

**ÇALIŞAN BİREYLERİN İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ
ARASINDA ÖZ ŞEFKATİN ARACI ETKİSİ**

EZGİ GÜNAY

**IŞIK ÜNİVERSİTESİ
HAZİRAN, 2022**

ÇALIŞAN BİREYLERİN İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDA ÖZ ŞEFKATİN ARACI ETKİSİ

EZGİ GÜNAY

Işık Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Klinik Psikoloji Yüksek Lisans
Programı, 2022

Bu tez, Işık Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne Yüksek Lisans (MA)
derecesi için sunulmuştur.

IŞIK ÜNİVERSİTESİ
HAZİRAN, 2022

İŞIK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
KLİNİK PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÇALIŞAN BİREYLERİN İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDA
ÖZ ŞEFKATİN ARACI ETKİSİ

EZGİ GÜNAY

ONAYLAYANLAR:

Dr. Öğr. Üyesi Buket Ünver
(Tez Danışmanı)

Işık Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Ezgi Deveci

Işık Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Tubanur Bayram
Kuzgun

İstanbul Arel Üniversitesi

ONAY TARİHİ: 13.06.2022

THE MEDIATING EFFECT OF SELF-COMPASSION BETWEEN THE JOB STRESS AND BURNOUT LEVELS OF THE WORKING INDIVIDUALS

ABSTRACT

Objective: The aim of this research is to investigate the mediating effect of self-compassion between the job stress and burnout levels of working individuals between 18 and 65 years old.

Method: 429 individuals between the ages of 18 and 65 and working in Turkey participated in the research. The data have been collected with the snowball method by an online survey. Informed Consent Form, Sociodemographic Form, Job Stress Appraisal Scale, Self-Compassion Scale, Copenhagen Burnout Scale have been applied to the participants. The data have been analyzed with SPSS 22.0 application.

Result: Self-compassion has been observed to be a partial mediator between job stress and burnout. In addition to that, between the burnout and the sub-scales such as the workload, working incapacity, organizational rules and subordinate relationships have also been observed to be a partial mediator for self-compassion. Job-stress scores of employees vary due to health precautions, health support, motivational support that were provided during the pandemic. The individuals that find their working environment at their homes inconvenient and considered as having difficulties on focusing, have been found to have higher stress levels than the other groups. It is observed that there is a significant difference between the job stress levels of individuals defining their work life- private life balance as poor.

Conclusion: The mediator effect of self-compassion between the job-stress and the burnout levels has been researched and the results found to be meaningful. The negative effects of the job-stress have been known. It is thought that to decrease burnout due to job-stress, the importance of self-compassion will be substantial.

Key words: Job Stress, Burnout, Self-Compassion

ÇALIŞANLAR BİREYLERİN İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDA ÖZ ŞEFKATİN ARACI ETKİSİ

ÖZET

Amaç: Bu araştırmanın amacı Türkiye’de çalışan 18-65 yaş arası çalışanların iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin aracı etkisini araştırmaktır.

Yöntem: Araştırmaya 18-65 yaşları arasında Türkiye’de çalışan 429 kişi katılmıştır. Veriler çevrimiçi anket olarak kartopu yöntemiyle toplanmıştır. Katılımcılara Bilgilendirilmiş Onam Formu, Sosyo-demografik Form, İş Stresi Değerlendirme Ölçeği, Öz Anlayış Ölçeği ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Toplanan veriler SPSS 22.0 uygulaması ile analiz edilmiştir.

Bulgular: Araştırmada iş stresi ve tükenmişlik arasında öz şefkatin kısmi aracı olduğu görülmüştür. Ayrıca, iş stresi ölçeğinin alt boyutları olan rol yükü, örgütsel norm ve uygulamalar, rol yetersizliği ve ast ilişkileri ile tükenmişlik arasında da öz şefkatin kısmi aracı etkisi olduğu görülmüştür. Pandemi döneminde iş yerlerinin aldığı sağlık önlemlerinin, iş yerinin sağlık desteğinin ve iş yerinin motivasyona yönelik çalışmalarının, çalışanların iş stresi puanları üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu ortaya konulmuştur. Evde çalışmak için fiziksel koşulları uygun olmayan, konsantrasyon sorunu çektiğini düşünen bireylerin de iş stresi düzeyleri diğer gruplara göre daha fazladır. Ayrıca iş-özel hayat dengesini kötü olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeylerinde de anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Sonuç: Araştırmada iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin aracı etkisi araştırılmış ve sonuçlar anlamlı bulunmuştur. İş stresinin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri bilinmektedir. Bireylerin iş stresine bağlı tükenmişlik yaşamasını azaltmada öz şefkatin öneminin büyük olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Tükenmişlik, Öz Şefkat

TEŞEKKÜRLER

Yüksek lisans tez sürecim boyunca bilgi birikimini benimle paylaşan, süreçte daha sağlam adımlarla ilerlemem için akademik alanda yol gösteren, saygıdeğer tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Buket Ünver’e katkıları için çok teşekkür ederim.

Veri toplama aşamasında katkılarını esirgemeyen ve süreci hızlandıran, benim kadar ilgi gösterip destek veren değerli Betül Karakaş Can ve Mert Can’a çok teşekkür ederim.

Stresli olduğum ve motivasyonumun düştüğü zamanlarda desteğini hiç eksik etmeyen, sabırla tekrar ilerlememi sağlayan Atakan Özkan’a çok teşekkür ederim.

Tez yazım sürümde maddi ve manevi desteğini esirgemeyen sevgili ablam İlgi Günay Durmaz’a çok teşekkür ederim.

Akademik anlamda desteklerini her dair hissettiğim, farklı şehirlerde olsak bile maddi ve manevi hep yanımda olan sevgili annem Semra Günay ve sevgili babam Ahmet Şekip Günay’a çok teşekkür ederim.

Ve son olarak, tez sürecime büyük küçük desteği olan, tanıdığım ve tanımadığım herkese çok teşekkür ederim.

Ezgi GÜNEY

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI.....	i
ABSTRACT	ii
ÖZET.....	iii
TEŞEKKÜRLER	iv
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
BÖLÜM 1.....	1
GİRİŞ	1
BÖLÜM 2.....	3
2. LİTERATÜR.....	3
2.1 Stres.....	3
2.2 İş Stresi.....	4
2.2.1 İş Stresi Alanındaki Teoriler	5
2.2.2 İş Stresinin Biyopsikososyal Model Açısından Değerlendirilmesi.....	8
2.3 Öz Şefkat.....	11
2.4 Tükenmişlik	12
2.4.1 Tükenmişlik Alanındaki Teoriler.....	13
2.5 Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler	15
2.5.1 İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki ilişki	15
2.5.2 İş Stresi ve Öz şefkat Arasındaki ilişki	17
2.5.3 Tükenmişlik ve Öz Şefkat Arasındaki ilişki	18
2.6 Araştırmanın Önemi.....	20
2.7 Araştırmanın Amacı	21
2.8 Hipotezler.....	21
BÖLÜM 3.....	23
YÖNTEM.....	23

3.1 Araştırma Modeli	23
3.2 Evren ve Örneklem	23
3.3 Veri Toplama Araçları	25
3.3.1 Sosyodemografik Form.....	25
3.3.2 İş Stresi Değerlendirme Ölçeği	25
3.3.3 Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği	26
3.3.4 Öz Anlayış Ölçeği.....	26
3.3 Araştırma Deseni.....	26
3.4 Verilerin Analizi	26
BÖLÜM 4.....	28
BULGULAR	28
4.1 Kullanılan Ölçeklerin Psikometrik Analizi.....	28
4.3 İş Stresi Puanlarının Sosyo-demografik Bilgi Formundaki Değişkenlere Göre İncelenmesi	30
4.4 Tükenmişlik Puanlarının Sosyo-demografik Bilgi Formundaki Değişkenlere Göre İncelenmesi	37
4.5. Ölçekler ve Alt Ölçekler Arasındaki Korelasyonlara Ait Bulgular	43
BÖLÜM 5.....	55
TARTIŞMA	55
5.1 İş Stresi Düzeyleri ve Sosyo-demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulguların Değerlendirilmesi.....	55
5.2 Tükenmişlik Düzeyleri ve Sosyo-demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulguların Değerlendirilmesi.....	57
5.3 İş Stresi, Tükenmişlik Düzeyleri ve Öz Şefkat Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi.....	59
5.4 İş Stresi ve Alt Ölçekleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasında Öz Şefkatin Etkisine Yönelik Bulguların Değerlendirilmesi.....	60
5.5 Genel Değerlendirme	65
5.6 Kısıtlılıklar ve Öneriler	66
KAYNAKÇA	68
EKLER.....	80
EK A BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU	80
EK B SOSYODEMOGRAFİK BİLGİ FORMU.....	82
EK C ÖZ ANLAYIŞ ÖLÇEĞİ	86
EK D KOPENHAG TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ.....	88
ÖZGEÇMİŞ.....	90

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 3.1 Örneklemin Sosyo-demografik Özellikler Açısından Sayısal ve Yüzdelik Dağılımı	24
Tablo 3.2 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Normallik Testi Analizi.....	27
Tablo 4.1 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Psikometrik Analizi	28
Tablo 4.1 (devamı) Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Psikometrik Analizi.....	29
Tablo 4.2 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Puanlarının Betimleyici Analizi	29
Tablo 4.3 Pandemi Döneminde İşyeri Beklentileri ve İş Özel Hayat Dengesinin Betimleyici Analiz Bulguları	30
Tablo 4.4 İş Stresi Değişkeni ile Pandemi Dönemi İş-Özel Hayat Dengesinin Betimleyici Özellikleri	31
Tablo 4.5 İş Stresi Değişkeni ile Pandemi Dönemi İşyeri Beklentilerinin Betimleyici Özellikleri.....	32
Tablo 4.6 İş Stresi Değişkeni ile Pandemi Dönemi Evde Çalışmak için Fiziksel Koşullar ve Evde Çalışırken Konsantre Olabilmeye Yönelik Soruların Betimleyici Özellikleri.....	34
Tablo 4.7 İş Stresi Değişkeni ile Pandemi Dönemi İş Yerinin Tutumuna Yönelik Soruların Betimleyici Özellikleri	36
Tablo 4.8 Tükenmişlik ile İş-Özel Hayat Dengesi Betimleyici Özellikleri	38
Tablo 4.9 Tükenmişlik ile İşyeri Beklentilerinin Betimleyici Özellikleri.....	39
Tablo 4.10 Tükenmişlik ile Pandemi Dönemi Evden Çalışma Koşulları ve Dikkati Sürdürme Değişkenlerinin Betimleyici Özellikleri.....	40
Tablo 4.11 Tükenmişlik ile İş Yerinin Tutumuna Dair Değişkenlerinin Betimleyici Özellikleri.....	42
Tablo 4.12 Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Alt Ölçeklerin Korelasyon Analizi....	45
Tablo 4.13 İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi.....	46
Tablo 4.14 Rol ve İş Yükü ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi	48

Tablo 4.15 Rol Yetersizliği ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi	49
Tablo 4.16 Örgütsel Norm ve Uygulamalar ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi.....	51
Tablo 4.17 Ast İlişkileri ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi.....	52
Tablo 4.18 İş stresi ve Öz Şefkatin ve Kontrol Değışkenlerinin Yordayıcı Faktörleri	54



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1 İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasında Öz Şefkatin Düzeylerinin Aracı Rolüne İlişkin Beta Katsayıları	47
Şekil 4.2 Rol ve iş yükü ile tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin düzeylerinin aracı rolüne ilişkin beta katsayıları	49
Şekil 4.3 Rol yetersizliği ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin düzeylerinin aracı rolüne ilişkin beta katsayıları	50
Şekil 4.4. Örgütsel norm ve uygulamalar ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin düzeylerinin aracı rolüne ilişkin beta katsayıları.	52
Şekil 4.5 Ast İlişkileri ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin düzeylerinin aracı rolüne ilişkin beta katsayıları	53

BÖLÜM 1

GİRİŞ

İş stresi kavramını literatüre kazandıran öncülerden Selye (1956) stres tepkisini çevresel bir uyarana karşı verilen tepki olarak tanımlamaktadır. Ancak literatürde stres ve stresör kavramları incelendiğinde farklı yaklaşımlarla karşılaşılmaktadır. Beehr'e (1976) göre strese neden olan uyarılar (stresörler) belirlidir. Örneğin iş yetiştirme baskısı bir stresördür ve bireyde stres tepkisi yaratır. Ancak bu yaklaşımların, bireysel farkları göz önünde bulundurmadıkları için eksik oldukları söylenebilir (Türetgen, 2020). Lazarus ve Launeir (1978) stresör ve birey arasındaki ilişkinin göreceli olduğuna vurgu yapmaktadır. Dolayısıyla iş yükü gibi stres yaratıcı bir durumun her bireyde aynı şiddette stres tepkisi yaratmadığı görülmektedir.

Bireyin bir stresörle karşılaştığında geçirdiği üç evrenin ilki olan *alarm aşaması*, kişinin stresörle karşılaştığı ilk andır (Selye, 1946). Bu aşamada kişi savaş ya da kaç tepkisi verir. Yine bu aşamada, hızlı soluk alıp verme, kalp ritminin artması, terleme gibi bazı fizyolojik belirtiler görülür. İkinci aşama, *direnme* aşamasıdır. Bu aşamada birey, stresöre ya uyum sağlar ya da direnir. Eğer stresöre karşı uyum sağlanırsa belirtiler normale döner. Kişi direnme aşamasında, stresörle var gücüyle savaşılmaya çalışır. Son aşama ise *tükenmedir*. Direnme aşamasında stresle başa çıkılamazsa ve uyum sağlanamazsa bir süre sonra kişi tükenme aşamasına geçer. Tükenmişlik aşaması, bireyin direncini düşürür ve bireyi başka stresörlere daha dayanıksız hale getirir.

Birey stresörle karşılaştığında fiziksel ve psikolojik çeşitli belirtiler gösterebilir. Karar vermede güçlük, sinirlilik, gerginlik hali psikolojik belirtiler olarak sınıflandırılırken (Dumanlı, 2018); mide bulantısı, nefes darlığı, tansiyon, yorgunluk hali fiziksel belirti olarak ele alınmaktadır (Sökmen, 2005). Stresin bedende

yarattığı etkiler nedeniyle sağlık sorunlarına sebep olması şaşırtıcı değildir. Ancak, stres yaratıcı uyaran aynı olsa da strese karşı verilen tepkiler bireyden bireye farklılık gösterebilir. Yani kimi birey için bir stresör, kaçınmaya neden olabilirken kimisi için ise sadece gerginlik hissine neden olabilmektedir (Brief ve George, 1995). Stresör ve birey arasında dinamik bir ilişki olması nedeniyle stres tepkisi kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir.

Stres tepkisi bireye göre değişmekle birlikte yaşanan stres de yapıcı ya da yıkıcı stres olarak ikiye ayrılabilir. Yapıcı stres, bizi bir işi yapmaya motive eden, başarma duygusu hissettiren; yıkıcı stres ise kişinin üzerinde aşırı baskı kuran, kişinin stresör üzerinde kontrol sağlayamadığı durumlar olarak adlandırılır (Aamodt, 2010). Stresin seviyesi yıkıcılık ve yapıcılık arasındaki temel farklardan biridir. Belirli bir seviyede stres kişiyi harekete geçirebilirken, seviyesi arttıkça stres, kişide kaygı hissi uyandırır ve kişiyi işleri yapamama, yanlış yapma düzeyine bile getirebilir (Zencirkıran ve Keser, 2018).

Yukarıda belirtildiği gibi birey stresörle karşılaştığında alarm, direnme ve tükenmişlik olmak üzere üç aşamadan geçer. Ancak her bireyin aynı stresör karşısında bu üç aşamadan geçtiği söylenemez. Yani stres tepkisi kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Stres faktörü genel olarak ele alındıktan sonra bir sonraki bölümde iş stresi kavramı incelenecektir.

BÖLÜM 2

2. LİTERATÜR

Bu bölümde stres, iş stresi, tükenmişlik ve öz şefkat kavramları açıklanacak; iş stresinin tükenmişlikle ve öz şefkatle ilişkisinden bahsedilecektir.

2.1 Stres

İş stresi kavramını literatüre kazandıran öncülerden Seyle (1956) stres tepkisini çevresel bir uyarana karşı verilen tepki olarak tanımlamaktadır. Ancak literatürde stres ve stresör kavramları incelendiğinde farklı yaklaşımlarla karşılaşılmaktadır. Beehr'e (1976) göre strese neden olan uyaranlar (stresörler) belirlidir. Örneğin iş yetiştirme baskısı bir stresördür ve bireyde stres tepkisi yaratır. Ancak bu yaklaşımların, bireysel farkları göz önünde bulundurmadıkları için eksik oldukları söylenebilir (Türetgen, 2020). Lazarus ve Launeir (1978) stresör ve birey arasındaki ilişkinin göreceli olduğuna vurgu yapmaktadır. Dolayısıyla iş yükü gibi stres yaratıcı bir durumun her bireyde aynı şiddette stres tepkisi yaratmadığı görülmektedir.

Bireyin bir stresörle karşılaştığında geçirdiği üç evrenin ilki olan *alarm aşaması*, kişinin stresörle karşılaştığı ilk andır (Selye, 1946). Bu aşamada kişi savaş ya da kaç tepkisi verir. Yine bu aşamada, hızlı soluk alıp verme, kalp ritminin artması, terleme gibi bazı fizyolojik belirtiler görülür. İkinci aşama, *direnme* aşamasıdır. Bu aşamada birey, stresöre ya uyum sağlar ya da direnir. Eğer stresöre karşı uyum sağlanırsa belirtiler normale döner. Kişi direnme aşamasında, stresörle var gücüyle savaşmaya çalışır. Son aşama ise *tükenmedir*. Direnme aşamasında stresle başa çıkılamazsa ve uyum sağlanamazsa bir süre sonra kişi tükenme aşamasına

geçer. Tükenmişlik aşaması, bireyin direncini düşürür ve bireyi başka stresörlere daha dayanıksız hale getirir.

Birey stresörle karşılaştığında fiziksel ve psikolojik çeşitli belirtiler gösterebilir. Karar vermede güçlük, sinirlilik, gerginlik hali psikolojik belirtiler olarak sınıflandırılırken (Dumanlı, 2018); mide bulantısı, nefes darlığı, tansiyon, yorgunluk hali fiziksel belirti olarak ele alınmaktadır (Sökmen, 2005). Stresin bedende yarattığı etkiler nedeniyle sağlık sorunlarına sebep olması şaşırtıcı değildir. Ancak, stres yaratıcı uyaran aynı olsa da strese karşı verilen tepkiler bireyden bireye farklılık gösterebilir. Yani kimi birey için bir stresör, kaçınmaya neden olabilirken kimisi için ise sadece gerginlik hissine neden olabilmektedir (Brief ve George, 1995). Stresör ve birey arasında dinamik bir ilişki olması nedeniyle stres tepkisi kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir.

Stres tepkisi bireye göre değişmekle birlikte yaşanan stres de yapıcı ya da yıkıcı stres olarak ikiye ayrılabilir. Yapıcı stres, bizi bir işi yapmaya motive eden, başarma duygusu hissettiren; yıkıcı stres ise kişinin üzerinde aşırı baskı kuran, kişinin stresör üzerinde kontrol sağlayamadığı durumlar olarak adlandırılır (Aamodt, 2010). Stresin seviyesi yıkıcılık ve yapıcılık arasındaki temel farklardan biridir. Belirli bir seviyede stres kişiyi harekete geçirebilirken, seviyesi arttıkça stres, kişide kaygı hissi uyandırır ve kişiyi işleri yapamama, yanlış yapma düzeyine bile getirebilir (Zencirkıran ve Keser, 2018).

Yukarıda belirtildiği gibi birey stresörle karşılaştığında alarm, direnme ve tükenmişlik olmak üzere üç aşamadan geçer. Ancak her bireyin aynı stresör karşısında bu üç aşamadan geçtiği söylenemez. Yani stres tepkisi kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Stres faktörü genel olarak ele alındıktan sonra bir sonraki bölümde iş stresi kavramı incelenecektir.

2.2 İş Stresi

İş stresi başka bir deyişle, örgütsel stres iş hayatında bireyin olumsuz, hoş olmayan duygular yaşamasına neden olan durumlar olarak adlandırılabilir. (Hart ve Cooper, 2001). Buna örnek olarak kısa süre içerisinde teslim edilecek işlerin, bireyin üzerinde zaman baskısı oluşturmaları verilebilir.

İş stresi, iş hayatında yaşanan olayların birey üzerindeki olumsuz etkisi olarak tanımlanmakla birlikte bir kişi için stres kaynağı olan durum başka bir kişi için

olmayabilir (Brief ve George, 1995). Yani kısa sürede teslim edilecek işler bir birey için stres unsuru olabilecekken diğer bir birey için stres oluşturmaz. Parker ve Decotiis (1983) iş stresini, bireyin çalışma koşullarının olumsuz olduğunu fark etmesi olarak açıklar.

Yapılan çalışmalar iş stresini tetikleyen birçok farklı unsur olduğunu ortaya koymaktadır (Galanis, Fragkou, Kaitelidou, Kalokairinou ve Katsoulas, 2018; Kakemam, Raeissi, Raoofi, Soltani, Sokhanvar, Visentin ve Cleary, 2019). İş saatleri, iş ilişkileri, çalışma koşulları, iş yükü gibi konular örgüt kaynaklı iş stresi faktörlerine örnek olarak verilebilir. Örgüt kaynaklı faktörlerin yanı sıra sosyodemografik faktörlerin de iş stresini etkilediği görülmektedir (Kakemam ve arkadaşları, 2019). Kadın olmak, evli olmak ve düşük eğitim seviyesine sahip olmak gibi faktörlerin de iş stresine yatkınlaştırıcı olabileceği görülmektedir.

İş stresinin, bireyin performansı (Iskamto, 2021), işe bağlılığı (work engagement) (van Mol, Nijkamp, Bakker, Schaufeli ve Kompanje, 2018) ve iş doyumu (Padmanabhan, 2021) üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu bilinmektedir. Bireyi olumsuz etkileyen iş stresi kavramını daha iyi anlamak ve iş stresini azaltacak çözümler bulmak amacıyla çeşitli teorileri geliştirilmiştir. İş stresinin, bireyi nasıl etkilediğinin daha iyi anlaşılabilmesi için bir sonraki bölümde literatürdeki iş stresi tanımları üzerine farklı teorilerin yaklaşımlarına değinilmektedir.

2.2.1 İş Stresi Alanındaki Teoriler

Sosyal Araştırma Enstitüsü Modeli, stres ve zorlanma ilişkisinde yaşanan durumun yanında kişinin algısının da etkisi olabileceğini söyleyerek o zamana kadar yayınlanan araştırmalardan farklılaşmaktadır. Modelde, çalışma saatleri, çalışma alanı gibi nesnel faktörlerin yanı sıra bireyin kişiliği gibi bireysel faktörler de değerlendirilmektedir. Kişi nesnel faktörleri değerlendirdiğinde, duruma karşı stres belirtileri gösterebilir. Bu durum kişinin genetik ve demografik altyapısıyla ilişkilidir (Katz ve Kahn, 1978).

Süreç Modeli'nde, Sosyal Araştırma Enstitüsü Modeli'nde olduğu gibi bireysel farkların oluşturduğu algısal farklar modele dahil edilmektedir. Sosyal Araştırma Enstitüsü Modeli'nden farklı olarak çalışan performansı ve stres ilişkisine değinilmektedir. Modelde, girdi ve çıktı olarak iki faktör bulunmaktadır. Girdi faktörleri bireysel ve çevresel olarak ele alınmaktadır. Diğer bir deyişle girdi faktörleri,

bireyin iş stresine etki eden bireysel ve çevresel faktörlerinden oluşmaktadır. Çıktı faktörleri ise bireysel ve çevresel faktörlerin yarattığı stresin sonucu olarak tanımlanmaktadır. Bu çıktılar performans, grup bağlılığı, iş doyumu gibi faktörleri kapsamaktadır (McGrath, 1976). İş stresinin farklı etkenleri olduğu bilinmekle birlikte *Süreç Modeli* ile farklı sonuçlarının da olabileceği görülmektedir.

Boyut Modeline göre kişisel özellikler ve çevresel özellikler, bireyin stresli olay üzerindeki algısını etkiler (Beehr ve Newman, 1978). Model, kişisel ve çevresel özellikleri, kişisel ve çevresel boyutlar olarak adlandırmaktadır. Kişisel boyut, bireyin olayı stresli olarak adlandırmasına neden olan kişilik özellikleri ve sosyodemografik geçmişini içerir. Çevresel boyut ise iş ortamındaki çalışma saatleri, arkadaşlık ilişkileri gibi psikososyal faktörlerden oluşur. Modelde değinilen bir diğer kavram ise süreç boyutudur. Süreç Boyutu, bireyin yaş, eğitim gibi demografik özellikleriyle stresli durumu değerlendirip, bu değerlendirme sonucunda verdiği tepkiyi içeren süreci ifade etmek için kullanılır. Bu tepki ya kişiyi ya da örgütü etkileyecek bir sonuç olarak ortaya çıkar. Bu modelin diğer modellerden ayrılan kısmı ise zaman boyutudur. Zaman boyutu, stres tepkisinin dinamik bir süreç olması nedeni ile büyük önem taşımaktadır. Zaman içerisinde stres tepkisi farklılık gösterebildiği için bu boyut tüm süreci kapsamaktadır. Selye (1946) araştırmasında stres tepkisini bir süreç halinde inceleyerek zaman içerisinde farklı tepkilere yol açtığını vurguladığı gibi, *Boyut Modeli'nde* de stres tepkisinin bir süreç içerisinde gerçekleştiği ve zamana bağlı olduğu ortaya konulmuştur. Böylelikle boylamsal çalışmaların önü açılmıştır.

Yukarıda bahsedilen iş stresi modellerinin ortak noktası bireysel farklılıkların iş stresi üzerindeki etkisine değinmeleridir. *Talep Kontrol Modeli* birey ve stres arasındaki ilişkiyi değerlendirirken yukarıdaki modellerden farklılaşmaktadır (Karasek, 1979). Modele göre iş stresi, işyeri beklentilerinin ve iş yükünün çok olmasına karşılık bireyin konu üzerinde kontrolünün olmamasıdır. Modelde, iş talebi ve iş kontrolü olmak üzere iki boyut bulunmaktadır. İş talebi; iş yoğunluğu ve zaman baskısı olarak açıklanırken iş kontrolü ise; bireyin iş üzerindeki yetkinliği olarak tanımlanmaktadır. Bu boyutlar dört farklı şekilde kategorize edilmektedir. İş talebinin ve kontrolünün yüksek olması, iş talebinin ve kontrolünün düşük olması, iş talebi düşük iken kontrolünün yüksek olması olmak üzere üç tanımın iş stresi açısından çalışan üzerinde büyük etkileri yoktur. Asıl iş stresinin yüksek olduğu durumlar iş talebinin yüksek, iş kontrolünün ise düşük olduğu durumlardır. Bu durumlar bireyi psikolojik ve fizyolojik olarak olumsuz etkileyen durumlardır. Johnson ve Hall (1988),

sosyal destek kavramını dahil etmesi ile *Talep Kontrol Modeli*, *İş Talep – Kontrol Destek Modeli* adını alarak literatürde yer almaya başlamıştır. Johnson ve Hall, iş talebinin yüksek, iş kontrolünün düşük olduğu stresli durumlarda çevresinden sosyal destek alan bireylerin stres seviyesinin daha düşük olduğunu vurgulayarak, yeni modelde sosyal destek almanın stres üzerindeki etkisini ortaya koymuştur.

