



**PSİKOLOJİK SERMAYENİN TÜKENMİŞLİK
SENDROMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Anıl YAŞAR

Kütahya - 2018

T.C.
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**PSİKOLOJİK SERMAYENİN TÜKENMİŞLİK SENDROMU
ÜZERİNDE ETKİSİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

Danışman:
Doç. Dr. Ceren GİDERLER

Hazırlayan:
Anıl YAŞAR

Kütahya -2018

Kabul ve Onay

Anıl YAŞAR'ın hazırladığı “Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

...../...../2018

Tez Jürisi	İmza	
	Kabul	Red
Doç. Dr. Ceren GİDERLER (Danışman)		
Doç. Dr. Aydın KAYABAŞI		
Dr. Öğr. Üyesi Musa Said DÖVEN		

Doç. Dr. Ayhan KAHRAMAN
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2018

Anıl YAŞAR

Özgeçmiş

1991 yılında Bursa’da doğdu. İlkokul ve Ortaokulu Gemlik Gazi İlköğretim Okulu’nda 2005 yılında, Orhangazi Anadolu Teknik Lisesi’ni 2009 yılında tamamladı. Lisans eğitimini Dumlupınar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünde tamamladı. 2014 yılında Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda Yönetim ve Organizasyon Bölümünde başladığı yüksek lisans eğitimine devam etmektedir.

Çalışmamın her aşamasında bana destek olan ve yol gösteren, çok değerli deneyimlerini, bilgi ve düşüncelerini benden esirgemeyen, üstüm bilim insanı kişiliği ve saygınlığıyla kendisinden lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca ders alma imkanını bulabildiğim için kendimi çok şanslı hissettiğim değerli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Ceren GİDERLER’e içtenlikle teşekkür ederim.

Öğrenim hayatım boyunca maddi ve manevi desteklerini benden hiçbir zaman esirgemeyen, hayatım boyunca hep minnet duyacağım sevgili annem Nigar YAŞAR ve sevgili babam İzzet YAŞAR’a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca hayatımın her anında kardeşi olmaktan gurur duyduğum ve manevi olarak her zaman yanımda olan biricik kardeşim Tuğçe YAŞAR’a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

PSİKOLOJİK SERMAYENİN TÜKENMİŞLİK SENDROMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

YAŞAR, Anıl
Yüksek Lisans Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ceren GİDERLER
Nisan, 2018, 167 sayfa

Bu çalışmada, psikolojik sermaye yaklaşımı ile tükenmişlik sendromu hakkında bilgi verilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın temel amacı sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin tükenmişlik sendromu üzerine olan etkisini saptayabilmektir.

Çalışma Bursa ili Gemlik ilçesinde bulunan özel ve kamusal alanda faaliyet gösteren sağlık kurumlarında çalışan sağlık çalışanları üzerine gerçekleştirilmiştir. Araştırma için kişisel bilgi formu, Luthans Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden oluşturulmuş 55 sorudan meydana gelen bir anket uygulaması yapılmıştır. SPSS analiz programı yardımı ile frekans ve güvenirlik analizleri ile psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromuna etkisi için regresyon analizi ve psikolojik sermaye ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için korelasyon analizi yapılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin tükenmişlik sendromunu anlamlı ve negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sonuca göre, çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinde azalışlar beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sermaye, Pozitif Psikoloji, Tükenmişlik, Tükenmişlik Sendromu, Çalışan Performansı, Çalışan Verimliliği

ABSTRACT**THE EFFECT ON PSYCHOLOGICAL CAPACITY BLEEDING SYNDROME:
A RESEARCH ON HEALTHCARE WORKERS****YAŞAR, Anıl****Master Thesis, Department of Business Administration****Supervisor: Doç. Dr. Ceren GİDERLER****April, 2018, 167 pages**

In this Study, it is tried to given information about Psychological capital approach with Burnout Syndrome. The main purpose of the study is to be able to determine the effect of psychological capital levels of health workers on burnout syndrome.

The study is made on 228 health workers working in private and public health institutions located in Gemlik province of Bursa. For the research, a survey was applied from 55 questions formed from personal information form, Luthans Psychological Capital Scale and Maslach Burnout Scale. Correlation analysis was performed to determine the relationship between psychological capital and burnout syndrome, frequency and reliability analyzes, regression analysis for psychological capital effects on burnout syndrome by utilizing the programme SPSS 22.

As a result of the analyzes made, it is reached that the psychological capital levels of the health workers affect the burnout syndrome in a meaningful and negative directional. According to this result, as the level of psychological capital of the employees increases, the levels of burnout are expected to decrease.

Keywords: Psychological Capital, Positive Psychology, Burnout, Burnout Syndrome, Employee Performance, Employee Productivity

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	<u>Sayfa</u>
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
KISALTMALAR.....	xii
GİRİŞ	xiii
.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM PSİKOLOJİK SERMAYE VE TÜKENMİŞLİK SENDROMU

1.1. PSİKOLOJİK SERMAYE	5
1.1.1. Pozitif Psikoloji Tanımı.....	6
1.1.2. Pozitif Psikolojinin Gelişimi	7
1.1.3. Pozitif Psikolojinin Amacı.....	10
1.1.4. Pozitif Psikolojinin Düzeyleri	12
1.1.5. Pozitif Psikolojinin Örgütsel Boyutu.....	13
1.1.5.1. Pozitif Örgütsel Bilim.....	13
1.1.5.2. Pozitif Örgütsel Davranış	15
1.1.5.2.1. Pozitif Örgütsel Davranışın Tanımı	15
1.1.5.2.2. Pozitif Örgütsel Davranışın Gelişimi	16
1.1.5.2.3. Pozitif Örgütsel Davranışın Özellikleri.....	18
1.1.6. Rekabet Avantajı İçin Sermaye Türleri	20
1.1.6.1. Geleneksel Ekonomik Sermaye.....	21
1.1.6.2. Beşeri Sermaye	21
1.1.6.3. Sosyal Sermaye.....	22
1.1.6.4. Psikolojik Sermaye	22
1.1.7. Psikolojik Sermaye Yaklaşımı ve Gelişimi	23
1.1.8. Psikolojik Sermayenin Boyutları	25
1.1.8.1. Umut	25
1.1.8.2. İyimserlik.....	27
1.1.8.3. Dayanıklılık	28
1.1.8.4. Öz Yeterlilik	30
1.2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU.....	32
1.2.1. Tükenmişlik Sendromunun Tanımı	32
1.2.2. Tükenmişlik Sendromunun Tarihsel Gelişimi.....	34
1.2.3. Tükenmişlik Sendromunun Başlıca Modelleri	36
1.2.3.1. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	36
1.2.3.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli	38
1.2.3.3. Pines Tükenmişlik Modeli.....	38
1.2.3.4. Edelwich Tükenmişlik Modeli	39
1.2.3.5. Meier Tükenmişlik Modeli.....	40

1.2.3.6. Maslach Tükenmişlik Modeli	41
1.2.4. Tükenmişlik Sendromunun Boyutları	42
1.2.4.1. Duygusal Tükenme Boyutu	42
1.2.4.2. Duyarsızlaşma Boyutu (Sinizm).....	43
1.2.4.3. Kişisel Başarı Hissi.....	44
1.2.5. Tükenmişlik Sendromuna Neden Olan Faktörler	45
1.2.5.1. Tükenmişliğe Neden olan Bireysel Faktörler	46
1.2.5.2. Tükenmişliğe Neden Olan Örgütsel Faktörler.....	48
1.2.5.2.1. İş Çatışması	48
1.2.5.2.2. İş Yüğü	49
1.2.5.2.3. Kontrol	49
1.2.5.2.4. Ödüllendirme.....	50
1.2.5.2.5. Aidiyet Duygusu	50
1.2.5.2.6. Örgütsel Adalet Kavramı.....	51
1.2.5.2.7. Değerler	52
1.2.6. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	53
1.2.6.1. Fiziksel Belirtiler	54
1.2.6.2. Davranışsal Belirtiler	54
1.2.6.3. Psikolojik Belirtiler.....	55

İKİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE VE TÜKENMİŞLİK SENDROMUNA YÖNELİK LİTERATÜR TARAMASI

2.1. PSİKOLOJİK SERMAYE YAKLAŞIMINA İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI	57
2.2. TÜKENMİŞLİK SENDROMUNA İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI..	63
2.3. PSİKOLOJİK SERMAYE İLE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ İLİŞKİ	67

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMA VERİLERİ.....	74
3.1.1. Araştırma ile İlgili Genel Bilgiler	74
3.1.1.1. Gemlik İlçesindeki Sağlık Çalışanları	74
3.1.1.1.1. Gemlik Devlet Hastanesi.....	74
3.1.1.1.2. Gemlik'te Aile Sağlığı Merkezleri	75
3.1.1.1.3. Gemlik Muammer Ağım Ağız ve Diş Hastanesi.....	75
3.1.2. Araştırmanın Amacı	75
3.1.3. Araştırmanın Varsayımları	76
3.1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	76
3.1.5. Araştırmanın Hipotezleri	77
3.1.6. Yöntem	80
3.1.6.1. Araştırmanın Modeli.....	81

3.1.6.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi.....	82
3.1.6.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları	82
3.1.6.4. Verilerin Analizi	83
3.2. ARAŞTIRMA BULGULARI	84
3.2.1. Demografik Değişkenlerle İlgili İstatistikler	84
3.2.2. Güvenilirlik Analizi İle İlgili Bulgular	88
3.2.3. Araştırmada Kullanılan Değişkenlerle İlgili Katılımcıların Görüşlerinin Değerlendirilmesi	90
3.2.3.1. Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sermaye Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Görüşlerin Değerlendirilmesi	90
3.2.3.2. Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Sendromu Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Görüşlerin Değerlendirilmesi.....	93
3.2.4. “t Testi” ve “ANOVA” Testi Sonuçlarına İlişkin Bulgular.....	95
3.2.4.1 “t Testi” Sonucuna İlişkin Bulgular.....	96
3.2.4.2. ANOVA Testi Sonucuna İlişkin Bulgular.....	100
3.2.5. Korelasyon Analizi Sonucunda Elde Edilen Bulgular.....	113
3.2.6. Regresyon Analizi Sonucunda Elde Edilen Bulgular.....	117
3.3. ARAŞTIRMA BULGULARINA İLİŞKİN GENEL DEĞERLENDİRME.....	124
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	135
EKLER.....	143
KAYNAKÇA	148
DİZİN	167

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 3.1: Cinsiyet İle İlgili İstatistikler	84
Tablo 3.2: Eğitim ile İlgili İstatistikler.....	85
Tablo 3.3: Yaş ile İlgili İstatistikler	85
Tablo 3.4: Medeni durum ile İlgili İstatistikler	86
Tablo 3.5: Katılımcıların Unvanları ile İlgili İstatistikler	86
Tablo 3.6: Katılımcıların Çalıştıkları Bölümler ile İlgili İstatistikler	87
Tablo 3.7: Katılımcıların Kurumlarındaki Deneyimleri ile İlgili İstatistikler.....	87
Tablo 3.8: Katılımcıların Mesleklerinde Çalıştıkları Süre ile İlgili İstatistikler	88
Tablo 3.9: Katılımcıların Çalıştıkları Sektörler İle İlgili İstatistikler.....	88
Tablo 3.10: Araştırmada Kullanılan Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Bulguları	89
Tablo 3.11: Araştırmada Kullanılan Tükenmişlik Sendromu Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Bulguları.....	90
Tablo 3.12: İyimserlik Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri.....	91
Tablo 3.13: Dayanıklılık Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri	91
Tablo 3.14: Umut Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri	92
Tablo 3.15: Öz Yeterlilik Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri ...	93
Tablo 3.16: Duygusal Tükenme Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri.....	94
Tablo 3.17: Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri	94
Tablo 3.18: Kişisel Başarı Hissi Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri.....	95
Tablo 3.19: Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin t-Testi Sonuçları.....	96
Tablo 3.20: Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin t-Testi Sonuçları	98
Tablo 3.21: Katılımcıların Çalıştıkları Sektöre İlişkin t-Testi Sonuçları	99
Tablo 3.22: Katılımcıların Yaş Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları.....	100
Tablo 3.23: Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları...	103
Tablo 3.24: Katılımcıların Unvan Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları ...	105
Tablo 3.25: Katılımcıların Bölüm Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları...	107

Tablo 3.26: Katılımcıların Kurumdaki Deneyim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi	
Sonuçları	109
Tablo 3.27: Katılımcıların Meslekteki Deneyim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi	
Sonuçları	111
Tablo 3.28: Psikolojik Sermaye ve Boyutları ile Tükenmişlik Sendromu ve Boyutları	
Arasındaki Korelasyon İlişkisi Sonuçları	115
Tablo 3.29: Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisine İlişkin	
Regresyon Analizi Bulguları	117
Tablo 3.30: Psikolojik Sermaye Boyutlarının Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisine	
İlişkin Regresyon Analizi	118
Tablo 3.31: Tükenmişlik Sendromu Boyutlarından Duygusal Tükenme Boyutuna	
İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları	120
Tablo 3.32: Tükenmişlik Sendromu Boyutlarından Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin	
Çoklu Regresyon Analizi Bulguları.....	121
Tablo 3.33: Tükenmişlik Sendromu Boyutlarından Kişisel Başarı Hissi Boyutuna	
İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları	123

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.1: Rekabet Avantajı için Sermaye Türleri	21
Şekil 3.1: Araştırmanın Temel Modeli	81



KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
APA	American Psychological Association, Amerikan Psikoloji Derneği
İİBF	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
N	Örneklem
sig.	Signifaciton
p	Anlamlılık Düzeyi
PCQ	Psychological Capital Questionnaire, Psikolojik Sermaye Ölçeği
SBE	Sosyal Bilimler Enstitüsü
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
ss	Sayfa sayısı
SSK	Sosyal Sigortalar Kurumu
vb	Buna benzer diğer kavramlar
vd	Çok yazarlı eserlerde ilk yazardan sonraki yazalar ve diğerleri
%	Geçerli Yüzde
α	Cronbach Alpha Katsayısı



TEZ METNİ

GİRİŞ

Günümüzde küresel bir hale gelerek ülke sınırlarının bile öneminin neredeyse yok olduğu rekabet dünyasında işletmeler ayakta kalabilmek için diğer işletmelerden daha güçlü hale gelmeye çalışmaktadırlar. Bu nedenle kendilerini diğer işletmelerden farklı kılan güçlü ve üstün yönlerini rekabet silahları olarak kullanmaya başlamışlar ve kendi sektörlerinde ayakta kalmaya çalışmışlardır. İlk olarak maddi kaynaklarını ön planda tutan ve sahip oldukları mali kaynaklar (ekonomik sermaye) ile var olmaya çalışan işletmeler, neo klasik yönetim anlayışının insan faktörüne verdiği değer ile birlikte beşeri kaynaklara (beşeri sermaye) yönelmeye başlamışlardır. Çünkü işletmeler sahip oldukları beşeri kaynaklar ile ürün üretmekte veya hizmet sağlamaktadırlar. Nitelikli iş gücünü elinde tutan işletmelerin performans ve verimlilikleri söz konusu olduğunda, diğer işletmelerden farklı olacakları ve rakiplerine karşı avantajlı bir konuma geçecekleri düşünülmüştür. Daha sonraki yıllarda ortaya çıkan çeşitli pazarlama teknikleri ile birlikte asıl önemli faktörün malı veya hizmeti üretmek değil, müşteriye sunmak olduğu anlaşılmıştır. Bu dönemde işletmeler kendilerine biz kimi tanıyoruz (sosyal sermaye) sorusunu yöneltmeye başlamışlardır. İşletmeler için insan faktörü yalnızca üretimi sağlayan bir faktör değildir. Aynı zamanda ham maddeyi sağladıkları tedarikçileri, malı sattıkları müşterileri, parasal destek aldıkları finansmanları hatta işletmenin sahipleri olan hissedarları bile insan faktöründen oluşmaktadır.

Günümüzde ise tüm bu sermaye türlerinden daha yeni ve daha etkili başka bir sermaye türü olan psikolojik sermaye ortaya çıkmış ve işletmeler için sermaye anlayışına farklı bir bakış açısı getirmiştir. Psikolojik sermayenin temelini 1989 yılında Amerikan Psikoloji Derneği (APA) Başkanı olan Martin Seligman tarafından ortaya atılan pozitif psikoloji yaklaşımı oluşturmaktadır. Seligman, psikoloji biliminin ilgi alanının yalnızca olumsuz durumlar veya patolojik rahatsızlıklar olmadığını savunmaktadır. Psikolojinin esas amacının, insan hayatının daha verimli ve mutlu bir hale dönüştürmeye yardımcı olmak olduğunu iddia ederek, klasik psikoloji anlayışına tepki olarak pozitif psikoloji yaklaşımını ortaya atmıştır. Farklı bilim alanlarındaki bilim insanlarının daha ilk günden dikkatini çeken pozitif psikoloji yaklaşımı ise, Luthans'ın yapmış olduğu çalışmalar sonucunda örgütsel alanda da kendisinden söz ettirmeye

başlamıştır. Luthans'a (2002) göre örgütsel davranış alanında çalışmalar yapan araştırmacılar, yalnızca iş yeri stresi, mobbing, tükenmişlik vb. gibi olumsuz olaylar üzerine odaklanmaktadır. Luthans insanın kendini olumlu yönde geliştirebilen ve olumsuz olaylara direnç gösteren bir varlık olduğunu savunmaktadır. Böylelikle örgütsel davranış alanındaki olumsuz çalışmalara tepki olarak arkadaşları ile birlikte 2002 yılında pozitif örgütsel davranışını ortaya atmıştır. Daha sonraki yıllarda pozitif örgütsel davranış alanınızda bulunan 4 temel pozitif kaynağın (umut, dayanıklılık, iyimserlik, öz yeterlilik) birleşimi ile birlikte meydana gelen psikolojik sermaye kavramı ortaya çıkmıştır (Luthans, 2002a, 59).

Psikolojik sermaye yaklaşımı, 2007 yılında Luthans ve arkadaşları tarafından geliştirilen, insanların olumlu, üstün ve güçlü yetenekleri üzerine odaklanan ve durumsal temelli (geliştirilebilen) olumlu bir yaklaşımdır. İnsanların iş yerlerine yalnızca biyolojik ve fizyolojik olarak gelmediklerini aynı zamanda insanların psikolojik varlıklar olduğunun üstünde durmaktadır. Luthans ve arkadaşları insanların ruhen mutlu oldukları zamanlarda ve çalışanların yeteneklerinin geliştirilmesinin teşvik edilmesi ile birlikte çalışanların performanslarının artacağını iddia etmişler ve bu alanda çalışmalar gerçekleştirmişlerdir.

Psikolojik sermaye türü hem durumsal temelli olması hem de çalışanların performansları ve verimliliklerine olumlu katkılar sunması ile birlikte günümüzde işletmeler için gözde bir sermaye türü olarak yerini almaktadır. Aynı zamanda çalışanların üstün özellikleri ve yeteneklerinin üstünde durması ile birlikte işletmeler için olmazsa olmaz bir rekabet silahı haline gelmektedir. Çünkü diğer sermaye türlerine göre, üstün yetenekli insanlar taklit ve ikame edilebilmesi, satın alınabilmesi en zor sermaye türleridir.

Tükenmişlik sendromu, insanlarda ilk olarak bitkinlik ve yorgunluk olarak kendisini gösteren ve daha ilerleyen zamanlarda ise, insanların ruhsal ve fiziksel olarak bunalımlarına neden olan bir hastalıktır. İlk olarak Freudenberg tarafından 1974 yılında ortaya atılan tükenmişlik sendromu, 20 yüzyılın sonlarında ABD ve Batı Avrupa devletlerinde yaygınlaşmaya başlamasıyla birlikte araştırmacıların dikkatini çekmektedir. Tükenmişlik sendromunun, genellikle insanlar ile doğrudan muhatap olmak zorunda kalan, ağır sorumluluk ve zorlu görevlere sahip mesleki alanlarda daha

yaygın olduğu düşünölmektedir. Bu sendroma yakalanan insanlar kendilerinin sanki olumsuz olaylardan oluşun sonsuz bir döngüye girdiklerini iddia etmektedirler. Tükenmişlik sendromu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olmak üzere birbirini takip eden 3 boyuttan meydana gelmektedir.

Araştırmanın temel amacı, çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin tükenmişlik sendromu üzerine etkisini saptayabilmektir. Psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu üzerine olası olumlu etkisi, tükenmişlik sendromuna yakalanan çalışanlara bu olumlu yaklaşım ile destek sağlanması ve örgütlerde görölen bu tarz olumsuz davranışların önlenmesi için önem arz etmektedir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu kavramsal olarak ele alınmıştır. İkinci bölümde, bu iki yaklaşım ile ilgili literatür çalışmalarına yer verilmiştir. Üçüncü ve son bölüm ise, psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu üzerine etkisinin belirlenmesine yönelik araştırma kısmını içermektedir. Son bölümde araştırmanın gerçekleştirileceği ana kütle ve örneklem saptanmış ve daha sonra araştırmanın modeli belirlenmiştir. Araştırmanın modeli belirlenirken psikolojik sermaye boyutlarının, tükenmişlik sendromunun her bir boyutunu üzerine etkisinin olabileceği düşünülmüştür. Araştırmada, psikolojik sermaye için Luthans psikolojik sermaye ölçeği ve tükenmişlik sendromu için Maslach tükenmişlik ölçeğinden oluşturulan anket uygulaması veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Her iki ölçeğin de ülkemizde geçerlilik ve güvenilirlik analizleri önceki yıllarda gerçekleştirilmiştir. Luthans psikolojik sermaye ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri Nejat ve Basım tarafından 2012 yılında ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri Canan Ergin tarafından 1992 yılında gerçekleştirilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE VE TÜKENMİŞLİK SENDROMU

1.1. PSİKOLOJİK SERMAYE

Teknolojik ve ekonomik değişimin yaşandığı, globalleşen dünyada işletmeler için dönüşüm sürekli hale gelmiştir. Dünya üzerinde işletmeler birbirleri ile rakip hale gelmeye başlamışlardır. İşletmeler için taklit edilemez ve yerine doldurulması zor olan kaynaklar rekabet silahları olmuş ve bu değişimin yaşandığı zaman içinde ise, işletmeler için en büyük rekabet silahının insan kaynağı olduğu anlaşılmıştır. Çünkü insan kaynakları, taklit edilmesi en zor kaynaktır (Kaya, 2012: 5).

İnsan kaynağının etkin bir şekilde kullanılabilmesi için insanlara doğru yatırım yapılması gerekmektedir. Psikolojik sermayenin rekabet üstünlüğünü sağlayacak en büyük etken olduğunun farkına varan bilim adamları, psikolojik sermaye kavramını keşfetmişler ve psikolojik sermaye ile fark oluşturabilmenin çabasına girişmişlerdir. Psikolojik sermayeye sahip olan çalışanların, performanslarının da yüksek olduğu birçok araştırma tarafından ispatlanmıştır (Polatçı, 2011: 1).

Psikolojik sermayeyi bünyelerinde barındıran işletmelerde, çalışanların daha mutlu ve daha verimli oldukları görülmektedir. Mutluluk düzeylerine bakıldığında, mutluluğu daha yüksek olan bireylerin diğer bireylere göre daha başarılı olduğu ve daha sağlıklı olup, uzun bir ömür yaşadıkları görülmüştür. Bu yüzden örgütlerin, çalışanlarının mutluluk düzeylerinin arttırmak adına adımlar atması gerekmektedir (Yıldırım, 2014: 65).

Psikolojik Sermaye kendisini oluşturan 4 boyutu ile birlikte (İyimserlik, Özyeterlilik, Umut ve Dayanıklılık) insanların daha güçlü bireyler haline gelmesini, iş yerinde ve yaşamlarında karşılaştıkları olumsuzlukların üstesinden gelebilmesini, sürekli olarak bireyin kendisini geliştirmesini hedef alan pozitif bir kavramdır. Psikolojik sermaye, Luthans (2004)'ın araştırmalarında öncüsü olarak tanımladığı pozitif örgütsel davranışın temelini oluşturmaktadır (Luthans, 2004: 47). Psikolojik Sermayenin amacı ise, bireylerin zorluklar karşısında ruh hallerini, verimliliklerini, metanetlerini korumasını ve bireylerin kendisini daha da geliştirmesini sağlamaktır. Psikolojik Sermayenin önemini anlayabilmek için, psikolojik sermayeden önceki dünyanın ve iş yaşamının anlaşılması ve tanınması gerekmektedir. Bu sebeple, araştırmaya psikolojik sermayenin oluşumuna katkı sağlamış pozitif psikoloji ile başlanılmıştır.

1.1.1. Pozitif Psikoloji Tanımı

Pozitif psikoloji, 1998 yılında, dönemin (APA) Amerikan Psikoloji Derneği Başkanı olan E.P.Martin Seligman tarafından ortaya atılmıştır. Seligman, pozitif psikolojiden önce psikoloji ile ilgilenen bilim adamlarının yalnızca insanların patolojik bozuklukları ve ruhsal rahatsızlıkları üzerine odaklandığının farkına varmış ve buna tepki olarak da pozitif psikoloji kavramı üzerine çalışmaya başlamıştır. Pozitif psikolojiyi “kişilerin, ailelerin ve toplumların gelişimlerine ve kusursuz bir şekilde işlemesine katkı sağlayan eylemlerin ve şartların incelenmesi” şeklinde tanımlamaktadır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5).

Seligman ve arkadaşları, hızla gelişmekte olan pozitif psikoloji akımını, insanların olumlu kişisel deneyimlerini temel alan ve kişilerin olumlu özelliklerini ön planda tutan, bireylerin pozitif yönlerinin artırılmasını amaçlayarak hareket eden bir bilim dalı olarak ifade etmektedirler (Seligman ve diğ., 2005: 410-415).

