T.C.

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞ YÜKÜNÜN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN ARACI ROLÜ

Ecem ALKAŞ

2501170452

TEZ DANIŞMANI

Dr. Öğr. Üyesi Sema YOLAÇ

İSTANBUL - 2020

ÖZ

İŞ YÜKÜNÜN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN ARACI ROLÜ

ECEM ALKAŞ

Bu çalışma iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolünü kişi-çevre uyumu teorisi kapsamında incelemek amacıyla yapılmıştır. Literatür incelendiğinde ülkemizde iş yüküne yönelik yapılan araştırmaların sınırlı sayıda olduğu söylenebilir. Yurt içi ve yurt dışında yapılan çalışmalara bakıldığında iş yükü, iş stresi ve tükenmişlik üzerine yapılan araştırmaların belirli meslekler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu araştırmanın özgün yanı iş yükü, iş stresi, tükenmişlik kavramlarını birlikte ele alması ve hizmet sektörü çalışanlarını kapsamasıdır. Yapılan çalışma ile söz konusu kavramlara ilişkin literatüre katkı sağlamaya çalışılacaktır. Araştırma modelinde iş yükü bağımsız, iş stresi mediatör (aracı), tükenmişlik ise bağımlı değişken olarak alınmıştır. Araştırmanın örneklemini İstanbul'da hizmet sektöründe faaliyet gösteren ve kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak ulaşılan 408 işgören oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Verileri analiz etmek için SPSS programı kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda iş yükünün: iş stresi, tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş yükü ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında bir ilişki tespit edilememiştir. İş stresinin tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu belirlenmiştir. İş stresi ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında ise bir ilişki bulunamamıştır. İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunmaktadır. Çalışma sonunda araştırmacılara, yöneticilere ve işgörenlere çeşitli tavsiyelerde bulunulmuş ve araştırmanın kısıtlarına değinilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Yükü, İş Stresi, Tükenmişlik, Kişi-Çevre Uyumu Teorisi

ABSTRACT

THE MEDIATOR ROLE OF JOB STRESS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD AND BURNOUT

ECEM ALKAŞ

This study aims to show the mediator role of job stress on the relationship between workload and burnout in terms of person-environment fit theory. There are limited studies about the workload in Turkish literature. International and Turkish literature demonstrate that the studies about the workload, job stress and burnout mostly focus on specific occupations. This study is unique based on the fact that it takes the workload, job stress and burnout concepts together and consists service sector workers as research participants. Current research aims to contribute to the related literature. Current research model includes workload as the independent variable; burnout as the dependent variable and the job stress as the mediator variable. The participants of the study involve 408 workers from Istanbul's different service industry sectors who are reached via convenience sampling method. Surveys are used as the data collection tool. To analyze data, SPSS program is used. The study demonstrated that workload had a statistically strong and positive effect on the job stress, emotional subscale and desensitization subscale of burnout. No relationship has been found between the workload and personal success subscale of burnout. Job stress had a statistically strong and positive effect on the emotional and desensitization subscales of burnout. No relationship has been found between the job stress and the personal success subscale of burnout. The mediator role of job stress has been found on the relationship between workload and the emotional and desensitization subscales of burnout. Recommendations are provided for the researchers, managers and workers at the end of the study and the limitations of the study are mentioned.

Keywords: Workload, Job Stress, Burnout, Person-Environment Fit Theory

ÖN SÖZ

Tezimi hazırlarken bana önemli katkıları olan değerli danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Sema YOLAÇ'a, tez sürecinde desteğini esirgemeyen kıymetli hocam Doç. Dr. Bora YILDIZ'a ve üniversite hayatım boyunca birçok konuda kendisine danıştığım sevgili hocam Dr. Öğr. Üyesi Elçin ŞİŞMANOĞLU'na teşekkürlerimi sunuyorum.

Eğitim hayatım boyunca bana hep destek oldukları için anneme, anneanneme ve babama minnettarım. Tez sürecinde yardımcı olan kuzenime, arkadaşlarıma ve ankete katılım gösteren herkese teşekkür ederim.

Aralık 2020 **Ecem ALKAŞ**

İÇİNDEKİLER

ÖZ……...ii

ABSTRACT……...…iii

ÖN SÖZ……...…iv

TABLOLAR LİSTESİ……....x

ŞEKİLLER LİSTESİ…….xi

KISALTMALAR LİSTESİ…….…xii

GİRİŞ……...1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ YÜKÜ

1.1. İş Yükü Kavramı……2

1.2. İş Yükü ile İlgili Sınıflandırmalar……...5

1.2.1. Niceliksel (Kantitatif) İş Yükü……..5

1.2.2. Niteliksel (Kalitatif) İş Yükü……6

1.2.3. Fiziksel İş Yükü……7

1.2.4. Zihinsel (Bilişsel) İş Yükü.....8

1.2.5. Çevresel İş Yükü……..9

1.2.6. Konumsal İş Yükü……...…….9

1.3. İş Yükünü Etkileyen Faktörler……...……..10

1.4. İş Yükünün İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar…….12

1.4.1. İş Yükü ile İş Tatmini İlişkisi……..……12

1.4.2. İş Yükü ile Yorgunluk İlişkisi…….……12

1.4.3. İş Yükü ile Motivasyon İlişkisi……..……13

1.4.4. İş Yükü ile Performans İlişkisi……14

1.4.5. İş Yükü ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi…….15

İKİNCİ BÖLÜM
İŞ STRESİ

2.1. Stres Kavramı……...17

2.2. İş Stresi Kavramı……..18

2.3. İş Stresinin Kaynakları…….20

2.3.1. Luthans'ın İş Stresi Kaynakları Sınıflandırması…….20

2.3.2. Keser'in İş Stresi Kaynakları Sınıflandırması…….23

2.3.2.1. Geleneksel İş Stresi Kaynakları…….24

2.3.2.1.1. Örgütten Kaynaklanan Sorunlar……..……24

2.3.2.1.2. İşin Kendisinden Kaynaklanan Sorunlar…….….24

2.3.2.1.3. Kişisel (Bireysel) Özelliklerden Kaynaklanan Sorunlar……...25

2.3.2.1.3.1. Kişilik Özellikleri……..25

2.3.2.1.3.2. Cinsiyet…….27

2.3.2.1.3.3. Yaş…….28

2.3.2.2. Güncel İş Stresi Kaynakları……..…..28

2.3.2.2.1. Küresel Rekabetten Kaynaklanan Sorunlar……..….28

2.3.2.2.2. İş Güvencesizliği……...29

2.3.2.2.3. İş Gücüyle İlgili Artan Beklentiler……..…31

2.3.2.2.4. Psikolojik Şiddet (Mobbing-Yıldırma)…….……31

2.3.2.2.5. Kariyerin Değişen Doğası…….33

2.3.2.2.6. İş-Aile Yaşamı Dengesi…….34

2.3.2.2.7. Teknolojinin Gelişimi ve Teknolojik Denetim……..34

2.4. Stresin Belirtileri……..…36

2.5. İş Stresinin Sonuçları……..…….37

2.5.1. İş Stresinin Bireysel (Kişisel) Sonuçları…….38

2.5.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları……...…41

2.6. Stresle Başa Çıkma Yolları……...43

2.6.1. Stresle Bireysel (Kişisel) Başa Çıkma Yolları……...….43

2.6.2. Stresle Örgütsel Başa Çıkma Yolları……..50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

3.1. Tükenmişlik Kavramı……...……52

3.2. Maslach Tükenmişlik Modeli ve Tükenmişliğin Boyutları……..56

3.2.1. Duygusal Tükenme…….57

3.2.2. Duyarsızlaşma……...….58

3.2.3. Kişisel Başarı……..58

3.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler…….59

3.3.1. Bireysel (Kişisel) Faktörler……...…….59

3.3.2. Örgütsel Faktörler……...62

3.4. Tükenmişliğin Sonuçları……..64

3.4.1. Tükenmişliğin Bireysel (Kişisel) Sonuçları……...….64

3.4.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları……..65

3.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları……...66

3.5.1. Tükenmişlikle Bireysel (Kişisel) Başa Çıkma Yolları……....67

3.5.2. Tükenmişlikle Örgütsel Başa Çıkma Yolları……..68

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞ YÜKÜNÜN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN ARACI ROLÜ VE BİR ARAŞTIRMA

4.1. Kişi-Çevre Uyumu Teorisi……...70

4.2. Kişi-Çevre Uyumu Teorisinin Boyutları……..71

4.2.1. Kişi-Örgüt Uyumu……..……72

4.2.2. Kişi-Meslek Uyumu……...73

4.2.3. Kişi-Grup Uyumu……...74

4.2.4. Kişi-Yönetici Uyumu…….75

4.2.5. Kişi-İş Uyumu……75

4.3. Değişkenler Arası İlişkiler……77

4.3.1. İş Yükü ile İş Stresi İlişkisi…….77

4.3.2. İş Yükü ile Tükenmişlik İlişkisi ve Bu İlişkide İş Stresinin Aracı Rolü…..78

4.3.3. İş Stresi ile Tükenmişlik İlişkisi……..79

4.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler……..80

4.5. Problem……81

4.6. Araştırmanın Amaç ve Önemi……..81

4.7. Araştırmanın Evren ve Örneklemi……82

4.8. Araştırmanın Yöntemi ve Kısıtları……82

4.9. Araştırmada Kullanılan Ölçekler……..82

4.9.1. Niceliksel İş Yükü Ölçeği…….82

4.9.2. İş Stresi Ölçeği……..83

4.9.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği……83

BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

5.1. İşgörenlerin Demografik Özellikleri……85

5.2. Tanımlayıcı İstatistikler……86

5.3. Açımlayıcı Faktör Analizi……89

5.4. Güvenilirlik Analizi……..92

5.5. Korelasyon Analizi……..….93

5.6. Regresyon Analizi……...96

5.7. Araştırmanın Sonuçları…….……...……...102

SONUÇ VE ÖNERİLER……104

KAYNAKÇA……...……108

EKLER……137

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: İş Yükünü Etkileyen Faktörler ve Özellikleri……....11

Tablo 4.1: Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Maddeleri……....83

Tablo 5.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri……..86

Tablo 5.2: Tanımlayıcı İstatistikler……..……..87

Tablo 5.3: Açımlayıcı Faktör Analizi…….91

Tablo 5.4: Güvenilirlik Analizi…….……..92

Tablo 5.5: Korelasyon Analizi……..……..94

Tablo 5.6: İş Yükünün İş Stresi Üzerindeki Etkisi……..……96

Tablo 5.7: İş Yükünün Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Üzerindeki Etkisi……...…97

Tablo 5.8: İş Yükünün Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkisi…..97

Tablo 5.9: İş Stresinin Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Üzerindeki Etkisi……...98

Tablo 5.10: İş Stresinin Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkisi….99

Tablo 5.11: İş Yükünün Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Etkisi……..……...……...100

Tablo 5.12: İş Yükünün Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Etkisi……...…….101

Tablo 5.13: Hipotezlerin Sonuçları……...103

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: Luthans'ın İş Stresi Kaynakları Sınıflandırması…….21

Şekil 2.2: Örgütsel Stres Kaynakları……...22

Şekil 2.3: Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla İş Stresinin Kaynakları……....23

Şekil 2.4: Stresin Belirtileri…….37

Şekil 2.5: DKBY Modeli……..…49

Şekil 3.1: Maslach Tükenmişlik Modeli…….57

Şekil 4.1: Kişi-Çevre Uyumuna Çeşitli Bakış Açıları……....70

Şekil 4.2: Holland'ın Kişilik Tipleri……....73

Şekil 4.3: Kişi-İş Uyumu…….76

Şekil 4.4: Araştırmanın Modeli……...80

Şekil 5.1: İş Yükünün Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Etkisinin Model Üzerinde Gösterimi……...100

Şekil 5.2: İş Yükünün Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Etkisinin Model Üzerinde Gösterimi……...……102

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

H : Hipotez

İY : İş Yükü

İS : İş Stresi

KMO : Kaiser-Meyer-Olkin

Ort. : Ortalama

S.S. : Standart Sapma

Std : Standart

T : Tükenmişlik

TDT : Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu

TD : Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu

TKB : Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu

vd. : ve diğerleri

GİRİŞ

Günümüzde insanlar zamanlarının önemli bir kısmını çalışarak geçirmektedir. Kişinin hayatının önemli bir kısmını işte çalışarak geçirdiği düşünüldüğünde iş hayatında yaşadığı olumsuzluklar hem kendisini hem de örgütü etkileyebilmektedir. İş yükü, iş stresi ve tükenmişlik bu anlamda üzerinde önemle durulması gereken kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Alanyazına bakıldığında ülkemizde iş yüküne ilişkin yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu söylenebilir. İş yükü, iş stresi ve tükenmişlik üzerine yapılan çalışmaların çoğunun belirli bir meslek seçilerek o meslek mensuplarına yönelik yapıldığı görülmektedir. Bu araştırmanın özgün yanı iş yükü, iş stresi, tükenmişlik kavramlarını birlikte ele alması ve hizmet sektörü çalışanlarını kapsamasıdır. Bu çalışma ile söz konusu kavramlara ilişkin literatüre katkı sağlamaya çalışılacaktır.

İş yükünden memnuniyetsizlik duyan işgören iş stresi ve tükenmişlik yaşayabilmektedir. İş yükü bunlara ek olarak tezin birinci bölümünde de belirtildiği iş tatmini, performans, motivasyon, yorgunluk, işten ayrılma niyeti gibi pek çok kavramla da ilişkilidir. İş yükünün ilişkili olduğu kavramlar göz önünde bulundurulduğunda işgörenin iş yükü ile ilgili yaşadığı memnuniyetsizliğin sadece kendisini değil örgütü de etkileyebileceği düşünülebilir.

İş stresini uzun bir süre yaşayan işgörenlerde tükenmişlik görülebilmektedir. Dolayısıyla iş stresi ve tükenmişlik aralarında yakın ilişki bulunan kavramlardır. Literatürdeki bazı çalışmalar incelendiğinde tükenmişliğin insanlarla bire bir ilişki içinde olan mesleklerde yaygın olduğu görülmektedir. Hizmet sektörü insanlarla yakın ilişkiler kurmayı gerektirdiği için tükenmişliğin araştırılmasında önemli bir sektör olarak görülmektedir.

Tezin ikinci ve üçüncü bölümünde de bahsedildiği gibi iş stresi ile tükenmişlik bireysel ve örgütsel sonuçları olması sebebiyle hem bireyler hem de örgütler için oldukça önemli kavramlardır. İş stresi ve tükenmişlikle hem bireysel hem de örgütsel bazda başa çıkmaya çalışmanın bu kavramlara ilişkin yaşanabilecek olumsuzlukları en az seviyede tutabilmek adına önemli olduğu söylenebilir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ YÜKÜ

İş yükü işgörenler açısından son derece önem arz eden bir kavramdır. Bu bölümde iş yüküne ilişkin önemli bilgiler yer almaktadır.

1.1. İş Yükü Kavramı

İş yükü literatürde çeşitli tanımları bulunan ve işgörenler için oldukça önemli bir kavramdır. Keser (2006: 105)'e göre iş yükü işgörenin iş hayatında kendisine yüklenilen işin olması gerekenden fazla olduğuna ilişkin algısıdır. İş yükü işgörenin o iş için harcanmış olduğu enerjiyi ve zamanı belirten bir kavramdır (Ardıç ve Polatcı, 2009: 26). İş yükü iş hayatındaki çalışma hızını ve yoğunluğunu göstermektedir (Atasoy ve Yorgun, 2011: 74).

İş yükü genellikle işgörenin yüklenebileceğinden daha fazla işi olduğunu algılaması şeklinde yani aşırı iş yükü anlamında kullanılan bir kavramdır (Kulaklıkaya, 2013: 47). İşgören iş arkadaşlarıyla çatışma yaşıyorsa, uzun saatler çalışmak zorundaysa, içinde bulunduğu sektöre göre yoğun dönemlerde izin almakta sıkıntılar yaşıyorsa, görev dağılımı net değilse, stratejik yönetimin planlamasıyla alakalı sıkıntılar yaşanıyorsa ve bu durumun yol açtığı sorunlar neticesinde işgörene görev tanımında yer almayan görevler veriliyorsa bunların hepsi işgörende iş yükünün fazla olduğuna dair bir algı oluşturmaktadır (Çuhadar ve Gencer, 2016: 1325-1326).

Bliese ve Castro (2000)'ya göre işgörenin iş yerindeki rolünün net olmaması iş yükünü arttıran faktörlerden biridir. İşgörenin işlerini yaparken zorlanması, fazla mesai yapmak zorunda olması, vardiya usulü çalışması, verilen molaların yetersiz gelmesi, tatile gitme imkânının olmaması, işinde yetersiz kalması gibi faktörlerin de iş yükünün fazla olarak algılanmasında etkili olduğu belirtilmiştir (Altaf ve Awan, 2011: 93).

Wallace (1999) iş yükünü belirleyebilmemizi sağlayacak bazı özellikler sıralamıştır. Bunlar algılanan zaman baskısı, bilgi yükünün fazlalığı, son teslim tarihleri, işgörene yönelik aşırı çalışma talepleridir. Literatür incelendiğinde

günümüzde akıllı telefondan yoksun olma korkusu şeklinde ifade edilen nomofobi kavramının da iş yükünün fazla algılanmasında etkili olabildiği belirtilmektedir. İşgörenlerin işlerine odaklanamayarak normalde yetiştirebilecekleri işi de yetiştiremez hâle geldikleri düşünülmektedir ve ulaşım sektöründe çalışan 237 kamu görevlisinde yapılan araştırma sonucunda da nomofobi düzeyi ile iş yükü fazlalığı algısı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Erdem, Türen ve Ercil, 2017).

İş yükü fiziksel anlamda da zihinsel anlamda da işgöreni yorar, yıpratır ve dolayısıyla işgörenin sağlığını olumsuz yönde etkiler. Ayrıca işgörenin sosyal yaşamına, iş performansına olumsuz yönde etkileri bulunmaktadır. İş yükü işgörenin işe odaklanma konusunda sıkıntı yaşamasına, işe güdülenememesi gibi sorunlara sebep olmakta ve yaşadığı bu sıkıntılar sonucunda da hata yapma olasılığını arttırmakta, etkinliğinde ve verimliliğinde düşüş yaşamasına neden olmaktadır (Tatlı ve Akın, 2017: 51). İş yükü fazlalığı ve azlığının stresi tetikleyebileceğine dair görüşler mevcuttur (Ardıç ve Polatcı, 2009: 26). Literatür incelendiğinde çalışmaların iş yükü fazlalığı üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

Her insanın yetenekleri, güdülenmesi, gücü ve fiziksel özellikleri farklılık göstermektedir. İşgörenden yapabileceklerinin üzerinde şeyler talep edildiğinde işgören kendini yorgun hissedecek, solunum ve dolaşım sistemi olumsuz yönde etkilenecektir. Kas-sinir sistemi ile merkezi sinir sistemi gibi birçok noktada temel fonksiyonlar yerine getirilirken sorunlar yaşanacaktır (Ordukaya, 2011). İnsanların bireysel farklılıklarının olduğu göz önünde bulundurularak işe uygun kişiler seçilirse bahsedilen sorunların yaşanma ihtimali azalabilir.

Genellikle Y kuşağındaki işgörenlerin X kuşağındaki işgörenlere nazaran örgüte duydukları bağlılığın daha az, özgürlüklerine olan düşkünlüklerinin ise daha fazla olduğu görülmektedir. Y kuşağının iş yükü algısı arttığında X kuşağına nazaran örgütsel bağlılığı daha çok azalmakta ve bununla birlikte işgören devir hızı daha yüksek olmaktadır (İnan, 2017: 186). Dolayısıyla iş yükü fazlalığı ve benzer birçok sorunda kuşaklara bağlı olarak farklı sonuçlar söz konusu olabilmektedir. Literatür incelendiğinde işgören devir hızının çok yüksek olması kurumlar açısından başta ekonomik olmak üzere birçok problemi beraberinde getirebilmektedir. İşgörenler

tarafından iş yükünün fazla olarak algılanması örgütsel bağlılığı, işgören devir hızını etkileyebildiği için kurumlar açısından olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir.

Z kuşağının da genelde sabırsız, sadakat seviyesinin az ve kolay vazgeçebilen bir yapıya sahip olması gibi özelliklerinin ileride örgütlerle çeşitli sorunlar yaşamalarına sebep olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca genellikle ben merkezli olmaları takım çalışmalarında problemler yaşamalarına, iş hayatında hızlı bir şekilde yükselmek istemeleri iş yerinde rekabetin yoğun olarak yaşanmasına, yeni ve eğlenceli işler yapmak istemeleri de standart iş yapmaları gerektiğinde zorluklar yaşamalarına sebep olabilir (Taş, Demirdöğmez ve Küçükoğlu, 2017: 1039-1040). Dolayısıyla literatür incelendiğinde her kuşağın kendine has özelliklerinin belirlendiği görülmektedir. İşgörenlerin sahip olduğu bu farklı özellikler de iş yükü algılarını etkileyebilmektedir.

Hizmet sektöründe iş yükü ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde ağırlıklı olarak sağlık alanı üzerinde durulduğu söylenebilir. İş yükü çalışanların hatalarının artmasına sebep olmaktadır ve bu durumun sağlık sektöründe hayati sorunları beraberinde getirmesi oldukça önemli bir problemdir (Atik ve Akoğlan Kozak, 2016).

Greenglass, Burke ve Fiksenbaum (2001: 211-213) Kanada'da hemşirelerdeki iş yükü, tükenmişlik ve somatizasyon yani psikolojik kökenli rahatsızlıklar arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada 1363 hemşireye ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda hemşirelerde iş yükü ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenmenin ise sinizm ve somatizasyona yol açtığı belirlenmiştir. Sinizmin de hemşirelerin mesleki etkinlikleri ile olumsuz bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Greenglass, Burke ve Moore (2003: 580-581) iş yükünün hemşirelerin mesleki verimliliğine etkilerini araştırmıştır. 488 hemşire üzerinde yapılan araştırma sonucunda artan iş yükünün strese, depresyona sebep olduğu görülmüştür. Hemşirelerin stresle birlikte sinizm, öfke, duygusal tükenme gibi çeşitli sorunlar yaşadıkları belirlenmiştir.

Demirkaya (2014) ise iş yükü ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek maksadıyla İstanbul'da bulunan hastanelerin acil servislerinde çalışan doktor, acil tıp

teknisyeni, hemşire ve sağlık memurlarından oluşan toplam 310 sağlık personeli ile bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda acil servislerde çalışan sağlık personelinin iş yükü ve tükenmişliği arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Győrffy, Dweik ve Girasek (2016: 1) kadın doktorların iş yükleri, mental sağlıkları ve tükenmişlikleri üzerine Macaristan'da bir araştırma yapmıştır. Bu çalışmada kadın doktorların 2003 yılındaki durumları ile 2013 yılındaki durumları karşılaştırılmıştır. Bu süreç içerisinde söz konusu grup iş yüklerinin arttığını ve buna bağlı olarak daha stresli olduklarını belirtmişlerdir. İş yüklerindeki artışın uyku bozukluklarında artışa, kişisel başarılarındaysa düşüşe sebep olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan kadın doktorların yoğun rol çatışması yaşadıkları da belirlenmiştir. 2013'e gelindiğinde iş tatminlerinin daha az olduğu görülmüştür. Yalnız 2003 ile 2013 yılları karşılaştırıldığında kadın doktorlarda istatistiksel olarak belirgin depresif belirtiler tespit edilmemiştir.

Newhook (2012: 666) Kanada'daki öğretmenlerin iş yüklerini incelediği bir araştırmasında öğretmenlerin görev günlüğü kullanmasının iş yüklerini daha düşük seviyede algılamalarını sağladığı sonucuna ulaşmıştır. Araştırmadan yola çıkarak bu tarz faaliyetlerde bulunmanın işgörenlerin iş yükü algılarını değiştirebileceği söylenebilir.

1.2. İş Yükü ile İlgili Sınıflandırmalar

İş yükü işgörenler üzerinde çeşitli etkilere sebep olabilmektedir. Dolayısıyla iş yükü ile ilgili sınıflandırmalar da kavramın daha iyi anlaşılabilmesi adına oldukça önemlidir. Bu kısımda iş yükü niceliksel (kantitatif), niteliksel (kalitatif), fiziksel, zihinsel (bilişsel), çevresel ve konumsal olarak ele alınıp incelenecektir.

1.2.1. Niceliksel (Kantitatif) İş Yükü

Genel olarak niceliksel iş yükü işgörenin yerine getirmesi gereken iş miktarının fazla olduğu ve belirli bir süre içerisinde bu işleri bitirmesinin gerektiği durumlardaki iş yükünü ifade eden bir kavramdır (Erdem vd., 2017: 19). Literatür incelendiğinde

niceliksel iş yükünde yoğunluk olarak aşırı ve az şeklinde bir ayrıma gidildiği de görülebilmektedir.

Niceliksel aşırı iş yükünde işgören işi yapabilecek bilgiye, beceriye, donanıma sahiptir fakat işi belirli bir süre içerisinde bitirmesi gerekmektedir. İşgörenin süreyi yetersiz bulması üzerinde baskı kurarak onu strese sokacak ve bunun sonucunda da işi yaparken onu olumsuz yönde etkileyecektir (Kulaklıkaya, 2013: 47). İş yükünün niceliksel yani kantitatif boyutunda zamanın yetersiz olması, yapılacak iş çeşitliliğinin çok olması ve bu işlerin işgören açısından zor, yorucu olarak görülmesi gibi durumlar niceliksel aşırı iş yükünün varlığına işaret etmektedir (Cam, 2004: 3). Niceliksel iş yükü fazlalığı zaman baskısı ile işgörenin stres yaşamasını tetikleyebilmektedir (Altaf ve Awan, 2011: 96).

Niceliksel az iş yükü kavramı ise işgörenin belirli bir işi yapması için kendisine verilen zamanın fazla olması ya da işgörenin belirlenen işi kendisine verilen zamandan çok daha kısa sürede yapabilecek özelliklere sahip olması durumundaki iş yükünü ifade etmektedir. Bu iki durumda da işgören zamanının büyük bir kısmını boş bir şekilde geçirecektir. Bu duruma bağlı olarak da can sıkıntısı, sahip olduğu vasıfları kullanamamak gibi sebeplerden iş tatminsizliği yaşayabilecektir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 49). Özellikle A tipi kişilik özelliklerini gösteren işgörenler kendilerine yetersiz iş yükü verildiğinde bunu başarısızlık, güvensizlik olarak yorumlayarak psikolojik olarak gerilim yaşamaktadırlar (Yılmaz ve Ekici, 2006: 35).

1.2.2. Niteliksel (Kalitatif) İş Yükü

Genel olarak niteliksel iş yükü işgörenlerin yeteneklerinden yüksek olan iş unsurlarının olduğu durumu ifade etmek için kullanılan bir kavramdır. Genellikle iş tecrübesi az olan ve benlik saygısı düşük işgörenlerde işin gereklerini yeterince karşılayamama şeklinde görülmektedir (Erdem vd., 2017: 19). Bazı kaynaklarda niceliksel iş yükünde olduğu gibi niteliksel iş yükünde de yoğunluk olarak aşırı ve az şeklinde bir ayrıma gidildiği görülmektedir.

Niteliksel aşırı iş yükünde işgörene verilen işlerin, hedeflerin tamamlanamayacak kadar zor gelmesi söz konusudur (Altaf ve Awan, 2011: 93). Niteliksel aşırı iş yükünde işgörenin süre anlamında üzerinde bir baskı söz konusu

olmasa bile işi karmaşık olarak algılamakta ve işi yapabilecek bilgisi, becerisi, donanımı yetersiz kalmaktadır. Bu durumda yapılacak iş zor olmasa bile işgörenin performansı düşük olabilmektedir (Kulaklıkaya, 2013: 47). Dolayısıyla iş yükünün niteliksel yani kalitatif kısmında işin zor olup olmamasından çok işgörenin o iş için yeterlilik seviyesinin etkili olduğu söylenebilir.

Niteliksel olarak az iş yükünde ise işgören zekâ, bilgi ve becerilere ihtiyaç duyulmayan, tekrar eden yani rutin işleri yapmakla görevlidir. Bu durum işgörenin monotonlaşma hissini yaşamasına sebep olabilmektedir. Bu tarz görevleri yerine getirmek sürekli aynı işi yaptığı için kişide can sıkıntısına da neden olabilmektedir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 49).

1.2.3. Fiziksel İş Yükü

Fiziksel iş yükü kavramı işgörenin kendisine verilen bir işi yerine getirirken harcadığı fiziksel kaynakların bir ifadesidir (Ordukaya, 2011). İşgörenin sağlığı, verimliliği, performansı olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Fiziksel olarak çalışma koşulları uygun olan kişilerin ise iş tatminlerinin daha iyi olduğu bilinmektedir (Atilla, Yıldırım ve Baysal, 2019: 40).

Yükün ağırlığı, taşıma frekansı, taşıma süresi ve taşıma mesafesi fiziksel iş yüküne etki eden faktörlerdir. Fiziksel iş yüküne etki eden faktörler için yapılan çeşitli araştırmalar sonucunda taşınan yükün ağırlığının sakatlanma ve hastalık oluşturma oranının diğer faktörlere nazaran daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla bu faktörün etkisiyle ağır sanayilerde çalışan işgörenlerin sakatlanma riskinin daha fazla olduğu düşüncesi ileri sürülmüştür (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005: 520). Bu görüşler doğrultusunda ağır sanayilerde çalışan işgörenin fiziksel iş yükü algısının masabaşı bir işte çalışan işgörene nazaran daha yüksek olması beklenebilir.

ABD'deki bazı otellerde çalışan işgörenlerle ilgili yapılan bir araştırmada iş yükünün kas-iskelet sistemini etkilediği belirlenmiştir. İşgörenlerin %47'sinin genel olarak ağrılarının olduğu, %43'ünün ise boyun ağrısı çektiği sonucuna ulaşılmıştır (Krause, Scherzer ve Rugulies, 2005: 326).

1.2.4. Zihinsel (Bilişsel) İş Yükü

Zihinsel iş yükü hesaplama, araştırma, karar verebilme, iletişim kurabilme, arama, hatırlatma gibi kişinin çeşitli zihinsel ve algısal faaliyetlerden meydana gelen bir kavram olarak ifade edilmektedir (Karadağ ve Cankul, 2015). Zihinsel iş yükü psikoloji ve diğer bilişsel bilimlerde incelenmiş bir kavramdır. Dolayısıyla birden fazla tanımı bulunmaktadır. Kısaca bir işgörenin belirli bir zaman zarfında görevini tamamlaması için gereken zihinsel iş miktarı şeklinde ifade edilebilir. İşgörenin üstlendiği bir görevin gerekleri, o görevi yerine getirirken içinde bulunduğu koşullar, becerileri, davranışları ve algıları arasındaki etkileşim sonucu zihinsel iş yükü ortaya çıkmaktadır (Emeç ve Akkaya, 2018: 156). Zihinsel iş yükünün ağırlıklı olduğu işlerde çalışanlar dışarıdan bakıldığında daha az iş yapıyor gibi gözükse de fiziksel çabasının az olması o kişinin iş yükünün az olduğu anlamına gelmemektedir (Koruca, Aydın ve Demir, 2015: 527).

Zihinsel yani bilişsel iş yükü işgörenin gerekli kaynaklara ulaşabilmesiyle doğrudan ilişkilidir. Kaynakların ulaşılabilirliğine göre de iş stresinin artması ya da azalması söz konusudur (Jung ve Jung, 2001). İşgörenin hedefleri zorlaştıkça ya da zihinsel iş yükü fazlalaştıkça performansı düşer, görevlerini zamanında yetiştiremez, hataları artar. Bu yüzden hedeflerinin daha azını gerçekleştirebilir ve başka konularla ilgilenmesi için de kapasitesi yetersiz kalabilir (Huey ve Wickens, 1993).

Günümüzde teknolojinin gelişmesine paralel olarak işgörenlerin fiziksel iş yükünde azalma yaşanmaktadır. Yalnız iş dünyasında yaşanan hızlı değişimler sebebiyle işgörenlerin esnek çalışma koşullarında çalışmalarına yönelik beklentiler artmıştır. Zaman baskısının ve belirsizliklerin olması işgörenlerde psikolojik olarak baskı yaratmaktadır. Tüm bunların sonucunda da işgörenlerin zihinsel iş yükünde artış yaşanmaktadır (Öztürk Anabal ve Arıkan, 2019: 27). Zihinsel iş yükünün artmasının da işgörenlerde işe odaklanmada zorluk yaşama, devamsızlıkta ve hata yapma ihtimalinde artış gibi birçok sorunu beraberinde getirmesi beklenmektedir (Atilla vd., 2019: 40).

1.2.5. Çevresel İş Yükü

Çevresel iş yükü işgörenin çalışma ortamından kaynaklanan iş yükü şeklinde ifade edilmektedir (İnan, 2017: 187). Çevresel iş yükünün oluşumunda uygun olmayan sıcaklık, aydınlatma, gürültü, zararlı tozlar ve gazlar gibi birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörlerin çalışanları olumsuz yönde etkilediği, iş stresine sebep olduğu belirlenmiştir (Dağdeviren vd., 2005: 520).

Bürokratik işlerin kişinin zamanını fazla miktarda aldığı, çalışanlar arasında destek ilişkileri ve sosyal ilişkilerin olmadığı çalışma ortamları da iş hayatında strese neden olabilir. Stresin de tükenmişliğin görülmesinde anahtar rol oynadığı ileri sürülmektedir (Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001). Dolayısıyla çevresel iş yükü işgörenin iş hayatında stres yaratıp bunun sonucunda da tükenmişliğe sebep olabilmektedir.

1.2.6. Konumsal İş Yükü

İşgörenin kurumdaki sorumluluklarını, görevlerini yerine getirirken bedensel anlamda yaşadığı problemler konumsal iş yükü şeklinde ifade edilmektedir (İnan, 2017: 187). Bir başka tanıma göre işgörenin vücut duruşuna bağlı olarak yaptığı ters vücut hareketlerinin, uygun olmayan konumunun sebep olduğu iş yükü konumsal iş yükü olarak ifade edilmektedir. Genel olarak duruş kavramı kişinin vücudu, başı, gövdesi, kol ve bacaklarının boşluktaki hizalanması, konfigürasyonudur. İşgörenin çalışma duruşu ise vücudu, başı, gövdesi, kol ve bacaklarının yaptığı işe ve işin özelliklerine uygun bir şekilde hizalanmasını ifade eden bir kavramdır. İşgörenin uygun olmayan, hatalı duruşu bir ya da daha fazla uzvunun hareketsiz, sabit vücut duruşundan sapmasıdır. Hatalı konumu işgörenin üzerindeki iş yükünün artmasına sebep olacaktır (Dağdeviren vd., 2005: 520-521). Dolayısıyla işgörenin işini yaparken vücudunun yanlış pozisyonda durması, ters hareketler yapması konumsal iş yükünde artışa sebep olacaktır.

1.3. İş Yükünü Etkileyen Faktörler

İş yükünü etkileyen faktörler: işin özellikleri, organizasyonun özellikleri, yasalar ve kurallar ile işgörenin özellikleri olmak üzere dört ana başlık etrafında toplanabilir (Korkmaz, 2012: 24). Tablo 1.1'de iş yükünü etkileyen faktörler ve özellikleri yer almaktadır.

İş yükünü etkileyen tüm faktörler oldukça önemlidir. Tezin diğer bölümlerinde işgörenin özelliklerinin iş stresi ve tükenmişlik yaşamasında etkili olduğundan bahsedilmektedir. Dolayısıyla işgörenin özellikleri hem iş yüküne hem de iş stresi ve tükenmişliğe etki etmesi bakımından oldukça önem arz etmektedir.

İşletmelerdeki farklı işler ve pozisyonlar değişik özellikte, yetenekte olan işgörenlere ihtiyaç duyulmasına sebep olmaktadır. Bunun için de o iş için uygun nitelikteki kişilerin işe alınması gerekmektedir. İşgören ve işin gerekleri arasında uyumsuzluğun olması durumunda kişi işini yeteri kadar yerine getiremeyecek, yetersiz kalacaktır. İş yükünü taşıyamayan işgören ise fiziksel ve psikolojik anlamda olumsuz yönde etkilenecektir. Bu durum ileride işgörenin işini bırakmasına da sebep olabilmektedir. Böyle durumlarda işgören çalışma arkadaşlarını da olumsuz yönde etkileyebilmekte, onların verimini düşürebilmektedir (Çavdar ve Çavdar, 2010: 80-81). Bu gibi olumsuzlukların yaşanma ihtimalini en aza indirebilmek için işe uygun işgören seçiminin oldukça önemli olduğu söylenebilir. Kişi ile iş uyumunun dikkate alınması oluşabilecek bazı olumsuzlukların önüne geçmede etkili olabilir.

Tablo 1.1: İş Yükünü Etkileyen Faktörler ve Özellikleri

İŞİN ÖZELLİKLERİ	**ORGANİZASYONUN ÖZELLİKLERİ**
-İşin zorluk düzeyi -İşin özel beceri gerektirmesi -İşin süresi -Ekip birlikteliği -İş ve çalışan güvenliği -Özel bir eğitime ihtiyaç duyulması -İş gereklerinin net bir şekilde belirtilmemesi -İşin değeri -İş tanımının eksik olması ya da net olmaması	-İş gücü planlaması -Kullanılmakta olan teknoloji -Örgütün yapısı -Kurumdaki organizasyon -Kurum yöneticilerinin özellikleri -Kullanılmakta olan malzemeler -Malzemelerin koyulduğu deponun düzeni -Örgüte duyulan güven -Çevresel faktörler -Organizasyonun içerisindeki iletişim
YASALAR VE KURALLAR	**İŞGÖRENİN ÖZELLİKLERİ**
-Yasaların, yönetmeliklerin bulunmaması ya da var olanların eksik olması -Kurum politikasının yetersiz olması	- İşi algılama düzeyi -Sahip olduğu kültür -Sağlık durumu -İşindeki ve özel hayatındaki sorumlulukları -Eğitim seviyesi -İş tatmini -Sahip olduğu bilgi ve beceri -İş yapma alışkanlığı -Çalışma temposu ve tarzı -İletişim kurma becerisi

Kaynak: Korkmaz, Z. (2012: 24), "Yenidoğan Hemşirelerinde İş Analizi ve İş Yükü", Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

1.4. İş Yükünün İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar

Literatürde iş yükü ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde iş yükünün işgörenler üzerinde çeşitli etkileri bulunduğu görülmektedir. İş yükünün iş stresi, tükenmişlik, iş tatmini, yorgunluk, motivasyon, performans ve işten ayrılma niyeti gibi birçok kavramla ilişkisi bulunmaktadır. İş yükünün iş stresi ve tükenmişlikle olan ilişkisi çalışmanın dördüncü bölümünde açıklanacaktır.

