hemşirelerin duygusal tükenme (3,0571), duyarsızlaşma (2,5667) ve kişisel başarı hissi azalması (2,3889) puan ortalamalarının diğer kliniklerde çalışan hemşirelere oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Psikolojik dayanıklılık puan ortalamalarında poliklinik hemşirelerinin en yüksek puan ortalamasına (4,2994) sahip oldukları belirlenmiştir. İş yükü algısı puan ortalamalarına bakıldığında yine acil serviste çalışan hemşirelerin (3,0926) yüksek puan aldıkları tespit edilmiştir. Acil servisler hastane içerisinde hareketliliği en fazla olan kliniklerden biridir. Çok farklı özellikteki hasta ve yakınlarına akut dönemde hizmet sunumunu gerçekleştirmek oldukça stresli bir iş olması nedeniyle çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşama olasılıkları beklenen bir durumdur. Poliklinikler ise gündüz saatlerinde, diğer kliniklerdeki hasta profillerine kıyasla daha iyi durumda olan hastalara hizmet sunulması nedeniyle hemşirelerin psikolojik dayanıklılıklarının daha yüksek ve tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu kliniklerdir.

Hemşirelerin çalışma şekilleri, araştırma değişkenlerinin düzeylerini etkileyen bir başka değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Hemşirelerin tükenmişlik, mesleki özdeşleşme, iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılıkları vardiyalı çalışma durumlarına göre farklılaşmaktadır. Vardiyalı (08-20/20-08 gece gündüz dönüşümlü) çalışan hemşirelerin duygusal tükenme (2,9894), duyarsızlaşma (2,1736), kişisel başarı hissi azalması (2,2395) ve iş yükü algısı (3,0975) puan ortalamalarının gündüz çalışanlara kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Gündüz çalışan hemşirelerin mesleki özdeşleşme (4,2813) ve psikolojik dayanıklılık (4,2492) puan ortalamalarının vardiyalı çalışan hemşirelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Vardiyalı çalışma şeklinin duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma düzeylerini arttırdığı (Lasebikan ve Oyetunde, 2012; Lee ve diğerleri, 2003) belirtilmektedir. Uzun çalışma saatleri ve gündüz-gece rotasyonu hemşirelerin uykusuzluk, yorgunluk ve halsizlik gibi sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Vardiyalı ve uzun çalışma saatleri hemşirelerin tükenmişlik ve iş yükü algısını yükseltirken, mesleki özdeşleşme ve psikolojik dayanıklılıklarını azaltmaktadır.

Mevcut araştırmada hemşirelerin mesleki özdeşleşme puan ortalaması (4,15) yüksek çıkmıştır. Mesleki özdeşleşme kavramını açıklarken bahsedilen mesleki üyelik; meslekteki sosyalleşme sürecini ifade eden ve mesleki tecrübe ile pekişen bir durumdur. Mesleki eğitim ise mesleki sosyalleşme sürecinin bir parçasıdır. Bu araştırmadaki katılımcı özelliklerinde katılımcıların yarısından fazlasının (%62) ön lisans ve üzeri olduğu görülmektedir. Bu durum katılımcıların yapacakları meslek için bir yükseköğrenim görmeyi tercih ettiklerini, eğitim ve öğrenim sürecinde meslektaşları ile daha fazla zaman geçirdiklerini ve etkileşim halinde olduklarını, bu mesleğe sahip olabilmek için çaba harcadıklarını ve mesleklerini isteyerek seçtiklerini düşündürmektedir. Bu doğrultuda yükseköğretim mezunu hemşirelerin mesleki değerler, mesleki kimlik ve diğer meslek dinamikleri ile ilgili farkındalıklarının yüksek olması nedeniyle mesleki özdeşleşmelerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Mevcut araştırma analizi sonucunda hemşirelerin iş yükü algılarının ortalamasının üzerinde (2,84) olması, çalışma koşulları göz önüne alındığında beklenen bir sonuçtur. Hemşirelik mesleğinin emek yoğun bir meslek olması, zor hasta grupları ile çalışılması, sosyoekonomik açıdan çalışan beklentilerinin yeterince karşılanamaması ve genellikle gerçek iş yüklerinin fazla olması gibi faktörler iş yükü algısının yüksek olmasına neden olmaktadır. Örneklem grubunun yaş ortalamasının genç olduğu için iş yükünün ve mesleğin zor yönlerinden daha fazla etkilenmekte ve bu durum daha çok stres belirtisi yaşamalarına neden olmaktadır.

Araştırmanın son değişkeni olan psikolojik dayanıklılık puan ortalamasının (4,09) yüksek olması katılımcıların hem eğitim düzeylerinin yüksek olması hem de mesleklerini severek yapmaları ile açıklanabilir. Mevcut çalışmada yer alan değişkenler arası ilişkiler ve aracılık rolüne ilişkin hipotezler test edilmiştir. Hipotezlere yönelik sonuçlar Tablo 26'da yer almaktadır.

Tablo 26: Hipotez Sonuçları

Hipotez	Sonuç
Hipotez 1: Mesleki özdeşleşme tükenmişliği ters yönde etkilemektedir.	Desteklenmiştir.
Hipotez 1a: Mesleki özdeşleşme duygusal tükenmeyi ters yönde etkilemektedir.	Desteklenmiştir.
Hipotez 1b: Mesleki özdeşleşme duyarsızlaşmayı ters yönde etkilemektedir.	Desteklenmiştir.
Hipotez 1c: Mesleki özdeşleşme kişisel başarı hissinde azalmayı ters yönde etkilemektedir.	Desteklenmiştir.
Hipotez 2: Mesleki özdeşleşme iş yükü algısını ters yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 3: İş yükü algısı tükenmişliği aynı yönde etkilemektedir.	Desteklenmiştir.
Hipotez 3a: İş yükü algısı duygusal tükenmeyi aynı yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 3b: İş yükü algısı duyarsızlaşmayı aynı yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 3c: İş yükü algısı kişisel başarıda azalmayı aynı yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 4: Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısının aracı rolü vardır.	Kısmen desteklenmiştir.
Hipotez 5: Mesleki özdeşleşme psikolojik dayanıklılığı aynı yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 6: Psikolojik dayanıklılık tükenmişliği ters yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 6a: Psikolojik dayanıklılık duygusal tükenmeyi ters yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 6b: Psikolojik dayanıklılık duyarsızlaşmayı ters yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 6c: Psikolojik dayanıklılık kişisel başarı hissinde azalmayı ters yönde etkiler.	Desteklenmiştir.
Hipotez 7: Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü vardır.	Kısmen desteklenmiştir.