French, Caplan ve Van Harrison'ın 1982'de ortaya koydukları *Kişi Çevre Uyum Modeli*'nde ise iş stresinin, kişi ve çevresi arasındaki uyumsuzluktan kaynaklandığını belirtmektedir. Modelde uyumsuzluk kavramı iki şekilde açıklanmaktadır. İlki örgütün değerleri ile bireyin değerlerinin bir olduğu yani kişinin hedefleri, vizyonu, misyonu gibi değerlerin örgütünkilerle uyumlu olduğu durumu belirtir. İkincisi ise bireyin yetkinliklerinin işin gereklilikleri ile uyumlu olduğu durum olarak açıklanır.

Çaba Ödül Dengesizliği Modeli de bireyin eforu ve eforuna aldığı karşılık arasındaki memnuniyetsizliğe vurgu yapar. Burada kişinin çabasına karşı aldığı ödül bazen manevi bir takdir iken bazen de maddi şekillerde karşımıza çıkabilir (Siegrist, 1996).

Talep – Kaynak Modeli ise işin bireyden talepleri ve bireye kaynak olarak sağladıkları arasındaki ilişkiyi inceler. İş kaynakları bireye iş tarafından sağlanan artılar, iş talepleri ise bireyin iş kaynaklarına ulaşmak için yapması gerekenler olarak açıklanır. Yani işin kaynakları bireyin işin taleplerini gerçekleştirmesine yardımcı olur. Motivasyon için iş talepleri ve iş kaynakları birbirini dengelemelidir. Bu modele göre işin sağladığı artılar bireye motivasyon olarak yansırken, bireyden beklenti ise, motivasyona negatif olarak etki eder (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2001).

Özetlemek gerekirse literatürde stresör ve oluşturduğu stres tepkisi arasındaki ilişkiyi açıklayan farklı modeller ortaya atılmıştır. *Sosyal Araştırma Enstitüsü Modeli*, stres ve zorlanma ilişkisine kişisel algı faktörünü de ekleyerek, stresör algısının bireysel bir faktör olduğunu ortaya koyarken; *Süreç Modeli*, bireysel ve çevresel stresörlerin bireyin çalışma performansına, iş doyumuna etki edebileceğini göstermektedir; *Boyut Modeli*, bireyin stresörü algılamasında kişilik özelliklerinin yanında sosyodemografik geçmişinin de etkili olabileceğine ve stres tepkisinin bir süreç olduğuna vurgu yapmaktadır. *Talep Kontrol Modeli*, iş stresini bireyin yetkinlikleri ve iş yükü üzerinden ele almaktadır. Sosyal destek boyutunun stres üzerindeki etkileri de modele eklendiğinde, *İş Talep – Kontrol Destek Modeli* ortaya çıkmıştır. *Kişi Çevre Uyum Modeli*, kişi ve çevre uyumunun iş stresine etki edeceğini

söylerken; *Çaba Ödül Denge Modeli*, bireyin çabası ve bunun karşılığını alamadığı durumlara vurgu yapmaktadır. Son olarak *Talep-Kaynak Modeli* ise, işin kaynağının bireyin talepleriyle uyumuna değinmektedir.

Yukarıda bahsedilen modeller ışığında, bireysel ve çevresel faktörlerin iş stresi üzerine etkisi oldukça açıktır. İş stresine neden olan faktörlerin yanı sıra iş stresinin neden olduğu durumlar da konuyla ilgili diğer önemli değişkenlerdir. Literatürdeki iş stresinin birey üzerindeki etkilerini incelediğimizde, iş stresinin çalışanları negatif yönde etkilediği birçok araştırmaya rastlanmaktadır (Bulgurcu-Güler ve Altunoğlu, 2016; Doğan, 2013; Erşan, Yıldırım, Doğan ve Fırat, 2018). İş stresi, işlerin yerine getirilmesine engel olmakta ve fizyolojik ve psikolojik tepkilere yol açmaktadır (Cam, 2004). Söz konusu stresin çıktıları ise; işe geç gelme, işten erken çıkma, mola sürelerini uzatma, kalite denetimi gibi konularda dikkatsizlik, zamanında iş yetiştirememesi, iş arkadaşlarıyla anlaşmazlık ve yaratıcılığın düşmesi olarak ele alınabilir (Sutherland and Cooper, 2000). Aynı zamanda iş stresi mesleki doyumunu da olumsuz etkilemektedir (Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan, 2013; Fırat, 2018; Nur, 2011). İş stresinin, mesleki doyum ile olduğu gibi yaşam doyumuyla da aralarında olumsuz bir ilişki olduğu görülmektedir (Bulgurcu-Güler ve Altunoğlu, 2016). İş stresinin mesleki doyumunu azaltmasının yanında bireylerin yaşam doyumunu da düşürmesi, söz konusu iş stresinin hayatın her alanına etki edebileceği çıkarımını yapmamıza olanak sağlamaktadır.

Özetle, yukarıda bahsedilen modeller ışığında, bireysel ve çevresel faktörlerin iş stresine etkisi olduğu anlaşılmaktadır (French, 1974; Van Harrison, 1978). Bu bilgiler doğrultusunda bir sonraki bölümde iş stresi biyopsikososyal model açısından değerlendirilecektir.

2.2.2 İş Stresinin Biyopsikososyal Model Açısından Değerlendirilmesi

George Engel (1978) bireyin ruh sağlığını etkileyen birçok faktör olduğuna dikkat çekmiştir. Dengeli bir ruh sağlığı için sosyal çevre, biyoloji ve bireyin psikolojik durumu etkileşim halindedir. Bu faktörlerin ruh sağlığını nasıl etkilediğine bakılacak olursa; biyolojik boyut için, kronik rahatsızlığı olan bir bireyin, hayat standartlarının değişmesi nedeniyle yaşadığı olumsuz duyguları örnek verilebilir. Ailesine vakit ayırmak isterken uzun saatler çalışmak zorunda kalan bireyin yaşadığı stres ise sosyal boyutta yaşanan soruna bir örnek olabilir. Verilen sorumluluklara karşı

yaşanan özgüvensizlik de psikolojik boyuta örnek olarak gösterilebilir. Özetlemek gerekirse, bireyin iyi oluşu sadece çevresel, biyolojik ya da psikolojik değildir. Üç faktörün birbiriyle ilişkisi psikolojik iyi oluş üzerinde etkilidir.

COVID-19 Pandemi dönemi, bireyi psikolojik, biyolojik ve sosyolojik açıdan etkileyen bir dönem olmuştur. Birey belirsizlik içinde yaşadığı (Rettie ve Daniels, 2021), sokağa çıkma kısıtlamaları ile evde daha sık vakit geçirdiği (Kara, 2020) ve sağlığı tehdit altında olduğu (Arslan ve Karagül, 2020) için yaşadığı iş stresini biyopsikososyal açıdan değerlendirilmesi bütüncül bir perspektif sağlamaktadır.

WHO, 2020 Mart ayında COVID-19 salgınının küresel boyutta bir salgına dönüştüğünü açıklamıştır (World Health Organization [WHO], 2020). Mart ayı itibariyle, salgının yayılmasını yavaşlatmak/engellemek için tüm dünyada çeşitli önlemler alınmıştır. Bulaş riskini düşürmek için alınan önlemler arasında sosyal ve fiziki izolasyon da yer almaktadır. Bireylerin ani bir şekilde sosyal ve fiziksel izolasyona geçmesiyle iş hayatı da eve taşınmıştır (Kırpık, 2020).

Çalışma hayatının eve taşınması birtakım sorunları da beraberinde getirmiştir. Ekipman eksikliği, iş arkadaşlarını görememe, bilgisayar başında çok fazla vakit geçirme gibi sorunlar evden çalışmanın dezavantajları arasındadır. (Bolisani, Scarso, Ipsen, Kirchner ve Hansen, 2020). Ayrıca evden çalışmak iş ve özel hayatın ayrılmaması gibi sorunları da beraberinde getirmektedir (Başar, 2020). Evden çalışmanın getirdiği stres, çalışmak için değil yaşamak için tasarlanmış bir alanda çalışıyor olmanın yarattığı stres olarak tanımlanmaktadır. Evden çalışmanın yarattığı zorluklar göz önünde bulundurulduğunda iş ve aile dinamiklerinden söz etmek gerekir. İş ve aile dinamikleri insan hayatının iki önemli merkezidir (Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark, ve Baltes, 2011). Bireyin iş hayatının gerekliliklerini yerine getirirken, aile hayatının gerekliliklerine yeterli vakti ayıramamasından kaynaklanan çatışmaların hayat memnuniyetini olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir (Taslak, 2007). Pandemi öncesi dönemlerde de iş ve aile dengesinde yaşanan çatışma ortamının iş stresiyle ilişkili olduğunu gösteren çalışmalara rastlanmaktadır. (Netenmeyer, Boles ve McMurrian 1996; Phillips-Miller, Campbell ve Morrison, 2000). Ancak pandemi dönemiyle birlikte söz konusu dengenin sağlanması iyice zorlaşmış (Adisa, Aiyenitaju ve Adekoya, 2021) ve iş-özel hayat arasındaki sınırlar belirsizleşmeye başlamıştır (Collins, Landivar, Ruppanner ve Scarborough, 2021). Pandemi öncesi toplantı odalarında yapılan toplantıların evde video konferans yoluyla yapılması, diğer bireylerin evde toplantı sırasında sessiz olmasını gerektirdiği için ev ortamında ofis

disiplinine girilmesine sebep olmuştur. Tüm bu belirsizlikler ve değişiklikler beraberinde iş- aile çatışmasını da getirmiştir (Başer, 2020).

Pandemi koşullarında çalışma ortamı farklı yere taşınan bireylerin yanı sıra hala sahada çalışmak zorunda olan bireyler olduğunu da unutmamak gerekir. Sahada çalışan bireylerin, daha çok kişiye temas ettikleri için hastalık kapma olasılıkları daha fazladır (Çalışkan-Pala ve Metintaş, 2020). Bu nedenle kurumların sahada çalışan bireyler için aldıkları önlemler büyük önem taşımaktadır. Kurumun yeterli düzeyde güvenli ortamı sağlama ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi konularında uygun desteği sağlamaması gibi nedenlerden sağlık çalışanlarının kaygı düzeylerinin artabileceği görülmektedir (Pan, Zhang ve Pan, 2020). Bu nedenle pandemi döneminde kurum desteği bireyi etkileyen bir başka psikososyal faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanlarına pandemi döneminde destek olan kurumların çalışanlarının iş stresi düzeylerinin daha düşük olduğu bilinmektedir (Serinikli, 2021) Elbette daha önce de sözü edildiği gibi pandeminin yarattığı iş stresi alanları da kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Bireyin sosyoekonomik durumu, psikolojik iyi oluşu, bireysel özellikleri, sosyal ve kültürel özelliklerindeki farklılıklar nedeniyle pandemi döneminin birey üzerindeki psikolojik etkileri de farklılık göstermektedir (Aşkın, Bozkurt, Zeybek, 2020).

COVID-19 Pandemi etkisinin en yoğun görüldüğü gruplardan biri şüphesiz ki kronik hastalığa sahip bireylerdir. COVID-19 salgınında kronik rahatsızlıkları bulunan bireylerin riskli grupta olduğu belirtilmiştir (Sandalcı, Uyaroğlu ve Güven, 2020). Ayrıca pandemi öncesi dönemde de kronik hastalıkların psikolojik hastalıklara yatkınlaştırıcı bir etkisi olduğu bilinmektedir. (Özdemir ve Taşçı, 2013). Pandemi dönemi sağlığı doğrudan etkilediği için riskli gruba giren bireylerin bu dönemde daha da stresli olacağı düşünülmektedir.

Özetle, COVID-19 pandemisi, bireyin fiziksel sağlığını, psikolojik iyi oluşunu, iş ve aile hayatını etkilemiştir. İş ortamının eve taşınmasıyla evden çalışmak, iş ve özel hayatın ayrılmaması gibi sorunları da beraberinde getirmektedir. Ayrıca sahada çalışan bireyler için virüs kapma riskinin daha yüksek olması gibi nedenlerden iş stresinin tetiklenebileceği düşünülmektedir. Son olarak kronik rahatsızlığı olan bireylerin riskli grupta olmasından dolayı salgın döneminde daha stresli olacağı düşünülmektedir. Uzun süreli strese maruz kalmanın kişide olumsuz etkileri olduğu bilinmekle birlikte, öz şefkatin iş stresinin yarattığı olumsuz sonuçlar üzerinde koruyucu bir etkisi olduğu

da bilinmektedir. Bu nedenle, bir sonraki bölümde iş stresiyle yakından ilişkili olduğu düşünülen öz şefkat kavramı ele alınacaktır.

2.3 Öz Şefkat

Öz şefkat kavramı, Uzak Doğu felsefesinde sıkça rastlansa da literatürde Neff'in çalışmalarıyla yer almaktadır (Neff, 2003a). Neff (2011) öz şefkat kavramını, sevilen biri acı çektiğinde hissedilen şefkat duygusunu, bireyin kendi acı çektiğinde kendine karşı da hissetmesi olarak tanımlamaktadır. Öz şefkat, yargılayıcı olmamayı içerir. Bireyin yaşadığı olumsuz duyguların farkında olmasını ve bu olumsuzlukları yargılamadan kabul etmesini kapsar (Neff, 2003b).

Araştırmalar bireyin kendine karşı diğer bireylere karşı olduğundan daha fazla acımasız ve yargılayıcı olduğunu göstermektedir (Neff, 2003b). Ancak Neff, öz şefkatin bireyin zayıf yanlarını örtmesi anlamına gelmediğini vurgulamaktadır. Birey güçlü yanları kadar zayıf yanlarının da farkında olmalı ki durumu tarafsız, yargılamadan değerlendirebilsin. Bu nedenle farkındalık, öz şefkat için önemli bir faktördür.

Öz şefkat üç bileşenden oluşmaktadır. Bunlar, öz sevecenlik, ortak insanlık bilinci ve bilinçli farkındalıktır. Öz sevecenlik bileşeni, olumsuz olaylar karşısında kendini yargılamak yerine daha nazik yaklaşımı kapsamaktadır (Neff, 2003b). Örneğin yoğun iş temposuyla çalışırken özel hayatında yapması gereken işleri aksatan birey, kendini bu durumla ilgili suçlamak yerine daha anlayışlı yaklaşacaktır. Öz sevecenliği düşük birey aynı sorunla karşılaşır, bu durumda kendini eleştirirken çok daha sert olacaktır. Yapılan bir çalışmaya göre, kişilerin öz şefkat oranları arttıkça kendilerini eleştirme oranları düşmektedir (Gilbert ve Irons, 2004).

Öz şefkatin bir diğer bileşeni ortak insanlık bilincidir. Bu kavram, bir olayın ne kadar acı verici, üzücü olursa olsun bütün insanların başına gelebileceği anlamını taşır (Neff, 2003b). Yapılan bir çalışmada, kendi kötü şanslarından dolayı işsiz kaldığını düşünen, işsizliği doğal bir süreç olarak kabul etmeyen ve herkesin başına gelebilecek bir durum olarak yorumlamayan bireylerin daha çok olumsuz duygular yaşadığını görülmektedir (Houssemand, Rosato, Thill ve Pignault, 2021).

Öz şefkatin üçüncü bileşeni ise bilinçli farkındalıktır. Bilinçli farkındalık, bireyin içinde bulunduğu durumun objektif bir biçimde farkında olması olarak tanımlanır (Ryan ve Deci, 2000). Bir diğer deyişle, bilinçli farkındalık, kişinin

olumsuz duygulara kapılmaması, kendi durumunun farkında olmasıdır (Neff, 2003b). Sıkıntılı bir durum yaşandığında, öz şefkati düşük bireyler durumun olumsuzluklarına odaklanırken, öz şefkati yüksek olan bireyler objektif bakış açılarını koruyarak duruma yaklaşma eğilimindedirler (Brown & Ryan, 2003). Profesyonel koşucular üzerinde yapılan bir araştırmada, sporcuların farkındalık eğitimleri ile beraber rekabet kaygılarının azaldığı görülmüştür (Corbally, Wilkinson ve Fothergill, 2020). Farkındalık, olaylara objektif yaklaşmayı sağlarken, bireyin kendisi ile ilgili gerçek dışı beklentilerini azalttığı gibi mükemmeliyetçiliği de azaltıp, hataya toleransı artırmaktadır (Neff, 2003a).

Öz şefkatin, olumsuz duygular üzerindeki etkilerine biraz daha değinecek olursak, araştırmalar kendine daha fazla şefkat gösteren bireylerin daha az stresli ve depresif olduğunu desteklemektedir (Neff, 2011). Bireyin kendini geçmiş için yargılaması ve gelecek için kaygılanması, depresyon ve anksiyeteye neden olabilmektedir. Öz şefkati yüksek bireyler, benzer durumlarda kendilerini yargılamak yerine durumu kabullenir ve ortak insanlık bilincine inanarak benzer olayların başka insanların da başına gelebileceğini düşünürler.

Sözü edilen öz şefkatin üç bileşeni birbirinden bağımsız değil aksine birbirleri ile etkileşim halindedir. (Neff, 2003b). Araştırmalar öz şefkatin, stres, depresyon ve başarısızlık kaygısı gibi duygular karşısında koruyucu bir faktör olduğunu göstermektedir (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015; Lefebvre, Montani ve Courcy, 2020). Ayrıca öz şefkatin tükenmişlik (Beaumont, Durkinn, Hollins, Martin ve Carson, 2016) üzerinde de koruyucu bir etkisi olduğu bilinmektedir. Bu nedenle bir sonraki bölümde tükenmişlik kavramı ele alınacaktır.

2.4 Tükenmişlik

Freudenberger (1975) sağlık çalışanları üzerinde yaptığı bir araştırmada tükenmişlik kavramını ortaya atan isimlerdendir. İş stresinden kaynaklanan tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olarak üç ayrı kavramdan oluşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach (1986) tükenmişlik kavramını geliştirerek, uzun süreli strese maruz kalmanın bir sonu olduğunu ortaya koymuş ve bireylerde tükenmişliğin ölçülmesi için bir envanter geliştirmiştir. Tükenmişlik kişide enerji ve motivasyon eksikliği gibi durumlarla karşımıza çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 198).

Tükenmişliğin fiziksel ve davranışsal olarak bazı belirtileri vardır (Freudenberger, 1984). Baş ağrısı, halsizlik, sindirim sistemi hastalıkları, uyku problemi, enerji kaybı gibi bazı fiziksel belirtilerin yanında; işleri erteleme, işe geç kalma, ilişki problemleri gibi davranışsal boyutları da söz konusudur (Freudenberger, 1984). Bunun yanında çabuk sinirlenme, bilişsel beceri kapasitesinde düşüş, anksiyete, huzursuzluk, ümitsizlik gibi psikolojik belirtileri de görülmektedir (Sabuncuoğlu, 1996).

Literatür incelendiğinde tükenmişliğe yatkınlaştırıcı faktörlerin bireysel ve örgütsel olmak üzere ikiye ayrıldığı görülmektedir. Medeni hal, yaş, çocuk sayısı, bireysel hayattaki stres, kişilik yapısı gibi faktörler bireysel yakınlaştırıcılar olarak adlandırılmaktadır. Çalışma saatleri, meslek grubu, işin özellikleri, belirsizlik, eğitim durumu, ilişkiler, ekonomik durum gibi faktörler ise örgütsel yakınlaştırıcılar olarak adlandırılmaktadır (Izgar, 2001).

Özetle, daha önce belirtildiği gibi tükenmişliğin, huzursuzluk, ümitsizlik gibi psikolojik belirtilerinin (Freudenberger, 1984) işe geç gelme, işi erteleme gibi davranışsal boyutları (Sabuncuoğlu, 1996) söz konusudur. Ayrıca çalışma saatleri, iş ilişkileri gibi örgütsel faktörlerin tükenmişlik duygusuna yol açtığı bilinmektedir (Izgar, 2001). Oldukça kapsamlı bir kavram olan tükenmişlik üzerine literatürde pek çok teori ve çalışma söz konusudur. Sonraki bölümde tükenmişlik teorileri incelenecektir.

2.4.1 Tükenmişlik Alanındaki Teoriler

Tükenmişlik birey üzerinde olumsuz etkilere sahiptir. Bu nedenle bireyi olumsuz etkileyen tükenmişlik kavramını daha iyi anlamak ve tükenmişlik sendromunu azaltacak çözümler bulmak amacıyla çeşitli teoriler geliştirilmiştir. Bu teoriler aşağıda açıklanmaktadır.

Cherniss Modeli 'ne göre tükenmişlik, uzun süre iş stresinin sonucudur. Bir süreç sonrasında ortaya çıkar ve işle ilişkiyi keserek bir başa çıkma davranışı sergiler (Cherniss, 1980). Yani kişi bir anlık stres yaşadığı için değil, sistematik olarak strese maruz kaldığı için tükenmişlik hissetmeye başlar. Stresle baş etmek için de işe olan ilgisinde, isteğinde azalma görülür.

Edelwich ve Brodsky Modeli 'ne göre, tükenmişlik, şevk ve coşku, durağanlaşma, engelleme ve duyarsızlaşma olarak dört evreden oluşmaktadır. Şevk ve

coşku evresinde birey, uzun saatler çalışma, uykusuzluk, uzun mesai saatleri gibi stres unsurlarına karşı şevk ve coşkuyla çalışarak bu durumun üstesinden gelmeye çalışır. Durağanlaşma evresinde ise şevk ve coşkuyla iş yapmada azalmalar başlamıştır. Daha önce karşılaştığı zorlanmaları umursamayan birey bu aşamada bu zorlanmalardan rahatsızlık duymaya başlamıştır. Engelleme evresinde birey, stres yaratan koşulları değiştiremeyeceğini anlar. Bu evrede seçeceği üç seçenek vardır. Bunlar strese adaptif yollarla stresle baş etme, maladaptif yollarla stresle baş etme veya stresörden kaçınmadır. Son aşama olan umursamazlık aşamasında ise bireyde umutsuzluk, inançsızlık görülmektedir. Bireyin mesleğini icra etmeye dair motivasyonu kalmamaktadır (Edelwich ve Brodsky, 1980).

Shirom-Melamed Model'i Kaynakların Korunması Teorisine dayanır. Teoride, bireyin kendi için önemli olan kaynakları elde tutma, kaybetmek istememe motivasyonu temel ilkedir (Lundgren-Nilsson, Jonsdottir, Pallant ve Ahlborg, 2012). Birey için önemli olan kaynaklar üç grupta incelenir. Bunlar, sosyal, maddi ve enerji kaynaklarıdır. Model, bireyin tükenmişlik duygusunu, üç kaynak içinden enerji kaynağı ile açıklanmaktadır. Çünkü bireyin uzun süreli iş stresine maruz kalması, enerji kaynaklarının tükenmesine neden olacaktır. (Shirom, 1989).

Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli, iş stresinden doğan tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olarak üç bölüme ayırmaktadır. Duygusal tükenme, kişinin işi nedeniyle kendini aşırı dolmuş ve tükenmiş hissetmesi olarak tanımlanır ve tükenmişlik için önemli bir belirleyicidir. Aynı zamanda kişide fiziksel ve bilişsel olarak tükenmeyi de kapsar. Modelin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma, kişinin iş ortamındaki çevresine karşı olup bitenlere duyarsız olması, duygu içermeyen bir tavır sergilemesidir. Kişisel başarının azalması, sözü edilen duygusal tükenme ve duyarsızlaşmasının sonucu olarak gelişir. Modelin üçüncü boyutu olan kişisel başarının azalması ise bireyde işlerini iyi yapamama ve kendine olan inancın azalması olarak kendini gösterir (Maslach ve Jackson, 1981).

Pearlman ve Hartman Modeli'ne göre tükenmişlik duygusal tükenme, fiziksel tükenme ve iş üretiminin azlığı/ başkalarına karşı duyarsızlaşma olarak üç bileşenden oluşur. Bu üç bileşen duygusal, fiziksel ve davranışsal çıktılar olarak da adlandırılabilir. Duygusal bileşen, duygulara odaklanır ve kişinin olumsuz duygularını kapsar. Fiziksel bileşen, bireyin yorgunluk, bitkinlik gibi semptomlarını kapsar. Davranışsal bileşen ise düşük iş verimliliği, duyarsızlaşma gibi tükenmişliğin davranışlara yansıdığı kısmı kapsar (Pearlman ve Hartman, 1982)

Pines Modeli'ne göre tükenmişlik duygusal, zihinsel ve fiziksel olarak yaşanır (Pines ve Aronson, 1988). Tükenmişlik yaşan kişi yorgunluk, bitkinlik, çaresizlik, umutsuzluk, hayal kırıklığı gibi semptomlar gösterebilir. İlk olarak tükenmişliğin iş ilişkilerinden kaynaklandığı söylene de (Pines ve Aronson, 1988) zaman içerisinde evlilik gibi farklı alanlarda da bireylerin tükenmişlik yaşayabilecekleri görülmüştür (Pines, 1988).

Söz konusu modelleri özetlemek gerekirse *Cherniss Modeli*, tükenmişliğin bir süreç olduğunu ortaya koymuş ve sistematik iş stresinin bir çıktısı olduğunu vurgulamıştır. *Edelwich ve Brodsky Modeli*, tükenmişliğin evreleri olduğunu ortaya koymuş ve bireyin şevk ve coşku, durağanlaşma, engelleme ve duyarsızlaşma olarak dört evreden geçerek tükenmişlik yaşadığını açıklamıştır. *Shirom-Melamed Modeli*'ni tükenmişliğin Kaynakların Korunma Teorisiyle ilişkili olduğunu ve bireyin enerji kaynağında azalma görülmesinin tükenmişliğine neden olduğunu öne sürmüştür. *Üç Boyutlu Tükenmişlik Modelinde*, tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olarak üç bölüme ayırmışlardır. *Pearlman ve Hartman Modeli* ise tükenmişliği kavramsallaştırırken daha farklı bileşenler kullanmıştır. Bunlar; duygusal tükenme, fiziksel tükenme ve iş üretiminin azlığı ya da başkalarına karşı duyarsızlaşma olarak adlandırılmaktadır. *Pines Modeli* ise tükenmişliğin sadece duygularda değil aynı zamanda davranışlarda görüldüğüne ve fizyolojik olarak yaşandığına vurgu yapmaktadır.