Pozitif psikoloji, insanlar için neyin doğru olduğu ile ilgilenen bir çalışma alanıdır. İnsanların olumlu özellikleri, güçlü yanları ve olumlu varlıkları üzerine odaklanmaktadır. Pozitif psikolojinin başlıca görevi ise, bireylerin, grupların ve toplulukların gelişimini sağlayan faktörleri geliştirmek ve onları anlamaktır (Kobau, 2011: 1). Yine buna benzer bir tanımla Battal, pozitif psikolojinin sağlıklı bir bireyi incelediğini, sağlıklı bireyin nasıl olduğunu ve sağlıklı bir bireyde doğru olan şeylerin nasıl geliştiğini inceleme ve değerlendirme süreci olarak tanımlamaktadır (Battal, 2013: 3).

Sheldon ve King’in tanımlarına göre pozitif psikoloji, sıradan bir insanın sahip olduğu üstün yetenekleri ve güçlü olduğu yönleri üzerine araştırma yapan bir bilim alanından başka bir şey değildir. İnsanların kendilerine ait olan güç ve ruhsal yetkinlikleri bireyi iyimser hale getirmektedir (Sheldon ve King, 2001: 216). Boniwell’e göre ise, pozitif psikoloji insan yaşamında var olan iyilik, mutluluk ve gelişim gibi olumlu yanları konu alan bir bilim alanı olarak adlandırılmaktadır (Boniwell, 2006: 1).

Pozitif psikolojinin alanı; öznel düzeyde, iyi oluş, memnuniyet ve tatmin gibi (geçmişle ilgili); umut ve iyimserlik gibi (günümüz ile ilgili); akış ve mutluluk gibi (gelecekle ilgili) öznel deneyimleri içermektedir. Birey düzeyinde ise, mesleki verimlilik, cesaret, kişilerarası yetenekleri, estetik kabiliyeti, azim, merhamet, özgünlük,

geleceği görebilme, bilgelik, yüksek yetenek ve tinsellik gibi olumlu bireysel özellikleri içermektedir. Grup düzeyinde ise, sorumluluk, maneviyat, fedakârlık, nezaket, ölçülü olma, hoşgörülü olma ve etik çalışma gibi kişilerin vatandaşlık ve sivil erdem duygularını harekete geçiren özelliklerdir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5).

Pozitif psikolojinin üstünde durduğu ve incelediği bu duygularla ve bu duyguların altında yatan gerçeklerin keşfedilmesi ile dünyanın daha yaşanabilir ve daha iyi bir hale gelebileceği tahmin edilmektedir. Pozitif psikoloji hayatın verimsiz ve manasız olduğu zamanlarda, insanların patolojik sorunlarının önlenmesi ve insanların yaşam seviyesini arttırmak için pozitif öznel deneyim ve pozitif kurumlar ile ilgilenen bilim alanıdır (Polatçı, 2011: 11- 12).

Daha önceki çalışmalarda insanların başarısız yanlarını, tükenmişliklerini, çaresizliklerini ve stres gibi insanların karanlık tarafına bakan ve bunları araştıran psikoloji bilimi, pozitif psikolojinin yardımıyla yaşamın insanlar için sağladığı imkânlar ve daha yaşanılabilir bir yaşama ulaşabilmesi üzerinde odaklanılmaktadır. Psikolojinin insanların yalnızca olumsuz yanlarına odaklanmaması gerektiğini güçlü ve olumlu yönünün de bulunup bunun geliştirilmesi ve insanların nasıl daha mutlu, daha iyi ve daha başarılı olabilecekleri üzerinde durması gerektiği vurgulanmaktadır (Keleş, 2011: 345-346).

1.1.2. Pozitif Psikolojinin Gelişimi

Pozitif psikolojinin kökenini psikoloji bilimi oluşturmaktadır. Psikoloji ise, “insanların ve hayvanların davranışlarını inceleyerek, onların davranışları ile ilgili tanımlamalar yapabilme, davranışlarına açıklık getirebilme, davranışlarını tahmin edebilme ve bu davranışları kontrol edebilme bilimidir” (Kelekçi, 2015: 1). Psikoloji bilimi, insan davranışlarının bilimsel düzeyde incelenmesi ve aynı zamanda davranış bilimlerini oluşturan temel yapı taşlarından biridir (Karatürk, 2015: 53).

İnsanın kendisini tanımaya çalışması ve anlaması, insanın varoluşu kadar eskiye dayanmaktadır. Sokrates, Platon ve Aristoteles gibi önemli filozoflar da insanoğlunun kim olduğunu ve insanın hayattaki yerini sorgulamışlardır. Psikolojinin kelime kökü yunanca “psyche” yani ruh ve zihin kelimesinden türetilmiş ve ilk yazılı tanımlaması da 16.yüzyılda yapılmıştır. Daha sonra zaman içinde bu tanım değişmiş ve

Wilhelm Wundt'un, ruhun yerini akıl ve bilinç gibi olguların aldığı psikoloji tanımı yerini almıştır. Wundt'un 1879 yılında ilk defa psikoloji laboratuvarını kurması ile psikoloji bir bilim olarak kendini kabul ettirmiştir (Çınar, 2011: 1).

Psikolojinin ikinci dünya savaşından öncesine kadar 3 ana misyonu vardır. Bunlar sırasıyla (Linley, 2006: 4):

- Ruhsal hastalıkların tanısını ve tedavisini sağlamak,
- İnsanların yaşamlarını daha iyi hale getirmek,
- Dâhiler üzerine çalışmak (yani insanların üstün yeteneklerini belirlemek).

Psikolojinin ilk temel misyonu olan ruhsal rahatsızlıklar, bireyleri ve çevrelerini içinde yaşadıkları toplumu önemli şekilde etkilemektedir. Psikoloji bilimi bu konuda insanlığın hizmetine hareket ederek, ruhsal açıdan yaşanan hastalıkları tanımayı, önlemeyi ve yaşanan ruhsal hastalıkları onarmayı görev edinmektedir. Yapılan bu çalışmalarda amacına uygun hareket etmiştir ve bu misyonun hedefleri doğrultusunda başarılı da olmaktadır. İkinci temel konusu, insanların yaşamlarını iyileştirmektir. İnsanlar yaşamları boyunca bir ömür kendileri için iyi bir yaşam sürmek istemektedirler. Fakat insanların yaşamlarını iyileştirmek adına psikologlar üzerine düşeni yapmamış ve bu konu üzerinde durmamışlardır. Zamanla psikoloji içindeki bu misyon önemini kaybetmiştir. Psikolojinin temel konularından bir diğeri ise, insanların yeteneklerinin ve üstün özelliklerinin gelişimidir. İnsanların hayata daha mutlu bir pencereden bakabilmeleri, kendilerini geliştirebilmeleri, işlerinde ve yaşamlarında kademe kaydetmeleri için yeteneklerini geliştirmeleri gerekmektedir. Psikoloji bilimi bu misyonu üzerine de odaklanmayıp, insanların yetenekleri yerine onların zekâlarının nasıl iyileştirebileceği ile ilgilenmişlerdir (Polatçı, 2011: 6-7).

Psikoloji biliminin ikinci dünya savaşı öncesi sahip olduğu üç misyonundan, ikisinin savaş bittikten sonra büyük ölçüde ihmal edildiği gözlemlenmektedir. Savaştan dönen gazilerin yaşadığı travmaları tedavi edebilmek için 1947 yılında açılmış olan, Uluslararası Akıl Sağlığı Enstitüsü'nün faaliyetleri sonucunda psikoloji bilimi, hastalık modellerini ve hastalık ideolojisini benimseyen bir bilim haline gelmiştir (Linley, 2006: 4).

İkinci Dünya savaşı psikoloji bilimi için bir dönüm noktası olmuştur. Savaşın yıkımı ile insanların çoğunda ruhsal problemler ve olumsuzluklar oluşmuş ve psikoloji

bilimi insanlığa hizmet için insanların ruhsal bozukluklarına odaklanmıştır. Ancak bilim insanların patolojiye yoğunlaşan yaklaşımı sonucunda, sağlıklı insanların sahip oldukları yetenekleri ve bu yeteneklerin gelişimini göz ardı etmiştir (Oruç, 2015: 9).

İkinci dünya savaşından sonra bireylerde artan psikolojik sorunlar ve bilim adamlarının patolojik sorunlarla ilgilenmelerinin bir diğer nedeni ise, psikoloji alanında ayrılan fonların ruhsal bozukluklar ve insanların iyileşmesine ayrılmasıdır. Bu sebeple oluşan istihdam imkanlarındaki artış, psikologları klinik psikoloji alanına cezbetmiştir. İkinci dünya savaşından sonra 50 yıl içinde sadece ABD’de klinik psikolojiye 50 milyar dolar ayrılmıştır (Battal, 2013: 2).

Seligman, psikoloji biliminin zihinsel sağlık yerine akıl sağlığına odaklanmasını reddetmiştir. Psikoloji bilimi yaşanan her olumsuz olay sonucunda, ilk olarak ruhsal hastalıklar üzerine odaklanmakta ve ruhsal bozukluklara işaret etmektedir. Yayınlanan olumsuz yazınların sayıca çokluğu ise, psikolojinin negatif önyargısını egemen hale getirmiştir (Bakker ve Schaufeli, 2008: 148).

Bu kritik dönem içinde psikolojinin temel konuları bir yana bırakılmış ve psikolojiye daha farklı bir misyon getirilmiştir. Bu misyon ise, savaş sonrası halkın bozulan ruh sağlığını yerine getirmek ve psikolojik rahatsızlıkları iyileştirmektir. Sözü edilen bu dönemde psikoloji literatürüne bakıldığında, yayınlanan alanyazınların 200.000’inin ruhsal hastalıkların tanımı ve tedavisi, 80.000’inin depresyon, 65.000’nin stres, 20.000’inin endişe, 10.000’inin kızgınlık sadece 1000 alanyazının olumlu davranışlar ve insanların üstün yetenekleri hakkında yazıldığı görülmüştür (Luthans, 2002b: 697). Bu sonuçlara göre, psikolojik araştırmaların sadece yaklaşık olarak binde 3’ü pozitif yönlüdür.

Savaşın bitiminden bu yana tam 14 ruhsal hastalık modeli ortaya atılmış ve bu hastalıkların tedavisi üzerine odaklanılmıştır. Oysa psikoloji sadece hastalıkla ilgilenen bir bilim alanı değildir ve hastalıklarla ilgilenmesi sadece psikolojinin misyonlarından biridir (Pawelski, 2003: 60).

Seligman bir gün küçük kızı Nikki ile sohbet ederken, Nikki babasına sürekli sızlandığını ve bundan rahatsız olduğunu itiraf etmiştir ve bir daha sızlanmama konusunda elinden geleni yapacağını söylemiştir. Bu durum Seligman için bir dönüm noktası olmuştur çünkü bunu kızından beklemiyordur. Kızının aslında güçlü

yeteneklerinin de olduğunu ve hayatta olumlu şeylerin de var olabileceğini anlamıştır. Hatta Seligman bu olayın gerçekleşmesinin ardından “Nikki”den; Nikki ile ilgili, çocuk gelişimiyle ilgili, kendimle alakalı ve mesleğimle ilgili birçok şey öğrendim” demiştir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6).

Seligman da birçok meslek arkadaşı gibi daha önceki yıllarda insanların olumsuz özellikleri üzerine çalışmış, hatta “öğrenilmiş çaresizlik” hakkında önemli çalışmalarda bulunmuştur. Pozitif düşünce akımı ile birlikte insanların olumsuz özellikleriyle ilgilenmeyi bırakmış ve 1990 yılında öğrenilmiş iyimserlik adında bir kitap çıkarmıştır. Bu kitapta, psikolojinin insanların sadece patolojik problemleri ile ilgilenmesinden yakınmıştır. İnsanların pozitif yönünün ve üstün özelliklerinin de olduğundan söz etmektedir (Kelekçi, 2015: 3).

Pozitif psikolojinin öncüleri, son yıllarda yapmış oldukları çalışmalarla birlikte Seligman ve arkadaşları olarak görülse de, pozitif psikoloji yeni bir kavram değil, aksine çok köklü bir kavramdır. Pozitif Psikoloji literatürüne bakıldığında, William James’in (1902) “Sağlıklı Dimağlar” (Healty Mindedness), Alport’un (1958) “Olumlu İnsan mizaçları” ve Maslow’un (1968) “Patolojik bozukluğa sahip insanlar yerine normal insanlar” tanımlamaları ışığında pozitif psikoloji kendini göstermektedir. Hatta pozitif psikoloji tanımını ilk olarak, Maslow’un kullandığı görülmektedir. Maslow, pozitif psikolojiyi, insancıl (Hümanistik) psikoloji ile bağdaştırmıştır. Yine Maslow, hümanistik psikolojiye sahip, yani sağlıklı ve yaratıcı bireyleri, Maslow’un ihtiyaçlar piramidinin son basamağı olan, kendini gerçekleştirmiş insanlar basamağına yerleştirmiştir. Hümanistik psikoloji ile pozitif psikoloji ortak ilgi ve amaçlara sahiptirler (Kaya, 2012: 8).

1.1.3. Pozitif Psikolojinin Amacı

Maslow tarafından ele alınan ve daha sonrasında Seligman tarafından geliştirilen pozitif psikolojinin amacı, sağlıklı insanların daha verimli, hayattan daha çok tatmin olan, daha mutlu ve kendi yeteneklerini ortaya koyabilmeleri için pozitif psikolojiye ihtiyaç duymalarıdır. Ancak bu yaklaşımın hayata tozpembe bakmak veya hayatın olumsuz yönlerini inkâr etmek gibi bir tarafı yoktur. Pozitif psikoloji, insanın diğer tarafına odaklanan, yani insanın negatif özelliklerinin incelendiği kadar olumlu

özelliklerinin de incelenmesini amaçlayan bir yaklaşımdır (Kutanis ve Oruç, 2014: 146).

Pozitif psikoloji, psikoloji bilimi içinde negatif konular adına bir dengesizliğin olduğunu ve psikolojinin hastalık modelleri üzerinde yoğunlaşması üzerine ortaya çıkmış yeni bir akımdır. Pozitif psikoloji en az zayıflığa odaklanıldığı kadar insanlarda güçlü olunan yanların da ilgi görmesini; hayattaki kötü şeyleri onarmanın yanında insanlarda iyi olan şeyleri de inşa edebilmeyi ve hastalıklara yara sarmanın yanında, insanların yaşamını daha verimli bir hale getirebilmeyi amaçlamaktadır (Peterson ve Park, 2016: 143-144).

Psikolojinin devamlı olarak amaçlarını tek bir denge üzerine kurması ve yalnızca olumsuzluklar üzerine durması sebebi ile psikoloji biliminin misyonları arasındaki denge bozulmuş ve bu alanda bir zayıflık ortaya çıkmıştır. Pozitif psikolojinin amacı bu zayıflığı ve tek yönlülüğü ortadan kaldırabilmektir. İnsanların doğru ve yanlış davranışlarını bir bütün olarak incelemektedir. Psikolojinin senelerdir süregelen bu yaklaşımı sebebi ile oluşan dengesizliği tekrar sağlayabilmek için ise, öncelikle insanların güçlü yönlerine ve üstün özelliklerine odaklanmaktadır (Polatçı, 2011: 12).

Pozitif psikolojinin hedeflerinden bir diğeri ise, bireylerin hayatları hakkında iyi şeyler hissetmesini sağlayacak yolları bulmasına yardımcı olabilmektir. Birçok araştırmacı neden insanların bazılarının diğer insanlara göre daha mutlu olduğunu araştırmışlardır. Sonuç olarak pozitif psikolojinin amacı insanların hayata yükledikleri anlamları anlayarak ve bunların oluşumunu sağlayarak insanların mutluluğunu arttırmaktır (Yıldırım, 2014: 67-68).

Pozitif psikoloji Seligman ile birlikte neyin yanlış olacağına değil de, neyin doğru olacağına odaklanmaktadır. Bununla birlikte güçsüz yönler yerine güçlü yönlere; zayıflık yerine dayanıklılık; patolojik problemlerin yerine ise, iyi olma hali, mutlu ve sağlıklı bir yaşamın üzerine odaklanmaktadır (Luthans, 2002b: 696-697). Pozitif psikolojinin başka bir amacı daha bulunmaktadır. Pozitif psikoloji, örgütsel alana pozitif örgütsel psikoloji yaklaşımı olarak girmiştir. Örgütlerin diğer rakip örgütlerle rekabetini arttırabilmek adına insan faktörüne değer vermesi ile önem kazanmıştır. Bu yaklaşım da, iş dünyası için yeni bir yaklaşımdır ve amacı, örgütün performansını arttırmak ve

örgütte başarı elde edebilmek için geliştirilebilen, yönetilebilen, ölçülebilen ve insan kaynaklarının olumlu bir şekilde keşfedilmiş üstün ve güçlü yönlerini araştırmaktır (Kaya vd., 2014, 48).

1.1.4. Pozitif Psikolojinin Düzeyleri

Pozitif psikoloji biliminin faaliyetleri üç farklı düzeydedir. Bunlar öznel düzey, bireysel düzey ve grup düzeyleridir.

Öznel Düzey: İyi, iyilik, memnuniyet, hoşnutluk, iyimserlik ve akış gibi mutluluğun kaynağı olmuş olumlu deneyimleri içermektedir. Bu düzey iyi bir insan olabilmek veya iyi işler yapılabilmekten öte, bireyin iyi hissetmesi ile alakalıdır (Boniwell, 2006: 3). Pozitif psikolojinin amacı, öznel deneyimleri ve değerli kişisel hisleri değerlendirmektir. Yani geçmişte memnuniyet, iş tatmini, iyi olma; gelecekte ümitli ve olumlu düşünme; şimdi ise sağlıklı ve neşeli olabilme halidir (Linley, 2006: 5).

Bireysel Düzey: İyi bir yaşamın öğelerini ve iyi bir insan olabilmek için insanların sahip olması gereken kişisel özellikleri tanımlamaktadır. Bu özellikler, insanların sahip olduğu güç ve erdemler, ileri görüşlülükleri, hassasiyetleri, çalışma aşkı, cesaret, azim, merhamet, özgünlük, bilgelik, kişilerarası becerileri ve yetenekleri gibi kişisel özelliklerdir (Boniwell, 2006: 3).

Grup Düzeyi: Grup ve toplumsal düzeyin odak noktası sivil erdemler, sosyal sorumluluklar, fedakârlık, nezaket, hoşgörü, iş ahlakı, pozitif kurumlar ve toplumların gelişimine katkıda bulunan diğer faktörlerdir (Boniwell, 2006: 3). Grup düzeyi toplumları daha iyiyi bulmaya teşvik etmekte ve insanları bunun için desteklemektedir (Yıldırım, 2014: 68). Ayrıca grup düzeyi ve pozitif kurumlar, pozitif öznel düzey ve bireysel düzeylerin gelişimi için uygun alanları oluşturup bu iki düzey için de fayda sağlamaktadır (Savur, 2013: 4). Çünkü bireyler daha çok birlikte yaşadıkları toplumda olumlu şekilde inşa edilmiş bu alanlarla pozitif psikoloji ile tanışmaktadırlar. Bu özelliklerle birlikte, pozitif grup düzeyi pozitif psikolojinin temeli üzerine kurulmuş bir yapıdır.

Öznel, bireysel ve grup olarak oluşturulmuş olan bu düzeylerin etkisi sadece tedavi amaçlı değildir. Aynı zamanda aile yaşantısı, eğitim ve toplum üzerinde etkileri

olduğu gibi, örgütsel yaşam alanı ve davranışlarına da çok büyük etkileri bulunmaktadır. Seligman da kendisine sorulan bir soru üzerine, pozitif psikolojinin hasarlı olan şeylerin düzeltilmesinde etkisi olduğu gibi, gerçekleştirilen işin anlamını ve akışını da değiştirebileceğini vurgulamaktadır (Özkalp, 2009: 492).

1.1.5. Pozitif Psikolojinin Örgütsel Boyutu

Pozitif psikoloji akımı, bakış açısıyla örgütleri de etkilemektedir ve böylelikle Pozitif örgütsel psikoloji doğmuştur. Pozitif örgütsel psikoloji, pozitif psikolojinin düzeyleri ile alakalı bireysel tecrübeler, olumlu bireysel özellikler ve pozitif kurumlarla ilgili çalışmaların örgüt bazına yansımalarıdır. Bu çalışmaların sonucunda örgütsel davranış hakkında çalışan araştırmacılar örgüt düzeyinde pozitif bir yaklaşımın gerekliliği üzerinde durmuşlardır (Karatürk, 2015: 58).

Pozitif psikoloji örgüt sahasına iki alanda girmiştir. Bunlardan ilki, öncülüğü Luthans tarafından yapılmış ve Nebraska Üniversitesi Gallup Liderlik Enstitüsü tarafından temeli atılmış olan “pozitif örgütsel davranış” alanıdır. Bir diğeri ise, özellikle Michigan Üniversitesinde araştırmalarına önem verilen, birçok örgüt bilimci ve akademisyen tarafından destek görmüş olan “pozitif örgütsel bilim” veya diğer adı ile “pozitif örgüt okuludur”. Pozitif örgütsel davranış daha çok insan kaynaklarının performans ve gelişimi ile ilgilenirken, Pozitif örgüt okulu ise, kriz veya diğer olumsuz şartlarda örgütü ayakta tutabilmek ve örgütün etkinliğini sürdürebilmek için pozitif örgütsel özellikleri ön plana çıkarmaktadır (Kutani ve Oruç, 2014: 146).

1.1.5.1. Pozitif Örgütsel Bilim

Pozitif Psikoloji, örgütsel alana iki farklı yaklaşım olarak girmiştir. Bunlardan birisi, daha önce yukarıda bahsedilen Luthans’ın öncülüğünü yaptığı, Nebraska Üniversitesi tarafından geliştirilen pozitif örgütsel davranıştır. Diğeri ise, pozitif örgütsel Bilimdir.

Pozitif örgütsel bilim diğer bir adıyla Pozitif örgütsel düşünce okulu, Michigan Üniversitesi tarafından geliştirilmiş ve örgütlerin zor süreçlerinde ve kriz zamanlarında örgütlerin verimliliğinin korunması ve bu zor durumdan kurtulup, yaşamını

sürdürebilmesi için olumlu özellikleri kullanan, pozitif bir örgütsel yaklaşımdır (Kaya, 2012: 11).

Pozitif örgütsel davranış kişileri dikkate alır ve mikro düzeydedir. Pozitif Örgütsel düşünce okulu ise, daha çok makro düzeydedir ve örgütün geneli ile ilgilenmektedir. Pozitif Örgütsel Düşünce okulunun odak noktası merhamet, bağışlayıcılık, itibar, saygılı rekabet, dürüst ve erdemlilik gibi örgütsel öğeleri, güçlü bir şekilde bir araya toplamak ve rekabet üstünlüğü sağlamaktır (Luthans, 2002: 698).

Pozitif örgütsel düşünce okulunun ilgi alanını bireyler yerine daha çok örgütler oluşturmaktadır. Bireyler, gruplar ve örgüt içinde olumlu olaylar ve bu olayların gelişim süreçlerini ve aralarındaki etkileri açıklamaya çalışmaktadır (Kelekçi, 2015: 13).

Pozitif örgütsel davranış ve pozitif örgütsel bilim her ne kadar birbirlerine benzeyen iki yaklaşım olarak kabul edilse de aralarında bazı farklar bulunmaktadır. Bu farklardan birisi, pozitif örgütsel davranışın durum temelli olmasıdır. Pozitif örgütsel bilim ise, insanların sahip olduğu özelliklerin doğuştan geldiğini ve değişmediğini savunan, sadece kişilerin karakterlerini belirlemeye yardım eden sabit özellikler temellidir (Kara, 2014: 10). Bahsedilen iki örgütsel yaklaşımın diğer bir farkı ise, yukarıda da bahsedildiği gibi pozitif örgütsel davranışın kişilere odaklanıyor olmasıdır (mikro düzey) (Luthans, 2007: 327), Pozitif örgütsel bilim ise, örgütün geneli ile ilgilenmektedir (makro düzey).

Luthans, öncüsü olarak kabul edildiği pozitif örgütsel davranışın, pozitif örgütsel bilimden farkının, daha makro düzeyde çalışmakta olduğunu iddia etmektedir (Cameron ve Caza, 2008: 6). Yani her iki kavram da birer pozitif yaklaşımdır ve çalışanların performansları ve verimlilikleri ile ilgilenmektedirler. Ancak Pozitif örgütsel davranış bireylerin performanslarına olumlu şekilde katkıda bulunacak olan bireysel yetenekleri keşfetmeye çalışmaktadır. Pozitif örgütsel bilim ise, bireylerin performanslarını arttıracakları düşünülen pozitif öğeleri (Çalışanlara daha fazla mola hakkının tanınması, mesai saatlerinde iyileştirmeye gidilmesi, çalışılan iş ortamında yapılacak düzenlemeler vb.) tespit etmeye çalışmaktadır.

1.1.5.2. Pozitif Örgütsel Davranış

Psikolojinin unutulmuş olduğu ve önemini kaybetmiş misyonlarına odaklanarak ortaya çıkan pozitif psikoloji akımı, her alanda olduğu gibi toplumların yaşadığı örgütsel alanda da kendini göstermektedir. Bu bölümde pozitif psikolojinin örgütsel alana girişi ve örgütsel alana etkileri üzerinde durulmaktadır.