Bu çalışmada, mesleki özdeşleşmenin tükenmişliği ters yönde etkilediği tespit edilmiş ve bu doğrultuda H1, H1a, H1b ve H1c hipotezleri desteklenmiştir. Mesleki özdeşleşmenin bireylerin stres ve zorluklar karşısındaki baş etme yeteneklerini güçlendiren bir özelliğinin olması (Hirschi, 2012: 480), çalışma ortamındaki stres, çatışma ve diğer

olumsuzlukları daha iyi yönetebilmesini sağlamakta ve tükenmişlik yaşama olasılığını azaltmaktadır. Rol çatışması ve rol belirsizliğinin tükenmişliğin oluşmasında rol oynaması, diğer taraftan mesleki özdeşleşmenin rol çatışması ve rol belirsizliğini azaltması (Edwards ve diğerleri, 2000) mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ters yönlü ilişkisini desteklemektedir. Bu doğrultuda yüksek mesleki özdeşleşmenin çalışan tükenmişliğini azaltacağı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle mesleki özdeşleşmesi yüksek olan bireyler mesleki kimlikleri ile bireysel kimliklerini bir olarak düşünmekte ve bu nedenle meslekleri ile ilgili ideal kaybı yaşamadıkları için daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar. Çalışan tükenmişliğinin duygusal tükenme boyutu bireylerin meslekleri ile ilgili olumlu durumları göremedikleri ve bu nedenle yaptıkları işten tatmin olamadıkları bir aşamadır. Mesleki özdeşleşmesi yüksek olan kişiler mesleklerinin olumlu yönlerine odaklanarak mesleklerinden daha fazla tatmin oldukları için (Srivastava ve diğerleri, 2010:257) duygusal tükenme yaşama olasılıkları azalmaktadır. Duygusal tükenme sonrası çalışanın enerjisinin tükenmesiyle farkına varmadan işinden uzaklaştığı tükenmişlik aşaması olan duyarsızlaşmanın, mesleki özdeşleşmenin bireyde yarattığı işini özümseme ve işine aidiyet durumları sayesinde ortaya çıkma olasılığı azalmaktadır. Bu durum mesleki özdeşleşme ile duyarsızlaşma ters yönlü ilişkisini desteklemektedir. Bireylerin, bireysel amaçlarını gerçekleştirebilecekleri bir meslekte yer almayı tercih ederler (Hekman, 2007:1) ve bu doğrultuda bireysel amaçları ile mesleki amaçları örtüşen çalışanların mesleki özdeşliklerinin güçlü olduğunu söyleyebiliriz. Bireyler amaçlarına ulaşma durumları doğrultusunda işlerin tatmin olur ve kendilerini başarılı bulurlar. Bu bağlamda mesleki özdeşleşmesi yüksek çalışanların kendilerini işlerinde başarısız olarak görme olasılıkları düşüktür. Bir başka ifadeyle çalışanların bireysel başarılarına yönelik içsel motivasyonları tükenmişlik alt boyutu kişisel başarıda azalma ile ters yönde hareket etmektedir. Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi irdeleyen ender araştırmalardan biri olan meslek terapistleri üzerine yapılan araştırmada; mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğu, mesleki özdeşleşme azaldıkça tükenmişlik düzeyinin anlamlı bir şekilde arttığı ve üç tükenmişlik alt boyutunun da mesleki özdeşleşme ile ters yönlü ilişkisinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Edwards ve Dierette, 2010). Bu araştırma sonucu mevcut çalışmanın sonucu ile benzerlik göstermektedir. Bu bağlamda yazında çok sınırlı birlikte ele alınan mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ters yönlü ilişkinin sıvanmasının ilgili yazına katkı sağladığı düşünülmektedir.

Araştırmamın ikinci temel bulgusu, mesleki özdeşleşmenin iş yükü algısını negatif yönde etkilediğinin tespit edilmesidir. Bu kapsamda H2 hipotezi desteklenmiştir. Kişi çevre uyumu temel bileşenleri göz önüne alındığında kişinin mesleği, örgütü, yaptığı işi, grubu ve diğer kişilerle uyumu iş tatminini ve iş verimini olumlu yönde etkilemektedir (Holland, 1997). Bu bileşenlerdeki uyumsuzluk ise tatminsizlik ve verimsizlik yaratmakta, iş yükü algısını olumsuz yönde etkilemektedir. Mesleki özdeşleşmesi yüksek olan çalışanların kişi-çevre uyumsuzluğu yaşama olasılıklarının düşük olması, iş yükü algısının da düşük olacağına işaret etmektedir. Bireyin mesleği ile özdeşleşememe nedenlerinden en önemlisi kişi-meslek uyumsuzluğu olarak düşünülebilir. Bu doğrultuda mesleki özdeşleşmesi düşük olan bireylerin, yaşadıkları uyumsuzluk nedeniyle iş yükü algıları yüksek olabilmektedir. İlgili yazında mesleki özdeşleşme ile iş yükü algısı değişkenlerinin ilişkisini irdeleyen herhangi bir görgül araştırmanın olmaması bu çalışmanın yazına katkı sağlayacağını düşündürmektedir.

Araştırmanın üçüncü temel bulgusu, iş yükü algısının tükenmişliği pozitif yönde etkilediğinin tespit edilmesidir. Bu kapsamda, H3, H3a, H3b ve H3c hipotezleri desteklenmiştir. Kaynakların korunması modeli çalışma koşullarını “iş gereksinimleri” ve “iş kaynakları” olmak üzere iki kategoride ele alarak (Demerouti ve diğerleri, 2001), iş kaynaklarının iş gereklerini karşılayamaması sonucunun iş yükü algısının artması ve işe yetememe durumunun ortaya çıkması olarak açıklamaktadır. Yüksek iş gereksinimleri olan işler, düşük bireysel ve örgütsel kaynaklarla bulduğunda iş yükü algısı yükselmekte ve bu durum bireyin baş etmesini zorlaştırmaktadır. Özellikle zihinsel iş yükünün çalışanlarda tükenmişlik, iş stresi ve depresyon gibi sağlık sorunlarına neden olduğu belirlenmiştir (Krol, 1971; Wierwille, 1979). İş yükünün hem bireyleri hem de örgütleri olumsuz etkileyen en önemli sonuçlarından biri de çalışan tükenmişliği olarak belirtilmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001). Hemşirelik mesleği, meslek dinamikleri gereği iş gereksinimleri yüksek olan bir meslektir. Hemşirelik mesleğinin icrasında bireysel beceri ve yeterlilikler örgütsel yeterliliğin önüne geçmekte ve bireylerin yetkinlerine dayanmaktadır. Diğer taraftan örgütlerin verimliliklerini artırmak için az hemşire ile çok hastaya hizmet sunma istekleri, değişen hizmet anlayışları ve değişen hasta beklentileri hemşirelerin iş yükleri ve iş yükü algılarının artmasına sebep olmaktadır. Mevcut çalışmada ele alınan iş yükü algısı ile tükenmişlik arasındaki ters yönlü ilişki ilgili yazın ile paralellik göstermektedir. Başka bir ifade ile yüksek iş yükü algısı çalışanların tükenmişlik

yaşama olasılıklarını arttırmaktadır. İlgili yazındaki bu iki değişken arasındaki ilişki bu çalışma ile destek bulmaktadır ve bu bağlamda yazına katkı sağladığı düşünülmektedir.

Araştırmanın dördüncü hipotezi mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkine aracılık eden iş yükü değişkeni ile ilgilidir. Mevcut çalışmada, mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısının aracı rolü olup olmadığı test edilmiştir. Mesleki özdeşleşme ile duygusal tükenme, mesleki özdeşleşme ile duyarsızlaşma ilişkilerinde iş yükü algısının aracılık rolü olduğu, mesleki özdeşleşme ile kişisel başarıda azalma arasında iş yükü algısının aracılık rolü olmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle H4 hipotezi kısmen desteklenmiştir. Mesleki özdeşleşmenin, iş yükü algısı üzerindeki dolaylı etkisi ve iş yükü algısının tükenmişlik ile aynı yönlü ilişkisi nedeniyle tükenmişlik alt boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ilişkilerinde aracılık rolü anlamlı çıkmıştır. Bir başka ifade ile mesleki özdeşleşmesi yüksek olan kişiler düşük iş yükü algısına sahip olmakta ve düşük iş yükü algısı ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyinin düşük olmasını sağlamaktadır.