Yukarıda tükenmişlik kavramının farklı modellere göre nasıl açıklandığı ve bireyin nasıl tükenmişlik yaşadığı üzerinde durulmuştur. Bir sonraki bölümde tükenmişliğin iş stresi ve öz şefkat değişkenleriyle arasındaki ilişki incelenecektir.

2.5 Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

2.5.1 İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki ilişki

Literatürü incelediğimizde tükenmişlik ve iş stresi üzerine ilk araştırmalar sağlık çalışanları üzerinde yapılmış olduğunu görüyoruz (Freudenberger, 1984). Tükenmişlik her meslek grubunda görülse de özellikle doktor, hemşire, psikolog, öğretmen, polis gibi insanlarla doğrudan ilişki kuran meslek gruplarında tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Sözer, 2018). İş stresi ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu destekleyen birçok araştırma bulunmaktadır. Diğer bir

deyişle iş stresi yüksek olan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin de yüksek olduğu görülmektedir (Elshaer ve arkadaşları, 2018; Poncet ve arkadaşları, 2007).

Alexandria Üniversite Hastanesi'nde sağlık çalışanlarıyla yapılan bir araştırmada, iş stresi ve tükenmişlik arasında anlamlı pozitif bir ilişki vardır. Bu araştırmada sağlık çalışanlarının iş stresi kaynakları; iş yükü, iş üzerindeki kontrol eksikliği ve başkalarının hayatından sorumlu olmaları olarak tespit edilmiştir. Bu durumun üstesinden grup içi çatışmaları azaltarak, beceri kullanımını artırarak ve iş memnuniyetini yükselterek gelinebileceği vurgulanmaktadır (Elshaer ve arkadaşları, 2018). Poncet ve arkadaşları'nın (2007) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada da paralel sonuçlar elde edilmiştir. İş stresi yüksek hemşirelerin tükenmişlik seviyelerinde de artış gözlemlenmiştir.

Pandemi dönemi öncesindeki araştırmalar (Elshaer ve arkadaşları, 2018; Poncet ve arkadaşları, 2007) iş stresi ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu gösterirken, pandemi döneminde iş koşulları değişse de iş stresi ve tükenmişlik arasındaki pozitif yönlü ilişkinin korunduğu gözlemlenmektedir (Kutlutürk ve Yıkılmaz, 2021). Yine pandemi döneminde iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırma, sosyal hizmetler alanında çalışan bireylerin fazla iş talebinden kaynaklı iş stresinin tükenmişliği artırdığını göstermektedir (Dima, Meseşan Schmitz ve Şimon, 2021).

Birey için iş saatleri, iş ilişkileri ve çalışma koşulları iş stresi yaratabilecek unsurlardır (Galanis ve arkadaşları, 2018; Kakemam ve arkadaşları, 2019). İş stresi ve tükenmişlik yakından ilişkili faktörler olmakla birlikte; (Elshaer ve arkadaşları, 2018; Kutlutürk ve Yıkılmaz, 2021; Poncet, ve arkadaşları, 2007) bireyin yaşadığı her iş stresi tükenmişliğe neden olmamaktadır. Yaşanan iş stresinin, bireyde tükenmişliğe sebebiyet vermesi için bu strese uzun süre maruz kalması gerekmektedir (Cherniss, 1980).

Bireysel ve çevresel faktörler, iş stresi ve tükenmişlik arasında tampon ya da yatıklaştırıcı bir etki oluşturabilir. Uzun çalışma saatleri tükenmişlik için yatıklaştırıcı faktörlere örnek gösterilebilir (Galanis, Fragkou, Kaitelidou, Kalokairinou ve Katsoulas, 2018). İnsan etkileşiminin yoğun olduğu hemşirelerin çatışma becerisine sahip olmasının, çatışma kaynaklı iş stresi ve tükenmişlik üzerinde tampon etkisi gösterdiği vurgulanmaktadır (Akgün, 2006).

İş stresinin olumsuz etkilerine karşı tampon görevi gören bir başka değişkenin ise öz şefkat olduğu öne sürülmektedir (Finlay-Jones, Rees ve Kane, 2015). Öz şefkat, bireyin başkasına duyduğu şefkat duygusunu, kendisine duyması olarak tanımlanır (Neff, 2011b). Öz şefkatin yüksek olması olumsuz duygularla ve iş stresi kaynaklı olumsuzluklarla daha kolay baş edebilmeyi sağlamaktadır. Diğer bir deyişle öz şefkat bireyin duygularını regüle edebilmesini kolaylaştırmaktadır (Finlay-Jones, Rees ve Kane, 2015). Dolayısıyla öz şefkat stresin yıpratıcılığını azaltmak üzere bir tampon görevi üstlenmektedir. Bu nedenle uzun süreli iş stresinden kaynaklanan tükenmişliğin olumsuz etkileri üzerinde de tampon etkisi olduğu düşünülmektedir.

Özetle; uzun süreli iş stresi süresi, şiddeti, kaynak açısından tükenmişliğe neden olabilmektedir. Söz konusu ilişkiyi etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlerin, yatkınlaştırıcı ya da tampon etkisinin anlaşılması büyük önem taşımaktadır.

2.5.2 İş Stresi ve Öz şefkat Arasındaki İlişki

Stres, iş hayatın kaçınılmaz yanlarından biridir. Artan iş yükü, sorumluluklar ve zaman baskısı iş stresini tetikleyen faktörlerdendir. Bu faktörlere maruz kalmanın, olumsuz etkilerinden bazıları, düşük performans (Neff ve Knox, 2017), iş tatmininde azalma (Abacı ve Arda, 2013), kuruma bağlılığın düşmesidir (Simoes ve diğerleri, 2016). Uzun süreli iş stresine maruz kalmanın sonucunda ise birey tükenmişlik yaşayabilir (Cherniss, 1980). Tükenmişlik yaşayan birey, kendini ümitsiz hissedebilir; işe geç gelme ve işi erteleme gibi davranışlar sergileyebilir (Sabuncuoğlu, 1996). Bu nedenle iş stresinin olumsuz etkilerine karşı tampon etkiye sahip faktörlerin araştırılması tükenmişlik etkilerinde azalma yolunda atılacak ilk adımlardandır.

İş stresinin olumsuz etkilerine karşı öz şefkatin tampon görevine sahip olacağı öngörülmektedir (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015). Neff (2003a) öz şefkati, kişinin kendi yaşadığı olumsuz duyguya açık olması ve bu duyguya, yargılamadan, nezaketle yaklaşması olarak tanımlar. Olumsuz duygularına yargısız ve nezaketle yaklaşan birey, bu duyguları ortak insanlığın bir parçası olarak görür. Bu nedenle Neff (2003a), öz şefkati yüksek bireylerde kaygı ve depresyon gibi psikopatolojik belirtilerin daha düşük olacağını ve refah düzeyinin daha yüksek olacağını savunur.

Üniversite öğrencileri üzerinde yapılan bir çalışmada, katılımcıların öz şefkat becerileri geliştikçe, depresyon ve anksiyete gibi psikopatolojik belirtilerinin azaldığı görülmüştür (Macbeth ve Gumley, 2012). Bu durum bireyin öz şefkatinin yükselmesi

ile kendini daha az eleştirmesi dolayısıyla bu durumun psikopatoloji aleyhine yansması olarak yorumlanabilir (Neff, 2003a). Öz şefkati yüksek olan bireyler aynı zamanda hata yapmaya daha toleranslı ve mükemmeliyetçilikten daha uzaktırlar. Bu nedenle depresyon ve anksiyetenin neden olacağı olumsuz düşüncelere ve duygulara karşı daha dayanıklı olabilirler.

İş stresi ve öz şefkat ilişkisine dair yapılan çalışmalar incelendiğinde, araştırmaların sağlık çalışanları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. (Muris ve Otgaar, 2020). Psikologlar üzerinde yapılan bir araştırmada öz şefkatin iş stresiyle negatif yönde bir ilişkisi olduğu doğrulanmaktadır. (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015). Yani öz şefkat, bireyin duygularını regüle etmesini sağlayarak stresin yarattığı olumsuz duyguları düzenlemesine destek olmaktadır. Öz şefkatin baş etme stratejilerini inceleyen bir araştırmada birey, duyguları, yaşadığı olumsuzlukları yargılayıcı olmadan kabul etmesi, stresli olaylarda kendini destekleyerek ilerlemesini sağlar (Allen ve Leary, 2010).

Hemşireler üzerinde yapılan başka bir araştırma ise bilinçli farkındalık eğitimlerinin, algılanan stres üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır (Mahon, Lorraine ve Brett, 2017; Newsome, Waldo ve Gruszka, 2011). Bilinçli farkındalık, bireyin yaşadığı olumsuz duyguları yargılamadan gerçekçi bir gözle algılaması olarak tanımlanır. Bireyin yaşadığı olayı objektif bir gözle izlemesi beraberinde ortak insanlık bilincini getirmektedir. Yaşadığı olayların ortak insanlık bilincinin bir parçası olduğunu bilen birey yaşadığı olumsuz olay karşısında kendine daha nazik bir şekilde yaklaşmaktadır (Neff, 2003a).

Özetle öz şefkat, iş stresinden kaynaklı olumsuz duyguları regüle etmesi (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015), başarısızlığa karşı toleransı yükseltmesi, öz eleştiriye ve mükemmeliyetçiliği azaltması (Neff, 2003a) gibi etkilerinden dolayı iş stresine karşı tampon etkiye sahiptir. Bir sonraki bölümde iş stresinin olumsuz etkilerinden biri olan tükenmişlik ile öz şefkat arasındaki ilişki incelenecektir.

2.5.3 Tükenmişlik ve Öz Şefkat Arasındaki İlişki

Psikolojik danışmanların tükenmişlik riskinin yüksek olduğu (Baker & Garler, 2004), bu sürecin mesleğin gerekliliği olan insanlara yardım etme süreçleriyle doğrudan ilgili olduğu görülmektedir (Kesler, 1990). Belli meslek gruplarında daha fazla tükenmiş çalışanlara karşılaşılabilmektedir. Öz şefkatin tükenmişlik için

koruyucu olabileceğini destekleyen çalışmalar da literatürde mevcuttur (Alkema, Linton ve Davies, 2008; Atkinson, Rodman, Thuras, Shiroma ve Lim, 2017; Beaumont, Durkinn, Hollins, Martin ve Carson, 2016). Bu çalışmalara baktığımızda, öz şefkat seviyesinin yüksek olduğu bireylerde tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür (Alkema, Linton ve Davies, 2008; Atkinson, Rodman, Thuras, Shiroma ve Lim, 2017). Öz şefkatin tükenmişlik üzerindeki tampon etkisi, stresin olumsuz etkilerini yaşamayı azaltması, yüksek beklentileri ve mükemmeliyetçiliği bastırarak bireyin esenliğini artırmaktadır. Böylelikle tükenmişliğe neden olabilecek uzun süreli stresin etkisi azalmaktadır. Literatürde farklı örneklem gruplarıyla da tükenmişlik ve öz şefkatin ilişkisine dair çalışmalar yapılmıştır. Stajyer psikologlar ve nöropsikologlar ile yapılan bir çalışmada öz yargısı yüksek olan bireylerin tükenmişlik düzeyinde artış görülürken, öz şefkat değerleri yüksek olan bireylerin tükenmişlik puanlarının düşük olduğu görülmüştür (Beaumont, Durkin, Hollins, Martin ve Carson, 2016). Öz şefkatin tükenmişlik üzerindeki tampon etkisi, öz şefkati yüksek bireylerde öz yargılama davranışının daha az görülmesi ile açıklanabilir. Sağlık çalışanlarıyla yapılan başka bir araştırma da paralel sonuçlar ortaya koymaktadır. Araştırmaya göre iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin biçimlendirici bir etkisi vardır. (Dev, Fernando ve Consedine, 2020). Araştırmada öz şefkati yüksek olan bireylerin duygu kontrolleri daha yüksek olduğu için stresi yönetebildikleri görülmektedir. Ayrıca öz şefkati yüksek olan bireylerin verimsiz hedef aramak yerine enerjilerini verim alabilecekleri kanallara aktarması da iş stresi ve tükenmişlik arasındaki düzenleyici etkiyi açıklayan bir noktadır.

Literatürde öz şefkat ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen araştırmalar yoğunlukla sağlık çalışanları üzerinde dursa da farklı bir örneklem grubu olan din insanları üzerinde yapılan bir çalışmada da artan öz şefkatin, tükenmişlik duygusunu önleyebileceği gösterilmektedir (Barnard ve Curry, 2012). Çalışmaya göre kendine öz şefkat gösterebilen din insanların, stres ve başarısızlıkla karşılaştıklarında bu durumun sadece kendilerinin başına gelmediğini bilmeleri ve ruminasyon yapmamaları tükenmişlik seviyelerinin düşük olmasında önemli etkenlerdendir.

Yukarıdaki bölümlerde araştırmanın değişkenleri olan tükenmişlik ve iş stresinin öz şefkatle olan ilişkisine dair literatürdeki çalışmalar incelenmiştir. İş stresinin olumsuz etkileri arasında tükenmişliğin önemli bir yer tuttuğu birçok araştırmada desteklemektedir (Elshaer ve arkadaşları, 2018; Kutlutürk ve Yıkılmaz, 2021; Poncet ve arkadaşları, 2007). Öz şefkat ve iş stresi üzerine yapılan çalışmaların, sağlık

Çalışanları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir (Muris ve Otgaar, 2020). alışmalar incelendiğinde öz şefkat bireyi olumsuz duygulardan koruyan bir faktör olmanın yanı sıra (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015; Lefebvre ve arkadaşları, 2020), stresi azaltan bir faktör (Dev ve arkadaşları, 2020; Marie ve arkadaşları, 2017; Newsome ve arkadaşları, 2011) olarak da karşımıza çıkmaktadır. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye değinildikten sonra bir sonraki bölümde araştırmanın önemine değinilecektir.

2.6 Araştırmanın nemi

Stres ağımızın bir gerçeğidir. Ortalama bir insan uyanık geçirdiği zamanın yarısını çalışarak geçirmektedir. Dolayısıyla iş kaynaklı stres, hayatımızı etkileyen önemli bir faktördür. Ancak iş kaynaklı her stres aynı sonuçları doğurmayaabilir. Yani stres bazen yapıcı veya yıkıcı olabilir (Aamodt, 2010). Yapıcı stres, kişiye aksiyon almak için harekete geçirirken (Zencirkıran ve Keser, 2018); yıkıcı stres, bireyin stresörle baş edemediği tükenme seviyesine geldiği stres olarak tanımlanmaktadır (Selye, 1946). Yani yıkıcı, başa çıkılamayan stresin birey üzerinde olumsuz etkileri olduğu söylenebilir. (Bulgurcu-Güler ve Altunoğlu, 2016; Fırat, 2018; Erşan, Yıldıırım, Doğan ve Doğan, 2013).

Yukarıda belirtilen iş stresinin olumsuz etkileri arasında tükenmişliğin önemli bir yer tuttuğu birçok araştırmada görülmektedir. (Elshaer ve arkadaşları, 2018; Kutlutürk ve Yıkılmaz, 2021; Poncet ve arkadaşları, 2007). Tükenmiş birey işleri geçiştirme, işe gitmeme gibi örgütsel açıdan zararlı davranışlar gösterebileceği gibi, uzun süreli tükenmişliğin depresyona neden olması ise tükenmişliğin bireysel zararlarına örnek gösterilebilir. Ancak her birey iş stresinden aynı ölçüde etkilenmez (Aşkın, Bozkurt, Zeybek, 2020). Bu nedenle, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki tampon faktörleri araştırmak tükenmişliğin bireysel ve örgütsel zararlarına karşı atılması gereken önemli adımlardandır.

z şefkat, bireyin kendisini yargılamadan, gerçekçi bir bakış açısıyla ve anlayışla karşılamasını içermektedir (Neff, 2003a). Bu özelliğinden dolayı, iş stresine karşı koruyucu bir faktör olarak görülmektedir (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015; Lefebvre ve arkadaşları, 2020). Stresrden etkilenmede bireysel farklılıklara neden olan faktörlerden birinin de öz şefkat olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle öz şefkati yüksek olan bireylerin iş stresinin olumsuz etkilerinden biri olan tükenmişlikten daha az etkileneceği düşünülmektedir.

Araştırmanın iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye ışık tutmasının yanı sıra, öz şefkatin örgütsel alandaki etkilerini inceleyen kısıtlı literatüre katkısı olacağı düşünülmektedir (Özpeynirci ve Kırmızı, 2020). Aynı zamanda iş stresi ve tükenmişlik üzerine olan çalışmalarda yoğun olarak sağlık sektöründen bireylerle çalışılmış olması sebebiyle, sağlık alanından bir örneklemin dışına çıkılarak farklı sektörlerden veri toplamanın yine literatüre katkı sağlayacağı bilinmektedir (Özpeynirci ve Kırmızı, 2020). Farklı sektörlerin araştırmaya katılması, iş stresi ve öz şefkat arasındaki ilişkinin bir meslek grubundan ziyade, genel bir tampon etkiye sahip olup olmadığının incelenmesini sağlamaktadır.

2.7 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de çalışan 18-65 yaş arası çalışanların iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin aracı etkisini araştırmaktır.

2.8 Hipotezler

Yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda yanıt bulunması planlanan hipotezleri aşağıda verilmiştir.

Hipotez-1: Çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin negatif yönlü yordayıcı etkisi vardır. Bu doğrultuda ölçülmesi gereken hipotezler aşağıdaki gibidir;

H1a: Çalışanların, iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olması beklenmektedir.

H1b: Çalışanların, iş stresi ve öz şefkat düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olması beklenmektedir.

H1c: Çalışanların, öz şefkat düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olması beklenmektedir.

H1d: Çalışanların iş stresi düzeylerinin tükenmişlik düzeylerini pozitif yönde yordaması beklenmektedir.

H1e: Çalışanların iş stresi düzeylerinin öz şefkat düzeylerini negatif yönde yordaması beklenmektedir.

H1f: Çalışanların öz şefkat düzeylerinin tükenmişlik düzeylerini negatif yönde yordaması beklenmektedir.

H1d: Çalışan bireylerin iş stresini ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz-şefkatin aracı rolü olması beklenmektedir.

Hipotez-2: Pandemi döneminde iş stresi düzeyi biyopsikososyal değişkenler olan, kronik hastalığa sahip olma, iş ve özel hayat dengesi değişkenlerine göre farklılaşmaktadır.

H2a: Kronik rahatsızlığı olan bireylerin iş stres seviyesi kronik hasta olmayan bireylere göre daha yüksektir.

H2b: İş-özel hayat dengesi görece daha düşük olan bireylerin iş stresi düzeyleri iş-aile dengesi daha yüksek olan bireylere göre daha yüksektir.

H2c: Pandemi dönemiyle işyeri beklentileri görece artan bireylerin iş ve özel hayat dengesi, pandemi döneminde işyeri beklentilerinde artış olmadığını söyleyen bireylere göre daha düşüktür.

BÖLÜM 3

YÖNTEM

3.1 Araştırma Modeli

Bu araştırma, farklı sektörlerde çalışan bireylerin yaşadıkları iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkat değişkeninin aracı etkisinin olup olmadığını inceleyen nicel bir araştırmadır.

3.2 Evren ve Örneklem

Bu tezin örneklem sayısını belirlemek amacıyla G*Power3 uygulaması kullanılmıştır. Analiz sonucunda 0.95 güvenirlik, 0.05 örneklem hatası oranına göre örneklem sayısının en az 363 kişi olması belirlenmiştir. Araştırmada 429 örneklem sayısına ulaşılmıştır. Araştırma evrenini yansıtabilmesi ve belirlenen örneklem büyüklüğüne ulaşılabilmesi için örneklem yöntemi olarak uygun örnekleme yöntemi ve kartopu modeli seçilmiştir. İş stresi ve tükenmişlik üzerine olan çalışmalar sağlık çalışanları üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu çalışmada sağlık alanından bir örneklemin dışına çıkılarak farklı sektörlerden veri toplanmıştır. Emeklilik yaş sınırı nedeniyle veri toplanacak grubun yaş sınırı 18-65 yaş arası olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılan katılımcıların yaş ortalaması 36'dır. Ayrıca araştırmaya katılacakların hali hazırda psikopatolojik bir tanısı olması durumunun, verileri etkileyeceği düşünülerek; psikiyatrik tanı, dışlama kriteri olarak belirlenmiştir. Bu nedenle araştırmanın evreni Türkiye'de, psikiyatrik tanısı olmayan 18 ile 65 yaş arası çalışan bireyler olarak sınırlandırılmıştır. Katılımcılar ağırlıklı olarak mühendis, insan kaynakları uzmanı, avukat, öğretmen, satış uzmanı gibi beyaz yakalı olarak tanımlanan gruptan

oluşmaktadır. Tablo 3.1’de örneklemin sosyo-demografik bilgiler açısından dağılımları verilmiştir.

Tablo 3.1 Örneklemin Sosyo-demografik Özellikler Açısından Sayısal ve Yüzdelik Dağılımı

		N	Yüzdelik Dağılım (%)
Cinsiyet	Kadın	217	50.6
	Erkek	212	49.4
Eğitim Durumu	Lisans Üstü	129	29,4
	Lisans	277	63,1
	Lisans Altı	23	5.2
Medeni Durum	Evli	240	54.7
	Bekar	189	44,1
Çocuk Sayısı	0	265	60.4
	1	98	22.3
	2+	66	15
Algılanan Sosyoekonomik Konum	Alt	54	12,3
	Orta	233	53.1
	Üst	142	32,3
Çalışma Durumu	Devlette Maaşlı	81	18.5
	Emekli ve Çalışan	12	2.7
	Özel Sektör	279	63.6
	Kendi Şirketi	57	13
Pandemi Döneminde Çalışma*	Yüz Yüze	157	36,3
	Uzaktan	211	49,2
	Hibrit	15	3,5
	Zorunlu İzin	12	2,6
	İşten Ayrılma	10	2,3
	İşyeri Kapanması	13	3
	Pandemi öncesinde de uzaktan	3	0,7
N=429			

*= 9 kişilik kayıp veri vardır.

3.3 Veri Toplama Araçları

Veri toplama araçları olarak araştırmaya katılan bireylere; iş stresini saptamak için “İş Stresi Değerlendirme Ölçeği”, tükenmişlik seviyelerini ölçmek için “Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği”, öz şefkat düzeylerini ölçmek için “Öz Anlayış Ölçeği” ve sosyodemografik bilgileri elde etmek amacıyla “Sosyodemografik Bilgi Formu” verilmiştir. Araştırmaya katılmadan önce katılımcılara Bilgilendirilmiş Onam Formu verilerek, araştırmaya gönüllülük esasına dayanarak katıldıkları onaylatılmıştır.

3.3.1 Sosyodemografik Form

Sosyodemografik Bilgi Formu araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Katılımcılardan istenen bilgiler, yaşadıkları stresi tanımlamaya yardımcı olacağı düşünüldükten alınmıştır. Pandemi döneminde kurumların tutumlarının iş stresine etkisi olacağı düşünüldükten; iş yerinin tutumlarına dair sorulara yer verilmiştir. Ayrıca pandemi döneminde evden çalışmaya geçilmesiyle, iş ve aile hayatını etkilediği düşünülen faktörlere dair sorulara da yer verilmiştir.

3.3.2 İş Stresi Değerlendirme Ölçeği

İş Stresi Değerlendirme Ölçeği Özalp Türetgen, Sertel Berk, Başbuğ ve Ünsal (2012) tarafından oluşturulan İş Stresi Bataryası’nda yer almaktadır. Cooper ve Marshall (1976) ile Cartwright ve Cooper (1997)’in stresör üzerine araştırmaları, ölçeğin geliştirilmesinde kullanılmıştır. İş stresini ölçmeyi amaçlayan ölçek 43 maddeden ve 5 faktörden oluşmaktadır. Bu faktörler; *Örgütsel Norm ve Uygulamalar*, *Rol ve İş Yükü*, *Güvensiz İlişkiler*, *Rol Yetersizliği*, *Fiziksel İş Talepleri*’dir. Ayrıca *Ast İlişkilerine* dair sadece yönetici olanların cevapladığı sorular da ölçekte yer almaktadır. Stresör, sıklık ve şiddet açısından iki boyutta ölçülmektedir. Stresörlerin sıklığı 5’li likert ile ölçülürken, stresörlerin şiddeti 10’lu likert ile ölçülmektedir. 5’li ve 10’lu değerlendirmeler azdan çoğa uzanarak puanlanmaktadır.

Ölçeği oluşturan 5 faktörün toplam değeri ise İş Stresi Değerlendirme Ölçeğinin toplam puanını vermektedir. Ölçeğin iç tutarlılığını ve Cronbach Alfa değeri .93’iken faktörlerin katsayıları .66 ile .93 arasındadır.

3.3.3 Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği

Kristensen ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği'nin, Bakoğlu-Deliorman, Taştan-Boz, Yiğit ve Yıldız (2009) tarafından Türkçe geçerlilik güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Çalışmanın Cronbach Alfa değeri .91'dir. Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğinin üç ayrı boyutu vardır. Bunlar; *Kişisel Tükenmişlik*, *İş ile İlgili Tükenmişlik*, *Müşteri ile İlgili Tükenmişlik* şeklindedir. Boyutların Cronbach Alfa değerleri .90 ile .67 arasında değişiklik göstermektedir.

3.3.4 Öz Anlayış Ölçeği

Öz Anlayış Ölçeği, Neff (2003a) "Self-Compassion Scale" adıyla geliştirilmiştir. Türkiye uyarlaması Deniz ve arkadaşları (2008) tarafından yapılmıştır. Ölçek, altı alt ölçekten oluşmaktadır. Bunlar; öz-yargılama, öz-nezaket, ortak insanlık, izolasyon, bilinçli farkındalık ve aşırı özdeşim'dir. Türkiye örnekleminde yapılan çalışmada ölçeğin tek bir boyutlu yapı gösterdiği görülmüştür. Bu nedenle ölçek tek bir boyuttan oluşmaktadır. Ayrıca 26 maddeden oluşan ölçek, Türkiye örnekleminde yapılan çalışmalar sonucunda 24 maddeye düşürülmüştür. Öz Anlayış Ölçeği 5'li likert değerlendirmeden oluşmaktadır. Ölçekten alınabilecek en az puan 24, en çok alınabilecek puan ise 120'dir. Ölçeğin iç tutarlılığını gösteren Cronbach Alfa değeri .89'dur.