1.1.5.2.1. Pozitif Örgütsel Davranışın Tanımı

Örgütler çevresel şartların etkisi, rekabetleri ve zorlamaları sebebiyle sürekli değişim halindedir. Bunun sonucu olarak da, bu faktörlerle baş edebilmek ve örgütü ayakta tutmak için değişimi sağlayabilmek ve değişime ayak uydurabilmek arzusu içindedirler. Böylelikle hem örgütsel yapıyı korumakta hem de çalışanlarını mutlu edebilmektedirler. Pozitif örgütsel davranışın teorik çalışmalarının yapı taşı pozitif psikoloji oluşturmaktadır ve bu arayışların sonucunda da pozitif psikolojinin vermiş olduğu katkı ile birlikte örgüt ihtiyaçlarını karşılanabilir hale gelmekte ve bununla birlikte pozitif örgütsel davranışın çalışma alanı ortaya çıkmaktadır (Keser, 2013: 63).

Pozitif Örgütsel Davranışın kurucu sayılan Luthans, özellikle çalışanların performansı ve gelişimi üzerinde durmuştur. Hatta pozitif örgütsel davranış; çalışanların performanslarını arttırabilmek için insan kaynaklarının güçlü yönleri ve psikolojik kapasiteleri üzerine çalışmalar ve uygulamalar olduğundan bahsetmiştir. Ayrıca bu uygulamaların ve çalışmaların ölçülmesi, geliştirilmesi ve verimli bir şekilde yönetilmesi şeklinde tanımlamıştır (Luthans, 2002a: 59; Luthans, 2005: 251). Bu tanım, işyerindeki performansın artmasına katkıda bulunacak ve ölçümleri yapılabilecek kriterleri içermektedir. Pozitif psikoloji hareketinin ardından, kriterleri ölçmek, teori ve araştırmaya destek çıkmak ve böylece artış gösteren yeni pozitif akımların farklılaşmasını sağlamak zorunlu hale gelmektedir (Luthans, 2002b: 698).

Pozitif örgütsel davranış, Seligman'ın ortaya attığı pozitif psikolojinin etkisi ile gelişen bir kavramdır ve Luthans'a göre, önceden keşfedilmiş olan kaynaklar ve oluşturulan çözüm yolları artık eskisi kadar etkili değildir. Zayıf yönler üstünde durmak ve olumsuzluğa odaklanmak yerine, pozitif yaklaşıma ve güçlü yönlerle odaklanmak daha verimli olacaktır (İnce, 2012: 7).

Pozitif Örgütsel davranış, hem akademik çalışanlar hem de uygulayıcılara yardımcı olabilmek için, hem de Pozitif örgütsel davranışı diğer olumlu yaklaşımlardan ayırt edilmek adına, içinde bazı kriterleri barındıran bir tanım geliştirmiştir. Bu kriterler şunlardır (Luthans, 2007: 542):

- Pozitif örgütsel davranışın temeli teori ve araştırmaya dönük olmalıdır,
- Yapılan çalışmaların ölçümleri yeterli şekilde yapılabilmelidir,
- Örgütsel davranış alanı içinde nispeten çalışılmamış, özgün konular olmalıdır.
- Durumsal temelli olmalı ve bu yüzden de değişmez olan kişisel özelliklere karşı değişimi ve gelişimi sağlayabilmelidir.
- Pozitif örgütsel davranış iş üzerinde ve bireylerde olumlu etki yapabilmeli, çalışanların performanslarını ve iş tatmini arttırabilmelidir.

Son zamanlarda araştırmacıların ve uygulayıcıların ilgilendiği temel konuların başında, örgüt içinde çalışanların performans ve verimliliklerini arttırmanın nasıl mümkün olabileceği sorusu gelmektedir. Bu sebeple, araştırmacılar çalışanların mutlu ve sağlıklı olduğu örgütler üzerine odaklanmış, mutluluk ve sağlık kavramlarının önemini anlamışlardır. Pozitif örgütsel davranış da buna önem veren yaklaşımların başında gelmektedir. Pozitif örgütsel davranış “Çalışanların örgüte sağladıkları verimlerinden dolayı onları bir araç olarak gören yararcı yaklaşımdan ziyade, örgüt için çalışan personelin mutlu, sağlıklı ve huzurlu olabilmesini amaçlayan pozitif bir akım olarak tanımlanmaktadır” (Bal, 2009: 546). Pozitif örgütsel davranışın diğer bir özelliği de örgütün genelinden çok bireylerin davranışları ile ilgilenmesidir. Çünkü bireyler örgüte kızgınlıkları, üzüntüleri, sıkıntıları ve kızgınlıkları yani farklı ruh halleri ile gelmektedirler. Bu durumda ise, duygular ister olumlu ister olumsuz olsun onların performanslarını ve doğrudan örgütün tamamını etkilemektedir. Pozitif örgütsel davranış, örgüt çalışanlarının olumlu yönlerinin geliştirilmesine odaklanan bir anlayışla beraber iş performansını ve örgütteki iletişimin giderek iyileştirilmesini hedeflemektedir (Çınar, 2011: 4).

1.1.5.2.2. Pozitif Örgütsel Davranışın Gelişimi

Uluslararası literatürde Pozitif psikoloji alanında yazınlar gitgide artmakta ve ilgi görmektedir. Pozitif psikoloji ile ilgili çalışmalar bir çok alana girdiği gibi, yönetim

alanında da kendini göstermektedir. Özellikle global dünyada rekabetin artması ile çalışanların performanslarını etkin bir rekabet aracı olarak kullanmak isteyen örgütlerde, çalışanların performanslarının arttırılmasına yönelik pozitif psikolojik çalışmalar rağbet görmektedir. Pozitif psikoloji ile alakalı yapılan araştırmalarda ise, çalışanların performanslarında artış, işten ayrılma niyetinde azalışın olması hatta yok denecek seviyeye gelmesi için pozitif psikolojiye ihtiyaç duyulmaktadır (Kelekçi, 2015: 9).

Bilimsel yönetim anlayışının başlarında olumsuz duyguların kişilere zarar vereceği ve örgütün bundan etkileneyeceği kanısı hakimdi. Bu sebeple, yöneticiler iş yerinde duygudan izole edilmiş bir ortam oluşturmaya çalışmışlardır. Ancak sonraki yıllarda duyguların örgütten ayrılamayacağını farkına varılmıştır. 1950 ve 1960lı yıllarda klasik yönetim anlayışından, insan ilişkilerini ön planda tutan yeni bir yaklaşıma geçilmiştir (İnce, 2012:7).

Örgütsel davranış yaklaşımının ilk ortaya çıkışında, Hawthorne araştırmaları ve Western Elektrik şirketinde yapılan araştırmaların etkisi olduğu görülmektedir. Bu araştırmalarda, çalışanların olumlu duyguları ve gösterdikleri performans arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Eren, 2010: 21).

Örgüt alanında, pozitif bir bakış açısına ihtiyaç olduğunun ilk farkına varan kişi Luthans olmuştur. İnsanların güçlü özelliklerini ve üstün yeteneklerini de ele alarak, onların iş yerinde mutluluğunu sağlayabilmek ve böylelikle çalışanların iş performanslarında olumlu bir düzeyde etki oluşturabileceğinin farkına varmıştır. 2002 yılında örgütsel davranış alanına pozitif psikolojiyi de içine katarak “Pozitif Örgütsel Davranış” kavramını ortaya atmıştır (Luthans, 2002b: 701; Luthans, 2002a: 59; Luthans, 2007: 327).

Pozitif psikoloji gibi pozitif yaklaşımlara yalnızca psikolojinin ihtiyacı yoktur. Aynı zamanda yönetim ve çalışma alanında da pozitif yaklaşımlara gereksinim duyulmaktadır. Son yıllarda, yönetim ve çalışma alanında pozitif terimler (merhamet, erdemlilik vb.) ile negatif önyargılı terimler arasında (Yenmek, kazanmak vb.) bir kıyaslama söz konusudur ve bu kıyaslama aynı dönem içinde dört kat artmıştır (Bakker & Schaufeli, 2008: 148).

Luthans negatifliğin zayıf yanlarını ve pozitifliğin güçlü yanının bir arada bulunması gerektiğinden bahsetmektedir. İkisinin ayrı ayrı ele alınmasının şartları

karmaşıklştıracağından da bahsetmektedir. Örneğin “kişinin kendine aşırı özgüveninin kişinin performansını ve kişinin gerçekçi olmayan iyimserliğinin ise, kişinin sorumluluk duygusuna karşı darbe vuracağından bahsetmektedir.” (Luthans, 2007: 323-323). Luthans’ın da üstünde durduğu üzere insanlar psikolojik varlıklardır. Yani hem olumsuz hem de olumlu özellikleri içinde barındırmaktadır. Yalnızca olumsuz ya da yalnızca olumlu yanlarına odaklanmak gerçekçi bir yaklaşım olmayacaktır. Aksine insanların zihinsel durumlarını anlayabilmek adına durumu karmaşık bir hale getirecektir.

Psikoloji biliminde yaşanan değişim ve gelişimler örgütsel alanı da etkilemekte gecikmemiştir. Örgütler ve örgüt için çalışan bireyler için pozitif bir perspektifin oluşturulması sonucunda, pozitif örgütsel davranış alanı şekillenmektedir (Topaloğlu, 2013: 477).

Örgütsel davranış alanı ilk ortaya çıkışından itibaren, çalışanların olumsuz özellikleri ve performansı üzerine odaklanmıştır. Ancak günümüzde örgütlerin diğer örgütler ile rekabet savaşında yer alabilmesi ve var olabilmesi için, çalışanların sahip oldukları ayırt edici özelliklerinin ve güçlü yanlarının keşfedilebilmesi gerekmektedir. Bu yüzden pozitif psikoloji, örgütsel alanı etkilemekte kalmamış, pozitif örgütsel davranış adı ile yeni bir akım ortaya çıkarmıştır (Yıldırım, 2014: 70).

1.1.5.2.3. Pozitif Örgütsel Davranışın Özellikleri

Pozitif örgütsel davranış yaklaşımını, diğer popüler pozitif yaklaşımlardan ve örgütsel alana daha çok makro bakış açısı ile odaklanmış olan, pozitif örgütsel bilimden (pozitif örgütsel okulu) ayırt edebilmek için pozitif örgütsel davranışın kendine has özellikleri belirlenmiştir (Luthans, 2005: 251; Luthans, 2007: 542).

Pozitif Örgütsel Davranış, diğer pozitif odaklı örgütsel davranış akımlarından ayıran en belirgin özelliği, Pozitif örgütsel davranışın şartlarını da göz önüne alan, durumsal temelli olma özelliğidir. Yani gelişmeye değişmeye açık olmasıdır. Pozitif Örgütsel Davranış, örgütsel alanda ortaya atılmış olan diğer olumlu yaklaşımlardan ayıran özellikler şunlardır (Luthans, 2002: 698):

- **Teori ve Araştırmaya dayanıyor olması;** İlk olarak yapılan araştırmanın, teori ve araştırmaya dayalı olması gerekmektedir. Yani her bileşenin, sağlam bir teorik temele dayandırılması, önerilmesi yapılmış faktörlerin gözleme

dayandırılması ve araştırmaların bu yolla yürütülmesi gerekmektedir (Çınar, 2011:4).

- **Yapılan ölçümlerin yeterli olabilmesi:** Pozitif örgütsel davranış için her zaman oldukça önem taşıyan bir özelliktir. Araştırmaların yeterli ölçüm araçları ile sistematik inceleme, öngörüler ve kontrole imkân sağlanabilir olması gerekmektedir. Böylelikle araştırmacılar zamanla oluşan Pozitif örgütsel davranış konuları için farklı ölçümler geliştirebileceklerdir. Parker'ın özyeterlilik, Sydner'in ümit, Carver'ın iyimserlik ve Young'un dayanıklılık ölçekleri bunlara örnektir (Polatçı, 2011: 26-27).
- **Durumsal temelli olabilmesi:** Pozitif örgütsel davranışın diğer pozitif yaklaşımlardan ayırt edilebilmesini sağlayan en temel özelliğidir. Durumsal temelli olabilme özelliği, doğuştan gelen yeteneklerin zamanla değiştirilebilmesidir. Diğer pozitif yaklaşımlar ise, durağan olarak kabul edilen yani yaradılış itibari ile gelen ve sonradan geliştirilemeyen sabit kişisel özellikler ile ilgilenmektedir. Diğer pozitif yaklaşımların, durumsal temellilik özellikler yerine sabit kişisel özelliklere odaklanması nedeni ile, araştırma alanlarının geliştirilebilmesi açısından pozitif örgütsel davranışın gerisinde kalabileceği tahmin edilmektedir (Keser, 2013: 64).
- **Çalışanların Performansı ve verimliliği üzerinde olumlu değişim sağlamalıdır:** Pozitif örgütsel davranış üzerine yapılan araştırmalar, örgütlerde çalışanların performansları ve çalışanların verimliliği üzerine olumlu değişimlerin sağlanmasına katkıda bulunabilmelidir.(Erdem ve diğ., 2015: 41)
- **Örgütsel Davranış Alanı içinde özgün olmalıdır:** Pozitif örgütsel davranış ile örgütsel davranışın ilgilendiği alanlar birbirleri ile kesişmekte ve benzerlik göstermektedir. Bu durumda pozitif örgütsel davranışı diğer pozitif hareketlerden ayıran kendisine has özellikleri vardır. Yukarıda belirtilen özellikler pozitif örgütsel davranışın diğer olumlu hareketlerden ayrılmasını sağlar. Örneğin, teori ve araştırmaya dayanıyor olması, gözlemlenebilme şartı sayesinde pozitif örgütsel davranış diğer pozitif literatürden ayırt edilebilmektedir. Durumsal temelli olması ise, pozitif örgütsel davranışın, pozitif örgütsel bilimden ayrılmasına neden olmaktadır. Çalışanların performanslarına ve verimliliklerine katkıda bulunabilme özelliği de, pozitif örgütsel davranışın,

yukarıda belirttiğimiz diğer tüm pozitif yaklaşımların hepsinden ayrışmasına sebep olmaktadır (Polatcı, 2011: 27-28).

1.1.6. Rekabet Avantajı İçin Sermaye Türleri

Günümüzde sermaye kavramı daha çok iktisat alanı ile ilişkilendirilmekte ve çoğunlukla da bu alanda yapılmış olan tanımlar ile tanınmaktadır. Ancak sermaye kavramı, yalnızca iktisat alanına ait bir kavram değildir ve farklı alanlarda da kendinden söz ettirmektedir. Beşeri sermaye, sosyal sermaye ve kültürel sermaye gibi kavramlar günümüzde önemle üzerinde durulan, iktisadi literatürün dışında kalmış sermaye türleridir. İşletmelerin varlıklarına dair öncelikleri zaman içinde değişiklikler göstermektedir. 1970 ve 1980’li yıllarda stoklar işletmeler için en önemli sermaye kaynağı iken günümüzde beşeri, sosyal ve psikolojik sermayeler, stokların yerini almaktadır. Bu yeni sermaye türlerinin ölçülebilmesi zor ama değerleri oldukça önemlidir (Çınar, 2011: 7).

Çalışma hayatında yaşanan değişimler örgütlerin birbirleri ile rekabet anlayışını da değiştirmektedir. Fiziksel, finansal ve teknolojik rekabet yerini beşeri, sosyal ve psikolojik sermayeye bırakmaktadır. Yaşanılan bu değişimlere birçok yönetici hoş gözle bakmamaktadır. Çünkü çalışma hayatına yeni girmiş olan bu sermaye türlerinin izlenebilmesi ve rakipleri ile kıyaslanabilmesi geçmişe göre daha zor hale gelmektedir. Ancak rekabet savaşının içine insan faktörünün de katılmış olması bu görüşleri değiştirmektedir (Güler, 2009: 123).

Şekil 1.1: Rekabet Avantajı için Sermaye Türleri

Geleneksel Ekonomik Sermaye	Beşeri Sermaye	Sosyal Sermaye	Psikolojik Sermaye
Neye sahipsin?	Neyi biliyorsun?	Kimi tanıyorsun?	Kimsin?
•Mali varlıklar •Maddi varlıklar (Tesisler, Donanım, Fabrikalar, patentler)	•Deneyim •Yetenekler •Fikirler •Bilgi •Eğitim	•Sosyal ağlar •İlişkiler •Arkadaşlar	•Umut •Dayanıklılık •Özgüven •İyimserlik

Kaynak: Luthans vd, 2004: 46.

1.1.6.1. Geleneksel Ekonomik Sermaye

Ekonomik Sermaye, tesisler ve teçhizatlar gibi somut ve finansal kaynaklardan oluşan ve işletmelerde tüm dikkati üzerine çeken bir sermaye türüdür (Luthans, 2004: 45). Aynı zamanda geleneksel ekonomik sermaye, örgütün performansını ölçebilen en önemli etmen olarak kabul edilmektedir (Güler, 2009: 124).

Ekonomi bakış açısı ile sermaye, üretimin sonunda oluşmuş olan üretilmiş kaynaklar, üretim içine katılmış finansal kaynaklar ve değerlerdir. Diğer bir yandan Ekonomik sermaye elde edilmiş ve elde edilebilecek hazır değerler, fonlar, üretimden elde edilecek gelirlerin bugünkü değerleri ve örgüt içindeki mevcut malların değerleridir. Bu sebepten, sermaye denilince ilk olarak akla örgüt içindeki donanımlar, finansal kaynaklar ve diğer kaynaklar gelmektedir (Kaya, 2012: 15).

1.1.6.2. Beşeri Sermaye

Beşeri sermaye, örgütler için önemli olan ekonomik süreçlerde, insanların edindiği tecrübe, bilgi ve yetenekler ve diğer özelliklerdir. Yani insanların örgüte verimli olarak kazandırabilecekleri her şey beşeri sermaye olarak açıklanabilmektedir. 1960'lı yıllarda, T. Schultz tarafından ortaya atılan beşeri sermaye, gelirlerin artmasına bağlı olarak artan, beşeri yetenekleri içeren geniş bir kavramdır (Özyakışır, 2011: 52).

İşletmeler sadece finansal ve somut kaynaklardan oluşmamakta, aynı zamanda kendisi için avantaj sağlayan beşeri sermayeyi de bünyesinde barındırmaktadır. Böylelikle hem sosyal sermayeye hem de yakın zaman içinde gelişmiş olan psikolojik sermayeye zemin hazırlamaktadır (Kara, 2014: 19). Beşeri sermayenin taklit edilebilmesinin ve satın alınabilmesinin zor olması sebebi ile beşeri sermaye etkin bir rekabet aracı haline gelmektedir (Polatçı, 2011: 36).

1.1.6.3. Sosyal Sermaye

Genelde ekonomi ve finans alanı içinde kullanılan “sermaye” kavramı, gelenekselin dışına çıkılarak, insan kaynakları ve değerleri (Entelektüel Sermaye, Beşeri sermaye, Sosyal sermaye vb.) için kullanılmaya başlanmıştır (Luthans, 2007: 542).

Sosyal Sermayenin üzerinde odaklandığı nokta, sosyal ilişkilerin önemli olduğudur. İnsanlar sosyal varlıklardır ve diğer bireylerle ilişkiler kurmak istemektedirler. Bireyler yalnız başlarına yapamayacaklarına inandıkları işleri, topluluk ile gerçekleştirmek istemektedirler. Böylelikle insanların birbirleri ile etkileşimde oldukları, grubun ve birbirlerinin yararına çalışmakta oldukları grup çalışması ortaya çıkmaktadır (Yıldız ve Topuz, 201: 203).

Sosyal sermaye, örgüt içindeki ilişkileri, arkadaşlıkları ve iletişim ağlarını yöneten bir sermaye türüdür ve örgüt için finansal kaynaklar kadar değerli görülmektedir. Örgüt içinde çok yetenekli ve deneyimli çalışanlarınız olabilir ancak iyi bir sosyal ağ ve sosyal ilişkileriniz olmaması durumunda, örgütün hiçbir sosyal sermayeye sahip olmadığı kabul edilmektedir (Saruhan, 2013: 51).

1.1.6.4. Psikolojik Sermaye

Psikolojik sermaye yaklaşımı, Martin Seligman’ın çalışmaları sonucunda kendisinden söz ettiren pozitif psikoloji yaklaşımının örgütsel alana yansması sonucunda ortaya çıkmış son sermaye türüdür. Yeni bir sermaye türü olmasına rağmen, psikolojik sermayenin sağlam dayanaklara sahip olması, geliştirilebilir olması ve çalışanların üstün ve güçlü özelliklerine odaklanması sonucunda birçok araştırmacının dikkatini çekmektedir (Aybas, 2014: 60).

Beşeri sermaye “ne biliyorum” ve sosyal sermaye “kimi tanıyorum” sorularına cevap aramakta iken, psikolojik sermaye “ben kimim” sorusuna cevap aramaktadır. Beşeri sermaye ve sosyal sermayenin devamı olarak kabul edilen psikolojik sermaye, örgütlerde bulunan bireylerin kendilerini tanımalarına diğer bir deyişle kendilerini bilmelerine dayalı olarak gelişen bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik sermaye değişen dünya şartlarında çalışanların performanslarını ve verimliliklerinin artmasını amaçlayan bir sermaye türüdür. Psikolojik sermayeye göre, çalışanların performans ve verimlilikleri onların üstün ve güçlü özellikleri üzerine odaklanılarak ve çalışanların pozitif kaynaklarının geliştirilmesi ile sağlanabilmektedir (Yıldırım, 2014: 76).

1.1.7. Psikolojik Sermaye Yaklaşımı ve Gelişimi

Psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranışın temelini oluşturmaktadır (pozitif örgütsel davranışın 4 önemli boyutunun birleşimi sonucunda oluşmaktadır). Psikolojik sermaye, günümüz örgütlerinde beşeri sermaye faktörünün önemini ortaya çıkarabilecek önemli bir etmedendir. Psikolojik sermayeyi dört psikolojik kaynak kapasitesi bir araya getirmektedir. Bunlar: umut, dayanıklılık, özyeterlilik ve iyimserliktir (Simons ve Buitendach, 2013: 2).

Psikolojik sermaye, kim olmamızdan çok, nasıl en iyi olunabilir ve gelecekte ne olabiliriz sorusunun cevabı olarak açıklanmaktadır. Psikolojik sermaye, performanstan yarar sağlamak ve rekabet avantajını elde etmek için ortaya atılan bir kavramdır (Erkmen ve Esen, 2013: 56).

Psikolojik sermayeyi diğerlerinden ayıran temel farklılıklardan en önemlisi, kendilerine sordukları ve kendilerini tanımladıkları sorulardır. Ekonomik sermaye neye sahip olduğumuz; Beşeri sermaye neyi bildiğimiz; sosyal sermaye kimi tanıdığımız ile ilgili sorulara cevap aramaktadır. Luthans’a göre ise, psikolojik sermaye, “biz kimiz” sorusuna cevap aramakta ve bu soru ile diğer sermaye türlerinden farklılaşmaktadır (Luthans, 2004: 46).

En yeni sermaye türlerinden birisi olan psikolojik sermayenin tanımı sermayenin sahip olduğu bileşenler ile açıklanabilir. Psikolojik sermaye, bireyin psikolojik durumunun pozitif yönde gelişme göstermesini ifade etmektedir. Psikolojik sermaye gibi karma bir yapıyı, bireylerin (Luthans, 2007: 542):

- Oldukça zor bir görev karşısında yeterli çabayı gösterebilmek için kendinde bulunduğu güven ile “özyeterliliği”,
- Şu anda ve gelecekte başarılı olabilmek adına olumlu düşünceler barındıracak olan “iyimserliği”,
- Amacı için kararlılıkla hareket edebilmesi ya da amacına giden yolları değiştirip, o amaca ulaşmak için gerekli kararlılığı gösterebilecek “ümidi”,
- Karşısına çıkacak olan zorluklar ve sorunlara karşı, bu zorluklara göğüs gerebilecek “dayanıklılığı” ile tanımlanmaktadır.

Pozitif örgütsel davranışı esas alan psikolojik sermaye, örgütsel alanda yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmış bir kavramdır. Örgüt içinde, bireylerin gerçekleştirdikleri davranışlar ile örgüt verimliliği arasında bağlantı kurmaktadır (Keser, 2013: 65).

Psikolojik sermaye, olumlu bakış açısına odaklı psikolojik kapasitelerin ve insan kaynaklarının çalışma ve uygulamalarının üstünde durduğu, pozitif örgütsel davranış dahilinde, pozitif örgütsel davranışın çekirdek yapısıdır. Psikolojik sermayeyi; ümit, dayanıklılık, özyeterlilik ve iyimserlik gibi ölçülebilen, geliştirilebilen (durumsal özelliğe sahip) ve etkin bir şekilde yönetilebilen dört psikolojik bileşen oluşturmaktadır. Yapılan araştırmalarda ise, psikolojik sermayenin performans gelişimi, örgütsel bağlılık, psikolojik iyi oluş, örgütsel memnuniyet ve iş yeri devamsızlığı ile ilgili olumlu etkileri tespit edilmiştir. Ayrıca psikolojik sermaye, destekleyici örgütsel iklim ile çalışan performansı arasındaki ilişkinin sağlanmasına yardımcı olmaktadır (Li Liu ve diğ. , 2012: 2).

Psikolojik sermayenin temel aldığı kavramlardan birisi de, pozitif örgütsel davranış gibi durumsal temelli olmasıdır. Psikolojik sermayenin temelini, Pozitif örgütsel davranış oluşturmaktadır ve psikolojik sermayede onun gibi durumsal temellidir. Yani doğuştan gelen, değişmez olarak kabul edilen karakteristik özelliklerin, psikolojik sermayede değişebildiği ve böylelikle psikolojik sermayenin performans üzerinde olumlu bir etkisi olduğu düşünülmektedir (Keser, 2013: 68).