1.4.1. İş Yükü ile İş Tatmini İlişkisi

İş tatmini işgörenin işinden ve işiyle alakalı olan faktörlerden duyduğu hazzı, mutluluğu ifade eden bir kavramdır (Aslan ve Erbay, 2017). Cheney ve Scarpello (1985) iş tatmininin kimi insanlar için mesleki anlamdaki ihtiyaçları ile ilgili olduğunu kimi insanlar için ise iş çevresinden beklentileri ile ilgili olduğunu ifade etmiştir.

Günümüzde artan rekabet göz önünde bulundurulacak olursa işletmeler az sayıdaki işgörenle daha fazla çıktı ortaya koyma hususunda zorlanmaktadır. Bu durum işgörenin iş yükünü fazlalaştırabilmekte ve özellikle özel sektörde bu durum daha net bir biçimde görülebilmektedir. İşgörenin iş yükü fazla ise; işi ve hayatıyla alakalı bazı şeyleri ihmal etmek durumunda kalabileceği düşünülmektedir. Böyle bir durumda da kendisini engellenmiş, kısıtlanmış hissedebilmektedir. Bunlara bağlı olarak artan iş yükünün işgörenin iş tatminini olumsuz yönde etkileme olasılığı bulunmaktadır. Yalnız bazı araştırmalarda iş yükü fazlalığının pozitif etkilerinden de bahsedilmektedir. Bu durum işin işgörenlerin gözünde çeşitli değerlere sahip olmasıyla açıklanabilir. Bu değerler ekonomik, psikolojik ve toplumsal olabilir (Çakıcı, Özkan ve Akyüz, 2013). Literatürde yer alan bazı çalışmalar incelendiğinde iş tatmininin iş yükü dışında iş stresi, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi pek çok kavramla ilişkilendirildiği görülmektedir.

1.4.2. İş Yükü ile Yorgunluk İlişkisi

İş yükünün fazla olduğunu düşünen işgörende bunun sonucu olarak yorgunluk, hâlsizlik görülmesi mümkündür (Razak, Yunus ve Masurdin, 2011). Psikolojik yorgunluk kişinin dinlenmesinden bağımsız olarak varlığını sürdüren yorgunluktur. Bu anlamda fizyolojik yorgunluktan farklılık göstermektedir çünkü fizyolojik

yorgunlukta kişi dinlenince yorgunluğu geçmektedir. Psikolojik yorgunluk söz konusu olduğunda ise kişi dinlense de yorgunluğu devam etmektedir. Kişinin yaşadığı kaygılar, negatif düşünceler, kuşkular psikolojik yorgunlukta etkilidir çünkü bunlar kişinin stresli olmasına ve zihninin fazla çalışmasına sebep olur. Bu sinirsel yorgunluğun sonucunda da kişide uykusuzluk görülebilmektedir (Özkalp, 2013). Psikolojik yorgunluk yaşayan işgörenlerde tükenmişlik, depresyon görülebilirken; fiziksel yorgunluk yaşayan işgörenlerin kaslarında ağrı, uyku sorunları, göz altlarında morarma görülebilmektedir (Koruca vd., 2015: 524).

Yorgunluk düzeyi kişiye göre farklılık gösteren buna bağlı olarak da her işgörenin psikolojik ve fiziksel yapısını farklı seviyelerde etkileyen bir kavramdır (Koruca vd., 2015: 523). Yorgunluk hem kişisel hem de işe bağlı faktörlerden etkilenen bir kavramdır. Kişisel faktörler: yaş, cinsiyet, beslenme şekli, yaşam tarzı, işgörenin uykusunu alma düzeyi, sağlık durumu, uyuşturucu ve uyarıcı madde kullanımı gibi faktörler iken işe bağlı faktörler: mesai saatleri, iş yerindeki çevresel koşullar, işin rutin olma seviyesi, nöbeti olan bir iş söz konusuysa tutulan nöbetlerin sayısı ile süresi, radyasyona maruz kalınan bir ortamda bulunma durumudur. Yorgunluğun kişilerin hayatına olumsuz yansımaları bulunmaktadır. Yorgunluk kişilerin stres seviyesini ve öfke kontrolünü etkilemektedir. Bunların sonucunda da işgörenin verimliliğinde ve performansında düşüş yaşanmaktadır (Yorulmaz, Kıraç ve Kara, 2018: 1837-1838).

1.4.3. İş Yükü ile Motivasyon İlişkisi

Çeşitli motivasyon tanımları olmakla birlikte motivasyon kısaca bireyin belirli bir yönde hareket etmesini, çaba göstermesini sağlayan kuvvet şeklinde ifade edilebilecek bir kavramdır (Turhan ve Çetinsöz, 2019: 274). İleri sanayi toplumlarında otomasyona geçişle birlikte işgörenlerin iş tatminlerinde azalma olduğu görülmüştür ve bu durum da motivasyon kavramını günümüzde önemli bir sorun hâline getirmiştir (Ergül, 2005: 68).

Genellikle insanlar yeni bir işe girdiklerinde başlarda yüksek motivasyonla, kendilerini kuruma bağlı hissederek çalışırlar. Bazen zaman içerisinde iş yükü artışına bağlı olarak kişi işinden memnun olmamaya başlayarak tatminsizlik yaşayabilir, işten

ayrılma niyetine sahip olabilir (Erat, Korkmaz, Çimen ve Yahyaoğlu, 2011: 67). İşgörenlerin olumsuz iş yükü algısı sebebiyle kendilerinde iş stresi ve tükenme eğilimleri görülebilmektedir. Bu durumun işgörenlerin iş tatminlerini negatif yönde etkilediği gibi motivasyonlarını da negatif yönde etkilemesi beklenmektedir (Keser, 2006: 106).

Esnek çalışma saatlerinin uygulanması işgörenlerin kendilerini en verimli hissettikleri saatlerde çalışmalarını sağlayarak motivasyonlarında ve verimliliklerinde artış yaratabilmektedir. Ayrıca işgörenler vakitlerini iş yükü dalgalanmalarına göre ayarlayabildikleri sürece hayatlarındaki başka işlere de vakit ayırma imkânını bularak daha az stres yaşayabilmektedir (Gümüş ve Sezgin, 2012: 43). Dolayısıyla işgörenlerin esnek çalışma saatleriyle motivasyonlarında ve verimliliklerinde artış sağlanabilir, iş stresleri azaltılabilir.

1.4.4. İş Yükü ile Performans İlişkisi

Literatürde performansla ilgili çeşitli tanımların yapıldığı görülmekle birlikte performans genel olarak bir kişi, grup ya da örgütün amacını gerçekleştirme düzeyini gösteren kavram şeklinde ifade edilebilmektedir. Performans belirli şartlar altında işin yerine getirilme seviyesini gösterir, işgören açısından bakıldığında da belirli bir zaman diliminde işgörenin kendisine verilen işi yaparken elde ettiği sonuçları gösterir (Bayram, 2006).

İşgörenin performansını etkileyen örgütsel ve davranışsal boyutta birçok faktör bulunmaktadır. Örgütsel faktörlere örnek olarak iş yerindeki sıcaklığın çok düşük ya da yüksek olması, gürültü bir ortamda bulunulması, ufak bir alanda çalışmak zorunda kalınması, ortamın havasız ve ışık miktarının yetersiz olması verilebilir (Badayai, 2012). Davranışsal faktörlere örnek olarak ise yöneticilerin tutumları, iş arkadaşlarıyla kurulan yakınlık, iletişim verilebilir. İyi bir iş performansına sahip olmak iş arkadaşlarıyla iş birliği ve iletişimle ilişkilidir (Mansi ve Levy, 2013: 592-595).

Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada hemşirelerin iş performansını en çok etkileyen faktörün iş yükü olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Top, Gider ve Ünalan, 2010: 71). Dolayısıyla iş yükü ve performansın birbiriyle ilişkili kavramlar olduğu düşünülmektedir.

Muhasebe bürosunda çalışan işgörenlerin aşırı iş yükü algıları ile kapalı örgüt iklimindeki çalışma psikolojileri incelenerek bu kavramların performanslarını nasıl etkilediğine yönelik bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırma Zonguldak'ta bulunan 26 muhasebe bürosunda çalışan 75 kişi üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonucunda araştırmacılar işgörenlerin iş yüklerinde bir birimlik değişim yaşanmasının negatif çalışma psikolojilerini yüzde yüzden fazla etkilediğini belirlemişlerdir. Bu durumun muhasebe meslek mensuplarında stres ve tükenmişlik etkisiyle performansı önemli ölçüde düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır (Uysal, Akbulut ve Ertan, 2015).

Literatürde fazla iş yükünün performansı olumsuz yönde etkilediğine yönelik araştırma sonuçları bulunmakla birlikte bu durumun tam tersi sonuçlara ulaşılan çalışmalar da bulunmaktadır. Baltacı (2017: 101) okul müdürlerinin iş yükleri ile performansları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu araştırma işgörenlerin iş yükünün fazlalaştırılmasının performanslarında olumlu bir etkiye sahip olabileceği görüşü üzerinden incelenmiştir. Bunun için İstanbul'da 379 okul müdürü ile çalışma yürütülmüştür. İş yükünde meydana gelen artışın okul müdürlerinin performansını arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Böylelikle okul müdürleri üzerinde yürütülen bu çalışmayla okul müdürlerinin iş yükü artışı ile bireysel ve örgütsel anlamda performans artışı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

1.4.5. İş Yükü ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

İşgörenin işten ayrılma yönünde bir niyeti varken çalıştığı kurumdan henüz istifa etmemişse yani işten ayrılma sadece düşüncede mevcutsa burada işten ayrılma niyeti söz konusudur (Çalışkan ve Bekmezci, 2019: 385). Yapılan bazı araştırmalar iş yükü gibi çeşitli örgütsel koşulların işgörenin duygusal olarak yıpranmasına sebep olduğunu ve iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde etkili bir kavram olduğunu göstermektedir (Kanten, 2014: 14-15). Kapasitesini aşacak şekilde kendisinden iş yapılması istenen yani aşırı iş yükü altında olan işgörenler duygusal açıdan yıpranabilir, stres ve tükenmişlik yaşayabilir. Duygusal tükenme yaşayabilen bu kişiler sosyal anlamda sorunlar yaşayabilir, işlerinden düşük seviyede memnuniyet duyabilir, performans düşüşü yaşayabilir, devamsızlık yapabilir, işten ayrılmayı düşünebilirler (Çelik ve Çıra, 2013: 13).

Galler'de iş yükü fazlalığı 1.592 kamu çalışanı üzerinde incelenmiştir. İş yükü fazlalığının işgörenlerin kontrol yeteneklerini negatif olarak etkilediği ve kaygı yarattığı anlaşılmıştır. Bu durumun da işgörenlerde işten ayrılma fikrinin oluşmasında etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Jensen, Patel ve Messersmith, 2013: 1699-1714). Erciyes Üniversitesi hastanelerinin farklı birimlerinde çalışan sekreterlerin iş memnuniyetlerini belirleyebilmek amacıyla 140 sekreterle yapılan bir araştırmaya göre iş yükünün adil olmadığını düşünen işgörenlerin işten ayrılmayı daha sık düşündüğü sonucuna ulaşılmıştır (Ünalan, Özyurt, Çetinkaya ve Kayabaşı, 2006: 1). Dolayısıyla iş yükünün çok olduğunu ve adil bir şekilde dağıtılmadığını düşünen işgörenler işten ayrılma niyeti içerisine girebilirler.

Antalya Kemer'de bulunan, turizm sektöründe faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde ve birinci sınıf tatil köylerinde yazın çalışan 432 işgören üzerinde örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ve bu etkide aşırı iş yükünün aracı rolü olup olmadığı üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmanın sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansını pozitif, aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyetini ise negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Aşırı iş yükünün iş performansını negatif olarak, işten ayrılma niyetini ise pozitif olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bunlara ek olarak aşırı iş yükünün örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş performansı ilişkisinde aracı rolü olmadığı, örgütsel vatandaşlık davranışının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde ise aracı rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Çelik ve Çıra, 2013).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

İş stresi hem işgörenleri hem de içinde bulundukları örgütleri etkilemesi sebebiyle iş hayatında önem teşkil eden kavramlardan biridir. Bu bölümde iş stresine ilişkin bilgiler sunulurken genel anlamda strese ilişkin bilgiler de yer almaktadır.

2.1. Stres Kavramı

Stres geçmişten günümüze çeşitli anlam kaymaları yaşamış bir kavramdır. Stres sözcüğü 17. yüzyılda bela, felaket, dert manalarını karşılamaktaydı. 18. ve 19. yüzyıla gelindiğinde organların, nesnelerin, bireylerin psikolojik yapılarına uygulanan baskı, zorlama, güç manasında kullanıldığı görülmektedir. Dolayısıyla stres bu baskılar sonucunda meydana gelen bozulmaya karşı gösterilen direnç manasına gelmektedir (Güçlü, 2001: 92). Bilim dünyasında ise stres sözcüğü ilk defa 17. yüzyılda fizikçi Robert Hook tarafından elastiki bir nesne ile bu elastiki nesneye dışarıdan uygulanan güç arasındaki ilişkiyi anlatmak için kullanılmıştır. Stres daha sonra biyoloji, psikoloji, yönetim bilimleri gibi alanlarda da üzerinde çalışmalar yapılan bir kavram hâline gelmiştir (Aydın, 2004: 51).

Selye (1974) stresi vücudun çeşitli uyarıcılar karşısında dış talebe özel olmayan, genel yanıtı olarak ifade etmiştir. Schermerhorn, Hunt ve Osborn (1994) ise stresi olağanüstü kısıtlamalarla, taleplerle ya da fırsatlarla karşılaşan kişilerin yaşadıkları gerginlik durumu olarak tanımlamıştır. Stres kişilerin sağlığını, huzurunu tehdit ettiğini düşündükleri şeylere karşı oluşan fizyolojik ve psikolojik anlamda bir etki ya da kişilerin maruz kaldıkları fazla baskıya karşı göstermiş oldukları bir tepki olarak tanımlanabilmektedir (Aytaç, 2015: 3). Organizmanın strese sebep olan etkenlere verdiği özgün olmayan fiziksel ve kimyasal tepkiler olarak da ifade etmek mümkündür (Alzaeem, Sulaiman ve Gillani, 2010). Bir başka tanıma göre stres kişinin ruhsal ve bedensel sınırlarının zorlanmasını ifade eden bir kavramdır. Her değişiklik kişi üzerinde bir baskı, zorlama yaratacak ve uyum çabasını gerekli kılacaktır. Bu durum stres kavramıyla ifade edilmektedir. Stres sadece negatif durumlarda ortaya

çıkmamaktadır. Olumlu olaylar da kişi üzerinde stres yaratabilmektedir. Terfi, evlilik hazırlıkları bu duruma örnek verilebilir (Oktay, 2005: 111).

Literatürde stresin farklı tanımları yapılmış olsa da bu konu üzerine çalışan çoğu kişi stresin korku, rahatsızlık, öfke, sıkıntı, üzüntü, keder ve depresyon gibi negatif olarak nitelendirilen çeşitli kavramlarla ilişkili hoş olmayan bir deneyim olduğu konusunda görüş birliğine varmıştır (Motowidlo, Packard ve Manning, 1986: 618).

2.2. İş Stresi Kavramı

Bireyler birçok alanda stres yaşayabilmektedir. İş hayatında yaşanan stres de bunlardan biridir. İş hayatında yaşanan stres hem işgören hem de işletmeler açısından oldukça önemli, üzerinde durulması gereken bir kavramdır.

İşgörenlerden beklenen yüksek performans, işgörenlerin iş ve iş haricinde yaşadığı sorunlar gibi faktörler iş stresi kavramının sürekli olarak gündeme gelmesine sebep olmaktadır (Bogdanić ve Vokić, 2007). Teknolojinin gelişmesi, hıza bağlı olarak üretimin yapılması, yüksek iş kapasitesinin olması gibi faktörler stres yaşanmasında oldukça etkilidir (Barboza ve Thomas, 2017).

Literatürde iş stresi ile ilgili çeşitli tanımlar mevcuttur. İş stresi işgörenin kendisine verilmiş olan görevi yaparken işle ilgili özelliklerden ve kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluğun mevcut olması durumunda işgörenin bu uyumsuzluğa karşı verdiği tepki olarak ifade edilmektedir (Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009: 449). Farklı bir tanıma göreyse mesleki stres yani iş stresi işgören ile örgüt çevresinde yaşanan uyumsuzluk durumudur (Chaturvedi, 2011: 168).

Her insanın belirli bir kapasitesi bulunmaktadır. İş stresi işgörenin verilen işi yerine getirmek için mevcut kapasitesinden daha fazla kapasiteye ihtiyacı olduğunu düşünmesi durumunda ortaya çıkan ve bu sebeple de kişiye göre farklılık gösteren bir duygudur (Edwards, 1992). Bir başka tanıma göre iş stresi: işgörenin çalıştığı ortamda algıladığı koşullar, çeşitli olaylar sebebiyle kendisinde meydana gelen işlev bozukluğunun farkındalığı ya da bu tarz durumlar sebebiyle kendisinde işlev bozukluğu olduğunu hissetmesi sonucunda ortaya çıkan duygu olarak ifade

edilmektedir (Parker ve DeCotiss, 1983). Ayrıca iş stresi farklı kaynaklarda farklı şekillerde ifade edilebilmektedir. Mesleki stres, iş stresi, örgütsel stres, çalışma stresi, endüstriyel stres, iş gerilimi, iş baskısı birbiri yerine kullanılabilen kavramlardır (Bayar ve Öztürk, 2017: 528).

Tiyce, Hing, Cairncross ve Breen (2013: 127-144) Avusturalya'da çeşitli otellerde, kulüplerde ve kumarhanelerde çalışan 165 işgören üzerinde iş stresi yaşamalarına sebep olan kaynakları belirlemek adına yaptıkları araştırmada düşük ücretle çalışılması, iş güvencesizliği, çalışma koşulları, vardiya usulü ile çalışma, fazla iş yükünün bulunması, kariyerlerinde kendilerini geliştirmeleri için imkânların az olmasının işgörenlerde iş stresi yarattığı sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmada iş stresinin işgörenler üzerindeki bazı olumsuz etkilerinden de bahsedilmiştir. İş stresinin işgörenlerin iş kabiliyetlerini azalttığı, mutsuzluk ve çeşitli sağlık problemleri yaşamalarına sebep olduğu belirlenmiştir.

Bazı mesleklerde iş stresinin daha yoğun olarak yaşandığı söylenebilmektedir. Özellikle sağlık alanındaki mesleklerde iş yükünün yoğun olması, ağır ve ölümcül hastalarla ilgilenme, hastaların sorumluluğunu üstlenme, sağlık hizmetlerindeki fiziksel koşullardaki ve çalışan kişi sayısındaki yetersizlikler, çalışma saatlerinin fazlalığı, hasta ve yakınlarına duygusal anlamda da destek olmanın gerekmesi gibi birçok faktör iş stresinin yoğun olarak yaşanmasına sebep olmaktadır (Esen, 2019: 2).

Sağlık sektöründe olduğu gibi bazı sektörlerde zorlu çalışma şartlarının varlığı ve işgörenlerin bu zorlu şartlardan olumsuz yönde etkilenebilecekleri düşünülmektedir. Amerikan Stres Enstitüsü işgörenlerin yaşam süresinin kısalmasına sebep olabilecek meslekleri ve bu mesleklerin özelliklerini belirlemiştir. Bunlar:

-Gündelik hayatta karşılaşılan sorunlarla etkili bir şekilde başa çıkmanın zor olduğu mesleklerdir. Örnek olarak hava trafiği kontrol memurluğu ve öğretmenlik verilebilir.

-İşgörenin işi üzerinde yeteri düzeyde kontrolünün olmadığı meslekler. Örnek olarak; kasiyerlik ve telefon operatörlüğü verilebilir.

-Fiziksel olarak zor koşullar altında çalışılan meslekler. Örnek olarak maden işçiliği, tozlu ve gürültülü ortamlarda çalışan trafik polisliği verilebilir.

-Zaman baskısının yoğun olduğu, riskin ve rekabetin fazla olduğu meslekler. Örnek olarak borsa simsarlığı ve gazetecilik verilebilir.

-İşgörenin biyolojik ritminin bozulmasına sebep olan meslekler. Vardiyalı çalışma saatlerinin olduğu meslekler örnek olarak verilebilir (Avcı, 2019: 293).

2.3. İş Stresinin Kaynakları

Literatürdeki bazı çalışmalar incelendiğinde iş stresinin kaynaklarıyla ilgili çeşitli sınıflandırmaların yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmada Luthans (2010) ve Keser (2014)'in sınıflandırmalarına yer verilerek iş stresi kaynakları açıklanmaktadır.

2.3.1. Luthans'ın İş Stresi Kaynakları Sınıflandırması

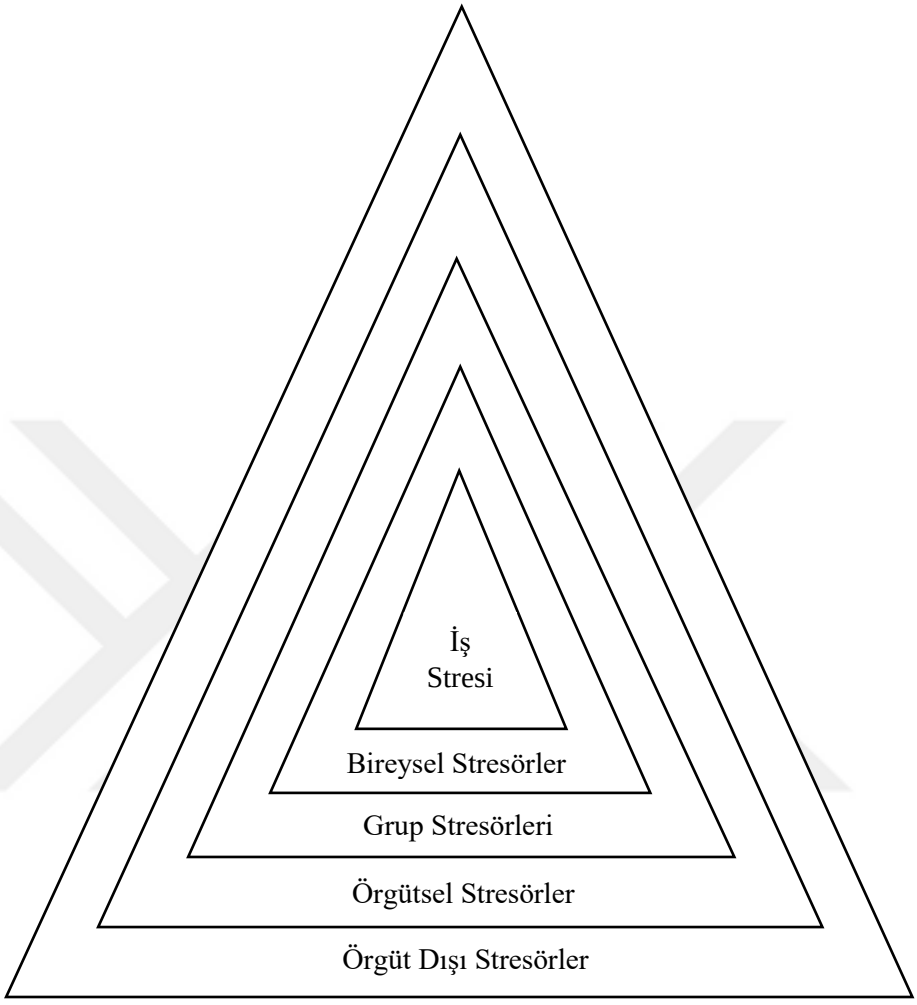
Luthans (2010: 280)'a göre iş stresinin kaynakları: bireysel, grup, örgütsel ve örgüt dışı olmak üzere dört faktörden kaynaklanmaktadır. İş stresi kaynakları şekil 2.1'de gösterilmektedir.

Bireysel stres kaynakları açısından iş stresi incelendiğinde her insanın strese eğilimli olma düzeyinin birbirinden farklılık göstermesinin önemli olduğu bilinmektedir. Bunun temel sebebi her insanın olayları algılama şeklinin, değişikliklere gösterdiği tepkilerin farklılık arz etmesidir. Dolayısıyla burada kişiye göre değişen bir durum söz konusudur (Güçlü, 2001: 96).

Grup stres kaynakları hem örgütü hem de kişileri etkileyebildiği için önemlidir. Grup içerisinde uyuşmazlıkların olması ve sosyal desteğin yeterli seviyede olmaması, işgörenlerin birbiriyle çatışmalar yaşaması, gruplar arasında da çatışmaların olması gibi faktörler iş stresi yaşanmasında etkili olmaktadır (Luthans, 2010: 282-284). Yamuç ve Türker (2015: 402-403) ise iş ortamında huzursuzluğun olması, ast-üst ve iş arkadaşlarıyla ile anlaşmazlıkların yaşanması, sosyal destek eksikliğinin olmasını grup stres kaynakları olarak belirtmiştir.

Örgütsel stres kaynakları ise dört temel başlık altında incelenebilmektedir. Bunlar şekil 2.2'de görüldüğü gibi: yönetim politikaları ve stratejileri, örgütsel yapı ve tasarımı, örgütsel süreçler ve çalışma koşullarıdır (Luthans, 2010: 283).

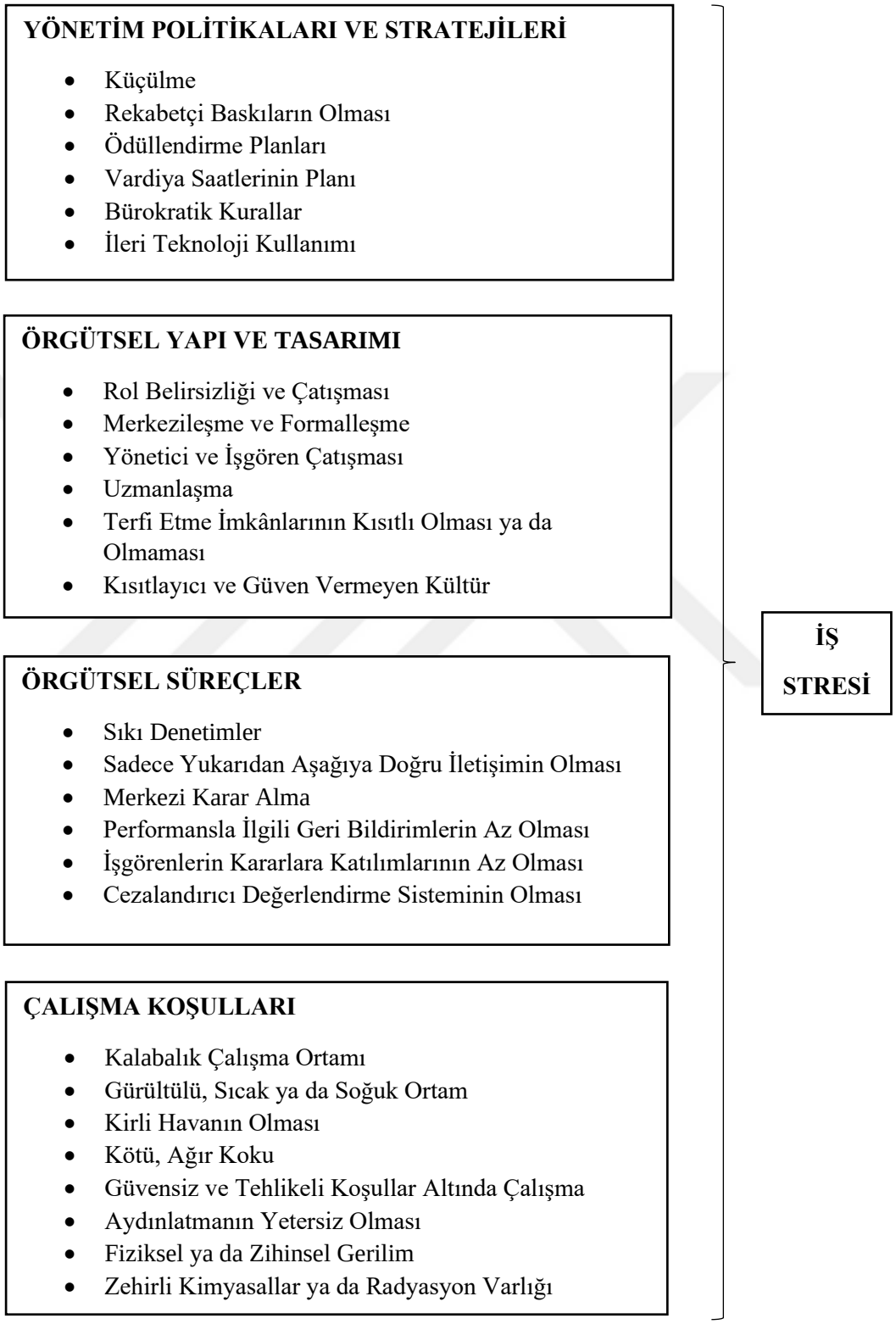
Şekil 2.1: Luthans'ın İş Stresi Kaynakları Sınıflandırması



Kaynak: Luthans, F. (2010: 280), Organizational Behavior, New York, McGraw-Hill.

Örgüt dışı stres kaynakları ise dünyada ve kişinin yaşadığı ülkedeki teknolojik, sosyokültürel ve yaşam koşullarında meydana gelen değişimler ile herkese göre farklılık gösteren aile yaşamı ve sosyal yaşamından kaynaklı baskılardır (Eren Gümüştekin ve Gültekin, 2009).

Şekil 2.2: Örgütsel Stres Kaynakları



Kaynak: Luthans, F. (2010: 283), Organizational Behavior, New York, McGraw-Hill.

2.3.2. Keser'in İş Stresi Kaynakları Sınıflandırması

İş stresi birçok nedene bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. İşin yapılma şeklindeki farklılaşma, işletme sahibinin değişmesi, işgörenin yönetici ve çalışma arkadaşlarıyla olan uyumsuzluğu, farklı bir işletmeyle birleşme, işletmede kullanılan teknolojideki farklılaşma gibi birçok faktör işgörenler üzerinde iş stresi oluşumuna sebep olabilmektedir. İş stresi kaynaklarını şekil 2.3'te görüldüğü gibi geleneksel ve güncel şekilde sınıflandırıp incelemek mümkündür (Keser, 2014).

Şekil 2.3: Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla İş Stresinin Kaynakları

- ÖRGÜTTEN KAYNAKLANAN SORUNLAR
- İŞİN KENDİSİNDEN KAYNAKLANAN SORUNLAR
- KİŞİSEL ÖZELLİKLERDEN KAYNAKLANAN SORUNLAR

- KÜRESEL REKABETTEN KAYNAKLANAN SORUNLAR
- İŞ GÜVENCESİZLİĞİ
- İŞ GÜCÜYLE İLGİLİ ARTAN BEKLENTİLER
- PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBİNG-YILDIRMA)
- KARİYERİN DEĞİŞEN DOĞASI
- İŞ-AİLE YAŞAMI DENGESİ
- TEKNOLOJİNİN GELİŞİMİ VE TEKNOLOJİK DENETİM

Kaynak: Keser, A. (2014), İş Stresi Kaynakları: Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla, Ankara, Türk Metal Yayınları.

2.3.2.1. Geleneksel İş Stresi Kaynakları

Geleneksel iş stresi kaynakları örgütten kaynaklanan sorunlar, işin kendisinden kaynaklanan sorunlar ve kişisel özelliklerden kaynaklanan sorunlar şeklinde üç başlık altında incelenebilmektedir.

2.3.2.1.1. Örgütten Kaynaklanan Sorunlar

İş stresi her örgütte bulunan, etkileri sebebiyle maliyet yaratan ve bunun için de örgütlerde üzerinde durulması gereken önemli bir kavramdır (Aydın, 2004: 50-58). Farklı iş koşullarında çalışılması işgörenlerdeki iş stresi seviyesinin de farklılık göstermesinde etkilidir (Pugliesi, 1999). Örgütten kaynaklanan sorunlar şunlardır (Keser, 2014):

-Olumsuz fiziki çevre koşulları (Gürültülü ortam, ışıklandırmanın kötü olması, havalandırma ve ısınma ile ilgili sorunlar gibi)

-Vardiya düzeninde çalışılması (Gece çalışılması, çalışma saatlerinin değişmesi gibi)

-Örgütsel sosyal destek yoksunluğunun olması

-Rol çatışması ve belirsizliğinin olması

-İşgörene aşırı sorumluluk verilmesi

-Örgütün yapısı (Hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları)

-Örgütsel adaletsizliğin olması (Ücret ya da işgörenin değerlendirilmesindeki adaletsizlik gibi)

-Örgüte duyulan güven eksikliği

-Örgütte iletişim sorunlarının yaşanması.

2.3.2.1.2. İşin Kendisinden Kaynaklanan Sorunlar

İşin kendisinden kaynaklanan sorunlar şunlardır (Keser, 2014):

-Yapılan işin özelliğinden kaynaklanan sorunlar (Belirsizliğin ve zaman baskısının fazla olduğu, aşırı yüklenmenin olduğu işler)

-Monoton çalışma düzeninin olması

-Aşırı ya da az iş yükünün olması

-Parça başı çalışmanın olduğu işlerde işgörenin daha fazla ücret elde etmek için kendini yıpratması

-Montaj hattı gibi çalışmanın olduğu yerlerde işin hızı

-Zaman baskısının olması

-Aşırı çalışma

-İş yerinde düşük sosyal ilişkinin olması ve yalnızlık

-İşgörenin iş güvencesizliği, ilerleme olanaklarının kısıtlı olması, beklentilerine cevap bulamaması gibi kariyer sorunları yaşamasıdır.

Bu tarz sorunlar işgörenlerden değil işin kendisinden kaynaklanan sorunlardır ve işgörenlerde iş stresi oluşumuna sebep olabileceği söylenebilir.

2.3.2.1.3. Kişisel (Bireysel) Özelliklerden Kaynaklanan Sorunlar

İnsanların stresli olma nedenleri birbirlerinden farklılık göstermektedir. Bir kişi için stresli olan bir durum diğer kişi için stresli olmayabilir. Mesela bir kişi basın toplantısı yaparken, televizyonda konuşma yaparken bu durumdan büyük bir rahatsızlık duyabilir. Kendini gergin, stresli hissedebilir. Başka biriyse bu durumu sevebilir (Durna, 2006: 322). Dolayısıyla bir şeyin kişide stres yaratıp yaratmaması kişinin bireysel özelliklerine göre değişkenlik gösterebilmektedir. Literatürdeki bazı çalışmalar incelendiğinde kişisel özelliklerden kaynaklanan sorunların kişilik özellikleri, cinsiyet ve yaş bazında incelendiği görülmektedir.

2.3.2.1.3.1. Kişilik Özellikleri

Kişilik özellikleri en önemli iş stresi kaynaklarından biridir. Bu konuyla ilgili önemli çalışmalardan birini kardiyolog olarak çalışan Rosenman ve Friedman 1974 yılında yapmıştır. Psikolojik faktörlerin koroner kalp rahatsızlıklarında etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. A ve B tipi kişilik özellikleri için 3.500 kişi üzerinde yaklaşık 8,5

yıl çalışarak A tipi kişiliğe sahip olanların kalp hastalığına yakalanma eğilimlerinin fazlalığı ve riskli olması gibi sonuçlara ulaşmışlardır (Haslam, 2004).

A tipi kişiliğin temel özellikleri arasında şunlar sayılabilir (Jamal ve Baba, 2001):

- Yüksek başarı tutkusuna sahiptirler
- Aynı anda birden fazla şeyle ilgilenebilirler
- Hızlı konuşurlar
- Meydan okuma eğiliminde olan kişilerdir
- Sabırsız bir yapıya sahiptirler
- Genellikle B tipi kişilik özelliklerine zıt nitelikler taşırlar
- Başkalarıyla rekabet içindedirler
- Saldırgan tavırlar gösterirler

B tipi kişilik özellikleri arasında ise şunlar sayılabilir (Luthans, 2010: 285-286):

- Zaman konusunda endişeli, aceleci değillerdir
- Sabırlı kişilerdir
- Kendileriyle övünmezler
- Birçok şeyi (oyun, spor gibi) kazanmak için değil, eğlenmek için yaparlar
- Dinlenirken ara verdiklerinde suçluluk duygusu yaşamazlar
- Karar vermeleri gerektiğinde aceleci davranmazlar
- Ilımlı kişilerdir

C tipi kişilik de A ve B tipi kişilik özelliklerini birlikte taşıyabilen kişileri tanımlayan kişilik tipidir. Karma kişilik tipi olarak da ifade edilen C tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler insanlarla uyumlu, sağlıklı iletişim kurabilen, tutum ve davranışları yönlendirebilme özelliğine sahip ve kendilerini iyi tanıyan kişilerdir (Deveci, 2017: 43). Dolayısıyla A tipi ve B tipi kişiliklere sahip olan insanlar genel olarak birbirlerinden çok farklı özelliklere sahipken, C tipi kişiliğe sahip olan insanlar A tipi kişilik özelliklerini de B tipi kişilik özelliklerini de taşımaktadır. Literatürdeki bazı kaynaklar incelendiğinde kişinin sahip olduğu kişilik tipinin bir olay karşısında

stres yaşayıp yaşamamasında etkili olduğu belirtildiği için sahip olunan kişilik tipinin iş hayatında iş stresine yönelik etkilerinin olması beklenebilir.

2.3.2.1.3.2. Cinsiyet

Cinsiyet bireysel özelliklerden kaynaklanan bir iş stresi kaynağıdır. Son yıllarda kadınların iş hayatına daha çok katılımıyla birlikte sorumluluklarına yenileri eklenmiştir. Bir yandan iş hayatında var olma mücadelesi verirken bir yandan da özellikle evli ve çocuklu kadınlar anne, eş, ev kadını, iş kadını gibi birçok ağır yükün altına girmişler ve bu durum da kadınların yoğun stres yaşamasında etkili olmuştur. Tüm bunların yanında iş hayatında yaşanan cinsiyete dayalı ayrımcılık, cinsel taciz, ücretlendirmede cinsiyete dayalı ayrımcılık, iş hayatında yükselmede ayrımcılık, eğitim imkânlarından uzak kalma gibi durumlar da kadınlara olumsuz olarak etkide bulunmaktadır (Haşit ve Yaşar, 2015).

Cinsiyet ve işte yaşanan stresle ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Hırvatistan'da örneklemin %50'si kadınlardan oluşacak şekilde toplam 1168 akademisyen üzerinde iş yükü, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, statü gibi çeşitli kavramlar incelenerek iş stresiyle ilgili bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada kadın akademisyenlerin erkek akademisyenlere göre daha fazla iş stresi yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır (Sliskovic ve Maslic Sersic, 2011: 299).

Bir başka çalışmada ise polisler üzerinde araştırma yapılmıştır. Bunun için yaşları 25 ile 55 arasında değişen, 56'sı kadın 97'si erkek toplam 153 polis ile araştırma yürütülmüştür. Kadın polislerin erkek polislere nazaran kendilerini daha fazla stres altında hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır (Omolayo, 2012: 38-39).