3.3 Araştırma Deseni

Bu araştırma nicel araştırma olarak tasarlanmıştır. Araştırma modeli ise kesitsel modeldir. Veri toplama süreci Mayıs 2021 ve Ağustos 2021 aylarını kapsayarak 4 ay sürmüştür. Veriler online anket olarak kartopu yöntemiyle toplanmıştır. Veri toplanmadan önce bilgilendirilmiş onam formu verilerek katılımcıların izni alınmıştır.

3.4 Verilerin Analizi

Toplanan veriler SPSS 22.0 uygulaması ile analiz edilmiştir. Analizde ilk önce toplanan verilerin normallik dağılımı incelenmiştir.

Sosyodemografik formda sorulan soruların normallik dağılımı incelendiğinde; medeni durum, eğitim durumu, sosyoekonomik durum, çalıştığı kurum, işyerinde

çalışma şekilleri, işyerinin aldığı sağlık önlemleri, işyerinin yaptığı sağlık bilgilendirmesi, işyerinin motivasyonlara dair aksiyonları, pandemi ile evde çalışma koşulları, pandemi öncesi evde çalışma koşulları, işyerinin talepleri ve son olarak iş-özel hayat dengesine dair alınan bilgiler normal dağılım gösterirken; kronik hastalık bilgisi, bağışıklık sistemini düşüren ilaç kullanma ve pandeminin iş hayatına getirdiği değişikliklere dair alınan bilgilerin normal dağılıma uygun olmadığı görülmektedir.

Araştırmada kullanılan ölçek ve alt ölçeklerin normallik dağılımı incelendiğinde İş stresi Değerlendirme Ölçeği'nin alt ölçeği olan güvensiz ilişkilerin ve fiziksel taleplerin normal dağılım göstermediği görülmektedir. Araştırmada kullanılan ölçek ve diğer alt ölçeklerin normal dağılım gösterdikleri görülmektedir. Normallik dağılımı George ve Mallery'in (2010) belirttiği üzere çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ve +2 arasında olacak şekilde hesaplanmıştır. Araştırmada yer alan ölçek ve alt ölçeklerin basıklık ve çarpıklık değerleri tablo 3.2'de yer almaktadır.

Tablo 3.2 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Normallik Testi Analizi

Değişkenler	Çarpıklık		Basıklık	
	İstatistik	SS	İstatistik	SS
Öz Anlayış Ölçeği	-0,127	0,118	-0.396	0.235
İş Stresi Değerlendirme Ölçeği	0.853	0.118	0.084	0.235
Rol ve İş Yükü	0.736	0.118	-0.095	0.235
Rol Yetersizliği	1.095	0.118	0.359	0.235
Örgütsel Kurallar ve Uygulamalar	0.775	0.118	-0.333	0.235
Fiziksel Talepler	1.720	0.118	2.796	0.235
Güvensiz İlişkiler	2.129	0.118	5.421	0.235
Ast İlişkileri*	1.362	0.138	1.605	0.275
Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği	0.189	0.118	-0.709	0.235
Kişisel Tükenmişlik	0.227	0.118	-0.491	0.235
İşle ilgili Tükenmişlik	0.155	0.118	-0.887	0.235
Müşteri ilişkisine dair Tükenmişlik	0.191	0.118	-0.634	0.235
N = 429				

*= Ast ilişkileri örneklem sayısı 310'dur.

BÖLÜM 4

BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde ölçeklerin ve alt ölçeklerin psikometrik özelliklerinin yanı sıra, ölçeklerin ve alt ölçeklerin arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizinin, regresyon analizinin, Fisher Kesin Olasılık Testi'nin ve tek yönlü varyans analizinin bulgularına yer verilmiştir.

4.1 Kullanılan Ölçeklerin Psikometrik Analizi

Araştırma kapsamında katılımcıların iş hayatına dair streslerini ölçmek üzere İş Stresi Değerlendirme Ölçeği, öz şefkat düzeylerini ölçmek için Öz Anlayış Ölçeği ve tükenmişlik düzeylerini ölçek için Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin ve alt ölçeklerinin iç tutarlılık (α) katsayıları Tablo 4.1'de yer almaktadır.

Tablo 4.1 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Psikometrik Analizi

	Cronbach α
Öz Anlayış Ölçeği	.93
İş Stresi Değerlendirme Ölçeği	.96
Rol ve İş Yüğü	.88
Rol Yetersizliği	.85
Güvensiz İlişkiler	.87
Örgütsel Norm ve Uygulamalar	.92
Fiziksel Talepler	.66

Tablo 4.1 (devamı) Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Psikometrik Analizi

	Cronbach α
Ast İlişkileri	.87
Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği	.94
Kişisel Tükenmişlik	.90
İş ile İlgili Tükenmişlik	.90
Müşteri ile İlgili Tükenmişlik	.90
N=429	

4.2 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Betimleyici Analizi

Araştırmada kullanılan ölçek ve alt ölçeklerin ortalamaları, standart sapma değerleri ve minimum-maksimum değerleri Tablo 4.2’de yer almaktadır.

Tablo 4.2 Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin ve Alt Ölçeklerinin Puanlarının Betimleyici Analizi

	N	Ort.	SS	Min-Maks.
Öz Anlayış Ölçeği	429	79.44	16.99	33-119
İş Stresi Değerlendirme Ölçeği	429	392.33	272.68	4-1290
Rol ve İş Yüğü	429	121.64	79.44	4-351
Rol Yetersizliği	429	41.69	41.05	0-160
Güvensiz İlişkiler	429	49.93	58.90	0-350
Örgütsel Norm ve Uygulamalar	429	161.15	124.1	0-532
Fiziksel Talepler	429	17.92	23.65	0-120
Ast İlişkileri	310	34.72	36.34	0-160
Kopenhag Tükenmişlik	429	55.72	15.99	19-92
Kişisel Tükenmişlik	429	17.62	5.33	6-30
İş ile İlgili Tükenmişlik	429	20.19	7.04	7-35
Müşteri ile İlgili Tükenmişlik	429	17.91	6.08	6-30
N: 429				

4.3 İş Stresi Puanlarının Sosyo-demografik Bilgi Formundaki Değişkenlere Göre İncelenmesi

Pandemi dönemiyle beraber işyerinin beklentilerinde artış olduğunu söyleyen bireylerin iş aile dengesine yönelik yapılan Fisher Kesin Olasılık Testi sonucundan elde edilen bilgiler Tablo 4.3.'te yer almaktadır. Analiz sonucunda işyeri beklentileri ve iş-özel hayat dengesi arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur ($p<.05$). Araştırmaya katılan 429 katılımcının %53,4'ü iş özel hayat dengesini “iyi” ya da “değişmedi” olarak ifade ederken %46'sı “kötü” olarak ifade etmiştir. Ayrıca pandemi dönemi ile katılımcıların %57'si iş yeri beklentilerini “azaldı” ya da “değişmedi” olarak ifade ederken, katılımcıların %42,9'u işyeri beklentilerinin “arttığını” dile getirmiştir. Bu bilgiler ışığında, katılımcıların yarısına yakın bir kısmının, pandemi dönemi ile işyeri beklentilerinin arttığı ve katılımcıların yarısından fazlasının iş-özel hayat dengesini kötü olarak değerlendirdiği görülmektedir. Yapılan analizlere ait sonuçları Tablo 4.3'de yer almaktadır.

Tablo 4.3 Pandemi Döneminde İşyeri Beklentileri ve İş Özel Hayat Dengesinin Betimleyici Analiz Bulguları

İşyeri Beklentileri	İyi/Değişmedi	Kötü	Toplam
Azaldı/Değişmedi	156	89	245
Arttı	73	111	184
N	229	200	429

Araştırmaya katılan bireylerin iş-özel hayat dengelerine göre iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların iş-özel hayat dengesine göre iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(4,424)=15.168$, $p<.001$]. Gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testi yapılmıştır. Varyanslar homojen dağılmadığı için post hoc testlerinden Tamhane düzenlemesi yapılmıştır. Gruplar arası incelemeler sonucunda iş-özel hayat dengesini “çok kötü” ($Ort.=603$, $SS=270.37$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ile iş-özel hayat dengesini “değişmedi” ($Ort.=311$, $SS=236.81$) olarak ifade eden bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür ($p<0.01$). Benzer şekilde iş-özel hayat

denmesini “kötü” ($Ort.=459$, $SS=283.72$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri, iş-özel hayat denmesini “değişmedi” ($Ort.=311$, $SS=236.81$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmüştür ($p<0.01$). İş-özel hayat denmesini “çok kötü” ($Ort.=603$, $SS=270.37$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ile iş-özel hayat denmesini “iyi” ($Ort.=307$, $SS=216.89$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur ($p<0.01$). İş-özel hayat denmesini “kötü” ($Ort.=459$, $SS=283.72$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ile iş-özel hayat denmesini “iyi” ($Ort.=307$, $SS=216.89$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur ($p<0.01$). Buna göre, iş-özel hayat dengesi görece daha kötü olan bireylerin iş stresi düzeyleri, iş-özel hayat dengesi görece daha iyi olan bireylere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Yapılan analizlere ait sonuçları Tablo 4.4’de yer almaktadır.

Tablo 4.4 İş Stresi Değişkeni ile Pandemi Dönemi İş-Özel Hayat Dengesinin Betimleyici Özellikleri

	N	Ort.	SS	F	df	p
Çok İyi	14	301.50	249.64	15.168	4	.000
İyi	65	307.95	216.89			
Değişmedi	150	311.37	236.81			
Kötü	162	459.50	283.72			
Çok Kötü	38	603.32	270.37			
N=429						

Araştırmaya katılan bireylerin pandemi döneminde işyerinin beklentilerine göre iş stresi arasında anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre pandemi dönemi iş yerinin beklentilerine göre iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmüştür [$F(2,425)= 16.904$, $p<.001$]. Varyanslar homojen dağıldığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Bonferroni düzeltmesi yapılmıştır. Gruplar arası incelemeler sonucunda işyerinin kendilerinden beklentilerine “çok arttı” ($Ort.=582.88$, $SS=252.07$) diyen bireylerin iş stresi düzeyleri ile işyerinin

kendilerinden beklentilerine “arttı” ($Ort.=431,83$, $SS=273,65$) diyen bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmektedir ($p<0,01$). İşyerinin kendilerinden beklentilerine “çok arttı” ($Ort.=582,88$, $SS=252,07$) diyen bireylerin iş stresi düzeyleri ile “aynı” ($Ort.=325,77$, $SS=260,05$) kaldı diyen bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmektedir ($p<0,01$). İşyerinin kendilerinden beklentilerine “arttı” ($Ort.=431,83$, $SS=273,65$) diyen bireylerin iş stresi düzeyleri ile “aynı” ($Ort.=325,77$, $SS=260,05$) kaldı diyen bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmektedir ($p<0,01$). İşyerinin kendilerinden beklentilerine “çok arttı” ($Ort.=582,88$, $SS=252,07$) diyen bireylerin iş stresi düzeyleri ile “azaldı” ($Ort.=337,35$, $SS=206,22$) diyen bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmektedir ($p<0,01$). Bu duruma göre, pandemi döneminde işyerinin kendilerinden beklentileri görece daha çok artan bireylerin iş stresi düzeyleri, işyerinin kendilerinden beklentileri görece daha az artan bireylere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Yapılan analizlere ait sonuçları Tablo 4.5’te görebilirsiniz.

Tablo 4.5 İş Stresi Değişkeni ile Pandemi Dönemi İşyeri Beklentilerinin Betimleyici Özellikleri

	N	Ort.	SS	F	df	p
Azaldı	37	337.35	206.23	16.396	3	.000
Aynı	208	325.77	260.05			
Arttı	127	431.83	273.65			
Çok Arttı	57	582.88	252.07			
N=429						

Pandemi döneminde, kısmi ya da uzaktan çalışan bireylerin evdeki fiziksel çalışma koşullarına göre iş stresi düzeylerinin farklı olup olmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonuçlarında, evdeki fiziksel çalışma koşullarına göre bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(3,342)=11.036$, $p \leq .001$]. Varyanslar homojen dağılmadığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Tamhane düzenlemesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonucunda pandemi döneminde kısmi ya da tam uzaktan çalışan bireylerin evde çalışma için fiziksel koşulları “kötü” ($Ort=578.28$, $SS=328.50$) olan bireyler ile evde çalışma için fiziksel koşulları “iyi” ($Ort.=335.36$,

SS=253,07) olan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,01$). Evde çalışma için fiziksel koşulları “kötü” (Ort=578.28, SS=328.50) olan bireyler ile evde çalışma için fiziksel koşulları “çok iyi” (Ort.=335.50, SS=217,30) olan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,01$). Evde çalışma için fiziksel koşulları “kötü” (Ort=578.28, SS=328.50) olan bireyler ile evde çalışma için fiziksel koşulları “orta” (Ort.=390.12, SS=234.69) olan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,01$). Bu bilgiler ışığında, evdeki fiziksel çalışma koşulları görece daha kötü olan bireylerin iş stresi düzeylerinin, evdeki fiziksel çalışma koşulları görece daha iyi olan bireylerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.6’da görülebilir.

Pandemi döneminde bireylerin evde çalışırken konsantre olabilme düzeylerine göre iş stresi düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre pandemi dönemi kısmı ya da uzaktan çalışan bireylerin evde çalışırken konsantre olabilme durumlarına göre iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(2,341)=8.896, p \leq .000$]. Varyanslar homojen dağılmadığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Tamhane düzenlemesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonuçlarına göre evde çalışırken konsantre olabilme düzeyini “çok” (Ort.=487.96, SS=306.00) olarak belirten bireylerin iş stresi düzeyleri ile konsantre olabilme düzeyini “orta” (Ort.=348.26, SS=218.66) olarak belirten bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır ($p<0.01$). Evde çalışırken konsantre olabilme düzeyini “çok” (Ort.=487.96, SS=306.00) olarak belirten bireylerin iş stresi düzeyleri ile konsantre olabilme düzeyini “az” (Ort.=347.09, SS=259.97) olarak belirten bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır ($p<0.01$). Bu bilgiler ışığında, evde çalışırken konsantre olabilme durumu görece daha az olan bireylerin iş stresi düzeyleri, evden çalışırken konsantre olabilme düzeyi görece daha fazla olan bireylere göre daha fazladır. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.6’da görülebilir.

Tablo 4.6 İş Stresi Değişkeni ile Pandemi Dönemi Evde Çalışmak için Fiziksel Koşullar ve Evde Çalışırken Konsantre Olabilmeye Yönelik Soruların Betimleyici Özellikleri

		N	Ort.	SS	F	df	p
EFK	Çok İyi	68	335.50	217.30	11.036	3	.000
	İyi	135	335.36	253.07			
	Orta	100	390.12	234.70			
	Kötü	43	578.28	328.50			
EK	Az	132	347.09	259.97	8.896	2	000
	Orta	136	348.26	218.66			
	Çok	76	487.96	306.00			
N=429							

Not: EK: Evde Konsantrasyon, EFK: Evde Fiziksel Koşullar

Pandemi öncesinde bireylerin evde çalışırken odaklanabilme düzeylerine göre iş stresi düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadıklarını incelemek için Welch Analizi yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda pandemi öncesinde bireylerin evde çalışırken odaklanabilme düzeylerine göre iş stresi düzeyleri puanları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür [$F(4,1.89) = 25.126, p > .05$].

Yapılan diğer Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda pandemi dönemi iş yerlerinin aldıkları sağlık önlemlerine göre çalışanların iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur [$F(4,330) = 3.425, p \leq .01$]. Varyanslar homojen dağılmadığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Tamhane düzenlemesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonucunda iş yerlerinin aldıkları sağlık önlemlerini “çok iyi” ($Ort. = 318.19, SS = 219.19$) olduğunu düşünen bireylerin iş stresi düzeyleri ile iş yerlerinin aldıkları sağlık önlemlerinin “orta” ($Ort. = 456.30, SS = 276.136$) olduğunu düşünen bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p < .01$). Bu duruma göre, iş yerinin aldığı sağlık önlemlerinin görece daha iyi olduğunu düşünen çalışanların iş stresi düzeyleri, işyerinin aldığı sağlık önlemleri görece daha az olduğunu düşünen çalışanlara göre daha düşüktür. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.7’de görülebilir.

Pandemi döneminde bireylerin işyerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarına göre iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak için Tek

Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda işyerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarına göre çalışanların iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(21.630)=4.424, p \leq .001$]. Varyanslar homojen dağılmadığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Tamhane düzenlemesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonucunda işyerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “çok kötü” ($Ort.=609.69, SS=254.36$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ve işyerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “orta” ($Ort.=334.09, SS=238.421$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). İş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “çok kötü” ($Ort.=609.69, SS=254.36$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ve iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “iyi” ($Ort.=312.15, SS=235.65$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). İşyerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “çok kötü” ($Ort.=609.69, SS=254.36$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ve iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “çok iyi” ($Ort.=275.47, SS=225.27$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). İş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “kötü” ($Ort.=513.62, SS=287.314$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ve iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “orta” ($Ort.=334.09, SS=238.421$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). İş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “kötü” ($Ort.=513.62, SS=287.314$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ve iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “iyi” ($Ort.=312.15, SS=235.65$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). İş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “kötü” ($Ort.=513.62, SS=287.314$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ve iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “çok iyi” ($Ort.=275.47, SS=225.27$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). Bu bilgiler ışığında, işyerlerinin motivasyona yönelik çalışmaları görece daha iyi olan şirketin çalışanlarının iş stresi düzeyleri, işyerlerinin motivasyona yönelik çalışmaları görece daha kötü olan çalışanlara göre daha düşüktür. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.7’de görülebilir.

Katılımcıların iş yerinden sağlık desteği görmelerine göre iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığını görmek için Tek Yönlü Varyans

Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda katılımcıların iş yerlerinden sağlık desteği görmelerine göre iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir [$F(6,933)=3,425$, $p \leq .001$]. Varyanslar homojen dağılmadığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Tamhane düzenlemesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonucunda iş yerlerinin sağlık desteğini “çok iyi” ($Ort.=320.95$, $SS=229.80$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ile iş yerlerinin sağlık desteğini “orta” ($Ort.=442.66$, $SS=290.09$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p < 0.01$). İş yerlerinin sağlık desteğini “çok iyi” ($Ort.=320.95$, $SS=229.80$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri ile iş yerlerinin sağlık desteğini “kötü” ($Ort.=497.92$, $SS=286.75$) olarak tanımlayan bireylerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p < 0.01$). Bu bilgiler ışığında, iş yerlerinden sağlık desteğini görece daha fazla diye tanımlayan çalışanların iş stresi düzeyleri, işyerlerinin sağlık desteğini görece daha az olarak tanımlayan çalışanlara göre daha azdır. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.7’de görülebilir.

Tablo 4.7 İş Stresi Değişkeni ile Pandemi Dönemi İş Yerinin Tutumuna Yönelik Soruların Betimleyici Özellikleri

		N	Ort.	SS	F	df	p
SÖ	Çok İyi	100	318.19	219.82	4.330	3	.005
	İyi	141	392.77	288.23			
	Orta	90	456.30	276.136			
	Kötü	98	402.58	281.382			
MYÇ	Çok İyi	45	275.47	225.37	21.630	4	.000
	İyi	105	312.15	235.65			
	Orta	138	334.09	238.42			
	Kötü	93	513.62	287.31			
	Çok Kötü	48	609.69	254.37			
SD	Çok İyi	99	320.95	223.80	6.933	3	.000
	İyi	159	365.26	259.20			
	Orta	121	442.66	296.09			
	Kötü	50	497.92	286.75			

N=429

Not: SÖ: Sağlık Önlemi, MYA: Motivasyona Yönelik Çalışma, SD: Sağlık Desteği

4.4 Tükenmişlik Puanlarının Sosyo-demografik Bilgi Formundaki Değişkenlere Göre İncelenmesi

Pandemi döneminde bireylerin iş-özel hayat dengesine göre tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı bir farklılaşma olup olmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda bireylerin iş-özel hayat dengesine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(4,424)= 11.930, p <.001$]. Varyanslar homojen dağıldığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Bonferroni düzeltmesi yapılmıştır. Gruplar arası incelemeler sonucunda iş-özel hayat dengesini “çok kötü” ($Ort.=65.68, SS=15.51$) olarak değerlendiren bireylerle, iş-özel hayat dengesini “değişmedi” ($Ort.=51.37, SS=14.43$) olarak değerlendiren bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.01$). İş-özel hayat dengesini “çok kötü” ($Ort.=65.68, SS=15.51$) olarak değerlendiren bireylerle, iş-özel hayat dengesini “iyi” ($Ort.=50.78, SS=14.41$) olarak değerlendiren bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.01$). İş-özel hayat dengesini “kötü” ($Ort.=59.75, SS=15.98$) olarak değerlendiren bireylerle, iş-özel hayat dengesini “değişmedi” ($Ort.=51.37, SS=14.43$) olarak değerlendiren bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.01$). İş-özel hayat dengesini “kötü” ($Ort.=59.75, SS=15.98$) olarak değerlendiren bireylerle, iş-özel hayat dengesini “iyi” ($Ort.=50.78, SS=14.41$) olarak değerlendiren bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.01$). Bulgular ışığında, iş-özel hayat dengesini görece daha kötü olarak değerlendiren bireylerin iş stresi düzeyleri, iş-özel hayat dengesini görece daha iyi olarak değerlendiren bireylerden daha yüksektir. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.8’de görülebilir.

Tablo 4.8 Tükenmişlik ile İş-Özel Hayat Dengesi Betimleyici Özellikleri

	N	Ort.	SS	F	df	p
Çok İyi	14	51.57	17.56	11.930	4	.000
İyi	65	50.78	14.41			
Değişmedi	150	51.37	14.43			
Kötü	162	59.75	15.98			
Çok Kötü	38	65.68	15.51			
N=429						

Araştırmaya katılan bireylerin pandemi döneminde işyerinin kendilerinden beklentilerine göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Araştırma sonucunda iş yerinin beklentilerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmüştür [$F(3,425)= 14.146, p < .001$]. Varyanslar homojen dağıldığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Bonferroni düzeltmesi yapılmıştır. Gruplar arasındaki farklılaşma incelendiğinde işyerinin kendilerinden beklentilerini “çok arttı” (Ort.=65.86, SS=14.15) olarak belirten bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile işyerinin kendilerinden beklentilerini “aynı” (Ort.=58.23, SS=15.71) olarak belirten bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma görülmektedir ($p < 0.01$). İşyerinin kendilerinden beklentilerini “çok arttı” (Ort.=65.86, SS=14.15) olarak belirten bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile işyerinin kendilerinden beklentilerini “azaldı” (Ort.=58.23, SS=15.71) olarak belirten bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma görülmektedir ($p < 0.01$). İşyerinin kendilerinden beklentilerini “arttı” (Ort.=58.23, SS=15.71) olarak belirten bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile işyerinin kendilerinden beklentilerini “aynı” (Ort.=58.23, SS=15.71) olarak belirten bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma görülmektedir ($p < 0.01$). İşyerinin kendilerinden beklentilerini “çok arttı” (Ort.=65.86, SS=14.15) olarak belirten bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile işyerinin kendilerinden beklentilerini “arttı” (Ort.=58.23, SS=15.71) olarak belirten bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma görülmektedir ($p < 0.01$). Buna göre, pandemi döneminde iş yerinin kendilerinden beklentilerini görece daha çok arttı olarak ifade eden bireylerin tükenmişlik düzeylerinin, iş yerinin kendilerinden

beklentilerini görece daha az arttı diye ifade eden bireylerden daha fazla olduğu görülmüştür. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.9’da görülebilir.

Tablo 4.9 Tükenmişlik ile İşyeri Beklentilerinin Betimleyici Özellikleri

	N	Ort.	SS	F	df	p
Azaldı	37	52.00	13.97	14.146	3	.000
Aynı	208	52.08	15.56			
Arttı	127	58.29	15.71			
Çok Arttı	57	65.86	14.15			
N=429						

Pandemi döneminde bireylerin evde çalışırken konsantre olabilme düzeylerine göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre bireylerin evde konsantre olabilmelerine göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(4,339)=4.144, p \leq .01$]. Varyanslar homojen dağıldığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Bonferroni düzenlemesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonuçlarına göre evde çalışırken konsantre olabilme düzeyini “çok fazla” ($Ort.=64.81, SS=16.55$) olarak değerlendiren bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile konsantre olabilme düzeyini “hiç” ($Ort.=49.90, SS=17.12$) olarak değerlendiren bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.01$). Bu bilgiler ışığında, evde çalışırken konsantre olabilme düzeyi görece daha az olan bireylerin tükenmişlik düzeyleri, evden çalışırken konsantre olabilme düzeyi görece daha fazla olan bireylere göre daha fazladır. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.10’da görülebilir.

Pandemi döneminde kısmi ya da uzaktan çalışan bireylerin evdeki fiziksel çalışma koşullarına göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre bireylerin evdeki fiziksel çalışma koşullarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(4,341)=4.225, p \leq .01$]. Varyanslar homojen dağıldığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Bonferroni düzeltilmesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonucunda pandemi döneminde evde çalışma için fiziksel koşullarını “kötü” ($Ort=64.87, SS=16.53$) olarak değerlendiren bireyler ile “çok

iyi” ($Ort.=52.40$, $SS=15.40$) olarak değerlendiren bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,01$). Bu bilgiler ışığında, evdeki fiziksel çalışma koşulları görece daha kötü olan bireylerin tükenmişlik düzeyleri, evdeki fiziksel çalışma koşulları görece daha iyi olan bireylerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.10’da görülebilir.

Tablo 4.10 Tükenmişlik ile Pandemi Dönemi Evden Çalışma Koşulları ve Dikkati Sürdürme Değişkenlerinin Betimleyici Özellikleri

		N	Ort.	SS	F	df	p
EK	Hiç	39	49.90	17.12	4.144	4	.003
	Az	93	54.14	15.57			
	Orta	136	55.10	14.96			
	Çok	55	59.27	15.56			
	Çok Fazla	21	64.81	16.55			
EFK	Çok İyi	68	52.40	15.40	4.225	4	.002
	İyi	135	54.33	15.80			
	Orta	100	56.11	14.96			
	Kötü	30	64.87	16.53			
	Çok Kötü	13	62.31	16.76			

N=429

Not: EK: Evde Konsantrasyon, EÇK: Evde Fiziksel Koşullar

Pandemi dönemi öncesinde ev çalışma koşullarına göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Araştırma sonucunda pandemi öncesinde evde çalışma koşullarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılaşma olmadığı görülmüştür [$F(4,373)=1.999$, $p>.05$].