1.1.8. Psikolojik Sermayenin Boyutları

Psikolojik sermayenin yukarıda da bahsedildiği gibi dört (bileşeni) boyutu bulunmaktadır. Bu dört bileşen pozitif örgütsel davranışın temelini ve kendisini oluşturmaktadır. Bu dört boyut umut, özyeterlilik, iyimserlik ve dayanıklılıktır.

1.1.8.1. Umut

İnsanlar günlük dilde umut kelimesini neredeyse her gün kullanmaktadır. Ancak pozitif psikoloji alanında umudun daha farklı bir önemi ve anlamı bulunmaktadır. Umut, başarılı bir etkileşim ile elde edilen, pozitif motivasyon durumudur. Her insanın en azından bir amacı vardır, umut kavramı ise, bu amaca ulaşabilmek için bizi tetikleyen (motive eden) enerji ve bu amaç için hedeflediğimiz planlardan (alternatif yollar) oluşmaktadır. Bu iki kavramın bir araya gelmesi ile birlikte umuttan söz edilebilmektedir (Luthans ve diğerleri, 2008: 221; Luthans ve diğerleri, 2008: 210). Luthans bir başka umut tanımında, umudun bir hayal olmadığını, bireyin amacına ulaşabilmek için kendinde bulduğu istek gücü olduğunu söylemektedir (Luthans, 2006: 388).

Klasik sözlük tanımına bakıldığında ise umut, “istenilen bir şeyin gerçekleşebileceğini bilmek, beklemektir”. Ancak son zamanlarda yazılan bilimsel yazınlarda, umut kavramı için hedeflerin önemi de vurgulanmaktadır. Bazı yazarlar ise, umudun hedefleri de aşan, her şeyi kapsayacak tek boyutlu bir yaklaşım olduğu üzerinde durmaktadırlar (Snyder, 1991: 571).

Birçok araştırmacı umut kavramına farklı bir bakış açısı ile odaklanmaktadır. Örneğin; Korner umudu, insanların gelecekte olmasını istedikleri, ancak gerçekleşme ihtimali belirsiz olan durumlar hakkındaki düşünce şekilleri olarak yorumlamaktadır. Averill umudu, insanların duyguları sonucunda şekillenmiş, hayal ettikleri şeylerin sonucuna ulaşabilmek ve bu beklentileri için uğraş vermek, beklentileri karşısında önüne çıkan engelleri atlatabilmek şeklinde tanımlamaktadır. Lynch ise umudu, bireylerin umdukları durum ile gerçekler arasında karşılarına çıkan engeller olarak tanımlamakta ve bu engelleri atlatabilmek için bireylerin farklı yollar aradıklarını belirtmektedir (Keser, 2013: 70).

İnsanlar umudu genel olarak, işlerinin yoluna gireceği ve sonlarının mutlu bir şekilde biteceği şeklinde tanımlamaktadırlar. Ancak bazı yazarlar umut hakkında şüphecî davranmakta ve umudun ölçümünün zor olduğunu iddia etmektedirler. Umut kavramı, çalışma hayatında yıllarca pek üzerinde durulmayan bir kavram olmuş ve bunun sebebi olarak da umut hakkında güvenilir bir modelin olmaması ve yıllarca insanların olumsuz yönlerine odaklanmış bir psikoloji bilimi ve örgütsel davranış yaklaşımının olması gösterilmiştir (Çınar, 2011: 10).

Pozitif psikolojinin birçok bilimsel alanı etkilemesi sonucunda, başta Snyder ve arkadaşları umut kavramını ön plana çıkarmış ve geliştirmişlerdir. Snyder umudu, kişilerin hedeflerine başarılı bir şekilde erişebilmesi için onları hedeflerine götüren enerji ve yol olarak tanımlamaktadır (Battal, 2013: 4)

Snyder'in tanımına göre umut, bireylerin hedeflerine ulaşabilmeleri için kendilerine bir yol belirlemeleri (hedefine ulaşabilmek için plan yapması, yöntem belirlemesi) ve kararlılık gösterebilmeleri (Bireyin hedefi için çaba göstermesi) gibi iki alt boyuttan meydana gelen, çok boyutlu bir kavramdır. Aynı zamanda umut, bireyler belirledikleri yolda bir engel ile karşılaşmaları halinde, kendilerine alternatif ve yeni yollar üretmeleridir (Luthans, 2013: 3). Avey de benzer bir tanımla umudu, bireylerin tıkanıklıkları anlarda, alternatif yollar üretebilmesi için kendilerinde hissettikleri motive edici güç olarak tanımlamıştır. Zor durumlarda, insanların kendilerini güçlü hissedebilmesi gibi ayırt edici bir özelliği içinde barındıran umut kavramı, bu özelliği ile diğer bileşenlere göre özel bir önem kazanmaktadır (Avey, 2008: 53).

Umut bileşeni diğer psikolojik sermaye bileşenleri ile benzerlik göstermektedir. Daha çok iyimserlik ve öz yeterlilikle benzerlik gösteren umut kavramını, diğerlerinden ayıran başlıca özellik ise, umudun çok boyutlu olmasıdır. Yukarıda da bahsedildiği gibi umut, birbirini tamamlayan ve biri olmazsa diğeri olmayan iki alt boyuta sahiptir. Bu özelliği ile psikolojik sermayenin diğer bileşenlerinden farklılık göstermektedir (Polatçı, 2011: 45-46).

1.1.8.2. İyimserlik

İyimserlik kavramı, teorik olarak yapısını büyük ölçüde M.Seligman'a borçludur. Seligman olaylara olumlu tarafından bakan kişilerin iyi şeylerle karşılaşacağını, olumsuz yönden bakanların ise, başlarına kötü şeyler gelebileceğini öne sürmekte ve iyimserliğin, olaylara olumlu bakış açısı ile bakmak olduğundan bahsetmektedir. Diğer bir yandan iyimserlik, kişilerin gelecekle ilgili olumlu duygular beslemesidir ve iyimserlik özelliğine sahip olan kişiler, karşılaşacakları her olayda olumlu düşünecektirler (Oruç, 2015: 33).

İyimserlik özelliğine sahip olan bir birey, başına gelen negatif bir olayda, bu olayı dışsal kaynaklı (benden kaynaklı bir hata değil), geçici (bu olay sadece şimdilik oldu) ve durumsal (yalnızca bu olay için böyle oldu) faktörlere bağlayacaktır. Aynı olayda, iyimserlik özelliklerine sahip olmayan bir birey ise, bu olayın bireysel (bu hata benim), kalıcı (sürekli hata yapıyorum) ve genel (her seferinde böyle oluyor) olduğunu düşünecektir (Peterson, 2000: 48-49).

İyimserlik kavramı, gelecekte gerçekleşecek olayların iyi sonuçlara ulaşabileceği ile ilgilenmenin ötesinde, olumlu ve olumsuz olayların hangi sebep ile gerçekleştiğinin üstünde durmaktadır. İyimserlik, kesin olarak gerçekleşmiş bir olayın; geçmişte yaşandığına veya gelecekte yaşanacağına; pozitif veya negatif olduğuna bakmaksızın, bireyin olayı hangi sebeplere dayandırması ile ilgilenmektedir. Örneğin, birey her ne kadar olumlu bir olay için çaba gösterip vaktini bu olay için harcıyorsa da, olayı iyimser bir biçimde analiz edemiyorsa, kişi hala kötümserlik çizgisinden kurtulamamış demektir.(Dönmez, 2014: 76)

Olumlu bakış açısına sahip bireyler, hayatlarında gerçekleşen olumlu durumlar karşısında, bu durumun kendi iradesi tarafından gerçekleştiğini ve devamlılık arz edeceğini düşünürler. Örneğin, örgüt içinde çalışanın, yöneticilerinden aldığı olumlu geribildirimleri, kendi çalışmasına ve çalışma etiğine bağlayabilmesidir (Kutunis ve Oruç, 2014: 152).

İyimserliğin olumlu bireylere sağladığı avantajlar olduğu gibi, ortaya çıkardığı dezavantajları da vardır. İyimser bireyler gerçekleşen olayları ve kendilerini sorgularken gerçekçi düşüneyebilirler. Başlarına gelen olumlu olayları sürekli kendine atfeden bireyler, başka bir zaman olumsuz bir olay ile karşı karşıya kaldıklarında, bunun

kendilerinden kaynaklı olmadığını, dışsal ve geçici olacağını düşünecek, olayların kendileri ile ilgisi olmadığını iddia edeceklerdir. Gerçekleşen olaydan ise, hiçbir ders çıkarmayacaklardır. Yine bireylerin, başlarına gelen her olayı olumlu bir şekilde kendilerine yormaları, kendi kaderlerine çok fazla etki ettiklerini düşünmelerine sebep olacaktır. Bu sebeple, bireyler başlarına gelen olayları gerçekçi şekilde yorumlamalı ve analizini ona göre yapmalıdırlar (Akçay, 2012: 126).

İyimserlik diğer yapılara göre, pozitif psikolojiye daha yakın bir kavramdır. Öğrenebilme ve geliştirebilmede esnek, gerçekçi ve dinamik yapıda olduğu kabul edilmektedir. İyimser bakış açısına sahip olan bireyler, zorluklara sonunda onları başarıya götürebilecek birer fırsat olarak bakmaktadırlar. Bu kişiler, sorunlar karşısında diğer bireylere göre, daha azimli davranmaktadırlar (Luthans, 2013: 3). İyimserlik kavramı, yukarıda da bahsedildiği gibi, bazı dezavantajlara sahiptir. Bu yüzden, pozitif psikolojideki iyimserlik, daha gerçekçi ve daha esnek bir boyuta doğru yönelmektedir. Bu tarz bir iyimserlikte birey, hem negatif hem de pozitif olayları birbiri ile kıyaslamakta ve karara varmadan önce sebepleri ve sonuçları ile birlikte analiz etmektedir (Polatçı, 2011: 47).

1.1.8.3. Dayanıklılık

Dayanıklılık, bireyin sıkıntıyla karşı karşıya kaldığı durumlarda, gerçekleşen olaya direnç göstermesi veya sıkıntılı bir durumda kendini toparlayabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Kişinin kötü ihtimallerde ve sıkıntılı durumlarda, başarılı olabilmek için dinç durabilmesidir (Luthans, 2008, 211). Dayanıklılık, basit bir adaptasyonun ötesindedir. Dayanıklılık kavramı basit bir şekilde özetlenecek olursa; zorluklar, belirsizlikler, çatışma, başarısızlık veya olumlu bir değişim anında bile, bireyin sahip olduğu sorumluluk ile birlikte ilerleyebilmesi ve gücünü koruyabilmesi durumudur (Luthans, 2002: 702; Avey vd., 2009: 682).

Başka bir ifade ile dayanıklılık, bireyin yaşamı boyunca karşısına çıkan zorluklara direnç gösterme ve dayanma gücüdür. Bireyin çevresinde sıklıkla gerçekleşen dönüşümün ve belirsizliğin karşısında gerçekleştirdiği direnme gücü ve sonunda da bireyin kazandığı bir süreçtir (Kaya, 2012: 34). Keleğçi'nin tanımına göre dayanıklılık ise, bireylerin zorluklar ve sıkıntılar karşısında sahip oldukları kısıtlı kaynakları daha iyi bir yaşam için verimli bir şekilde yönetmesidir (Keleğçi, 2015: 34).

Özkalp (2009)'e göre dayanıklılık, bireyin maruz kaldığı zorluklar karşısında, zorluklara göğüs gerip, bunlara direnme gücü, uyumu, esnekliği ve değişim karşısındaki tepkileridir. Aynı zamanda süreklilik gösteren psikolojik zorluklara karşı edindiği davranış ve tutumlardan meydana gelen, bireyin zorluklara karşı verdiği bir tepki sürecidir (Özkalp, 2009: 494).

Psikolojik dayanıklılık, diğer pozitif kapasitelere yüzeysel olarak benzemektedir. Dayanıklılık kelimesinin bazen güven ve umut kavramlarının yerine de kullanıldığı görülmektedir, bu sebeple kavramlar arası farklılıkların ortaya konulması gerekmektedir. Basit bir ifade ile dayanıklılık ve öz yeterlilik arasındaki farktan bahsedilecek olunursa, dayanıklılık özyeterliliğe göre daha dar bir alanla ilgilenmektedir, ayrıca dayanıklılık proaktif değil reaktiftir. Umut kavramı ile dayanıklılık kavramı arasındaki ilişki incelendiğinde ise dayanıklılığın, umut kavramının bir alt boyutu olan kendinde güç hissetme (agency) boyutu ile benzer yanları bulunmaktadır. Buna karşın, umudun diğer bir alt boyutu olan alternatif yollar üretme boyutu ile özdeşleşmediği görülmektedir (Luthans, 2002: 702).

Dayanıklı olan birey, olumsuz olan şartlara olumlu bir şekilde tepki vermekte, olumsuz şartın tehdidi ortadan kalkana kadar onunla savaşmaktadır. Ancak bazı bireyler vardır ki, olumlu gerçekleşen olayların tersine, stres veya baskı gibi olumsuz tepkiler gösterebilmektedir (Norman, 2006: 16). Örneğin, başarılı bir şekilde hedeflerine yürüyen ve çalışanlarını peşinden sürükleyen bir yöneticinin, hata yapma korkusu ile stres yaşayabilmesi veya üstlerinin beklentilerinden dolayı baskı yaşaması mümkündür. Bu sebeple, her bireyin sahip olduğu dayanıklılık seviyesi farklı farklı olmakta, başlarından geçen her türlü olayda farklı tepkiler verebilmektedirler.

Dayanıklılık seviyesi diğer bireylere göre yüksek olan kişiler, olumsuz durumlarda yeniden eski ruh hallerine dönebilmeyi ve kendini toparlamayı çabuk başarabilmektedirler. Hatta bu kişilerin, mevcut performanslarını, yaşanan olay sonrası daha da arttıracak yetenekleri bulunmaktadır (Bıyıkbeyi, 2015: 32).

Dayanıklı bireyler baskı altında çalışabilen, esnek, dirayetli ve gerçekleşen değişimlere ayak uydurabilen kişilerdir. Dayanıklılık kavramının sahip olduğu bu özellik sonucunda, değişimin yaşandığı örgütlerde dayanıklı bireylere ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü değişimin yaşandığı örgütlerde değişimden önce, değişim

sırasında ve değişimin sonunda bireyler kariyerleri konusunda tedirginlikler yaşamaktadırlar (Çınar, 2011: 25).

Daha önceki yıllarda dayanıklılık ile ilgili çalışmalar sadece klinik psikoloji ile sınırlandırılmaktaydı. Ancak Luthans ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmalar sayesinde, dayanıklılık örgütsel alana da girmiş oldu. Buna Luthans'ın Çinli işçiler üzerinde yapmış olduğu, dönüşüm ve değişimin sonucu ile çalışanların performansları arasındaki ilişkisini tespit ettiği çalışma örnek verilebilmektedir. Bu çalışmanın sonucunda, iş yerindeki değişim ve dönüşümün, çalışanların performanslarını etkilediği tespit edilmiştir. Ancak Luthans'ın çalışmalarına rağmen örgütsel alanda dayanıklılıkla ilgili yapılan çalışmaların hala yetersiz olduğu görülmektedir (Norman, 2006: 16).

Dayanıklılık kavramı diğer psikolojik sermaye boyutları gibi durumsal temelli, yani geliştirilebilir olma özelliği taşımaktadır. Sahip olduğu bu özellik sayesinde araştırmacıların dikkatini çekmesine rağmen, bu zamana kadar iş hayatında dayanıklılığın etkilerini doğrudan araştırmış olan araştırmacı sayısının çok az olduğu dikkat çekmektedir (Jensen ve Luthans, 2006: 261).

1.1.8.4. Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik, liderlik ve yönetim alanlarında en çok bilinen psikolojik sermaye boyutudur. İyimserlik kavramının, bireyin gelecekle ilgili olumlu başarı beklentisi olarak kabul edilmektedir. Özyeterlilik kavramının ise, kişinin bireysel yeteneklerine güvendiği için gelecekte olumlu bir beklentisinin olduğu şeklinde ifade edilmektedir (Avey, 2007: 19). Yani iki boyutun arasındaki temel fark, iyimserlik kavramında birey, olumlu şeyleri sadece arzu etmektedir. Özyeterlilik kavramında ise birey, arzu ettiği olumlu şeyleri, yeteneklerine ve kendine de güvenerek elde edebileceğine inanmaktadır.

Özyeterlilik, kişinin kendisine inancı (ya da kendisine güveni) veya kişinin sahip olduğu yetenekler ile bir işi yapabileceğine motive olmasıdır. Kişinin belirli bir durumda, belirli bir işi, başarı ile sonuçlandırabilmesi konusunda kendisine olan güvenidir (Stajkovic ve Luthans, 1998: 66). Özyeterlilik kavramı, yeterlilik konusunda çalışmalarda bulunmuş olan ve ayrıca sosyal ikna, psikolojik ve fiziksel uyarılma gibi çalışmalarla da adından söz ettirmiş Bandura ile bilinir duruma gelmiştir. Özyeterlilik,

Bandura'nın sosyal bilişsel kuramına dayanmaktadır (Luthans, 2008: 211; Avey ve diğ., 2009: 680).

Bandura ise özyeterliliği, insanların hayatlarını etkileyen olaylar karşısında, kendi performanslarını ortaya koyabileceklerine dair inançları şeklinde tanımlamaktadır (Bandura, 1994: 71-81).

Bireylerin yeterliliklerine inançları, olayları algılamalarını ve yorumlamalarını da etkilemektedir. Yeterlilik düzeyleri düşük olan bireyler, sarf etmiş oldukları çabaların gerçekleşen duruma karşı yetersiz kalacağını düşünmektedirler. Bu kişilerin stres belirtileri yaşama ihtimalleri de daha yüksek olmaktadır. Yeterlilik düzeyleri daha yüksek olan bireyler ise, yaşanan durumlar karşısında çaba gösterdiklerinde bu durumların aşılabileceğini düşünmektedirler (Avey ve diğ., 2009: 680).

Özyeterlilik, bireyin bir işte ne kadar uzmanlaşmış olduğu, bir işte ne kadar iyi olduğu ile alakalı değildir. Bireyin yeteneklerine güvenme düzeyi ile alakalıdır. Bu yüzden özyeterlilik seviyesi yüksek olan kişiler kendilerine güvenen, bir işi yapabileceğine inanan kişilerdir. Sahip oldukları güven ve inanç ile zorlu vazifelere ilk aday onlar olmaktadır. Görevleri için karşlarına çıkan sıkıntılara karşı metanetli olmakta ve sabır göstermektedirler. Özyeterlilik kavramını bünyesinde barındıran bireyler, her işi yapabilecek güvene sahip olmakta ve kendilerine verilmiş olan tüm işleri yapabileceklerine inanmaktadır (Polatçı, 2011: 44).

Bandura'ya göre özyeterlilik, İnsanların yeterliliklerini güçlü bir şekilde hissetmelerini sağlamakta, başarılarını arttırmakta ve insanlara birçok anlamda huzur duygusu aşılamaktadır. Bireyler, yeterlilik düzeylerine güvenmeleri nedeniyle zor işlerden kaçmak yerine, onların üstüne gitmeyi arzu etmekte, kendilerine kamçılayıcı ve güçlü hedefler koymaktadırlar (Bandura, 1994: 71-81).

Özyeterliliği geliştirmenin pek çok yolu bulunmaktadır. Bandura, öz yeterliliği geliştirebilmenin dört belirli yolu olduğunu ifade etmektedir. Bunlar sırayla (Luthans vd., 2008: 223):

- Çalışanların işleri ile ilgili uzmanlık ve deneyim kazanmaları sonucunda, öz yeterlilikleri gelişmektedir,

- Çalışanların bir işi başkaları tarafından gözlemleyerek öğrenmeleri (usta- çırak ilişkisi) sonucunda, özyeterlilikleri gelişmektedir,
- Çalışanlar, kendileri için önemli kişilerden olumlu geri bildirim aldıklarında (takdir edildiklerinde), özyeterlilikleri gelişmektedir,
- Çalışanların fizyolojik ve psikolojik durumlarının uyarılması ve harekete geçirilmesi ile öz yeterlilikleri gelişme göstermektedir.

1.2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Tükenmişlik sendromu, günümüzde salgın bir hastalık gibi Kuzey Amerika'daki tüm işçilere yayılmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 1). Maslach ve Leiter'in 1997 yılında bahsettikleri gibi, tükenmişlik sürekli olarak yayılma göstermektedir. Bazılarına göre bir hastalık, bazılarına göre depresyonun bir belirtisi olarak kabul edilen tükenmişlik sendromu, örgüt içinde çalışanlar ve yöneticileri olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu durum ise, işletmelere doğrudan ve dolaylı olarak maliyetlere neden olmakta ve çalışanların hem sağlıklarını hem de verimliliklerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu araştırmada tükenmişlik sendromunun farklı araştırmacılar tarafından ortaya atılmış tanımları, tükenmişliğin ortaya çıkışı ve günümüze kadar gelişimi, tükenmişliği meydana getiren boyutları, araştırmacılar tarafından ortaya atılmış farklı tükenmişlik modelleri, tükenmişliğe neden olan faktörler, tükenmişliğin belirtileri üzerinde durulmaktadır.

1.2.1. Tükenmişlik Sendromunun Tanımı

Zorlu hayat koşullarında, bireyler her konuda zorluklar ve sıkıntılarla dolu süreçlerle karşı karşıya kalmaktadır. Bireylerin bu sıkıntılara göğüs germesi ise bireyleri olumsuz anlamda etkilemekte, psikolojilerinin bozulmalarına sebep olabilmektedir. Bunun sonucunda, kişiler hayatlarına eskisi gibi devam edebilmeleri için daha fazla enerji sarf etmekte ya da var olan enerjileri maruz kaldıkları sıkıntılar karşısında yok olmaktadır. Bunun sonucunda bireyler yetersiz, savunmasız ve çaresiz bir durumda kalmaktadırlar (Avşaroğlu vd., 2005: 116).

Tükenmişlikle ilgili sayısız kavramlar ve tanımlar bulunmaktadır. Bunların içinde en çok ilgi çeken tanımlardan birisi ise, Cherniss'in tükenmişlik tanımıdır. Cherniss (1980) tükenmişliği, kişinin iş hayatındaki stres ve zorlamalara karşı iş hayatında yaşadığı mesleki kopuş süreci olarak tanımlamaktadır (Stout ve Williams, 1983: 283).

Tükenmişlik literatüründe, yaygın olarak kullanılan tükenmişlik tanımlarından bir diğeri ise, Maslach'ın yapmış olduğu tükenmişlik tanımıdır. Maslach (1981)'a göre tükenmişlik, özellikle başka insanların sıkıntıları ya da problemleri ile uğraşan bireylerde görülmekte ve bu bireylerin duygusal zorlanmalara karşı verdikleri tepkilerdir. Maslach'ın yapmış olduğu tanımda tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olmak üzere üç alt bileşenden meydana gelmekte ve stres sendromunun eşsiz bir türü olarak tanımlanmaktadır (Schulz vd., 1995: 333).

Freudenberger (1974) tükenmişliği, bireyin yaptığı işlerde başarılı olamaması, eski gücünü etkin bir şekilde kullanamaması, yıpranması ve bunun sonucunda oluşan enerji kaybı olarak ifade etmektedir. Birey yaşadığı bu süreçler sonunda, arzu ettiklerini gerçekleştirememekte ve daha sonrasında giderek tükenmektedir. (Sakal, 2015: 5). Yine Freudenberger tükenmişliği, bireylerin yaşadıkları kronik iş streslerinin yanında, bir de psikolojik problemler yaşamaları sonucunda oluşan, bir sendrom olarak ifade etmektedir (Milfont vd., 2008: 169).

Rando (1984) tükenmişliği, bireylerin yaşamış olduğu olumsuz olaylardan çok kendisinde suç aradığı, kendisini eksik ve başarısız hissettiği, hizmet verdiği kişilere karşı ilgisini yitirdiği, mesleğinde yaşadığı yorgunluk, kendisini fiziksel ve ruhen yorgun hissetmesi ve sürekli olarak yaşadığı depresyon hali tanımlamaktadır (Süren, 2015: 54).

Edelwich (1980) ise tükenmişliği, hizmet sağlayıcı mesleklerde bulunan bireylerde çalışma şartlarının sonucunda ortaya çıkan, bireyin enerjisinde, amaçladığı hedeflerde ve gücünde yaşadığı kayıplar olarak ifade etmektedir. Buradaki çalışma şartlarından kastedilen şeyler ise bireyin; istediği eğitimi alamaması, hizmet verdiği kişilerde yaşanan yoğunluk, beklenilenden aşağı ücret alması, alınan hizmetten memnun olmayan karşı taraf ile çatışması, beklediği yer ile ulaştığı yer arasındaki uçurum ve kendisine dayatılan engellemelerdir (Sürgevil, 2005: 2).

Bireylerde görülen stres ve yılgınlık durumu, gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarını olumsuz etkileyerek onların eski şevklerinin kaybolmasına ve onların tükenmişlik duygusu yaşamalarına sebep olmaktadır. Nitekim iş stresi önemli bir mesleki tehlike olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik, bireylerin fiziksel sağlığını bozabilmekte, psikolojik durumlarını ve iş performanslarını etkileyebilmektedir. Böyle bir durum ise, örgütler ve çalışanlar için tatsız ve işlevsiz bir durum olabilmektedir (Maslach ve Leiter, 2008: 498).