Nijerya'da farklı sektörlerden toplam 300 işgören üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmada strese neden olan faktörlere verilen tepkiler cinsiyet bazında incelenmiş ve anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Araştırmada işte yaşanan strese bağlı olarak kadınların da erkeklerin de iş dikkatinin ortak bir şekilde negatif yönde etkilendiği sonucuna ulaşılırken yaşanan bu stresten hiyerarşik açıdan düşük kademede bulunan kadınların erkeklere göre daha çok etkilendiği sonucuna da ulaşılmıştır (Fapohunda, 2015: 60-64).

2.3.2.1.3.3. Yaş

Yaş da bireysel özelliklerden kaynaklanan bir iş stresi kaynağıdır. Orta yaş ve sonrasındaki dönemlerde işgörenlerde fiziksel ve zihinsel anlamda gerilemeye sebep olan değişimler yaşanmaktadır. Kadınlarda menopoz, erkeklerde ise andropoz dönemleriyle bazı hormonal değişimler yaşanmaktadır. Bu durum da duygusal sorunların, hayal kırıklıklarının yaşanmasına sebep olabilmektedir. Yaş artışıyla işgörenler için mesailer daha yıpratıcı olmaya başlar, daha çabuk yorulurlar, daha çok iş stresi hissedebilirler, tükenmişlik yaşadıklarını söyleyebilirler (Soysal, 2009). Dolayısıyla yaşın ilerlemesiyle birlikte iş stresinde artış beklenebilir.

2.3.2.2. Güncel İş Stresi Kaynakları

Güncel iş stresi kaynakları: küresel rekabetten kaynaklanan sorunlar, iş güvencesizliği, iş gücüyle ilgili artan beklentiler, psikolojik şiddet (mobbing-yıldırma), kariyerin değişen doğası, iş-aile yaşamı dengesi, teknolojinin gelişimi ve teknolojik denetim şeklinde yedi başlık altında incelenebilmektedir.

2.3.2.2.1. Küresel Rekabetten Kaynaklanan Sorunlar

Günümüzde rekabet küreselleşme nedeniyle işletmeler için kaçınılmaz hâle gelmiştir. Yapılan bazı çalışmalar incelendiğinde bu durumun beraberinde yeni görevleri, artan iş yükünü ortaya çıkardığı görülmektedir. Tüm bu süreçler işgörenlerin iş stresi yaşamasında etkili olabilmektedir.

Rekabetin artmasıyla birlikte işletmelerin daha fazla çalışması, yenilikleri takip etmesi gerekmekte ve bu durum da ihtiyaç söz konusu olduğunda işletme sisteminin düzenlenmesini, işletme politikaları ve süreçlerinin baştan yapılandırılmasını, denetlenmesini gerekli kılmaktadır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 276). Bu durum belirsizliği beraberinde getirmekte ve belirsizlik de iş stresine sebep olan faktörlerden biri olabilmektedir.

Günümüzde küresel rekabet teknolojik ilerlemelerin, değişimlerin artmasını sağlamış ve bu durum iş hayatında geçmiş yıllara nazaran daha büyük değişimlerin yaşanması, alınan eğitimlerin yeterli gelmeyip sürekli güncellenmesi gibi gereklilikleri

meydana getirmiştir. Yaşanan bu gelişmeler özellikle genç işsizlik riskini yükseltmektedir (Dursun ve Aytaç, 2012: 375). Teknolojik gelişmelerle birlikte geçmişe nazaran işletmelerde çalışan insan sayısının azalması, artan nüfusla birlikte rakiplerin çok olması gibi birçok faktör çalışan kişilerin de işlerini kaybetme korkusu ve iş stresi yaşamalarında etkili olabilmektedir.

Zaman içerisinde hizmet sektörü yaygınlaşmıştır. Bununla birlikte işgörenlerden talepler, beklentiler artmış ve işgörenlerin zihinsel iş yükünde artış meydana gelmiştir (Paoli ve Merllié, 2001). Bu durum da işgörenlerin iş stresi yaşamasını tetiklemektedir. İş stresi işgörenlerde tükenmişliğin oluşumuna zemin hazırlayabilmektedir ve tükenmişlik hizmet sektörü gibi birçok sektörde görülebilmektedir (Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2002). Yalnız hizmet sektöründe tükenmişlik görülme riski daha fazla olduğundan hizmet sektöründeki gelişmelere paralel olarak tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalar da artış göstermiştir (Schaufeli, 2003). Dolayısıyla günümüzde küresel rekabet başta hizmet sektöründe çalışan işgörenler olmak üzere işgörenlerin iş stresi, tükenmişlik gibi sorunlar yaşamasına sebep olabilmektedir.

2.3.2.2.2. İş Güvencesizliği

İş güvencesizliği tehdit altında bulunan işin devamlılığını sağlamada yaşanan güçsüzlük durumu şeklinde ifade edilebilir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984). Günümüzde örgütlerde küçülme, orta kademe yönetimin kalkması gibi geleneksel örgüt yapısındaki değişimlerle birlikte yöneticiler, uzmanlar bile geleceğe yönelik çeşitli kaygılar yaşamaya başlamıştır. Nitelikli ve genç işgörenlerin artması, örgütler arasında birleşmelerin olmasıyla ortaklıkların artması, yaşanan teknolojik değişimler ile önceki bilgi ve becerilerin eskimesi gibi birçok faktör iş güvencesizliğini etkilemektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 43-44).

İş güvencesizliği ekonomik ve sosyal bir olgu olmakla birlikte işgörenler açısından bir risktir. İş güvencesizliğinin farklı düzeylerde hissedilebilmesi söz konusudur. Yani işgörenler kendilerine özgü olarak bu riski değerlendirecektir. Dolayısıyla iş güvencesizliğinin algısal bir nitelikte olması önemli bir özelliğidir (Klandermans ve Van Vuuren, 1999).

İş güvencesizliğinin hissedildiği bir ortamda bu durum işgörenlerin performanslarını yükseltmelerini sağlayacaktır fakat uzun vadede iş streslerini arttıracaktır (Çakır, 2007). Dolayısıyla iş güvencesizliği kısa vadede işgörenlerin yüksek derecede performans göstermesini sağlarken uzun vadede iş streslerini arttırarak olumsuz bir duruma sebebiyet verebilmektedir.

İş güvencesizliğine bağlı olarak işgörenin yaşadığı işini kaybetme kaygısı iş yükünü yerine getirmesinde eksikliklere sebep olabilmektedir. İş yükü az olan işgören bile iş güvencesizliğini hissettiğinde iş stresinde artış meydana gelebilmektedir (Strazdins, D'Souza, Lim, Broom ve Rodgers, 2004).

Finlandiya'da 1990 ile 1995 yılları arasında sağlık sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırmaya göre belirsiz süreli iş sözleşmesiyle belirli süreli, geçici işlerde çalışan işgörenlerin iş güvencesizlikleri, iş yükleri, stres seviyeleri, işlerinden memnuniyetleri farklılık göstermektedir. Belirli süreli iş sözleşmesiyle çalışan işgörenlerin iş güvencesizliği belirsiz süreli iş sözleşmesiyle çalışan işgörenlere nazaran daha yüksek düzeyde çıkarken iş memnuniyetleri daha düşük düzeyde çıkmıştır. Belirli süreli iş sözleşmesiyle çalışanların iş yükleri ise diğerlerine göre daha az olmasına rağmen algıladıkları iş güvencesizliğinin daha yüksek olması gibi sebepler onlarda stres oluşumuna sebep olmaktadır. Dolayısıyla iş güvencesizliği bu çalışanlar için bir stresör olarak görülmektedir (Virtanen, Kivimaki, Elovainio, Vahtera ve Ferrie, 2003: 948-950).

İş yükü ve iş güvencesizliği ile ilgili problemler yaşayan işgörenlerin sağlık sorunlarında artış olabileceği belirtilmiştir. İş güvencesizliği yaşayan işgörenlerin stres, kaygı ve depresyon gibi sağlık problemlerini diğerlerine nazaran daha çok yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır (Strazdins vd., 2004: 296-303). Bu konuyla ilgili Önder ve Wasti (2002) Türkiye'de yaptıkları çalışmada iş güvencesinden memnuniyet düzeyi ile stres ilişkisini incelediklerinde kişilerin iş güvencesinden duydukları memnuniyetin az olmasının daha fazla stres yaşamalarında etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kısaca iş güvencesizliği belirsizlik yaratan bir unsurdur. Bu durum da işgörenlerde stres oluşumuna sebep olmaktadır. İş güvencesizliğinin olması kaygı, depresyon ve işten ayrılma niyetinin artması, fiziksel ve zihinsel anlamda rahatsızlıklar

yaşanması, iş tatmininin, motivasyonun ve örgütsel bağlılığın azalması gibi birçok olumsuzluğu beraberinde getirmektedir (Dursun ve Bayram, 2013).

2.3.2.2.3. İş Gücüyle İlgili Artan Beklentiler

Günümüzde küreselleşme ve gelişen teknolojiyle birlikte işletmelerin daha verimli olmak için çabalaması işgören beklentilerinde artışı beraberinde getirmiştir. İşgören bu beklentileri karşılayabilmek adına iş temposunu arttırarak, zaman baskısını üzerinde hissederek, verimliliğini arttırmaya çalışarak iş stresi hissetmektedir (Gökgöz ve Altuğ, 2014).

Yoğun rekabet ortamında bulunan işletmeler kalitelerini yükseltmek ve müşteri memnuniyetlerini arttırmak için çaba harcayacak ve bu da işgörenlerden taleplerinin, beklentilerinin artması sonucunu beraberinde getirecektir. Bu durum işgörenlerin yoğun stres yaşamasına sebep olacaktır. Konuyla ilgili olarak duygusal emek kavramı da önem kazanmaktadır. Fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak örgütsel amaçlar adına işgörenin ifadelerini, duygularını düzenlemesi manasına gelen duygusal emek müşterilere karşı rol yapılmasını gerektirdiğinden duygusal uyumsuzluk yaşanacaktır. Bu uyumsuzluk da gerginliğe sebep olarak tükenmişlik yaşanmasına neden olacaktır (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 166). Dolayısıyla iş gücüyle ilgili artan beklentiler işgörenlerde iş stresine sebep olabilmekte ve yaşanan iş stresi işgörenlerde tükenmişlik görülmesi gibi bir başka soruna da sebep olabilmektedir.

2.3.2.2.4. Psikolojik Şiddet (Mobbing-Yıldırma)

Mobbing sözcüğü ilk kez 1960'larda hayvan davranışlarını gözlemleyen Avustralyalı bir bilim insanı olan Kontranz Lorenz tarafından kullanılmıştır. Lorenz hayvanların birbirleri üzerindeki yıldırma, baskı gibi davranışlarını açıklarken mobbing kavramından faydalanmıştır. Bu kavram iş yaşamını da dâhil edecek şekilde ilk kez 1800'lerde İsveçli bilim insanı Heinz Leymann tarafından kullanılmıştır (Özbucak Albar ve Ofluoğlu, 2017: 540-541).

Mobbing beraber çalışan kişilerin belirli bir kişiye yönelik tekrar eden bir şekilde saldırıları, öfkeli ve zararlı davranışları şeklinde ifade edilebilmektedir (Leymann, 1990). Mobbing işgören ya da işgörenlerin bir ya da daha fazla işgörene

belirli sürenin üzerinde tekrar eden bir biçimde olumsuz davranışlarda bulunmasıdır. Bu olumsuz davranışlar: saldırgan davranışlar, cinsel taciz, kişiyi dışlama, istismar, rahatsız edici söz ve işaretler olabilir (Einarsen, 2000).

Mobbing işgörenler üzerinde strese sebep olmakla birlikte strese bağlı birçok psikolojik ve fiziksel sorunlara da sebep olmaktadır. Mobbingin baş ağrısı, mideyle ilgili çeşitli rahatsızlıklar, taşikardi, kemiklerde ağrılar, yüksek tansiyon, fiziksel şikayetler, konsantrasyon bozuklukları, iştahta yaşanan değişiklikler, ağlama nöbetleri gibi birçok rahatsızlıkta etkisi bulunmaktadır (Beyhan Acar ve Dündar, 2008). Ayrıca mobbing işgörende yoğun bir strese, çeşitli korkulara, dışlanmışlık hissine kapılmaya, sindirim sisteminde bozukluklara, kaygılara, depresyona, uyku bozukluğuna, iş tatminsizliğine, işini önemsememeye, iş performansında düşmeye, işte negatif davranışlarda bulunmaya, tükenmişlik görülmesine sebep olabilmektedir (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011).

Mobbing sadece işgörenleri değil kurumları da etkileyebilmektedir. Mobbing sebebiyle işgörenler kuruma dava açabilmekte, bu da kurum için maddi bir yük anlamına gelmektedir (Yamada, 2000). Mobbing işgörenlerin sağlığını etkilemesi sebebiyle işgörenlerin devamsızlıkları fazlalaştırabilir. Bu durum da kurumlar için çeşitli sorunlar yaratabilir. İlerleyen zamanlarda mobbinge bağlı olarak işten ayrılmalar söz konusu olabilir. Dolayısıyla mobbingin işgörenleri etkilediği kadar işgörenlerin içinde bulunduğu kurumları da etkilediği söylenebilir.

Türkiye'de mobbing ile ilgili çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Sağlık, banka ve sigorta çalışanlarının, teknik elemanların, satış personellerinin mobbingle karşılaşma açısından yüksek risk taşıdığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu alanlarda mobbing görülme oranlarının %25 ile %90 arasında değişiklik gösterdiği belirlenmiştir (Dikmetaş vd., 2011). Dolayısıyla mobbing birçok sektörde farklı düzeylerde görülebilen ve sebep olduğu olumsuzluklarla işgörenlerde ve kurumlarda çeşitli sorunları beraberinde getirebilen bir kavramdır.

2.3.2.2.5. Kariyerin Değişen Doğası

Geçmişte işgörenler bir işte, işletmede ya da sektörde uzun süre çalışma ve kıdemlerine göre terfi etme düşüncesiyle geleneksel bir kariyer anlayışına sahipti. 1990'lı yıllarla birlikte yeni yönetim ve örgüt yapılarının varlık göstermesi, işgücünün demografik yapısının değişimi gibi faktörler geleneksel kariyer anlayışında da değişimi beraberinde getirmiştir (Aytemiz Seymen, 2004).

Yeni kariyer anlayışı ile işgörenlerin bilgili, yetkin insanlar olması ve sürekli öğrenmeyi benimsemesi önem kazanmıştır (Özdemir, 2013). İş hayatında artan rekabetle birlikte işgörenlerden beklentiler yükselmiş, işgörenlerin de kariyer anlamında aralarındaki rekabet artış göstermiştir. Ekip çalışması, işgörenin beklentileri karşılayamadığını düşünmesi, teknolojik gelişmelere bağlı olarak iş süreçlerinin hızlanması, yoğunluk gibi birçok faktör günümüzde işgörenlerin psikolojik olarak yıpranmasına, işe bağlı stres yaşamasına sebep olmaktadır (Aktaş, 2015: 32).

Kariyerin değişen doğasına bağlı olarak işgörenlerin statü ve iş güvencesi kaybı, yaşadıkları belirsizlikler, kişisel ilişkileri kuvvetli tutmalarının gerekliliği, meydana gelen çeşitli değişim ve ilerlemeler sebebiyle mesleki bilgileri sürekli yenileme ihtiyacı duymaları, işsiz kalma endişeleri gibi çeşitli problemler ortaya çıkmaktadır (Aytemiz Seymen, 2004). Bu olumsuz durumların işgörenlerin iş stresi yaşamasında etkili olabileceği söylenebilir.

Kariyerin değişen doğası güncel iş stresine sebep olan önemli faktörlerden biridir. Literatürdeki bazı kaynaklar incelendiğinde ekonomik gelişmeler, belirsizlikler, teknolojinin gelişimi gibi birçok faktörün iş yaşamına etki ettiğini belirtilmektedir. Bu durumun da geleneksel kariyer anlayışının değişmesinde, yeni kariyer anlayışının oluşmasında ve tüm bunlara bağlı olarak işgörenlerin iş stresi yaşamasında etkisi olduğu düşünülmektedir.

2.3.2.2.6. İş-Aile Yaşamı Dengesi

İnsanın yaşamı iş hayatından ibaret değildir. Kişinin özel yaşamında da çeşitli sorumlulukları ve rolleri bulunmaktadır. Bu farklı rolleri birlikte gerçekleştirmeye çalışması kişide stres oluşumuna sebep olabilmekte; bu da bedensel ve ruhsal anlamda bazı problemleri beraberinde getirebilmektedir (Akın, Ulukök ve Arar, 2017: 116).

Yakın çevreden görülen sosyal destek işgörenin iş stres düzeyini etkileyen faktörlerden biridir. Aile bir sosyal destek kaynağıdır ve işgörenin iş stresi seviyesinin belirlenmesinde önemli bir yere sahiptir. Ayrıca işgörende iş stresine sebep olan faktörler sadece iş stresi yaratmamakta, çalışanın iş-aile yaşamı dengesini bozarak iş-aile yaşam çatışmasını meydana getirmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 241).

İş-aile yaşamı dengesinde yaşanan olumsuzluklar sadece kişiyi değil, örgütü ve toplumu da etkilemektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde iş-aile yaşamı dengesinin kadınları erkeklere nazaran daha fazla etkilediği ortaya çıkmıştır. Ayrıca günümüzde iş ve aile yaşamı arasındaki sınırların bulanıklaşmasıyla birlikte bu dengenin sağlanamaması aile yaşamını olumsuz yönde etkilemekte, iş tatminini ve yaşam memnuniyetini azaltmakta, fiziksel ve zihinsel anlamda sağlık sorunları yaşanmasına ve tükenmişliğe sebep olmaktadır (Topgül, 2016: 219-220). Bu durumun tam tersinin yaşanması durumunda yani iş ve aile yaşamının dengesinin sağlandığı, aralarındaki etkileşimin olumlu olduğu durumlarda kişi stres yaşamayacak ve daha yüksek bir performans gösterecektir (Çelikkalp, Temel ve Bilgiç, 2019).

Kariyer hedefleri ile iş ve aile yaşamı arasında yaşanan dengesizlikler çatışmalara sebep olabilmekte; bu durum da işgörenler üzerinde iş stresi, tükenmişlik gibi sorunların yaşanmasına yol açabilmektedir.

2.3.2.2.7. Teknolojinin Gelişimi ve Teknolojik Denetim

Günümüzde teknolojinin giderek gelişmesine paralel olarak işgörenlerin denetimi de kolaylaşmıştır. Hem teknolojik gelişmelere adapte olma zorluğu hem de teknolojinin gelişimine bağlı olarak işgörenlerin denetiminin kolaylaşması işgörenlerde iş stresinin görülmesine sebep olabilmektedir. Teknolojinin gelişimiyle birlikte seri üretime geçilmiş ve buna bağlı olarak işgörenlerin çalışma hızı

makinelerin çalışma süratine bağlı olmuş, işgörenler kendilerine ufak bir zaman dilimi bile ayıramaz ve makinelerin çıkardığı yüksek ses sebebiyle iş arkadaşlarıyla arkadaşlık ilişkisi dahi kuramaz hâle gelmiştir. Bu durum sadece iş stresini değil aynı zamanda yalnızlık, yabancılaşma gibi sorunları da beraberinde getirmiştir (Aytaç, 2009).

Teknolojinin gelişimine bağlı olarak işgörenlerde görülen iş stresi tekno-stres adı verilen kavramın doğmasına sebep olmuştur. Tekno-stres kavramı teknolojik gelişmelere bağlı olarak iş hayatında artan bilgisayar kullanımının kişilerden beklenen hız ve performans beklentisini arttırması ve çalışanların istenen hıza ulaşabilmek adına yaşadıkları iş stresini ifade eden bir kavramdır (Oktay, 2005: 112). Teknolojinin hızlı bir şekilde gelişmesiyle iş süreçleri karmaşıklaşmış, işgörenlerin iş yükleri artmıştır. Bu durum yöneticilerin de sorumluluklarını fazlalaştırmış, sürekli değişen koşullar sebebiyle karar vermelerini zorlaştırmıştır (Yamuç ve Türker, 2015: 400). Dolayısıyla teknolojide yaşanan hızlı değişimlerin hem işgörenlerin hem de yöneticilerin iş stresi yaşamasına sebep olduğu söylenebilir.

Hızlı teknolojik değişimlerin yarattığı belirsizlikler de işgören üzerinde iş stresine sebep olmaktadır. Teknolojik gelişime paralel olarak işgörenlere duyulan ihtiyaçta azalma meydana gelmiştir (Ivancevich, 1998). Bu durum da işten çıkarılma kaygısı, işsizlik gibi birtakım sorunlara sebep olabilmektedir.

Günümüzde iletişim teknolojisindeki gelişmeler işletmelere işgörenlerin performanslarını daha kolay bir şekilde denetleyebilme imkânı sunmuştur. Denetimin daha kolay, daha fazla yapılabilmesi ve işlerin hızlandırılmak istenmesi işgörenin iş yükünü arttırmakta ve iş stresi yaşanmasına sebep olmaktadır (Kalay, Şimşek ve Oğrak, 2009: 19).

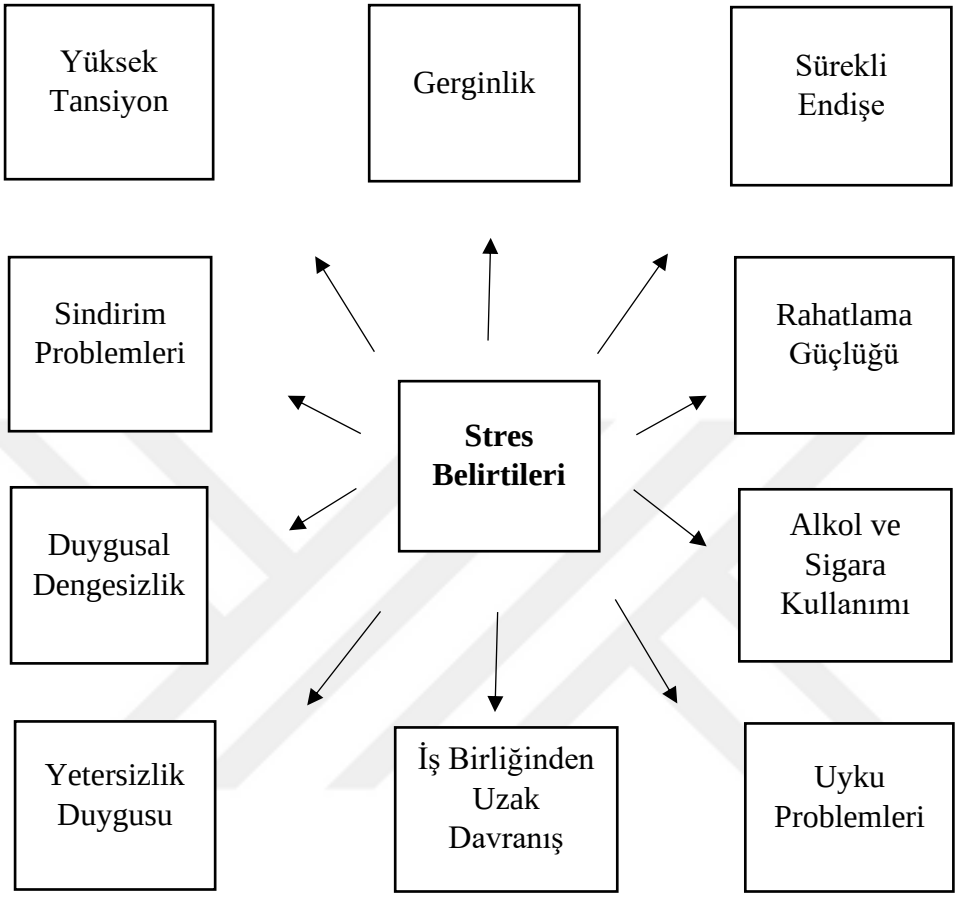
Keser (2006) çağrı merkezinde faaliyet gösteren işgörenlerin iş yükü seviyeleri ile iş doyumlarının ilişkisini araştırdığı çalışmasında teknolojik gelişmelere bağlı olarak işgörenleri denetlemenin kolaylaşmasına, işgörenlerin işleri üzerinde pek kontrol sahibi olamamasına değinmiştir. Birçok araştırmada çağrı merkezlerinde çalışmanın oldukça stresli bir iş olduğu sonucuna varıldığından bahsetmiştir çünkü çağrı merkezi çalışanlarının yoğun bir iş yükü ve sıkı denetim altında çalıştığı

bilinmektedir. Bu şekilde ciddi bir baskı altında çalışılması literatürde ileri aşamalı Taylorizm olarak geçmektedir (Taylor ve Bain, 1999). Keser (2006) çalışmasında çağrı merkezlerinde çalışan işgörenlerin iş özelliklerinin bu ifadeye uyduğuna dair görüşler bulunduğunu belirtmektedir. Çağrı merkezlerinde rutin görevler mevcuttur. Dolayısıyla monoton bir çalışma sistemi söz konusudur. Burada çalışan işgörenlerin görüşme yapacakları şahıslar bir sistem tarafından belirlenmekte, çağrıları dağıtan bir sistem tarafından da denetlenmektedir (Zapf, Isic, Bechtoldt ve Blau, 2003: 311-336). Dolayısıyla çağrı merkezlerinde görev yapan işgörenlerin bu konuda verilebilecek en iyi örneklerden biri olduğu söylenebilir.

2.4. Stresin Belirtileri

İnsanlar iş hayatı dâhil olmak üzere birçok sebepten stres yaşayabilmektedir. Stresin kişiler üzerinde çeşitli belirtileri bulunmaktadır. Literatürdeki bazı kaynaklar incelendiğinde stresin şekil 2.4'te gösterildiği gibi: yüksek tansiyon, gerginlik, sürekli endişelenme, sindirim problemlerinin yaşanma, rahatlamada güçlük çekme, duygusal olarak dengesiz hissetme, alkol ve sigara kullanımına yönelme, kendini yetersiz hissetme, iş birliğinden uzak davranışlar gösterme, uyku problemleri yaşama gibi çeşitli belirtileri olduğu bilinmektedir.

Şekil 2.4: Stresin Belirtileri



Kaynak: Aydın, İ. (2008: 79), İş Yaşamında Stres, Ankara, Pegem Akademi.

2.5. İş Stresinin Sonuçları

İşgören işi ya da farklı bir sebepten stres yaşayabilmektedir. İşgören hangi sebeple stres yaşarsa yaşasın bu durumun iş hayatına dolayısıyla içinde bulunduğu örgüte de çeşitli yansımaları olabilmektedir.

Selye stres kavramını iyi ve kötü stres şeklinde iki yönlü ele almıştır. Optimum düzeyde strese sahip olunmasını davranışta bulunmak, çalışmak, gelişmek adına ihtiyaç duyulan şey olarak görmektedir. Yani iyi stres yararlı stres olarak görülüp kişinin sorunlarını çözmesi ve engelleri ortadan kaldırması için onu motive etmektedir (Kaba, 2019: 64). Yapıcı stres işgören ve örgüt açısından olumlu etkileri olabilen strestir. Makul seviyedeki stres işgörenlerin çabalarını, performanslarını ve

dikkatlerini arttırmalarını, daha yaratıcı olmalarını sağlayabilmektedir. Yıkıcı stres ise işgörenleri ve içinde bulundukları örgütü olumsuz yönde etkileyen, performansta düşüşe yol açan strestir (Schermerhorn vd., 1994). Literatür incelendiğinde iş hayatında stresin olumsuz etkileri ağırlıklı olarak ön plana çıksa da bazen olumlu etkilerinin de olabileceğine dair görüşler bulunduğu görülmektedir. Burada önemli olan noktanın işgörenin bireysel özellikleri ve yaşadığı iş stresinin seviyesi olduğu düşünülebilir.

2.5.1. İş Stresinin Bireysel (Kişisel) Sonuçları

İş stresi işgörenlerin kaygı, gerginlik gibi birçok sorun yaşamalarına sebep olmaktadır (Cropanzano, Howes, Grandey ve Toth, 1997: 165). İşgörenler üzerinde pek çok soruna yol açan iş stresinin iyi bir eğitime sahip olmayan ve düşük ücretle çalışan işgörenler üzerinde daha etkili olduğu düşünülmektedir (Park, 2007: 15). Dolayısıyla eğitim seviyesinin ve işten elde edilen gelirin iş stresiyle ilişkilendirilen kavramlar olduğunu söylemek mümkündür.

Hammen (2005) stres ve depresyon ilişkisini incelemiştir. İnsanların yaşadıkları stresli olaylar neticesinde depresif ataklar geçirebileceği sonucuna ulaşmıştır. Depresyon atakları geçirmenin de bireyin genel anlamda yaşamını negatif yönde etkileyeceğini belirtmiştir. Stres ve depresyonun ilişkili kavramlar olduğu sonucuna ulaşmakla birlikte iş yaşamında yaşanan stresin kişinin yaşamına genel olarak negatif etkisi olabileceği görülmektedir.

Mudgal, Borges, Montiel, Flores ve Salmerón (2006: 1-5) Meksika'da yaşları 18 ile 89 arasında değişen 4048 sağlık çalışanı üzerinde stres, depresyon ve kronik hastalıkların ilişkisini incelemişlerdir. Sosyoekonomik olarak düşük seviyedeki işgörenlerin sosyoekonomik düzeyi daha yüksek olan işgörenlere nazaran daha çok stres yaşadığı ve kronik hastalıklara yakalanma oranlarının daha fazla olduğu belirlenmiştir. Çalışmada depresyon ile iş stresi ve kronik hastalıkların görülmesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Melchior vd. (2007) iş stresinin depresyon ve anksiyete üzerindeki etkisini incelemişler ve aralarında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlarıdır. Kişilerin üzerindeki aşırı iş yükü ve zaman baskısı neticesinde iş hayatında stres yaşadıkları ve

bunun sonucunda da depresyona girebildikleri belirlenmiştir. Bu durumdan kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha kolay etkilendiği sonucuna da ulaşmışlardır.

Tükenmişlik sendromunun görüldüğü çoğu hâlde stresin tükenmişliğin görülmesinde anahtar rol oynadığı ileri sürülmektedir. Bu durum özellikle sağlık sektörüyle ilgili mesleklerde çok yaygın bir şekilde görülmektedir (Ersoy vd., 2001).

İş sebebiyle ya da başka bir sebepten yaşanan stresin insanların sağlık durumu etkilediği bilinmektedir. Schermerhorn vd. (1994) stresin insan sağlığı üzerindeki önemli etkilerini aşağıdaki gibi sıralamıştır:

- Yeme alışkanlıklarında, düzeninde değişiklikler
- Alkol ve sigara tüketiminde yaşanan değişiklikler
- Sağlıksız duygu durumu, ağrılar, gastrit ve ülser gibi mide rahatsızlıkları
- Kendini huzursuz hissetme, odaklanma problemleri ve uyku bozuklukları yaşama
- Kendini gergin, sinirli hissetme
- Bunalmış, depresif bir ruh hâline sahip olmak

Yaşanan stresin uzun süreli olması durumunda organ, sistem ve fonksiyonlarda bozulmalar meydana gelmektedir. Kişi stresliyken mide mukozası mide sıvılarına karşı daha hassas bir hâle gelecek ve bu durum da kişide kasılmalara, mide bulantısına ve ağrılara sebep olacaktır (Bozhüyük vd., 2012). Stres kişide kurdeşen, egzama, sedef, saç dökülmesi gibi deri hastalıklarının, migrenin, cinsel iktidarsızlığın, hipertroidin, şeker hastalığının, çarpıntının, göğüs ağrısının, miyokard enfarktüsün, hipertansiyonun görülmesinde de etkilidir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 23).

Bireyin sağlık durumunu, iş ve hayat kalitesini, verimliliğini etkileyen bir durum olan stresin kişiyi iş doyumu, hayat kalitesi gibi konularda olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir (Rowden ve Conine, 2005). Dolayısıyla kaynağı ne olursa olsun yaşanan stresin işgörenlerde olumsuz etkilerinin olabileceği söylenebilmektedir.

İş stresi işgörenlerin sadece iş hayatlarını etkilemekle kalmayan aynı zamanda özel yaşamlarını da etkileyen bir kavramdır. İş tatminini yakalayamayan işgören özel

yaşamına ve geleceğine karşı da negatif bir bakış açısına sahip olacaktır. Dolayısıyla işgörenlerin iş yaşamında yaşadıkları doyum yaşam doyumunun kaynaklarından biri olarak kabul edilmektedir (Yıldız ve Tekin, 2018).

Literatür incelendiğinde iş stresi ve iş tatminiyle ilgili önemli araştırmaların olduğu görülmektedir. Innstrand, Espnes ve Mykletun (2004: 119-120) Norveç'te zihinsel engellilerle çalışan işgörenlerin iş stresi, tükenmişlik ve iş tatminlerini incelemiştir. İki belediyeden toplam 112 işgörenle gerçekleştirilen araştırma sonucunda stres, tükenmişlik ve yorgunluk azaldıkça işgörenlerde iş tatmininde artış olduğu görülmüştür. İş tatmini ve iş stresi ilişkisini bankalarda ve özel şirketlerde inceleyen Durak Batıgün ve Şahin (2006) yaptıkları araştırmada işgörenlerin iş doyumu seviyesi arttıkça iş stresi belirtilerinde azalma olduğunu ve yine işgörenlerin iş doyumu seviyesi arttıkça iş stresine yatkınlıklarında bir azalma olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Cicero, Pierro ve Knippenberg (2007: 168-169) ise İtalya'da 100'ü çağrı merkezi, 132'si hemşire, 97'si askeri subay olan toplam 329 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmada iş stresi ve iş tatmini arasında negatif yönde ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Klassen ve Chiu (2010: 741-743) Kanada'da %69'u kadın, %31'i erkeklerden oluşan 1.430 öğretmen üzerinde bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın sonucuna göre stres seviyesi yüksek olan öğretmenlerde iş tatmininin daha az olduğu görülmüştür. Kadınlarda iş yüküne bağlı stres yaşama seviyesi daha yüksek çıkmıştır. Öz yeterliliğini yüksek olarak algılayan öğretmenlerin ise daha fazla iş tatmini yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Chuang ve Lei (2011: 551-559) ise 25 otel seçerek buralarda çalışan 152 aşçı şefin iş stresi ve iş tatminlerini belirlemek üzere bir araştırma yapmıştır. İş-aile çatışması gibi sorunlar yaşamalarının da etkisiyle şeflerin yüksek düzeyde iş stresi yaşadığı görülmüştür. Özellikle 5-10 yıllık çalışma hayatına sahip olan, haftada yaklaşık olarak 60 saat çalışan, lisans mezunu olan ve gece vardiyasında çalışmak zorunda kalan şeflerin en fazla iş stresini yaşayan grup olduğu belirlenmiştir. İş tatmini az olan şeflerde iş stresinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2.5.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları

Günümüzde yaşanan rekabet ortamı iş stresinin oluşumu için uygun bir ortam yaratmaktadır. İş stresi işgörenlerin çeşitli uyumsuzluklar ve anlaşmazlıklar yaşamalarında, gergin olmalarında etkili olmaktadır (Quick vd., 2006). Bu sorunların işgörenlerin içinde bulundukları örgütlere olumsuz yansımalarının olması beklenebilmektedir.

Genel olarak stres kişilerde fiziksel ve psikolojik anlamda birçok soruna yol açmaktadır (Varlow vd., 2009). Stresin işgörenlerin üzerindeki bu olumsuz etkileri ise işletmelerin performanslarını ve verimliliklerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu da işletmelerde çeşitli mali problemlerin yaşanmasına sebep olabilmektedir (Öztürk ve Şahverdioğlu, 2019: 697).

İşgörenlerin iş hayatında gösterdikleri performans içinde bulundukları örgütler açısından önemlidir. İş stresi ile performans arasındaki ilişki incelendiğinde literatürde farklı yaklaşımlar söz konusudur. Konuyla ilgili olarak Keser (2014)'e göre genel olarak üç görüşten bahsedilebilir:

-İlk görüşte stresin performansı her zaman negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

-İkinci görüşte ilk görüşün tam tersi bir bakış açısı söz konusudur. Burada stresin işgörenleri teşvik edeceği savunulmaktadır. Bu şekilde işgörenleri harekete geçirip, cesaretleneceği düşünülmektedir.

-Üçüncü ve son görüşte ise stresin seviyesi önem kazanmaktadır. Eğer ılımlı düzeyde bir stres söz konusuysa işgörenin performansı bu durumdan olumlu yönde etkilenecektir. Yalnız aşırı stres ise tersi etki yaparak işgörenin performansını olumsuz yönde etkileyecektir. Burada önemli olan işgörenin yetenekleri ile ondan beklenenin ortalama bir yerde buluşmasıdır. Beklentilerin artması fakat buna karşılık işgörenin yeteneklerinin yeterli olmaması durumunda birçok problem ortaya çıkacaktır. Bahsi geçen problemler etkinlik kaybı, konsantrasyon güçlüğü çekme, tükenme ve psikolojik anlamda zorluklar yaşama şeklinde ifade edilebilir.

İşgörenlerin uzun bir süre boyunca iş stresi yaşaması tükenmişlik yaşamalarına sebep olmakla birlikte örgüte olan bağlılıklarını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Esen, 2019: 1). Güneydoğu Asya'da bir kamu kurumunda yaşları 21 ve 48 arasında değişen 39'u erkek, 67'si kadın toplam 106 kişiyle örgütsel bağlılıkla iş stresi ve sonuçları üzerine bir araştırma yapılmıştır. Araştırmaya göre örgütsel bağlılıkla iş stresi arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Leong, Furnham ve Cooper, 1996: 1345-1356). Örgütsel bağlılığın düşük olması örgüt adına olumsuz ve istenmeyen bir durum olduğundan önemlidir.

Esen (2019) İzmir'de sağlık sektöründe çalışan 182 kişiyle iş stresi, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık üzerine bir araştırma yapmıştır. İş yükü, zaman baskısı gibi iş stresine sebep olabilecek birçok faktörün bulunduğu sağlık sektörü çalışanlarında iş stresi ile tükenmişliğin üç alt boyutunu oluşturan duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. İş stresi ile örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal ve normatif bağlılık arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuş, başka bir alt boyut olan devam bağlılığı arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Sağlık sektörü çalışanlarında iş stresi ve tükenmişliğin yüksek olmasına bağlı olarak örgütsel bağlılıklarında da azalma olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İş stresi işten ayrılma niyetinin oluşumunda etkili olabilmektedir. Kurumda işten ayrılma niyetinin yoğun bir şekilde görülmesi ilerleyen aşamalarda işgören devir hızı sorununun yaşanmasına sebep olabilmektedir. Kurumlar yetenekli, tecrübeli işgörenlerini kaybedebilir. Bu durum da kurumların ekonomik yönden problem yaşamasına sebep olabilir (Öztürk ve Şahverdioğlu, 2019: 685-697).