Pandemi döneminde işyerlerinin bulaş riskini azaltacak sağlık önlemleri almasına göre çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Araştırma sonucunda iş yerlerinin bulaş riskini azaltacak sağlık önlemleri almasına göre çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılaşma olduğu görülmüştür [$F(4,424)=$

4.411, $p < .01$]. Varyanslar homojen dağılmadığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Tamhane düzenlemesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonucunda iş yerlerinin aldıkları sağlık önlemlerini “çok iyi” ($Ort.=52.13$, $SS=16.28$) olduğunu düşünen bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile iş yerlerinin aldıkları sağlık önlemlerinin “kötü” ($Ort.=64.50$, $SS=12.78$) olduğunu düşünen bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0.01$). Bu duruma göre, iş yerinin sağlık önlemi alan çalışanların tükenmişlik düzeyleri, iş yerinden sağlık önlemi görece daha az alan çalışanlara göre daha düşüktür. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.11’de görülebilir.

Pandemi döneminde iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarına göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarına göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür [$F(4,424)= 7.965$, $p < .001$]. Varyanslar homojen dağıldığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden Bonferroni düzeltmesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonucunda iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “çok kötü” ($Ort.=63.02$, $SS=15.21$) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri ve iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “çok iyi” ($Ort.=50.29$, $SS=14.28$) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). İş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “çok kötü” ($Ort.=63.02$, $SS=15.21$) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri ve iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “iyi” ($Ort.=50.70$, $SS=16.17$) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). İş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “kötü” ($Ort.=59.04$, $SS=15.73$) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri ve iş yerlerinin motivasyona yönelik çalışmalarını “iyi” ($Ort.=50.70$, $SS=16.17$) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.01$). Bu bilgiler ışığında, görece daha fazla motivasyona yönelik çalışmalar yapan kurumların çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, görece daha az motivasyona yönelik çalışmalar yapan çalışanların tükenmişlik düzeylerine göre daha düşüktür. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.11’de görülebilir.

Katılımcıların işyerinden sağlık desteği görmelerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığını görmek için Tek Yönlü Varyans

Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda katılımcıların işyerinden sağlık desteği görmelerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir [$F(2,426)=6.133, p < .01$]. Varyanslar homojen dağıldığı için gruplar arası farklılıkları anlamak için post hoc testlerinden LSD düzenlemesi yapılmıştır. Karşılaştırma sonucunda iş yerlerinin sağlık desteğinin “iyi” (Ort.=53.61, SS=16.04) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile iş yerlerinin sağlık desteğini “kötü” (Ort.=60.50, SS=15.16) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır ($p < 0.01$). Bununla beraber iş yerlerinin sağlık desteğinin “iyi” (Ort.=53.61, SS=16.04) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile iş yerlerinin sağlık desteğini “orta” (Ort.=58.25, SS=15.52) olarak tanımlayan bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır ($p < 0.01$). Bu bilgiler ışığında, iş yerlerinden sağlık desteği gören çalışanların tükenmişlik düzeyleri, iş yerlerinde görece daha az sağlık desteği gören çalışanların tükenmişlik düzeylerinden daha azdır. Yapılan analizlere ait sonuçlar Tablo 4.11’de görülebilir.

Tablo 4.11 Tükenmişlik ile İş Yerinin Tutumuna Dair Değişkenlerinin Betimleyici Özellikleri

		N	Ort.	SS	F	df	p
SÖ	Çok İyi	100	52.13	16.28	4.411	4	.002
	İyi	141	55.45	15.77			
	Orta	90	59.11	15.03			
	Kötü	24	64.50	12.78			
	Çok Kötü	74	54.14	16.60			
MYÇ	Çok İyi	45	50.29	14.28	7.965	4	.000
	İyi	105	50.70	16.17			
	Orta	138	56.54	15.27			
	Kötü	93	59.04	15.73			
	Çok Kötü	48	63.02	15.21			
SD	İyi	258	53.61	16.04	6.133	2	.002
	Orta	121	58.25	15.52			
	Kötü	50	60.50	15.16			

N=429

Not: SÖ: Sağlık Önlemi, MYA: Motivasyona Yönelik Çalışmalar, SD: Sağlık Desteği

4.5. Ölçekler ve Alt Ölçekler Arasındaki Korelasyonlara Ait Bulgular

Araştırmanın, değişkenlerinin arasındaki ilişkiyi görmek için ölçeklerinin ve alt ölçeklerinin korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 4.12’de korelasyon analizinin sonuçları yer almaktadır. Analizler sonucunda öz şefkat ile tükenmişlik arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($r=-0.45, p < 0.01$). Diğer bir deyişle öz şefkat düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinde azalma görülmektedir. Tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde müşteri ile ilgili tükenmişlik ($r=-0.32, p < 0.01$) düzeyleri ile öz şefkat düzeyiyle arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Benzer sonuçlar kişisel tükenmişlik ve iş ile ilgili tükenmişlik düzeyleri için de geçerlidir. Kişisel tükenmişlik ($r=-0.44, p < 0.01$) ve iş ile ilgili tükenmişlik ($r=-0.41, p < 0.01$) düzeyleri ile öz şefkat düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir deyişle, öz şefkat düzeyi arttıkça iş tükenmişliği, müşteri tükenmişliği ve kişisel tükenmişlik düzeylerinde azalma olduğu görülmektedir.

Öz şefkat ile iş stresi arasında ilişkiyi incelediğimizde negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r=-0.38, p < 0.01$). Yani bireylerdeki öz şefkat düzeyi arttıkça iş stresi düzeyi düşmektedir. İş stresinin alt ölçeklerini incelediğimizde rol yetersizliği alt ölçeğinin öz şefkatle arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür ($r=-0.41, p < 0.01$). Yani bireyin öz şefkat düzeyi yükseldikçe, rol yetersizliğine dair duyduğu stres düzeyi düşmektedir. Rol yetersizliği ve öz şefkat ilişkisinin, iş stresi ölçeğinden daha yüksek korelasyon kat sayısına sahip olduğu görülmektedir. İş stresinin diğer alt boyutlarını incelediğimizde rol ve iş yükü ($r=-0.32, p < 0.01$), örgütsel norm ve uygulamalar ($r=-0.27, p < 0.01$) ve ayrıca ast ilişkileri ($r=-0.32, p < 0.01$) boyutlarının da öz şefkatle aralarında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Yani rol ve iş yükü arttıkça iş stresi düzeyinin de arttığını göstermektedir. Benzer şekilde örgütsel norm ve uygulamalar (adalet algısı gibi faktörler) arttıkça iş stresi düzeyleri de artmaktadır. Son olarak ast ilişkileri (ast ilişkilerine dair yetersizliklik düşünceleri) arttıkça iş stresi düzeylerinin de arttığı görülmektedir.

İş stresi ve tükenmişlikle arasındaki ilişki incelendiğinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür ($r=0.63, p < 0.01$). İş stresinin alt boyutlarını incelediğimizde rol ve iş yükü ($r=0.61, p < 0.01$), rol yetersizliği ($r=0.57, p < 0.01$), örgütsel norm ve uygulamalar ($r=0.53, p < 0.01$) boyutları ve ayrıca ast ilişkileri ($r=0.45, p < 0.01$) ile tükenmişlik düzeyleri aralarında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki

olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle, rol ve iş yükü, rol yetersizliği, örgütsel norm ve uygulamalar ve ast ilişkileri düzeyleri arttıkça iş stresi düzeylerinde de artış görülmektedir.

Tükenmişlik envanterinin müşteri ile ilgili tükenmişlik alt boyutu ve iş stresi düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r=0.47, p < 0.01$). Müşteri ile ilgili tükenmişlik ve iş stresinin alt boyutları incelendiğinde; rol ve iş yükü ($r=0.47, p < 0.01$), rol yetersizliği ($r=0.43, p < 0.01$), örgütsel norm ve uygulamalar ($r=0.41, p < 0.01$) boyutları ve ast ilişkileri ($r=0.31, p < 0.01$) puanları ile müşteri ile ilgili tükenmişlik puanları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki içinde olduğu görülmektedir. Yani müşteri ilişkilerine dair tükenmişlik düzeyleri yükseldikçe, iş stresi alt boyutlarına ait rol ve iş yükü, rol yetersizliği, örgütsel norm ve uygulamalar ve ast ilişkileri puanlarının da arttığı görülmektedir.

Tükenmişlik envanterinin kişisel tükenmişlik alt boyutu incelendiğinde iş stresi ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür ($r=0.49, p < 0.01$). Kişisel tükenmişlik ve iş stresi alt boyutları incelendiğinde; rol ve iş yükü ($r=0.43, p < 0.01$), rol yetersizliği ($r=0.45, p < 0.01$) örgütsel norm ve uygulamalar ($r=0.41, p < 0.01$) ve ast ilişkileri ($r=0.39, p < 0.01$) puanları ile kişisel tükenmişlik puanları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur. Yani kişisel tükenmişlik düzeyleri yükseldikçe, iş stresi alt boyutlarına ait rol ve iş yükü, rol yetersizliği, örgütsel norm ve uygulamalar ve ast ilişkileri puanlarının da arttığı görülmektedir.

Tükenmişlik envanterinin iş ile ilgili tükenmişlik alt boyutu ile iş stresi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r=0.66, p < 0.01$). İş ile ilgili tükenmişlik ve iş stresi, tükenmişlik ölçeğinden daha yüksek korelasyon kat sayısına sahip olduğu görülmüştür. İşe dair tükenmişlik ve iş stresi alt boyutları incelendiğinde; rol ve iş yükü ($r=0.64, p < 0.01$), rol yetersizliği ($r=0.59, p < 0.01$), örgütsel norm ve uygulamalar ($r=0.55, p < 0.01$) ve ast ilişkileri ($r=0.46, p < 0.01$) puanları ve iş ile ilgili tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur. Yani iş ile ilgili tükenmişlik düzeyleri yükseldikçe, iş stresi alt boyutlarına ait rol ve iş yükü, rol yetersizliği, örgütsel norm ve uygulamalar ve ast ilişkileri puanlarının da arttığı görülmektedir.

Özetle, bütün ölçek ve alt ölçekler arasında anlamlı ilişki olduğu analiz edilmiştir. İş stresi ve alt ölçeklerinin, tükenmişlik ve alt ölçekleriyle pozitif yönlü ilişki olduğu

görülürken; öz şefkatin her iki ölçek ve alt ölçekleriyle negatif yönlü anlamlı bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur.

Tablo 4.12 Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Alt Ölçeklerin Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.ÖAÖ	1	-.38**	-.45**	-.32**	-.41**	-.29**	-.30**	-.32**	-.44**	-.41**
2.İSDÖ		1	.63**	.83**	.77**	.93**	.73**	.47**	.49**	.66**
3. KTÖ			1	.61**	.57**	.53**	.45**	.83**	.84**	.92**
4. Rol ve İş Yükü				1	.56**	.64**	.57**	.47**	.43**	.64**
5. Rol Yetersizliği					1	.70**	.56**	.43**	.45**	.59**
6. Örgütsel Norm ve Uygulamalar						1	.68**	.41**	.41**	.55**
7. Ast İlişkileri							1	.31**	.39**	.46**
8. Müşteri ile İlgili Tükenmişliği								1	.51**	.64**
9. Kişisel Tükenmişlik									1	.71**
10. İş ile İlgili Tükenmişliği										1
N=429										

Not-1: * = $p \leq .05$, ** = $p \leq .01$, *** = $p \leq .001$

Not-2: ÖAÖ: Öz Anlayış Ölçeği, İSDÖ: İş Stresi Değerlendirme Ölçeği, KTÖ: Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği

4.6. Regresyon Analizleri

Çalışmanın ilk hipotezini oluşturan, çalışanlar üzerindeki iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı etkisi için regresyon analizi yapılmıştır. İş stresinin alt ölçeklerinin de model üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bunun için rol ve iş yükü ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı etkisi; rol yetersizliği ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı etkisi; örgütsel norm ve uygunluk ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı etkisi; ast ilişkileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı etkisini ölçmek için regresyon analizi yapılmıştır. Sosyodemografik formda sorulan iş yerinin pandemi dönemindeki tutumuna dair sorular kontrol değişkeni olarak ele alınarak, çalışanlar üzerindeki iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki öz şefkatin aracı etkisini ölçmek için hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır.

İş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı rolünü incelemek için Baron ve Kenny'nin ilk üç kriterinin belirttiği üzere basit regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçları aracı etki için gerekli kriterleri karşıladığını göstermektedir. Tablo 4.13'te analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

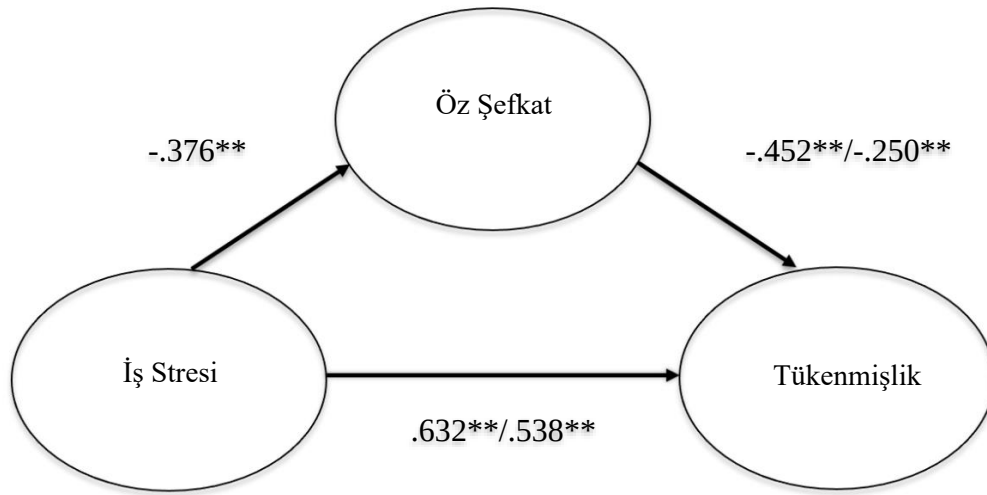
Tablo 4.13 İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Adım 1 X → Y	.037	.002	.632	16.830	.000
Adım 2 X → M	-.023	.003	-.376	-8.391	.000
Adım 3 M → Y	-.425	.041	-.452	-10.468	.000

Not. Bağımsız değişken iş stresi X ile, aracı değişken öz şefkat M ile, bağımlı değişken tükenmişlik Y ile gösterilmiştir.

Baron ve Kenny'nin dördüncü adımı öz şefkat aracı değişkeni analize dahil edildiğinde, iş stresi kat sayısında azalma olduğu ve anlamlılığını koruduğu tespit edilmiştir. Yani öz şefkatin iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında kısmi aracı etkiye sahip olduğu analiz edilmiştir. İş stresi değişkeninin beta katsayısında

gözlemlenen düşüşün anlamlı bir düşüş olup olmadığını test etmek için Sobel testi yapılmıştır. Sobel testinin sonuçlarına göre ($z=6.16$, $p=0$), aracı değişkenin kısmi aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Özetle, çalışanların iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin kısmi aracı etkisi olduğu görülmektedir [$F(2,426=, 175.913, p <.001)$] ve değişkenler varyansın %45'ini açıklamaktadır ($\Delta R^2=.452, p <.001$). Diğer bir deyişle, bireylerin iş kaynaklı stresi ve tükenmişlik duygusu arasında öz şefkat tampon etki göstermektedir. Şekil 4.1'de aracı değişken analizine ilişkin model yer almaktadır.



Şekil 4.1 İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasında Öz Şefkatin Düzeylerinin Aracı Rolüne İlişkin Beta Katsayıları

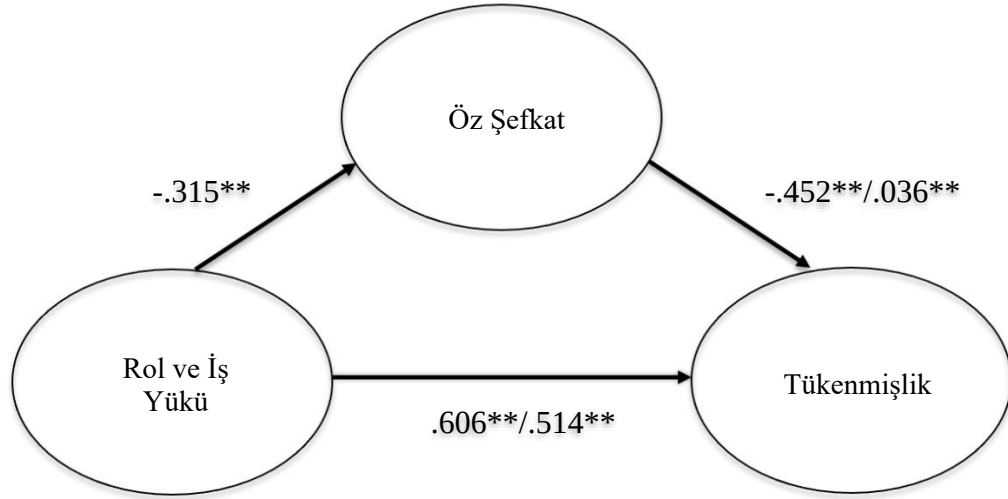
Rol ve iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı rolünü incelemek için Baron ve Kenny'nin ilk üç kriterinin belirttiği üzere basit regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçları aracı etki için gerekli kriterleri karşıladığını göstermektedir. Tablo 4.14'te analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.14 Rol ve İş Yükü ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Adım 1					
X → Y	.122	.008	.606	15.729	.000
Adım 2					
X → M	-.067	.010	-.315	-6.857	.000
Adım 3					
M → Y	-.425	.041	-.452	-10.468	.000

Not. Bağımsız değişken rol ve iş yükü X ile, aracı değişken öz şefkat M ile, bağımlı değişken tükenmişlik Y ile gösterilmiştir.

Baron ve Kenny'nin dördüncü adımı olan öz şefkat aracı değişkeni analize dahil edildiğinde, rol ve iş yükü kat sayısında azalma olduğu ve anlamlılığını koruduğu tespit edilmiştir. Yani öz şefkatin rol ve iş yükü ile tükenmişlik düzeyleri arasında kısmi aracı etkiye sahip olduğu analiz edilmiştir. İş ve rol yükü değişkeninin beta katsayısında gözlemlenen düşüşün anlamlı bir düşüş olup olmadığını test etmek için Sobel testi yapılmıştır. Sobel testinin sonuçlarına göre ($z=5.63$, $p=0$), aracı değişkenin kısmi aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Özetle, çalışanların rol ve iş yükü ile tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin kısmi aracı etkisi vardır [$F(2,426)=169.105$, $p < .001$] ve değişkenler varyansın %44'ünü açıklamaktadır ($\Delta R^2=.443$, $p < .001$). Diğer bir deyişle bireylerin rol ve iş yükü kaynaklı yaşadığı tükenmişlik duygusu üzerinde öz şefkat tampon etki göstermektedir. Şekil 4.2'de aracı değişken analizine ilişkin model yer almaktadır.



Şekil 4.2 Rol ve iş yükü ile tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin düzeylerinin aracı rolüne ilişkin beta katsayıları

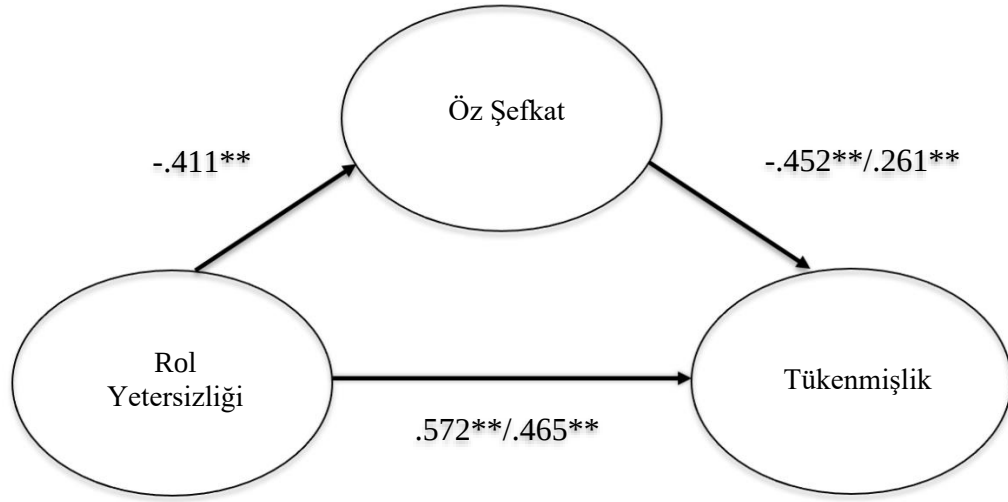
Rol yetersizliği ve tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı rolünü incelemek için Baron ve Kenny'nin ilk üç kriterinin belirttiği üzere basit regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçları aracı etki için gerekli kriterleri karşıladığını göstermektedir. Tablo 4.15'te analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.15 Rol Yetersizliği ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Adım 1					
X → Y	.223	.015	.572	14.401	.000
Adım 2					
X → M	-.170	.018	-.411	-9.312	.000
Adım 3					
M → Y	-.425	.041	-.452	-10.468	.000

Not. Bağımsız değişken rol yetersizliği X ile, aracı değişken öz şefkat M ile, bağımlı değişken tükenmişlik Y ile gösterilmiştir.

Baron ve Kenny'nin dördüncü adımı olan öz şefkat aracı değişkeni analize dahil edildiğinde, rol yetersizliği kat sayısında azalma olduğu ve anlamlılığını koruduğu tespit edilmiştir. Yani öz şefkatin rol yetersizliği ve tükenmişlik düzeyleri arasında kısmi aracı etkiye sahip olduğu analiz edilmiştir. İş ve rol yükü değişkeninin beta katsayısında gözlemlenen düşüşün anlamlı bir düşüş olup olmadığını test etmek için Sobel testi yapılmıştır. Sobel testinin sonuçlarına göre ($z=6.98$, $p=0$), aracı değişkenin kısmi aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Özetle, çalışanların rol ve iş yükü ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide öz şefkatin kısmi aracı etkisi olduğu görülmüştür [$F(2,426)=132,537$, $p < .001$] ve değişkenler varyansın %38'ünü açıklamaktadır ($\Delta R^2=.384$, $p < .001$). Diğer bir değişle bireylerin rol yetersizliği kaynaklı yaşadığı tükenmişlik duygusu üzerinde öz şefkat tampon etki göstermektedir. Şekil 4.3'de aracı değişken analizine ilişkin model yer almaktadır.



Şekil 4.3 Rol yetersizliği ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin düzeylerinin aracı rolüne ilişkin beta katsayıları

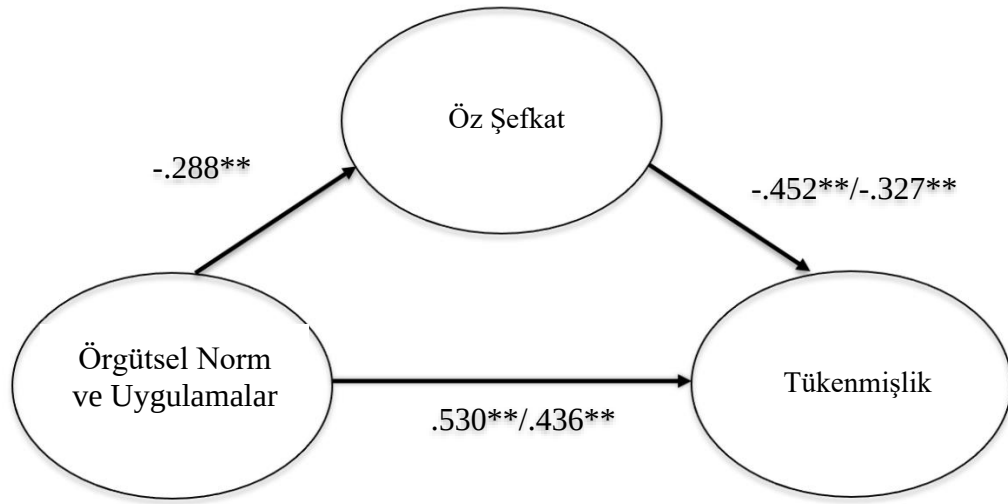
Örgütsel norm ve uygulamalar ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı rolünü incelemek için Baron ve Kenny'nin ilk üç kriterinin belirttiği üzere basit regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçları aracı etki için gerekli kriterleri karşıladığını göstermektedir. Tablo 4.16'da analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.16 Örgütsel Norm ve Uygulamalar ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Adım 1					
X → Y	.068	.005	.530	12.908	.000
Adım 2					
X → M	-.039	.006	-.288	-6.203	.000
Adım 3					
M → Y	-.425	.041	-.452	-10.468	.000

Not. Bağımsız değişken örgütsel norm ve uygulamalar X ile, aracı değişken öz şefkat M ile, bağımlı değişken tükenmişlik Y ile gösterilmiştir.

Baron ve Kenny'nin dördüncü adımı olan öz şefkat aracı değişkeni analize dahil edildiğinde, örgütsel norm ve uygulamalar kat sayısında azalma olduğu ve anlamlılığını koruduğu tespit edilmiştir. Yani öz şefkatin örgütsel norm ve uygulamalar ile tükenmişlik düzeyleri arasında kısmi aracı etkiye sahip olduğu analiz edilmiştir. Örgütsel norm ve uygulamalar değişkeninin beta katsayısında gözlemlenen düşüşün anlamlı bir düşüş olup olmadığını test etmek için Sobel testi yapılmıştır. Sobel testinin sonuçlarına göre ($z=5.51$, $p=0$), aracı değişkenin kısmi aracılık etkisinin istatikselsel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Özetle, çalışanları örgütsel norm ve uygulamalar ile tükenmişlik düzeyleri üzerinde arasındaki ilişkide öz şefkatin kısmi aracılık ettiği görülmüştür [$F(2,426)=129,723$ $p < .001$] ve değişkenler varyansın %38'ini açıklamaktadır ($\Delta R^2=.379$, $p < .001$). Diğer bir deyişle, bireylerin örgütsel norm ve uygulamalardan kaynaklı yaşadığı tükenmişlik duygusu üzerinde öz şefkat tampon etkisi göstermektedir. Şekil 4.4'te aracı değişken analizine ilişkin model yer almaktadır.



Şekil 4.4 Örgütsel norm ve uygulamalar ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin düzeylerinin aracı rolüne ilişkin beta katsayıları.