Tükenmişlik sendromu, bireylerin kronik iş stresine karşı verdikleri fizyolojik ve davranışsal tepkilerdir. Genelde yöneticiler, öğretmenler, polisler ve psikiyatristler gibi insanlara yardım eden ve hizmet sağlayan sosyal çalışanlarda daha yaygın olarak görülmektedir. Maslach (1981)'a göre tükenmişlik bir sendromdur ve bu sendrom, duygusal tükenme, kişilik kaybı(duyarsızlaşma) ve kişisel başarı hissinde azalma gibi birbiri ile bağlantılı, üç duygusal süreçten meydana gelmektedir (Sarros, 1988: 176).

Tükenmişlik sendromu, bireyin duygusal tükenme yaşaması sonucunda, hizmet verdiği müşterilere karşı olumsuz tepki vermesi, kötü davranması ve onlar hakkında negatif duygular beslemesi ile oluşan bir sendromdur. Tükenmişlik sendromunun belirleyici özelliklerinden birisi, bireyin yaşadığı duygusal tükenmenin giderek artması durumudur. Bu artış, bireyin işte kendisini başarısız hissetmesine ve ne kadar çalışırsa çalışsın kendisini verimsiz hissetmesine neden olacaktır. Diğer bir özelliği ise, birey, hizmet verilen kişiye karşı olumsuz davranmakta veya tepki vermektedir. Tükenmişliği yaşayan birey, diğer insanları duyarsızlaşmış ve cani olarak görmeye başlamakta ve bu durum ise, çalışan kendisine gelen müşteri sorunları karşısında, müşterilerin bu sorunları hak ettiğini düşünmekte ve onlara karşı düşmanlık beslemektedir (Can, 2015: 7).

1.2.2. Tükenmişlik Sendromunun Tarihsel Gelişimi

Tükenmişlik sendromu 1970li yıllarda, Amerika Birleşik Devletleri'nde üzerinde durulan bir olgudur. Tükenmişlik kelimesi (burnout) ilk olarak 1961 yılında, Henry Greene tarafından yazılmış “bir tükenmişlik vakası” (A burn-Out Case) adlı romanda geçmektedir. Roman, ruhsal eziyet çeken ve hayal kırıklığı yaşayan bir mimarın, işini bırakıp Afrika ormanlarına çekilmesini anlatmaktadır. Yazar burada

tükenmişliği, aşırı iş yorgunluğu, kişinin işine olan tutkusunu ve idealizmini kaybetmesi olarak ifade etmektedir (Maslach vd., 2001: 398).

Araştırmacılar, 1970 yılından sonra tükenmişlik kavramının üzerinde odaklanmış ve birçok araştırma yapmıştır. Tükenmişlik sendromu literatüre girdikten sonra çoğu araştırmacının dikkatini üzerine çekmiştir. Çoğu araştırmacıya göre tükenmişlik sendromu, bireylerin hazin sonu olarak ifade edilmektedir (Süren, 2015: 52).

Tükenmişliğin bütün ilgiyi üzerine çekmesi ve literatüre girmesinden sonra bazı araştırmacılar tükenmişlik kavramını, stres kavramına benzeyen ve bir olgu olarak tanımlamışlardır. Buna karşın tükenmişlik, Freudenberger 'in çalışmaları ile daha popüler bir hale gelmiştir. Freudenberger tükenmişliği, mesleki bir hastalık olarak tanımlamış ve tükenmişlik üzerindeki kanıtı değiştirmiştir (Dertli, 2014: 47).

Tükenmişlik kavramı, literatüre ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger'in bilimsel tanımı ile girmiştir. Freudenberger bu tanımda tükenmişliği, bireyin çevreden gelen aşırı talepler sonucunda; gücünde, enerjisinde ve kaynaklarında azalma yaşaması, başarısızlığa uğraması, bitap düşmesi şeklinde tanımlamıştır (Hotchkiss, 2008: 15).

Günümüzde hala yaygın olarak kullanılan bir başka tanım ise, 1981 yılında Maslach tarafından geliştirilmiş olan tükenmişlik tanımıdır. Maslach da tükenmişliği, Freudenberger gibi mesleki bir hastalık olarak tanımlamıştır. Freudenberger' den sonra tükenmişlik kavramına en çok katkıyı sağlayan kişi Maslach olmuştur. Maslach'a göre ise tükenmişlik, meslekleri gereği insanlarla yüz yüze olan ve insanlarla birlikte çalışan, genellikle hizmet sağlayan kişilerde görülen ve iş yerinde yaşanan uzun soluklu streslere karşı gösterdiği tepkilerden oluşan bir sendromdur (Tunç, 2014: 5).

1980li yıllarda tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalar, daha sistematik ve daha deneysel yöntemler üzerine inşa edilmiştir. Daha nicel hale gelen araştırmalar, kullanılan anketin yöntemleri ile daha geniş kitlelere ulaşılmıştır. Odak noktası tükenmişlik sendromu olan birkaç farklı tükenmişlik ölçeği geliştirilmiştir. İlk olarak Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği, hala günümüzde birçok araştırmacı tarafından etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Bu

ölçek, öncelikli olarak insanlara hizmet sağlayan bireyleri incelemek için geliştirilmiştir (Maslach vd., 2001: 401).

1996 yılında yapılan araştırmalar ve Amerika Birleşik Devletleri'nde elde edilen verilere göre, 40 milyonu aşkın insanın psikolojik bozukluklarının yaşadığı ve bu insanların, 4-5 milyonunun ağır ruhsal hastalıklara sahip olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, hastanelerin mevcut kapasitelerinin %21'nin ruhsal hastalıklara ayrıldığı belirtilmiştir (Gabriel, 2000: 17-18).

Son zamanlarda tükenmişlik sendromuna yaşayan bireylerdeki artış önemli sorun teşkil etmekte ve iş stresinden kaynaklı tükenmişlik sorunları, gelişmiş ülkelerde artışlar göstermektedir. İş stresinden kaynaklı hastalıkların artması ise, işletmelerin korkulu rüyası olmuştur. Çünkü bu tür hastalıklar çalışanın performansını düşürmekte, işletmelerde çalışanlara ödenen tazminatların artışına sebep olmakta ve çalışanların verimsizliğine neden olmaktadır. Bahsi geçen bu sebeplerden dolayı, işletmelerin dolaylı yoldan maliyetleri artış göstermektedir (Boyar, 2011: 17).

1.2.3. Tükenmişlik Sendromunun Başlıca Modelleri

Tükenmişlik sendromu ortaya atıldığı günden günümüze kadar, özellikle de Amerika kıtasında çok fazla rağbet görmekte ve birçok araştırmaya konu olmaktadır. Zamanla tükenmişlik sendromu ile ilgili birçok model geliştirilmiştir. Geliştirilen bu modellerden bazıları; Perlman ve Hartman tükenmişlik modeli, Cherniss tükenmişlik modeli, Pines tükenmişlik modeli, Meier tükenmişlik modeli ve Maslach tükenmişlik modelidir. Geliştirilen bu modeller arasında, en fazla kullanılan ve en popüler olanı ise, Maslach tükenmişlik modelidir.

1.2.3.1. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Bu model, bireylerin kişisel ve örgütsel davranışlarındaki değişkenler ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine odaklanmaktadır. Pearlman ve Hartman modeline göre, tükenmişlik sendromunu oluşturan üç boyutun (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi), stres sendromuna ait üç temel belirtisi ile doğrudan ilişkisi bulunmaktadır. Bu belirtiler ise; Bireylerin, strese karşı gösterdikleri tepkiler ile fiziksel belirtilerden oluşan, fizyolojik belirtiler (Fiziksel tükenme), bireylerin tutum ve

duyguları üzerine odaklanan, bilişsel/duygusal belirtilerdir (Duygusal tükenme), bireylerin davranışları üzerine odaklanan, davranışsal belirtilerdir (Duyarsızlaşma ve düşük iş verimi) (Perlman ve Hartman, 1982: 11).

Perlman ve Hartman(1982)'a göre bu model, bireylerin kişisel özelliklerinin, iş ve sosyal çevresinin tükenmişliğe karşı etkisi ve tükenmişliğe karşı mücadele edebilmesi açısından önemli olduğunu göstermektedir (Perlman ve Hartman, 1982: 12).

Perlman ve Hartman'ın oluşturduğu tükenmişlik modeli, birbirini izleyen 4 aşamadan meydana gelmektedir.

- **Yaşanılan olayların kişide stres oluşturma düzeyi:** Bu aşamada, hangi durumların bireyde strese neden olacağı ve stresi doğuracak durumların belirli kıstaslarla ölçülüp, birbirinden ayırt edilebilmesi amaçlanmaktadır. Perlman ve Hartman ölçeğine göre, strese sebep olan iki düzey vardır. Bunlardan ilki, bireyin sahip olduğu beceri veya kabiliyetlerinin, örgütsel talepleri karşılayamayarak yetersiz kalmasıdır. Diğer ise, bireyin yaptığı işin örgütün beklentilerinin altında kalmasıdır (Konakay, 2010: 96-97).
- **Algılanan stres düzeyi:** Stresin bireyde oluşabilmesi için ilk önce bireyin stresi algılaması gerekmektedir. Algılanan stres düzeyi, stresi meydana getiren dört aşamadan ikincisidir. Çeşitli durumlar, kurumsal değişkenler, bireyin kişilik özellikleri veya bireyin geçmişi, bireyde stresin oluşmasına sebep olabilmektedir (Üresin, 2009: 13).
- **Strese verilen tepki:** Strese verilen tepki, bireylerin strese maruz kaldıktan sonra, strese karşı verdikleri tepkilerden meydana gelen bir aşamadır. Yukarıda da bahsedildiği gibi, bireyler strese fiziksel(fizyolojik), duygusal ve davranışsal olmak üzere üç farklı şekilde tepki vermektedir. Bireylerin strese karşı hangi tepkiyi vereceğinin ise, bireysel ve örgütsel değişkenlere göre tahmin edilmektedir (Kervancı, 2013: 14).
- **Strese verilen tepkinin sonuçları:** Stresi etkin bir şekilde yaşamış olan bireyin, iş tatmininde ve iş verimliğinde düşüşler yaşanabilmektedir. Bunun sonucunda bireyde, psikolojik veya fiziksel sıkıntılar baş gösterebilmekte ve bireyin yaşamakta olduğu stresin kronik hale gelmesi sonucunda ise, tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığı daha da artmaktadır (Çatak, 2013: 27).

1.2.3.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tek boyutlu olan bu tükenmişlik modeli 1980 yılında, Cherniss tarafından ileri sürülmüştür. Cherniss ve arkadaşları, dört farklı alanda ve alanlarında uzman sayılan kişiler ile çalışmalar gerçekleştirmişlerdir (Burke vd., 1984: 165).

Bir süreç olarak ele alınan Cherniss tükenmişlik modeli, bireyin işi ile ilgili yaşadığı stresi, tükenmişliğin ilk aşaması olarak kabul etmektedir. Bireyin performansının örgütsel taleplerin altında kalması durumunda, birey strese maruz kalmaktadır. Bu aşamada, birey yaşadığı stresin üstesinden gelmeye çalışmaktadır. Birey bu durumun üstesinden gelemez ise, kendisini stresten uzak tutabilmek için çeşitli faaliyetlere yönelmekte (meditasyon, yoga, sporsal faaliyetler), stresten kurtulmaya ve rahatlamaya çalışmaktadır. Bu durum modelin ikinci aşaması olarak kabul edilmekte ve birey giriştiği çabalarla stresin üstesinden gelemez ise, stres kaynağı olarak kabul ettiği iş yerine ilgisi azalmakta ve işi ile ilgili psikolojik bağını kesmek istemektedir. Bahsedilen bu durum ise, modelin son aşaması olarak kabul edilmektedir. Bu sürecin sonunda, birey performans düşüklüğü yaşayabilmekte, işine odaklanma sıkıntısı çekebilmekte, çalışma arkadaşlarına, üstlerine ve hizmet sağladığı kişilere karşı negatif bir tutum izleyebilmektedir (Ganiyusufoğlu, 2011: 19).

Cherniss (1980)'e göre tükenmişlik, bireyin iş yaşamındaki beklentisi ile bulunduğu nokta arasındaki uçurumdur ve iş yaşamında yaşanan başarısızlıklar bireyleri tükenmişliğe itmektedir. İş yaşamı ile tükenmişlik arasında ki ilişki üzerine odaklanan ve bu alanda çalışmalar gerçekleştiren ilk bilim insanı Cherniss'tir (Ergene, 2010: 52).

1.2.3.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Bu modelde ise, kişileri sürekli ve ruhsal manada baskılayan iş ile ilgili kaynaklar bulunmaktadır. Bu durum, tükenmişlik sendromunun temelini oluşturmaktadır. Pines tükenmişlik modeli, kişilerin sürekli olarak baskı hissetmesinin ardından bedensel, duygusal ve zihnen yorgunluk hissetmesi ve yıpranması olarak tanımlanmaktadır (Kahya, 2009: 24).

Pines (1988)'e göre bedensel bitkinliğin belirtileri; Bireylerde görülen kronik yorgunluk, bıkkınlık, halsizlik ve kişinin enerjisinde meydana gelen azalmalardır.

Duygusal bitkinliğin belirtileri ise; Ümitsizlik, düş kırıklığı, kişinin kendini yanıltmış hissetmesi ve çaresizlik hissidir. Zihinsel bitkinliğin belirtileri ise; gerçekleşen olaylardaki olumsuzlukları kendinden bilmek, kendisini önemsiz hissetmek ve suçluluk duygusu duymak gibi, kişinin zihnini meşgul eden psikolojik etmenlerdir (Arslan, 2010: 84).

Bireyler, iş ortamlarında başarılı olabilmek ve kendilerini ispat edebilmek istemektedirler. Araştırmacılar, çalışanların motivasyonlarının en yüksek olduğu zamanın, çalışanların iş hayatına yeni girdikleri ve idealist oldukları ilk yıllar olduğundan söz etmektedirler. Ancak çalışanların iş hayatında başarısızlık yaşamaları, mesleklerinin stres düzeylerinin yüksek olması ve tüm bunlara karşın, çabalarının karşılığını alamadıkları veya iş çevresinden destek görmedikleri gibi nedenler ile, bir girdabın içine sürüklenmekte ve tükenmektedirler (Kaşlı, 2009: 53).

1.2.3.4. Edelwich Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980)'in geliştirmiş olduğu tükenmişlik modeline göre, çalışanlar mesleklerine idealist hedefler ile başlamakta ancak yaşadıkları bazı olaylar sonucunda hayal kırıklığına uğramaktadırlar. Çalışanları hayal kırıklığına uğratan bu gündelik olaylara ise, çalışanların başarılarının yeteri kadar ölçülememesi, beklenilenden az ücret elde etmeleri, düşük kariyer olanağına sahip olmaları, çalıştıkları kurumun çalışanlarına yeteri kadar destek sağlayamaması ve çalışanların düşük sosyal statüye sahip olmaları gibi olumsuz durumlar örnek gösterilebilmektedir. Edelwich ve Brodsky'nin geliştirmiş olduğu dört aşamalı tükenmişlik modeli; İdealistik coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme dönemi ve ilgisizlik dönemi gibi birbirini izleyen ve tamamlayan dört farklı aşamadan meydana gelmektedir (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 103).

- **İdealistik Coşku dönemi:** Bu dönemde, çalışanlar kariyerlerine coşku ile başlamaktadırlar. Bu dönem, çalışanların mesleklerine yüksek hedefler ve gerçekçi olmayan beklentiler ile giriş yaptıkları ve meslekleri ile ilgili her şeyi yapabilme çabasına girdikleri ilk aşama olarak tarif edilmektedir. Çalışanlar bu dönemde, mesleklerine tüm zamanlarını ve ruhlarını adanmaktadır (Dimitros ve Konstantinos, 2014: 47).

- **Durgunluk Dönemi:** Bu dönemde bireyler, sahip oldukları yüksek enerjilerini ve coşkularını korumakta ancak mesleklerine karşı ilgilerini yavaş yavaş yitirmeye başlamaktadırlar. Çalışanların hayalleri ile gerçekte bulundukları konum arasındaki uzak mesafe, çalışanların düş kırıklığına uğramalarına, mesleklerine karşı ilgilerini yitirmelerine ve mesleklerinin dışında uğraşlar vermelerine neden olmaktadır. İlk dönemde tek önceliği mesleği olan bireyin, bu dönemde başka öncelikleri de bulunmaktadır. Birey artık daha fazla para kazanmak, ailesiyle daha fazla vakit geçirmek ve iş dışında başka kavramlara da yönelmek istemektedir (Gürboyuoğlu, 2009: 67).
- **Engellenme dönemi:** Edelwich (1980) modeline göre, Tükenmişlik sendromunun temelini engellenme (hüsrân) dönemi oluşturmaktadır. Hizmet sektöründe çalışanlar, müşterileri için fedakârca çalışmakta ve onlar için kendilerini adamaktadırlar. Çalışanlar başkalarının yardımlarına koşturmakta, onların ihtiyaçları sağlamakta, müşterilerinin hayattan memnun olmalarını sağlamakta ancak kendi ihtiyaçları unutulmakta ve önemsiz hale gelmektedir (Ansell, 1981: 137).
- **Duyarsızlaşma dönemi:** Duyarsızlaşma dönemi, bireylerin engellenme dönemine karşı verdikleri bir tepki sürecidir. Bireyler işlerine eskisi kadar önem vermemekte, işlerine geç kalmaya başlamaktadır. Bu dönemde, bireyler mutsuz durumdadırlar ve mesleklerine karşı inançlarını tamamen yitirmişlerdir. Çalışanlar, işsiz kalmaktan korktukları için işlerinden ayrılmayı düşünmemektedirler. Ancak hizmetlerini sağladıkları kişiler hakkında olumsuz düşünmeye başlamakta ve onların mağdur olmalarına tepkisiz kalmaktadırlar. Bu durum ise, bireylerin özel hayatlarına da sıçrayabilmekte ve bireyler özel hayatlarında da mutsuzluk ve çatışma hali yaşayabilmektedirler (Polatçı, 2007: 23).

1.2.3.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier tükenmişlik modeli, Bandura'nın ortaya atmış olduğu özyeterlilik kavramından sonra geliştirilmiş olan ve bu kavrama dayanan bir modeldir. Bandura'nın özyeterlilik kavramına göre, özgüven duygusu az olan bireylerde belirli bir süre sonra

depresyon, korku ve tedirginlik gibi olumsuz duygular hakim olmaya başlamaktadır. Bu durum ise, bireylerin iş hayatını olumsuz yönde etkilemektedir (Bashan, 2012: 88).

Meier (1983) tükenmişlik modeline göre tükenmişlik, bireylerin iş hayatındaki ödüllendirmeler hakkında beklentilerinin düşük, iş hayatındaki cezalarla ilgili beklentilerinin yüksek olması; ödüllendirmelerin dağıtımını gerçekleştiren yöneticilerin yeteneklerinin yetersiz görülmesi; ödül dağıtımı hakkında çalışanların beklentilerinin düşük olması, çalışanların sürekli olarak aynı işlerde çalıştırılması ve tüm bunların sonucunda bireyin yıpranması durumudur (Meier, 1983: 900-901).

1.2.3.6. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach, günümüzde yaygın olarak kullanılan ve diğerlerine göre daha saygın bir tükenmişlik tanımını ortaya çıkarmıştır. Literatürde Maslach tükenmişlik modeline, “çok boyutlu tükenmişlik modeli” de denilmektedir. Ayrıca Maslach, kendi adını taşıyan (Maslach Tükenmişlik Ölçeği) bir tükenmişlik ölçeği geliştirmiştir (Polatçı, 2007: 34).

Maslach Tükenmişlik Modeli, diğer modellere göre daha spesifik ve daha hassastır. Sahip olduğu bu iki özellik sebebi ile Maslach tükenmişlik modeli, diğer tükenmişlik modellerinden daha önemli bir hale gelmektedir. Maslach, tükenmişlik modelinin odak noktasını, insanların hizmetini sağlayan ve insanlara yardım eden kuruluş ve mesleklerde çalışan bireyler üzerine kurmaktadır. Maslach’ın yapmış olduğu tanıma göre tükenmişlik, insanlarla yüz yüze çalışan bireylerde daha sık görülen ve bireylerin diğer insanlarla yoğun mücadeleleri sonucu oluşan kronik strese verdikleri tepkilerdir (Burke vd., 1984: 163).

Maslach’a göre tükenmişlik, birbirini izleyen üç alt boyuttan meydana gelmektedir. Tükenmişliğin temelini oluşturan bu üç boyut ise, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissidir. Tükenmişlik, bireylerin kendilerini duygusal yönden aşırı yıpranmış ve tükenmiş hissetmeleri (Duygusal Tükenme), iş hayatında muhatap oldukları kişilere karşı duygusuz ve acımasız olmaları (Duyarsızlaşma) ve bireysel olarak, kendilerini geçmişe göre başarısız ve yetersiz görmeleri (Kişisel Başarı Hissi) sonucu oluşan bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1984: 134).

Christina Maslach, Tükenmişlik literatürüne en fazla katkıyı sağlayan bilim insanı olarak tanınmaktadır. Maslach Tükenmişliği, insanların hizmetini sağlayan ve insanlarla çalışmak durumunda kalan bireylerde daha yaygın görüldüğünü öne süren ilk araştırmacıdır. Maslach aynı zamanda polis, öğretmen, doktor, hemşire gibi bu kategorideki meslek gruplarında tükenmişlik konusunda araştırmaları gerçekleştiren ilk kişidir. Bunun yanında Maslach yapmış olduğu araştırmalar sonucunda, genellikle özverili, coşkulu, yüksek enerjiye sahip ve idealist olma özelliği taşıyan bireylerin tükenmişliğe yakalanmaya daha yatkın olduklarını söylemektedir (Çatak, 2013: 29).

1.2.4. Tükenmişlik Sendromunun Boyutları

Tükenmişlik, ortaya atıldığı ilk zamanlar çok itibarlı olmayan bir konuydu. Çünkü hakkında ne kadar çok fikir olursa olsun, belirli bir tanıma sahip değildi. İnsanlar tükenmişlik kelimesini çok farklı anlamlar için kullanmaktaydılar. Daha sonra tükenmişlikle ilgili tecrübe ve yapılan araştırmalar sonucunda araştırmacılar, tükenmişliğin temelini üç alt boyuttan meydana geldiği hakkında bir fikir birliğine varmışlardır. Bu konu hakkında gerçekleştirilen sonraki araştırmalar ise, tükenmişlikte çok boyutlu bir teorinin gelişmesine yol açmıştır (Maslach vd., 2001: 402).

Tükenmişlikle ilgili en yaygın tanımın Maslach'ın yapmış olduğu tükenmişlik tanımı ve en çok kullanılan ölçeğin, Maslach'ın geliştirdiği tükenmişlik ölçeği olduğu görülmektedir. Bu sebeple tükenmişliğin alt boyutlarından bahsedilince, yine Maslach'ın üç boyutlu modeli akla gelmektedir. Maslach'ın tükenmişlik modeline göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi boyutlarının meydana getirdiği bir sendromdur (Budak ve Sürgevil, 2005: 96).

1.2.4.1. Duygusal Tükenme Boyutu

Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıç boyutu olarak kabul edilmektedir. Bu boyutta, birey kendisini fiziksel olarak bitkin ve duygusal olarak yıpranmış hissetmektedir. Bunun sonucunda da, bireyin fizyolojik ve duygusal kaynaklarında düşüşler yaşanmaktadır. Duygusal boyut, bireylerin kendi içinde yaşadıkları, kişisel bir stres dönemi olarak görülmektedir (Taştan, 2015: 19).

Kişinin duygusal olarak gerilmiş olması ve duygusal kaynaklarının tükenmesine, duygusal tükenme adı verilmektedir. İş yerinde bireyler arası çatışmalar ve ağır iş yükünün bireylere etkisi ise, duygusal tükenmenin önemli nedenleri arasındadır. Birey kendisini bitkin ve kullanılmış olarak hissetmekte ve hiçbir kaynağın onu zinde tutamayacağına inanmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Tükenmişliğin başlangıç boyutu olarak kabul edilen bu dönemde, bireyler enerji eksikliği ile birlikte, duygusal kaynaklarını da kullanarak bitirdiklerini hissetmektedirler. Bu döneme, “merhamet yorgunluğu” dönemi de denilmektedir. Merhamet yorgunluğunun döneminde, hayal kırıklığı ve gerginlik duyguları bir arada yaşanabilmektedir. Çalışanlar kendilerini işlerine verememekte, müşterileri ile eskisi gibi ilgilenememekte ve ertesi gün yeniden işe gitme ihtimalleri ise, onları tedirginliğe sürüklemektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

Maslach (1984)’a göre, bireyin duygusal tükenme yaşaması, bireyin kendisine karşı güveninde azalmaya, kendini halsiz ve bitkin hissetmesine, işine karşı ilgisini yitirmesine neden olmaktadır. Yine bu dönemde, duygusal kaynaklar giderek tükenmekte ve kişinin kendisini toplayabileceği bir kaynağı bulamamasına neden olmaktadır. Duygusal tükenme girdabına sürüklenen birey ise, üzerindeki stresli baskıyı azaltabilmek için kaçış yolunu tercih etmektedir (Nazlıoğlu, 2009: 5).

Bireyler üzerinde yapılan araştırmalar sonucunda, tükenmişlik ile ilgili belirtilerin en yoğun yaşandığı boyutun, duygusal tükenme boyutu olduğu görülmektedir. Yine tükenmişliğin üç boyutu arasında en fazla rapor edilen ve en çok araştırılan boyut duygusal tükenme boyutudur (Polatçı, 2007: 39).