Literatür incelendiğinde iş stresinin işgörenlerde işten ayrılma niyeti üzerinde de etkili olduğu yapılan araştırmalarda görülmektedir. Hwang, Lee, Park, Chang ve Kim (2014) Güney Kore'de, otellerde çalışan müdür seviyesindeki 288 kişi ile yaptıkları bir araştırmada iş yükünün fazla olması, üst yönetimin desteğinin eksik olması, haksız kararlar ve terfilerin çalışanların iş stresi yaşamalarına sebep olduğunu belirlemiştir. Ayrıca işgörenin ailesine zaman ayırmakta güçlük çekmesi, evliliğinde

sorunlar yaşamasının iş stresi yarattığı ve işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Savaş ve Erol (2017) Gaziantep'te bulunan eğitim personellerinin yaşadığı iş stresi seviyesinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemiştir. Bu konu üzerinde depresyon seviyesinin aracı rolü de incelenmiştir ve depresyon seviyesinin ara yordayıcı olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada işten ayrılma niyetini azaltabilmek için de öncelikli olarak yapılması gereken şeyler sıralanmıştır. Bunlar: iş stresinin azaltılmasını sağlamak ve bunu yaparken de çalışanların depresyon seviyesinin dikkate alınması, depresyon seviyesinin düşük tutulmaya çalışılması, sosyal etkinliklerin arttırılması, iletişimin güçlendirilmeye çalışılması şeklinde sıralanabilir.

2.6. Stresle Başa Çıkma Yolları

Genellikle günümüzde iş hayatında stresten uzak kalmak oldukça zordur. Stresle başa çıkabilmenin iş hayatında verimlilik, performans gibi birçok kavram üzerinde etkisi olduğundan hem işgören hem de örgüt açısından oldukça önemlidir. Bireysel olarak da örgütsel olarak da stresle başa çıkmaya çalışılabilir.

Bazı araştırmacılara göre stresle başa çıkmaya çalışmadaki amaç stresi tamamen ortadan kaldırmaya çalışmak değildir. Literatür incelendiğinde stresin belirli seviyede olması durumunda işgöreni teşvik etme ihtimalinin olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla stresle başa çıkmadaki amacın stresi tamamen ortadan kaldırmaya çalışmaktan ziyade makul bir seviyeye getirmek olduğu söylenebilir.

2.6.1. Stresle Bireysel (Kişisel) Başa Çıkma Yolları

Literatür incelendiğinde stresle başa çıkmada çeşitli yöntemlerin söz konusu olduğu görülmektedir. Bireyler birbirlerinden farklı özelliklere sahiptir ve dolayısıyla bireylerde stres oluşumuna farklı şeyler sebep olabilmektedir. Dolayısıyla nasıl stres oluşumunda kişiye bağlı farklılıklar söz konusuysa aynı şekilde stresle başa çıkma yolları için de farklılıklar söz konusudur ve bu durumun göz önünde bulundurulması önemlidir (Tekin, Yazgan Çilesiz ve Gede, 2019). Bu yüzden stresle başa çıkmada izlenecek yollar belirlenirken unutulmaması gereken en önemli nokta her bireyin farklı

özellikler gösterdiği ve buna bağlı olarak da bir kişide olumlu sonuç veren yöntemin bir başkasında aynı sonucu vermesini beklemenin hatalı bir yaklaşım olacağıdır.

Tükenmişlikle sonuçlanabilecek iş stresini önlemek için işgörenin uyum kapasitesi fazla olmalı, yapabileceğinin en iyisini yapmalı, gerekli durumlarda yeni seçenekler oluşturabilmeli, kendisinin farkında olmalıdır (Oktay, 2005: 115).

-Zaman yönetimi: ihtiyaçları ve ihtiyaçlara uygun hedefleri belirlemek, öncelikli olarak yapılması gereken şeyleri dikkate alarak zamanı planlama, programlama ve listeleme ile uyumlaştırmak şeklinde ifade edilen bir kavramdır (Francis-Smythe ve Robertson, 1999). Zaman yönetiminde amaçlanan şey doğru işleri kısa zamanda yapmaktır. Bireyin sahip olduğu alışkanlıklara göre gün içerisindeki enerji seviyesi farklılık gösterse de genelde sabah uyanıldığında en yüksek seviyede olur ve gün içerisinde zayıflar. Bu yüzden kişi enerjisinin en yüksek olduğu zaman dilimleri doğrultusunda planlarını yapmalıdır (Gürbüz ve Aydın, 2012: 12).

Zaman yönetimi kişinin zamanını daha iyi bir şekilde kullanabilmesi için üzerindeki baskıyı azalttığından stresle başa çıkmasını sağlamaktadır. Her gün için yapılacaklar listesi oluşturmak ve bu listeyi oluştururken de işleri zorunlu, önemli ve ertelenebilen işler şeklinde gruplara ayırmak öncelikli yapılması gereken işlerin yapılmasını sağlamakta ve kişinin iş yükünü hafifletmektedir (Balaban, 2000: 5).

Zaman yönetimi ile motivasyon arasında çift yönlü bir etkileşim bulunmaktadır. Motivasyonu yüksek olan bir işgören zamanını diğer işgörenlere nazaran daha iyi yönetirken; zamanını iyi yönetmesi de onun motive olmasını sağlamaktadır (Ersarı ve Naktiyok, 2012: 86). Zaman yönetiminin motivasyon ile yakından ilişkili olması hem örgütler hem de bireyler için önemini ortaya koymaktadır.

Günümüzde yaşanan hızlı değişimler ve gelişmeler iş yaşamını gittikçe karmaşıklaştırırken tüm bu gelişmeler yöneticilerin de zaman baskısı yaşamasına sebep olmaktadır. Daha hızlı ve iyi karar almaya çalışan yöneticinin üzerinde zaman baskısını hissetmesi etkinliğini, verimliliğini negatif yönde etkilemekte ve performans kaygısı yaşamasına sebep olmaktadır (Özçelik, Gülsün, Özçelik ve Öztosun, 2012). Dolayısıyla zaman yönetimi sadece işgörenler için değil aynı zamanda yöneticiler için de oldukça önemli bir kavramdır.

-Gevşeme teknikleri: stresle başa çıkmak için sık kullanılan yöntemlerden biridir. Harvard Üniversitesi'nde eğitimine devam ettiği sırada Jacobson birden duyulan ses ve irkilme ilişkisini incelemiştir. Gerginlik seviyesi düşük olan bireylerde irkilmenin daha az görüldüğünü fark etmiş ve 1938 yılına gelindiğinde gevşeme tekniklerini ortaya atan kişi olmuştur (Çenesiz, 2015: 41).

Bu konuda çeşitli araştırmalar yapılmış ve olumlu sonuçlar alınmıştır. Bir araştırmada stresle başa çıkabilmek için verilen eğitim öncesi ve sonrası işgörenlerin davranışlarının ne yönde değiştiği incelenmiştir. Araştırmada gevşeme teknikleri eğitimi de verilmiştir. Araştırma sonucunda gevşeme teknikleri üzerine eğitim alan işgörenler bu eğitimi almayan işgörenlere nazaran olumlu değişimler göstermişlerdir. Olumlu değişimler gösteren işgörenler daha az stres yaşamaya başlarken işe devamsızlıklarında da azalma olmuştur (Murphy ve Sorenson, 1988: 173-180). Bu tekniğin depresyon ve anksiyete yaşayan kişilerde kullanımı iyi sonuçlar vermiştir. Uyku bozuklukları stresle ilişkilendirilmektedir ve gevşeme teknikleri uyku bozukluklarını tedavi etmede de etkilidir (Yıldırım, 1991). Gevşeme teknikleri sadece iş yaşamı sebebiyle ortaya çıkan stresle başa çıkmak için değil, farklı sebeplerle ortaya çıkan stresle başa çıkmak için de kullanılmaktadır.

Gevşeme eğitimi verilirken ilk önce diyafram nefesinin kullanımı öğretilir. İlk aşama olan ger-gevşet aşamasında kişiye vücuttaki farklı kasları nasıl gerip gevşeteceği gösterilir. Gevşet aşamasında diyafram nefesiyle sadece gevşeme hareketleri yapılması istenir. Üçüncü aşamada nefes al komutu ile gevşeme yapılırken dördüncü aşama olan hareket hâlinde gevşe kısmında günlük hareketleri yaparken kişinin nasıl gevşemesi gerektiği gösterilir. Beşinci aşama olan her harekette gevşe ile kişinin sıklıkla yaptığı hareketler belirlenerek bu hareketleri her yaptığında gevşemesi istenir ve son aşama olan kaygı listesi ve sistematik duyarsızlaşmada ise kaygı listesi oluşturulur (Çenesiz, 2015: 43-44).

-Oksitosin hormonu: bazı araştırmalar sonucunda oksitosin hormonunun kişilerin stres seviyelerini azalttığı görülmüştür. Söz konusu hormonun kaygıyı azaltıp güven duygusunu arttırabilme özelliği bulunmaktadır (Heinrichs, Davans ve Domes, 2009). Duyma, dokunma, koklama sayesinde oksitosin salınımının artış gösterdiği

ortaya çıkmıştır (Unvas-Moberg ve Petersson, 2005: 1-10). Müzik dinleme, hoş kokular koklama, dokunma gibi çeşitli eylemlerle oksitosin salınımı uyarılmaktadır. Meditasyon, sanat terapisi, aroma terapi gibi çeşitli alternatif terapilerin de oksitosin salınımında artış sağlayacağı düşünülmektedir (Say ve Müjdeci, 2016: 104). Bu tarz faaliyetlerde bulunmak oksitosin salınımını arttırdığı için kişinin stresini azaltabilir.

-Yoga ve meditasyon: bireyler yaşadıkları stresi azaltmak, rahatlamak için yoga, meditasyon gibi uygulamalar da yapabilir. Yoga kişiyi zihinsel olarak sakinleştirmekte, bedensel farkındalığını sağlamakta ve stresini azaltmakta oldukça etkilidir (Akay, Bozkurt ve Şahin, 2019: 73-74). Yoga alternatif bir sağlık uygulaması olarak görülmektedir. Günümüzde yoga turizmi sağlık turizminin alt kategorisinde yer almakta ve farklı ülkelere yoga eğitimi almak için giden insanlar bulunmaktadır (Sarı ve Şenel, 2018: 21-22). Dolayısıyla yoganın kişilerin stresini azaltma gibi çeşitli faydalarının fark edilmesiyle bu alanda ciddi bir pazar oluştuğu da söylenebilir.

Yoganın iş stresini azalttığı ve yoga yapan personelin stresli ortamlara diğerlerine nazaran daha kolay adapte olduğu görülmüştür (Lin, Huang, Shiu ve Yeh, 2015: 236). Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada yoganın stres seviyesini ve kas yorgunluğunu olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yoganın insan ilişkileri ve uyku durumunu da olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir (Anderson, Mammen, Paul, Pletch ve Pulia, 2017: 494). Yine hemşireler üzerinde yapılan bir başka çalışmada ise yoga yapan hemşirelerin yoga yapmayanlara nazaran daha düşük iş stresine ve daha iyi uyku kalitesine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Fang ve Li, 2015: 3374). Sağlık personelinin iş yükünün fazla olduğu, uzun saatler uyumadan çalıştığı, yoğun stres altında olduğu bilindiğinden bu konulardaki çalışmaların ağırlıklı olarak sağlık personeli üzerinde yapıldığı söylenebilir.

Yoga stresle başa çıkmada kullanılan bir yöntem olmakla birlikte içeriğinde bulunan nefes tekniklerinin de stres yönetimine olumlu etkileri bulunmaktadır. Nefes egzersizleri düzenli olarak uygulandığında depresyon, anksiyete, migren, boyun ve sırt ağrıları, mutsuzluk, huzursuzluk, öksürük, kabızlık, solunum problemleri gibi rahatsızlıklarda da tedaviyi destekler şekilde kullanılabilmektedir (Tetik Küçükelçi, 2019: 4-11).

Yoganın kişilerde bel fıtığı, skolyoz, duruş bozuklukları gibi sorunlar mevcutsa rahatlatıcı ve güçlendirici yönü vardır. Kronik kalp hastalıkları, diyabet, astım, hipertansiyon, yorgunluk, akciğer hastalıkları, ağrı, kas spazmı, dikkat bozukluğu, uyku sorunları gibi çeşitli sorunlara da olumlu yönde etkileri olduğu belirlenmiştir (Tetik Küçükelçi, 2019). Dolayısıyla yogadan sadece stresi azaltmak için değil stresin sebep olduğu ya da başka sebeplerle görülebilen rahatsızlıklarda da faydalanıldığı söylenebilir.

-Uyku: uyku bozuklukları stresin psikolojik belirtilerinden biri olarak görülmektedir (Özel ve Bay Karabulut, 2018: 52). Bazı kaynaklarda ise düzensiz uyku fiziksel stres belirtileri arasında gösterilmiştir (Yetim ve Demirzen Çevik, 2018: 641). Literatür incelendiğinde uyku bozuklukları ile mücadele edebilmek için stresle başa çıkma yollarından biri olarak gösterilen ve tezin bu kısmında da yer alan gevşeme tekniklerinden faydalanılabileceği görülmektedir.

Uzun süre vardiyalı çalışan ve iş yükü fazla olan işgörenlerde çalışma koşulları uyku bozukluğu görülmesini tetikleyecek bu durum da kişinin üzerindeki stresin artmasına sebep olacaktır (Bumin, Tatlı, Cemali, Kara ve Akyürek, 2019: 171). Hemşireler iş yükü fazla olan, stresli bir mesleğe sahip oldukları için birçoğunda uyku bütünlüğünün bozuk olması, uyku esnasında istemsiz bazı hareketlerde bulunma, uyku ritminin bozuk olması, uykusuzluk gibi uyku bozuklukları görülmekte olup bu durum yaşam kalitelerini ve iş hayatlarındaki verimliliklerini negatif yönde etkilemektedir (Çoban, Yılmaz, Ok, Erbüyün ve Aydın, 2011: 60).

-Sosyal Destek: literatürdeki bazı çalışmalar incelendiğinde sosyal desteğin bireysel düzeyde stresle başa çıkma yollarından biri olarak yer aldığı görülmektedir. Yapılan araştırmalarla iş stresinin artmasında ya da azalmasında işgörenin yakın çevresinden gördüğü sosyal desteğin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yakın çevreden görülen sosyal destek kaynaklarından olan aile iş stresi üzerinde etkili olabilmektedir ve bu sebepten önemli bir yere sahiptir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 241). İşgörenin eşinden boşanması, eşinin ölmesi, eşinin kendisi üzerinde baskı kurmaya çalışması, çocuk ya da çocuklarıyla olan ilişkisi, aile üyelerinin sağlık sorunları yaşaması, taşınma gibi

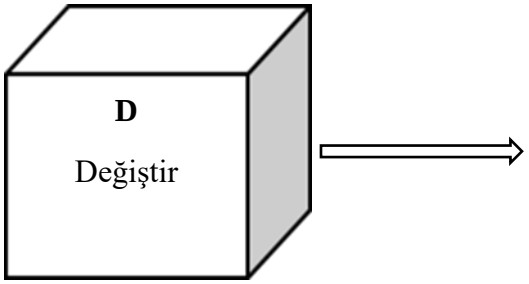
birçok durum işgöreni etkilemektedir. İşgörenin ailesiyle yaşadığı problemler üzerinde stres yaratarak hem iş hem de sosyal yaşamını etkilemektedir (Soysal, 2009).

-DKBY modeli: stresle bireysel olarak başa çıkma yöntemlerinden biridir. Braham tarafından geliştirilmiş bu modelde bireylerin yaşadığı stresi kontrol altına alması, yönetebilmesi amaçlanmaktadır. DKBY modelinde D: değiştir, K: kabul et, B: boş ver, Y: yaşam tarzını yönet manasına gelmekte ve şekil 2.5'te gösterilmektedir (Özer, 2012).

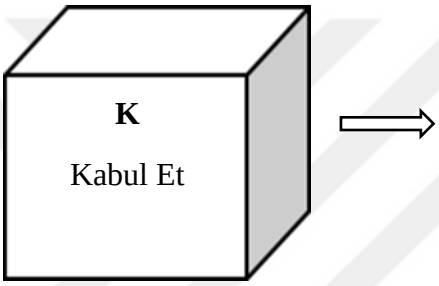
Toplam dört aşamadan oluşan DKBY modelinin ilk aşaması olan değiştir kısmında mümkünse bireyin stres yaşamasına neden olan koşulları, ortamı değiştirmesi tavsiye edilmektedir. Kişi bu sayede stres yaşamasına sebep olan kaynaktan uzaklaşmış olacaktır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 25). Modeldeki ikinci aşama olan kabul et aşaması ise değiştirilme imkânı bulunmayan koşulların kabul edildiği aşamadır. Üçüncü aşama olan boş ver aşaması zihinsel ve duygusal anlamda olayları farklı biçimde kavramaya dayanmaktadır (Bozhüyük vd., 2012). Değiştirme imkânı bulunmayan şeyleri boş vererek kişi zihnen ve ruhen rahatlamış olacaktır. Bu da onu pozitif olarak etkileyecektir. DKBY modelinin son aşaması olan yaşam tarzını yönet aşamasında ise kişinin beslenme şeklini düzenlemesi, spor yapması, duygusal destek alması gibi yollarla stresle başa çıkması amaçlanmaktadır (Kıral, 2016: 45-46).

Literatür incelendiğinde stres yaratan unsurların kişilere göre değişiklik gösterdiği görülmektedir. Önemli olan nokta kişinin kendisinde stres yaratan unsurları iyi bir şekilde fark edebilmesidir. Kişi stres yaratan unsurları belirledikten sonra kendisine en uygun stresle başa çıkma yöntemini de belirlemelidir. Bu sayede stres yönetimini başarılı bir şekilde gerçekleştirebilir.

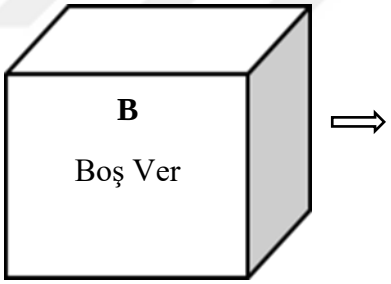
Şekil 2.5: DKBY Modeli



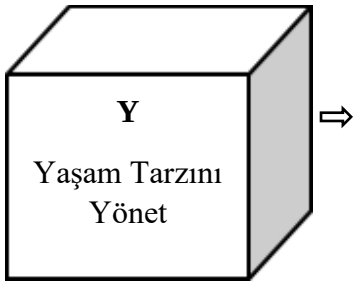
- Stres Kaynağıyla Yüzleşilmeli
- Yardım İstenmeli
- Zaman İyi Kullanılmalı
- Hayır Demeyi Bilmek Öğrenilmeli
- Mola Verilmeli
- Stres Kaynağı Önceden Tahmin Edilmeli



- Düşünce Şekli Değiştirilmeli
- Kaygılanılmamalı
- Öfkeye Hâkim Olunmalı
- Durumu Daha Kötü Bir Hâle Getirmemeli



- Vazgeçmek Öğrenilmeli
- İşler Üst Üste Eklenmemeli
- Neden Boş Verilmesi Gerektiği Bilinmeli
- Denge Kurulmalı
- A Tipi Davranıştan Kaçınılmalı
- B Tipi Davranış Edinilmeli



- Negatif Düşüncelerden Kaçınılmalı
- Pozitif Bir Yaşam Tarzı Benimsenmeli
- Diyet Yapılmalı
- Egzersiz Yapılmalı
- Rahat Olunmalı
- Destek Alınmalı

Kaynak: Güçlü, N. (2001: 105-107), "Stres Yönetimi", Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1), 91-109.

2.6.2. Stresle Örgütsel Başa Çıkma Yolları

Örgütsel düzeyde stresle başa çıkabilmek için örgüt içinde stres oluşumuna sebep olan unsurlar tespit edilip bu unsurların ortadan kaldırılması önem teşkil etmektedir. İşgörenlerde gerginliğe neden olan yönetici davranışlarının terk edilmesi, olumsuz örgütsel adalet algısının düzeltilmesi, yoğun iş yükünün ve üretim baskısının düzenlenmesi, çeşitli sosyal aktivitelere yer verilmesi, gereklilik hâlinde mola ve mesai saatlerinin düzenlenmesi gibi maddeler örgüt düzeyinde yaşanan stresin azaltılmasında etkili olabilmektedir (Kaymaz, 2019). Kurumlarda astların yaşadığı stres yöneticilere de yansımaktadır. Bu yüzden yöneticiler astların iş-aile çatışması, rol belirsizliği ve çatışması gibi yaşayacakları çeşitli sorunları minimize etmeye çalışmalı ve bu şekilde iş stresinin azalmasını sağlamalıdır (Köse, 2013: 43).

Sosyal destek de işgörenin moralini arttırıp manevi anlamda güçlü olmasını sağladığı için stresle başa çıkmada oldukça önemlidir. Kişiler yaşadıkları sorunları dostlarıyla, çevresiyle paylaştıkça stresle daha kolay başa çıkabilmektedir. Bunu örgüt bazında örneklendirmek gerekirse işletme yöneticileri rehberlik yoluyla, profesyonel destek gruplarıyla çalışanlarına sosyal destek verebilirler (Tokmak, Kaplan ve Türkmen, 2011: 53).

Göksel ve Tomruk (2016: 338) iş hayatında stresle başa çıkabilmek için etkili olabilecek bazı yollar sunmuştur. Bunlar:

-İşgörenlerin alınacak kararlara katılabilmeleri

-Çalıştıkları ortama uyum sağlamaya çalışmaları

-İş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurmaya çalışmaları

-Çalışma koşullarının işgörenlere uygun olması

-Zamanın verimli bir şekilde değerlendirilmesi

-İş hayatında monotonlaşmanın önüne geçebilmek adına iş zenginleştirme, iş geliştirme yapılması

-İşgörenlerin rollerinin belirli olması

-Etkin ücret verilmesi

-Performans değerleme sisteminin uygun olması

-İşgörenlerin eğitim ihtiyacı olması durumunda bunun karşılanmasıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde literatürdeki bazı çalışmalar incelenerek tükenmişlik kavramıyla ilgili çeşitli bilgilere ve araştırmalara çalışmalara yer verilmiştir.

3.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik son zamanlarda birçok çalışmaya konu olmuş kavramlardan biridir. İlgili literatür incelendiğinde bu doğrultuda son yıllarda tükenmişlik üzerine çeşitli araştırmaların yapıldığı görülmektedir.

Tükenmişliğin ilk kez 1961'de Greene'nin yazdığı A Burn-Out Case yani Bir Tükenmişlik Olayı isimli romanda kullanıldığı görülmektedir. Eserde psikolojik açıdan yıkım yaşayan, idealist duygularını kaybeden bir mimarın istifa ederek Afrika'daki ormanlara gidişinden bahsedilmektedir (Tanrıverdi, Koçaslan ve Osmanoğlu Taştan, 2018: 115).

Literatürde farklı tükenmişlik tanımları mevcuttur. Tükenmişlik kavramını tanımlayan ilk kişi 1974'te Freudenberger olmuştur (Bauner, Hafner, Kachele, Wirsching ve Dahlbender, 2003: 213). Freudenberger (1974: 159) tükenmişlik kavramını karşılanması güç talepler karşısında kişinin yıpranması, başarısızlık yaşaması, gücünde ve enerjisinde azalmanın meydana gelmesi şeklinde ifade etmiştir. Freudenberger hem kendisinin hem de iş arkadaşlarının motivasyonlarında ve işle ilgili gösterdikleri emekte düşme olduğunu, duygusal tükenme yaşadıklarını fark etmiştir. İş arkadaşlarının da başta hırslı, idealist insanlar olduklarını fakat sonradan depresyon, duygusal tükenme işaretlerine sahip olduklarını, özensiz davrandıklarını gözlemlemiştir ve bu durumu tükenmişlik olarak adlandırmıştır (Macit, 2019: 41).

Tükenmişlik denildiğinde literatüre olan önemli katkıları sebebiyle akla gelen ilk isimlerden biri sosyal psikolog Christina Maslach'tır. Maslach'a göre tükenmişlik insanlarla yakın ilişki kurması gereken mesleğe sahip kişilerde sık olarak görülen duygusal tükenme ve sinizm sendromudur (Maslach ve Jackson, 1981: 99-100). Ayrıca tükenmişlik işgörenin iş yerinde stres yaşamasına sebep olan kaynaklara uzun

vadede yanıt verdiği psikolojik bir sendrom olarak ifade edilmektedir (Maslach, 2003: 189). Tükenmişlik bireyin uzun süre stres yaşamasına bağlı olarak zamanla meydana gelen kronik bir stres sendromu olarak da tanımlanabilmektedir (Ahola vd., 2006: 11).

Pines (2003: 97) tükenmişliği yüksek motivasyona sahip işgörenlerin içlerindeki başarma ruhunu kaybetmeleriyle meydana gelen bir sonuç olarak ifade etmektedir. Bir başka tanıma göre tükenmişlik işgörenin hedeflerini gerçekleştirmek için geçtiği süreçlerde yaşadığı strese bağlı olarak kendisinde oluşan bıkkınlıktır. İşgörene fazla iş yükü verildiğinde iş stresi ve zamanla işine karşı ilgisizlik, isteksizlik yaşayabilmekte; yaşadığı bu süreç de tükenmişliğe sebep olabilmektedir (Sevindik ve Önay, 2019: 1077-1082).

Schaufeli, Leiter ve Maslach (2009: 205) tükenmişlik yaşayan kişi ile yanan mum benzerliğinden yola çıkarak bu kavramı daha anlaşılır kılmaya çalışmıştır. Tükenmişlik yanan bir mumun zamanla ateşinin azalması, tükenmesi gibidir. Tükenmişlik yaşayan kişilerin de gücü, enerjisi aynı yanan bir mum gibi zamanla azalıp tükenmektedir. Dolayısıyla tükenmişlik zamanla meydana gelmektedir. Genellikle tükenmişlik yaşayan kişilerin tükenmişlik meydana gelmeden önce iş, ailevi, sosyal anlamda çeşitli problemler yaşamış oldukları görülmektedir. Bu problemlere örnek olarak: çeşitli travmalar, işle ilgili baskı, boşanma gibi çeşitli olumsuz olaylar örnek olarak verilebilir (Ok, 2004: 58).

Pines ve Nunes (2003) iş hayatında idealist, varoluşsal anlam yakalamaya çalışan işgörenlerin başlarda yüksek seviyede beklentide olduklarını ve yine yüksek seviyede güdülendiklerini belirtmiştir. İşgörenlerin işlerinde varoluşsal anlamı bulamamaları veya hata içerisine düşmeleri sonucunda da kendilerini umutsuz, tükenmiş olarak hissettiklerini ifade etmiştir.

Tükenmişlik şevk ve coşku evresi, durağanlaşma evresi, engelleme evresi ve son olarak da umursamazlık evresi olmak üzere dört evreden oluşmaktadır (Tanrıverdi vd., 2018: 116). İlk evrede şevk, coşku gibi hisler yaşanır; bu hislere bağlı olarak işgören yüksek enerjiye sahip olup umutlu ve heyecanlı olur, işgörenin kariyeriyle ilgili gerçekleşmesi zor beklentiler mevcuttur. Bir sonraki evrede sakinleşir ve beklentilerini karşılayamayacağını düşünür. Üçüncü evreye gelindiğinde pozitif

duygularla başladığı işte olumsuz koşulları, yapıyı, insanları değiştirmeye çalışmanın zor olduğunu fark eder. En son evreye gelindiğinde ise işgörenin işiyle ilgili inançları inançsızlığa dönüşür, karamsar olur ve duygusal anlamda bir çöküntünün içine girer (Hıdır Özcan ve Bayarçelik, 2020: 57).

Daley (1979: 375) tükenmişlik yaşayan işgörenlerin tipik özelliklerini belirtmiştir. Bu işgörenlerin iş hayatı ile özel hayatı arasında keskin, katı bir ayrım yaptığını belirtmiştir. Kendilerini hizmet verdikleri insanlardan fiziksel olarak uzak tutabilmek adına ellerinden geldiği ölçüde onlarla az iletişim kurduklarını ifade etmiştir. Ayrıca tükenmişlik yaşayan işgörenlerin hizmet verdikleri insanlara karşı sert bir şekilde yaklaştıklarını, her problemi kitaba göre çözmeye çalıştıklarını belirtmiştir.

Tükenmişliğin insanlarla yoğun ilişki kurulmasının gerekli olduğu mesleklerde daha fazla görüldüğü kabul edilmektedir (Demir ve Eser, 2019: 162). Hizmet sektörü içindeki meslekler insanlarla yoğun ilişkiler kurmayı gerekli kıldığı için bu anlamda örnek olarak gösterilebilmektedir. Literatür incelediğinde de farklı meslek gruplarıyla tükenmişliğe yönelik çeşitli araştırmaların yapıldığı ama yoğunluğun hizmet sektörü içindeki meslekler üzerinde olduğu görülmektedir.

Tükenmişlik üzerine yürütülen araştırmaların ağırlıklı olarak avukatlar, hekimler, hemşireler gibi insanlarla yoğun ilişkiler kurma zorunluluğu bulunan meslek mensupları ile yapıldığı görülmektedir (Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006: 101). Dünyada da Türkiye'de de tükenmişlikle ilgili çeşitli iş kollarında araştırmalar yapılmış fakat yoğun tempoyla çalışmak zorunda olan işgörenlerde tükenmişlik daha çok görülmüştür. Dolayısıyla sağlık personeli tükenmişlik konusunda üzerinde en çok araştırma yapılan işgörenlerden oldukları için bu alanda dikkat çekmektedir (Uzun ve Mayda, 2020: 138). Literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarına ek olarak banka çalışanları, akademisyenler gibi hizmet sektöründe çalışan meslek mensupları üzerinde birçok araştırma yapıldığı görülmektedir.

İtalya Bologna'da zihinsel engellilerle çalışan 314 sağlık personeli üzerinde yapılan araştırmada kişisel başarıda düşüş olduğunda bu durumun kadınları erkeklere nazaran daha çok etkilediği görülmüştür. Somatik rahatsızlıkların, yakınmaların da kadınlarda daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Zani ve Pietrantoni, 2001: 41-43).

Türkiye'de üniversitede çalışan 300 öğretim elemanıyla yapılan araştırmada öğretim elemanlarının en fazla sorun yaşadığı şeylerin maddi problemler, çalıştıkları yer ile ilgili sıkıntılar, iş arkadaşlarıyla yaşadıkları çeşitli problemler ve bulundukları üniversitede akademik anlamda araştırma yapabilecek imkânları yeterli bulmamaları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kadın öğretim elemanlarının erkeklere nazaran daha fazla duygusal tükenme yaşadığı görülmüştür. Ayrıca bekâr öğretim elemanlarının tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Murat, 2003).

Türkiye'de ruh sağlığı çalışanlarının tükenmişliklerini incelemek için yapılan araştırmaya psikiyatrist, hemşire ve psikolog olmak üzere toplam 137 kişi katılmıştır. Yapılan araştırmada psikiyatrist ve hemşirelerin psikologlara nazaran tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Oğuzberk ve Aydın, 2008).

İsrail'de 216 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan bir araştırma sonucunda iş koşullarında yaşanan düzelmelerin sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik seviyelerinde düşüş sağladığı görülmüştür. Ayrıca yaşı ve deneyimi daha fazla olan sosyal hizmet uzmanlarının genç ve deneyimsiz sosyal hizmet uzmanlarına nazaran daha az tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir (Hamama, 2012).

İspanya'da 883'ü erkek, 458'i kadın banka çalışanlarından oluşan toplam 1341 işgörenin tükenmişlik seviyeleri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda tükenmişlik seviyesinin cinsiyetlere göre farklılaştığı görülmüştür. Kişisel başarıda düşme ve duygusal tükenmenin kadınlarda erkek çalışanlara nazaran tükenmişliğin seviyesini daha çok arttırdığı görülmüştür (Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo ve Ledesma, 2014).

Hindistan'da 9 adet bankada, 103 işgörenle yapılan araştırmada iş-yaşam dengesi ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu; tükenmişlik ile iş tatmini arasında ise negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Devi ve Nagini, 2014: 50-51).

Türkiye'de 154 muhasebe meslek mensubu ile yapılan araştırmaya göre: kişilikleriyle meslekleri arasında uyum bulunan işgörenlerin duygusal tükenme seviyelerinin daha az olduğu, iş ve yaşam doyumlarının ise daha fazla olduğu

sonucuna ulaşılmıştır (Dursun, Kaya ve İştar, 2015: 55). Bu araştırmadan yola çıkarak kişinin mesleğiyle uyumlu olmasının oldukça önemli olduğu söylenebilir.

AFAD'da çalışan 130 işgörenle yapılan araştırmaya göre rol belirsizliği ile iş yükünün işgörenlerin tükenmişlik seviyelerinde anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşılırken; rol belirsizliğinin kişisel başarıyı olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Rol belirsizliği ve iş yükü kavramlarının ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarıyla pozitif yönde ilişkili olduğu görülmüştür (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 46).

Türkiye'de yoğun bakım çalışanı 105 sağlık çalışanının tükenmişlikleri üzerine bir araştırma yapılmıştır. Araştırma çalışılan ortamın gün ışığı alıp almaması, ortamda pencere bulunup bulunmamasının işgörenlerin tükenmişlik seviyeleri üzerinde etkisi olup olmadığını incelemeye odaklanmıştır. Sağlık çalışanlarının %98'i pencere bulunmasını tercih etmiş, %89'u da gün ışığı alan bir yerde çalışmanın daha iyi performans göstermelerini sağlayacağını belirtmiştir. Pencere bulunmayan ve dolayısıyla gün ışığı almayan yerlerde çalışan sağlık çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyesi tersi koşullarda çalışan sağlık çalışanlarına nazaran yüksek çıkmıştır (Er vd., 2019: 50). Dolayısıyla işgörenlerin çalıştığı ortam da tükenmişlik seviyelerinin farklı olmasında etkili olabilmektedir.

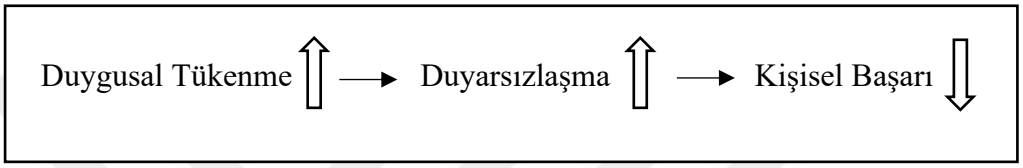
Türkiye'de bir üniversite hastanesinde hemşirelerin tükenmişlik düzeyini belirleyebilmek adına bir araştırma yapılmıştır. 192 hemşirenin katılımıyla gerçekleşen araştırma sonuçlarına göre hemşirelerin duygusal tükenme seviyesinin yüksek, duyarsızlaşma seviyesinin orta, kişisel başarı seviyesinin ise düşük düzeyde çıktığı görülmüştür (Uzun ve Mayda, 2020: 137-138).

3.2. Maslach Tükenmişlik Modeli ve Tükenmişliğin Boyutları

Maslach ve arkadaşları tükenmişlik konusunda en çok kabul gören boyutlandırma yöntemini geliştirmiştir. Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik: duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır (Tekin, Aydın, Özmen ve Yaykaşlı, 2014: 137-140). Literatür incelendiğinde bazı araştırmalarda duyarsızlaşma boyutunun bazen duyarsızlık; kişisel başarı boyutunun da kişisel başarıda azalma, kişisel başarısızlık ve kişisel başarıda düşme hissi gibi kullanımlarının olduğu görülmektedir. Seçim çalışmayı yapan kişiye

göre farklılık gösterebilmektedir. Gündüz (2005: 156) kişisel başarı konusunda boyut puanlaması düz bir şekilde yapılıyorsa kişisel başarı; ters bir şekilde yapılıyorsa kişisel başarıda azalma, kişisel başarıda düşme hissi ya da kişisel başarısızlık şeklinde alındığını ifade etmiştir. Boyutun ülkemizdeki çalışmalarda genellikle düz olarak puanlanması ve bu şekilde puanlanmasının dilimizdeki kullanıma daha uygun olması sebebiyle kişisel başarı olarak alınmasının daha yerinde olacağını belirtmiştir.

Şekil 3.1: Maslach Tükenmişlik Modeli



Kaynak: Ardıç, K. ve Polatcı, S. (2009: 23), "Tükenmişlik Sendorumu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32, 21-46.

Şekil 3.1'de yer alan modele göre duygusal tükenme seviyesinde artış yaşamaya başlayan kişi duyarsızlaşma seviyesinde de artış yaşamaya başlamaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyesi artan kişinin kişisel başarısında ise azalma meydana gelmektedir.

3.2.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme tükenmişlik sendromunun kalbi, merkezi olarak görülen ve kişiye duygusal anlamda çok yüklenilmesi, talepte bulunulması sonucu meydana gelen bir tepki olarak ifade edilmektedir (Demir, Türkmen ve Doğan, 2015: 987-988). İnsanlarla iletişim kuran işgörenlerin duygusal anlamda zorlanmalarını, tükenme hâllerini ifade eden bir tükenmişlik boyutu şeklinde de ifade edilebilir. İşgören uyandığında bile iş çıkışı yaşadığı yorgunluğu üzerinde hissediyorsa, farklı insanlarla ilgilenmeye hâlinin olmadığını düşünüyorsa, projeler gibi çeşitli işlerini yapacak enerjiyi ve gücü kendisinde bulamıyorsa, ertesi gün işe gideceği için bir endişe yaşıyorsa duygusal tükenme yaşıyor olabilir (Çetin, Basım ve Aydoğan, 2011: 63).

Bireyler kendilerinin ya da çevrelerindeki insanların tükenmişlik yaşadıklarını düşündüklerinde genellikle duygusal tükenme boyutundan bahsederler. Duygusal tükenme tükenmişlikte ağırlıklı olarak bahsedilen ve tükenmişlik için gerekli bir

kriterdir fakat tek başına yeterli değildir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402-403). Literatür incelendiğinde de araştırmacıların genellikle duygusal tükenme boyutuna önem verdikleri görülmektedir; ancak Maslach ve tükenmişlik üzerine çalışan bazı araştırmacıların da belirttiği gibi duygusal tükenmenin tükenmişliği tek başına tanımlamak için yeterli olduğu düşünülmemektedir.

Yöneticinin duygusal tükenme yaşaması işgöreni, işgörenin duygusal tükenme yaşaması da yöneticiyi etkileyebilmektedir. Güç mesafesi yüksek ülkelerde ki Türkiye de bu ülkelere bir örnek olarak verilebilir işgörenlerin zayıf bir durumda olması bahsedilen etkinin daha şiddetli olmasına sebep olabilmektedir (Öztürk ve Karagonlar, 2019: 130-131).