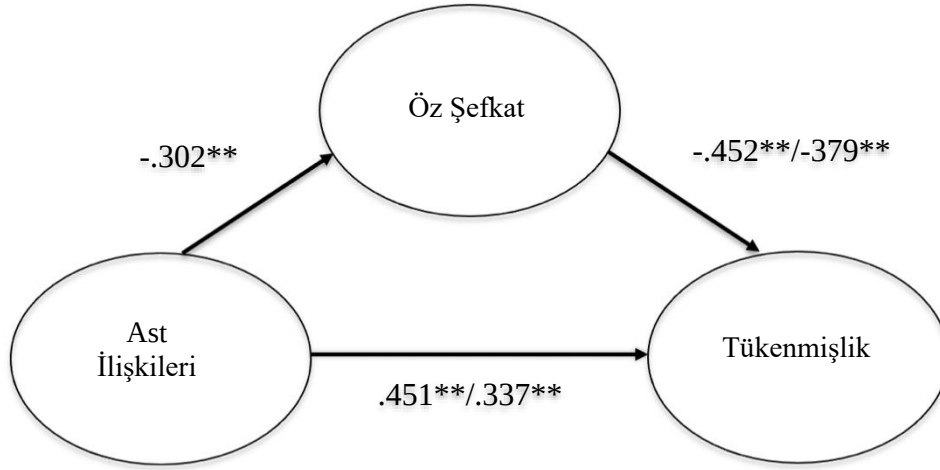
Ast ilişkileri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin aracı rolünü incelemek için Baron ve Kenny'nin ilk üç kriterinin belirttiği üzere basit regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçları aracı etki için gerekli kriterleri karşıladığını göstermektedir. Tablo 4.17'de analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.17 Ast İlişkileri ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öz Şefkatin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Adım 1					
X → Y	.200	.023	.451	8.873	.000
Adım 2					
X → M	-.139	.025	-.302	-5.566	.000
Adım 3					
M → Y	-.425	.041	-.452	-10.468	.000

Not. Bağımsız değişken ast ilişkileri X ile, aracı değişken öz şefkat M ile, bağımlı değişken tükenmişlik Y ile gösterilmiştir.

Baron ve Kenny'nin dördüncü adımı olan öz şefkat aracı değişkeni analize dahil edildiğinde, ast ilişkilerindeki kat sayıda azalma olduğu ve anlamlılığını koruduğu tespit edilmiştir. Yani öz şefkatin ast ilişkileri ve tükenmişlik düzeyleri arasında kısmi aracı etkiye sahip olduğu analiz edilmiştir. Ast ilişkileri değişkeninin beta katsayısında gözlemlenen düşüşün anlamlı bir düşüş olup olmadığını test etmek için Sobel testi yapılmıştır. Sobel testinin sonuçlarına göre ($z=4.90$, $p=0$), aracı değişkenin kısmi aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Özetle, çalışanların iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide öz şefkatin kısmi aracı etkisi vardır [$F(2,307)=76,991$, $p < .001$] ve değişkenler varyansın %33'ünü açıklamaktadır ($\Delta R^2=.334$, $p < .001$). Diğer bir deyişle bireylerin ast ilişkilerinde yetersiz olmaktan kaynaklı yaşadığı stresin, tükenmişlik duygusu üzerinde öz şefkat tampon etki göstermektedir. Şekil 4.5'te aracı değişken analizine ilişkin model yer almaktadır.



Şekil 4.5 Ast İlişkileri ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin düzeylerinin aracı rolüne ilişkin beta katsayıları

Araştırmaya katılan bireylerden elde edilen veriler pandemi döneminde toplanmıştır. Pandemi döneminde iş yerinin tutumunun tükenmişlik ile ilişkisini gösteren analizlere yukarıdaki bölümlerde yer verilmiştir. Bu nedenle iş yerinin sağlık önlemleri, motivasyona yönelik çalışmalar ve sağlık desteği kontrol değişkeni olarak ele alınmıştır. Ayrıca evdeki fiziksel koşullar, evde konsantre olabilme, iş-özel hayat dengesi ve işyeri beklentileri değişkenlerinin tükenmişlikle ilişkisi göz önünde bulundurularak kontrol değişkenlerine eklenmiştir. Değişkenler ile tükenmişlik

arasındaki ilişkiyi gösteren analizlere yukarıdaki bölümlerde yer verilmiştir. Bahsedilen koşullarda iş stresi ve öz şefkatin değişkenlerinin tükenmişliği ne kadar açıkladığını analiz etmek için Hiyerarşik Sıralı Regresyon Analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda kontrol değişkenleri varyansın %18'ini anlamlı bir şekilde açıkladığı görülmüştür [$F(7,333)=10,676, p \leq .001$]. İkinci basamakta ise analiz edilen iş stresi ve öz şefkat, varyansın %28'ini anlamlı bir şekilde açıkladığı görülmüştür [$F(9,331)=32.290, p \leq .001$]. Özetle açıklanan toplam varyans %47'den oluşmaktadır. Bu varyansın %18'ini kontrol değişkenleri oluşturmaktadır. Kontrol değişkenleri olmadan iş stresi ve öz şefkat varyansı %28 açıklamaktadır. Tablo 4.18'de analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.18 İş stresi ve Öz Şefkatin ve Kontrol Değişkenlerinin Yordayıcı Faktörleri

Yordayıcılar	B	β	t	p
Model 1				
Sağlık Önlemleri	-.28	-.02	-.43	.671
Motivasyon Yönelik Çalışmalar	1.40	.10	1.64	.102
Sağlık Desteği	1.06	.07	1.07	.287
Evdeki Fiziksel Koşullar	.60	.04	.68	.497
Evde Konsantre	2.22	.14	2.63	.009
İşyeri Beklentileri	4.27	.22	-4.28	.000
İş-Özel Hayat Dengesi	2.90	.17	3.23	.001
Model 2				
İş Stresi	.029	.49	10.14	.000
Öz Şefkat	-.218	.23	-5.19	.000

BÖLÜM 5

TARTIŞMA

Bu bölümde, elde edilen bulguların alanyazınında yer alan benzer çalışmalara göre karşılaştırmalarına yer verilmektedir. Araştırmada, sosyo-demografik özelliklerin iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri ile karşılaştırılması yapılmıştır. Katılımcıların iş-özel hayat dengesi, iş yükü, evden çalışma koşulları ve işveren kurumların pandemi için aldığı önlemlerin, iş stresi ve tükenmişlik ile ilişkisi incelenmiştir. Ayrıca katılımcıların iş stresi ve iş stresinin alt boyutları, tükenmişlik ve öz şefkat düzeyleri arasındaki ilişkisi incelenmiştir. İlişkili olduğu saptanan değişkenler ile tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin aracı rolü ele alınmıştır. Elde edilen sonuçlar, ilgili literatür ışığında tartışılmış ve bölüm 5.5'te bulguların genel özetine yer verilmiştir.

5.1 İş Stresi Düzeyleri ve Sosyo-demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulguların Değerlendirilmesi

Mevcut araştırmada katılımcıların iş-özel hayat dengesi ve iş stresi düzeyleri arasındaki farklılıklar incelenmiştir. İş-özel hayat dengesi düşük olan katılımcıların iş stresi düzeyleri, iş-özel hayat dengesi yüksek olan katılımcılara göre daha fazladır. Literatür incelendiğinde iş-özel hayat dengesi ve iş stresi arasındaki negatif yönlü ilişkiyi destekleyen farklı araştırmalara da rastlanmaktadır (Cleveland, 2007; Yavuz ve Doğan, 2018). İş-özel hayat dengesi ve iş stresi arasındaki bu ilişki Kıtık Kuramı ile açıklanabilmektedir. Buna göre birey birden fazla role sahiptir ve eğer bu rollerden birine daha fazla zaman ayırırsa hayatındaki diğer rollere yeteri kadar zaman ayıramayabilir. Bu nedenle işe daha fazla zaman ayıran birey özel hayatına, özel

hayatına daha fazla zaman ayıran birey ise iş hayatına yeterli zamanı ayıramamasından dolayı stres hissedebilir (Tayfur ve Aslan, 2012). Özellikle son yıllarda pandemi dönemi ile evden çalışmanın yaygınlaşması ile iş ve özel hayat arasındaki sınır ve mesai kavramının iyice belirsizleşmiş olması; iş ve özel hayatın dengede tutulmasını iyice zorlaştırmış olabileceği düşünülmektedir (Başar, 2020; Yavuz ve Doğan, 2018).

Mevcut çalışmada COVID-19 Pandemi dönemi ile işyeri beklentileri ve iş-özel hayat dengesi arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Yani iş yükü görece daha fazla olan katılımcıların, iş-özel hayat dengesi daha kötüdür. Literatür incelediğinde işyeri beklentileri ve iş-özel hayat dengesi arasındaki ilişkiyi destekleyen araştırmalara rastlanmaktadır. Yapılan bir araştırmaya göre, işyerlerinin bireylerden beklentileri arttıkça, bireylerin iş ve özel hayatlarında çatışma yaşadıkları görülmüştür. (Araslar, 2021; Ilies, Schwind, Wagner, Johnson, DeRue ve Ilgen, 2007). İşyeri beklentileri arttıkça özel hayat dengesinin bozulması ise; artan iş yükü dolayısıyla bireylerin, özel hayatlarına yeteri kadar zaman ayıramamaları şeklinde açıklanabilmektedir (Ilies ve arkadaşları, 2007).

Mevcut çalışmada COVID-19 pandemi dönemi ile işyeri beklentileri görece artan katılımcıların, iş stresi seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Literatür incelendiğinde işyeri beklentilerinin, yani iş yükünün iş stresi kaynaklarından biri olduğu görülmektedir (Eren-Gümüştekin ve Öztemiz, 2005). Bununla beraber sonuçları destekleyen araştırmalar literatürde mevcuttur (Kanbur, 2018; Verburch, 2017). İşyeri beklentileri ve iş stresi arasındaki ilişki, bireyin yoğun iş yükünden kaynaklı yaşadığı zihinsel ve fiziksel yorgunluğun sonucunda yaşadığı stres duygusu olarak açıklanmaktadır (Kanbur, 2018).

COVID-19 pandemi dönemiyle beraber evdeki fiziksel çalışma koşulları görece daha kötü olan katılımcıların iş stresi seviyelerinin, daha yüksek olduğu görülmektedir. Literatür incelendiğinde pandemi dönemi ile evden çalışmaya başlayan bireyler, evden çalışmanın dezavantajlarından birinin fiziksel ekipman eksikliği olduğunu belirtmiştir (Bolisani, Scarso, Ipsen, Kirchner ve Hansen, 2020). Bunun yanı sıra, ergonomik koşulların varlığının da iş stresini azalttığı bilinmektedir (Kaya, Güzel ve Çubukçu, 2011). Yani, bireyin ergonomik bir ortamda çalışmasını sağlayacak, masa, sandalye, bilgisayar ekranı gibi fiziksel ekipmanların eksikliği iş stresini arttırabilmektedir. Pandemi dönemi öncesinde katılımcıların iş stresi düzeyleri ve evden çalışma koşulları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Mevcut araştırmanın katılımcılarının

%1'inden azı pandemi dönemi öncesinde evden çalışmayı deneyimledikleri için bu ilişkinin anlamsız çıktığı düşünülmektedir.

Mevcut çalışmada iş stresi ve pandemi döneminde iş yerlerinin sağlık desteği davranışlarıyla (online sağlık hizmeti, pandemi dönemine dair bilgilendirme, Covid-19 virüsüne karşı bilgilendirme, bulaş riskinden korunma vb.) arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Yani pandemiye dair görece daha iyi sağlık önlemleri alan kurumlarda çalışan katılımcıların iş stresi düzeyleri, pandemiye dair görece daha az sağlık önlemleri alan kurumlarda çalışan katılımcılarınkine göre daha düşüktür. Benzer sonuçlar, uzaktan çalışan bireyler için motivasyona yönelik çalışmalar (online aktiviteler, motivasyona yönelik anketler, online kişisel gelişim programları, esnek çalışma saatleri vb.) ile iş stresi arasında da görülmektedir. Pandemi döneminde görece daha fazla motivasyon artırıcı aktiviteler yapan kurumların çalışanlarının iş stresi düzeyleri, pandemi döneminde görece daha az motivasyon artırıcı aktiviteler yapan kurumların çalışanlarına oranla daha düşüktür. Ayrıca yüz yüze çalışılan durumlarda bulaş riskini azaltacak önlemler (maske kullanımı, fiziksel mesafe kuralı, dezenfektan kullanımı vb.) ve iş stresi düzeyleriyle arasında da anlamlı bir ilişkili olduğu görülmüştür. Yani bulaş riskini görece daha fazla azaltacak önlemler alan kurumların çalışanlarının iş stresi düzeyleri, bulaş riski önlemlerini görece daha az alan kurumların çalışanlarına göre daha düşüktür. Diğer bir deyişle iş yerleri bulaş riskine karşı önlem aldıkça iş stresi düzeyleri de azalmaktadır. Bu durum iş yerlerinin çalışanlar için aldığı aksiyonları/örgütsel desteği göstermektedir (Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2001). Literatür incelendiğinde örgüt desteğinin çalışanlar üzerinde stres yaratıcı olayları azaltma gibi bir etkisinin olduğunu destekleyen çalışmalara rastlanmaktadır (Doğan ve Oğuzhan, 2020; George, Reed, Ballard, Colin ve Fielding, 1993). Özetle, pandemi dönemi için çeşitli önlemler alan kurumlarda çalışan katılımcıların, örgüt desteğini daha fazla hissettikçe iş stresi düzeylerinin azaldığı öne sürülebilir.

5.2 Tükenmişlik Düzeyleri ve Sosyo-demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulguların Değerlendirilmesi

Mevcut araştırmada iş-özel hayat dengesi görece daha kötü olan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin, daha yüksek çıktığı görülmüştür. Pandemi dönemi öncesi yapılan araştırmalarda iş-özel hayat çatışması ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişki olduğu bilinmektedir (Çoban, 2014; Tafur ve Arslan 2012; Tosunoğlu ve Ertaş,

2020; Macit, 2019). İş özel hayat dengesi ve tükenmişlik arasındaki ilişki; özellikle pandemi döneminde iş yükünün artması (Yavuz ve Doğan, 2018) ve iş-özel hayat sınırlarının belirsizleşmesi (Başar, 2020) gibi faktörlerin bireyde iş stresi yaratması ve bu kapsamda yaşanan uzun süreli iş stresinin de tükenmişliğe neden olması olarak açıklanabilir.

Pandemi döneminde işyeri beklentileri görece daha çok artan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin, pandemi döneminde işyeri beklentileri görece azalan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Literatür incelendiğinde işyeri beklentileri yani iş yükü ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi destekleyen çalışmalara rastlanmaktadır (Emel, 2019). İş yükü, bireyin kısa zaman içindeki çok iş yapma gerekliliği olarak açıklanabilir (Türetgen, 2020). Zaman baskısı altında çok iş yapması gereken bireyin tükenmişlik yaşadığı araştırmalar tarafından desteklenmektedir (Kaya ve Deniz, 2021).

COVID-19 pandemi dönemiyle beraber evdeki fiziksel koşulları çalışmaya uygun olmayan katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin, fiziksel koşulları çalışmaya görece daha uygun olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Literatür incelendiğinde pandemi dönemi ile evden çalışmaya başlayan bireylerin ekipman eksikliği yaşadığı (Bolisani, Scarso, Ipsen, Kirchner ve Hansen, 2020) ve ekipman gibi fiziksel kaynakların eksikliğinin tükenmişlikle ilişkili olabileceği (Kebapçı ve Akyolcu, 2011) bildirilmektedir. Diğer bir deyişle bu durum, çalışma düzeninin ofisten eve taşınması sonucunda, ofis ortamında sağlanan çalışma koşullarını evde bulamayan çalışanların tükenmişlik hissetmeleri şeklinde açıklanabilir. Bu durum çalışanların evde kesintisiz çalışabilecekleri, bir çalışma ortamını da kapsamaktadır. Literatürde evden çalışmanın getireceği farklı dezavantajlar olduğunu söyleyen çalışmalar da mevcuttur. Uzaktan çalışmayla beraber işlerin farklı teknolojik uygulamalar üzerinden yürütülmeye başlaması çalışanlar üzerinde stres yaratıcı bir faktör olabileceği ve bunun da tükenmişliği tetikleyen faktörlerden biri olabileceği ortaya koyulmuştur (Kutlutürk ve Yıkılmaz, 2021). Pandemi dönemi öncesinde evden çalışmadaki fiziksel koşullar ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu durum daha önce iş stresi ve pandemi dönemi öncesi evden çalışma arasındaki ilişkinin açıklandığı gibi açıklanabilmektedir. Mevcut araştırmaya katılan katılımcıların %1'inden azı, pandemi dönemi ile birlikte evden çalışmayı deneyimlemiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun pandemi öncesinde evden

Çalışma deneyimine sahip olmamalarından dolayı böyle bir sonucun gözlemlendiği düşünülmektedir.

Daha önce örgütsel desteğin iş stresini azalttığını belirtildiği gibi (Doğan ve Oğuzhan, 2020; George ve arkadaşları, 1993) benzer bir ilişki örgütsel destek ve tükenmişlik düzeyleri arasında da söz konusudur (Bobbio ve arkadaşları, 2012; Yaghoubi ve arkadaşları, 2014). Mevcut çalışmada, örgütlerin pandemi dönemine karşı aldıkları önlemler arttığa, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düştüğü görülmektedir. Sağlık desteği, motivasyona yönelik çalışmalar ve bulaş riskini azaltacak önlemleri görece daha fazla olan kurumların çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, görece daha az olan kurumların çalışanlarına göre daha azdır. Özetle, sağlıkları ve motivasyonları için çeşitli önlem alan örgütlerin çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin daha az olması, örgüt desteğini daha fazla hissetmelerinin bir sonucu olarak açıklanabileceği düşünülmektedir.

5.3 İş Stresi, Tükenmişlik Düzeyleri ve öz şefkat Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Mevcut araştırmada katılımcıların iş stresi ve iş stresi alt boyutları (güvensiz ilişkiler ve fiziksel talepler analize dahil edilmemiştir.) ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yani bireyin iş stresi yükseldikçe tükenmişlik düzeylerinin de yükseldiği görülmektedir. İlgili literatür incelendiğinde mevcut araştırmaları destekleyen çalışmalara rastlanmaktadır (Elshaer ve arkadaşları, 2018; Poncet ve arkadaşları, 2007). Bulguları destekleyen araştırma sonuçlarına göre iş yükü, rol yetersizliği, iş ilişkileri gibi faktörlerin iş stresinin olumsuz etkilerinden tükenmişlik için yatkınlaştırıcı olduğu görülmektedir. Ayrıca iş yerinin yüksek talepleri ve düşük kaynak sağlaması da iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi için bir risk faktörüdür (Alarcon, 2011). Söz konusu bilgi mevcut çalışmada ele alınmamakla birlikte iş stresinin süre ve şiddet açısından değerlendirilmesinin de sonraki çalışmalar için yol gösterici olacağı düşünülmektedir (Cherniss, 1980).

Mevcut araştırmanın katılımcılarının iş stresi düzeyleri ve alt boyutları (güvensiz ilişkiler ve fiziksel talepler analize dahil edilmemiştir.) ile öz şefkat düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Katılımcıların z şefkat düzeyleri yükseldikçe iş stresi düzeylerinin düştüğü görülmüştür. Literatür incelendiğinde mevcut bulguları destekleyen çalışmalara rastlanmaktadır (Finlay-Jones ve

arkadaşları, 2015). Psikologlar üzerinde yapılan bir araştırmada, öz şefkat eğitimlerinin iş stresi belirtilerini azalttığı görülmektedir. Bu durum öz şefkatin, bireyin duygularını regüle etmesine destek olması olarak açıklanabilmektedir. Duygularını regüle edebilen bireyin iş stresi belirtilerini de daha hafif yaşayacağı belirtilmektedir (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015).

Mevcut araştırmanın katılımcılarının öz şefkat düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Katılımcıların öz şefkat düzeyleri arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Literatür incelendiğinde öz şefkat ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi destekleyen çalışmalara rastlanmaktadır (Beaumont, Durkin, Hollins Martin ve Carson, 2016). Bu durum öz şefkati yüksek bireylerin kendini yargılama davranışlarının daha düşük, öz nezaket davranışlarının ise daha yüksek olması ile ilişkilendirilmektedir. Çünkü öz şefkat kendini yargılamak yerine, yapılan hataya daha objektif bakıp kendini geliştirmeyi içermektedir (Gilbert, 1997). Öz şefkatin bu gibi koruyucu yanlarından dolayı tükenmişlik üzerinde tampon etkisi göstereceği belirtilmektedir.

5.4 İş Stresi ve Alt Ölçekleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasında Öz Şefkatin Etkisine Yönelik Bulguların Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma sonucuna göre iş stresi ve iş stresinin alt ölçekleri olan iş yükü, rol belirsizliği, ast ilişkileri, örgütlerin kural ve uygulamalarının tükenmişliği yordadığı görülmektedir. Öz şefkat, iş stresinin bütün alt ölçekleri (güvensiz ilişkiler ve fiziksel talepler analize dahil edilmemiştir.) ve tükenmişlik arasında kısmi aracı etki göstermektedir.

İş stresi alt boyutlarından rol ve iş yükü, tükenmişlik düzeylerini ve öz şefkat düzeylerini istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yordadığı görülmüştür. Literatür incelendiğinde iş yükünün tükenmişliği yordadığı çalışmalara rastlanmaktadır (Bolat, 2011). İşin yoğunluğu, işin belli bir zaman dilimi içinde yapılma gerekliliği baskısı gibi faktörler bireyde stres yaratıcı unsurlardır (Izgar, 2001). Yukarıdaki paragrafta da tartışıldığı gibi stres yaratıcı bu faktörler bireyde tükenmişlik duygusunu yükseltmektedir (Elshaer ve arkadaşları, 2018). Yoğun iş temposu ve zaman baskısıyla çalışan birey tükenmişlik duygusuna kapılabilir (Kaya ve Deniz, 2021). Ancak her birey yoğun iş temposundan aynı şekilde etkilenmemektedir. Tıp öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırmada, iş yoğunluğu ve iş yoğunluğu içinde doğru tanı koyamama

endişelerinin öz şefkati yüksek olan bireylerde daha az olduğu görülmüştür (Wang, Pavlova, Fernando ve Consedine, 2022). Çünkü öz şefkati yüksek bireyler bu sürecin doğal ve bu süreçte yalnız olmadıklarının bilincindedirler (Neff, 2003a). Bu nedenle, öz şefkatin rol ve iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkide kısmi aracı etkiye sahip olması beklenen bir sonuçtur. Öz şefkati yüksek olan bireyler daha az mükemmeliyetçilik göstermekle birlikte hata yapmaya daha toleranslıdırlar (Neff, 2003a). Ayrıca hata yapmanın ortak insanlığın bir parçası olduğunun bilincindedirler. Bu nedenle yoğun iş yükü gibi stres yaratıcı durumların olumsuz etkilerine karşı direnç sahibidirler (Wang, 2022). Diğer bir deyişle, pandemi dönemiyle beraber şirketlerin, bazı çalışanlardan beklentilerinin arttığı bilinmektedir (Tuna ve Türkmendağ, 2020). Artan iş yükünün tükenmişliğe neden olacağı bilindiği gibi (Greenglass, Burke ve Fiksenbaum, 2001) öz şefkatin de iş yükünün olumsuz etkilerinden tükenmişliğe karşı koruyucu etkisinin olabileceği araştırmalar ile desteklenmiştir (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015). Ancak üzerinde durulması gereken bir diğer konu ise iş yükü gibi stres yaratıcı durumlar ve öz şefkat arasındaki ilişkinin, stresin şiddeti arttıkça da devam edip etmediğidir. Yukarıdaki bölümlerde de bahsedildiği gibi öz şefkatin bileşenlerinden bilinçli farkındalık, bireyin yaşadığı duyguya ya da olaylara karşı objektif bir gözle bakmasını içermektedir. Böylelikle birey, yaşadığı olay karşısında durumları kişiselleştirmek yerine ortak insanlık bilincine göre değerlendirebilecektir. Bununla birlikte, yaşadığı olaylara objektif bakabilen birey, aynı zamanda yaşadığı durumun ortak insanlık bilincinin bir parçası olmadığını da gözlemleyebilir. Yani öz şefkati yüksek bireylerin kaldırabileceklerinden daha fazla strese maruz kaldıklarında da bunun herkesin yaşadığı genel geçer bir durum olmadığını fark edebilecekleri düşünülmektedir. Bu nedenle öz şefkat iş yerlerinin aşırı iş yüküne karşı bireyi koruyan bir mekanizma olabilmektedir.

Diğer iş stresi alt boyutlarından olan rol yetersizliği, tükenmişlik düzeylerini ve öz şefkat düzeylerini istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yordamaktadır. Rol yetersizliğinin bireylerin tükenmişlik düzeylerini yordadığı, literatürdeki araştırmalarda görülmektedir (Viotti, Guidetti, Sottimano, Martini ve Converso, 2019). Rol yetersizliği çalışanın rol için uygun yetkinliklere sahip olmaması olarak tanımlanmaktadır (Özalp-Türetgen, 2020). Literatür incelendiğinde rol yetersizliği ve tükenmişlik arasında motivasyonun etkili bir faktör olacağı düşünülmektedir (Viotti, Guidetti, Sottimano, Martini ve Converse, 2019). Yani bireyin iş için yeterli becerilere sahip olmaması, işe dair motivasyonunu etkilemekte ve bir süre sonra bireyi

tükenmişlik duyguları hissetmeye yatkınlaştırmaktadır. Bireylerin yaşadığı tükenmişlik duygusunu öz şefkat ile daha hafifletebildiklerini destekleyen çalışmalara da literatürde rastlanmaktadır (Alkema, Linton ve Davies, 2008; Atkinson, Rodman, Thuras, Shiroma ve Lim, 2017). Öz şefkatin tükenmişlik üzerindeki tampon etkisi, rol yetersizliği gibi stres yaratıcı durumların olumsuz etkilerini yaşamayı azaltıp, yüksek beklentileri ve mükemmeliyetçiliği bastırarak bireyin esenliğini artırmaktadır (Neff, 2003a). Literatürdeki bu çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda öz şefkatin rol belirsizliği ile tükenmişlik arasındaki ilişkide kısmi aracı etkiye sahip olması durumu desteklenmektedir. Bireyin öz şefkatinin yüksek olması durumu, yaşadığı duruma daha objektif bakmasını beraberinde getirir. Olaylara daha objektif bakabilen birey yaşadığı süreçte tek olmadığının, benzer durumlardan diğer insanların da geçtiğinin farkında olur. Yaşadığı durumun iş hayatında doğal bir süreç olduğunu fark eden birey ise kendini suçlamak yerine daha yapıcı aksiyonlar alır (Neff, 2003a). Diğer bir deyişle, kendisine öz şefkatle yaklaşan bireylerin, rolün gerekliliklerine sahip olmamanın getirdiği stresin sonucunda tükenmiş hissetme düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Öz şefkati yüksek bireylerde başarısızlığa karşı toleransın daha yüksek olmasının ve mükemmeliyetçiliğin daha az görülmesinin, rol yetersizliği ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklamaya destek olabileceği düşünülmektedir.