Araştırmanın beşinci hipotezi mesleki özdeşleşmenin psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini test etmeye yönelik oluşturulmuştur. Mevcut çalışma bulgularında mesleki özdeşleşmenin psikolojik dayanıklılığı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu kapsamda H5 hipotezi desteklenmiştir. Mesleki özdeşleşme ile psikolojik dayanıklılık ilişkisini irdeleyen görgül araştırmaya rastlanmamıştır ve bu nedenle karşılaştırma yapılamamaktadır. Ancak mesleki özdeşleşmenin bireyin özgüveni, öz saygısı gibi kendilik değerlendirmelerini olumlu yönde etkilediği (Ashforth ve Mael, 1989), psikolojik dayanıklılığın olumlu kendilik değerlendirmelerinden pozitif yönde etkilendiği göz önüne alındığında mesleki özdeşleşmenin psikolojik dayanıklılık üzerindeki pozitif yöndeki etkisi varsayılabilmektedir. Araştırmanın bu bulgusunun yazındaki kavramsal ilişkiyi desteklemesi bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

Mevcut çalışma bulgularından bir diğeri psikolojik dayanıklılığın tükenmişliği negatif yönde etkilediğinin tespit edilmesidir. Bu doğrultuda H6, H6a, H6b ve H6c hipotezleri desteklenmiştir. Çalışma ortamındaki olumlu ya da olumsuz durumlarda kendini değerlendirebilme, yönetebilme ve geliştirebilme yeteneği olarak ifade edilen psikolojik dayanıklılık kavramının (Luthans ve diğerleri, 2007), çalışma ortamındaki kronik duygusal ve kişilerarası stresörlere verilen uzun süreli bir tepki olarak tanımlanan

çalışan tükenmişliği (Maslach, 1976) düzeyini azaltıcı bir etkiye sahiptir diyebiliriz. Bir başka ifade ile psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan kişiler, karşılaştıkları zorlu durumlar karşısında daha güçlü olabilmekte, baş etme alternatifleri geliştirebilmekte ve dolayısıyla tükenmişlik yaşamaya karşı daha dirençli durabilmektedirler. Psikolojik dayanıklılık düzeyi düşük olan bireyler içsel kaynaklarını etkili bir şekilde yönetmekte zorluk çekmekte aşırı yüklenmiş hissetmekte, ideal kaybı yaşamakta ve bireysel başarıları azalmaktadır. Bu durum psikolojik dayanıklılık ile çalışan tükenmişliğinin ters yönlü hareket ettiğini göstermektedir.

Mevcut çalışmanın son hipotezi olan H7 hipotez, mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi üzerine oluşturulmuştur. Bu hipotez oluşturulurken mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik ilişkisi esas alınmıştır. Mesleki özdeşleşme ile duygusal tükenme ve mesleki özdeşleşme ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı rolünün olduğu, mesleki özdeşleşme ile kişisel başarıda azalma ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolünün olmadığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda H6 hipotezi kısmen desteklenmiştir. Psikolojik dayanıklılığın mesleki özdeşleşme ile aynı yönlü, tükenmişlik ile ters yönlü ilişkisinin olduğu ve mesleki özdeşleşmenin tükenmişliği açıklamasında anlamlı etki yarattığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Mevcut çalışmada, mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisini iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılık değişkenlerinin bu ilişkideki aracılık rolü bağlamında ele alınmıştır. Bu doğrultuda, bu araştırmanın örnekleminde mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısının ve psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç ilgili yazındaki kuram ve görgül araştırmalar ile paralellik göstermektedir.

7.1. Araştırmanın Yazına Katkısı

Bu araştırma mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın rolünü ele almıştır. Tükenmişlik, özellikle hizmet sektöründe çalışan kişilerin sıklıkla deneyimlediği durumlardan biridir. Çalışan tükenmişliğinin hem bireyler hem de örgütler açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkarması

yönetim yazınında önemini korumasını sağlamaktadır. İlgili yazında tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalarda pek çok değişken ile ilişkisinin incelendiği görülmektedir. Ancak mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisini doğrudan inceleyen sınırlı sayıda araştırma olması bu iki değişkenin farklı örneklerde ele alınması bakımından önem taşımaktadır.

Sağlık sektöründe hasta ve yakınları ile etkileşimi fazla olan hemşirelik mesleği çalışan tükenmişliği yaşama potansiyeli yüksek bir meslek grubudur. Alan yazında hemşirelik mesleğinde tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalarda hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek bulunmasına rağmen bu araştırmada yüksek mesleki özdeşleşmeye sahip hemşirelerin tükenmişliklerinin düşük olması sonucuna ulaşılmış olması örgütsel davranış yazını, hemşirelik yönetim araştırmacıları ve insan kaynakları yöneticileri için önem taşımaktadır. Diğer taraftan mesleki özdeşleşme, tükenmişlik, iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılık değişkenlerini birlikte ele alan bu yapısal eşitlik modelinin daha önce çalışılmamış olması araştırmanın önemine işaret etmekte ve bu doğrultuda ilgili yazına katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Günümüz iş dünyasında, çalışan profili, iş tasarım modelleri ve müşteri özelliklerindeki değişimler bireylerin mesleklere bakış açılarını, beklentilerini ve dolayısıyla mesleki özdeşleşmeyi etkileyen unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle değişen insan gücü profilinde özgürlüklerine daha düşük genç çalışanların, herhangi bir örgüt özdeşleşmesinden daha çok meslekleri ile özdeşleşme eğilimlerinin olduğunu söylemek mümkün görünmektedir. Örgütsel davranış yazınında, mesleki özdeşleşme, örgütsel özdeşleşmeye kıyasla daha az çalışıldığı göz önüne alındığında, mesleki özdeşleşmenin ilgili değişkenlerle yapısal eşitlik modelinin test edilmesi önem taşımaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmanın yazında yapılacak diğer araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

7.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Mevcut çalışmada çeşitli sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu çalışmada, araştırma değişkenlerinin, örneklem grubunun ve veri toplama sürecinin özellikleri bağlamında araştırma yöntemlerinden nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma yöntemi olarak sadece nicel araştırma yönteminin kullanılması ve verilerin kesitsel olması araştırma

sonuçlarının genellenebilirliği açısından bir kısıt oluşturmaktadır. Diğer taraftan araştırma verilerinin, homojenlik ve kontrol değişkenlerini sınırlayabilmek açısından sadece ikinci basamak sağlık hizmeti sunan hastanelerde çalışan hemşirelerden toplanması sonuçların genellenmesini sınırlamaktadır.

7.3. Gelecek Çalışmalara Yönelik Öneriler

Öncelikle çalışmanın sınırlılıkları kapsamında belirtiler faktörler doğrultusunda bundan sonra yapılacak araştırmalarda nicel ve nitel, karma araştırma yöntemlerinin kullanılması, araştırma değişkenlerinin boylamsal araştırmalarla incelenmesi sonuçların genellenebilirliği açısından önem taşımaktadır. Öte yandan sadece hemşirelik mesleğinde değil farklı meslek gruplarında mesleki özdeşleşme ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi hem genellenebilirlik hem de farklılaşmaları kıyaslayabilme açısından yazına katkı sağlayabilecektir.