3.2.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma tükenmişlikte kişilerarası boyutu, işgörenin işi sebebiyle karşılaştığı insanlara karşı olumsuz tutumlarını ifade etmektedir (Altay, 2009: 3). Maslach vd. (2001: 403) duyarsızlaşmayı işgörenin kendisi ile hizmet verdiği kişiler arasına mesafe koyma teşebbüsünü içeren bir kavram olarak ifade etmektedir. Bu aşamada işgören yapmak istemediği eylemler için abartılı tepkiler verebilmekte, etrafındaki insanların istekleri olduğunda bu isteklere karşı küçümser tavırlar takınabilmekte, çevresindeki insanları görmezden gelebilmektedir (Sevindik ve Önay, 2019: 1083).

Duyarsızlaşan işgören işi gereği karşılaştığı kişileri obje gibi görmekte ve katı bir şekilde davranabilmektedir (Çimen, Şahin, Akbolat ve Işık, 2012: 22). Ayrıca işgörenin işteyken iş arkadaşlarıyla çok uzun süre sohbet etmesi, molalarını çok uzun tutması, çevresindeki insanlarla onları aşağılar gibi konuşması da duyarsızlaşmanın belirtilerindendir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623). Dolayısıyla duyarsızlaşmadaki artışın işgörenin çevresiyle olan ilişkilerini olumsuz yönde etkilediği söylenebilir.

3.2.3. Kişisel Başarı

Kişisel başarı boyutu işgörenin işiyle ilgili kendisini değerlendirdiği bir boyuttur (Demir vd., 2015: 988). Kişinin problemleri olduğunda problemlerini başarılı bir şekilde çözmesi ve kendini yeterli olarak görmesini ifade eden bir kavramdır.

Kişisel başarı boyutu düşük olan işgören başarısız olduğunu, sevilen biri olmadığını düşünür ve suçluluk duyarak zamanla kendisine saygısını kaybeden biri hâline gelir, depresyona girer (Akkoç ve Tunç, 2015: 6).

Kişisel başarısı düşük olan işgörenler genellikle kendilerini işlerinde yeterli olarak görmezler. Kendisini yaptığı işlerde yetersiz olarak değerlendiren işgörenlerin de iş yaşamınlarındaki verimliliklerinin, üretkenliklerinin düşük olması beklenmektedir (Tosunoğlu ve Ertaş, 2020: 144). Kişisel başarının çevreyle iletişim kurmanın ön planda olduğu ve grup çalışması yapılmasının gerekli olduğu işlerde çalışan işgörenlerde daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Koçak ve Gürsoy, 2018: 168).

3.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Kişilerin genellikle kronik stres sonucunda tükenmişlik yaşadıkları düşünülmektedir (Lloyd ve King, 2004: 752). İşgörenler açısından literatürdeki bazı araştırmalar incelendiğinde strese bağlı olarak meydana gelen kronik gerginliğin ana unsurunun işgörenin işiyle uyumsuzluğu olduğuna dair görüşler yaygındır (Helvacı ve Turhan, 2013: 59). Dolayısıyla iş yükünün ve iş stresinin fazla olduğu sektörlerde faaliyet gösteren işgörenlerde tükenmişlik yoğun olarak görülmektedir fakat işgörenlerin tükenmişlik yaşamasının tek sebebi yaptığı iş olarak görülmemelidir. İşgörenlerin kendi özellikleri de onları fiziksel ve psikolojik olarak ciddi anlamda zorlayacak bu sürecin oluşumunda etkili olabilmektedir (Dolgun, 2010).

İşgörenlerin tükenmişlik yaşamasında çeşitli faktörler etkili olabilmektedir. Literatür incelendiğinde tükenmişliğe sebep olan faktörlerin genel olarak bireysel (kişisel) ve örgütsel olmak üzere iki gruba ayrıldığı görülmektedir.

3.3.1. Bireysel (Kişisel) Faktörler

Tükenmişliğin kişilerin beklentileri ile ilgili olduğu düşünülmekte, kişinin mevcut durumu beklentilerini gerçekleştirmekten çok uzaksa tükenmişlik yaşaması söz konusu olabilmektedir (Taşlıyan, Engizek ve Gül, 2017: 112). Benzer şartlar altında çalışan işgörenlerin neden birbirlerinden farklı tepkiler verdikleri, farklı tükenmişlik seviyelerine sahip oldukları dikkat çekmiştir (Çetin ve Hazır, 2012: 68).

İş hayatında işgörenlerin kişilik özellikleri işlerinden memnuniyet seviyelerini etkileyebilirken aynı zamanda tükenmişlik seviyelerini de etkileyebilmektedir. Kişilik özelliklerine bağlı olarak işgörenin tükenmişliğe yatkınlık ya da karşı koyabilme gücü farklılık göstermektedir (Bulut, 2017: 363).

Tezin diğer bölümlerinde de bahsedilen A tipi kişilik tükenmişlikle ilişkilendirilebilmektedir. Yapılan bir araştırmada A tipi kişilik ile duygusal tükenme arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğu belirlenmiştir (Gmelch ve Gates, 1998). Ayrıca beş faktör kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalar da literatürde bulunmaktadır.

Duygusal denge ve dengesizlik açısından bakıldığında nevrotik kişiler psikolojik yönden çeşitli problemler yaşama noktasında tehlike altında görülmekte ve bu yapıya sahip kişilerin tükenmişlik yaşamaya yatkın olduğu düşünülmektedir (Çiçek ve Aknar, 2019: 1236). Dolayısıyla nevrotik kişiliğe sahip işgörenlerin tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek olabileceği söylenebilir.

Dışa dönüklük ve içe dönüklük açısından bakıldığında dışa dönüklükle tükenmişlik arasında negatif ilişkinin bulunduğuna yönelik araştırmalar mevcuttur (Okutan vd., 2019). Yalnız çok fazla dışa dönüklük özelliği gösteren insanların çeşitli heyecanlar arama ve bununla ilişkili olarak tehlikeli, riskli davranışlarda bulunma ihtimallerinin yüksekliğinin duygusal tükenme yaşamalarında etkili olabileceği düşünülmektedir (Çetin ve Hazır, 2012: 69). Literatür incelendiğinde ağırlıklı görüşün dışa dönüklük ile tükenmişlik arasında negatif yönde ilişki bulunduğuna yönelik olduğu görülmektedir. Farklı sonuçların elde edildiği araştırmalar da bulunmaktadır. Bu yüzden dışa dönük işgörenlerle ilgili bu anlamda net bir şey söylemek doğru olmayabilir.

Deneyime, gelişime açık kişiler geleneksel kişilere nazaran meraklı, değişimlere açık, entelektüel, yaratıcı kişilik özellikleri göstermektedir ve daha az seviyede tükenmişlik yaşamaları beklenmektedir (Dinç, Bitlisli, Çetinceli ve Aydın, 2013). Uyumluluk kişilik özelliği gösteren kişilerin ise iş birliği yapabilen, inatçı olmayan, çevresindeki insanlara güven veren ve onları da düşünen bir yapıya sahip olduğu belirtilmekle birlikte yapılan bazı araştırmalarda uyumluluğun tükenmişlikle

negatif yönlü ilişkisi olduğu görülmüştür (Bulut, 2017: 363-364). Sorumluluk kişilik özelliğine sahip kişilerin duyarsızlara nazaran azimli, disiplinli, dikkatli, insanlarda güven uyandıran yapıda oldukları bilinmektedir. Yapılan birçok araştırmada bu kişilik özelliğinin tükenmişlikle negatif yönlü ilişkide olduğu belirtilmektedir (Çiçek ve Aknar, 2019: 1236-1240).

Balıkesir, Çanakkale ve Bursa'da bankada çalışan 412 işgören üzerinde tükenmişlik ile büyük beş kişilik özellikleri arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre işgörenlerin nevrotiklik, dışa dönüklük, sorumluluk kişilik özelliklerinin tükenmişlik seviyelerini anlamlı olarak etkilediği; buna karşın açık görüşlülük yani gelişime, deneyime açıklık ve uyumluluk kişilik özelliklerinin ise tükenmişlik seviyelerinin üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığı belirlenmiştir. İşgörenlerin nevrotik kişilik özellikleri göstermelerinin tükenmişlik yaşama ihtimallerini yükselten bir faktör olduğu görülürken; sorumluluk ve dışa dönüklük kişilik özellikleri göstermelerinin ise tükenmişlik yaşama ihtimallerini azaltan faktörler olduğu görülmüştür (Süren, Örücü ve İzci, 2016: 247).

Ankara'da 164 psikolojik danışmanla yapılan bir araştırmaya göre tükenmişlik yaşamalarının deneyime açıklık ve dışa dönüklük kişilik özellikleriyle negatif yönde ilişkili olduğu; duygusal denge kişilik özelliği açısından bakıldığında da pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Camcı ve Ercan, 2017: 402-406).

Tükenmişlikle ilgili araştırmalar incelendiğinde tükenmişliğin kişinin devamlı olarak yaşadığı iş stresi ile kişi-iş uyumsuzluğundan kaynaklanan bir tepki olarak görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 136). Dolayısıyla işgören kendisine uygun olmayan bir işte çalışıyorsa tükenmişlik yaşaması beklenebilmektedir.

Kişinin genç olması, bekâr ya da çocuk sahibi olmayan evli bir kişi olması, kadın olması, eğitim düzeyinin yüksek olması gibi bireysel faktörlerin tükenmişliğin artışına neden olduğu tespit edilmiştir (Dursun vd., 2015: 58). Ayrıca bazı araştırmalarda mesleki tecrübesi fazla olan işgörenlerin tükenmişlik yaşama oranlarının az olduğu belirlenmiştir. Genellikle yaşı genç, mesleki tecrübesi az ya da deneyimsiz işgörenlerde tükenmişliğin daha fazla görüldüğü ve tecrübelilere nazaran

ağır seyrettiğine yönelik araştırmalar bulunmaktadır (Gök Balcı vd., 2013: 86). Dolayısıyla yaş, cinsiyet, medeni hâl, çocuk sahibi olup olmama, eğitim düzeyi, mesleki tecrübe gibi faktörler de işgörenin tükenmişlik yaşama ihtimalini belirleyen bireysel faktörler arasında yer almaktadır.

3.3.2. Örgütsel Faktörler

Aşırı iş yükü, çalışma şartlarının strese sebep olması, örgütün imkânlarının sınırlı olması, işgörenlerin üzerinde zaman baskısının olması, çalışma ortamından kaynaklanan negatif durumların hepsi işgörenlerde tükenmişlik oluşumuna sebep olabilmektedir (Gürdil Birinci ve Erden, 2016: 11). Örgüt içinde çalışanlar arasında iletişim sorunlarının olması, işgörenlerin maaşlarını düşük bulmaları, işin müşteri merkezli olmasına bağlı olarak müşterilerle sık iletişim kurulmasını gerekli kılması, örgütsel adaletsizliğin olduğunun düşünülmesi, mesai saatlerinin uzun olması, işgörenlerin kariyer olanaklarını yeterli görmemesi de işgörenlerin tükenmişlik yaşamasında etkili olabilmektedir (Güven ve Sezici, 2016: 112).

İşgörenlerin sözleşmeli ya da kadrolu olarak çalışmaları, bulundukları birimdeki risk de tükenmişlik seviyelerini etkilemektedir (Can ve Hisar, 2019: 2). Ayrıca iş yerinde alınan kararlara katılamama, iş yerinde çok fazla yasağın bulunması, iş geriliminin olması da işgörenlerin tükenmişlik yaşamasında etkili olan faktörler arasında sayılabilmektedir (Karataş Aracı, Apalı ve Bekci, 2016: 232).

Örgütte kontrol seviyesinin çok yüksek olması işgörenlerin kendilerini işlerinde yeterli görmemelerine, işlerinden bıkmalarına, hâlsiz hissetmelerine, kendilerine olan güven seviyelerinin düşmesine sebep olabilmektedir. Örgütte kontrol seviyesinin çok yüksek olmasına ek olarak igörenin kendi işinde kontrol sahibi olamaması da benzer şeyler yaşanmasında etkili olabilmektedir (İraz ve Yusufoğlu, 2011: 454). İş yükü fazla olan işgörenin işi üzerindeki kontrol seviyesi düşükse bu durumda kendisini daha stresli hissetmesi mümkündür (Kalınkara ve Kalaycı, 2018: 126). İşgörenlerin iş yükü fazlalaştıkça tükenmişlik seviyelerinde artış yaşamaları beklenirken, iş kontrolleri fazlalaştığında ise tükenmişlik seviyelerinde azalma yaşamaları beklenmektedir. Bu durumda tükenmişlik kavramının iş yükü ve iş kontrolü kavramlarının sonuçlarından biri olduğu görülmektedir (Bolat, 2011: 88).

İşgörenlerin emekleri sonucunda ödül almalarının, takdir görmelerinin iş tatminlerinde artış sağlaması ve iş tatminlerindeki artışa bağlı olarak da daha az tükenmişlik yaşamalarını sağlaması beklenmektedir. Bazı araştırmalarda da ödül verilen işgörenlerin ödül verilmeyen işgörenlere nazaran daha az duyarsızlaşma yaşadıkları ve kişisel başarılarının daha az düştüğü görülmüştür (Akkoç ve Tunç, 2015: 18).

İşgörenlerin bulundukları örgüte bağlılık hissetmelerinin daha az tükenmişlik yaşamalarında etkili olduğu belirlenmiştir (Demirel, Tohum ve Kartal, 2017: 449). İşgörenlerin iş çevrelerinde meydana gelebilecek çeşitli uyuşmazlıklar işlerine duydukları aidiyeti azaltarak ve enerjilerinde düşüşe sebep olarak kendilerini işlerinde yetersiz bulmalarına yol açmaktadır. Yaşananlar sonucunda işgörenlerde tükenmişlik görülebilir. Bu durumun aksine işgörenlerin iş çevreleriyle uyumları söz konusuysa işlerine duydukları bağlılık fazlalaşmaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005: 97). İşine duyduğu bağlılığı yükseliş gösteren işgörenlerin ise daha az tükenmişlik yaşamaları beklenebilir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması da işgörenlerde tükenmişliğe neden olabilmektedir. Rol belirsizliği işgörenlerin çalışırken kendilerinden beklenen şeylerin neler olduğunu rahatlıkla kavrayamadıkları, o işi yapabilmeleri için söylenmesi gerekli bilgilerin noksan olduğu durumları ifade eden ve tükenmişliğe sebep olabilen bir kavramdır (Doğan, Demir ve Türkmen, 2016: 41). Rol çatışması da işgörenlerin rollerine bağlı olarak yerine getirmesi gereken şeylerle ilgili uygunluk-uygunsuzluk ya da uyumluluk-uyumsuzluk hâli olarak ifade edilmektedir (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970: 155). Bu iki kavram tükenmişliğe sebep olabilmeleri bakımından önemlidir.

3.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Literatürdeki bazı çalışmalara göre tükenmişliğin sonuçları bireysel (kişisel) ve örgütsel olmak üzere iki gruba ayrılarak incelenebilmektedir.

3.4.1. Tükenmişliğin Bireysel (Kişisel) Sonuçları

Tükenmişlik yaşayan işgörenlerin tükenmişliğe bağlı olarak çeşitli psikolojik ve fizyolojik problemlerle karşılaştıkları belirlenmiştir (Helvacı ve Turhan, 2013: 60). Taycan vd. (2006: 101) tükenmişliğin işgörenlerde ağır zihinsel ve fiziksel problemlere yol açtığını, psikosomatik rahatsızlıklara sebep olduğunu, mevcut bir hastalık varsa onu şiddetlendirdiğini, gastrointestinal rahatsızlıklara yol açtığını ve verilen hizmetin nicelik ve niteliğinde de sorunlar yaşanmasına sebep olduğunu belirtmiştir. Bunlara ek olarak tükenmişliğin işgörenlerde yorgunluk, konsantrasyon bozukluğu, uyku sorunları, alkol ve çeşitli madde kullanımı ya da bunların kullanımında artış, sosyal anlamda kendini izole etme gibi sonuçları olduğu da belirlenmiştir. Tükenmişlik yaşayan kişilerde tükenmişlikle birlikte depresif semptomlar ya da kaygı görülebilmektedir. Kişinin tedavi olması durumunda bu olumsuz durumlarda iyileşme sağlanır ancak tedavi edilmemesi hâlinde kişilik veya duygu durum bozuklukları yaşaması olasıdır (Ok, 2004: 58).

Tükenmişlik yaşayan işgörenler öz güven eksikliği, ruhen çöküş yaşayabilir ve kendilerini işinde başarısız olarak değerlendirebilirler (Yıldırım, 2018: 303). Ayrıca işgörenler şiddetli baş ağrıları, nefes alırken zorlanma, değişikliklerden rahatsızlık duyma, aniden sinirlenme, insanlara güven duymama ve paranoyalara kapılma gibi çeşitli sorunlar da yaşayabilmektedirler (Kaşlı ve Aytemiz Seğmen, 2010: 110).

ABD'de 406 sosyal hizmet uzmanı ile tükenmişliğin kişilerin sağlığını nasıl etkilediğini belirleyebilmek adına üç yıl boyunca bir araştırma yürütülmüştür. Tükenmişlik yaşayan kişilerde gastrointestinal sorunlar, solunum yolu enfeksiyonları, baş ağrısı, uyku ile ilgili problemler gibi çeşitli rahatsızlıklar olduğu belirlenmiştir ve bu rahatsızlıkların zaman geçtikçe şiddetlendiği ortaya çıkmıştır (Kim, Ji ve Kao, 2011).

İş-yaşam dengesi işgörenlerin işleriyle, bireysel yaşamlarıyla ilgili meydana gelen talepleri rahat bir şekilde yerine getirebildikleri durumları ifade eden bir kavramdır ve kişiler tükenmişlik yaşadıklarında iş-yaşam dengesini sağlamakta zorluklar yaşayabilirler. Artan talepler neticesinde bu talepleri karşılamakta zorlanan işgören stres yaşayacak ve bu durum da iş ile aile arasında denge sağlamasında zorluklar yaratacaktır (Devi ve Nagini, 2014). İşgörenler iş yaşamında yaşadıkları olumsuzlukları ailesindeki kişilere yansıtabilmekte hatta işteki öfkelerini ailesindeki kişilerden çıkartabilmektedir. Genel olarak çiftlerin boşanma sebeplerine bakıldığında iş yaşamındaki sorunların aileye yansıtılmasına bağlı olarak yaşanan problemler sıralamada ilk üçte bulunmaktadır (Dolgun, 2010). Günümüzde iş hayatında yoğun bir rekabet, baskı ortamı bulunmakta ve işgörenlerden işlerini günlük hayatlarının bir parçası olarak görmeleri beklenmektedir (Anthonia ve Ukoha, 2018). Hem iş hem de aile yaşamındaki beklentileri karşılamaya çalışırken işgörenlerin iş ve aile yaşamlarında sorunların bulunması söz konusu olabilmektedir.

3.4.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları

İnsanlarla birebir ilişkiyi gerekli kıldığı için hizmet sektöründeki mesleklerde gerek müşterilerle gerek iş arkadaşlarıyla kurulan iletişim oldukça önemlidir. Kimi durumlarda insanlarla kurulan iletişim en önemli iş stresi ve tükenmişlik sebebi olarak gösterilmektedir. İnsanlarla kurulan iletişime bağlı olarak çatışmalar, hayal kırıklıkları gibi çeşitli problemler yaşanabilmekte ve bu olumsuz olaylar da işgörenlerin iş tatminlerini, işe devam etme isteklerini etkileyebilmektedir (Leiter ve Maslach, 1988: 297-298). İşgörenlerin iş tatminlerinin ve işe devam etme isteklerinin azalmasının örgüte olumsuz yönde etkilerinin olması beklenebilmektedir.

Hizmet sektörü tükenmişliğin sık yaşandığı bir sektördür ve bu sektördeki bazı örgütlerin başarılı olmasında inovasyon ile yaratıcılık oldukça önemlidir. Bu noktada en önemli sorun tükenmişlik yaşayan işgörenlerin işlerine duydukları ilgiyi kaybetmeleriyle birlikte işlerinde yaratıcı olma ihtiyacı hissetmemeleri, yenilikleri takip etmemeleridir (Dolgun, 2010). Dolayısıyla tükenmişlik yaşayan işgörenler belirli bir süre sonra işlerinin gerekliliklerini sağlayamayabilir, bulundukları örgüt için yetersiz gelerek örgütü de olumsuz etkileyebilirler.

Günümüzde akıllı telefon kullanımı çok yaygınlaşmış, insanlar adeta sanal bir dünyanın içerisinde yaşamaya başlamıştır. Bu durumun tükenmişlik seviyesi yüksek olan işgörenlerde daha fazla olduğu görüşü bulunmakla birlikte işgörenlerin akıllı telefonlarıyla ihtiyaç harici sürekli internete girmeleri sanal kaytarmaya sebep olarak verimliliği düşürecek, maliyetleri arttıracaktır (Yıldırım, 2018: 302-303). Sanal kaytarma örgütleri olumsuz yönde etkileyeceği için örgütlerin sanal kaytarmanın önüne geçmeye çalışması beklenir. Kerse ve Soyalın (2018: 211) sanal kaytarmanın işgörenlerin sağlığını negatif olarak etkilediğini, kişisel işleri sebebiyle zamanlarını harcadıkları için örgütlerin verimliliği düşürdüğünü ve buna bağlı olarak da örgütlerin hedeflerine, amaçlarına ulaşmalarını olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir. Sanal kaytarmanın daha az görülür hâle gelmesi için işgörenlerin tükenmişlik seviyelerinin düşürülmesini önermiştir.

Demir ve Eser (2019: 162) iş yavaşlatma, insanlardan uzaklaşma düşüncesinin varlığı, işe gelmeyeceklerin önceden izin almaması, izin alanların iznini uzatmaya çalışması, örgüte duyulan bağlılıkta azalma, iş kazası yaşama ihtimalinin artması, diğer işgörenleri negatif yönde etkileme gibi olumsuz şeylerin de tükenmişliğin sonuçlarından olabileceğini belirtmişlerdir.

Tükenmişlik yaşayan işgörenler hizmet verdikleri insanlara karşı negatif, alaycı hisler ve tutumlar içerisine girebilmektedir (Faiz, 2019: 28). İşgörenlerin olumsuz davranışlarda bulunması hâlinde hizmet alanların gözünde örgütün imajının zedelenme ihtimali bulunmaktadır. Bu da uzun vadede örgütün kazancına yansıyabilmektedir. Dolayısıyla tükenmişliğin örgüte de çeşitli yansımaları bulunabilir.

3.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Literatürdeki bazı çalışmalar incelendiğinde tükenmişlikle bireysel ve örgütsel olarak başa çıkılmaya çalışıldığı görülmektedir. Bu konuda farklı yollar denenebilmektedir. Bazı uygulamalardan hem bireysel olarak hem de örgütsel olarak faydalanmak mümkündür.

Herkesin farklı kişilik özelliklerine sahip olması kişinin tükenmişlikle başa çıkabilmesinde oldukça önemli bir durum olarak kabul edilmektedir çünkü herkesin

kendi yapısına göre tükenmişliği yaşayacağı düşünülmektedir (Demirel vd., 2017: 446). Dolayısıyla kişiye göre tükenmişlikle başa çıkma yolları ve etkileri farklılık gösterebilmektedir ki bu hem bireysel hem de örgütsel anlamda tükenmişlikle başa çıkabilme yollarından yarar sağlayabilme hususunda önemlidir.

Tezin diğer kısımlarında da belirtildiği üzere insanların genellikle kronik stres sonucunda tükenmişlik yaşadıkları düşünülmektedir (Lloyd ve King, 2004: 752). Dolayısıyla tükenmişlikle başa çıkabilmek için stresle başa çıkma yolları başlığında ifade edilen yöntemlerin de fayda sağlanması beklenebilmektedir.

3.5.1. Tükenmişlikle Bireysel (Kişisel) Başa Çıkma Yolları

Literatür incelendiğinde bu çalışmadaki stresle başa çıkma yolları başlığında bulunan gevşeme teknikleri, yoga ve meditasyon gibi çeşitli uygulamaların tükenmişlikle başa çıkabilmek için de önerildiği görülmektedir. Yine aynı kısımda belirtilen uykunun önemi tükenmişlikle ilgili yapılan bazı çalışmalarda da araştırılmıştır. Merey, Boysan ve Ateş (2005: 33) 198 öğretmenle yaptıkları bir araştırmada kişilerin uyku kaliteleri ile tükenmişlik seviyelerinin ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmada tükenmişlik seviyesinin özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile yakın ilişkili olduğu görülmüştür. Kaçmaz (2005: 31)'a göre:

-Kişinin tükenmişlik kavramını ve belirtilerini bilmesi

-İş yaşamında altından kalkamayacağı yükler altına girmemesi

-Hayatını sadece işten ibaret görmeyip çeşitli hobiler edinmesi

-Öğle araları gibi zaman dilimlerinde çalışmayıp izin hakkını kullanması gibi faktörler tükenmişlikle bireysel olarak başa çıkabilmede oldukça önemlidir.

3.5.2. Tükenmişlikle Örgütsel Başa Çıkma Yolları

Örgütlerde işgörenlerin tükenmişlik seviyelerini azaltmak adına bazı hususlara dikkat edilebilir, çeşitli yöntemler uygulanabilir. İraz ve Ganiyusufoğlu (2011: 455):

-İş yükünün çoğunu aynı işgörenlere yüklemek yerine özellikle zor işlerin işgörenler arasında eşit bir şekilde bölüşülmesini sağlamak

-Örgütte işgörenlerin kararlara katılımını fazlalaştırmak

-Yönetimin demokratik olması, çeşitli sorumlulukları işgörenler arasında dağıtması

-Örgüte uygun, gerekli nitelikleri sağlayan işgörenleri yetiştirmek

-İşgörenlerin bireysel gelişimlerini sağlamaları ve dinlenebilmeleri için yeterli süreyi temin etmek gibi çeşitli uygulamalardan bahsetmiştir.

Sağlam Arı ve Çına Bal (2008: 142) da tükenmişlikle örgütsel düzeyde başa çıkma konusunda önemli bazı konulardan bahsetmiştir. Bunlar:

-Örgütlerde işgören seçimi yapılırken kişi-iş uyumuna dikkat edilmesi

-Örgüte yeni katılan işgörenlere rehberlik edilmesi

-Gerekli hâllerde oryantasyon çalışmalarının yapılması

-Görev tanımlarının net olması

-Örgütte bir problem yaşandığında hemen çözülmeye çalışılması

-İşgörenlere hoşgörülü davranılması

-Görev dağılımına ek olarak ödüllendirmelerde de adil olunması dikkat edilmesi gereken unsurlardır.

Tükenmişlikle başa çıkabilmede sosyal destek de oldukça önemli bir kavramdır. İşgörenlerin ailelerinden, arkadaşlarından gördükleri destek örgüt dışı; üstlerinden, çalışma arkadaşlarından gördükleri destek ise örgüt içi sosyal destek olarak adlandırılmaktadır (Lambert, Altheimer ve Hogan, 2010). İşgörenlerin çevrelerinden sosyal destek almalarının, yaşadıkları problemlerden bahsederek çözümleri konusunda yardım görmelerinin tükenmişlik seviyelerinin düşmesinde

önemli rolü olduğu belirlenmiştir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 137). İşgörenler çevrelerinden yeterli sosyal desteği aldıklarında yaşadıkları negatif durumlarla daha kolay başa çıkabileceklerini düşünmektedirler (Doğan vd., 2016: 44). Dolayısıyla örgütlerde işgörenlerin sosyal destek görmesi de tükenmişlikle başa çıkabilmede oldukça önemli yöntemlerden biridir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

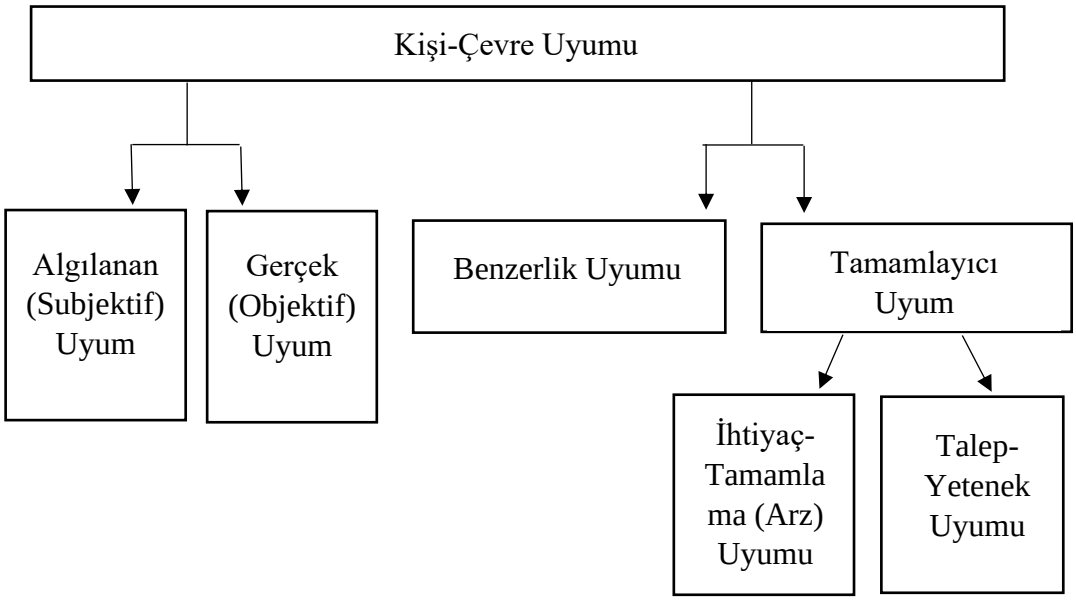
İŞ YÜKÜNÜN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN ARACI ROLÜ VE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde araştırmanın dayandığı teoriye, değişkenler arası ilişkilere, araştırma modeline, hipotezlere, araştırmanın problemine, araştırmadaki amaca ve öneme, araştırmanın evrenine, örnekleme, yönteme, kısıtlara, veri toplama araçlarına ve kullanılan ölçeklere yer verilmiştir.

4.1. Kişi-Çevre Uyumu Teorisi

Çalışma kişi-çevre uyumu teorisine dayanmaktadır. İkinci Dünya savaşı sonrasında işin kişiye uyum sağlaması ile kişinin işine uyum sağlamasına yönelik düşünceler önem kazanmış ve kişi-çevre uyumuyla ilgili farkındalık meydana gelmiştir (Esen, 2019: 3). Kişi-çevre uyumu kısaca kişi ile çevresi arasındaki uyum olarak ifade edilmektedir (Van Vianen, 2018: 76). Literatür incelendiğinde kişi-çevre uyumunda çeşitli bakış açılarının olduğu görülmektedir. Bu durum şekil 4.1'de gösterilmektedir.

Şekil 4.1: Kişi-Çevre Uyumuna Çeşitli Bakış Açıları



Kaynak: Sekiguchi, T. (2004: 181), "Person-Organization Fit and Person-Job Fit in Employee Selection", Osaka Keidai Ronshu, 54(6), 179-196.

Algılanan (subjektif) uyum kişinin çevresiyle arasındaki uyumu doğrudan değerlendirmesini ifade eden bir kavramdır. Gerçek (objektif) uyum ise kişi ve çevre değişkenlerinin farklı kaynaklarla dolaylı olarak kıyaslanmasını belirtmektedir (Kristof-Brown, Zimmerman ve Johnson, 2005: 291).

Benzerlik uyumu kişilerin çevresindeki insanlarla yakın özellikleri taşıdığı düşüncesinde olmasına bağlı olarak meydana gelen uyumu belirtmektedir. Benzerlik uyumunda kişisel ve örgütsel değerlerin yakın olduğu düşünülmekte ve bu sebeple bu kavram değerlerin uyumu şeklinde de ifade edilebilmektedir (Uysal Irak, 2012: 15). Tamamlayıcı uyum ise kişilerin ve örgütlerin birbirlerinin isteklerini, ihtiyaçlarını karşılayabilmesini ifade etmektedir. Tamamlayıcı uyumda örgüt kişinin istediği ödülleri kendisine verebilecek durumdadır ya da kişi örgütün istediği kabiliyetlere sahiptir (Cable ve Edwards, 2004: 822). Benzerlik uyumunda çevrenin tanımı içindeki insanlara göre yapılmaktadır. Tamamlayıcı uyum ise bu konuda farklılık göstermektedir. Tamamlayıcı uyumda çevrenin tanımı içinde barındırdığı bileşenlerden bağımsız olarak ele alınır ve buna ek olarak çevre gerekliliklerle talep edilenlere göre tanımlanmaktadır (Çiçek, Evcimen ve Biçer, 2018: 759).

Kişilerin ihtiyaçlarını, isteklerini çevrenin karşılayabilmesi hâlinde ihtiyaç-tamamlama (arz) uyumu gerçekleşmekte; kişilerin kabiliyetlerinin çevreden gelen talepleri karşılayabilmesi hâlinde de talep-yetenek uyumu gerçekleşmektedir (Kristof, 1996).

Çevresiyle iyi seviyede uyum sağlayabilen işgörenlerin iş tatminlerinin, örgütsel bağlılıklarının, verimliliklerinin, işe devam etme düşüncelerinin fazla olduğu; diğer işgörenlere göre daha mutlu ve sağlıklı bir hayat sürdükleri belirlenmiştir. Kişi-çevre uyumu yüksek olan işgörenlerin diğer işgörenlere nazaran stresli koşullara daha kolay adapte olabildikleri de görülmüştür (Esen, 2019: 3).

4.2. Kişi-Çevre Uyumu Teorisinin Boyutları

Literatürdeki bazı çalışmalar incelendiğinde kişi-çevre uyumu teorisinin boyutlarıyla ilgili çeşitli ayrımlar yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmada kişi-çevre uyumu: kişi-örgüt, kişi-meslek, kişi-grup, kişi-yönetici ve kişi-iş uyumu olmak üzere beş boyutla ele alınmıştır (Kristof-Brown vd., 2005: 282-287).

4.2.1. Kişi-Örgüt Uyumu

Kişi-örgüt uyumu kişilerle örgütlerin norm ve değerleri arasındaki uyumu ifade eden bir kavramdır (Chatman, 1989: 339). Örgütün karakteristikleri olan örgüt kültürü, değerleri, iklimi, normları, hedefleri ile kişinin kişiliği, değerleri, hedefleri ve tutumları arasındaki benzerliklerle sağlanan uyum olarak da tanımlanabilmektedir (Sökmen ve Bıyık, 2016: 223). Bir başka ifade ile kişi-örgüt uyumu kişi ile örgütün ihtiyaçlarının, beklentilerinin karşılıklı olarak karşılanmasını ifade eden bir kavramdır (Çalışkan ve Pekkan, 2019: 470).

Kişi-örgüt uyumunun sağlanmasının işgörenlerin iş tatminleri ve performanslarına pozitif yansımalarının olduğu belirlenmiştir (Billsberry, Ambrosini, Moss-Jones ve Marsh, 2005: 558). Bunun sebebi kişiye yeteneklerine uygun işler verildiği takdirde iş tatminin daha fazla olması ve daha yüksek performans göstermesidir. Bu durumun sağlanabilmesinde kişi-örgüt uyumunun önemli rolü olduğu bilinmektedir (Farooqui ve Nagendra, 2014: 126-127). Kişi-örgüt uyumunun olması kişilerde iş stresi ve tükenmişliğin daha az görülmesini sağlamaktadır (Çalışkan ve Pekkan, 2019: 270). Kişi-örgüt uyumunun fazla olmasının işten ayrılma niyetini azalttığı; motivasyon, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışını arttırdığı belirlenmiştir (Polatcı ve Cindiloğlu, 2013: 302-303).

Schneider (1987: 356-357) kişi-örgüt uyumunu çekim-seçim-yıpranma olarak ifade edilen ASA (Attraction-Selection-Attrition) modeline dayanarak açıklamıştır. ASA modelindeki 3 aşama şu şekilde ifade edilebilir (Schneider, 1987: 356):

-Örgüt kişiyi çeşitli özellikleriyle cezbeder

-Örgüt kendisiyle uyum sağlayabilecek kişileri seçer

-Kişi ile örgüt arasında uyum sağlanamazsa bu kişilerin örgütten ayrılmaları söz konusu olabilir.

Kişi-örgüt arasındaki uyumun pozitif etkilerinin yanında çok yüksek seviyede uyumluluğun olması hâlinde yaratıcılık, yenilikçi düşünme anlamında olumsuz etkilerinin olabileceği düşünülmektedir. Günümüzdeki rekabet koşulları da düşünüldüğünde bu durumun negatif yansımaları söz konusu olabilmektedir (Bağcı,

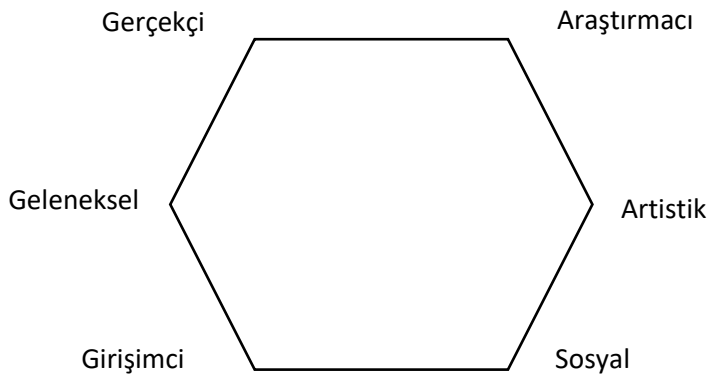
2018: 311-312). Dolayısıyla bazı koşullarda kişinin uyumsuzluk yaşaması gelişmesini, yeni şeyler öğrenmesini sağlayabilmektedir (Chatman, 1989: 343-344).

4.2.2. Kişi-Meslek Uyumu

Her meslek farklı özelliklere sahiptir ve kişiyi psikolojik, fizyolojik, ekonomik, sosyal anlamda etkileyeceği için kişilerin kendi ilgi, kabiliyet, isteklerine uygun işi seçmesi oldukça önemlidir. Kişi kendisine uygun olmayan bir meslek seçiminde bulunduğu takdirde iş tatmini yaşayamamakta, işte stres ve tükenmişlik gibi performansını negatif olarak etkileyecek sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır (Toksöz ve Çapar, 2019: 258). Günümüzde insanların yaşamlarının büyük bir bölümünü işleriyle meşgul olarak geçirdikleri düşünüldüğünde kendilerine uygun meslek seçiminde bulunmalarının ne kadar önemli olduğu görülebilmektedir.

Holland mesleki tercih modeli çerçevesinde 6 kişilik tipinden bahsetmiştir. Bunlar: gerçekçi (realistik), araştırmacı, artistik (sanatçı-yaratıcı), sosyal, girişimci ve geleneksel (düzenli) tiptir ve şekil 4.2'de gösterilmektedir (Pike, 2006: 802).

Şekil 4.2: Holland'ın Kişilik Tipleri



Kaynak: Smart, J. C., Feldman, K. A. ve Ethington, C. A. (2000), Academic Disciplines: Holland's Theory and the Study of College Students and Faculty, Nashville, Vanderbilt University Press.