1.2.4.2. Duyarsızlaşma Boyutu (Sinizm)

Duyarsızlaşma boyutu, artık kişiler arası boyutu temsil etmektedir. Duygusal tükenme boyutunun etkileri yalnızca bireysel (içsel) etkilerin yaşandığı bir dönemdir. Ancak duyarsızlaşma boyutu ile birlikte, diğer insanları da etkileyen başka bir döneme geçilmektedir. İdealizmini kaybetmiş olan bireyler bu dönemde, diğer insanlara karşı duygusuz, olumsuz ve katı bir şekilde tepki vermektedirler. Genellikle, duygusal tükenmeye çok fazla maruz kalan ve üstesinden gelemeyen bireyler bu şekilde tepki vermeye başlamaktadır. Bireyler, kendilerini bu olumsuz durumdan koruyabilmek için

diğer bireylerle aralarına duygusal bir mesafe koymaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Daley, tükenmişliği yaşamış olan bazı bireylerde görülen özelliklerden bahsetmektedir. Daley'e göre tükenmişlik yaşayan bireyler, kişisel ve mesleki hayatları arasında keskin bir ayrım yapmaktadırlar. Örneğin, evlerinde bulunuyorken işleri ile ilgili hiç konuşmazlar veya müşterileri ile diyaloglarını olabildiğince azaltarak, onlara karşı fiziksel bir mesafe koymaya çalışmaktadırlar (Daley, 1979: 375).

Duyarsızlaşma (sinizm), çalışanın kendisi ile işin çeşitli boyutları arasında mesafe koyma girişimidir. Bireyin duygusal tükenme sonrasında verdiği ani bir tepkidir. Tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalarda, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında güçlü bir ilişki tespit edilmiştir (Maslach ve Leiter, 2008, 499).

Bu dönemde, birey hizmet sağladığı insanlara birer nesne gibi davranmaya başlamaktadır. Çalışan, yalnızca hizmetini sağladığı bireylerle değil kendi çalıştığı örgüt ile de arasına bir mesafe koymaktadır. Çevresindeki insanlara umursamaz, küçümseyen tavırlar ve alaycı davranışlarda bulunmaktadır. Diğer insanlar hakkında bu şekilde olumsuz bir tutum besleyen birey, daha sonrasında yaptığı bu yanlış tutumun sebebini kendinde aramakta ve kendisini suçlu hissetmeye başlamaktadır. Böylelikle tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarı hissi, bireyde baş göstermeye başlamaktadır (Baklacı, 2013: 45).

1.2.4.3. Kişisel Başarı Hissi

Çoğu kişi iş hayatına yüksek idealizm ve coşku ile başlamakta ve bu dönemde gerçekçi olmayan beklentiler ile iş hayatına giriş yapmaktadır. Çalışan mesleğine, kendi gelişimine ve topluma önemli katkılarda bulunacağını düşünerek iş hayatına başlamakta ve zaman geçtikçe git gide idealizmini ve coşkusunu kaybetmeye başlamaktadır. İşe başlarken taşıdığı yüksek beklentiler ile şimdiki beklentileri arasında çok büyük bir uçurum bulunmaktadır. Bu durum kişinin artık kendisine ve çevresine faydası olmadığını düşünmesine, özgüvenini kaybetmesine ve bireyde işi ile ilgili başarısızlık hissi hakim olmaya başlamaktadır (Tunç, 2008: 9).

Kişisel başarı hissinde birey, kendisini eskisi kadar başarılı görememekte, kendisini işinde yetkin hissedememekte ve işinde eskisi gibi başarılı olabilmek adına

yaptığı bütün çabalarının eksik ve yetersiz olduğunu düşünmektedir. Birey, başkalarının kendisini sevmediği düşüncesine kapılmakta ve güveni giderek azalmaktadır. Çalışanın giderek kendisine olan güveninin azalması, çalışanın performansının da düşmesine neden olmaktadır (Köse, 2013: 37).

Tükenmişliğin son aşaması olan kişisel başarı hissinde yaşanan azalma, daha öncesinde başkaları hakkında olumsuz düşüncelere sahip olan bireylerin, artık kendileri hakkında da olumsuz şeyler düşünmeye başladığı bir süreçtir. Çalışanlar, başlarına gelen her olumsuzlukta veya kendilerine gelen her olumsuz geri bildirimde kendilerini suçlamaya başlamaktadır. İş görenler bu tür yanlış düşüncelere kapıldıkça, kendilerini başarısız hissetmeye başlamakta ve motivasyonları azalmaktadır. Zaman için bu durum bireylerde alışkan haline gelmeye başlamakta ve çalışanların depresyona girmelerine neden olmaktadır (Öztürk, 2015: 48).

Kişisel başarı hissi boyutunun, tükenmişliğin diğer iki boyutu ile oldukça karmaşık bir ilişkisi bulunmaktadır. Kişisel başarı hissi, ya diğer iki boyutun sonucu oluşan ya da her ikisini kombine eden bir süreçtir. Örneğin, duygusal tükenmişlik veya duyarsızlık boyutlarını yaşayan bir bireyin verimliliği olumsuz yönde etkilenmektedir. Verimliliği olumsuz yönde etkilenen birey, bir süre sonra kendisini başarısız hissetmeye başlamaktadır (Maslach vd., 2001: 403). Örnekte de görüldüğü gibi, tükenmişliğin kişisel başarısı hissi boyutu, diğer iki boyut gibi tükenmişlik sendromunun ayrılmaz bir parçasıdır ve genellikle, diğer iki boyutun sonuçları neticesinde ortaya çıkan bir durumdur.

1.2.5. Tükenmişlik Sendromuna Neden Olan Faktörler

Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalara göre, birbirinden farklı birçok faktörün tükenmişliğe sebep olduğu düşünülmektedir. Özellikle de son yıllarda gerçekleştirilen tükenmişlik araştırmalarında, tükenmişliğin karanlık yüzü üzerine odaklanmış olan bilim adamları, bazı çalışanların diğerlerine göre neden daha bitkin ve daha kaygılı olduklarını ve bazı çalışanların, kişisel başarı konusunda yoksunluk çekmelerinin sebebi üzerine araştırmalarda bulunmaktadırlar. Araştırmacılar, iş çevresinde bireyleri tükenmişliğe sürükleyen faktörleri, kişisel ve örgütsel olmak üzere iki gruba ayırmışlardır (Behestifar ve Omidvar, 2013: 108).

1.2.5.1. Tükenmişliğe Neden olan Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, kişiden kişiye farklılık gösteren demografik ve bireysel değişkenlerden oluşmaktadır. Bireysel faktörlerin kişiden kişiye çeşitlilik göstermesi nedeniyle olumsuz bir olayda, bazı bireyler diğer bireylere göre daha kolay tükenmişliğe yakalanmaktadır. Ancak aynı olay karşısında bazı bireyler ise, tükenmişliğe karşı direnç göstermekte ve tükenmişliğe yakalanma olasılıkları diğer bireylere göre daha düşük olmaktadır (Güvenli, 2014: 20).

Friedman ve Rosenman adlı iki kardiyologun, 1974 yılında yapmış oldukları çalışmalar sonucunda, kalp rahatsızlıklarından şikâyetleri olan hastaların “ A tipi davranış” olarak adlandırdıkları, ortak niteliklere sahip bireylerden oluştukları görülmüştür. Bu kişiler, zaman ile yarışan ve zaman baskısını üzerinde hisseden, bu yüzden sürekli hızlı hareket etmeye çalışan ve başarı odaklı olan ancak sabırlı olmayan ve aniden öfkelenen kişiler olduğu araştırmalara yansımaktadır. Sahip oldukları başarılarında üstesinden geldikleri sorumlulukları ve parasal verileri ölçüt olarak göstermektedirler. A tipi davranışları sergileyen bireylerin, diğer bireylere göre daha fazla tükenme eğilimli olduklarından söz edilmektedir (Tunç, 2008: 25).

Araştırmacılar, insanları A ve B tipi olmak üzere iki gruba ayırmaktadırlar. B tipi insan tipi ise, A tipinin tam tersi olarak olumsuz ortamlarda daha sakin davranan, hemen tedirgin olmayan ve kaygılanmayan, rekabet duyuları diğer bireylere göre daha az oldukları için daha rahat çalışan ve böylelikle yaptıkları işlerden haz alan kişilerdir. Bu durumda B tipi kişiliklerin, Tükenme ihtimalleri daha az olmaktadır. A tipi kişilikler ise, büyük olasılıkla tükenmişliğe daha yatkındırlar (Dertli, 2014: 55).

Tükenmişlik araştırmalarında cinsiyet faktörü ele alındığında ise, kadınların erkeklere nazaran tükenmişlik sendromuna yakalanma riskinin daha fazla olduğu öne sürülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 110-111; Maslach ve diğ. 2001: 410). Bunun sebebinin ise, kadınların erkeklere göre daha duygusal ve hassas olmaları ve iş çevrelerinden arzu ettikleri desteği göremediklerinden kaynaklandığı görülmektedir (Toprak, 2013: 18).

Maslach, etnik köken ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine de araştırmalar yapmış ve Amerika Birleşik Devletleri’nde incelemelerde bulunmuştur. ABD’de beyazlar ve asya kökenli vatandaşlar arasında yapılan araştırmalarda, iki grubun

tükenmişlik katsayılarında kayda değer bir fark bulunmamasına rağmen, beyazlar ve siyahlar üzerine yaptığı araştırmalar sonucunda siyahi vatandaşların, beyazlara göre tükenmişlik sendromuna daha dirençli olduklarına dair bulgular elde etmiştir. Maslach, siyahilerin daha az tükenmelerine sebep olarak da, daha iyi aile bağlarına sahip olmaları ve siyahların birbirleri ile daha iyi ve daha köklü ilişkilere sahip olmalarını örnek göstermiştir. Grup içindeki bireylerin birbirleriyle daha aktif etkileşimde bulunmaları, daha sosyal olmaları nedeniyle, duygusal yönden birbirlerini rahatlattıkları ihtimali üzerinde durulmuştur (Cinay, 2015: 17).

Tükenmişlik ile yaş faktörü arasındaki ilişki incelendiğinde ise, iki değişkenin arasında olumsuz bir ilişki görülmektedir. Çalışanların genç yaşlarda, daha çok tükenmişliğin ilk iki boyutu olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ile karşı karşıya kaldıkları, ancak geçen zaman içinde bireylerin bazı düşüncelerinin gelişmesi ve olgunluğa erişmeleri ile birlikte, yaşadıkları tükenmişliklerinde olumlu bir azalış görülmektedir. Sonuç olarak, bireylerde yaşın artmasıyla birlikte yaşadıkları tükenmişlik sendromu belirtilerinde azalmalar meydana gelmektedir (Ertürk, 2014: 23).

Çalışanların, mesai saatlerinin tükenmişliğe etkisi incelendiğinde ise, yaş faktöründeki gibi negatif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. İşe yeni başlamış olan, özellikle de toy ve tecrübesiz çalışanların daha fazla tükenmişliğe maruz kalmaları dikkat çekmektedir. Çalışanlar iş hayatına yüksek ideal ve coşku ile başlamakta ve enerjilerinin ve zamanlarının çoğunu işlerine ayırmaktadırlar. Belirli bir zaman sonra ise, bu koşuşturma ve yüksek iş temposu karşısında yorulmaktadırlar. Sabırlı olmayan ve kendilerine gerçekçi hedefler koymayan bireyler, zaman içinde bekledikleri başarıların gelmemesi nedeniyle sahip oldukları heyecanlarını yitirmeye başlamaktadırlar. Sonuç olarak, gerçekçi hedefler koymak yerine düş kırıklığı yaşamakta ve devamında ise, bu durum tükenmelerine neden olmaktadır (Polatçı, 2007: 60).

Yapılan çalışmalarda, Maslach insanların hoşgörü düzeylerinin de tükenmişlik ile ilişkisini tespit etmiştir. Tahammül seviyeleri düşük olan bireylerin, diğer bireylere göre tükenmişliği yaşama ihtimallerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Özellikle de bu bireyler tükenmişliğin, duygusal tükenme boyutuna daha fazla maruz kalmaktadırlar (Maslach, 2001: 410).

1.2.5.2. Tükenmişliğe Neden Olan Örgütsel Faktörler

Tükenmişliğin varlığının kabul edildiği ve tanımının yapıldığı ilk zamanlarda, tükenmişlik kavramının daha çok kişisel bir durum olduğu üzerinde durulmaktaydı. Çözüm olarak ise, ya bireyde tükenmişliği engelleyecek yolların ya da bireyi tükenmişlik durumundan kurtarabilecek adımlar atılabilmesinin yolları aranmaktaydı. Ancak çoğu zaman bu yolları aramak yerine, örgütler bireyden kurtulmanın yollarını aramaktaydı. Eğer ki sağlıklı birey örgütten atılırsa, sorun ortadan kaldırılabilir ve o zamanın şartlarında oluşacak maliyetlerden kurtulabileceklerdi. Ancak daha sonra yapılan araştırmalarda, tükenmişliğin yalnızca kişisel sebeplerden dolayı ortaya çıkmadığı anlaşılmıştır. Günümüzde ise tükenmişliğin, bireysel sebeplerden çok örgütsel sebeplerden kaynaklı bir sendrom olduğu kanısına varılmaktadır (Polatçı, 2007: 61).

Tükenmişlik, salgın bir hastalık gibi kuzey Amerika'daki tüm işçilere yayılmaktadır. İş yerleri artık ekonomik ve ruhsal olarak, çok soğuk, acımasız ve zorlu ortamlardan oluşmaktadır. Günlük iş talepleri ve aileleri arasında kalan bireylerin enerjileri ve coşkuları git gide azalmaktadır. Başarının sevincine ve başarmanın heyecanına ulaşabilmek artık daha da zor olmakta ve bunun sonucunda da iş yerindeki özveri ve bağlılık git gide düşüş yaşamaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 1). Maslach ve Leiter'e göre, günümüzde yaşanan çoğu tükenmişlik vakaları iş yerlerinde yaşamamakta ve tükenmişliğin kaynağını, çalışanların mesleki problemleri oluşturmaktadır.

1.2.5.2.1. İş Çatışması

Çatışma durumu, bireylerin iş dışında da karşılaştıkları bir durumdur. İş yerindeki çatışmaların özüne bakıldığında, çatışmaların ilk olarak kişisel sebeplerden oluştuğu düşünülmekteydi. Ancak daha sonrasında iş çatışmalarının büyümesine, örgütsel şartların neden olduğunun farkına varılmıştır. Özellikle de, iş yerinde çok fazla rekabetin yaşandığı ve terfi imkânının yetersiz olduğu örgütsel şartlarda, çalışanların birbirleri ile çatışmaması imkânsız hale gelmektedir. Ayrıca örgüt içinde yapılan performans değerlendirmelerinin bir grup veya bir departman üzerine değil de, bireyler üzerine odaklanması durumunda, çalışanların kendilerinde çok fazla baskı hissetmektedir. Bunun sonucunda dayanıklılığı az olan bireyler, duygusal yönden çöküntü yaşamaya ve tükenmeye başlamaktadırlar (Menteşe, 2007: 39).

1.2.5.2.2. İş Yüğü

Tükenmişliğı etkileyen örgütsel faktörlerin başında gelen ağır iş yüğü çalışanları baskılayan, onları strese sürükleyen bir sebeptir. Bireylerin çalışmakta oldukları kurumlar genelde belirli bir sürede belirli bir nitelikte iş talep etmektedirler. Bazı durumlarda işin niteliğı için çalışan yetersiz gelebilir veya işin bitirilme süresindeki zaman sınırı çalışan için az olabilir. Bireyin sahiplendiğı aşırı sorumluluk bireyi stres altında bırakacaktır (Sandıkcı, 2010: 32).

Çalışanlar için iş yükünün artması ise, çalışanların verimliliklerini azaltabilmekte ve bunun sonucunda da, gerçekleştirilen işin kalitesinde düşüşler yaşanabilmektedir. İş gören sürekli olarak iş ile muhatap olmak zorunda kalır ise, ne ailesine ne de kendisine ayırabilecek zamanı kalmayacaktır. Sosyal hayatına zaman ayıramayan bir birey ise, iş yaşamında yaşadığı fiziksel yorgunluğun ardından ruhsal olarak da yorgunluk yaşamaya başlamaktadır. Bütün bunların sonucunda, bireyde bedensel ve ruhsal problemler ortaya çıkmaya başlamakta ve bu durum kişiyi tükenmişlik sendromuna sürüklemektedir (Özkanan, 2009: 39).

Genel olarak iş yüğü denildiğinde, aklımıza iş yükünün fazla olması, çalışanın bu durumda zorlanması ve yıpranması gelmektedir. Ancak iş yüğü yalnızca işin fazla oluşu veya ağır oluşu ile alakalı değildir. Ancak işin birçok yönü ile ilgili sıkıntılar olabilmektedir. Yalnızca aşırı talepler değil, çalışanların bilgilerinin ve becerilerinin yeterli olmadığı işlere verilmesi, çalışanların verildiğı işe karşı isteğinin olmaması gibi durumlar da çalışanı yıpratmaktadır. Bu bahsedilen sorunlarda iş yüğü konusuna dahil edilmektedir. Ayrıca iş yüğü, bireylerde tükenmeye en çok etki eden örgütsel etmen olarak bilinmektedir (Maslach vd, 2001: 414).

1.2.5.2.3. Kontrol

Çalışanlar, iş yaşamlarında karar verebilmek, problemlere çözüm getirebilmek, işiyle alakalı sorumluluklarını serbestçe yerine getirebilmek ve seçim yapabilmek gibi, örgüt içi kontrolleri ellerinde tutabilmek istemektedirler. Kontrolü sağlayamadıkları takdirde tükenmeye eğilimleri oldukları görülmektedir (Boymul, 2015: 35).

Kontrol faktörü, bireylerin iş yaşamlarında gerekli kaynaklar üzerinde yeterli kontrolü sağlayamaması, işlerin takibini sağlayabilmek veya işlerini daha etkin bir

şekilde yapabilmek için, yeterli yetkiye sahip olamadıkları örgütsel bir durumdur. Bu durum, çalışanların sorumluluk alanlarında, çaresizlik hissine neden olmaktadır. Kontrol faktörü, bireylerde çaresizlik hissi uyandırdığı için, bireylerin verimleri dolaylı olarak düşüş yaşamaktadır. Bu sebeple kontrol faktörü, daha çok tükenmişliğin kişisel başarı hissi boyutu ile ilişkili olmaktadır (Maslach, 2001: 414).

1.2.5.2.4. Ödüllendirme

Geçmişte yapılmış çalışmalar incelendiğinde, ödül ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bu çalışmaların en önemli odak noktası ise, çalışanlara verilen yetersiz ödüllerdir. Finansal, kurumsal ve sosyal perspektiften ayrı ayrı incelendiğinde, çalışanların iş yaşamında kırılganlık yaşadıkları ilk temel konu ödüllendirme sistemleridir. Shcaufeli'nin adalet teorisine göre, ölçsüz ödül dağıtımı ile tükenmişliğin arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanlar, meslektaşlarının kendilerinden daha fazla ödül aldıklarını öğrendiklerinde, bu durumu adaletsiz bulmakta ve kendilerini ikinci sınıf çalışan statüsünde görmektedirler (Lieter ve Maslach, 1999: 478).

Başarılı bir ödüllendirme sistemi ile çalışanlara onların örgüt için ne kadar değerli olduğu açıklanabilmektedir. Ayrıca çalışanların gerçekleştirdikleri işler, örgüt için az şey ifade ediyorsa az ödül alacaklardır. Çalışanlar ise, böyle bir durumu yadırgamayacaklar ve normal görecektirler. Ancak çalışanların yaptıkları işler örgüt için önem teşkil ediyor ise, çalışan işinin karşılığı olarak önemli bir ödül almak istemektedir. Eğer çalışan ödülün yetersiz olduğunu düşünürse, kendisinin örgüt için yetersiz ve değersiz olduğunu hissetmeye başlayacaktır. Ödüllendirme sistemi, tükenmişlik sendromunun kişisel başarı hissi boyutu ile ilişkilidir (Cinay, 2015: 21). Çünkü çalışan yetersiz ödüllendirmeyi örgüt içindeki adaletsizlik olarak düşünmekte ve zamanla verimliliğinde düşüşler yaşamaya başlamakta, kendisini işine adapte edememekte ve aynı ölçüde başarısında da düşüşler meydana gelmektedir.

1.2.5.2.5. Aidiyet Duygusu

Çalışanlar, iş yerlerinde sevdikleri insanlar ile çalıştıklarında mutlu olmakta ve saygı duydukları kişilerle birlikte hareket etmeleri çalışanlara güç vermektedir. Örgüt içinde aidiyetle bağlı olan herkes, yaşanan bir olay sonrasında hep birlikte üzülmekte,

birlikte sevinmekte veya birlikte mutlu olmaktadırlar. Bir gruba ait oldukları hissiyatı bireyleri güçlü kılmakta ve birbirlerine karşı güven duygusu aşılarmaktadır. Bir sorunla karşılaştıklarında, ilk olarak iş arkadaşlarından destek aramakta ve bir gruba ait olmaları onlarda sosyal bir kimliğin oluşumunu sağlamaktadır (Polatcı, 2009: 70).

İşletmeler için iş yerlerinde ortak bir amaca odaklanmak ve tüm çalışanların bu amaca uygun şekilde hareket edebilmesi ne kadar önemli ise, çalışanların birbirleri ile olumlu şekilde hareket edebilmesi ve grup içinde sosyal destek sağlayabilmeleri o kadar önemlidir. Çalışanların bir grup içinde olmaları ve kendilerini o grubun bir parçası hissedebilmeleri, kendilerini motive etmektedir. Grup içindeki çatışmaların yaşanması ve çalışanların birlik olamaması, çalışanlar üzerinde stres oluşturmaktadır (Sandıkçı, 2010: 35).

Maslach'a göre, iş yerlerinde yaşayan uyumsuzluklar ve çalışanların aidiyet duygularının gelişmemesi gibi nedenler, çalışanların birbirleri ile iyi ilişkiler kurmalarına engel olmaktadır. Çalışanlar mutluluklarını, üzüntülerini, övgülerini ve buna benzer birçok şeyi iş arkadaşları paylaşmak istemektedirler. Aidiyet duygusunu geliştiremeyen birey, kendisini yalnız hissetmekte ve hiçbir gruba dahil olmadığını düşünmektedir. Yine bu kişiler, grubun diğer elemanları ile çatışmalar yaşayabilmektedir. İş yerlerindeki en zarar verici durum ise, grup içinde süreklilik arz eden ve çözüme kavuşturulamayan çatışmalardır. Bireyin işine veya çalışma arkadaşları karşı olumsuz düşünceleri ve tutumu sonucunda, çalıştığı örgüte karşı aidiyet duygusunda zayıflamalar meydana gelmektedir (Maslach, 2001: 415).

1.2.5.2.6. Örgütsel Adalet Kavramı

Adalet kavramı, çalışanların çalıştıkları örgüte verdikleri (zaman, uzmanlık, çaba vb.) ile aldıkları (ödül ve takdir edilme vb.) arasındaki dengeyi gözettileri ve eşitliğin algılanmasını istedikleri bir teori olan Adalet teorisinin temelini oluşturmaktadır. Adalet teorisi kısaca, çaba-ödül arasındaki denge modeli ile de açıklanabilmektedir. Araştırmalar ile desteklenmiş teorik sistemlere göre tükenmişlik, sosyal değişim sürecinin dengesiz olması veya çalışanların direncinin azalması şeklinde tanımlanmaktadır. Bu nedenle, adalet kavramı idari liderlik konusunda kritik bir süreçtir. Çalışanlar, üstlerinin kendilerine karşı adil ve destekleyici tutumlarını

hissettiklerinde tükenmişliğe eğilimleri daha az buna karşın önemli örgütsel değişimlere ise daha çok uyum sağladıkları tespit edilmiştir (Leiter ve Maslach, 2008: 500).

Adalet güçlü bir topluluğun belirgin bir özelliğidir ve örgüt içindeki fırsatların, takdirin ve ödüllendirmenin adil bir şekilde dağıtılması gerekmektedir. Aynı zamanda adaletin diğer belirgin bir özelliği ise, karar mekanizmasında kararı üretenlerin, karardan etkilenecek olan çalışanlara karşı adil yaklaşmasıdır. Bu tarzda yaklaşım sergileyen üstler, çalışanlarına güven aşulamakta ve onlara örgütün hedefleri doğrultusunda fırsatlar ve kaynaklar sağlamaktadırlar. Diğer bir yandan çalışanlar ise, bir kararın etkilerinden çok o kararın adaletli olarak verilmesini istemektedirler. Uygulanacak cezaların veya ödüllerin hakkaniyetli ve prosedürlere uygun bir şekilde dağıtılmasını beklemektedirler (Leiter ve Maslach, 1999: 481).

Örgütlerin tam tersine adaletli davranmaması durumunda, iş görenlerin birbirlerine karşı güvenleri azalmaya başlayacaktır. Bu durum ise örgüt içinde bir uyuşmazlığın söz konusu olmasına neden olmaktadır. Çalışanlar örgüte verdiklerinin karşılıklarını alamadıklarını düşündüklerin de, performanslarını kasti şekilde azaltarak durumu dengelemeye çalışmaktadırlar. Örgütte adaletin sağlanamaması durumunda ise, çalışanlar iki farklı tükenmişlik boyutuna maruz kalabilmektedir. Yaşanan adaletsiz durum karşısında çalışan duruma karşı yıpranmakta ve duygusal anlamda tükenmeye başlamakta ya da örgütte bazı şeylere kayıtsız kalarak duyarsızlaşmaya başlayabilmektedir (Tunç, 2008: 22-23).