Mevcut çalışmada mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın kısmi aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir. Gelecek çalışmalarda mesleki özdeşleşmenin farklı örgütsel değişkenlerle ilişkilerinin karma araştırma yöntemleri ve boylamsal veri toplama yöntemleri ile incelenmesinin hem yazına hem de uygulayıcılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Diğer yandan mesleki özdeşleşme değişkeninin ölçümü için farklı meslek gruplarında görgül çalışmalarla desteklenen ölçüm araçlarına gereksinim olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü bu araştırmada kullanılan, örgütsel özdeşleşmeden mesleki özdeşleşmeye uyarlanan ölçüm aracı her ne kadar geçerli ve güvenli olsa da kültürel ve meslek dinamikleri doğrultusunda yeni ölçek çalışmalarının yapılması yazına katkı sağlayacaktır.

Bu çalışma sonucunda mesleki özdeşleşmenin tükenmişlik ve iş yükü algısını ters yönde etkilediği, psikolojik dayanıklılığı aynı yönde etkilediği sonucuna ulaşılmış olması, mesleki özdeşleşmenin olumlu bireysel ve örgütsel çıktılar sağladığını göstermektedir. Örgütler için önemli bir verimsizlik kaynağı olarak görülen çalışan tükenmişliği gibi

olumsuz çıktıları önlemek veya etkilerini azaltmak örgüt sahipleri ve yöneticilerin insan kaynağı yönetiminde ilgi gösterdikleri konulardan biridir. Bu doğrultuda hangi kademe olduğu farketmeden işe yeni alınan çalışanlar için mesleki sosyalizasyon sürecinin etkili yönetimi, mevcut çalışanların psikolojik dayanıklılıklarını geliştirici ve güçlendirici yönetsel desteklerin düzenlenmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Adams, J. S. 1963. Towards an understanding of inequality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67: 422–436.
- Ahola, K. 2007. Occupational burnout and health. Helsinki: *Finnish Institute of Occupational Health*, 81.
- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., Mcknight, D. H., ve George, J. F. 2007. IT road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate Turnover Intentions. *Mis Quarterly*, 1-17.
- Akdoğan, A., ve Polatçı, S. 2013. Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun etkisi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(1): 273-294.
- Allen, N. J., ve Meyer, J. P. 1996. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3): 252–276.
- Angerer, J. M. 2003. Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 49: 98-107
- Armon, G., Shirom, A., ve Melamed, S. 2012. The big five personality factors as prediktors of changes across time in burnout and its facets. *Journal of Personality*, 80(2): 403-427.
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H., ve Corley, K. G. 2008. Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34: 325- 374.
- Ashforth, B. E., Joshi, M., Anand, V., ve O'Leary-Kelly, A. M. 2013. Extending the expanded model of organizational identification to occupations. *Journal of Applied Social Psychology*, 43: 2426-2448.
- Ashforth, B. E., ve Mael, F. 1989. Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14: 20-39.
- Apker, J., ve Fox, D. H. 2002. Communication: improving RN's organizational and professional identification in managed care hospital. *Journal of Nursing Administration*, 32(2): 106-114.
- Baars, B. J. 1993. *A cognitive theory of consciousness*. Cambridge University Press., A. B.,

- Bakker, A.B. Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., ve Dollard, M. F. 2006. The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1): 31–50.
- Bakker A. B. 2014. Daily fluctuations in work engagement an overview and current directions. *European Psychologist*, 19(4): 227-236.
- Bakker, A. B., ve Schaufeli, W.B. 2008. Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29: 147-154
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., ve Dollard, M. F. 2006. The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1): 31–50.
- Ballet, K., ve Kelchtermans, G. 2008. Workload and willingness to change: disentangling the experience of intensification. *Journal of Curriculum Studies*, 40(1): 47-67.
- Balster N. J. 2009. Vocation and occupation: An innovative course in the physical sciences to help students link personality with career development. *North American Colleges and Teachers of Agriculture Journal*, 53(3): 2-5.
- Bandura, A. 1997. *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bartels, J., Douwes, R., Jong, M., ve Pruyn, A. 2006. Organizational identification during a merger: Determinants of employees' expected identification with the new organization. *British Journal of Management*, 17: 49-67.
- Bartels J., Peters O., Jong M., Pruyn A., ve Molen M. 2010. Horizontal and vertical communication as determinants of professional and organisational identification. *Personnel Review*, 39(2): 210-226.
- Baruth, K. E., ve Carroll, J. J. 2002. A Formal assessment of resilience: The Baruth protective factors inventory. *J Individ Psychol*, 58: 235–244.
- Basım, H. N., ve Çetin, F. 2011. Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2): 104-114.
- Becker H. S., ve Carper J. W. 1956. The development of identification with an occupation. *American Journal of Sociology*, 61(4): 289-298.
- Blau, G., ve Lunz, M. 1998. Testing the incremental effect of professional commitment on intent to leave one's profession beyond the effects of external, personal, and work-related variables. *Journal of Vocational Behavior*, 52: 260-269.

- Bitmiş, M. G., Sökmen, A., ve Turgut, H. 2013. Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2): 27-40.
- Brewer, E. W., ve Shapard, L. 2004. Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human Resource Development Review*, 3(2): 102-123.
- Brown, M., ve Benson, J. 2005. Managing to overload? Work overload and performance appraisal processes. *Group & Organization Management*, 30(1): 99-124.
- Buchanan, B. 1974. Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 533-546.
- Burke, R. J., ve Greenglass, E. R. 2001. Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychological Health*, 16: 583-594.
- Caprara, G. V., ve Cervone, D. 2003. A conception of personality for a psychology of human strengths: Personality as an agentic, self-regulating system. In L. G. Aspinwall & U. M. Staudinger (Eds.), *A psychology of human strengths: Fundamental questions and future directions for a positive psychology* (p. 61-74). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10566-005>
- Carlson, J. R., Anson, R. H., ve Thomas, G. 2003. Correctional officer burnout and stress: Does gender matter? *The Prison Journal*, 83(3): 277-288.
- Cheney, G., ve Tompkins, P. K. 1987. Coming to terms with organizational identification and commitment. *Central States Speech Journal*, 38: 1-15.
- Cherniss, C. 1982. *Preventing burnout: From theory to practice*. In J. W. Jones (Ed.), *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions* (pp. 172-176). Park Ridge, IL: London House Press.
- Cohen, A. 2007. Dynamics between occupational and organizational commitment in the context of flexible labor markets: A review of the literature and suggestions for a future research agenda. *Institute Tecnology and Education*, 26: 1-22.
- Connor, K.M. ve Davidson J.R. 2003. Development of a new resilience scale: The Connor Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depress Anxiety*, 18:76-82.
- Cook, J. R. ve Salvendy, G. 1999. Job enrichment and mental workload in computerbased work: Implications for adaptive job design. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 24(1): 13-23.
- Cooper, J. 2007. *Cognitive dissonance: 50 years of a classic theory*. Sage Publications.