İş stresi alt boyutlarından olan örgüt norm ve uygulamaları, tükenmişlik düzeylerini ve öz şefkat düzeylerini istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yordamaktadır. Örgütlerin norm ve uygulamaları ile tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin kısmi aracı etkisi olduğu görülmüştür. Örgütlerin norm ve uygulamaları ismindeki alt boyut, örgüt içindeki kuralların belirsizliğinden kaynaklı duyulan stres olarak tanımlanmaktadır (Özalp-Türetgen, 2020). Ayrıca örgüt içindeki adaletsizlik duygusu da örgütlerin kural ve uygulamaları olarak düşünülmelidir. Literatürdeki araştırmalar örgüt içinde adaletsizliğin, belirsizliğin stres kaynağı olabileceğini desteklemektedir (Yamuç ve Türker, 2015). Örgüt kural ve uygulamalarından kaynaklı yaşanan bu stresin tükenmişliğe yatkınlaştırıcı olduğu, araştırmalar tarafından desteklenmektedir (García-Herrero, Mariscal, Gutiérrez ve Ritzel, 2013; Öztürk ve Şeremet, 2021; Uzunbacak ve Yıldız, 2019). Örgütlerin uygulama ve kurallarına dair yaşanan iş stresi ile öz şefkat arasındaki ilişkiyi doğrudan destekleyen çalışmalara rastlanmasa da öz şefkatin iş stresi için koruyucu bir faktör olduğu bilinmektedir (Finlay-Jones ve arkadaşları, 2015). Öz şefkati yüksek olan birey yaşadığı sorunların sadece kendi başına geldiği düşüncesinde değil ortak insanlığın bir

parçası olduğunun bilincindedir. Bu nedenle yaşadığı sorunlardan dolayı kendine eleştiri ile yaklaşmak yerine daha anlayışlı bir yaklaşım sergiler (Neff, 2003a). Buna göre öz şefkati yüksek bireylerin örgüt içindeki adaletsiz, kötü davranışlar için sorunu kendilerinde aramak yerine bu durumu örgüt sisteminden kaynaklı bir durum olarak görecekları düşünülmektedir. Bu değerler göz önünde bulundurulduğunda öz şefkatin örgüt kural ve uygulamaları ile tükenmişlik arasındaki ilişkide kısmi aracı etkiye sahip olması beklenen bir sonuçtur. Öz şefkati yüksek olan bireyler, negatif bir olay yaşadıklarında pozitif olarak bilişsel düşüncelerini yeniden yapılandırabilmektedirler (Allen ve Leary, 2010). Bireyin, örgütte yapılan bir uygulamaya karşı daha esnek bir tutum sergilemesi, örgütlerin kural ve uygulamaları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki negatif yönlü ilişkiyi açıklamaktadır.

İş stresi alt boyutlarından olan ast ilişkileri, tükenmişlik düzeylerini ve öz şefkat düzeylerini istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yordamaktadır. Ast ilişkileri ile tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin kısmi aracı etkisi olduğu bulunmuştur. Ast ilişkileri, yönetici pozisyonunda çalışan bireylerin astlarını yönetme yeteneklerine karşı duydukları güvensizliği tanımlamaktadır (Özalp-Türetgen, 2020). Literatür incelendiğinde ast ilişkileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki, pandemi döneminin getirdikleri ile beraber, yöneticilerin astları ile iletişiminin kısıtlanması, yöneticilerin astları üzerindeki etki alanının azalması olarak yorumlanabilir (Tuna ve Türkmenadağ, 2020). Ancak ast ilişkilerine dair yaşanan olumsuz duygulara karşı öz şefkatin tampon etkisi olduğu mevcut araştırma bulgularında görölmektedir. Bu duruma öz şefkatin birey üzerinde mükemmeliyetçilik duygusunu azaltmasının etkisi olduğu düşünülmektedir (Neff, 2003a). Neff'e (2003a) göre öz şefkati yüksek bireyler yaşadıkları olumsuz duygularda kendilerini eleştirmek yerine duruma daha bütüncül bakarak, kendilerine daha nazik yaklaşırlar. Bu değerler göz önünde bulundurulduğunda öz şefkatin ast ilişkileri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide kısmi aracı etkiye sahip olması şaşırtıcı değildir. Öz şefkati yüksek olan bireyler ortak insanlık bilincine sahip oldukları için yaşadıkları olumsuz olaylardan kendilerini suçlu tutmak yerine bu durumun ortak bir sorun olduğunun bilincindedirler (Neff, 2003a). Böylelikle birey ani bir değişimle uzaktan çalışmanın yaşatacağı ast ilişkisi sorunlarına karşı daha toleranslı olacaktır. Öz şefkatin getirdiği toleransla birlikte tükenmişlik semptomlarında da düşüş görülmesi beklenmektedir.

İş stresi, tükenmişlik düzeylerini ve öz şefkat düzeylerini istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yordamaktadır. Ayrıca öz şefkat, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini de

istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yordamaktadır. Öz şefkatin ise iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye kısmi aracılık ettiği görülmüştür. Literatür incelendiğinde iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi destekleyen çalışmalara rastlanmaktadır (Elshaer ve arkadaşları, 2018; Poncet ve arkadaşları, 2007; Kutlutürk ve Yıkılmaz, 2021). Tükenmişlik, bireyin uzun süreli iş stresine maruz kalmasının sonucunda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olarak kendini göstermektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Uzun süreli iş stresi tükenmişliğe neden olsa da tükenmişliği pekiştirecek iş stresi faktörleri farklılık gösterebilir (Elshaer ve arkadaşları, 2018; Poncet ve arkadaşları, 2007). İş yükü, çalışma saatleri, belirsizlik gibi iş stresi faktörlerine uzun süreli maruz kalındığı takdirde bireyi tükenmişlik duygusuna sürükleyebilmektedir. (Izgar, 2001). İş stresi ve tükenmişlik arasında iş yükü, yoğun çalışma saatleri gibi yatkınlaştırıcı faktörler olduğu gibi tampon olan faktörler de vardır. İş stresinin olumsuz etkilerine karşı öz şefkatin koruyucu bir etkisinin olabileceği bilinmektedir (Finlay-Jones, Rees ve Kane, 2015). Öz şefkati yüksek olan bireylerin, olumsuz olaylara karşı pozitif bir bilişsel tutum geliştirdikleri görülmektedir (Allen ve Leary, 2010). Bu nedenle iş yükü, yoğun çalışma saatleri gibi stres yaratıcı durumlarda öz şefkat bir direnç mekanizması olabilmektedir (Chishima, Mizuno, Sugawara ve Miyagawa, 2018). Bu nedenler göz önünde bulundurulduğunda, öz şefkatin iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında kısmi aracı etkiye sahip olması şaşırtıcı değildir. Literatürde bulguları destekleyen çalışmalara rastlanmaktadır. Örneğin, psikologlar üzerinde yapılan bir araştırmada 6 hafta boyunca haftanın 6 günü 15'er dakikalık seanslarla verilen öz şefkat eğitiminin, stres ve tükenmişlik semptomlarını azalttığı görülmüştür (Eriksson, Germudsjö, Åsrtön ve Rönnlund). Bu durum, öz şefkati yüksek bireylerin, yaşadıkları olumsuz olaylara karşı yargısız ve objektif bir gözle bakabilmeleri ve olumsuz olayların ortak insanlığın bir parçası olduğunun bilincine varmaları olarak açıklanmaktadır (Neff, 2003a). Böylelikle, birey iş stresini tetikleyen durumlar karşısında kendini yargılamak yerine daha anlayışlı bir tutum sergileyebilmektedir. (Gilbert ve Irons, 2004). Bireyin kendine göstereceği anlayışlı tutum ise; iş stresi faktörlerinin olumsuz etkilerinden tükenmişliğe karşı bir tampon etkisi gösterebilmektedir.

İşyeri desteğinin, evde çalışma koşullarının, iş-özel hayat çatışmasının ve iş yükünün kontrol değişkeni olduğu analizde, öz şefkatin iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında aracı etkisinin olduğu görülmektedir. Örgüt desteği (Bobbio ve arkadaşları, 2012; Yaghoubi ve arkadaşları, 2014), iş yükü (Çelik, 2016; Bolat, 2011),

iş-özel hayat dengesi (Tosunoğlu ve Ertaş, 2020; Macit, 2019) gibi farklı değişkenlerin, tükenmişliği yordadığı bilinmektedir. Bu nedenle faktörler aracı etki analizinde kontrol değişkeni olarak ele alınmıştır. Yani, tükenmişliğe yatkınlaştırıcı faktörler analizden çıkartılınca da öz şefkatin iş stresi ve tükenmişliği yordadığı görülmektedir

5.5 Genel Değerlendirme

Araştırma bulgularına göre:

1. İşyeri beklentileri ve iş-özel hayat dengesi arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
2. İş-özel hayat dengesi düşük olan katılımcıların, iş stresi düzeyleri diğer katılımcılara oranla daha yüksektir.
3. İş yerinin beklentileri daha fazla olan katılımcıların iş stresi düzeyleri diğer katılımcılara oranla daha yüksektir.
4. Evden çalışırken konsantre olmadığını düşünen katılımcıların iş stresi düzeyleri diğer katılımcılara oranla daha yüksektir.
5. Bireylerin pandemi döneminde evdeki fiziksel çalışma koşulları ve iş stresi arasında anlamlı bir fark vardır.
6. Bireylerin pandemi döneminde iş yerinin aldığı sağlık önlemleri ile iş stresi arasında anlamlı bir fark vardır.
7. Bireylerin pandemi döneminde iş yerinin sağladığı sağlık desteği imkanları ile iş stresi arasında anlamlı bir fark vardır.
8. Bireylerin pandemi döneminde iş yerinin çalışanları için motivasyona yönelik çalışmaları ile iş stresi arasında anlamlı bir fark vardır.
9. İş özel hayat dengesi düşük olan katılımcıların, tükenmişlik düzeyleri diğer katılımcılara oranla daha yüksektir.
10. İş yerinin beklentileri daha fazla olan katılımcıların tükenmişlik düzeyleri diğer katılımcılara oranla daha yüksektir.
11. Evden çalışırken konsantre olamayan katılımcıların tükenmişlik düzeyleri diğer katılımcılara oranla daha yüksektir.
12. Bireylerin pandemi döneminde evdeki fiziksel çalışma koşulları ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

13. Pandemi döneminde iş yerinin aldığı sağlık önlemleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.
14. Pandemi döneminde iş yerinin sağladığı sağlık desteği imkanları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.
15. Pandemi döneminde iş yerinin çalışanları için motivasyona yönelik çalışmaları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
16. İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin kısmı aracı etkisi vardır.
17. Rol ve iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin kısmı aracı etkisi vardır.
18. Rol yetersizliği ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin kısmı aracı etkisi vardır.
19. Örgütsel norm ve uygulamalar ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin kısmı aracı etkisi vardır.
20. Ast ilişkileri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öz şefkatin kısmı aracı etkisi vardır.

5.6 Kısıtlılıklar ve Öneriler

Mevcut çalışma, iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında öz şefkatin aracı etkisini incelemek için yapılmıştır. Değişkenler, İş Stresi Değerlendirme Envanteri, Kopenhag Tükenmişlik Envanteri ve Öz Anlayış Envanteri'nin ölçebildiği değerlerle sınırlıdır.

Araştırmada Türkiye örnekleminde kullanılan en güncel envanter kullanılmıştır. Öz Anlayış Envanteri, Türkiye geçerlilik güvenirlik çalışmalarında tek bir boyuta indirilmiştir. Bu nedenle öz şefkatin hangi boyutlarının iş stresi ve alt boyutlarıyla ilişkili olduğu ve söz konusu boyutları ne kadar yordadığı ölçülememiştir. Gelecek araştırmalarda, öz şefkatin daha kapsamlı şekilde ele alınabileceği ölçeklerin kullanılması daha anlamlı katkılar sağlayacaktır.

Öz şefkatin alt ölçeklerinin, iş stresi ve tükenmişlik üzerindeki aracı etkisinin ölçülmesinin, olası bir öz şefkat eğitimi için önemli olabileceği düşünülmektedir. Literatürdeki öz şefkat eğitiminin olumlu sonuçlarını destekleyen çalışmalara rastlanmakta birlikte çalışmalar sağlık çalışanları üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu nedenle

gelecek araştırmaların farklı sektörlerin iş stresi faktörlerine öz şefkatin nasıl bir etkisi olacağına yönelmelerinin anlamlı bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İş stresinin ve alt boyutlarının ne kadar süre ve yoğunlukta yaşandığına dair bilgilerin elde edilmemiş olması yorumları kısıtlamaktadır. Gelecek araştırmalarda iş stresinin ve alt boyutlarının yoğunluğunun ve süresinin ölçülmesi daha geniş yorumlar yapılmasını sağlayacaktır. Bununla beraber gelecek çalışmalarda mobbing gibi bireyin iş stresini tetikleyecek konular ile öz şefkatin nasıl bir etkisi olacağının incelenmesi, öz şefkatin koruyuculuğuna dair daha kapsamlı yorumlar yapılmasını sağlayacaktır.

Bu araştırmada farklı sektörlerde çalışan 18-65 yaş arası bireylerin iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki öz şefkatin aracı etkisi araştırılmıştır. Veriler pandemi döneminde toplanmıştır. Pandeminin etkileri her şehirde farklı yaşanacağı düşünüldükçe İstanbul örnekleminde veri toplanılması planlanmıştır. Ancak yeterli örneklem sayısına ulaşılamaması nedeniyle Türkiye’de farklı şehirlerde çalışan 18-65 yaş arası bireyler de çalışmaya dahil edilmiştir. Türkiye örnekleminin yansıtılabilmesi için tüm illerden nüfusun oranına göre katılımcının olması beklenmektedir. Ancak araştırma bu örnekleme kapsamamaktadır. Dolayısıyla bulguların genellenebilirliği ulaşılan örneklem ile sınırlıdır.

Mevcut araştırmanın bulgularına göre öz şefkat, iş stresi ve tükenmişlik arasında bir tampon etki göstererek bireyin iyi oluşuna olumlu bir katkıda bulunmaktadır. Bu bilgiler ışığında, iş stresi ile baş etmede zorluk yaşayan bireylerin, öz şefkat düzeylerini geliştirmenin, klinik psikoloji tedavi protokollerinden birisi olabileceği düşünülmektedir.

Covid-19’un kronik hastalığa sahip bireyleri daha olumsuz etkilediği bilinmektedir. Bu nedenle pandemi döneminde yüz yüze çalışmak zorunda kalan kronik hastalığa sahip olan bireylerin iş stresi düzeyleri ölçülmek istenmiştir. Ancak araştırmaya katılan bireylerin küçük bir bölümü kronik hastalığa sahip olduğu için bu analiz yapılamamıştır. Literatür incelendiğinde kronik rahatsızlığı olan bireylerin sağlık açısından nasıl etkilendiklerine dair bilgiler yer almaktadır. Ancak bu insanların sosyal hayatlarını düşünüldüğünde pandemi döneminin bu alanlara nasıl etki ettiğİ tam olarak bilinmemektedir. Gelecek araştırmaların bu konuya değinmesi literatürde boş kalan bir noktayı doldurmuş olacaktır.

KAYNAKÇA

- Aamondt, M. G. (2009). *Industrial/Organizational psychology: An applied approach*. Belmont, California: Wadsworth.
- Adisa, T. A., Aiyenitaju, O., & Adekoya, O. D. (2021). The Work–Family Balance of British Working Women During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Work-Applied Management*, 13 (2), 241-260.
- Agius, R. M., Blenkin, H., Deary, I. J., Zealley, H. E., & Wood, R. A. (1996). Survey of Perceived Stress and Work Demands of Consultant Doctors. *Occupational and Environmental Medicine*, 53(4), 217-224.
- Akbaba, A. N. B. Ve Bulut, N. (2021). Pandemi Sürecinde Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *European Journal of Managerial Research (EUJMR)*, 5, 35-48.
- Akgün, E. (2006). *Çatışma Çözümü Eğitiminin Hemşirelerin Çatışma Çözüm Becerisi Yöntemi ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi*. Psikiyatri Hemşireliği Programı Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir, Türkiye.
- Alanoğlu, Ö. G. N. (2017). Sosyal Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması, *International Journal Of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, 3 (4), 328-343.
- Alkema, K., Linton, J. M., & Davies, R. (2008). A Study of the Relationship Between Self-Care, Compassion Satisfaction, Compassion Fatigue, and Burnout Among Hospice Professionals. *Journal of Social Work in End-Of-Life & Palliative Care*, 4(2), 101–119. doi:10.1080/15524250802353934
- Allen AB, Leary MR. (2010). Self-Compassion, Stress, and Coping. *Social and Personality Psychology Compass*. 4, 107–18.
- Araslar, A. (2021). *İş Yüklü ile İş-Yaşam Dengesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Bursa.
- Arpacıoğlu, S., Baltalı, Z., & Ünübol, B. (2021). COVID-19 Pandemisinde Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik, Covid Korkusu, Depresyon, Mesleki Doyum Düzeyleri ve İlişkili Faktörler. *Cukurova Medical Journal*, 46(1), 88-100.
- Arslan, İ. (2020). Küresel Bir Tehdit (COVID-19 Salgını) ve Değişime Yolculuk. *Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 1-36.

- Atkinson, D. M., Rodman, J. L., Thuras, P. D., Shiroma, P. R., & Lim, K. O. (2017). Examining Burnout, Depression, And Self-Compassion İn Veterans Affairs Mental Health Staff. *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*, 23(7), 551-557.
- Bakoğlu-Deliorman, R., Taştan-Boz, İ., Yiğit, İ., ve Yıldız, S. (2009). Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması. *İstanbul Üniversitesi Yönetim Dergisi*, (63), 77-98.
- Barnard, L. K., & Curry, J. F. (2012). The Relationship of Clergy Burnout to Self-Compassion And Other Personality Dimensions. *Pastoral Psychology*, 61(2), 149-163.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator–Mediator Variable Distinction İn Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Başol, G., & Altay, M. (2009). Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 58(58), 191-216.
- Beland, L. P., Brodeur, A., Haddad, J., & Mikola, D. (2020). *Covid-19, family stress and domestic violence: remote work, isolation and bargaining power*. IZA DP No. 13332
- Başer, O. (2020). Çalışan kadının kariyer yolculuğu COVID-19 nedeniyle tehlike altında. Harvard Business Review Türkiye Blog, <https://hbrturkiye.com/blog/calisan-kadinin-kariyer-yolculugu-covid-19-nedeniyle-tehlike-altinda> (Erişim Tarihi:30.11.2020).
- Beaumont, E., Durkin, M., Hollins Martin, C. J. & Carson, J. (2016). Measuring Relationships Between Self-Compassion, Compassion Fatigue, Burnout And Well-Being İn Student Counsellors And Student Cognitive Behavioural Psychotherapists: A Quantitative Survey. *Counselling and Psychotherapy Research*, 16(1), 15-23.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review, *Personnel psychology*, 31(4), 665-699.
- Biddle, B. J. (1986). Recent Developments in Role Theory. *Annual review of sociology*, 12(1), 67-92.
- Bobbio, A., Bellan, M., & Manganelli, A. M. (2012). Empowering Leadership, Perceived Organizational Support, Trust, And Job Burnout for Nurses: A Study İn An Italian General Hospital. *Health Care Management Review*, 37(1), 77-87
- Bolat, O. (2011). İş Yüğü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 87-101.
- Bolisani, E., Scarso, E., Ipsen, C., Kirchner, K., & Hansen, J. P. (2020). Working from Home During COVID-19 Pandemic: Lessons Learned And Issues. *Management & Marketing*, 15(1), 458-476.

- Bozkurt, Y., Zeybek, Z. Ve Aşkın, R. (2020). Covid-19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapötik Müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 304-318.
- Brief, A. P. Ve George, J. M. (1995). Psychological stress and the workplace: a brief comment on lazarus outlook. *Occupational Stress: a handbook*, Ed. Rick Crandall, Pamela L. Perrewé, Philadelphia: Taylor & Francis., pp. 15-19.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The Benefits of Being Present: Mindfulness and Its Role İn Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 822-848.
- Bryman, A., & Cramer, D. (2002). *Quantitative data analysis with SPSS release 10 for Windows: A guide for social scientists*. Routledge.
- Bulgurlu-Gürel, E. B. ve Altunoğlu, A. E. (2016). İşkoliklik, İş Stresi ve Yaş Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Muğla İlinde Bir Araştırma: *Journal of International Social Research*, 9(42), 1431-1438.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(1), 1-10.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli’de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1139-1152.
- Chen, H., & Eyoun, K. (2021). Do Mindfulness and Perceived Organizational Support Work? Fear Of COVID-19 On Restaurant Frontline Employees’ Job İnsecurity And Emotional Exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102850.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Praeger, New York.
- Chishima, Y., Mizuno, M., Sugawara, D., & Miyagawa, Y. (2018). The İnfluence Of Self-Compassion on Cognitive Appraisals And Coping With Stressful Events. *Mindfulness*, 9(6), 1907-1915.
- Çini, M. A., Erdirençelebi, M. ve Ertürk, E. (2021). COVID-19 Pandemi Döneminde İş Stresinin İşte Kalma Niyetine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2356-2375.
- Cleveland, J. N., O'Neill, J. W., Himelright, J. L., Harrison, M. M., Crouter, A. C., & Drago, R. (2007). Work and Family İssues İn The Hospitality İndustry: Perspectives Of Entrants, Managers, And Spouses. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 275-298.
- Collins, C., Landivar, L. C., Ruppner, L., & Scarborough, W. J. (2021). COVID 19 and the Gender Gap İn Work Hours. *Gender, Work & Organization*, 28, 101-112.
- Corbally, L., Wilkinson, M., & Fothergill, M. A. (2020). Effects of Mindfulness Practice On Performance And Factors Related To Performance İn Long-Distance Running: A Systematic Review. *Journal of Clinical Sport Psychology*, 14(4), 376-398.

- Çoban, H. (2014). *İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model Of Burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Deniz, M., Kesici, Ş., & Sümer, A. S. (2008). The Validity and Reliability Of The Turkish Version Of The Self-Compassion Scale. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(9), 1151-1160.
- Dev, V., Fernando III, A. T., Lim, A. G., & Consedine, N. S. (2018). Does Self Compassion Mitigate the Relationship Between Burnout And Barriers To Compassion? A Cross-Sectional Quantitative Study Of 799 Nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 81, 81-88.
- Dima, G., Meseşan Schmitz, L., & Şimon, M. C. (2021). Job Stress and Burnout among Social Workers in the VUCA World of COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 13(13), 7109.
- Doğan, S. ve Oğuzhan Y. S. (2020). Algılanan Örgütsel Desteğin İş Stresi Üzerindeki Etkisinde Kendilik Algısının Düzenleyicilik Rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 16(1), 219-232.
- Dumanlı, Ş. (2018). *Turist Rehberlerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları ile Mizah Tarzları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Dülgeroğlu, İ., & Başol, O. (2017). İş Stresi Ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısının Yansımaları: Satış Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 8(2), 293-304.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.
- Efeoglu, İ. E., & Özgen, H. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Elshaer, N. S. M., Moustafa, M. S. A., Aiad, M. W., & Ramadan, M. I. E. (2018). Job Stress and Burnout Syndrome Among Critical Care Healthcare Workers. *Alexandria Journal of Medicine*, 54(3), 273-277.
- Emel, F., A., İ., Z. (2019). Aşırı İş Yüğü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), 26-38.
- Engel, G. L. (1978). The Biopsychosocial Model and The Education of Health Professionals. *Annals of The New York Academy of Sciences*, 310(1), 169-181.

- Eriksson, T., Germundsjö, L., Åström, E., & Rönnlund, M. (2018). Mindful Self Compassion Training Reduces Stress and Burnout Symptoms Among Practicing Psychologists: A Randomized Controlled Trial of A Brief Web-Based Intervention. *Frontiers in psychology*, 9, 2340.
- Erkal, E. A. (2021). Pandemi Sürecinde Akademisyenlerin Tükenmişlik Algısının Belirlenmesi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Ekonomi Siyaset İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 4(4), 207-220.
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O., & Doğan, S. (2013). Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu ve Algılanan İş Stresi ile Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14(2), 115-121.
- Finlay-Jones, A. L., Rees, C. S., & Kane, R. T. (2015). Self-Compassion, Emotion Regulation and Stress Among Australian Psychologists: Testing an Emotion Regulation Model Of Self-Compassion Using Structural Equation Modeling. *PloS one*, 10(7), e0133481.
- Fırat, Z. M. (2018). Mesleki Doyum, İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışmasının Algılanan İş Stresi Üzerindeki Etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), 157-176.
- French, J. R. P., Jr. ve Caplan, R. D. (1972). *Organization stress and individual strain*. A Marrow (Ed.), *The failure of success* New York: AMOCOM pp.30-66.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social*, 30(1), 159–65.
- Freudenberger, H. J. (1975). The Staff Burn-Out Syndrome in Alternative Institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 73.
- Galanis, P., Fragkou, D., Kaitelidou, D., Kalokairinou, A., & Katsoulas, T. A. (2018). Risk Factors for Occupational Stress Among Greek Police Officers. *Policing: An International Journal*.
- García-Herrero, S., Mariscal, M. A., Gutiérrez, J. M., & Ritzel, D. O. (2013). Using Bayesian Networks to Analyze Occupational Stress Caused By Work Demands: Preventing Stress Through Social Support. *Accident Analysis & Prevention*, 57, 114-123.
- Gazzaz, Z. J., Baig, M., Al Alhendi, B. S. M., Al Suliman, M. M. O., Al Alhendi, A.S., Al-Grad, M. S. H., & Qurayshah, M. A. A. (2018). Perceived Stress, Reasons for And Sources Of Stress Among Medical Students At Rabigh Medical College, King Abdulaziz University, Jeddah, Saudi Arabia. *BMC medical education*, 18(1), 1-9.
- Genç, S. G., Volkan, G. E. N. Ç. ve Gümüş, M. (2016). Otel İşletmelerinde Duygusal Zekanın İş Stresi ve İş Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6(2/1), 97-112.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Pearson.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., & Fielding, J. 1993. Contact with AIDS Patients As A Source Of Work-Related Distress: Effects Of Organizational And Social Support. *Academy of Management Journal*, 36, 157-171.