1.2.5.2.7. Değerler

Değerler, bireylerin hayatlarına bir ideal olarak yerleştirdikleri ve inandıkları davranışlar bütünü olarak açıklanmaktadır. Bireylerin davranışlarını şekillendiren tutumları, bireysel özellikleri ve kalıcı davranışları ise, bireylerin sahip oldukları değerleri göstermektedir. Değerler birbirlerinden farklı bile olsalar, her bireyin hayatına bir anlam katmaktadır. Bireyler sahip oldukları değerler ile birlikte düşünmekte ve kararlarını sahip oldukları değerler üzerinden vermektedirler. Yani kişilerin sahip oldukları değerleri, onların hayatına iyi ya da kötü kılavuzluk etmekte ve hayatını şekillendirmektedir (Özsoy vd., 2007: 3)

Herkesin çalışma hayatından, çalışma arkadaşlarından ve yöneticilerinden beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentilerde şüphesiz çalışanların değerleriyle birlikte oluşmaktadır. Çalışanlar, çalıştıkları örgütlerdeki değerler ile kendi değerleri örtüşüklerin de başarılı ve verimli olmaktadır. Çünkü insanların meslekleri ile derinden bir ilişkisi bulunmakta, sahip oldukları değerleri, çalışma hayatlarında yaşayabildiklerinde daha çok motive olmaktadır (Cinay, 2014: 24; Orel, 2013: 16).

Başka bir açıdan bakıldığında ise, herkes kendi değerleri ile uyuşan iş ortamlarında çalışmamaktadır. Bu durumda çalışanlar, kendileri için ahlaki olarak görmedikleri veya kendi prensipleri ile örtüşmeyen işlerde çalışma konusunda zorlanmaktadır. Bu nedenle, bireylerin değerlerine uygun işlerde çalıştırılması, performanslarının artmalarına neden olmaktadır. Kendi değerlerine zıt işlerde çalışmak durumunda kalan bireylerde ise, tükenmişlik sendromu yaşanabilmektedir (Sat, 2011: 30).

Bazı durumlarda örgütler çalıştıkları bireylerden, onların prensiplerine uyuşmayan veya onların ahlaki olarak görmedikleri işleri yapmalarını isteyebilmektedirler. Böyle bir durumda ise, çalışanlar ile örgüt arasında değer çatışması yaşanmaktadır. Örneğin; örgütün kendisine verdiği yükümlülükler için birey yalan söylemek zorunda kalabilmekte ve bu durum bireyin ahlaki anlayışı ile uyuşmuyor ise, birey ile örgüt arasında değer çatışması yaşanmaktadır.

1.2.6. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik Sendromu, bireylerin çevresinden kaynaklı oluşan streslere karşı artık bitkin düştüğü, kendisinde bu streslere karşı tepki verecek mecalinin kalmadığı ve stresi oluşturan koşullara karşı kayıtsız kaldığı bir durum olarak açıklanmaktadır. Tükenmişlik gizlice ilerleyen bir süreç olarak görülmekte ve hastalığı tetikleyen net bir neden olmadığı gibi, birden çok neden tükenmişliğe sebep olmaktadır. Ancak tükenmişlikte çok çeşitli, birbiri ile kaynaşmış ve birbirini tamamlayan belirtiler bulunmaktadır. Sendromun belirtilerinin bu kadar çeşitlilik göstermesi, tükenmişliğin anlaşılabilmesi adına bir bütünlük oluşturmaktadır (Burnak, 2007: 62-63)

1.2.6.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik yaşayan bireylerde en sık rastlanan fiziksel belirtilerden birisi, vücudun çeşitli yerlerinde oluşan ağrılardır. Baş veya omuz bölgesinde yaşanan ağrılar, migrenden kaynaklı ağrılar, bel ağrıları ve vücudun çeşitli yerlerinde kasılmalar ya da kramplar bunlara örnektir. Bireyler kronik bir şekilde yorgunluk ve bitkinlik hissi yaşamaktadırlar (Aydın, 2007: 7-8).

Bireylerde, kronik uyku sorunları ve hastalıklara karşı bağışıklıklarında zayıflıklar yaşanmaktadır. Bunun sonucunda ise bireyler hastalıklara çok sık yakalanmakta ve hastalıkların geçme süreleri daha uzun sürmektedir. Yine yaşanan bu olumsuz durumlar karşısında, bireyde iştah kaybı yaşanabilmekte ve buna bağlı olarak kilo kaybı görülmektedir (Karasu, 2009: 46; Taştan, 2015: 20).

Tükenmişlik sendromunun bireylerde görüldüğü diğer belirgin özellikler ise şunlardır: Solunum güçlüğü, Mide ve bağırsaklardan kaynaklı hastalıklar, dolaşım sisteminden kaynaklı rahatsızlıklar (Kolesterol, tansiyon rahatsızlıkları, kalp rahatsızlıkları vb.), çeşitli deri hastalıkları (Sivilce, sedef vb.), vücudun belirli yerlerinde uyuşukluk ve bulantılar (Özkanan, 2009: 43-44; Karaman, 2009: 48; Atlandı, 2010: 17).

1.2.6.2. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler de bireyin çevresindeki kişiler tarafından daha kolay gözlemlenebilen belirtilerdir. Bireyler artık hizmet verdikleri bireylere karşı olumsuz yaklaşım gösterdikleri için, iş yerlerine gitmek istemeyeceklerdir. Müşterilerinden gelen şikâyet ve tepkiler kişiye ağır gelmeye başlamakta, ani sinirlilik ve alınganlık durumu gerçekleşebilmekte ve olaylara eskisine göre daha hassas yaklaşmaktadırlar. Bireylerin performanslarında gözle görülür azalmalar meydana gelebilmektedir. Bireyler olumsuz duygularını iş arkadaşlarına yansıtması durumunda ise, iş arkadaşlarıyla tartışmalar yaşamaktadırlar. Bu ve benzeri nedenlerle birlikte, çalışanlarda işten ayrılma niyeti ortaya çıkmaktadır (Dursun, 2015: 8-9).

Yukarıda bahsedilen şartlar altında çalışan kişiler, sahip oldukları öz güveni yitirmeye başlamakta ve bunun sonucunda kendisine olan öz saygısını kaybetmektedirler. Alkol, tütün veya ilaç kullanımına başlamakta veya kullanıyorsa bunlarda artış görülmektedir. İş yerinde yaşadığı sıkıntıları aileye yansıtması

durumunda ise, aile bireyleri ile arasında gerginlikler yaşanabilmektedir. Hayatında birçok şeyin kötü gittiğini düşünmeye başlayan bireyin, şevkinin kırılması ve hedeflerinde sapmaların olduğu görülmektedir. Çalışanlar için her şeyden ve herkesten kaçmak isteği meydana gelmekte ve bulunduğu yerden uzaklaşmak isteyen çalışanlar artık kendini çevresinden izole etme çabasında bulunmaktadır (Dertli, 2014: 53).

1.2.6.3. Psikolojik Belirtiler

Psikolojik belirtiler, bireyin yaşadığı belirtilerin son aşamasıdır. Bu aşamadan sonra birey, artık kendine karşı suçlayıcı ve aşağılayıcı davranabilmektedir. Bireyin suçu sürekli kendisinde araması da özgüvenini kaybetmesine neden olmaktadır. Birey kişisel başarısızlık hissine kapılabilmekte, zihninde sürekli bir savaş vermekle kendini yıpratmakta, tedirginlik ve sinirlilik durumu artmaktadır (Tunç, 2014: 28).

Bireyin üzerindeki sinirlilik hali nedeniyle, kendisine yöneltilen eleştirilere karşı sert tepkiler gösterebilmektedir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda olduğu gibi, kendisine birçok şey boş ve anlamsız gelebilmekte ve üzerinde hissizlik duygusunun oluşmasına neden olmaktadır. Tüm bunların ötesinde, birey depresyona sürüklenebilmektedir. Bireylerin depresyona girmeleri ise, tükenmişlik sendromunun açık bir psikolojik belirtisi olarak kabul edilmektedir (Nilgün Ağyüz, 2013: 19).

Tükenmişlik belirtilerini, derecelerine göre düşük, orta ve yüksek düzeyde olmak üzere üç ayrı şekilde kategorize eden araştırmacılar da vardır. Bu araştırmacılara göre, bireyler üzerindeki alınganlık, asabiyet, öfke ve tedirginlikler iki haftadan az sürüyor ise, bunlar kısa süreli yani düşük düzeyli tükenmişlik belirtileridir. İki hafta veya iki haftada bir sürekli tekrar ederek devam ediyor ise, orta düzeyde belirtiler görülmektedir. İki haftadan uzun sürüyor ise ve bunun yanında fiziksel belirtiler (kronik baş ağrıları, mide, kalp veya solunum sorunları vb.) teşkil ediyorsa, yüksek düzeyde belirtilerin varlığından söz edilebilmektedir (Oruç, 2007: 24; Sat, 2011: 26; Erdoğan, 2014: 34).



İKİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE VE TÜKENMİŞLİK SENDROMUNA YÖNELİK LİTERATÜR TARAMASI

2.1. PSİKOLOJİK SERMAYE YAKLAŞIMINA İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI

Seligman'ın ortaya attığı pozitif psikoloji akımı, günden güne bütün ilgileri üzerine çekmekte ve birçok farklı alanda kendisinden söz ettirmektedir. Pozitif psikoloji örgütsel alana Luthans'ın yapmış olduğu çalışmalar ile girmiş ve psikolojik sermaye adını almıştır. Zamanla önemi daha da artan psikolojik sermaye, işletmelerin vermiş oldukları rekabet savaşlarında etkin bir rekabet aracı olmaktadır (Polatcı, 2011: 121).

Psikolojik sermaye kavramı, ilk olarak Seligman'ın 2002 yılında kaleme aldığı “Gerçek mutluluk” kitabında geçmektedir. Luthans, 2002 yılında pozitif psikolojiyi örgütsel alana taşımış ve bunun sonucunda pozitif örgütsel davranış alanı ortaya çıkmıştır. Pozitif örgütsel davranış, örgütsel alandaki çalışanlarda bulunan birden farklı olumlu davranışları inceleyen bir bilim alanı olarak büyümeye devam etmiştir. Luthans, 2004 yılında örgütsel davranış alanındaki 4 pozitif temel bileşeni bir araya getirerek pozitif psikolojik sermaye adında hem pozitif örgütsel davranış alanının temelini oluşturan, hem de çalışanların gelişimini sağlayabilecek yeni bir yaklaşımı ortaya çıkarmıştır (Luthans, 2004: 45-49).

Luthans'a göre, psikolojik sermaye kavramı diğer sermayelerden (geleneksel ekonomik sermaye, beşeri sermaye ve sosyal sermaye) oldukça farklı ve güçlü yönlere sahiptir. Bu durum ise, işletmelerin psikolojik sermayeye bakışını değiştirmekte ve psikolojik sermayeyi değerli bir hale getirmektedir. Sermaye türleri işletmeler için önemli rekabet avantajları sağlamaktadır. Luthans ise pozitif psikolojik sermayeyi, diğer sermaye türlerinin üstünde ve daha avantajlı olarak görmekte, taklit edilmesinin veya satın alınabilmesinin diğer sermaye türlerine göre daha zor olduğunu iddia etmektedir. Ayrıca Luthans, örgütsel alanlarda yapılmış olan diğer çalışmalar üzerine odaklanmış ve bu çalışmaların sonucunda psikolojik sermayenin işletmelerde üretkenlik, müşteri hizmetlerinde süreklilik ve çalışanlardan beklenen performans üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir (Luthans, 2004: 45-49).

Luthans ve arkadaşları (2005), Çin'de üç farklı işletmede gerçekleştirdikleri bir araştırmada Çinli işçilerin performansları ile psikolojik sermayeleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu araştırmada psikolojik sermayenin boyutları (Ümit, iyimserlik ve dayanıklılık) ayrı ayrı ele alınmış ve araştırmanın sonucunda çalışanların performansları

ile psikolojik sermayeleri arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir. Bu araştırma ile Çin'deki insan kaynakları yönetimi ve psikolojik sermayeye bakış açısı değişmiş ve bu kavramlar giderek önem kazanmıştır (Luthans vd, 2005: 249).

Luthans ve arkadaşları (2007), yaptıkları başka bir çalışmada psikolojik sermayenin dört boyutunu (Ümit, özyeterlilik, dayanıklılık ve iyimserlik) ayrı ayrı ele almakta ve bu boyutların farklılıkları ve ortak noktaları üzerinde durmaktadırlar. Psikolojik sermayenin her boyutunun kavramsal olarak birbirinden farklı olduğu belirtilmektedir. Ancak bu boyutların bir araya geldiklerinde, kendilerinden daha büyük ve daha üst düzeyde yeni bir yapı olan psikolojik sermayeyi ortaya çıkardığı görülmektedir. Örneğin, dayanıklılık düzeyleri yüksek olan bireylerin, diğer bireylere göre yaşamış oldukları sıkıntılı veya başarısız olayları daha kolay atlattıkları görülmektedir. Ancak hem dayanıklılık hem de ümit seviyeleri yüksek olan bireylerde durumun daha farklı olduğu görülmektedir. Bu bireyler, hem yaşadıkları sıkıntılı olayları daha kolay atlattmakta, hem de gelecekle ilgili hedeflerine ilerleyebilmek için kendilerini motive ettikleri ve önlerine çıkacak olası engellere karşı alternatif yollar belirledikleri görülmektedir. Böylece hem dayanıklılık hem de ümit bileşenine sahip bireylerin, sadece dayanıklılık kavramını benimseyen bireylere göre, daha üst bir yapıda oldukları öne sürülmektedir (Luthans vd, 2007: 545-551).

Luthans ve arkadaşları (2007), psikolojik sermaye ile ilgili yapmış oldukları araştırma sonucunda, psikolojik sermaye ölçeğini (PCQ) geliştirmişlerdir. Geliştirilen bu ölçekte, psikolojik sermayenin boyutları ile ilgili önceki araştırmalarda kullanılan ölçeklerden de (Snyder'in ümit ölçeği, Wagnild ve Young'un dayanıklılık ölçeği, Scheier ve Carver'ın iyimserlik ölçeği ve Parker'ın özyeterlilik ölçeği) destek alınmıştır (Luthans vd, 2007: 553-554). 2007 yılında ortaya atılan psikolojik sermaye ölçeğinin geçerlilik ve güvenirlik testleri, bir yıl sonra Luthans ve arkadaşları tarafından yapılan başka bir araştırmada gerçekleştirilmiştir ve bu ölçek (PCQ) günümüzde de güncelliğini korumakta ve kapsamlı olarak kullanılmaktadır (Luthans vd, 2008: 228).

Psikolojik sermaye ölçeğinin ortaya atılması ve güvenirlik analizlerinin gerçekleştirilmesi sonrasında psikolojik sermayeye olan ilgi daha da artmış ve pek çok araştırmacı çeşitli alanlarda bu kavram üzerine yeni çalışmalar başlatmıştır. Özellikle

2008 yılı ve sonrası Psikolojik sermaye ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalar incelendiğinde;

Avey ve arkadaşları (2008), ABD’de bulunan farklı işletmelerin, farklı departmanlarında görev alan 132 çalışan üzerine gerçekleştirdikleri bir araştırma sonucunda, psikolojik sermaye ile çalışanların pozitif duyguları arasında olumlu bir ilişkinin bulunduğunu ve bu olumlu ilişkinin çalışanların davranış ve tutumlarında olumlu bir etkiye neden olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Avey vd, 2008: 61).

Luthans ve arkadaşları (2008), iki farklı işletmede (hizmet ve imalat sanayi) 163 katılımcı üzerine gerçekleştirmiş oldukları bir araştırma sonucunda, destekleyici örgüt ikliminin çalışanların performansları ve iş tatminleri ile ilişkili olduğundan bahsetmektedir. Luthans ve arkadaşları, çalışanların performansları ve iş tatminlerinin, çalışanların psikolojik sermayelerini olumlu yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Araştırmacılara göre örgüt içinde örgütsel iklimin oluşmasında psikolojik sermaye aracı bir rol üstlenmektedir (Luthans vd, 2008: 232-235).

Avey ve arkadaşları (2009), endüstriyel alanda çalışan işçiler üzerine yaptıkları bir çalışmada, psikolojik sermayenin iş stresi ve işçi devir hızına ilişkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, iş yeri stresinin asla yok edilemeyeceğini ancak çalışanların psikolojik sermayelerinin geliştirilmesi sonucunda azaltılabileceği iddia edilmektedir. Çalışanların iş yeri stresini kontrol altına almaları insan kaynakları yönetiminin kritik bir hedefi olarak kabul edilmektedir. Psikolojik sermaye ise, çalışanların iş stresi yönetiminde aracı olan pozitif bir kaynaktır. Bu sebeple, psikolojik sermayenin iş yeri stresine karşı etkin bir şekilde kullanımı önerilmektedir (Avey vd., 2009: 688-689).

Li Liu ve arkadaşları (2012) ise, Çinli doktorlar üzerine yaptıkları çalışmada, doktorların mesleki stresleri ile depresif belirtileri arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı rolünü araştırmışlardır. Araştırma sonucunda hem kadın hem de erkek doktorların mesleki stresleri ile psikolojik sermayeleri arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Liu ve arkadaşlarına göre, psikolojik sermayenin geliştirilmesi sonucunda doktorların mesleki stres düzeylerinde belirgin bir azalma meydana gelmektedir. Ayrıca araştırmacılar, psikolojik sermayenin Çinli doktorlarda görülen

depresyonun önlenmesi ve tedavilerinde etkin bir rol alabileceğini belirtmektedirler (Li Liu vd., 2012: 7).

Simons ve Buitendach (2013), Güney Afrika'daki çeşitli çağrı merkezlerinde yapmış oldukları çalışmalar sonucunda, çalışanların psikolojik sermayeleri ile sahip olduk iş sorumlulukları ve örgütsel bağlılıkları arasında pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca yapılan araştırma sonunda, çalışanlar arasında refahın ve etkinliğin kolaylaştırılması için örgütlerde psikolojik sermayenin geliştirilmesine yönelik yatırımların yapılması önerilmektedir (Simons ve Buitendach, 2013: 5-10).

Qaader ve Jaffrey (2014)'nin yapmış olduğu çalışmaya göre, örgütsel iklimin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerini geliştirmede önemli bir rol oynadığı saptanmıştır. Çalışanlarda örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışını geliştirmesinde ise, psikolojik sermayenin aracı rolü bulunmaktadır (Qaader ve Jaffrey, 2014: 466).

Levene (2015) liderler üzerine yapmış olduğu çalışmaya göre psikolojik sermaye ve çalışanların örgütsel bağlılıkları arasında bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanların örgütsel bağlılıklarının geliştirilebilmesinin bir yolu da çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin artması için gerekli önlemlerin alınması ile oluşmaktadır. Örgüt içinde bulunan liderlerin çalışanlara psikolojik sermaye özelliklerini yansıtabilmesi için eğitilmesi gereklidir.

Jacobs (2016)'un Hollanda'da faaliyet gösteren eğitim kurumlarında bulunan 119 çalışan ve 57 öğrenci üzerine yapmış olduğu yüksek lisans çalışması sonucunda, psikolojik sermayenin sahip olduğu dört olumlu temel boyutu sayesinde, iş stresi ile negatif yönde ve anlamlı olarak ilişkili olduğu görülmektedir. Bu duruma göre, çalışanların psikolojik sermayeleri arttıkça, yaşadıkları iş streslerinin azalacağı düşünülmektedir. Ayrıca Jacobs psikolojik sermayenin eğitim çalışanları ve öğrenciler üzerinde geliştirilebilir olduğundan bahsetmektedir (Jacobs, 2016: 48-57).

Psikolojik sermaye ile ilgili Türkçe literatür incelendiğinde ise, ilk kez Özkalp (2009)'in pozitif örgütsel davranış ile ilgili bir çalışmasında, "psikolojik kapital" adı ile psikolojik sermayenin tanımının yapıldığı görülmektedir. Özkalp yapmış olduğu bu çalışmada, psikolojik sermayenin tanımı ve önemi üzerinde durmuş, psikolojik sermayenin Türkiye'deki çalışmalarda öncülüğünü üstlenmiştir (Özkalp, 2009: 495).

Daha sonraki yıllarda, psikolojik sermaye Türkçe literatürde çeşitli tez ve makale çalışmaları ile yeterli desteği görmüştür.

Polatcı (2011), çeşitli meslek gruplarındaki çalışanlar (doktorlar, hemşireler, akademisyenler, polisler ve bankacılar) üzerine yapmış olduğu çalışmalar sonucunda, psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olan çalışanların diğer çalışanlara göre, iş ve aile yaşamlarında daha az çatışma ve problemler yaşandığını gözlemlemiştir (Polatcı, 2011: 192).

Çınar (2011)'ın, İzmir ilinde faaliyet gösteren farklı işletmelerdeki 174 beyaz yakalı çalışan üzerine gerçekleştirdiği bir araştırma sonucunda, örgütsel bağlılığın en önemli boyutu olan duygusal bağlılık ile psikolojik sermaye arasında olumlu bir ilişkinin varlığından bahsedilmektedir. Çınar'a göre psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olan bireylerin, örgütsel bağlılıklarının arttığı görülmektedir. Çalışanların psikolojik sermayelerinin geliştirilmeleri ile örgütlerine olan bağlılığının artması, örgütte yaşanan işçi devir hızının da azalmasına neden olmaktadır (Çınar, 2011: 104).

Savur (2013)'un Afyon İl Emniyet Müdürlüğünde görev alan 321 polis memuru üzerine yapmış olduğu bir araştırmaya göre, otantik liderliğe sahip bireylerin çalışma arkadaşlarının psikolojik sermayelerine destek vermeleri halinde, örgüt içinde önemli bir düzeyde performans artışı görülmektedir. Savur, yapmış olduğu çalışmada psikolojik sermaye ve otantik liderlik arasında olumlu yönde bir ilişkinin olduğundan bahsetmektedir (Savur, 2013: 73).

Keser (2013)'in çeşitli ilkököl yöneticileri üzerine yapmış olduğu bir araştırma sonucunda, otantik liderlik ve psikolojik sermaye özelliklerini bünyesinde bulunduran liderlerin, çalışanlar üzerinde olumlu bir izlenim bıraktığı ve örgütsel alanda güven ortamı oluşturduğu görülmektedir. Bu tip liderler ile çalışan bireylerin performanslarında pozitif yönde bir değişim sağladıkları görülmektedir (Keser, 2013: 84-86).

Yıldırım (2014)'ın Ankara ilinde eğitim sektöründe görev alan 103 çalışan üzerine yapmış olduğu bir araştırma sonucunda, çalışanların örgütlerine duydukları güven düzeylerinin artmasının, çalışanların umut ve iyimserlik düzeylerini de artmasına bir etkiye neden olduğundan bahsedilmektedir. Yıldırım'a göre, çalışanların psikolojik

sermayeleri ile örgütsel güvenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Yıldırım, 2014: 146).

Aybas (2014)'ın İstanbul, İzmir ve Ankara'da faaliyet gösteren çeşitli işletmelerdeki 555 beyaz yakalı çalışan üzerine gerçekleştirdiği bir araştırmaya göre, psikolojik sermayenin esas amacının örgütün mevcut insan kaynağını en verimli şekilde yönetebilmek ve insanların olumlu yetenekleri üzerine odaklanan bir yaklaşım olabilmek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aybas'a göre, sahip olduğu bu özellik ile örgütlere uzun vadede rekabet avantajı sağlayan psikolojik sermaye, çalışanların işe adanmışlıkları üzerinde de aracı bir rol üstlenmekte ve çalışanların performanslarını dolaylı olarak etkilemektedir (Aybas, 2014: 240).

Güler (2016)'ın perakende sektöründe çalışan 175 çalışan üzerine yapmış olduğu araştırma sonucunda, çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Güler'e göre, çalışanların psikolojik sermayelerinin arttırılabilmesi için çalışanların kariyer ve eğitim hedeflerinin desteklenmesi, ulaşılabilir hedeflerin belirlenmesi ve çalışanların örgütsel bağlılıklarını arttırıcı faaliyetlerin sağlanması gerekmektedir (Güler, 2016: 96).

Ağar (2017)'ın Gaziantep'te faaliyet gösteren halı fabrikasında çalışanlar üzerinde yapmış olduğu çalışma sonucunda, çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin iş tatminleri üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre çalışanların psikolojik sermayelerinde yaşanan olası artışlar sonucunda, çalışanların iş tatminlerinin de artması beklenmektedir (Ağar, 2017: 106).

Baytaş (2018)'ın Ankara'da faaliyet gösteren çeşitli işletmelerdeki 207 çalışan üzerine gerçekleştirdiği çalışmaya göre, etkili insan kaynakları yönetiminin sağlanması sonucunda çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinde artışların yaşandığı görülmektedir. Çalışanların psikolojik sermayelerindeki artışların ise onların iş performanslarını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Baytaş, 2018: 65).

2.2. TÜKENMİŞLİK SENDROMUNA İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI

Tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan teoriksel araştırmalara geçmeden önce tükenmişlik sendromunu ortaya çıkaran faktörlerin belirlenmesi ve açıklanması tükenmişliğin anlaşılabilmesi adına araştırmacılara ışık tutacaktır.