- Costa, P. T. ve McCrae, R. R. 1992. Four ways the five factors are basic. *Personality and Individual Differences*, 13: 653-665.
- Cordes, C.L. ve Dougherty, T.W. 1993. A review and integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18: 621-656.
- Couto, D. 2002. How resilience works. *Harvard Business Review*, 80: 46-55.
- Çetin, F., ve Basım, H. N. 2011. Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarındaki rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3): 79-94.
- Davey, C.P. 1973. Physical exertion and mental performance. *Ergonomics*, 16: 595-599.
- Demerouti, E., Bakker, A. R., Nachreiner, F., ve Schaufeli, W. B. 2001. The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3): 499-512.
- Demir H. ve Okan T. (2009, Mayıs). Johari Penceresi ve Özdeşleşme. *17.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 498-505.
- Derya, S. 2008. Crossover of work-family conflict: Antecedent and consequences of crossover process in dual-earner couples (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Koç Üniversitesi, İstanbul.
- Didomenico, A., ve Nussbaum, M. A. 2008. Interactive effects of physical and mental workload on subjective workload assessment. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 38(11): 977-983.
- Doğan, D. 2018. *SmartPLS ile Veri Analizi*, US: Charleston SC.
- Drucker, P.F. 1999. *21. Yüzyıl için Yönetim Tartışmaları*, çev. İrfan Bahçivangil ve Gülenay Gorbon, Epsilon Yayıncılık, 1.Baskı, İstanbul.
- Dubin, R. 1956. Industrial workers' worlds: A study of the "central life interests" of industrial workers. *Social Problems*, 3: 131-142.
- Dutton, J. E., Dukerich J. M., ve Harquail, C.V. 1994. Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2): 239-263.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. 1980. *Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Profession*, Human Sciences Press, New York, 1980.
- Edwards, J. R. 1991. Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6: 283-357.
- Edwards, D., Burnard, P., Coyle, D., Fothergill, A., ve Hannigan, B. 2000. Stress and burnout in community mental health nursing: A review of the literature. *Journal of Psychiatric & Mental Health Nursing*, 7(1): 7-14.

- Edwards, H., ve Diercke, D. 2010. The relationship between professional identity and burnout among occupational therapists. **Occupational Therapy In Health Care**, 24(2): 119-129.
- Epitropaki, O., ve Martin, R. 2005. From ideal to real: A Longitudinal study of the role of implicit leadership theories on leader-member exchanges and employee outcomes. **Journal of Applied Psychology**, 90(4): 659-676.
- Eren E. 2012. **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım, İstanbul.
- Ergin, C. 1992. Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını; Ankara: 1992, 56-79.
- Erkuş, A., ve Afacan Fındıklı, M. 2013. Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 42(2): 302-318.
- Festinger, L. 1962. Cognitive dissonance. **Scientific American**, 207(4): 93-107.
- Fox, S., Spector, P. E. ve Miles, D. 2001. Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. **Journal of Vocational Behavior**, 59: 291–309.
- Fornell, C., ve Larcker, D.F. 1981. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of Marketing Research**, 18 (1): 39-50.
- Francisco, C., Arce, C., Vilchez, M. P., ve Vales, A. 2016. Antecedents and consequences of burnout in athletes: Perceived stress and depression. **International Journal of Clinical and Health Psychology**, 16: 239-246
- Frese M. 1982. Occupational socialization and psychological development: An underemphasized research perspective in industrial psychology. **Journal of Occupational Psychology**, 55: 209-224.
- Freud, S. 1922. **Group Psychology and the Analysis of Ego**. New York: Norton.
- Freudenberger, H. 1974. Staff Burnout. **Journal of Social Issues**, 30: 159-165.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J.H., ve Hjemdal, O. 2005. Resilience in relation to personality and intelligence. **International Journal of Methods in Psychiatric Research**, 14 (1): 29-42.

- Friborg O, Hjemdal O, Rosenvinge J.H., ve Martinussen, M. 2003. A new rating scale for adult resilience: What are the central protective resources behind healthy adjustment? *International Journal of Methods Psychiatr Research*, 12: 65-76.
- Galambos, N. L., Sears, H. A., Almeida, D. M., ve Kolaric, G. C. 1995. Parents' work overload and problem behavior in young adolescents. *Journal of Research on Adolescence*, 5(2): 201-223.
- Gautam, T., Dick, R. V., ve Wagner, U. 2004. Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7(3), 301-315.
- Grandey, A. A. 2003. When 'the show must go on': Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46(1): 86-96.
- Greenglass, E.R., Burke, R. J., ve Moore, K.A. 2003. Reactions to increased workload: effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology*, 52(4): 580-597.
- Gryna, F. M. 2004. *Work Overload!: Redesigning Jobs to Minimize Stress and Burnout*. ASQ Quality Press.
- Gupta, V.P., Sharma, T.R., ve Jaspal, S.S. 1974. Physical activity and efficiency of mental work. *Perceptual and Motor Skills*, 38(1): 205-206.
- Günüşen, N. P., ve Üstün, B. 2010. Türkiye'de ikinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire ve hekimlerde tükenmişlik: Literatür incelemesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 3(1): 40-51.
- Gürbüz, S., Turunc, O., ve Celik, M. 2013. The impact of perceived organizational support on work-family conflict: does role overload have a mediating role? *Economic and Industrial Democracy*, 34(1): 145-160.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., ve Tatham, R. L. 2006. *Multivariate Data Analysis*, Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J.F., Tomas, G., Hult, M., Ringle, C.M., Sarstedt, M. 2014. *A Primer on Partial Least Square Structural Equations Modeling (PLS-SEM)*, Los Angeles: Sage.
- Hakanen, J. J., ve Schaufeli, W. B. 2012. Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141: 415-424.
- Hall, D. T. 1971. A theoretical model of career subidentity development. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6: 50-76.

- Hallberg U. E., ve Schaufeli W. B. 2006. Same Same But Different? Can Work Engagement Be Discriminated from Job Involvement and Organizational Commitment? *European Psychologist*, 11(2): 119-127.
- Hart, S.G. ve Staveland, L.E. 1988. Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. *Advances in Psychology*, 52: 139-183.
- Hart, S.G., ve Wickens, C.D. 1990. *Workload Assessment and Prediction: An approach to systems integration*, 257- 296. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Hassan, S. 2012. Employee attachment to workplace: A review of organizational and occupational identification and commitment. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 15(3): 383-422.
- Hekman D. R., Steensma H. K., Bigley G. A., ve Hereford J. F. 2009. Effects of organizational and professional identification on the relationship between administrators ‘Social influence and professional employees’ adoption of new work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 94(5): 1325-1335.
- Henseler, J., Ringle, C.M., ve Sarstedt, M. 2015. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modelling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43: 115-135.
- Herrbach, O. 2006. A matter of feeling? The affective tone of organizational commitment and identification. *Journal of Organizational Behavior*, 27(5): 629-643.
- Hirschi A. 2012. Callings and work engagement: Moderated, occupational identity and occupational self-efficacy. *Journal of Counseling Psychology*, 59(3): 479-485.
- Hobfoll, S. E. 1989. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3): 513–24
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Pres.
- Hogg, M. ve Vaughan, G. 2011. Social psychology (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Holland, J. L. 1997. **Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments** (3rd ed.). Odessa, FL, US: Psychological Assessment Resources.
- Homer, J. B. 1985. Worker burnout: A dynamic model with implications for prevention and control. *System Dynamics Review*, 1: 42-62.