Holland'ın tipoloji kuramının iki varsayımı mevcuttur. Bu varsayımlardan ilki aynı mesleğe sahip kişilerin birbirlerine benzer kişilik özelliklerini taşımasıdır. İkincisi ise kişilerin mesleklerini seçerken kişilik eğilimlerine göre hareket etmesidir (Miller ve Miller, 2005: 20). Dolayısıyla Holland'ın tipoloji kuramından yola çıkarak hangi kişilik özelliklerine sahip bireylerin hangi mesleklerde daha başarılı olabileceğine yönelik çıkarımlarda bulunulabilir.

Kişinin kişiliği ile işi arasında uyumsuzluk olması işini yaparken zorluklar yaşamasına, sadece kendisini değil çevresini de negatif yönde etkilemesine neden olmaktadır. İşgörenin kişiliğiyle işi arasında uyumun olmadığı durumlarda iş tatmini yaşayamadığı belirlenmiştir (Dursun vd., 56-60). Kişi-meslek uyumu üzerine yapılan araştırmalar neticesinde kişi-meslek uyum seviyesi fazla olan işgörenlerin mesleklerini devam ettirme eğilimlerinin diğer işgörenlere nazaran daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kişi-meslek uyum seviyesi az olan işgörenlerin ise diğer işgörenlere nazaran meslek değiştirme eğilimlerinin daha fazla olduğu belirlenmiştir (Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017: 623).

4.2.3. Kişi-Grup Uyumu

Kişi-grup uyumu işgörenin dâhil olduğu grup ile arasındaki uyumu ifade eden bir kavramdır. Kişi ile grubun amaçlarının, özelliklerinin, değerlerinin yakın olmasının bu uyumun yakalanmasında önemi fazladır (Çiçek vd., 2018: 763). Kişi-grup uyumu ile kişi-örgüt uyumunun birbirinden farklılık göstermesinin sebebi bu iki düzeyde birbirinden farklı değerlerin ve normların bulunma ihtimalidir (Uysal Irak, 2012: 14).

Kişi ile grup uyumu benzerlik ya da tamamlayıcı uyum şeklinde olabilmektedir. Gruba sonradan dâhil olan işgören grup üyeleriyle yakın niteliklere sahipse benzerlik uyumunun; gruba sonradan dâhil olan işgören grup üyelerinin niteliklerini tamamlayıcı özelliklere sahipse tamamlayıcı uyumun varlığı söz konusu olmaktadır (Çiçek ve Biçer, 2016: 226).

4.2.4. Kişi-Yönetici Uyumu

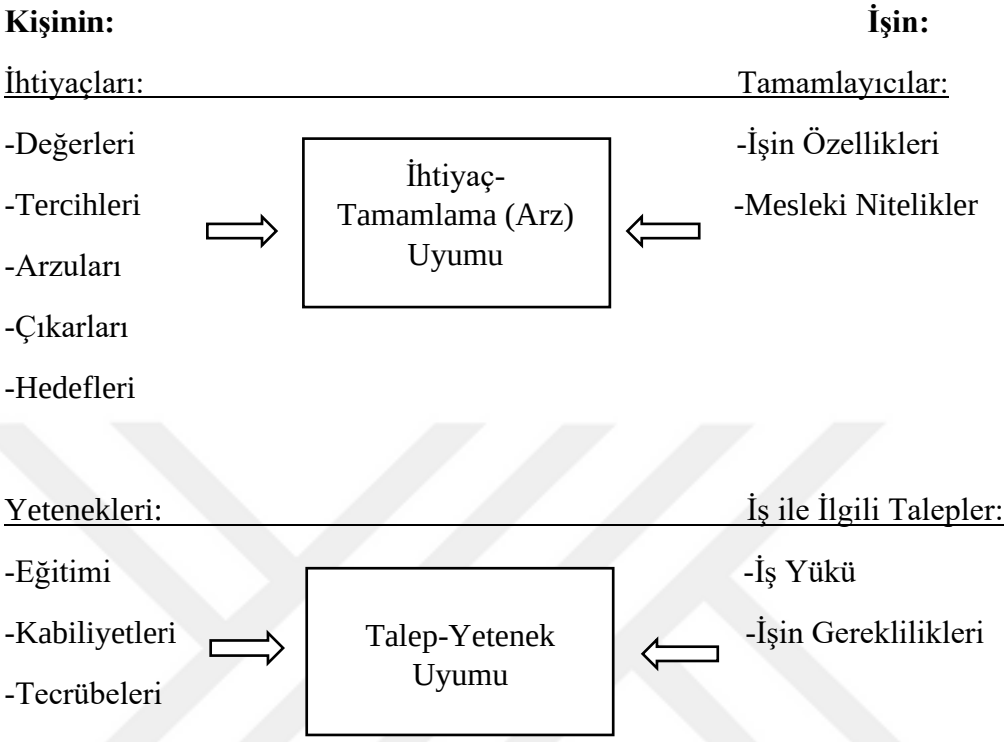
Kişi-yönetici uyumu kişi ile yöneticinin hedeflerinin, değerlerinin ve kişiliklerinin uyumunu içeren bir kavramdır (Kristof-Brown vd., 2005: 287). Kişi-yönetici uyumu yakalandığında bu uyumu yakalayan işgörenlerin örgütte uzun süre bulunmaları, kendilerini güven içinde, huzurlu ve mutlu hissetmeleri söz konusudur. İşgörenler ile yönetici arasındaki uyumun sağlanması örgütsel başarı elde edebilmek için de zemin hazırlamaktadır (Demir, 2015: 58-59).

Kişi-yönetici uyumuyla meydana gelen olumlu sonuçları benzerlik-çekim yasası ile açıklamak mümkündür. İnsanlar kendilerine benzer insanlara kendilerini daha yakın hissedebilmekte, onlardan etkilenebilmektedir (Byrne ve Nelson, 1965). Dolayısıyla insanlar kendilerine benzeyen kişilerle daha iyi ilişkiler kurmaya yatkındır. İşgören ve yönetici arasında iyi bir uyum varsa yönetici işgörenin isteklerini, ihtiyaçlarını daha kolay tahmin edebilecektir çünkü benzer yapıda olduğu için bu noktada kendinden yola çıkacaktır. Bu uyum sonucunda da işgörenin enerjisi, motivasyonu yüksek olacak, örgütte her konuda elinden gelen çabayı göstererek örgütsel vatandaşlık davranışında bulunacaktır (Çerezci Baycan, 2019).

4.2.5. Kişi-İş Uyumu

Literatür incelendiğinde kişi-iş uyumunun ihtiyaç-tamamlama uyumu ve talep-yetenek uyumu olmak üzere iki şekilde gerçekleşebildiği görülmektedir. Kişi-iş uyumuna ilişkin bilgiler şekil 4.3'te verilmiştir. İhtiyaç-tamamlama uyumu işgörenin isteklerinin, ihtiyaçlarının işinin özellikleriyle uyumlu olması durumunu ifade etmektedir (Çetinkaya ve Kurnaz, 2017: 749). Talep-yetenek uyumu ise işgörenin kabiliyetlerinin işin gerektirdiği nitelikleri karşılayabilmesi yani bu konuda uyumun sağlanabilmesini belirtmektedir (Kristof, 1996: 3).

Şekil 4.3: Kişi-İş Uyumu



Kaynak: Koçak, Ö. E. (2017: 20), "How Employees Thrive at Work? Importance of Relationship Quality, Person-Job Fit and Recovery Experiences after Work Hours", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Kişi-iş uyumu iş yükünü, işin gereklerini ve iş ile ilgili talepleri içerisine alan bir kavramdır. İşinin gerektirdiklerini karşılamakta zorlanan işgören zihinsel ve fiziksel anlamda çeşitli problemler yaşayabilmektedir. Buna ek olarak motivasyonunda ve performansında düşüş görülebilmektedir. Bu durum ileriki aşamalarda işgörenin işten ayrılmasına zemin hazırlayabilmektedir (Çetinkaya ve Kurnaz, 2017: 748-750). Kişi-iş uyumunda iş yükünün önemli bir kavram olduğu görülmektedir. İş yükünün de işgörenler üzerinde iş stresi ve tükenmişliğin görülmesine zemin hazırlayabileceği bu çalışmada daha önceki bölümlerde de belirtilmiştir. Dolayısıyla kişi-iş uyumu iş yükü, iş stresi ve tükenmişliği etkileyebilme özelliğine sahiptir ve bu araştırma teorinin bu boyutuna odaklanmaktadır.

Tükenmişliğin iş stresinin devamlı yaşanması ve kişi-iş uyumsuzluğuna verilen tepki olduğuna yönelik son yıllarda çeşitli araştırmalar yapılmıştır (Soysal, 2011: 18). Bu yüzden kişi-iş uyumsuzluğu yaşayan işgörenlerde tükenmişlik görülebilmektedir.

Maslach vd. (2001: 413-416) iş yükü, adalet, değerler, çevre, kontrol ve ödüller olmak üzere altı alanın kişinin işiyle uyumsuzluk yaşamasında etkili olabileceğini iş-birey uyum modeli çerçevesinde belirtmişlerdir. Bu konuda örnek olarak iş yükü alındığında iş taleplerini karşılamakta zorlanan işgörenin aşırı iş yükü altında kaldığında iş stresi ve tükenmişlik yaşayabildiği bilinmektedir. Bahsi geçen uyumsuzluklarda sadece kişi ya da iş ile ilgili değişimlerin olması yeterli değildir. Burada önemli olan nokta ikisinin beraber değişimi ve gelişimidir (Çalgan, Yeğenoğlu ve Aslan, 2009: 65-70). Dolayısıyla iş yükü, iş stresi ve tükenmişlik kavramlarının birbiriyle ilişkili olduğu kadar kişi-iş uyumsuzluğuyla da ilişkili olduğu söylenebilir.

Kişi ile iş arasındaki uyumsuzluklar bu kısımda bahsedildiği gibi çeşitli sorunları beraberinde getirebileceği için işgörenler ve örgütler açısından önem arz etmektedir. Çeşitli sorunların yaşanmaması için kişi-iş uyumuna dikkat edilmesinde ve işe uygun kişi seçilmeye çalışılırken de titiz davranılmasında yarar bulunabilmektedir.

4.3. Değişkenler Arası İlişkiler

Bu kısımda araştırmanın modelini oluşturan değişkenler arasındaki ilişkilere yer verilmektedir.

4.3.1. İş Yükü ile İş Stresi İlişkisi

Stres bireyin karşılaştığı yeni durumlarda ruhsal ve bedensel olarak sınırlarının zorlanmasını ifade etmektedir (Yurdakoş, 2005). Örgüt içerisinde herkesin belirli rol ve görevleri vardır. İşgörenler bu rolleri üstlenip, görevleri yerine getirirken içinde bulunduğu örgütten kaynaklanan stresle karşı karşıya kalmaktadır. Strese sebep olan stres kaynakları manasına gelen stresörler işgörenin kendisini zor durumda ve baskı altında hissetmesine sebep olur. İşgören üzerindeki bu baskı ve zorlama durumunun uzun sürmesi çeşitli sağlık sorunları yaşamalarına sebep olmaktadır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 272).

İşgörenler kendilerine verilen süre zarfında görevlerinin, sorumluluklarının fazla olduğunu yani iş yüklerinin fazla olduğunu düşündüklerinde stres yaşamaktadır (O'Driscoll ve Nasurdin, 2011). Aşırı iş yükü fazla çalışmayı da beraberinde getirerek işgörenin ruh ve beden sağlığının bozulmasına sebep olabilmektedir. Yapılacak işin o iş için ayrılan süre içerisinde yetişmesinin mümkün olmadığı, işgörenin yetenek düzeyini ve gücünü aştığı durumlar işgörende stres oluşumuna sebep olmaktadır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 274).

İş yükünün fazla olması ile işgörenlerin yaşadıkları psikolojik gerginlikler arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur (Bliese ve Castro, 2000). Dolayısıyla iş yükünün fazla olması iş stresinde artışa sebep olmaktadır (Vanishree, 2014). İş yükü ile iş stresi arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olması beklenebilir.

Bir firmadaki proje müdürlerinin iş yükü, iş stresi, iş tatmini ve motivasyonu arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmaya göre proje müdürlerinin iş yükleri ile iş stresleri arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Öğrüç Ildız, 2009).

4.3.2. İş Yükü ile Tükenmişlik İlişkisi ve Bu İlişkide İş Stresinin Aracı Rolü

Tükenmişlik: kişinin işi sebebiyle sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olması, yoğun duygusal taleplerle karşılaşması neticesinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısında düşme yaşaması olarak tanımlanmaktadır (Maslach vd., 2001). Aşırı iş yükünün olması ve bu durumla da ilişkili olarak dinlenme sürelerinin azlığı tükenmişlik yaşanmasının önemli sebeplerindendir (Ersoy vd., 2001). Dolayısıyla iş yükü fazla olan işgörenlerin tükenmişlik yaşaması beklenebilir.

Tükenmişlikte alt boyutların birbirleriyle olan ilişkisine tezin üçüncü bölümünde değinilmiştir. Bu ilişkiye göre kişide duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyesi artarken kişisel başarıda düşüş meydana gelmektedir.

Tatlı ve Akın (2017) Aksaray Defterdarlığı'nda çalışan 154 işgörenin iş yükü ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda iş yükü ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ulaşılan bu

sonuç çalışanların iş yükü arttıkça tükenmişlik seviyelerinin arttığı manasına gelmektedir. İş yükü ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında da istatiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca işgörenlerin tükenmişlik seviyesini azaltmak için iş yükünü azaltmanın gerekli olduğunu belirtmişlerdir.

İş yükü bireylerde iş stresi yaratarak tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Özellikle iş yükü fazla, iş kontrolü düşük düzeyde ve iş çevresinden gördüğü sosyal destek az ise işgörende tükenmişlik görülmesi söz konusu olabilmektedir (Bolat, 2011). İşgörene fazla iş yükü verildiği takdirde işgören iş stresi yaşayabilmekte, zamanla işine karşı isteksiz ve ilgisiz bir insan haline gelebilmekte ve yaşadığı bu sürecin sonunda da kendisinde tükenmişlik görülebilmektedir (Sevindik ve Önay, 2019: 1077-1082). Dolayısıyla fazla iş yükü olduğunu düşünen bir işgörenin tükenmişlik yaşamasında iş stresinin aracı rolü olduğu söylenebilir.

4.3.3. İş Stresi ile Tükenmişlik İlişkisi

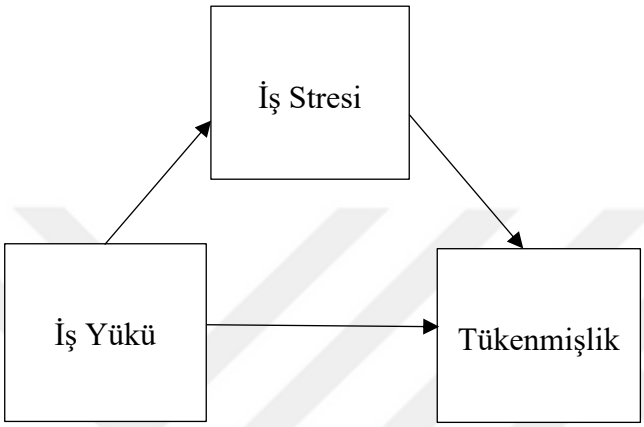
Tükenmişlik bireyin uzun bir süre boyunca stres yaşaması neticesinde zamanla oluşan kronik stres sendromu olarak ifade edilebilmektedir (Ahola vd., 2006: 11). Dolayısıyla tükenmişliğin kronik stres sonucunda meydana geldiği düşünülmektedir (Lloyd ve King, 2004: 752). Bu duruma işgörenler açısından bakıldığında bir işgörenin uzun süre iş stresi yaşaması tükenmişlik yaşamasına sebep olabilmektedir (Esen, 2019: 1).

Bankada çalışan 379 işgörenle yapılan bir araştırmaya göre tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının iş stresi ile anlamlı ilişkisinin olduğu görülmüştür. İş stresi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca işgörenlerin iş stresi arttıkça kişisel başarılarında azalma olduğu görülmüştür (Şahin ve Bedük, 2019). Bu durum da çalışmada iş stresi ile kişisel başarı arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir.

4.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Şekil 4.4'te görüldüğü üzere araştırma modelinde iş yükü bağımsız, iş stresi aracı (mediatör), tükenmişlik ise bağımlı değişkendir.

Şekil 4.4: Araştırmanın Modeli



Araştırmanın hipotezleri:

H1: İş yükünün iş stresi üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

$H2_a$: İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

$H2_b$: İş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

$H2_c$: İş yükünün tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde negatif bir etkisi bulunmaktadır.

$H3_a$: İş stresinin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

$H3_b$: İş stresinin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

$H3_c$: İş stresinin tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde negatif bir etkisi bulunmaktadır.

$H4_a$: İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunmaktadır.

$H4_b$: İş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunmaktadır.

$H4_c$: İş yükünün tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunmaktadır.

4.5. Problem

Son yıllarda iş hayatında yaşanan hızlı değişimler işgörenlere duyulan beklentilerin artışına sebep olmuştur. Günümüzde yaşanan bu hızlı değişimlere adapte olabilmek hem işgörenler hem de örgütler açısından oldukça önemlidir. Bu noktada işgörenlerin iş yükü, iş stresi ve tükenmişlik seviyeleri sadece işgörenleri etkilemekle kalmayıp içinde bulundukları örgütlere de yansımaktadır. İşgörenlerin iş yükü, iş stresi ve tükenmişlik seviyelerinin incelenmesi, bu kavramların doğurabileceği sonuçlar araştırmanın problemi olarak ele alınmıştır.

4.6. Araştırmanın Amaç ve Önemi

Bu araştırmanın amacı: kişi-çevre uyumu teorisine dayanarak iş yükü, iş stresi ve tükenmişlik seviyesi fazla olduğu düşünülen hizmet sektörü çalışanlarının iş yüklerinin tükenmişliklerine olan etkisinde iş stresinin aracı rolünü incelemektir.

Literatür incelendiğinde iş yüküyle ilgili ülkemizde yapılan çalışmaların yeterli düzeyde olmadığı söylenebilir. Tükenmişlik yurt içi ve yurt dışında üzerinde çeşitli araştırmaların yapıldığı bir kavram olup bu araştırmaların çoğunun belirli bir meslek seçilerek o meslek mensuplarına yönelik yapıldığı görülmektedir. Bu araştırma iş yükü, iş stresi, tükenmişlik kavramlarını birlikte ele alarak ve tüm hizmet sektörü çalışanlarını kapsayarak literatüre katkı sağlamaya çalışacaktır.

4.7. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni İstanbul'daki hizmet sektörü çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise: İstanbul'da, 2019-2020 yılları arasında hizmet sektöründe faaliyet gösteren ve kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak ulaşılan 408 işgörenden oluşmaktadır.

4.8. Araştırmanın Yöntemi ve Kısıtları

Bu araştırmadaki veriler kolayda örnekleme yöntemiyle, anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Katılımcılara anketler online platformlardan ulaştırılmıştır. Nicel veri toplama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın verileri 2019-2020 yılları arasında, İstanbul'da faaliyet gösteren 408 hizmet sektörü çalışanından elde edilmiştir. Dolayısıyla araştırma bu kişilerin görüşleriyle sınırlı kalmıştır.

4.9. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmadaki anket uygulaması 9 adet demografik ifadeyle başlayıp iş yükü, iş stresi ve tükenmişliği ölçmek üzere kullanılmış üç ölçekle devam etmektedir. Araştırmada kullanılacak ölçekler belirlenmeden önce literatürde yer alan çeşitli ölçekler incelenmiş, içlerinden araştırmalarda güvenilirlik ve geçerliliği tutarlı olanlar seçilmiştir.

4.9.1. Niceliksel İş Yükü Ölçeği

Araştırmada ankete katılanların iş yükünü ölçmek için Spector ve Jack (1998) tarafından geliştirilen; Türkçe uyarlamasını, geçerlilik ve güvenilirliğini Keser, Öngen Bilir ve Aytaç (2017)'ın yaptığı, tek faktör ve nihai şekli 5 maddeden oluşan niceliksel iş yükü envanteri kullanılmıştır. Spector ve Jex (1998) tarafından yapılan araştırmada Cronbach's Alpha katsayısı 0.82 olarak belirtilirken; Keser vd. (2017) yaptıkları çalışma neticesinde Cronbach's Alpha katsayısını 0.95 olarak bulmuştur.

Niceliksel iş yükü envanterindeki ifadeler 5'li likert tipinde derecelendirilmektedir. Buradaki derecelendirme 1: ayda birden daha az ya da hiçbir zaman ifadesi ile başlamakta, 5: günde birçok kez ifedesiyle son bulmaktadır.

4.9.2. İş Stresi Ölçeği

Araştırmada kullanılan iş stresi ölçeği House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen, işgörenin yaşadığı iş stresine bağlı olarak psikomatik ve psikolojik semptomlarını ölçmeyi sağlayan 7 maddeden oluşan bir ölçektir (Cook, Hepworth, Wall ve Warr, 1981). Çalışmada yararlanılan iş stresi ölçeğinin Türkçe uyarlaması Efeoğlu (2006) tarafından yapılmıştır. Efeoğlu (2006) araştırmasında ölçeğin güvenilirlik düzeyini 0.83 olarak bulmuştur.

İş stresi ölçeğindeki ifadeler 5'li likert tipinde derecelendirilmektedir. Bu derecelendirme 1: kesinlikle katılmıyorum ifadesi ile başlamakta, 5: kesinlikle katılıyorum ifadesiyle son bulmaktadır.

4.9.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği 1981'de Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş 22 maddeden oluşan bir ölçektir. Ölçeğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt boyutu bulunmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5, kişisel başarı ise 8 maddeden oluşmaktadır. Alt boyutların soru sıraları 4.1'de gösterilmektedir.

Tablo 4.1: Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Maddeleri

Duygusal Tükenme	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
Duyarsızlaşma	5, 10, 11, 15, 22
Kişisel Başarı	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Kaynak: Ergin, C. (1992: 146), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", Ankara, Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.

Maslach tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması, geçerlilik ve güvenilirliği Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Maslach tükenmişlik ölçeğinin orijinal formunda sırasıyla hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün şeklinde 7'li likert tipinde bir derecelendirme mevcuttur (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Ölçeğin Türkçe uyarlamasında 1: hiçbir zaman ile başlayıp, 5: her zaman şeklinde son bulan 5'li likert tipinde bir derecelendirmeye gidilmesi uygun görülmüştür. 552 doktor ve hemşire ile yapılan araştırma sonucunda Cronbach's Alpha katsayıları: duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.65, kişisel başarı için ise 0.72 olarak bulunmuştur (Ergin, 1992: 145).

BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde SPSS 25.0 paket programı kullanılarak anketlerden elde edilen verilerin sonuçları ortaya koyulacaktır. İlk aşamada ankete katılan işgörenlere ait demografik verilere yer verilecektir. Daha sonra sırasıyla tanımlayıcı istatistiklere, açımlayıcı faktör, korelasyon ve regresyon analizlerine ilişkin bilgiler yer alacaktır.

5.1. İşgörenlerin Demografik Özellikleri

Araştırmaya 2019-2020 yılları arasında İstanbul'da hizmet sektöründe çeşitli kurumlarda faaliyet gösteren 408 işgören katılmıştır. Katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda demografik özellikler ayrıntılı olarak Tablo 5.1'de gösterilmektedir.

Anket sonuçlarına göre katılımcıların çoğunluğunun kadın (%64,7), 24-29 yaş aralığında (%48,5), bekâr (%61,3), lisans mezunu (%46,6), sağlık sektörü çalışanı (%28,2) ve 1-5 yıl arasında kıdeme sahip (%41,9) kişilerden oluştuğu belirlenmiştir.

Katılımcılar hakkında daha detaylı bilgi edinebilmek adına sorulan diğer sorular neticesinde çoğunluğunun 2.000-4.000 TL gelir aralığında (%40,4) çalışan, mesleğini isteyerek seçen (%73) ve yeniden seçme hakkı olsa aynı mesleği seçmeyecek (%55,6) kişiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Özellik	Frekans	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	264	64,7
Erkek	144	35,3
Yaş Aralığı		
18-23	28	6,9
24-29	198	48,5
30-40	135	33,1
40-50	36	8,8
50 ve üzeri	11	2,7
Medeni Durum		
Bekâr	250	61,3
Evli	158	38,7
Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	3	0,7
Ortaokul	4	1,0
Lise	24	5,9
Ön Lisans	35	8,6
Lisans	190	46,6
Yüksek Lisans	116	28,4
Doktora	36	8,8
Çalışılan Alan		
Sağlık	115	28,2
Eğitim	89	21,8
Finans	49	12,0
Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri	15	3,7
Adalet ve Güvenlik	27	6,6
Ticaret	15	3,7
Diğer	98	24,0
Çalışma Süresi		
0-1 yıl	67	16,4
1-5 yıl	171	41,9
6-10 yıl	73	17,9
10 yıl ve üzeri	97	23,8
Gelir Aralığı		
2.000-4.000 TL	165	40,4
4.000-6.000 TL	140	34,3
6.000-8.000 TL	40	9,8
8.000-10.000 TL	32	7,8
10.000 TL ve üzeri	31	7,6
Mesleğinizi İsteyerek mi Seçtiniz?		
Evet	298	73,0
Hayır	110	27,0
Tekrar Aynı Mesleği Seçer miydiniz?		
Evet	181	44,4
Hayır	227	55,6
Toplam	408	100

5.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada kullanılan iş yükü, iş stresi ve tükenmişlik ile ilgili ölçeklerdeki ifadelerin ortalamaları, standart sapmaları, çarpıklık ve basıklıklarına ilişkin değerler SPSS 25.0 paket programı kullanılarak belirlenmiş ve tablo 5.2'de gösterilmiştir.

Tablo 5.2: Tanımlayıcı İstatistikler

İFADELER		**Ort.**	**S.S.**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
İŞ YÜKÜ					
İY1	Sizden iyi şekilde yapabileceğinizden daha fazla iş yapmanızın istenmesi.	3,60	1,183	-,543	-,580
İY2	İşleri tamamlamanız için verilen sürenin az olması.	3.27	1,193	-,250	-,778
İY3	Çok fazla çalışmanızın istenmesi.	3,56	1,278	-,542	-,802
İY4	İşinizi daha hızlı yapmanızın istenmesi.	3,37	1,364	-,377	-1,081
İY5	Daha yapılacak bir hayli işinizin olması.	3,60	1,242	-,589	-,671
İŞ STRESİ					
İS1	İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	3,68	1,260	-,706	-,623
İS2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	3,49	1,315	-,460	-,988
İS3	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	3,51	1,304	-,479	-,948
İS4	Farklı bir işte çalışsaydım sağlığım muhtemelen daha iyi olurdu.	3,26	1,327	-,226	-1,099
İS5	İşimle ilgili yaşadığım sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	3,29	1,379	-,254	-1,224
İS6	İş yerimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	3,09	1,316	-,092	-1,149
İS7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	3,41	1,316	-,437	-1,997

Tablo 5.2: Tanımlayıcı İstatistikler-Devamı

İFADELER		Ort.	S.S.	Çarpıklık	Basıklık
TÜKENMİŞLİK					
Duygusal Tükenme					
TDT1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	3,08	1,242	-,134	-,916
TDT2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	3,39	1,201	-,367	-,762
TDT3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	2,85	1,368	,093	-1,182
TDT5	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum	3,25	1,361	-,246	-1,139
TDT6	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	3,20	1,376	-,271	-1,115
TDT9	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	2,39	1,172	,586	-1,864
Duyarsızlaşma					
TD1	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.	2,29	1,336	,686	-,752
TD2	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.	3,00	1,392	-,001	-1,256
TD3	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	3,02	1,402	-,087	-1,261
TD4	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamam.	2,08	1,196	,934	-1,108
TD5	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	2,87	1,373	,059	-1,230
Kişisel Başarı					
TKB2	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	3,87	1,059	-1,091	,836
TKB4	Kendimi işimde çok şeyler yapabilecek güçte hissediyorum.	3,52	1,212	-,448	-,704
TKB5	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	3,36	1,173	-,332	-,718
TKB6	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	3,07	1,218	-,074	-,831
TKB7	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	3,37	1,183	-,373	-,769

Not: *İY: İş Yükü, İS: İş Stresi, TDT: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu, TD: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu, TKB: Tükenmişliğin Kişisel Başarı, Ort.: Ortalama, S.S.: Standart Sapma*

Eldeki verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirleyebilmek için çarpıklık ve basıklık değerleri mutlak değer içerisine alınarak değerlendirilebilmektedir (Tuncer, 2019). (Kline, 2010)'a göre verilerin normal dağılabilmesi için çarpıklık değerlerinin |3|'ten, basıklık değerinin ise |10|'dan büyük olmaması beklenmektedir. Verilerin çarpıklık değerinin |3|'ten büyük çıkması aşırı çarpık olduğunu göstermektedir. Basıklık için bakıldığında ise bu değerin |10|'dan büyük çıkması yüksek basıklık olduğunu, |20|'den büyük olması ise aşırı basıklığın olduğunu ifade etmektedir (Tuncer, 2019).

İfadelerin ortalamalarının değerleri 2,08 ile 3,87; standart sapmalarının değerleri 1,059 ile 1,402; çarpıklık değerleri -1,091 ile ,934 ve son olarak da basıklık değerleri -1,997 ile ,836 arasındadır. Bu değerler sonucunda veri setinin normal dağılım gösterdiği söylenebilmektedir.

5.3. Açımlayıcı Faktör Analizi

Literatür incelendiğinde faktör analizi yapabilmek için örneklem büyüklüğünü belirlemeye yönelik çeşitli yaklaşımların olduğu görülmektedir. Hair vd. (2010) araştırmalarda örneklem büyüklüğünün asgari seviyesinin 5:1 oranı ile belirlenmesi gerektiğini ifade etmiştir. Tabachnick ve Fidell (2007) ise minimum 300 kişinin araştırmaya katılması gerektiğini belirtmiştir. Araştırmada yer alan ölçeklerdeki toplam ifade sayısı 34'tür. Daha sonra yapılan analiz neticesinde ölçeklerdeki ifade sayısı 28'e düşmüştür. Araştırmaya 408 kişi katılmıştır. Hem 300 kişiyi hem de 5:1 olarak belirlenen asgari seviyeyi geçmesi ile yeterli katılımcı sayısına ulaşıldığı görülmektedir. Araştırmadaki yapı geçerliliğini test etmek adına yapılan açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına 5.3'te yer verilmiştir.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0 ile 1 arasında değişmekte olup değişkenler arasındaki korelasyonun faktör analizine uygunluğunu test etmeyi sağlamaktadır. Eşik değer 0.50 olarak kabul edilmektedir (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2010: 80).

KMO değerleri Kaiser (1974: 35)'e göre:

- 0.90 ve üzerinde ise mükemmel
- 0.80 ile 0.90 arasında ise iyi
- 0.70 ile 0.80 arasında ise orta
- 0.60 ile 0.70 arasında ise zayıf
- 0.50 ile 0.60 arasında ise kabul edilebilir
- 0.50'den küçük ise kabul edilemezdir.

Bazı kaynaklarda ise genel kabul görmüş KMO değerleri şu şekilde verilmektedir (Sipahi vd., 2010: 80):

- 0.80 ve üzerindeki değerler mükemmel
- 0.70 ile 0.80 arasındaki değerler iyi
- 0.60 ile 0.70 arasındaki değerler orta
- 0.50 ile 0.60 arasındaki değerler zayıf
- 0.50'nin altındaki değerler kabul edilemez.

Dolayısıyla ortak olan kanı 0.50'nin eşik değer olması ve altındaki ifadelerin kabul edilmemesidir. Araştırmada yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda 34 olan soru sayısı 28'e inmiştir. (Çıkarılan 6 ifade: "TDT4-TDT7-TDT8-TKB1-TKB3-TKB8'dir). Tablo 5.3'te de görüldüğü gibi bu çalışmanın faktör yükleri 0.58 ile 0.80 arasındadır. Bu açıdan bakıldığında tüm faktör yüklerinin eşik değer olan 0.50'den daha yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmadaki KMO örneklem uygunluk ölçüsünün .943 olduğu tablo 5.3'te görülmektedir. .943 değerinin eşik değer olan 0.50'nin oldukça üstünde bir değer olduğu ve faktör analizine uygunluk kriterlerini mükemmel seviyede karşıladığı belirlenmiştir. Literatür incelendiğinde Bartlett'in küresellik testinin de faktör analizi yapılabilmesinde uygunluğu belirlemede önemli olduğu görülmekte ve tablo 5.3'te yer almaktadır. Buradan veri setinin faktör analizine uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5.3: Açımlayıcı Faktör Analizi

Değişkenler	Faktör Yükleri	Güvenilirlik (Cronbach's Alpha)	Açıklanan Varyans
İŞ YÜKÜ		.91	%14.92
İY2	.809		
İY3	.785		
İY5	.780		
İY4	.754		
İY1	.754		
İŞ STRESİ		.91	%18.22
İS2	.747		
İS3	.746		
İS5	.738		
İS4	.717		
İS6	.713		
İS7	.709		
İS1	.706		
TÜKENMİŞLİK		.85	%33.65
Duygusal Tükenme		.92	%11.90
TDT1	.736		
TDT3	.705		
TDT9	.605		
TDT2	.596		
TDT5	.593		
TDT6	.584		
Duyarsızlaşma		.76	%12.45
TD2	.764		
TD1	.712		
TD4	.699		
TD3	.685		
TD5	.585		
Kişisel Başarı		.76	%9.30
TKB5	.782		
TKB6	.770		
TKB7	.697		
TKB2	.661		
TKB4	.657		
Açıklanan Toplam Varyans:			%66.79
KMO örneklem uygunluk ölçüsü: .943 Bartlett küresellik testi (anlamlılık düzeyi): .000 Approx. X^2(378) 7467.547 Rotasyon metodu: Varimax Rotasyona 6 iterasyonla ulaşılmıştır.			

Not: İY: İş Yükü, İS: İş Stresi, TDT: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu, TKB: Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu, TD: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu.

Çalışmadaki tüm faktörler varyansın %66.79'unu açıklamaktadır. Açıklanan toplam varyansın %14.92'sini iş yükü, %18.22'sini iş stresi, %33.65'ini tükenmişlik oluşturmaktadır. Tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı için bu oranlar sırasıyla: %11.90, %12.45 ve %9.30 olarak belirlenmiştir.

5.4. Güvenilirlik Analizi

Literatür incelendiğinde güvenilirliği bir diğer ifadeyle içsel tutarlılığı ölçmek için en sık kullanılan metodun Cronbach's Alpha katsayısına bakmak olduğu söylenilebilir. Cronbach's Alpha ifadeler arasındaki korelasyona bağlı uyum değeri şeklinde ifade edilmekte olup faktör altındaki ifadelerin toplam güvenilirlik düzeyini belirtmektedir. Bulunan değerin 0.70 ve üzeri olması hâlinde ölçek güvenilir olarak kabul edilmektedir fakat soru sayısının az olması hâlinde 0.60 ve üzerinde de ölçek güvenilir olarak kabul edilebilmektedir (Sipahi vd., 2010). Cronbach (1951) ise kullandığımız ölçeğin güvenilir olarak kabul edilebilmesi için ideal güvenilirlik değerinin 0.70 ve üzeri olduğunu ifade etmiştir. Bulunan Cronbach's Alpha katsayısının değeri 1'e yakın olduğu ölçüde ölçeğin güvenilirliği de o kadar yüksektir. Araştırmada kullanılan ölçeklere ait Cronbach's Alpha katsayıları 5.4'te gösterilmektedir.

Tablo 5.4: Güvenilirlik Analizi

Değişkenler	İfade Sayısı	Güvenilirlik Düzeyi (α)
İş Yükü	5	0.91
İş Stresi	7	0.91
Tükenmişlik	16	0.85
Tükenmişlik (Duygusal Tükenme Boyutu)	6	0.92
Tükenmişlik (Kişisel Başarı Boyutu)	5	0.76
Tükenmişlik (Duyarsızlaşma Boyutu)	5	0.76

Araştırmada yer alan ölçeklerin tümünün güvenilirlik seviyesinin Cronbach (1951) tarafından önerilen ve eşik değer olarak ifade edilebilecek 0.70'in üzerinde

kaldığı belirlenmiştir. Dolayısıyla araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamının güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.5. Korelasyon Analizi

Değişkenlerin bağımlı ya da bağımsız olması fark etmeksizin aralarındaki ilişkinin derecesini, yönünü belirleyebilmeyi sağlayan istatistik yöntemi korelasyon analizidir (Sipahi vd., 2010: 143). Tablo 5.5'te araştırmadaki değişkenlere ilişkin yapılan Pearson korelasyon analizi gösterilmektedir.

Korelasyon katsayısı -1 ile +1 değerleri arasında değişmekte olup; bu değer -1 çıkarsa tam ters yönlü ilişki, 1 çıkarsa tam pozitif yönlü ilişki söz konusudur. Değerin 0 çıkması durumunda ise değişkenler arasında bir ilişkinin söz konusu olmadığı ifade edilmektedir. Korelasyon katsayısının gücünü Köse (2008)'ye göre şu şekilde yorumlayabiliriz:

- 0.00 ile 0.25 aralığında değişkenler arasında çok zayıf
- 0.26 ile 0.49 aralığında değişkenler arasında zayıf
- 0.50 ile 0.69 aralığında değişkenler arasında orta
- 0.70 ile 0.89 aralığında değişkenler arasında yüksek
- 0.90 ile 1.0 aralığında ise değişkenler arasında çok yüksek seviyede ilişki söz konusudur.