- Gilbert, P. (1997). The Evolution of Social Attractiveness And Its Role In Shame, Humiliation, Guilt and Therapy. *British Journal of Medical Psychology*, 70(2), 113-147
- Gilbert, P., & Irons, C. (2004). A Pilot Exploration of The Use of Compassionate Images In A Group Of Self-Critical People. *Memory*, 12, 507-516.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and Burnout In Nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11(3), 211-215.
- Gül, H. (2007). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması (2), 318-332.
- Gümüştekin, Y. E. & Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 271-288.
- Gürel, E. B. B. (2016). Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi ve İşe Bağlılığın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (48), 349-364.
- Greenberg, J. (2008) Understanding the Vital Human Quest for Self-Esteem. *Perspectives on Psychological Science*, 3/1, 48-55
- Hart, P. M. ve Cooper, C. L. (2001). *Occupational stress: toward a more integrated framework*. Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology
- Holmlund-Rytkönen, M., & Strandvik, T. (2005). Stress In Business Relationships. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 20 (1), 12-22.
- Houssemand, C., Rosato, V., Thill, S., & Pignault, A. (2021). Normalization as A Mediator of Emotion During Unemployment. *Anxiety, Stress, & Coping*, 1-18
- Ilies, R., Schwind, K. M., Wagner, D. T., Johnson, M. D., DeRue, D. S., & Ilgen, D. R. (2007). When Can Employees Have A Family Life? The Effects of Daily Workload and Effect On Work-Family Conflict And Social Behaviors At Home. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1368–1379.
- Iskamto, D. (2021). Stress And Its Impact On Employee Performance. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(3), 142-148.
- Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde yükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job Strain, Workplace Social Support, And Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample Of The Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Kara, E. (2020). COVID-19 Pandemisi: İşgücü Üzerindeki Etkileri ve İstihdam Tedbirleri. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 269-282.
- Kahill, S. (1981). Symptoms of Professional Burnout: A Review Of The Empirical Evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297.

- Kahraman, Ü. ve Çelik, K. (2018). Akademisyenlerin İş Yükü Algıları ile İş Ve Aile Çatışmaları Arasındaki İlişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (1), 95-105.
- Kakemam, E., Raeissi, P., Raoofi, S., Soltani, A., Sokhanvar, M., Visentin, D. C., & Cleary, M. (2019). Occupational Stress and Associated Risk Factors Among Nurses: A Cross-Sectional Study. *Contemporary Nurse*, 55(2-3), 237-249.
- Kanbur, E. (2018). Aşırı İş Yükünün İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: İşe Bağlı Gerginliğin Aracı Rolü. *İş ve İnsan Dergisi* 5(2): 125-143.
- 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(1), 46-69.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, And Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285-308.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*, New York: Wiley.
- Kaya, Ç. ve Deniz, A. (2021) Çağrı Merkezlerinde İş Yükünün İşte Tükenmişlik Duygusu Üzerindeki Etkisi. *Journal of Life Economics*, 8(1), 81-92.
- Kaya, M. D., Güzel, D. ve Çubukçu, B. (2011). Ilıca Şeker Fabrikası Çalışanlarının İş Memnuniyeti, Ergonomi Çalışma Koşulları ve İş Stresi Yönünden İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 51-60.
- Kebapçı, A., & Akyolcu, N. (2011). Acil Birimlerde Çalışan Hemşirelerde Çalışma Ortamının Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(2), 59-67.
- Kırpık, G. (2020). COVID-19 Pandemisinin İnsan Kaynakları Üzerindeki Etkisinin Akademi, Medya ve İş Dünyası Perspektifinden İncelenmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(4), 2393-2406.
- Kokubun, K., Ino, Y., & Ishimura, K. (2020). Social Capital and Resilience Make an Employee Cooperate For Coronavirus Measures And Lower His/Her Turnover Intention. *Arxiv Preprint Arxiv:2007.07963*.
- Korkmazer, F. (2018). *İş Yükü Fazlalığı Algısının Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi: İş Aile Çatışmasının Aracı Rolü*. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Kowalski, C., Ommen, O., Driller, E., Ernstmann, N., Wirtz, M. A., Köhler, T., & Pfaff, H. (2010). Burnout In Nurses—The Relationship Between Social Capital In Hospitals and Emotional Exhaustion. *Journal of Clinical Nursing*, 19(11-12), 1654-1663.
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-A Tool for The Assessment And Improvement of the Psychosocial Work Environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 438-449.
- Kuruluşlararası Daimî Komite (IASC) Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Referans Grubu (2020) COVID-19 Salgının Ruh Sağlığı ve Psikososyal Etkiler Açısından Ele Alınması, *Versiyon*, 1(5), 17 Mart.

- Kutlutürk, S. ve Yıkılmaz, İ. (2021). Covid-19 Pandemisi Uzaktan Çalışma Sürecinde Akademisyenlerin İş Stresi, Tükenmişlik Algısı ve Kas İskelet Sistemi Ağrılarının İncelenmesi. *Hacettepe University Faculty of Health Sciences Journal*, 8(2), 297-313.
- Lazarus, R. S. (1991). Cognition and Motivation İn Emotion. *American Psychologist*, 46(4), 352.
- Lefebvre, J. I., Montani, F., & Courcy, F. (2020). Self-Compassion and Resilience at Work: A Practice-Oriented Review. *Advances İn Developing Human Resources*, 22(4), 437-452.
- Luken, M., & Sammons, A. (2016). Systematic Review of Mindfulness Practice for Reducing Job Burnout. *American Journal of Occupational Therapy*, 70(2), 7002250020p1-7002250020p10.
- MacBeth, A., & Gumley, A. (2012). Exploring Compassion: A Meta-Analysis of The Association Between Self-Compassion And Psychopathology. *Clinical Psychology Review*, 32(6), 545-552.
- Macit, M. (2019). Avukatlarda İşkoliklik, İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik Üzerine Bir Alan Çalışması. *Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(1), 35-65.
- Mahon, M. A., Mee, L., Brett, D., & Dowling, M. (2017). Nurses' Perceived Stress and Compassion Following A Mindfulness Meditation And Self Compassion Training. *Journal of Research İn Nursing*, 22(8), 572-583.
- Maslach, C. (1986). Stress, burnout, and workaholism. In R. R. Kilburg, P. E. Nathan, & R. W. Thoreson (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology* (pp. 53–75). American Psychological Association.
- Maslach, C., ve Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 1-15.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. M.D. Dunnette (Ed.) In, *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351-1359), Chicago: Rand-McNally.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of Work–Family Conflict: A Meta-Analytic Review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689-725.
- Muris, P., & Otgaar, H. (2020). The Process of Science: A Critical Evaluation of More Than 15 Years of Research on Self-Compassion with The Self-Compassion Scale. *Mindfulness*, 11(6), 1469-1482. <https://doi.org/10.1007/S12671-020-01363-0>.
- Neff, K. (2011). *Self-compassion: The proven power of being kind to yourself*. Hachette UK.
- Neff, K. D. (2003a). The Development and Validation of a Scale to Measure Self Compassion. *Self and Identity*, 2(3), 223-250.
- Neff, K. D. (2003b). Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude Toward Oneself. *Self and Identity*, 2, 85–102. [Doi:10.1080/15298860309032](https://doi.org/10.1080/15298860309032)

- Neff, K., & Germer, C. (2017). Self-compassion and psychological well-being.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work–Family Conflict and Family–Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400.
- Newsome, S., Waldo, M., & Gruszka, C. (2012). Mindfulness Group Work: Preventing Stress and Increasing Self-Compassion Among Helping Professionals in Training. *The Journal for Specialists In Group Work*, 37(4), 297-311.
- Nunnally, J. C. (1978). An Overview of Psychological Measurement. *Clinical Diagnosis of Mental Disorders*, 97-146.
- Nur, D. (2011). Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres İlişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 14(4), 230-240.
- Özdemir, M. (2016). Örgüt Kültürü ile Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Bozok Üniversitesi Örneği. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 92-110.
- Özdemir, Ü. ve Taşçı, S. (2013). Kronik Hastalıklarda Psikososyal Sorunlar ve Bakım. *Erü Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(1), 57-72.
- Öztürk, Z., & Şeremet, G. G. (2021). Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi (Ankara İli Bir Kamu Hastane Örneği). *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 20(4), 1805-1829.
- Özpeynirci, R., ve Kırmızı, C. (2020). Öz Şefkat Kavramı ve Örgütsel Yansımaları. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2924-2952.
- Padmanabhan, S. (2021). The İmpact Of Locus of Control On Workplace Stress And Job Satisfaction: A Pilot Study On Private-Sector Employees. *Current Research In Behavioral Sciences*, 2, 100026.
- Pala, S. Ç. ve Metintaş, S. (2020). Covid-19 Pandemisinde Sağlık Çalışanları. *Estüdam Halk Sağlığı Dergisi*, 5, 156-168.
- Pan, R., Zhang, L., ve Pan, J., (2020). The Anxiety Status of Chinese Medical Workers During the Epidemic Of Covid-19: A Meta-Analysis, *Psychiatry İnterinvestigation*, 17(5), 475–480.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Phillips-Miller, DL, Campbell, NJ & Morrison, CR (2000). Work and Family: Satisfaction, Stress, And Spousal Support. *Journal of Employment Counseling*, 37(1), 16-30.
- Pines, A. (1988). *Keeping the spark alive: preventing burnout in love and marriage*. New York: St. Martin Press.

- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York Free Press.
- Poncet, M. C., Toullic, P., Papazian, L., Kentish-Barnes, N., Timsit, J. F., Pochard, F., & Azoulay, É. (2007). Burnout Syndrome In Critical Care Nursing Staff. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 175(7), 698-704.
- Rettie, H., & Daniels, J. (2021). Coping and Tolerance of Uncertainty: Predictors and Mediators Of Mental Health During The COVID-19 Pandemic. *American Psychologist*, 76(3), 427.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to The Organization: The Contribution To Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825– 836.
- Rout, U. R., & Rout, J. K. (2002). Occupational Stress. *Stress Management for Primary Health Care Professionals*, 25-39.
- Ryan, R. M., & Brown, K. W. (2003). Why We Don't Need Self-Esteem: On Fundamental Needs, Contingent Love, And Mindfulness. *Psychological Inquiry*, 14(1), 71-76.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and The Facilitation Of Intrinsic Motivation, Social Development, And Well-Being. *American Psychologist*, 55, 68–78.
- Sabuncuoğlu, Z. (1996). *Örgütsel psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Sandalcı, B., Uyaroğlu, O. A. ve Güven, G. S. (2020). COVID-19’da Kronik Hastalıkların Rolü, Önemi ve Öneriler. *Flora*, 25(5).
- Sarıyıldırım, R. (2014). *Örgüt Kültürü ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma (Gaziantep Vergi Dairesi Başkanlığı Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Selye H. (1946). The General Adaptation Syndrome and The Diseases of Adaptation. *J Clin Med*, 6:117- 230.
- Selye H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill,
- Serinikli, N. (2021). Covid 19 Salgın Sürecinde Örgütsel Değişim: Uzaktan/Evden Çalışma Modeli. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(1), 277-288.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In. C. L. Cooper ve I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, New York: Wiley. 26-48.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1: 1-27.

- Sözer, Özçelik, B. (2018). İş Stresi Öldürüyor. (Erişim Tarihi: 05/08/2021). <http://www.hurriyet.com.tr/ik-yeni-ekonomi/is-stresi-olduruyor-40936484>.
- Sutherland, V., & Cooper, C. (2000). *Strategic stress management: An organizational approach*. Springer.
- Taslak, S. (2007). İş-Aile Çatışmalarının Bireysel ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *Yönetim Dergisi: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü*, 18(58), 67-75.
- Tayfur, Ö. Ve Arslan, M. (2012). Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş Aile Çatışmasının Aracı Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 147-172.
- 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, 142-161.
- Tuna, A. A., & Türkmendağ, Z. (2020). Covid-19 Pandemi Döneminde Uzaktan Çalışma Uygulamaları Ve Çalışma Motivasyonunu Etkileyen Faktörler. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 3246-3260.
- Türetgen, I. Ö., Berk, Ö. S., Basbug, G., ve Unsal, P. (2012). The Development Of The Job Stressor Appraisal Scale As Part Of The Job Stress Battery. *European Journal Of Psychological Assessment*, 28(2), 147.
- Van Mol, M. M., Nijkamp, M. D., Bakker, J., Schaufeli, W. B., & Kompanje, E. J. (2018). Counterbalancing Work-Related Stress? Work Engagement Among Intensive Care Professionals. *Australian Critical Care*, 31(4), 234-241.
- Verburgh, Kim. 2017. The Relationship Between Role Overload and Job Stress: The Moderating Roles of Job Variety and Perceived Organizational Support. Bachelor Thesis Human Resource Studies, Tilburg University, Netherlands.
- Visser, M. R. M., Smets, E. M. A., Oort F. J., & de Haes H. C. (2003). Stress, Satisfaction and Burnout Among Dutch Medical Specialists. *Canadian Medical Association Journal*. 168:271–275.
- Viotti, S., Guidetti, G., Sottimano, I., Martini, M., & Converso, D. (2019). Work Ability and Burnout: What Comes First? A Two-Wave, Cross-Lagged Study Among Early Childhood Educators. *Safety Science*, 118, 898-906.
- Wayne, S. J., Lemmon, G., Hoobler, J. M., Cheung, G. W. & Wilson, M. S. (2017). The Ripple Effect: A Spillover Model of The Detrimental Impact Of Work–Family Conflict On Job Success. *Journal of Organizational Behaviour*, 38(6), 876–894.
- Wilczek-Ruzycka, E. W. A., & Jableka, M. (2013). Job Burnout Syndrome and Stress Coping Strategies of Academic Students. *Polish Journal of Public Health*, 123(3).
- World Health Organization. (2020). Erişim adresi: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

- Yaghoubi, N. M., Pourghaz, A., & Toomaj, H. G. (2014). Study of Perceived Organizational Support's Relationship with Job Burnout. *International Journal of Academic Research In Business and Social Sciences*, 4(6), 315.
- Yavuz, N., & Doğan, A. (2019). İş Stresinin İş-Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisinin Esnek Çalışma Bağlamında Test Edilmesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(35), 41-62.
- Zencirkıran, M. ve Keser, A. (2018). *Örgütsel davranış*. Bursa: Dora Yayınevi.
- Wang, C. X., Pavlova, A., Fernando, A. T., & Consedine, N. S. (2022). Beyond Empathy Decline: Do The Barriers To Compassion Change Across Medical Training?. *Advances In Health Sciences Education*, 1-16.



EKLER

EK A BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu çalışma, FMV Işık Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı kapsamında Dr. Öğr. Üyesi Buket Ünver danışmanlığında, Ezgi Günay tarafından yürütülen bir tez araştırmasıdır. Bu çalışmanın amacı, iş stresi, öz şefkat ve tükenmişlik ilişkisini değerlendirmektedir.

Araştırmaya katılımınız için 18-65 yaş aralığında ve çalışıyor olmanız gerekmektedir. Ayrıca psikiyatrik bir tanı almamış olmanız ve psikiyatrik bir ilaç kullanmıyor olmanız gerekmektedir. Çalışmanın ortalama 20 dakika sürmesi beklenmektedir.

Bu çalışmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır ve kimlik belirleyici herhangi bir bilgi alınmamaktadır. Araştırmadan elde edilen bilgiler gizli tutulacak, bireysel bir değerlendirme yapılmayacak ve bilgiler sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacaktır. Araştırmanın herhangi bir noktasında dilediğiniz zaman cevaplama işlemini sonlandırarak hiçbir gerekçe belirtmeden araştırmadan çekilme hakkınız bulunmaktadır.

Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen bütün soruları eksiksiz bir şekilde ve içtenlikle cevaplamanızdır. Soruların tek bir doğru veya yanlış cevabı yoktur. Bu yüzden fikrinizi ve değerlendirmenizi dürüst ve samimi bir şekilde belirtmeniz önemlidir.

Her bölüme başlamadan önce lütfen yönergeyi dikkatlice okuyunuz, yönergeyi her bir maddeye uygulayınız ve ankette yer alan tüm soruları cevapladığınızdan emin olunuz.

Bu tez çalışması ile ilgili herhangi bir sorunuz olduğunda
.....: adresi aracılığıyla iletişime geçebilirsiniz.

Bu çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum ve istediğim zaman bırakabileceğimi biliyorum. Verdiğim bilgilerin, kişisel bilgilerimin saklı kalma koşulu ile bilimsel amaçlı yayımlarda kullanılmasını kabul ediyorum. ()

Herhangi bir psikiyatrik tanınız ve/veya psikotropik ilaç kullanmanız var mı?

Evet () Hayır ()



EK B SOSYODEMOGRAFİK BİLGİ FORMU

1. Cinsiyetiniz

Kadın ()

Erkek ()

Diğer ()

2. Doğum Tarihi

(.../.../.....)

3. Eğitim durumunuz

İlkokul ()

Ortaokul ()

Lise ()

Üniversite ()

Yüksek Lisans ()

Doktora ()

4. Medeni durumunuz

Evli ()

Bekar ()

Birlikte yaşıyor ()

Diğer ()

5. Kaç çocuğunuz var?

0 ()

1 ()

2 ()

3 ()

4+ ()

6. Çevrenizle karşılaştığınızda, ailenizin ekonomik durumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?

Alt ()

Alt-Orta ()

Orta ()

Üst-Orta ()

Üst ()

7. Çalışma durumunuz

Özel sektörde maaşlı çalışan ()

Devlette maaşlı çalışan ()

Serbest meslek ()

Emekli ()

Emekli ve çalışan ()

Öğrenci ()

Çalışmıyor ()

Diğer (.....)

8. Mesleğiniz

(.....)

9. İş yerinde hangi pozisyonda çalışıyorsunuz?

Asistan ()

Uzman ()

Müdür Yardımcısı ()

Müdür ()

Direktör ()

Genel Koordinatör ()

Diğer ()

10. Kronik hastalığınız var mı?

Evet ()

Hayır ()

11. Cevabınız evet ise, lütfen kronik rahatsızlığınızın ne olduğunu belirtiniz.

(.....)

12. Düzenli olarak ilaç kullanıyor musunuz?

Evet ()

Hayır ()

13. Bağışıklık sisteminin işleyişini bozabilecek bir ilaçlar kullanıyor musunuz?

Evet ()

Hayır ()

14. Şimdiki sorular pandemi nedeniyle iş hayatında ne gibi değişiklikler yaşadığınızla ilgilidir. Size uygun olan cevabı seçin lütfen.

İşten ayrılmak durumunda kaldım ()

Zorunlu izne ayrıldım ()

İş yerim kapandı ()

Uzaktan çalışma düzenine geçtim ()

Yüzyüze çalıştım ()

Diğer ()

15. Kapanma/sokağa çıkma yasağı olduğu dönemlerde nasıl çalışıyorsunuz?

Uzaktan çalışıyorum ()

Yüz yüze çalışıyorum ()

Çalışmıyorum, muaf sayılıyorum ()

16. İş yerinde kısmi ya da tam zamanlı olarak yüz yüze çalışıyor musunuz?

Evet ()

Hayır ()

17. Cevabınız evet ise, iş yerinizde alınan sağlık önemlerini ne derece yeterli buluyorsunuz? *(Maske kullanımı, fiziksel mesafenin korunması, dezenfektan kullanımı vb..)*

Çok Kötü () Kötü () Orta () İyi () Çok İyi ()

18. İş yerinizde pandemi dönemine dair sağlık desteğini ne derece yeterli görüyorsunuz? *(Online sağlık hizmeti, pandemi dönemine dair bilgilendirme, korona virüse karşı bilgilendirme, korunma yollarına dair bilgilendirme vb.)*

Çok Kötü () Kötü () Orta () İyi () Çok İyi ()

19. Uzaktan ve yüz yüze çalışma durumlarında iş yerinizde motivasyonuna yinelik yapılan çalışmaları ne derece yeterli buluyorsunuz? *(Online aktivite, motivastona yönelik anketler, online kişisel gelişim programları, esnek çalışma saatleri vb.)*

Çok Kötü () Kötü () Orta () İyi () Çok İyi ()

20. Pandemi dönemindeki çalışma koşullarınıza uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

Sürekli uzaktan ()

Sürekli yüz yüze ()

Kapanma dönemi hariç, yüz yüze çalıştım ()

Hibrit ()

Diğer (.....)

21. Eğer kısmi ya da sürekli uzaktan çalışıyorsanız, ev ortamında çalışma hayatınızı sürdürmek için gerekli fiziksel koşullara ne denli sahipsiniz? *(Ayrı çalışma odası, sessizlik, rahat dinlenme vb.)*

Çok Kötü () Kötü () Orta () İyi () Çok İyi ()

22. Eğer kısmi ya da sürekli uzaktan çalışıyorsanız, ev ortamında çalışma hayatınızı sürdürmek için dikkati odaklama, sürdürme gibi konsantrasyon sorunlarını ne ölçüde yaşıyorsunuz?

Hiç ()

Az ()

Orta ()

Çok ()

Çok Fazla ()

23. Pandemiden önce ev ortamında çalışma hayatını sürdürmek için dikkati odaklama, dikkati sürdürme gibi konsantrasyon sorunlarını ne ölçüde yaşamaktaydınız?

Hiç ()

Az ()

Orta ()

Çok ()

Çok Fazla ()

24. Pandemi ile birlikte iş yerinizin sizden beklentilerini/taleplerinin ne yönde değiştiğini düşünüyorsunuz?

Çok Azaldı ()

Azaldı ()

Aynı ()

Arttı ()

Çok Arttı ()

25. Pandemi ile birlikte iş ve özel hayatınız arasındaki dengeyi nasıl değerlendiriyorsunuz?

Çok Kötü ()

Kötü ()

Değişmedi ()

İyi ()

Çok İyi ()

EK C ÖZ ANLAYIŞ ÖLÇEĞİ

ZORLUKLAR KARŞISINDA KENDİME GENEL OLARAK NASIL DAVRANIYORUM?					
Yanıtlamadan önce her bir ifadeyi dikkatle okuyunuz. Her bir maddenin sağında takip eden ölçeği kullanarak, belirtilen durumda ne kadar sıklıkla hareket ettiğinizi belirtiniz.					
	Hemen Hemen Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara sıra	Çoğu Zaman	Hemen Hemen Her Zaman
	1	2	3	4	5
1. Kendimi kötü hissettiğimde, kötü olan her şeye takılma eğilimim vardır.					
2. İşler benim için kötü gittiğinde zorlukların yaşamın bir parçası olduğunu ve herkesin bu zorlukları yaşadığını görebilirim.					
3. Yetersizliklerimi düşünmek kendimi daha yalnız ve dünyadan kopuk hissetmeme neden olur.					
4. Duygusal olarak acı yaşadığım durumlarda kendime sevgiyle yaklaşmaya çalışırım.					
5. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, yetersizlik hisleriyle tükenirim.					
6. Kötü hissettiğimde, dünyada benim gibi kötü hisseden pek çok kişi olduğunu kendi kendime hatırlatırım.					
7. Zor zamanlar geçirdiğimde kendime daha katı (acımasız) olma eğilimindeyim.					
8. Herhangi bir şey beni üzdüğünde hislerimi dengede tutmaya çalışırım.					
9. Kendimi bir şekilde yetersiz hissettiğimde kendi kendime birçok insanın aynı şekilde kendi hakkında yetersizlik duyguları yaşadığını hatırlatmaya çalışırım.					

10. Kişiliğimin sevmediğim yanlarına karşı hoşgörüsüz ve sabırsızım.					
11. Çok sıkıntılıysam, kendime ihtiyacım olan ilgi ve şefkati gösteririm					
12. Kendimi kötü hissettiğimde diğer insanların çoğunun benden mutlu olduğunu düşünme eğilimindeyim.					
13. Acı veren bir şey olduğunda, durumu dengeli bir bakış açısıyla görmeye çalışırım.					
14. Başarısızlıklarımı insan olmanın bir parçası olarak görmeye çalışırım.					
15. Sevmediğim yanlarımı gördüğümde kendi kendimi üzerim.					
16. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, işleri belli bir bakış açısı içerisinde tutmaya çalışırım.					
17. Ben mücadele halindeyken diğer herkesin işlerinin benimkinden kolay gittiğini hissetme eğilimim vardır.					
18. Acı çektiğim zamanlarda, kendime karşı iyiyimdir.					
19. Bir şey beni üzdüğünde, duygusal olarak bunu abartırım.					
20. Acı çektiğim durumlarda kendime karşı bir parça daha soğukkanlı olabilirim.					
21. Kendi kusur ve yetersizliklerime karşı hoşgörülüyümdür.					
22. Acı veren bir şey olduğunda, olayı büyütme eğilimim vardır.					
23. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, başarısızlığın yalnız benim başıma geldiği duygusunu hissetme eğiliminde olurum.					
24. Kişiliğimin sevmediğim yönlerine karşı anlayışlı ve sabırlı olmaya çalışırım.					

EK D KOPENHAG TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Yanıtlamadan önce her bir ifadeyi dikkatle okuyunuz. Her bir maddenin altında takip eden ölçeği kullanarak, belirtilen durumda ne kadar sıklıkla hareket ettiğinizi belirtiniz.					
	Hiçbir Zaman				Her Zaman
1-Ne sıklıkta kendinizi yıpranmış hissedersiniz?	1	2	3	4	5
2-Kendinizi ne sıklıkta fiziksel olarak bitkin hissederseniz?	1	2	3	4	5
3-Kendinizi ne sıklıkta duygusal olarak bitkin hissedersiniz?	1	2	3	4	5
4-Kendinizi ne sıklıkta hastalıklara karşı zayıf ve dirençsiz hissedersiniz?	1	2	3	4	5
5-Ne sıklıkta "daha fazla dayanamayacağım" diye düşünürsünüz?	1	2	3	4	5
6-Kendinizi ne sıklıkta yorgun hissedersiniz	1	2	3	4	5
7-İşiniz nedeniyle tükendiğinizi hisseder misiniz?	1	2	3	4	5
8-İşiniz duygusal anlamda yorucu mudur?	1	2	3	4	5
9-İşiniz sizi bunaltır mı?	1	2	3	4	5
10-Çalıştığınız her saatin sizin için yorucu olduğunu düşünür müsünüz?	1	2	3	4	5
11-İş günü sonunda kendinizi tükenmiş hisseder misiniz?	1	2	3	4	5
12-Sabah uyandığınızda "bir iş günü daha" düşüncesiyle kendinizi bitkin hisseder misiniz?	1	2	3	4	5
13-İş dışı zamanlarınızda aileniz ve arkadaşlarınız için yeterli vakit ayıracak gücü kendinizde bulur musunuz?	1	2	3	4	5

14-Öğrencilerle çalışırken aldığınızdan daha fazlasını verdiğinizi düşünür müsünüz?	1	2	3	4	5
15-Öğrenciler ile çalışmak enerjinizi tüketir mi?	1	2	3	4	5
16-Öğrenciler ile çalışmak size zor gelir mi?	1	2	3	4	5
17-Öğrencilerle çalışmayı yıpratıcı bulur musunuz?	1	2	3	4	5
18-Öğrencilerle çalışmaktan bıktınız mı?	1	2	3	4	5
19-Öğrencilerle çalışmayı ne kadar daha sürdürebileceğinizi düşündüğünüz oluyor mu?	1	2	3	4	5



ÖZGEÇMİŞ

2018 yılında Işık Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümünden Onur derecesi ile mezun oldu. Mezun olduktan sonra farklı psikoloji merkezlerinde staj yaptı. 2020 Ocak ayında Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Klinik Psikoloji yüksek lisans programına kabul edildi. Yüksek lisans eğitiminin son yılında DigitalWisers’da İş Analisti olarak görev aldı. 2022 yılının başından bu zamana kadar Fazla Gıda’da İnsan ve Kültür Uzmanı olarak çalışmaktadır.