- Ibarra, H. 1999. Provisional selves: Experimenting with image and identity in Professional adaptation. *Administrative Science Quarterly*, 44: 764-791.
- Iddekinge C. H. V., Roth P. L., Putka D. J., ve Lanivich S. E. 2011. Are you interested? A Meta – analysis of relations between vocational interests and employee performance and turnover. *Journal of Applied Psychology*, 96(6): 1167-1194.
- Jamal, M. 1984. Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33(1): 1-21.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P. ve Boles, J. S. 2011. Workplace stressors, job attitude, and job behaviors: Is interpersonal conflict the missing link? *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 31(3): 339-356.
- Joyce, S., Shand, F., Bryant, R. A., Lal, T. J., ve Harvey, S. B. 2018. Mindfulness-based resilience training in the workplace: pilot study of the internet-based Resilience @Work (RAW) Mindfulness Program. *Journal of Medical Internet Research*, 20(9): 10326.
- Jung, H.S. ve Jung, H.S. 2001. Establishment of overall workload assessment technique for various tasks and workplaces. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 28: 341-353.
- Katsifaraki, M., ve Tucker, P. 2013. Alexithymia and burnout in nursing students. *Journal of Nursing Education*, 52 (11): 627-633.
- Kırkbeşoğlu, E. ve Kalemci Tüzün, İ. 2009. Bireycilik-Toplulukçuluk ikileminde mesleki özdeşleşme ve örgütsel özdeşleşme ayrımı. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1): 1-8.
- Kim, H., Ji, J., ve Kao, D. 2011. Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work*, 6: 258–268.
- Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C. ve Borza, A. 2010. Burnout: Definition, recognition and prevention approaches. *BOIT: Burnout Intervention Training for Managers and Team Leaders*, 1-50.
- Koustelios, A., Theodorakis, N. D., ve Goulimaris, D. 2004. Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece. *International Journal of Education Management*, 18(2): 87-92.
- Kramer, A. F. 1991. *Physiological metrics of mental workload: A review of recent progress* (Ed: D. L. Damos). London: Taylor and Francis.
- Kreiner, G. E., ve Ashforth, B. E. 2004. Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 25: 1–27.

- Krol, J. P. 1971. Variations in ATC-work load as a function of variations in cockpit workload. *Ergonomics*, 14(5): 585-590.
- Kroon, D. P. ve Noorderhaven, N.G. 2018. The role of occupational identification during post-merger integration. *Group & Organization Management*, 43(2): 207-244.
- Lambie, G. W. 2007. The contribution of ego development level to burnout in school counselors: Implications for professional school counseling. *Journal of Counseling & Development*, 85: 82-88.
- Lasebikan, V. O., ve Oyetunde, M. O. 2012. Burnout among Nurses in a Nigerian General Hospital: Prevalence and associated factors. *ISRN Nursing*, 1–6.
- Lasswel, H. D. 1965. *World Politics and Personal Insecurity*. New York: Free Press.
- Latham G. P., ve Locke E. A. 2006. Enhancing the benefits and overcoming the pitfalls of goal setting. *Organizational Dynamics*, 35(4): 332-340.
- Lee, K., Carswell, J. J., ve Allen, N. J. 2000. A Meta-analytic review of occupational commitment: Relation with person and work-related variables. *Journal of Applied Psychology*, 85: 799-811.
- Lee, R. T., ve Ashforth, B. E. 1996. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2): 123–133.
- Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee, G. Z., ve Daly, B. 2003. A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5): 534–545.
- Leiter, M. P., ve Maslach, C. 1999. Six areas of work life: A model of the organizational context of burnout. *Journal of Health & Human Services Administration*, 21: 472–489.
- Leiter, M. P., ve Maslach, C. 1988. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal Of Organizational Behavior*, 9: 297-308.
- Locke E. A. 1996. Motivation Through Conscious Goal Setting. *Applied Preventive Psychology*, 5: 117-124.
- Luce, R. D., ve Raiffa, H. 1957. *Games and Decision*. New York: Wiley.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., ve Combs, G. M. 2006. Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*. 27: 387-393.
- Luthans, F. 2002. Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16 (1): 57-72.

- Luthans, F., Vogelgesang, G.R., ve Lester, P.B. 2006. Developing the Psychological Capital of Resiliency”, *Human Resource Development Review*, 5(1): 25-44.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., ve Norman, S. M. 2007. Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personal Psychology*. 60: 541–572.
- Luthans, F., Avey, J. B., ve Patera, J. I. 2008. Experimental Analysis of a Webbased Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital. *Academy of Management Learning & Education*. 7(2): 209–221.
- Luthans, F., Luthans, K. W., ve Luthans, B. J. 2004. Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1): 45-50.
- MacBride, A. 1983. Burnout: Possible? Probable? Preventable? *Canada's Mental Health*, 31(1), 2-3, 8.
- Mael, F. A., ve Ashforth, B. E. 1992. Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13: 103-123.
- Marketon, JI.W., ve Glaser R. 2008. Stress hormones and immune function. *Cellular Immunology*, 252(1-2), 16-26.
- Maslach C. 1976. Burned-out. *Human Behavior*, 5(9): 16–22
- Maslach, C., ve Goldberg, J. 1998. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7: 63-74.
- Maslach, C., ve Jackson, S. 1981. The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2): 99-113.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. 1985. The Role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7/8): 837-851.
- Maslach, C., ve Leiter, M. P. 1997. *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. 2001. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52: 397–422.
- Masten, A. S. 2001. Ordinary Magic: Resilience Processes in Development. *American Psychologist*, 56: 227-239.
- Masten, A. S. ve Reed, M-G. J. 2002. *Resilience in Development*. Handbook of Positive Psychology (ss. 74-88). (Ed) C. R. Snyder, ve S. Lopez. New York: Oxford University Press.

- Myrtek, M., Deutschmann-Janicke, E., Strohmaier, H., Zimmermann, W., Lawrenz, S., Brügger, G., ve Müller, W. 1994. Physical, mental, emotional, and subjective workload components in train drivers. *Ergonomics*, 37(7): 1195-1203.
- Mohren, D. C. L., Swaen, G. M. H., Kant, I. J., van Amelsvoort, L. G. P. M., Borm, P. J. A., ve Galama, J. 2003. Common infections and the role of burnout in a dutch working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 55: 201–208.
- Newstrom, J., D. Gardner, and J. Pierce. 1999. A neglected supervisory role: Building self-esteem at work . *Supervision*, 60 (2): 9-12.
- Oshio, A., Kaneko, H., ve Nagamine, S. 2003. Construct validity of the adolescent resilience scale. *Psychol Rep*, 93: 1217-1222.
- Özer, P.S., Topaloğlu, T. ve Timurcanday Özmen, Ö.N. 2013. Destekleyici örgüt ikliminin, psikolojik sermaye ile iş doyumunu ilişkisinde düzenleyici etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13(4): 437-447.
- Özyurt, A., Hayran, O., ve Sur, H. 2006. Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *Q J Med*, 99: 161–169.
- Parsons, H. L. 1961. The humanities and the curriculum. *Educational Theory*, 11: 26–44.
- Pearlman, B. ve Hartman, E. A. 1982. Burnout: Summary and future research. *Human Relation*, 35(4): 283-305.
- Peterson, M. F., Smith, P. B, Akande, A., ve Ayestaran, S. 1995. Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study. *Academy of Management Journal*, 38: 429-452.
- Peterson, U., Demerouti, E., Bergström, G., Samuelsson, M., Asberg, M. ve Nygren, A. 2008. Burnout and physical and mental health among Swedish health-care workers. *Journal of Advanced Nursing*, 62: 84–95.
- Pines, A. 1993. *Burnout: An existential perspective*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 33-51). Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis.
- Pines, A. ve Aronson, E. 1988. *Career burnout: Causes and cures*. New York, NY, US: Free Press.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. 2010. Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (1): 145-172.