Tablo 5.5: Korelasyon Analizi

	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1 Cinsiyet	-	-	1													
2 Yaş	-	-	0,061	1												
3 Medeni Durum	-	-	-0,029	0,448**	1											
4 Eğitim	-	-	-0,008	-0,055	-0,068	1										
5 Çalışılan Alan	-	-	0,106*	0,097*	0,066	-0,208**	1									
6 Çalışma Süresi	-	-	-0,013	0,0712**	0,508**	-0,119**	0,015	1								
7 Gelir	-	-	0,204**	0,265**	0,167**	-0,338**	-0,004	0,270**	1							
8 MİS	-	-	-0,056	-0,008	0,027	-0,072	0,122*	-0,026	-0,125*	1						
9 TAMS	-	-	-0,022	-0,034	0,072	-0,042	0,052	0,003	-0,104*	0,354**	1					
10 İY	3,48	1,07	-0,06	0,027	0,051	-0,099**	0,034	0,037	0,041	0,046	0,208**	1				
11 İS	3,38	1,07	-0,05	0,053	0,014	-0,118*	-0,03	0,032	0,031	0,072	0,279**	0,672**	1			
12 TD	2,65	1,07	0,068	-0,048	-0,012	0,047	0,019	-0,035	-0,025	0,131**	0,260**	0,452**	0,537**	1		
13 TDT	3,02	1,11	-0,034	0,009	0,071	0,069	0,03	0,066	-0,068	0,260**	0,471**	0,613**	0,711**	0,694**	1	
14 TKB	3,43	0,84	-0,032	0,192**	0,106*	0,078	0,036	0,190**	0,02	-0,086	-0,210**	0,05	0,029	0,002	-0,066	1

Not: ***: Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı, *: Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı. Ort.: Ortalama, S.S.: Standart Sapma, MİS: Mesleğini İsteyerek Seçme, TAMS: Tekrar Aynı Mesleği Seçme, İY: İş Yükü, İS: İş Stresi, TDT: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu, TD: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu, TKB: Tükenmişliğin Kişisel Başarı Boyutu.*

Tablo 5.5'teki veriler değerlendirildiğinde cinsiyetin, çalışılan alan (r=0.106, p<0.05) ve gelir (r=0.204, p<0.01) ile arasında çok zayıf düzeyde pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Yaş ile medeni durum (r=0.448, p<0.01) ve gelir (r=0.265, p<0.01) arasında zayıf; çalışılan alan (r=0.097, p<0.05), çalışma süresi (r=0.0712, p<0.01) ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu (r=0.192, p<0.01) arasında çok zayıf pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Medeni durum ile çalışma süresi (r=0.508, p<0.01) arasında orta düzeyde; gelir (r=0.167, p<0.01) ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu (r=0.106, p<0.05) ile çok zayıf düzeyde pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Eğitim ile çalışılan alan (r=-0.208, p<0.01), çalışma süresi (r=-0.119, p<0.01), iş yükü (r=-0.099, p<0.01) ve iş stresi (r=-0.118, p<0.05) arasında çok zayıf; gelir (r=-0.338, p<0.01) ile arasında zayıf seviyede negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır. Çalışılan alan ile mesleğini isteyerek seçme arasında (r=0.122, p<0.05) çok zayıf düzeyde pozitif yönde bir ilişki mevcuttur. Çalışma süresi ile gelir (r=0.270, p<0.01) arasında zayıf; tükenmişliğin kişisel başarı boyutu (r=0.190, p<0.01) ile arasında çok zayıf düzeyde pozitif bir ilişki vardır. Gelir ile mesleğini isteyerek seçme (r=-0.125, p<0.05) ve tekrar aynı mesleği seçme (r=-0.104, p<0.05) arasında çok zayıf düzeyde negatif bir ilişki bulunmaktadır.

Mesleğini isteyerek seçme ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu (r=0.131, p<0.01) arasında çok zayıf; tekrar aynı mesleği seçme (r=0.354, p<0.01) ve tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu (r=0.260, p<0.01) ile arasında zayıf seviyede pozitif bir ilişki vardır. Tekrar aynı mesleği seçme ile iş yükü (0.208, p<0.01) arasında çok zayıf; iş stresi (r=0.279, p<0.01), tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu (r=0.260, p<0.01) ve tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu (r=0.471, p<0.01) arasında zayıf düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Tekrar aynı mesleği seçme ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu (r=-0.210, p<0.01) arasında ise çok zayıf düzeyde negatif bir ilişki vardır.

İş yükünün iş stresi (r=.672, p<0.01) ve tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu (r=.613, p<0.01) ile orta seviyede; duyarsızlaşma boyutu (r=.452, p<0.01) ile zayıf seviyede pozitif bir ilişkisi vardır. İş yükünün tükenmişliğin kişisel başarı boyutu

ile anlamlı bir ilişkisi yoktur. İş stresinin duyarsızlaşma boyutu (r=.537, p<0.01) ile orta; duygusal tükenme boyutu (r=.711, p<0.01) ile yüksek seviyede pozitif bir ilişkisi bulunmaktadır. İş stresinin tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile anlamlı bir ilişkisi yoktur. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile duygusal tükenme boyutu (r=0.694, p<0.01) arasında orta seviyede pozitif bir ilişki vardır.

5.6. Regresyon Analizi

Bu kısımda ilk olarak bağımsız değişken olan iş yükünün aracı değişken olan iş stresi üzerindeki etkisi tablo 5.6'da gösterilmiştir. Model istatistiksel açıdan anlamlı ve yorumlamaya uygundur (F=334,802; p<0,001). Kullanılan basit doğrusal regresyon modeline göre iş yükünün iş stresi üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır (β=,668; t=18,298; p<0,001). Bu durumda iş yükünün iş stresi üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu belirten H1 hipotezi kabul edilmektedir. Modelin açıklama gücü R^2=,452'dir. İş yükünün iş stresi üzerindeki etkisini açıklama oranı %45,2'dir.

Tablo 5.6: İş Yükünün İş Stresi Üzerindeki Etkisi

Değişken	**β**	**Std. Hata**	**t**	**P**
(Sabit)	1,063	,133	7,990	0,000***
İY	,668	,037	18,298	0,000***
R^2= ,452; F= 334,802; ***p<0,001				

a. *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001
b. Bağımlı Değişken: İş Stresi (İS)
c. Bağımsız Değişken: İş Yükü (İY)

Not: İY: İş Yükü, İS: İş Stresi.

Tablo 5.7'de $H2_a$ hipotezini test etmek için kullanılan basit doğrusal regresyon modelinin sonuçları bulunmaktadır. Model istatistiksel açıdan anlamlı ve yorumlamaya uygundur (F=244,646; p<0,001). Bireysel anlamlılık testlerine göre iş yükünün (İY) tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu (TDT) üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir etkisi bulunmaktadır (β=,636; t=15,641; p<0,001). Bu durumda iş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu belirten $H2_a$ hipotezi kabul edilmektedir. Modelin açıklama gücü

R^2=,376'dır. İş yükü değişkeninin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkisini açıklama oranı %37,6'dır.

Tablo 5.7: İş Yükünün Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişken	β	Std. Hata	t	P
(Sabit)	,814	,148	5,493	0,000***
İY	,636	,041	15,641	0,000***
R^2= ,376; F= 244,646; ***p<0,001				

a. *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001
b. Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu (TDT)
c. Bağımsız Değişken: İş Yükü (İY)

Not: İY: İş Yükü, TDT: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu

Tablo 5.8'de $H2_b$ hipotezini test etmek için kullanılan basit doğrusal regresyon modelinin sonuçları yer almaktadır. Model istatistiksel açıdan anlamlı ve yorumlamaya uygundur (F=104,140; p<0,001). Bireysel anlamlılık testlerinde iş yükünün (İY) tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu (TD) üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (β=,428; t=10,205; p<0,001). Bu durumda iş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu belirten $H2_b$ hipotezi kabul edilmektedir. Modelin açıklama gücü R^2=,204'tür. İş yükü değişkeninin iş stresi üzerindeki etkisini açıklama oranı %20,4'tür.

Tablo 5.8: İş Yükünün Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişken	β	Std. Hata	t	P
(Sabit)	1,163	,153	7,608	0,000***
İY	,428	,042	10,205	0,000***
R^2= ,204; F= 104,140; ***p<0,001				

a. *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001
b. Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu (TD)
c. Bağımsız Değişken: İş Yükü (İY)

Not: İY: İş Yükü, TD: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu.

Tablo 5.9'da $H3_a$ hipotezini test etmek için kullanılan basit doğrusal regresyon modelinin sonuçları yer almaktadır. Model istatistiksel açıdan anlamlı ve yorumlamaya uygundur (F=415,173; p<0,001). Bireysel anlamlılık testlerine bakıldığında iş stresinin (İS) tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu (TDT) üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (β=,742; t=20,376; p<0,001). Bu durumda iş stresinin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu belirten $H3_a$ hipotezi kabul edilmektedir. Modelin açıklama gücü R^2=,506 olarak hesaplanmıştır. İş stresi değişkeninin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkisini açıklama oranı %50,6'dır.

Tablo 5.9: İş Stresinin Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişken	**β**	**Std. Hata**	**t**	**P**
(Sabit)	,513	,129	3,964	0,000***
İS	,742	,036	20,376	0,000***
R^2= ,506; F= 415,173; ***p<0,001				

a. *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001
b. Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu (TDT)
c. Bağımsız Değişken: İş Stresi (İS)

Not: İS: İş Stresi, TDT: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu

Tablo 5.10'da $H3_b$ hipotezini test etmek için kullanılan basit doğrusal regresyon modelinin sonuçları yer almaktadır. Model istatistiksel açıdan anlamlı ve yorumlamaya uygundur (F=164,938; p<0,001). Bireysel anlamlılık testleri incelendiğinde, iş stresinin (İS) tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu (TD) üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (β=,513; t=12,843; p<0,001). Bu durumda, iş stresinin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu belirten $H3_b$ hipotezi kabul edilmektedir. Modelin açıklama gücü R^2=,289 olarak hesaplanmıştır. İş stresi değişkeninin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkisini açıklama oranı %28,9'dır.

Tablo 5.10: İş Stresinin Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişken	β	Std. Hata	t	P
(Sabit)	,917	,142	6,464	0,000***
İS	,513	,040	12,843	0,000***

R^2= ,289; F= 164,938; ***p<0,001

a. *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001
b. Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu (TD)
c. Bağımsız Değişken: İş Stresi (İS)

Not: İS: İş Stresi, TD: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu

Tablo 5.11'de $H4_a$ hipotezini test etmek için yapılan hiyerarşik regresyon analizi yer almaktadır. İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (β=,613; t=15,641; p<,001). Model istatistiksel olarak anlamlıdır (F=244,646; p<,001). Bu etkiye iş stresi aracı değişken olarak dâhil edildiğinde her iki değişkenin de tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkileri istatistiki olarak anlamlıdır ancak iş yükü değişkeninin etkisi azalmaktadır (β=,247; t=5,412; p<,001). Model istatistiksel olarak anlamlıdır (F= 236,693; p<,001). Bununla birlikte iş stresinin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır (β=,545; t=11,963; p<,001). Sonuçlara göre iş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde iş stresi kısmi aracı etkiye sahiptir. $H4_a$ hipotezi kabul edilmektedir. Daha sonra Sobel testi uygulanmıştır (Sobel, 1982). Söz konusu kısmi etkinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (z=10,002; p<0,001).

Tablo 5.11: İş Yükünün Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Etkisi

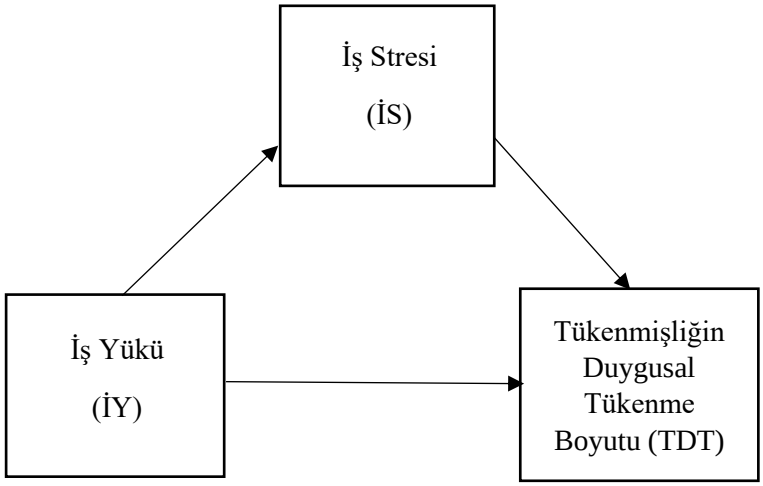
Değişkenler	**Model 1**	**Model 2**
Sabit	,814***	,209
İY	,613***	,247***
İS		,545***
R^2	,376	,539
F	244,646***	236,693***
ΔR^2	,374	,537

a. *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001
b. Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu (TDT)
c. Bağımsız Değişken: İş Yükü (İY)
d. Aracı Değişken: İş Stresi (İS)

Not: İY: İş Yükü, İS: İş Stresi, TDT: Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu

Şekil 5.1'de iş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisinin model üzerinde gösterimine yer verilmektedir.

Şekil 5.1: İş Yükünün Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Etkisinin Model Üzerinde Gösterimi



Tablo 5.12'de $H4_b$ hipotezini test etmek için yapılan hiyerarşik regresyon analizi yer almaktadır. İş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (β=,452; t=10,205; p<,001). Model istatistiksel olarak anlamlıdır (F=104,140; p<,001). Bu etkiye iş stresi aracı değişken olarak dâhil edildiğinde her iki değişkenin de tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkileri istatistiki olarak anlamlıdır ancak iş yükü değişkeninin etkisi azalmaktadır (β=,165; t=10,205; p<,01). Model istatistiksel olarak anlamlıdır (F=88,377; p<,001). Bununla birlikte iş stresinin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır (β=,426; t=7,615; p<,001). Sonuçlara göre iş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde iş stresi kısmi aracı etkiye sahiptir. $H4_b$ hipotezi kabul edilmektedir. Daha sonra Sobel testi uygulanmıştır (Sobel, 1982). Söz konusu kısmi etkinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (z=7,021; p<0,001).

Tablo 5.12: İş Yükünün Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Etkisi

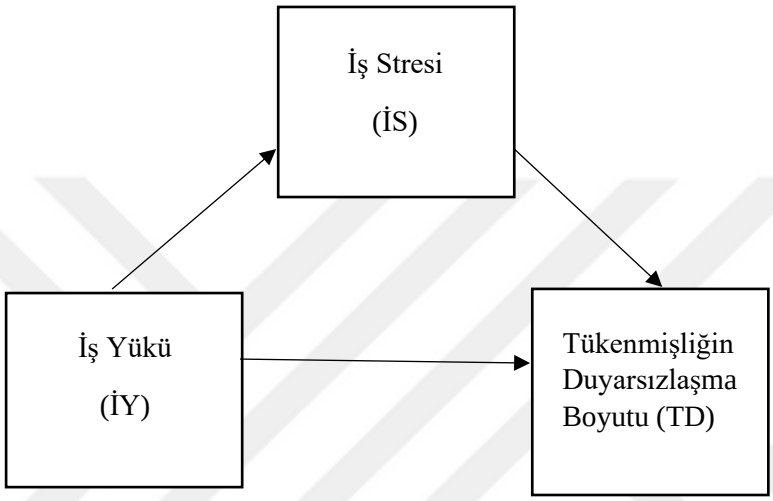
Değişkenler	**Model 1**	**Model 2**
Sabit	1,163***	,731***
İY	,452***	,165**
İS		,426***
R^2	,204	,304
F	104,140***	88,377***
ΔR^2	,202	,300

a. *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001
b. Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu (TD)
c. Bağımsız Değişken: İş Yükü (İY)
d. Aracı Değişken: İş Stresi (İS)

Not: İY: İş Yükü, İS: İş Stresi, TD: Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu

Şekil 5.2'de iş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisinin model üzerinde gösterimine yer verilmektedir.

Şekil 5.2: İş Yükünün Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Etkisinin Model Üzerinde Gösterimi



5.7. Araştırmanın Sonuçları

Araştırma sonucunda iş yükünün iş stresi üzerinde pozitif bir etkisi bulunduğunu belirten H1 hipotezi kabul edilmiştir. İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunduğunu ifade eden $H2_a$ hipotezi ile iş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunduğunu ifade eden $H2_b$ hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon analizinde iş yükü ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dolayısıyla $H2_c$ hipotezi test edilememiştir.

İş stresinin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunduğunu belirten $H3_a$ hipotezi ile iş stresinin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif bir etkisisi bulunduğunu ifade eden $H3_b$ hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon analizinde iş stresi ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dolayısıyla $H3_c$ hipotezi test edilememiştir. İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi olduğunu ifade eden $H4_a$ hipotezi ile iş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu

üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunduğunu belirten $H4_b$ hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon analizinde iş yükü ve iş stresi ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ve $H4_c$ hipotezi test edilememiştir. Tablo 5.13'te araştırmaki hipotezlere yönelik ulaşılan sonuçlara yer verilmiştir.

Tablo 5.13: Hipotezlerin Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
H1: İş yükünün iş stresi üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.	**Desteklendi**
$H2_a$: İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.	**Desteklendi**
$H2_b$: İş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.	**Desteklendi**
$H2_c$: İş yükünün tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde negatif bir etkisi bulunmaktadır.	**Test Edilemedi**
$H3_a$: İş stresinin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.	**Desteklendi**
$H3_b$: İş stresinin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.	**Desteklendi**
$H3_c$: İş stresinin tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde negatif bir etkisi bulunmaktadır.	**Test Edilemedi**
$H4_a$: İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunmaktadır.	**Desteklendi**
$H4_b$: İş yükünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunmaktadır.	**Desteklendi**
$H4_c$: İş yükünün tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunmaktadır.	**Test Edilemedi**

SONUÇ VE ÖNERİLER

İşgörenler örgütlerin en değerli kaynaklarından biridir. Araştırmada da bahsedildiği gibi günümüzde iş yükü, iş stresi ve tükenmişlikte yaşanan artış işgörenler ile örgütleri olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu sebeple bu araştırmada kişi-çevre uyumu teorisine dayanarak, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işgörenlerin iş yükü, iş stresi ve tükenmişliklerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Tezin ilk üç bölümünde iş yükü, iş stresi ve tükenmişliğe bağlı olarak kişilerin ve örgütlerin çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalabileceği belirtilmiştir. Sorunlarla karşılaşmamak ya da karşılaşıldığı takdirde mücadele edebilmek için hem bireysel hem de örgütsel bazda çaba gösterebilir. Tezin ikinci ve üçüncü bölümünde işgörenlerde iş stresi ve tükenmişliğin görülmesi hâlinde işgörenler ile örgütlerin iş stresi ve tükenmişlik sonucunda yaşanabilecek olumsuz sonuçlarla nasıl başa çıkabileceğine dair güncel bilgilere yer verilerek çeşitli çözüm yolları aranmıştır. Çalışmada belirtilen bireysel ve örgütsel düzeyde iş stresi ve tükenmişlikle başa çıkma yolları bu konuda fayda sağlayabilir.

İş hayatında stres ve tükenmişlikle başa çıkabilmek için seçilmesi gereken yollar bireylere ve örgütlere bağlı olarak farklılıklar gösterebilir çünkü her insanın ve örgütün kendine has yapısı vardır. Dolayısıyla iş stresi ve tükenmişlikle başa çıkabilmek için doğru seçimlerin yapılması önemlidir.

İş yükü seviyesini ise herkes farklı şekilde değerlendirilebilir. Aynı örgütte aynı işi yapan iki kişi arasında bile iş yükünü değerlendirirken farklılıklar söz konusu olabilir. Bu noktada kişiye yönelik planlamalar yapılabilir.

Kişi-iş uyumu dikkate alınarak işe uygun kişi seçimi konusunda titiz davranmak hem bireysel hem de örgütsel olarak yaşanabilecek bazı problemlerin önüne en başından geçebilmek ya da en az seviyede kalmasını sağlamak için bir yol olabilir.

Hizmet sektörü çalışanlarına yönelik yapılan bu araştırmada araştırmaya katılanların çoğunluğunu %28,2 oranıyla sağlık alanında çalışanlar oluşturmaktadır. Literatürdeki bazı çalışmalar incelendiğinde iş yükü, iş stresi ve tükenmişlik konularında sağlık çalışanlarına ağırlık verildiği dikkat çekmektedir. Bu durumun en önemli sebeplerinden biri sağlık alanında çalışan sayısının az, iş yükünün fazla olmasıdır.

Türkiye kişi başına düşen hekim, hemşire, ebe ve hastane yatak sayısı bakımından OECD'ye üye ülkelerin sahip olduğu ortalamanın altında kalmaktadır. 2003 yılında Türkiye'de 44 tıp fakültesi bulunurken 2015 yılında 83 tıp fakültesi olması, öğrenci sayısında yaşanan artışlar ile hekim açığının OECD'ye üye ülkelere yaklaşması beklenmektedir (Sayılı, 2017). Günümüzde sağlıkta şiddet olaylarının yoğun olarak yaşanması, aşırı iş yükü, uzun süren nöbetler sağlık çalışanlarının yurt dışına gitme ihtimalini arttırabilir. Bahsi geçen durumların sağlık çalışanlarında iş stresi ve tükenmişliği de tetiklemesi beklenebilir.

Türkiye'de hekimlerin uzmanlık için cildiye gibi çalışma koşullarının görece daha iyi olduğu branşları tercih ettiği görülmektedir. Yapılan araştırmalarda çalışma saatlerinin ve koşullarının iyi olmasının branş seçimlerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Türkiye'de taban puanlarının kardiyoloji, genel cerrahi, kadın hastalıkları ve doğum gibi branşlarda belirgin düşüş trendinde olması ilerleyen yıllarda nitelik ve nicelik açısından bu alanlarda hekim açığını ortaya çıkarabilir (Öztürk ve Gençtürk, 2018). Dolayısıyla hekimlerin ve tüm sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Günümüzde sağlık çalışanlarına yönelik ölümle de sonuçlanabilen şiddet olaylarının kişilerde iş stresi ve tükenmişliği arttırması beklenen bir durumdur. Bu tarz eylemlerde bulunan kişilere caydırıcı cezalar verilmesi sağlık çalışanlarının kendilerini güvende hissetmelerine, daha az iş stresi ve tükenmişlik yaşamalarını sağlayabilir.

Araştırmada kullanılan veriler 2019-2020 yıllarında, İstanbul'da hizmet sektöründe faaliyet gösteren 408 işgörenden kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak anket tekniğiyle elde edilmiştir. Anket sonuçları incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun kadın (%64,7), 24-29 yaş aralığında (%48,5), bekâr (%61,3), lisans mezunu (%46,6), sağlık alanında çalışan (%28,2) ve 1-5 yıl arasında kıdeme sahip (%41,9) kişilerden oluştuğu belirlenmiştir. Ankete katılım sağlayan işgörenler hakkında daha detaylı bilgi edinebilmek adına sorulan diğer sorular neticesinde işgörenlerin çoğunluğunun 2.000-4.000 TL gelir aralığında (%40,4) çalışan, mesleğini isteyerek seçen (%73) ve tekrar aynı mesleği seçmeyecek (%55,6) kişiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yeterli güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Yapılan korelasyon analizine göre iş yükü ile iş stresi, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla iş yükü artan bir işgörenin iş stresi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyesinde de artış beklenebilir. İş yükü ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İş stresi ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılırken; tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuyla anlamlı bir ilişkisi bulunamamıştır. Buradan yola çıkarak iş stresi artış gösteren bir işgörenin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyesinde de artış beklenebilir.

Araştırmada yapılan regresyon analizleri sonucunda iş yükünün; iş stresi, tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş stresinin ise tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. İş yükünün tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı etkisi bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonuçlarının kişi-çevre uyumu teorisi ile uyumlu olduğu görülmektedir. Kişi-çevre uyumu teorisinin kişi-iş uyumu boyutu çalışmada oldukça önemlidir. Literatüre göre iş yükü işgörenin algısıyla ilişkilidir. Aynı yerde aynı işi yapan iki kişi bile iş yüküne ilişkin farklı düşüncelerde olabilir. Kişi-iş uyumu

konusunda yaşanan uyumsuzluklarda işgören iş yükünü fazla olarak algılayabilir çünkü kişi-iş uyumunda talep-yetenek uyumu önemlidir. Eğer işgören işin gerektirdiklerini karşılamakta zorlanır, yetersiz kalırsa zihinsel ve fiziksel anlamda çeşitli problemler yaşayabilmektedir. Bu noktada da kişi ile iş uyumu oldukça önemlidir. Teorinin anlatıldığı dördüncü bölümde kişi-iş uyumuna detaylı olarak değinilmiştir.

Birçok araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da çeşitli kısıtları söz konusudur. Araştırmanın verileri 2019-2020 yılları arasında, İstanbul'da faaliyet gösteren 408 hizmet sektörü çalışanından elde edildiği için çalışma hayatındaki tüm insanları temsil etmemektedir. Dolayısıyla araştırma ankete katılan kişilerin görüşleriyle sınırlı kalmıştır. Başka sektörlerde, şehirlerde, bölgelerde ve ülkelerde de bu konu üzerine bir araştırma yürütülebilir. Araştırma modeline başka değişkenler eklenebilir. Literatürdeki bazı çalışmalar incelendiğinde iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetinin iş yükü, iş stresi ve tükenmişlikle ilişkili olduğu görülmektedir. Dolayısıyla araştırma modeline bu değişkenlerden biri dâhil edilebilir.

KAYNAKÇA

Aloha, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen , S., Aromaa, A., Lönnqvist , J.: 2006 "Burnout in the General Population: Results from the Finnish Health 2000 Study", **Social Psychiatry Psychiatr Epidemiol** 41(1), 11-17.

Akay, B., Bozkurt, C., & Şahin, N.: 2019 "Yoganın Kronik Obstrüktif Akciğer Hastalığına Etkisi", **Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi**, *1*(1), 71-79.

Akın, A., Ulukök, E., & Arar, T.: 2017 "İş-Yaşam Dengesi: Türkiye'de Yapılan Çalışmalara Yönelik Teorik Bir İnceleme", ***Afyon* Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, *19*(1), 113-124.

Akkoç, İ., & Tunç, H.: 2015 "Örgüt Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü Örneği", **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 18(34), 1-21.

Aktaş, K.: 2015 "Genel Anlamda Kariyer ve Kariyer Sorunları", **Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi** 1(1), 26-36.

Altaf, A., & Awan, M. A.: 2011 "Moderating Affect of Workplace Spirituality on the Relationship of Job Overload and Job Satisfaction", **Journal of Business Ethics**, 104(1), 93-99.

Altay, H.: 2009 "Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tamini Üzerine Bir Araştırma", **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6(12), 1-17.

Alzaeem, A. Y., Sulaiman, S. A., & Gillani, S. W.: 2010 "Assesment of the Validity and Reliability for a Newly Developed Stress in Academic Life Scale (SALS) for Pharmacy Undergraduates", **International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health**, 2(7), 239-256.

Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., & Ledesma, J. A.: 2014 "Working in Direct Contact With The Public As A Predictor of Burnout in The Banking Sector" **Psicothema**, 26(2), 222-226.

Anderson, R., Mammen, K., Paul, P., Pletch, A., & Pulia, K.: 2017	"Using Yoga Nidra to Improve Stress in Psychiatric Nurses in a Pilot Study", **The Journal of Alternative and Complementary Medicine**, 23(6), 494-495.
Anthonia, M. K., & Ukoha, O.: 2018	"Work-Life Balance and Employee Performance in Nigerian Banks Port Harcourt", **International Journal of Advanced Academic Research**, 4(1), 107-119.
Antoniou, A.-S. G., Davidson, M. J., & Cooper, C. L.: 2003	"Occupational Stress, Job Satisfaction and Health State in Male and Female Junior Hospital Doctors in Greece", **Journal of Managerial Psychology**, 18(6), 592-621.
Ardıç, K., & Polatcı, S.: 2009	"Tükenmişlik Sendorumu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 32, 21-46.
Aslan, E., & Erbay, E.: 2017	"Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri", **Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 2, 535-556.
Atasoy, A., & Yorgun, S.: 2011	"Sağlık Çalışanlarında İş Gerilimi ve İş Stres Düzeyinin Değerlendirilmesi", **Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi**, 2(6), 71-88.
Atik, E., & Akoğlan Kozak, M.: 2016	"İş Yükü Algısı ve İş Yükünün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı: Eskişehir'de Otel İşletmeleri Örneği", **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 16(5), 341-366.
Atilla, G., Yıldırım, G., & Baysal, H.: 2019	"İşte Var Olamama, İş Tatminsizliği ve İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Isparta İli Çağrı Merkezi Çalışanları Örneği", **International Review of Economics and Management**, 7(2), 33-58.
Avcı, A.: 2019	"İş ve İş Stresi Yönetimi", **Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 6(1), 290-296.
Aydın, İ.: 2008	**İş Yaşamında Stres,** Ankara, Pegem Akademi.

Aydın, Ş.: 2004	"Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6(4), 1-21.
Aydın, Ş.: 2004	"Örgütsel Stres Yönetimi", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6(3), 49-74.
Aytaç, S.: 2009	**İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi**, Ankara, Labour Ministry-CASGEM.
Aytaç, S.: 2015	"Stres Kaynakları ve Stresin Psikolojik Semptomlarının Öfke Kontrolü ile İlişkisi: Polis Memurları Üzerine Bir Araştırma", **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 2(69), 1-27.
Aytemiz Seymen, O.: 2004	"Geleneksel Kariyerden, Sınırsız ve Dinamik/Değişken Kariyere Geçiş: Nedenleri ve Sonuçları Üzerine Yazınsal Bir İnceleme", **Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 23(1), 79-114.
Badayai, A. A.: 2012	"A Theoretical Framework and Analytical Discussion on Uncongenial Physical Workplace Environment and Job Performance among Workers in Industrial Sectors", **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 42, 486-495.
Bağcı, B.: 2018	"Birey-Örgüt Uyumunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma", **MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 7(4), 307-328.
Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B.: 2002	"Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: an Internet Study", **Anxiety, Stress and Coping**, 15(3), 245-260.
Balaban, J.: 2000	"Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Teknikleri", **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 7, 1-8.
Baltacı, A.: 2017	"İş Yükü ve Performans Arasındaki İlişkiler: Ampirik Bir Araştırma", **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 3(1), 101-121.

Barboza, C., & Thomas, B.: 2017 "Gender Difference in Organisational Role Stress: A study of Employees in IT Sector in Mangalore City", **Indian Journal of Commerce & Management Studies**, 8(3), 1-6.

Bauner, J., Hafner, S., Kachele, H., Wirsching, M., & Dahlbender, R. W.: 2003 "Burn-out und Wiedergewinnung Seelischer Gesundheit am Arbeitsplatz", **Psychother Psychosom Med Psychol**, 53, 213-222.

Bayar, H. T., & Öztürk, M.: 2017 "İş Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 22(2), 525-546.

Bayram, L.: 2006 "Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme", **Sayıştay Dergisi**, 62, 47-65.

Beyhan Acar, A., & Dündar, G.: 2008 "İşyerinde Psikolojik Yıldırmaya (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 37(2), 111-120.

Billsberry, J., Ambrosini, V., Moss-Jones, J., & Marsh, P.: 2005 "Some Suggestions for Mapping Organizational Members' Sense of Fit", **Journal of Business and Psychology**, 19(4), 555-570.

Bliese, P. D., & Castro, C. A.: 2000 "Role Clarity, Work Overload and Organizational Support: Multilevel Evidence of the Importance of Support", **Work & Stress**, 14(1), 65-73.

Bogdanić, A., & Vokić, N. P.: 2007 "Individual Differences and Occupational Stress Perceived: A Croatian Survey", **Working Paper Series**, 2-15.

Bolat, O. İ.: 2011 "İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi", **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 25(2), 87-101.

Bozhüyük, A., Özcan, S., Kurdak, H., Akpınar, E., Saatçı, E., & Bozdemir, N.: 2012 "Sağlıklı Yaşam Biçimi ve Aile Hekimliği", **Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care**, 6(1), 13-21.

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

Bulut, M. B.: 2017 "Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılıkları, Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler", **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 10(50), 362-370.

Bumin, G., Tatlı, İ. Y., Cemali, M., Kara, S., & Akyürek, G.: 2019 "Vardiyalı ve Gündüz Çalışan Sağlık Çalışanlarında Uyku Kalitesi, Reaksiyon Zamanı, Stres ve İyilik Hâlinin Karşılaştırılması", **Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi**, 6(3), 170-176.

Byrne, D., & Nelson, D.: 1965 "Attraction as a Linear Function of Proportion of Positive Reinforcements", **Journal of Personality and Social Psychology**, 1(6), 659-663.

Cable, D. M., & Edwards, J. R.: 2004 "Complementary and Supplementary Fit: A Theoretical and Empirical Integration", **Journal of Applied Psychology**, 89(5), 822-834.

Cam, E.: 2004 "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", **Uluslararası İnsan Bilimler Dergisi**, 1(1), 1-10.

Camcı, Y., & Ercan, L.: 2017 "Psikolojik Danışmanların Kişilik Özellikleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", **Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi**, 9, 402-429.

Can, R., & Hisar, K. M.: 2019 "Hemşirelerin Profesyonellik Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri", **Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi**, 6(1), 1-9.

Chatman, J. A.: 1989 "Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person-Organization Fit", **Academy of Management Review**, 14(3), 333-349.

Chaturvedi, V.: 2011 — "A Study on Gender Differences with relation to Occupational Stress among Faculties in Management Colleges of Private and Government Institutes – A Study with Reference to Management Colleges in NCR", **International Journal of Business Management and Economic Research**, 2(2), 168-172.

Cheney, P. H., & Scarpello, V.: 1985 — "Job Satisfaction and Information Systems Research", **Journal of Management Information Systems**, 2(3), 21-36.

Chuang, N.-K., & Lei, S. A.: 2011 — "Job Stress Among Casino Hotel Chefs in a Top-Tier Tourism City", **Journal of Hospitality Marketing & Management**, 20(5), 551-574.

Cicero, L., Pierro, A., & Knippenberg, D. V.: 2007 — "Leader Group Prototypicality and Job Satisfaction: The Moderating Role of Job Stress and Team Identification. Group Dynamics: Theory", **Research, and Practice**, 11(3), 165-175.

Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., & Warr, P. B.: 1981 — **The Experience of Work: A Compendium and Review of 249 Measures and their Use**, London: Academic Press.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.: 1993 — "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", **Academy of Management Review**, 18(4), 621-656.

Cronbach, L. J.: 1951 — "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests", **Psychometrika**, 16(3), 297-334.

Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P.: 1997 — "The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes, and Stress", **Journal of Organizational Behavior**, 18, 159-180.

Çakıcı, A., Özkan, C., & Akyüz, B. H.: 2013 — "İş yükü yoğunluğunun, iş ve yaşam doyumuna etkisi üzerine Otomotiv İşletmelerinde Bir Araştırma", **Cag University Journal of Social Sciences**, 10(2), 1-27.

Çakır, Ö.: 2007 — "İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği", **Çalışma ve Toplum**, 1, 117-140.

Çalgan, Z., Yeğenoğlu, S., & Aslan, D.: 2009 "Eczacılarda Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik", **Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi**, 29(1), 61-74.

Çalışkan, A., & Bekmezci, M.: 2019 "Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği", **Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 11(31), 381-431.

Çalışkan, A., & Pekkan, N. Ü.: 2019 "Sağlık Sektörü Çalışanlarında Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü", **Business and Economics Research Journal**, 10(2), 469-481.

Çavdar, H., & Çavdar, M.: 2010 "İşletmelerde İşgören Bulma ve Seçme Aşamaları", **Journal of Naval Science and Engineering**, 6(1), 79-93.

Çelik, M., & Çıra, A.: 2013 "Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü", **Ege Akademik Bakış**, 13(1), 11-20.

Çelikkalp, Ü., Temel, M., & Bilgiç, Ş.: 2019 "Akademisyenlerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler", **Yükseköğretim Dergisi**, 9(1), 59-66.

Çenesiz, G. Z.: 2015 "Kaygı Durumlarında Gevşeme Egzersizi ve Sistematik Duyarsızlaştırma Kullanımı: Bir Vaka Örneği", **Ayna Klinik Psikoloji Dergisi**, 2(1), 40-48.

Çerezci Baycan, N.: 2019 "Çalışan-Yönetici Uyumu, Lider-Üye Etkileşimi, Ses İklimi ve Çalışan Sesinin Etkileşimi", **Yayımlanmamış Doktora Tezi,** İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**,** İstanbul.

Çetin, F., & Hazır, K.: 2012 "Örgütsel Bağlamda Tükenmişlik Tepkisinin Gelişmesinde Kişilik Özelliklerinin Rolü", **Business and Economics Research Journal**, 3(2), 65-77.

Çetin, F., Basım, H. N., & Aydoğan, O.: 2011 "Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik ile İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma", **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 25, 61-70.

Çetinkaya, A. Ş., & Kurnaz, G.: 2017	"Kişi-İş Uyumunun Performans Değerlemeye Etkisi: Konya Tekstil İşletmeleri Araştırması", **Business & Management Studies: An International Journal**, 5(3), 747-764.
Çiçek, B., & Aknar, A.: 2019	"Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik ve Presenteizm Davranışları Üzerindeki Etkisi", **Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi**, 54(3), 1234-1258.
Çiçek, I., & Biçer, İ. H.: 2016	"Yöneticiden Duyulan Memnuniyetin Bir Öncülü: Kişi-Grup Uyumu Modeli", **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, 11(1), 225-246.
Çiçek, I., Evcimen, İ., & Biçer, İ. H.: 2018	"Örgütsel Bağlamda Uyum Metodolojisi", **Yönetim ve Ekonomi**, 25(3), 757-785.
Çimen, M., Şahin, B., Akbolat, M., & Işık, O.: 2012	"Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma", **Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, 3(1), 21-31.
Çoban, S., Yılmaz, H., Ok, G., Erbüyün, K., & Aydın, D.: 2011	"Yoğun Bakım Hemşirelerinde Uyku Bozukluklarının Araştırılması", **Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi**, 9(2), 59-63.
Çuhadar, M., & Gencer, Z.: 2016	"Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık Algıları: Side ve Belek Örneği", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 21(4), 1323-1346.
Dağdeviren, M., Eraslan, E., & Kurt, M.: 2005	"Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması", **Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi**, 20(4), 517-525.
Daley, M. R.: 1979	"'Burnout': Smoldering Problem in Protective Service", **Social Work**, 24, 375-379.
DeFrank, R. S., & Ivancevich, J. M.: 1998	"Stress on the Job: an Executive Update", **The Academy of Management Executive**, 12(3), 55-66.

Demir, H., & Eser, G.: 2019 "Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü", **Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 4(2), 159-176.

Demir, M.: 2015 "Konaklama İşletmelerinde Birey-Örgüt Uyumunun İş Performansı ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi", **Journal of Tourism Theory and Research**, 1(2), 78-97.

Demir, R., Türkmen, E., & Doğan, A.: 2015 "Akademisyenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi", **International Journal of Social Sciences and Education Research**, 1(4), 986-1008.

Demirel, Y., Tohum, E. U., & Kartal, Ö.: 2017 "Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşireler Üzerine Araştırma", **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 18(1), 444-460.

Demirkaya, S.: 2014 "Hastane Acil Servislerinde çalışan Sağlık Personelinin İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi", **Yüksek Lisans Tezi**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Deveci, B.: 2017 "İş Stresi ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme", **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 9(20), 39-53.

Devi, V. R., & Nagini, A.: 2014 "Work-Life Balance and Burnout As Predictors of Job Satisfaction in Private Banking Sector", **Skyline Business Journal**, 9(1), 50-53.

Dikmetaş, E., Top, M., & Ergin, G.: 2011 "Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi", **Türk Psikiyatri Dergisi**, 22(3), 137-149.

Dinç, M., Bitlisli, F., Çetinceli, E., & Aydın, S. Z.: 2013 "Öğretim Elemanlarının Tükenmişliğinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Örneği", **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, 4(9), 44-69.

Doğan, A., Demir, R., & Türkmen, E.: 2016 "Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması", **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 30(1), 37-67.