- Pretty, G. M., McCarthy, M. E., ve Catano, V. M. 1992. Psychological environments and burnout: Gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 13(7): 701–711.
- Reed, L. 1996. *Private Cures for Public Ills: The Promise of Privatization*, Foundation for Economic Education, NY.
- Reichel, A., ve Neumann, Y. 1993. Work stress, job burnout, and work outcomes in a turbulent environment. *Int Studies of Mgt & Org.* 23(3): 75-96
- Riggio, R. E., Throckmorton, B., ve Depaola, S. 1990. Social skills and selfesteem. *Personality and Individual Differences*, 11(8): 799-804.
- Riketta, M. 2005. Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66: 358-384.
- Rokeach, M. 1973. *The nature of Human Values*. Newyork: The Free Press.
- Russo, T. C. 1998. Organizational and Professional Identification: A Case of Newspaper Journalists. *Management Communication Quarterly*, 12(1): 72–111.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda F. N., Mesas, A. E., Gonzalez A. D., ve Andrade S. M. 2017. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. PLoS ONE, 12(10): 1-29
- Schaufeli, W. B., ve Bakker, A. B. 2004. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25: 293–315.
- Schaufeli, W.B. ve Enzmann, D. 1998. *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Philadelphia: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., ve Jackson, S. E. 1996. The MBI-General Survey. C. Maslach, S. E. Jackson, ve M. P. Leiter (Der.), Maslach Burnout Inventory manual: 19–26. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schwab, R. L. ve Iwanicki, E. F. 1982. Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18(1): 60-74.
- Schwartz, S. H. 1994. Are There Universal Aspects in the Structure and Contents of Human Values? *Journal of Social Issues*, 50(4): 19-45.
- Seligman, M. E. P. ve Csikszentmihalyi, M. 2000. Positive psychology. *American Psychologist*, 55(1): 5-14.
- Seçer, Ş. 2009. Profesyonel mesleklere ve profesyonel bireylere güven. *Kamu-İş*, 10(4): 247-277.

- Shalley, C., Gilson, L., ve Blum, T. 2000. Matching creativity requirements and the work environment: Effects on satisfaction and intentions to leave. *Academy of Management Journal*, 43(2): 215-223.
- Shirom, A., Nirel, N., ve Vinokur, A. D. 2010. Work hours and caseload as predictors of physician burnout: the mediating effects by perceived workload and by autonomy. *Applied Psychology*, 59(4): 539-565.
- Simon, B., Hastedt, C., ve Aufderheide, B. 1997. When self-categorization makes sense: The role of meaningful social categorization in minority and majority members' self-perception. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(2): 310-20
- Sinclair, V. G. Wallston, K.A. 2004. The Development and psychometric evaluation of the brief resilient coping scale. *Assessment*, 11: 94-101.
- Singh, J., Goolsby, J. R., ve Rhoads, G. K. 1994. Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives, *Journal of Marketing Research*, 558-569.
- Sluiter, J. K. 2006. High-demand jobs: Age-related diversity in work ability. *Applied Ergonomics*, 37(4): 429-440.
- Suggs, C. W. ve Splinter, W. E. 1961. Some physiological responses of man to workload and environment. *Journal of Applied Physiology*, 16(3): 413-420.
- Spector, P. E., ve Jex, S. M. 1998. Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4): 356-367.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., ve Kessler, S. 2006. The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68: 446-460.
- Srivastava A., Locke E. A., Judge T. A. ve Adams J. W. 2010. Core self-evaluations as causes of satisfaction: The mediating role of seeking task complexity. *Journal of Vocational Behavior*, 77: 255-265.
- Stewart, M., Reid, G., ve Mangham, C. 1997. Fostering children's resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 12: 21-31.
- Tajfel, H. 1974. Social identity and intergroup behaviour. *Social Science Information*, 13: 65-93.
- Tolman, E. C. 1948. Cognitive maps in rats and men. *Psychological Review*, 55(4): 189-208.

- Trice, H. M. ve Beyer, J. M. 1984. Studying organizational cultures through rites and ceremonials. *The Academy of Management Review*, 9(4): 653.
- Trybou J., Gemmel P., Pauwels Y., Henninck C., ve Clays E. 2013. The impact of organizational support and leader-member exchange on the work-related behaviour of nursing professionals: The moderating effect of professional and organizational identification. *Journal of Advanced Nursing*, 70(2): 373-382.
- Turner, J. C., 1982. Towards a cognitive redefinition of the social group. H. Tajfel (ed) içinde, *Social Identity and Intergroup Relations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ulusoy D. 2011. Sosyalizasyon Süreci, içinde *Yönetim ve Organizasyon*, Salih Güney (ed.) Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 347-389.
- Van Knippenberg, D., ve Sleebos, E. 2006. Organizational identification versus organizational commitment: Self-definition, social exchange, and job attitudes. *Journal of Organizational Behavior* 27(5): 571 - 584
- Van Dick, R., ve Wagner, U. 2002. Social identification among school teachers: Dimensions, foci, and correlates. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 11: 129-149.
- Vardi, I. 2009. The impacts of different types of workload allocation models on academic satisfaction and working life. *Higher Education*, 57(4): 499-508.
- Vough H. 2012. Not all identifications are created equal: Exploring employee accounts for workgroup organizational and professional identification. *Organization Science*, 23(3): 778-800.
- Yazıcıoğlu, Y., ve Erdoğan, S. 2004. *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Youssef, C.M., Luthans, F. 2007. Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism and resiliency. *Journal of Management*, 33(5): 774-800.
- Wagnild G. M., ve Young H.M. 1993. Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *J Nurs Meas*, (1): 165-178.
- Weiner, J. S. 1982. The ergonomics society, the society's lecture, the measurement of human workload. *Ergonomics*, 25(11): 953-965.
- Wierwille, W. W. 1979. Physiological measures of aircrew mental workload. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 21(5): 575-593.

Wright, T.A. ve Bonett, D. G. 1997. The Contribution of Burnout to Work Performance.
Journal of Organizational Behavior, 18(5): 491-499

EKLER

Ek-1. Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Değerli katılımcı, doktora tezi için hazırlanan bu anket formunda soruların doğru ya da yanlış cevabı bulunmamaktadır. Soruların tamamına vereceğiniz içten ve samimi yanıtlar araştırmanın amacına ulaşmasında büyük önem taşımaktadır. Soruları lütfen mevcut durumunuzu düşünerek yanıtlayınız.

Değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Aysun Doğan

Başkent Üniversitesi

İşletme Doktora Öğrencisi

E-posta: aysundogan@baskent.edu.tr

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Nejat BASIM

Yaşınız:

Cinsiyetiniz: Kadın () Erkek ()

Medeni Durumunuz: Evli () Bekâr ()

Çocuk sahibi olma: Evet () Hayır ()

Eğitim Durumunuz: Lise () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()

Meslekteki çalışma yılınız:

Kurumdaki çalışma yılınız:

Çalıştığınız klinik/bölüm:

Çalışma şekliniz: Vardiyalı () Sadece gündüz ()

Haftada tuttuğunuz nöbet sayısı:

Kurumdaki pozisyonunuz: Servis Hemşiresi () Yoğun Bakım Hemşiresi () Sorumlu Hemşire ()

Ameliyathane Hemşiresi () Poliklinik Hemşiresi () Süpervizör Hemşire ()

Eğitim Hemşiresi () *Diğer (Lütfen belirtiniz).....

Tükenmişlik Ölçeği

	<i>Aşağıdaki ifadeler mesleğinizi ile ilgili düşüncelerinize işaret etmektedir. Lütfen aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.</i>	1 KESİNLİKLE KATILMIYORUM 5 KESİNLİKLE KATILYORUM				
		1	2	3	4	5
1	Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum					
2	İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum					
3	Sabah kalkıp yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.					
4	Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.					
5	Bazı hastalarımın onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir					
7	Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim					
8	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
9	İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.					
10	Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.					
11	Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.					
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13	İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.					
14	İşimdeyken gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.					
15	Bazı hastaların başına gelenler gerçekten umurumda değil.					
16	Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.					
17	Hastalarımın rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.					
18	Hastalarımınla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.					
19	Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.					
20	Kendimi çok çaresiz hissediyorum.					
21	İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla halledebilirim.					
22	Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					

Mesleki Özdeşleşme Ölçeği

	<i>Aşağıdaki ifadeler mesleğiniz ile ilgili düşüncelerinize işaret etmektedir. Lütfen aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.</i>	1 KESİNLİKLE KATILMIYORUM					5 KESİNLİKLE KATILYORUM							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1	Başkalarının mesleğimi (uzmanlığımı) eleştirmesi hoşuma gitmez.													
2	Başkalarının mesleğim hakkındaki düşünceleri beni çok ilgilendirir.													
3	Mesleğimden bahsederken “biz” kelimesini kullanırım.													
4	Meslektaşlarımın başarısını kendi başarıma gibi görürüm.													
5	Başkalarının mesleğimi övmesi hoşuma gider.													
6	Mesleğim ile ilgili olumsuz söylentilerden rahatsızlık duyarım													

İş Yüğü Algısı Ölçeği

	<i>Aşağıdaki ifadeler mesleğiniz ile ilgili düşüncelerinize işaret etmektedir. Lütfen aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.</i>	1 KESİNLİKLE KATILMIYORUM					5 KESİNLİKLE KATILYORUM							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1	İşimde benden talep edilenler kapasitemin üzerinde.													
2	İş yüküm oldukça ağır													
3	İşim hafta sonları ve akşamları da çalışmamı gerektiriyor.													
4	İş yüküm beni aşıyor.													
5	İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakârlık yapmam gerekiyor.													
6	Normal iş saatleri içinde işlerimi bitirmekte zorlanıyorum.													
7	İşlerimi rahat ve zamanında yetiştirebiliyorum.													
8	Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üzerinde.													
9	İş yüküm ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum.													
10	İşim çok ve uzun saatler çalışmamı gerektiriyor.													
11	Şu anda çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor.													

Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği

1. Beklenmedik bir olay olduğunda... Her zaman bir çözüm bulurum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Çoğu kez ne yapacağımı kestiremem
2. Gelecek için yaptığım planların... Başarılması zordur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Başarılması mümkündür
3. En iyi olduğum durumlar şu durumlardır... Ulaşmak istediğim açık bir hedefim olduğunda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tam bir günlük boş bir vaktim olduğunda
4. ...olmaktan hoşlanıyorum Diğer kişilerle birlikte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kendi başıma
5. Ailemin, hayatta neyin önemli olduğu konusundaki anlayışı... Benimkinden farklıdır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Benimkiyle aynıdır
6. Kişisel konuları ... Hiç kimseyle tartışmam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Arkadaşlarımla/Aile-üleriyle tartışabilirim
7. Kişisel problemlerimi... Cözemem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nasıl çözebileceğimi bilirim
8. Gelecekteki hedeflerimi... Nasıl başaracağımı bilirim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nasıl başaracağımdan emin değilim
9. Yeni bir işe/projeye başladığımda ... İlerive dönük planlama yapmam, derhal işe başlarım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ayrıntılı bir plan yapmayı tercih ederim
10. Benim için sosyal ortamlarda rahat/esnek olmak Önemli değildir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Çok önemlidir
11. Ailemle birlikteyken kendimi ... hissedirim Çok mutlu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Çok mutsuz
12. Beni ... Bazı yakın arkadaşlarım/aile üyelerim cesaretlendirebilir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hiç kimse cesaretlendiremez
13. Yeteneklerim... Olduğuna çok inanırım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Konusunda emin değilim
14. Geleceğimin ... olduğunu hissediyorum Ümit verici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Belirsiz
15. Şu konuda iyiyimdir... Zamanımı planlama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zamanımı harcama
16. Yeni arkadaşlık konusu ... bir şeydir Kolayca yapabildiğim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yapmakta zorlandığım
17. Ailem şöyle tanımlanabilir ... Birbirinden bağımsız	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Birbirine sıkı biçimde kenetlenmiş
18. Arkadaşlarımla arasındaki ilişkiler ... Zayıftır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Güçlüdür
19. Yargılarıma ve kararlarıma ... Çok fazla güvenmem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tamamen güvenirim
20. Geleceğe dönük amaçlarım ... Belirsizdir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	İyi düşünülmüştür
21. Kurallar ve düzenli alışkanlıklar ... Günlük yaşamımda yoktur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Günlük yaşamımı kolaylaştırır
22. Yeni insanlarla tanışmak ... Benim için zordur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Benim iyi olduğum bir konudur
23. Zor zamanlarda, ailem ... Geleceğe pozitif bakar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Geleceği umutsuz görür
24. Ailemden birisi acil bir durumla karşılaştığında... Bana hemen haber verilir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bana söylenmesi bir hayli zaman alır
25. Diğerleriyle beraberken Kolayca gülerim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nadiren gülerim
26. Başka kişiler söz konusu olduğunda, ailem şöyle davranır... Birbirlerini desteklemez biçimde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Birbirlerine bağlı biçimde
27. Destek alırım Arkadaşlarımdan/aile üyelerinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hiç kimseden
28. Zor zamanlarda ... eğilimim vardır Her şeyi umutsuzca gören bir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Beni başarıya götürebilecek iyi bir şey bulma
29. Karşılıklı konuşma için güzel konuların düşünülmesi, benim için ... Zordur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kolaydır
30. İhtiyacım olduğunda ... Bana yardım edebilecek kimse yoktur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Her zaman bana yardım edebilen birisi vardır
31. Hayatımdaki kontrol edemediğim olaylar (ile) ... Basa çıkmaya çalışırım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sürekli bir endişe/kavga kavnağıdır
32. Ailemde şunu severiz ... İşleri bağımsız olarak yapmayı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	İşleri hep beraber yapmayı
33. Yakın arkadaşlarımla/aile üyeleri ... Yeteneklerimi beğenirler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yeteneklerimi beğenmezler