Dolgun, U.: 2010 **Örgütsel Davranışta Güncel Konular,** Bursa, Ekin Kitabevi.

Durak Batıgün, A., & Şahin, N. H.: 2006 "İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu", **Türk Psikiyatri Dergisi**, 17(1), 32-45.

Durna, U.: 2006 "Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 20(1), 319-343.

Dursun, S., & Aytaç, S.: 2012 "Üniversite Öğrencilerinin İşgücü Piyasasına Yönelik Beklentileri ve İş Deneyimleri ile Umutsuzluk ve Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 10(1), 373-388.

Dursun, S., & Bayram, N.: 2013 "İş Güvencesizliği Algısının Çalışanların Kaygı Düzeyleri Üzerine Etkisi: Bir Uygulama", **İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 15(3), 20-27.

Dursun, S., Kaya, U., & İştar, E.: 2015 "Kişilik-İş Uyumunun Duygusal Tükenmişlik ile İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Uygulama", **Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi**, 5(9), 55-69.

Edwards, J. R.: 1992 "A Cybernetic Theory of Stress, Coping, and Well-Being in Organizations", **Academy of Management Review**, 17(2), 238-274.

Efeoğlu, İ. E.: 2006 "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma", **Doktora Tezi**, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Einarsen, S.: 2000	"Harassment and Bullying At Work: A Review of The Scandinavian Approach", **Aggression and Violent Behavior**, 5(4), 379-401.
Emeç, Ş., & Akkaya, G.: 2018	"Sağlık Sektöründe Zihinsel İş Yükü Değerlendirmesi ve Bir Uygulama", **Ergonomi**, 1(3), 156-162.
Er, M., Hezer, H., Argüder, E., Parlak, E. Ş., Şıvğın Til, S., Öztürk, B., & Hasanoğlu, H. C.: 2019	"Pencere ve Gün Işığı, Yoğun Bakım Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunu Azaltıyor", **Ankara Medical Journal**, 19(1), 50-59.
Erat, Ş., Korkmaz, M., Çimen, V., & Yahyaoğlu, G.: 2011	"Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi", **Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimler Dergisi**, 1(1), 48-76.
Erdem, H., Türen, U., & Ercil, Y.: 2017	"İş Yükü Fazlalığı Algısını Oluşturan Nedenlerden Birisi Nomofobi (No Mobile Phone Phobia) Olabilir Mi?", **Yönetim ve Çalışma Dergisi**, 1(2), 16-30.
Erdoğan, T., Ünsar, S., & Süt, N.: 2009	"Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 14(2), 447-461.
Eren Gümüştekin, G., & Gültekin, F.: 2009	"Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri", **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 23, 147-158.
Ergin, C.: 1992	"Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", Ankara, **Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını**.
Ergül, H. F.: 2005	"Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 4(14), 67-79.
Ersarı, G., & Naktiyok, A.: 2012	"İş Görenin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü", **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 16(1), 81-101.
Ersoy, F., Yıldırım, C., & Edirne, T.: 2001	"Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu", **Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi**, 10(2), 11-7.

Esen, M.: 2019 "İş Stresi, Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", **Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 15(1), 1-14.

Faiz, E.: 2019 "Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma", **Çalışma İlişkileri Dergisi**, 10(1), 26-38.

Fang, R., & Li, X.: 2015 "A Regular Yoga Intervention for Staff Nurse Sleep Quality and Work stress: A Randomised Controlled Trial", **Journal of Clinical Nursing**, 24(23-24), 3374-3379.

Fapohunda, T. M.: 2015 "Gender Disparities in Antecedents, Manifestations and Corollaries of Workplace Stress", **Journal of Human Resource Management**, 3(6), 60-67.

Farooqui, S., & Nagendra, A.: 2014 "The Impact of Person organization Fit on Job Satisfaction and Performance of the Employees", **Procedia Economics and Finance**, 11, 122-129.

Francis-Smythe, J. A., & Robertson, I. T.: 1999 "On The Relationship Between Time Management and Time Estimation", **British Journal of Psychology**, 90, 333-347.

Freudenberger, H. J.: 1974 "Staff Burn-Out", **Journal of Social Issues**, 30(1), 159-165.

Gmelch, W. H., & Gates, G.: 1998 "The Impact of Personal, Professional and Organizational Characteristics on Administartor Burnout", **Journal of Educational Administration**, 36(2), 146-159.

Gök Balcı, U., Demir, Ş., Kurdal, Y., Koyuncu, G., Deniz, Y., Tereci, Ö., Mandus, F., Yalçınkaya, S., Öngel, K.: 2013 "Hemşirelerde Tükenmişlik ve Yorgunluk Semptomları", **Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi Dergisi**, 23(2), 83-87.

Gökgöz, H., & Altuğ, N.: 2014 "Örgütsel Stresin Öğretim Elemanlarının Performansı Üzerine Etkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", **Ege Akademik Bakış**, 14(4), 519-530.

Göksel, A., & Tomruk, Z.: 2016 "Akademisyenlerde Stres Kaynakları ile Stresle Başa Çıkmada ve Stres Durumunda Gösterilen Davranışların İlişkisi", **Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi,** 2, 315-343.

Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Fiksenbaum, L.: 2001 "Workload and Burnout in Nurses. Journal of Community & Applied Social Psycholog", **J. Community Appl. Soc. Psychol**, 11, 211-215.

Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Moore, K. A.: 2003 "Reactions to Increased Workload: Effects on Professional Efficacy of Nurses", **Applied Psychology: An International Review**, 52(4), 580-597.

Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z.: 1984 "Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity", **Academy of Management Review**, 9(3), 438-448.

Güçlü, N.: 2001 "Stres Yönetimi", **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 21(1), 91-109.

Gümüş, S., & Sezgin, B.: 2012 **Motivasyonun Örgütsel Bağlılığa ve Performansa Etkisi**, İstanbul, Hiperlink.

Gündüz, B: 2005 "İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik", **Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 1(1), 152-166.

Gürbüz, M., & Aydın, A. H.: 2012 "Zaman Kavramı ve Yönetimi", **KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, 9(2), 1-20.

Gürdil Birinci, G., & Erden, G.: 2016 "Yardım Çalışanlarında Üstlenilmiş Travma, İkincil Travmatik Stres ve Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", **Türk Psikoloji Dergisi**, 31(77), 10-26.

Güven, Ö. Z., & Sezici, E.: 2016 "Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi", **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 14(2), 111-132.

Győrffy, Z., Dweik, D., & Girasek, E.: 2016 "Workload, Mental Health and Burnout Indicators among Female Physicians", **Human Resources for Health**, 14(12), 1-10.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C.: 2010 **Multivariate Data Analysis**, New Jersey, Prentice Hall

Hamama, L.: 2012 "Burnout in Social Workers Treating Children as Related to Demographic Characteristics, Work Environment, and Social Support", **Social Work Research**, 36(2), 113-125.

Hammen, C.: 2005 "Stress and Depression", **Annual Review of Clinical Psychology**, 1, 293-319.

Harju, L., Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B.: 2014 "Job Boredom and Its Correlates in 87 Finnish Organizations", **Journal of Occupational and Environmental Medicine**, 56(9), 911-918.

Haslam, S. A.: 2004 **Psychology In Organizations (The Social Idendity Approach),** London, Sage Publications.

Haşit, G., & Yaşar, O.: 2015 "Çalışan Kadınlarda Örgütsel Stres Kaynakları: Bir Kamu Kurumu Örneği", **Sakarya İktisat Dergisi**, 4(4), 1-30.

Heinrichs, M., Davans, B. V., & Domes, G.: 2009 "Oxytocin, Vasopressin, and Human Social Behavior", **Frontiers in Neuroendocrinology**, 30(4), 548-557.

Helvacı, İ., & Turhan, M.: 2013 "Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", **İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi**, 1(4), 58-68.

Hıdır Özcan, A., & Bayarçelik, E. B.: 2020 "Kuşaklara Göre İş Tatmini, Tükenmişlik ve İş Yaşam Dengesi", **International Journal of Management and Administration**, 4(7), 54-70.

Huey, B. M., & Wickens, C. D.: 1993 **Workload Transition: Implications for Individual and Team Performance,** Washington DC, National Academy Press.

Hwang, J., Lee, J. J., Park, S., Chang, H., & Kim, S. S.: 2014 "The Impact of Occupational Stress on Employee's Turnover Intention in the Luxury Hotel Segment", **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**, 15(1), 60-77.

İnan, İ.: 2017 "İş Yükü Algısı ve Kariyer Bağlılığının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", **Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10(1), 184-198.

Innstrand, S. T., Espnes, G. A., & Mykletun, R.: 2004 "Job Stress, Burnout and Job Satisfaction: An Intervention Study For Staff Working with People with Intellectual Disabilities", **Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities**, 17, 119-126.

İraz, R., & Ganiyusufoğlu, A.: 2011 "Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama", **Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 11(21), 451-472.

Ivancevich, R. S.: 1998 "Stress on the Job: an Executive Update", **Academy of Management Executive**, 12(3), 55-66.

Jamal, M., & Baba, V. V.: 2001 "Type-A Behavior, Job Performance, and Well-Being in College Teachers", **International Journal Of Stress Management**, 8(3), 231-240.

Jensen, J. M., Patel, P. C., & Messersmith, J. G.: 2013 "High-Performance Work Systems and Job Control: Consequences for Anxiety, Role Overload, and Turnover Intentions", **Journal of Management**, 39(6), 1699-1724.

Jung, H. S., & Jung, H. S.: 2001 "Establishment of Overall Workload Assessment Tecnique for Various Tasks and Workplaces", **International Journal of Industrial Ergonomics**, 28, 341-353.

Kaba, İ.: 2019 "Stres, Ruh Sağlığı ve Stres Yönetimi: Güncel Bir Gözden Geçirme", **Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi**, 73, 63-81.

Kaçmaz, N.: 2005 "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", **İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi**, 68(1), 29-32.

Kaiser, H. F.: 1974 "An Index Of Factorial Simplicity", **Psychometrika**, 39(1), 31-36.

Kalay, F., Şimşek, M. Ş., & Oğrak, A.: 2009 "Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi Üzerindeki Etkileri: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", **Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi**, 1(1), 16-29.

Kalınkara, V., & Kalaycı, I.: 2018 "Sağlık Kurumlarında Çalışan Personelin İş Stresi, Yorgunluk ve Tükenmişlik İlişkisi", **Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi**, 6, 125-136.

Kanten, P.: 2014 "İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü", **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 6(1), 11-26.

Kaplan, M., & Ulutaş, Ö.: 2016 "Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 35, 165-174.

Karacaoğlu, K., & Çetin, İ.: 2015 "İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği", **Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi**, 5, 46-69.

Karadağ, M., & Cankul, İ. H.: 2015 "Hekimlerde Zihinsel İş Yükü Değerlendirmesi", **The Journal of Academic Social Science Studies**, 35, 361-370.

Karataş Aracı, Ö. N., Apalı, A., & Bekci, İ.: 2016 "Muhasebe ve Finansman Öğretim Üyelerinin Tükenmişlik Seviyelerinin Kopenhag Tükenmişlik Envanteri ile Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", **Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 9(4), 229-250.

Kaşlı, M., & Aytemiz Seğmen, O.: 2010 "Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisi", **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 27, 109-122.

Kaymaz, K.: 2019 "Örgütsel Stres Algısında Cinsiyet Temelli Farklılıklar ve Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma", **Business and Economics Research Journal**, 10(2), 483-497.

Kerse, G., & Soyalın, M.: 2018 "Kamu Kurumu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışı Adalet Algısı ve Duygusal Tükenme Düzeyiyle Açıklanabilir mi?", **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 10(3), 210-233.

Keser, A.: 2006 "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması", **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, **(**11), 100-119.

Keser, A.: 2014 **İş Stresi Kaynakları: Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla,** Ankara, Türk Metal Yayınları.

Keser, A., Öngen Bilir, B., & Aytaç, S.: 2017 "Niceliksel İş Yükü Envanterinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", **"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 19(2), 51-74.

Kim, H., Ji, J., & Kao, D.: 2011 "Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study", **Social Work**, 56(3), 258-268.

Kıral, B.: 2016 **Stres ve Okul Yönetimi,** Ankara, EYUDER Yayınları.

Klandermans, B., & Van Vuuren, T.: 1999 Job Insecurity: Introduction", **Europen Journal of Work and Organizational Psychology**, 8(2), 145-153.

Klassen, R. M., & Chiu, M. M.: 2010 "Effects on Teachers' Self-Efficacy and Job Satisfaction: Teacher Gender, Years of Experience, and Job Stress", **Journal of Educational Psychology**, 102(3), 741-756.

Kline, R. B.: 2010 **Principles and Practice of Structural Equation Modeling**, New York, Guilford Press.

Koçak, O., & Gürsoy, G.: 2018 "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi", **Emek ve Toplum**, 7(17), 161-181.

Koçak, Ö. E.: 2017 "How Employees Thrive at Work? Importance of Relationship Quality, Person-Job Fit and Recovery Experiences after Work Hours", **Yayımlanmamış Doktora Tezi,** Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**,** İstanbul.

Korkmaz, Z.: 2012 "Yenidoğan Hemşirelerinde İş Analizi ve İş Yükü", **Doktora Tezi,** Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

Koruca, H. İ., Aydın, L., & Demir, H. B.: 2015 "Bir Mobilya Fabrikasında İşgörenlerin Fiziksel ve Psikolojik İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesi ve Uygun İstasyonlarda Çalıştırılması", **Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi**, 3(3), 523-531.

Köse, H.: 2013	"Örgütlerde Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi", **Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi**, 29, 37-44.
Köse, S. K.: 2008	"Korelasyon ve Regresyon Analizi", (Çevrimiçi) http://tr. scribd. com/doc/2066772/korelasyon-analizi, 30 Mayıs 2020.
Krause, N., Scherzer, T., & Rugulies, R.: 2005	"Physical Workload, Work Intensification, and Prevalence of Pain in Low Wage Workers: Results From a Participatory Research Project With Hotel Room Cleaners in Las Vegas", **American Journal of İndustrial Medicine**, 48(5), 326-337.
Kristof, A. L.: 1996	"Person-Organization Fit: An IntegrativeRreview of Its Conceptualizations Measurement, and Implications", **Personnel Psychology**, 49(1), 1-49.
Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C.: 2005	"Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person–Job, Person–Organization, Person–Group, and Person–Supervisor Fit", **Personnel Psychology**, 58(2), 281-342.
Kulaklıkaya, K.: 2013	"İşkolik, Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki", **Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L.: 2010	"Exploring the Relationship Between Social Support and Job Burnout Among Correctional Staff", **Criminal Justice and Behavior**, 37(11), 1217-1236.
Leiter, M. P., & Maslach, C.: 1988	"The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", **Journal of Organizational Behavior**, 9(4), 297-308.
Leong, C. S., Furnham, A., & Cooper, C. L.: 1996	"The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship", **Human Relations**, 49(10), 1345-1363.

Leymann, H.: 1990 "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces", Violence and Victims, 5(2), 119-126.

Lin, S. L., Huang, C. Y., Shiu, S. P., & Yeh, S. H.: 2015 "Effects of Yoga on Stress, Stress Adaption, and Heart Rate Variability Among Mental Health Professionals-A Randomized Controlled Trial", **Worldviews on Evidence-Based Nursing**, 12(4), 236-245.

Lloyd, C., & King, R.: 2004 "A Survey of Burnout among Australian Mental Health Occupational Therapists and Social Workers", **Social Psychiatry Psychiatr Epidemiol**, 39(9), 752-757.

Luthans, F.: 2010 **Organizational Behavior**, New York, McGraw-Hill.

Macit, M.: 2019 "Avukatlarda İşkoliklik, İş-Aile Çatışması Tükenmişlik Üzerine Bir Alan Çalışması", **Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 5(1), 35-65.

Mansi, G., & Levy, Y.: 2013 "Do Instant Messaging Interruptions Help or Hinder Knowledge Workers' Task Performance?", **International Journal of Information Management**, 33(3), 591-596.

Maslach, C.: 2003 "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", **Current Directions in Psychological Science**, 12(5), 189-192.

Maslach, C., & Jackson, S. E.: 1981 "The Measurement of Experienced Burnout", **Journal of Occupational Behaviour**, 2(2), 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.: 2001 "Job Burnout", **Annual Review of Psychology**, 52, 397-422.

Melchior, M., Caspi, A., Milne, B., Danese, A., Poulton, R., & Moffitt, T.: 2007 "Work Stress Precipitates Depression and Anxiety in Young, Working Women and Men", **Psychol Med**, 37(8), 1119-1129.

Merey, Z., Boysan, M., & Ateş, C.: 2005 "Eğitim Çalışanlarında Uyku Kalitesi ve Tükenmişlik Sendromu", **Kriz Dergisi**, 16(2), 33-41.

Miller, M. J., & Miller, T. A.: 2005 "Theoretical Application of Holland's Theory to Individual Decision-Making Styles: Implications for Career Counselors", **Journal of Employment Counseling**, 42(2), 20-28.

Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R.: 1986 "Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance", **Journal of Applied Psychology**, 71(4), 618-629.

Mudgal, J., Borges, G. L., Montiel, J. C., Flores, Y., & Salmerón, J.: 2006 "Depression Among Health Workers: The Role of Social Characteristics, Work Stress, and Chronic Diseases", **Salud Mental**, 29(5), 1-8.

Murat, M.: 2003 "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik", **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, 2(19), 25-34.

Murphy, L. R., & Sorenson, S.: 1988 "Employee Behaviors Before and After Stress Management", **Journal of Organizational Behavior**, 9, 173-182.

Newhook, J. T.: 2012 "Task-Diaries: A Valuable Qualitative Tool for Occupational Health Research on Teacher Workloads", **International Journal of Qualitative Methods**, 11(5), 666-683.

O'Driscoll, M. P., & Nasurdin, A. M.: 2011 "Work Overload, Parental Demand, Perceived Organizational Support, Family Support, and Work-Family Conflict among New Zealand and Malaysian Academics", **New Zealand Journal of Psychology**, 40(3), 38-48.

Oğuzberk, M., & Aydın, A.: 2008 "Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik", **Klinik Psikiyatri Dergisi**, 11(4), 167-179.

Ok, S.: 2004 "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi", **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, 3(21), 57-67.

Oktay, M.: 2005 "Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres", **Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi**, 47, 111-116.

Okutan, E., Metin, O., Uğur, A., Özdemir, Ç., Erdoğan, E., Öz, C. S., Genç, K. G., Öner, M., Durmuşkaya, C., Yiğit, Y., & Karadeniz, S.: 2019 **Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Seçme Yazılar-III,** Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi, Sakarya, Sakarya Yayıncılık.

Okutan, M., & Tengilimoğlu, D.: 2002 "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 4(3), 15-42.

Omolayo, B.: 2012 "Effect of Gender and Status on Job Stress among Police Officers in Ekti State of Nigeria", **Bangladesh e-Journal of Sociology**, 9(1), 38-42.

Ordukaya, H.: 2011 "Fiziksel İş Yükü ve Ergonomi", **T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü Kalkındırmada Anahtar Verimlilik Dergisi**, 273-274.

Öğrüç Ildız, G.: 2009 "İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi, İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi", **Doktora Tezi**, İstanbul Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Önder, Ç., & Wasti, A. S.: 2002 "İş Güvencesi Endeksi ve İş Güvencesi Memnuniyet Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlik Analizi", **Yönetim Araştırmaları Dergisi**, 2(1), 23-47.

Özbucak Albar, B., & Ofluoğlu, G.: 2017 "Çalışma Hayatında Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi", **HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi**, 6(16), 538-550.

Özçelik, N., Gülsün, M., Özçelik, F., & Öztosun, M.: 2012 "Yöneticilerin Zaman Yönetimi Becelerilerinin İş Stresi Üzerine Etkisi", **Anatolian Journal of Clinical Investigation**, 6(4), 231-238.

Özdemir, Y.: 2013 "Marmara Bölgesi'ndeki İşletmelerin İk Yöneticilerinin Kariyer Anlayışındaki Değişime Yönelik Değerlendirmeleri", **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 22(1), 257-274.

Özel, Y., & Bay Karabulut, A.: 2018 "Günlük Yaşam ve Stres Yönetimi", **Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi**, 1(1), 48-56.

Özer, M. A.: 2012 "Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres Yönetimi", **TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi**, 24(1-2), 45-66.

Özkalp, E.: 2013 **Örgütsel Davranış**, Eşkişehir, Anadolu Üniversitesi.

Öztürk Anabal, İ., & Arıkan, S.: 2019 "İş Yükü, İrritasyon ve Çalışmaya Tutkunluk İlişkisinde Algılanan Yönetici Desteği ve Pozitif Psikolojik Sermaye Biçimleyici midir?", **İş'te Davranış Dergisi**, 4(1), 25-45.

Öztürk, E. B., & Karagonlar, G.: 2019 "Yönetici ile Çalışan Duygusal Tükenmişliği Arasındaki İlişki: İşlemsel Adaletin Rolü", **Türk Psikoloji Dergisi**, 34(Özel Sayı), 129-144.

Öztürk, N., & Gençtürk, M.: 2018 "Hekimlerin Branş Tercihlerinin Trend Analizi Yöntemi ile İncelenmesi", **Social Sciences Studies Journal (SSS Journal)**, 4(19), 2193-2202.

Öztürk, M., & Şahverdioğlu, H.: 2019 "Çalışan Kadınların Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Isparta İlinde Bulunan Özel Hastaneler Üzerine Bir Uygulama", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 24(3), 679-702.

Paoli, P., & Merllié, D.: 2001 **Third European Survey on Working Conditions 2000**, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg.

Park, J.: 2007 "Work Stress and Job Performance", **Perspectives on Labour and Income**, 8(12), 5-17.

Parker, D. F., & DeCotiss, T. A.: 1983 "Organizational Determinants of Job Stress", **Organizational Behavior and Human Performance**, 32, 160-177.

Pike, G. R.: 2006 "Students' Personality Types, Intended Majors, and College Expectations: Further Evidence Concerning Psychological and Sociological Interpretations of Holland's Theory", **Research in Higher Education**, 47(7), 801-822.

Pines, A. M.: 2003 "Occupational Burnout: A Cross-Cultural Israeli Jewish-Arab Perspective and Its Implications for Career Counselling", **Career Development International**, 8(2), 97-106.

Polatcı, S., & Cindiloğlu, M.: 2013 "Kişi-Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 18(3), 299-318.

Pugliesi, K.: 1999 "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being", **Motivation and Emotion**, 23(2), 125-154.

Quick, J. C., Saleh, K. J., Sime, W. E., Martin, W., Cooper, C. L., Quick, J. D., & Mont, M. A.: 2006 "Stress Management Skills for Strong Leadership: Is It Worth Dying For?", **The Journal of Bone and Joint Surgery**, 88(1), 217-225.

Razak, A. Z., Yunus, N. K., & Masurdin, A. M.: 2011 "The Impact of Work Overload and Job Involvement on Work-Family Conflict Among Malaysian Doctors", **Labuan e-Journal of Muamalat and Society**, 5, 1-10.

Rowden, R. W., & Conine, C. T.: 2005 "The Impact of Workplace learning on Job Satisfaction in Small US Commercial Banks", **Journal Of Workplace Learning**, 17(4), 215-230.

Sağlam Arı, G., & Çına Bal, E.: 2008 "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", **Yönetim ve Ekonomi**, 15(1), 131-148.

Sarı, Y., & Şenel, E.: 2018 "Bir Ekorekreasyon Faaliyeti Olarak Yoga Turizmi Üzerine Bir İnceleme", **Uluslararası Kırsal Turizm ve Kalkınma Dergisi**, 2(2), 20-23.

Savaş, A. C., & Erol, F.: 2017 "Eğitim Personellerinde İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Depresyon Düzeylerinin Aracılık Etkisi", **Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi**, 1(2), 115-123.

Say, G. N., & Müjdeci, M.: 2016 "Oksitosin ve Psikiyatrik Bozukluklar", **Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, 8(2), 102-113.

Sayılı, U., Aksu Sayman, Ö., Vehid, S., Köksal, S.S., & Erginöz, E.: 2017 "Türkiye ve OECD Ülkelerinin Sağlık Göstergeleri ve Sağlık Harcamalarının Karşılaştırılması", **Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi**, 2(3), 1-12.

Schaufeli, W. B. 2003 "Past Performance and Future Perspectives of Burnout Research", **SA Journal of Industrial Psychology**, 29(4), 1-15.
"Burnout: 35 Years of Research and Practice", **Career Development International**, 14(3), 204-220.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C.: 2009 **Managing Organizational Behavior**, New York, John Wiley & Sons, Inc.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N.: 1994

Schneider, B.: 1987 "E= f (P, B): The Road to a Radical Approach to Person-Environment Fit", **Journal of Vocational Behavior**, 31(3), 353-361.

Sekiguchi, T.: 2004 "Person-Organization Fit and Person-Job Fit in Employee Selection", **Osaka Keidai Ronshu**, 54(6), 179-196.

Selye, H.: 1974 **Stress without Distress**, Philadelphia, Lippincott.

Sevindik, O., & Önay, M. S.: 2019 "Akademisyenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi (Grafik Tasarım Alanı Örneği)", **Turkish Studies-Social Sciences**, 14(3), 1077-1094.

Sipahi, B., Yurtkoru, E. S., & Çinko, M.: 2010 **Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi**, İstanbul, Beta Yayınevi.

Sliskovic, A., & Maslic Sersic, D.: 2011 "Work Stress among University Teachers: Gender and Position Differences", **Arh Hig Rada Toksikol**, 62, 299-307.

Smart, J. C., Feldman, K. A., & Ethington, C. A.: 2000 **Academic Disciplines: Holland's Theory and the Study of College Students and Faculty**, Nashville, Vanderbilt University Press.

Sobel, M. E.: 1982 "Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models", **Sociological Methodology**, 13, 290-312.

Soysal, A.: 2009 "İş Yaşamında Stres", **Çimento İşveren Dergisi**, 23(3), 17-40.

Soysal, A.: 2011 "İş Yaşamında Tükenmişlik", **Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası**, 14-26.

Sökmen, A., & Bıyık, Y.: 2016 "Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Özdeşleşme, Kişi Örgüt Uyumu ve İş Tatmini İlişkisi: Bilişim Uzmanlarına Yönelik Bir Araştırma", **Bilim Teknolojileri Dergisi**, 9(2), 221-227.

Spector, P. E., & 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.

Strazdins, L., D'Souza, R. M., Y. Lim, L. L., Broom, D. H., & Rodgers, B.: 2004 "Job Strain, Job Insecurity, and Health: Rethinking the Relationship", **Journal of Occupational Health Psychology**, 9(4), 296-305.

Süren, S., Örücü, E., & İzci, Ç.: 2016 "Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması", **Yönetim ve Ekonomi**, 23(1), 247-262.

Şahin, M., & Bedük, A.: 2019 "Çalışanlarda İş Stresi ve Tükenmişlik ilişkisi: Bankacılık Örneği", **Social Sciences Studies Journal**, 5(31), 1448-1458.

Tabachnick B.G. & Fidell L.S.: 2007 **Using Multivariate Statistics**, Allyn & Bacon/Pearson Education.

Tanrıverdi, H., Koçaslan, G., & Osmanoğlu Taştan, N.: 2018 "Psikolojik Şiddet Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", **Yönetim ve Ekonomi**, 25(1), 113-131.

Taş, H. Y., Demirdöğmez, M., & Küçükoğlu, M.: 2017 "Geleceğimiz Olan Z Kuşağının Çalışma Hayatına Muhtemel Etkileri", **Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi**, 7(13), 1031-1048.

Taşlıyan, M., Engizek, H., & Gül, N.: 2017 "Tükenmişlik, İş Tatmini ve Esnek Çalışma Saatleri: Çalışan Kadınlar Üzerine Bir Çalışma", **TÜBAV Bilim Dergisi**, 10(2), 111-125.

Tatlı, M., & Akın, H. B.: 2017 "Tükenmişlik ile İş Yükü Arasındaki İlişki: Aksaray Defterdarlığında Bir Araştırma", **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 9(3), 49-62.

Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N.: 2006 "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi", **Anadolu Psikiyatri Dergisi**, 7, 100-108.

Taylor, P., & Bain, P.: 1999 "An Assembly Line in the Head: Work and Employee Relations in the Call Centre", **Industrial Relations Journal**, 30(2), 101-117.

Tekin, E., Yazgan Çilesiz, Z., & Gede, S.: 2019 "Farklı Meslek Gruplarında Çalışanların Algılanan Stres Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Üzerine Bir Araştırma", **Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, 9(1), 79-89.

Tekin, Ö. A., Aydın, A., Özmen, M., & Yaykaşlı, M.: 2014 "Tükenmişlik Sendromu ve Örgütsel Bağlılık: Su Ürünleri İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 16(1), 135-158.

Tetik Küçükelçi, D.: 2019 "Yoga İnanç Ölçeği (YİÖ): Türkçe'ye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", **International Journal of Cultural and Social Studies**, 5(1), 1-14.

Tiyce, M., Hing, N., Cairncross, G., & Breen, H.: 2013 "Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces", **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 12(2), 126-154.

Tokmak, C., Kaplan, Ç., & Türkmen, F.: 2011 "İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma", **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 3(1), 49-68.

Toksöz, D., & Çapar, G.: 2019 "Birey-Meslek Uyumunun Meslek Seçimine Etkisi: Eğitim Gezilerine Katılan Turist Rehberi Adayları Üzerine Bir Araştırma", **Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi**, 3(2), 257-278.

Top, M., Gider, Ö., & Ünalan, D.: 2010 "Hastane Sektöründe İş Performansını Etkileyen Örgütsel Değişkenlerin (Faktörlerin) İncelenmesi: Kayseri ve Kocaeli İllerindeki Hemşireler Üzerine Bir Alan Araştırması", **Yönetim**, 21(66), 71-96.

Topgül, S.: 2016 "İş ve Aile Yaşamı Dengesi(zliği)nin Kadın Çalışanlar Üzerindeki Etkileri", **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 23(1), 217-231.

Tosunoğlu, B., & Ertaş, F. C.: 2020 "Kadın Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Mesleki Tükenmişliğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: TR90 Bölgesi Örneği", **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, 22(Özel Sayı), 142-161.

Tuncer, B.: 2019 "Satış Temsilcilerinin Girişimci Kişilik Özelliklerinin Kuşak Farklılıklarına Göre İncelenmesi: Muğla İli Örneği", **Girişimcilik İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi**, 3(5), 14-29.

Turhan, M., & Çetinsöz, B. C.: 2019 "Duygusal Zekâ ve Motivasyon Arasındaki İlişki: Turizm Programı Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 18(69), 268-287.

Unvas-Moberg, V. K., & Petersson, M.: 2005 "Oxytocin, a Mediator of Anti-Stress, Well-Being, Social Interaction, Growth and Healing", **Z Psychosom Med Psychother**, 51(1), 57-80.

Uysal Irak, D.: 2012 "İşyerinde Birey-Çevre Uyumu Kuramsal Yaklaşımlar ve Örgütsel Psikolojideki Yeri", **Türk Psikoloji Yazıları**, 15(30), 12-22.

Uysal, H. T., Akbulut, H., & Ertan, S.: 2015 "Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma", **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 8(38), 980-991.

Uzun, L. N., & Mayda, A. S.: 2020 "Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği", **Konuralp Tıp Dergisi**, 12(1), 137-143.

Uzun, Ö., & Yiğit, E.: 2011 "Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma", **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, 6(1), 181-213.

Ünalan, D., Özyurt, Ö., Çetinkaya, F., & Kayabaşı, A.: 2006 "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti", **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, 9(1), 1-18.

Van Vianen, A. E.: 2018 "Person–Environment Fit: A Review of Its Basic Tenets", **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, 5(1), 75-101.

Vanishree, P.: 2014 "Impact of Role Ambiguity, Role Conflict and Role Overload on Job Stress in Small and Medium Scale Industries", **Research Journal of Management Sciences**, 3(1), 10-13.

Vargün, H., & Büyükyılmaz, B.: 2019 "Muhasebe Meslek Mensuplarının Kişi-İş Uyumu ve Etik Tutum Algıları Arasındaki İlişki: Zonguldak, Bartın ve Karabük İllerinde Bir Araştırma", **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, 21(4), 1091-1108.

Varlow, M., Wuthrich, V., Murrihy, R., Rémond, L., Tuqiri, R., Van Kessel, J.., Wheatley, A., Wallace, A. D., Kidman, A.: 2009 "Stress Literacy in Australian Adolescents", **Youth Studies Australia**, 28(4), 29-34.

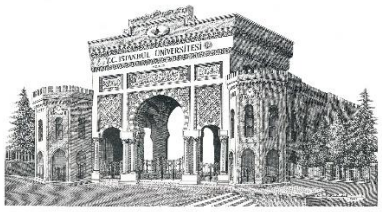
Virtanen, M., Kivimäki, M., Elovainio, M., Vahtera, J., & Ferrie, J. E.: 2003 "From Insecure to Secure Employment: Changes in Work, Health, Health Related Behaviours, and Sickness Absence", **Occupational Environmental Medicine**, 60(12), 948-953.

Wallace, J. E.: 1999 "Work-to-Nonwork Conflict among Married Male and Female Lawyers", **Journal of Organizational Behavior**, 20(6), 797-816.

Yamada, D. C.: 2000 "The Phenomenon of Workplace Bullying and the Need for Status-Blind Hostile Work Environment Protection", **Georgetown Law Journal**, 88(3), 475-537.

Yamuç, V. A., & Türker, D.: 2015 "Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme", **Yönetim Bilimleri Dergisi**, 13(25), 389-423.

Yetim, E., & Demirzen Çevik, D.: 2018	"Bir İş Sağlığı Konusu Olarak Öğretmenlerde İş Stresi ve Başa Çıkma Yolları: Alan Araştırması", **Journal of Awareness**, 3(3), 637-652.
Yıldırım, F.: 2018	"Tükenmişlik Düzeyinin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinde İş Doyumunun Aracılık Rolü", **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 5(13), 302-313.
Yıldırım, İ.: 1991	"Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri", **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 6, 175-189.
Yıldız, Ş., & Tekin, U.: 2018	"Beyaz Yakalı İşçilerde İş Stresinin İş ve Yaşam Doyumuna Etkisi", **Aydın Sağlık Dergisi**, 4(1), 61-88.
Yılmaz, A., & Ekici, S.: 2006	"Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 11(1), 31-58.
Yılmaz, A., & Tanrıverdi, H.: 2017	"Aşçıların Meslek Uyumu ve Meslek Algısı Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma", **Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 7(2), 621-639.
Yorulmaz, M., Kıraç, R., & Kara, F.: 2018	"Sağlık Çalışanlarında İş Yükünün Yorgunluğa Olan Etkisi", **2. Uluslararası 12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi**, Muğla, 1835-1843.
Yurdakoş, E.: 2005	"Stres Fizyolojisi", (Çevrimiçi) http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4711.pdf, 10 Haziran 2020.
Zani, B., & Pietrantoni, L.: 2001	"Gender Differences in Burnout, Empowerment and Somatic Symptoms Among Health Professionals: Moderators and Mediators", **Equal Opportunities International**, 20(1), 39-48.
Zapf, D., Isic, A., Bechtoldt, M., & Blau, P.: 2003	"What is Typical for Call Centre Jobs? Job Characteristics, and Service Interactions in Different Call Centres", **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 12(4), 311-340.



EKLER

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

Değerli Katılımcı,

Bu anket çalışması İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında yapmakta olduğum "İş Yükünün Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü" konulu yüksek lisans tezimin uygulama aşamasını oluşturmaktadır. Ankette sizden kurum ve kimlik belirleyici hiçbir bilgi istenmemektedir. Toplanan veriler sadece bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır. Bazı sorular birbirine yakın gözükse de araştırma tekniği açısından bu şekilde olması gerekmektedir. Lütfen soruları okuduktan sonra kendinize en uygun seçeneği işaretleyiniz. Değerli vaktinizi ayırdığınız ve sorulara verdiğiniz içten cevaplar için teşekkür ederiz.

ARAŞTIRMACI: Ecem ALKAŞ DANIŞMAN: Dr. Öğr. Üyesi Sema YOLAÇ

BİRİNCİ BÖLÜM

Genel bilgilerinizi boş parantezin içine X işareti koyarak belirtiniz.

1-) Cinsiyetiniz:

( ) Kadın

( ) Erkek

2-) Yaşınız:

( ) 18-23

( ) 24-29

( ) 30-40

( ) 40-50

( ) 50 ve üzeri

3-) Medeni Durumunuz:

( ) Bekâr

( ) Evli

4-) Eğitim Durumunuz:

( ) İlkokul

( ) Ortaokul

( ) Lise

( ) Ön Lisans

( ) Lisans

( ) Yüksek Lisans

( ) Doktora

5-) Çalıştığınız Alan:

( ) Sağlık

( ) Eğitim

( ) Finans

( ) Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri

( ) Adalet ve Güvenlik

( ) Ticaret

( ) Diğer

6-) Mesleğinizdeki Çalışma Süreniz:

( ) 0-1 Yıl

( ) 1-5 Yıl

( ) 6-10 Yıl

( ) 10 Yıl ve üzeri

7-) Aylık Gelir Aralığınız:

( ) 2.000-4.000 TL

( ) 4.000-6.000 TL

( ) 6.000-8.000 TL

( ) 8.000-10.000 TL

( ) 10.000 TL ve üzeri

8-) Mesleğinizi İsteyerek mi Seçtiniz?

( ) Evet

( ) Hayır

9-) Yeniden Aynı Mesleği Seçer miydiniz?

( ) Evet

( ) Hayır

İKİNCİ BÖLÜM

Çalışmanın bu bölümünde çalışanların iş yükü düzeylerini belirlemeyi amaçlayan ifadeler bulunmaktadır. Lütfen size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

İFADELER	Ayda Birden Daha Az ya da Hiçbir Zaman	Ayda Bir ya da İki Kez	Haftada Bir ya da İki Kez	Günde Bir ya da İki Kez	Günde Birçok Kez
1. Sizden iyi şekilde yapabileceğinizden daha fazla iş yapmanızın istenmesi.					
2. İşleri tamamlamanız için verilen sürenin az olması.					
3. Çok fazla çalışmanızın istenmesi.					
4. İşinizi daha hızlı yapmanızın istenmesi.					
5. Daha yapılacak bir hayli işinizin olması.					

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çalışmanın bu bölümünde çalışanların iş stresi düzeylerini belirlemeyi amaçlayan ifadeler bulunmaktadır. Lütfen size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.					
2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.					
3. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.					
4. Farklı bir işte çalışsaydım sağlığım muhtemelen daha iyi olurdu.					
5. İşimle ilgili yaşadığım sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.					
6. İş yerimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.					
7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.					

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çalışmanın bu bölümünde çalışanların işleriyle ilgili tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik ifadeler bulunmaktadır. İşinizle ilgili olarak aşağıda verilen cümlelerdeki durumları yaşama sıklığınızı en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.

İFADELER	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Kendimi işimde çok şeyler yapabilecek güçte hissediyorum.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamam.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					