Tükenmişlik sendromu, ilk olarak 1960'lı yılların ABD'de görülen sosyo-kültürel ve ekonomik değişimlerin sonucunda ortaya çıkmıştır. Amerika ve Avrupa'da hizmet sektörüne devlet etkisinin artması ile sektörde hızla bir bürokratikleşme hareketi yaşanmış ve bu durum sosyal hizmet alanında çalışanlar üzerindeki baskıyı arttırmıştır. Mesleklerine görev aşkı ile başlayan doktor, polis, hemşire gibi amaçları insanlara yardım etmek olan mesleklerde çalışanların yıpranması, bıkkınlık yaşamaları ve verimlerini kaybetmelerine neden olmuştur. Diğer bir yandan, yaşanan ekonomik değişimler sonucunda, örgütler sektörde yoğun olarak rekabete girmeye başlamış ve ön plana çıkan örgütsel amaçlar çalışanları zor durumda bırakmaya başlamıştır. Kişisel değerler ile örgütsel değerler arasında çatışmaların yaşanmasına neden olmuştur. Örgütlerde çalışan bireyler hayal kırıklığı yaşamaya başlamışlardır. Yaşanılan bu sosyal, kültürel ve ekonomik değişimler tükenmişlik sendromu için mükemmel bir ortam sağlamıştır (Schafuli vd., 2008: 206-207).

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1961 yılında, Henry Greene tarafında yazılan bir romanda kendisinden söz ettirmektedir. Freudenberg 1974 yılındaki çalışmasında, tükenmişlik kavramının bilimsel tanımını yapmış ve böylelikle tükenmişlik kavramı bilimsel literatüre girmiştir. 1981 yılında Maslach ve Jackson'un oluşturduğu Maslach tükenmişlik modeli her ne kadar literatürde yaygın olarak kullanılsa da, tükenmişlik sendromunun birçok modeli bulunmaktadır. (Maslach ve Jackson, 1984: 137).

Tükenmişlik sendromu, 1970 yılı ve sonrasında araştırmacıların gözünde bir fenomen haline gelmiştir. Tükenmişlik sendromu ile ilgili teoriksel yabancı literatür incelendiğinde;

Maslach ve Jackson (1981), tükenmişlik sendromunun bireylerin eğitim, cinsiyet ve medeni durumları gibi demografik faktörlerle ilişkili olduğundan bahsetmektedirler. Aynı zamanda yapılan bu araştırma ile birlikte, Maslach tükenmişlik ölçeği adında bir ölçek oluşturulmuş ve ölçeğin güvenirlik ve geçerlilik analizleri gerçekleştirilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981: 109-112).

Schulz ve arkadaşlarının (1995) Wisconsin’de (ABD) farklı alanlarda hizmet veren kamu çalışanlarına yaptığı bir araştırmaya göre, çalışanların eğitim düzeylerinin tükenmişlik sendromu üzerine doğrudan ve dolaylı etkileri bulunmaktadır. Yükseköğrenim sahibi çalışanların tükenmişlik seviyelerinin, diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu gözlemlenmektedir (Schulz vd, 1995: 341).

Sarros (1998)’un okul yöneticileri üzerine gerçekleştirdiği araştırma sonucunda, iş yükü, iş stresi, kişilerarası ilişkiler, yetersiz olumlu geribildirim, zaman kısıtlamaları ve karşı tarafın olumsuz tutumları gibi hem çevresel hem de bireysel faktörler tükenmişliğe zemin hazırlamaktadır (Sarros, 1998: 186).

Maslach, ve arkadaşlarına (2001) göre tükenmişlik, bireylerde işten ayrılma niyeti ve çalışan devamsızlığına yol açmaktadır. İşe devam eden tükenmiş bireylerde verimlilik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi kavramlarda belirgin azalışlar yaşanmaktadır. Maslach ve arkadaşlarına göre, tüm bunlar tükenmişliğin “iş performansını” doğrudan etkilediğinin bir kanıtıdır. Ayrıca tükenmişlik bir stres olgusu olarak kabul edilmektedir. Bu yüzden kişinin ruh sağlığını etkilediği gibi fiziki sağlığını dolaylı olarak etkilemektedir. (Maslach vd, 2001: 406).

Schwartz ve arkadaşlarının (2007) sosyal hizmet uzmanları üzerine yaptıkları bir araştırmaya göre, genç çalışanların yaşlı çalışanlara göre daha fazla psikolojik zorlanma, daha az kişisel başarı ve daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları görülmektedir. Bu durum genç çalışanların tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığını arttırmaktadır. Ayrıca Schwartz ve arkadaşlarına göre, kamusal alanda çalışan bireylerin özel sektördeki meslektaşlarına göre, daha fazla depresyon, stres ve tükenmişliğe maruz kaldıkları görülmektedir (Schwartz vd, 2007: 105-112).

Bemestifar ve Omidvar (2013)’a göre tükenmişlik, bireysel ve çevresel olmak üzere iki farklı faktör ile doğrudan ilişkilendirilmektedir. Bireylerde görülen tükenmişlik düzeylerinin; çalışanlarda görülen depresyon, yorgunluk, fiziksel sağlığın bozulması gibi bireysel, iş yerinde gerginlik ve örgüte güvenin azalması gibi çevresel faktörler ile olumlu ilişkisi bulunmaktadır. Tükenmişliğin sürekli kontrol altında tutulması ve tükenmişliği önleyici bazı programların örgütlere dâhil edilmesi önerilmektedir (Bemestifar ve Omidvar, 2013: 112).

Thomas ve arkadaşlarının (2014) California’da (ABD) hizmet sektöründe çalışan 228 katılımcı üzerine gerçekleştirdikleri bir araştırmada, tükenmişlik cinsiyet gibi sosyo-demografik faktörler ile yakından ilişkilidir. Kadın çalışanların erkek meslektaşlarına göre daha fazla yorgunluk yaşadıkları ve ölçülen duygusal emek kayıpları bu duruma örnek olarak gösterilmektedir. Literatürdeki bazı araştırma sonuçları da kadınların tükenmişlik düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca Thomas, Kohli, Choi, kırsal alandaki çalışanların, kentsel alandaki çalışanlara göre daha çok tükendikleri sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmada rastlanılan bu farklılığın nedenin ise, kırsal alanda çalışanların kentsel alanda çalışanlara göre daha fazla kaynak eksikliği yaşamaları olduğundan bahsedilmektedir (Thomas vd, 2014: 71-73).

Efstatia ve arkadaşlarının (2016) sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda, çalışanların duygusal zeka düzeylerinin çalışanlarda görülen tükenmişlik sendromu ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Efstatia ve diğ., 2016: 7-9).

Tükenmişlik sendromu ile ilgili Türkçe literatür incelendiğinde ise, ilk olarak Canan Ergin’in 1992 yılında Maslach tükenmişlik ölçeğini Türkçeye çevirdiği, geçerlilik ve güvenirlik analizlerini gerçekleştirdiği görülmektedir. Daha sonraki yıllarda, oldukça popüler bir hale gelmiş olan tükenmişlik sendromunun Türkçe literatürdeki bazı örnekleri şunlardır:

Avşaroğlu ve arkadaşlarının (2005) öğretmenler üzerine gerçekleştirdikleri bir araştırmada, kadın öğretmenlerin erkek meslektaşlarına göre tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek düzeylerde olduğu görülmektedir. (Avşaroğlu vd, 2005: 124-126).

Güllüce (2006) çeşitli işletmelerde görev alan 122 yönetici üzerine yapmış olduğu araştırmaya göre, tükenmişlik sendromunun önüne geçilebilmesi için hem kamusal hem de özel sektörde olmak üzere, bireysel ve örgütsel olarak çalışanların duygusal zekalarını geliştiren bir takım önlemlerin alınması gerekmektedir (Güllüce, 2006: 137-139).

Menteşe (2007)’nin banka çalışanları üzerine gerçekleştirdiği araştırma sonucunda, iş doyumu ve rol belirsizliği ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkiden söz etmektedir. Mentese’ye göre, çalışanların yaşadıkları iş doyumu azaldıkça,

tükenmişlik düzeylerinin artış gösterdiği görülmektedir. Yani tükenmişlik ile iş doyumu arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığından bahsedilmektedir. Diğer bir yönden yapacağı işin ne olduğunu bilmeyen, iş tanımı yapılmamış bireyler, rol belirsizliği yaşamakta ve olası tükenmişliğe maruz kalmaktadırlar (Menteşe, 2007: 100).

Karaman (2009)'ın İzmir ili ve çevresinde 244 öğretmen üzerine gerçekleştirmiş olduğu bir araştırma sonucunda, çalışanların örgütsel adalet algıları ve tükenmişlikleri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Karaman'a göre öğretmenlerin, iş hayatındaki süreçlerin adil yönetildiğine inandıklarında sahip oldukları tükenmişlik düzeylerinde azalış eğilimleri görülmektedir (Karaman, 2009: 71).

Aslan (2010)'ın seyahat sektöründe hizmet veren 303 acente çalışanı üzerine yapmış olduğu bir araştırmaya göre, personel güçlendirme ile tükenmişlik sendromu arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Örgütlerde personel güçlendirme uygulamalarındaki artışlar ile çalışanların özgüvenlerinde olumlu kazanımlar elde edilmekte, kendilerini örgütleri için gerekli hissetmekte ve müşteri ile ilişkilerinde memnuniyet duymaktadırlar. Böyle bir örgüt ortamında çalışanlarda görülen tükenmişlik düzeylerinde azalışlar görüleceği tahmin edilmektedir (Aslan, 2010: 128).

Çutuk (2011)'un spor kulüplerinde çalışan 106 katılımcı ile gerçekleştirmiş olduğu araştırmaya göre, örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ve çalışanların örgütsel bağlılıklarının artması ile tükenmişlik yaşama ihtimalleri azalış göstermektedir. Çutuk'a göre, çalışanlara yetki devrinin tanınması, çalışanların ihtiyacı olan kaynak ve bilgilerin temin edilmesi çalışanların tükenmişlik düzeylerini azaltmakta, örgütsel bağlılıklarını arttırmaktadır (Çutuk, 2011: 64-65).

Bashan (2012)'ın Bursa ili ve çevresinde otomotiv sektöründe faaliyet gösteren, çeşitli işletmelerde çalışan 348 idari personel üzerine yapmış olduğu araştırmaya göre, gereğinden fazla çalışan ve işkolik olarak tanımlanan bireylerin tükenmişlik sendromu yaşadıkları görülmektedir. Çalışanlar daha fazla çalıştıkları, az uyudukları ve kendilerine kalan zamanları yine iş ile geçirmeleri sonucunda bitkin düşmektedirler. Bu durum ise, çalışanların zamanla fiziksel bir takım sorunlar ve tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır (Bashan, 2012: 109).

Cinay (2015)'ın, öğretmenler üzerine gerçekleştirdiği araştırma sonucunda, öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında olumsuz yönde bir ilişkiden bahsedilmektedir. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarında azalışlar görülmektedir (Cinay, 2015: 65).

Günay (2016)'ın hava yollarında çalışan 237 kabi memuru üzerine gerçekleştirmiş olduğu bir çalışmaya göre, kabin memurlarının yoğun iş temposu ve değişken mesai saatlerinin onların tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin artmasına neden olduğu görülmektedir. Çalışanlarda iş doyumunun sağlanması ise, çalışanlarda rastlanılan tükenmişliği önleyici ve engelleyici bir faktör olarak görülmektedir (Günay, 2016: 137).

Karakoyun (2018)'un Kocaeli'nin Gebze ilçesinde faaliyet gösteren işletmelerde çalışan beyaz ve mavi yakalı çalışanlar üzerine yapmış olduğu araştırma sonucunda, çalışanların örgütsel güven düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Karakoyun' göre, çalışanların örgütsel güvenleri arttıkça tükenmişlik sendromuna yakalanma ihtimalleri azalacaktır (Karakoyun, 2018: 137).

2.3. PSİKOLOJİK SERMAYE İLE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bolat (2011)'ın otel çalışanları üzerine gerçekleştirmiş olduğu ve çalışanların öz yeterlilikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında, öz yeterlilik ve tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Bolat'ın yapmış olduğu çalışmaya göre, öz yeterlilik düzeyleri yüksek olan çalışanların öz yeterlilik düzeyleri düşük olan çalışanlara göre daha az tükendiği sonucuna ulaşılmaktadır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, öz yeterliliğin artması ile tükenmişliğin azaltılabileceği veya önlenilebileceği düşünülmekte ve işletmelerde çalışanların öz yeterlilik düzeylerinin arttırabilmesi için, onlara yetenekleri ve bilgilerini ortaya koyabilecekleri olanakların sunulması önerilmektedir (Bolat, 2011: 260-264).

Herbert (2011)'ın Güney Afrikalı işçiler üzerine yapmış olduğu araştırmaya göre, psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca araştırmanın korelasyon analizlerine göre, katılımcıların

psikolojik sermayeleri arttıkça tükenmişlik seviyeleri ve iş streslerinin azaldığından bahsedilmektedir. Aynı zamanda Herbert, umut düzeyleri yüksek olan bireylerin, hedeflerine ulaşabilmek için başarılı planlar gerçekleştirmesi ve kendilerine alternatif yollar belirlemeleri sonucunda, umut düzeyleri düşük olan bireylere göre duygusal ve mental olarak daha az yorulduğunu ve böylelikle diğer bireylere göre daha az tükenmişlik yaşadıklarını ileri sürmektedir (Herbert, 2011: 147-149).

Herbert (2011), umut kavramı ile tükenmişlik arasında görülen güçlü ilişkiyi, iyimserlik düzeyleri yüksek olanlarda da görmektedir. Herbert'a göre iyimserlik seviyeleri yüksek olan bireyler geleceğe güvenmekte, çevresindekilerin davranışlarını ve doğal olayları olumlu bir şekilde yorumlamakta, böylelikle de çoğu durumda iyi sonuçlara ulaşmaktadırlar. Bu özelliğe sahip bireyler, yaşamlarında daha fazla başarıyı arzulamakta ve sosyal çevrelerini daha başarılı bir şekilde kontrol etmektedirler. Araştırma sonuçlarına göre iyimserliğin, stresli yaşamsal olayların düzeltilmesinde etkili olduğu ve tükenmişlikle arasında anlamlı ve güçlü bir ilişkiye sahip olduğu ispatlanmaktadır (Herbert, 2011: 150).

Sezgin ve Kılınç (2012)'ın ilkökul öğretmenlerinin mesleki tükenmişlikleri ile ilgili yapmış olduğu çalışmada, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin, diğer bireylere göre daha az tükenmişlik yaşadığı belirtilmekte ve bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerini artırarak sağlayarak stres ve tükenmişliğin önüne geçilebileceğinden bahsedilmektedir. Buna sebep olarak ise, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin önlerine çıkan engelleri sakın, çözümleme ve planlama yolu ile aştığının üstünde durulmaktadır (Sezgin ve Kılınç, 2012: 105).

Topçu ve Ocak (2012)'ın, Bosna Hersek'te 125, Türkiye'de 268 çalışan üzerinde yapmış oldukları çalışma ile tükenmişlik sendromu ve psikolojik sermaye kavramlarının ilişkisi, kültürlerarası değişkenlikleri ve iş tatmininin bu kavramlar üzerine aracılık rolü araştırılmıştır. Çalışma sonucunda, tükenmişlik sendromu ve psikolojik sermaye arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş tatminin, tükenmişlik ve psikolojik sermaye kavramları üzerine aracılık rolünün ise olmadığı görülmüştür (Topçu ve Ocak, 2012: 24-26).

Wang ve arkadaşlarının (2012) Çinli hemşireler üzerine gerçekleştirmiş oldukları araştırmaya göre, psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromunun boyutları

olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma kavramları ile arasında negatif (zıt) yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Wang ve arkadaşları bu bulgular ışığında psikolojik sermayenin, tükenmişlik sendromu üzerine anlamlı bir etkisinin olduğunu ve hemşirelerde görülen tükenmişliğin mücadelesinde olumlu bir pozitif kaynak olduğunu belirtmektedir. Ayrıca psikolojik sermayenin, tükenmişlik ve mesleki yetkinlik arasındaki ilişkinin saptanmasında aracılık rolü bulunmaktadır (Wang ve diğ., 2012: 7).

Bitmiş ve arkadaşlarının (2013) kamu çalışanları üzerinde yapmış oldukları ve çalışanların psikolojik dayanıklılıkları ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi inceledikleri bir araştırmada, psikolojik dayanıklılık seviyeleri yüksek olan bireylerin yaşadıkları zorlu şartlar karşısında direnç gösterdikleri ve diğer bireylere göre kendilerini daha kolay toplarladıklarından bahsetmektedir. Gerçekleştirilen araştırma sonuçları da bu durumu doğrular niteliktedir. Araştırma sonucunda, psikolojik dayanıklılık kavramının tükenmişliği doğrudan etkilediği saptanmıştır. Bu durum psikolojik dayanıklılık seviyeleri yüksek olan bireylerin, diğer bireylere göre daha az tükendiklerini ortaya koymaktadır. Araştırmacılar ayrıca psikolojik dayanıklılığın bireylerde sonradan geliştirilebilen bir kavram olduğunun altını çizmekte ve işletmelerde görülen tükenmişlik olgusunun önüne geçebilmek için işletmelerin çalışanlarına psikolojik dayanıklılıkları ile ilgili gerekli eğitimleri vermelerini önermektedir (Bitmiş vd., 2013: 4-5).

Çetin, arkadaşlarının 2013 yılında, 260 kamu personeli üzerinde gerçekleştirdiği araştırmaya göre, psikolojik sermaye ile tükenmişlik sendromu arasında negatif yönlü bir ilişkiden söz edilmektedir. Ayrıca tükenmişlik, birbirinin devamı olarak ilerleyen ve sırasıyla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olmak üzere 3 farklı boyuttan oluşan bir sendromdur. Bu durumda ise, çalışanların duygusal tükenmelerinin önlemesi halinde, çalışanlarda görülen tükenmişlik vakalarında da azalmaların meydana geleceği tahmin edilmektedir (Çetin ve diğ., 2013: 102-104).

Çetin ve arkadaşlarına göre, tükenmişlik sendromu çalışanların performanslarını ve verimliliklerini negatif yönde etkilemektedir. Bu sebeple, çalışanların iş yerinde mutluluklarının artırılması için psikolojik iyi olma özelliklerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Psikolojik olarak sağlıklı bireylerin, hem kendi

performanslarına hem de örgüt performanslarına katkı sağladıkları görülmektedir. Bu sebeple çalışanların psikolojik sermaye yapılarının geliştirilmesi için teşvik edici adımlar atılmalı ve çalışanlara gerekli destek sağlanmalıdır. Çetin ve arkadaşlarına göre, literatür çalışmaları, psikolojik sermaye kavramının iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık gibi olumlu yaklaşımlarla pozitif yönde; işten ayrılma niyeti ve sinisizm gibi olumsuz yaklaşımlarla da negatif yönde bir ilişkisinin olduğunu kanıtlamıştır (Çetin vd., 2013: 95-99).

Peng ve arkadaşları (2013), Çinli hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve psikolojik sermayeleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırmaya göre, Psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromunu negatif yönde etkilediği görülmüştür. Peng ve arkadaşlarının yapmış olduğu bu çalışma, yakın zamanda gerçekleştirilmiş olan tükenmişlik ve psikolojik sermaye ile ilgili araştırmalarla örtüşmektedir. Ayrıca araştırmacılara göre, psikolojik sermayenin örgütsel alanda geliştirilebilmesi, iş yerindeki tükenmişlik düzeylerini azaltmakta ve çalışanların tükenmişlik yaşamalarını önleyebilmektedir (Peng vd., 2013: 4-5).

Gillert (2014)'in Oklawka Üniversite'sinde yöneticiler üzerine gerçekleştirmiş olduğu doktora çalışmasında, psikolojik sermayesi yüksek olan yöneticilerin tükenmişlik düzeylerinin diğer yöneticilere göre daha az olduğu görülmektedir. Bu araştırma ise, bu alanda önceki yıllarda gerçekleştirilmiş olan çalışmaları doğrulamakta ve psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu ile ilişkisini kanıtlamaktadır (Gillert, 2014: 70).

Laschinger ve Fida (2014)'ya göre, çalışanlardaki psikolojik sermaye kavramı örgüt içinde görülen stres faktörlerine karşı koruyucu bir yapıya sahiptir. Daha önce yapılan çalışmalarda, psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olan kişilerin daha az stres yaşadıkları ve işten ayrılma eğilimlerinin diğer kişilere göre daha düşük olduğundan bahsedilmektedir. Bu durum tükenmişlik sendromu içinde aynı gözükmemektedir. Laschinger ve Fida'nın hemşireler üzerine yaptıkları araştırma sonucunda, mesleğe yeni başlayan ve psikolojik sermayeleri yüksek olan hemşirelerin tükenmişlik seviyelerinin git gide azaldığından bahsedilmektedir. Ayrıca hemşirelerin sahip oldukları çalışma ortamlarında, psikolojik sermaye oluşturmaya yönelik atılan sistematik çalışmalar, hemşirelerin güçlü ve olumlu yönlerine odaklanmasına neden olacaktır. Böylelikle

hemşirelerde görülen tükenmişlik sendromu ve stres faktörlerinin önüne geçilebilecektir (Laschinger ve Fida, 2014: 19-28).

Li ve arkadaşları (2014)'na göre tükenmişlik, çalışanların iş stresine karşı verdikleri tepkiler sonucu meydana gelen üç boyutlu bir sendromdur. Çin'de hizmet sektörü çalışanları üzerine yapılan araştırmalar, mesleki stres düzeyi daha fazla olan çalışanların, diğer çalışanlara göre 7 kat daha fazla tükendiğini göstermektedir. Bankacılık sektörü de mesleki stres düzeyi yüksek olan meslekler grubunda bulunmaktadır. Özellikle sektördeki rekabet ve müşteriler lehine gerçekleştirilen reformlar, çalışanlar üzerindeki baskıyı daha da arttırmaktadır. Araştırma sonucu ise, psikolojik sermaye ile iş tükenmişliği arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığını ispat etmektedir. Psikolojik sermaye, mesleki stresin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmaktadır. Aynı zamanda araştırmacılar, psikolojik sermayenin özellikle bankacılık gibi mesleki stres düzeyi yüksek olan mesleklerde çalışanların, tükenmişlik sendromunu yaşamalarının önüne geçebilen pozitif bir yaklaşım olduğunu vurgulamaktadırlar (Li vd., 2014: 2985-2997).

Bakri ve Ali (2015)'ye göre tükenmişlik, insanlara hizmet eden meslek gruplarında çalışan bireylerde daha sık görülen bir sendromdur. Hemşirelik mesleği de aşırı iş yükü, düzensiz mesai saatleri, kritik ve ölümcül hastaların bakımı, hastalara ihtiyaç duydukları duygusal desteğin sağlanması gibi çevresel faktörler nedeni ile tükenmişlik sendromuna meyilli bir meslek olarak görülmektedir. Psikolojik sermaye ise, sahip olduğu 4 boyut ile çalışanların performanslarını ve verimliliklerini arttırdıkları gibi onların mutluluklarını da arttırmaktadır. Bakri ve Ali, Pakistan'ın İslamabad ve Peswaha gibi iki önemli büyük şehirde ve özel sektörde çalışan 223 kadın hemşire üzerine bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmanın sonucuna göre, psikolojik sermaye ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta olup psikolojik sermaye yaklaşımının, çalışanlarda görülen tükenmişlik düzeylerini azaltan bir unsur olduğu saptanmıştır (Bakri ve Ali, 2015: 84-87).

Bitmiş ve Ergeneli (2015), psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromuna ilişkisini ve örgütte yaşanan iş güvensizliğinin bu ilişkideki aracı rolünü araştırmışlardır. Hemşireler üzerine gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına göre psikolojik sermayenin, tükenmişlik sendromu ve iş güvensizliği ile olumsuz yönde bir

ilişkinin olduğu görülmektedir. Tükenmişlik sendromu ile iş güvensizliği arasında da olumlu yönde bir ilişki bulunmaktadır. Yani örgüt ortamında psikolojik sermayenin geliştirilmesi, örgütte yaşanan iş güvensizliğini ve çalışanlarda görülen tükenmişlik sendromunu azaltmaktadır (Bitmiş ve Ergeneli, 2015: 367).

Hansen ve arkadaşlarına (2015) göre, psikolojik sermayenin sahip olduğu pozitif kaynaklar ile birlikte, psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olan öğretmenler olumlu duygular yaşamakta ve tükenmişlik seviyelerinde de azalmalar görülmektedir. Öğretmenlerin iş hayatında yaşadıkları zorluklar, olumsuz duygular, stresler ve yorgunluk sonrası meydana gelen tükenmişlik durumuna karşı, psikolojik sermayenin pozitif kaynaklarını kullanmaları önerilmektedir. Ayrıca araştırmaya göre, psikolojik sermayenin, tükenmişlik sendromu ve iyi olma kavramı arasında aracılık rolü bulunmaktadır (Hansen vd., 2015: 1-9).

Ocak ve Güler (2017)'in öğretmenler üzerine yapmış olduğu çalışma sonucunda, psikolojik sermayenin bileşeni olan dayanıklılık boyutunun, tükenmişlik sendromunun boyutu olan duyarsızlaşmayı ters (negatif) yönde etkilediği görülmektedir. Bu durum ise, bireylerin maruz kaldıkları zorlu çevresel koşullar ve değişimlere karşı, sahip oldukları psikolojik dayanıklılık ile direnç göstermeleri durumunda, diğer bireylere göre duyarsızlaşma yaşamayacakları veya diğer bireylere göre duyarsızlaşma düzeylerinin daha az olacağını göstermektedir. Araştırmanın diğer bir bulgusu ise, psikolojik sermayenin diğer bir bileşeni olan iyimserlik boyutunun, tükenmişlik sendromunun boyutu olan kişisel başarısızlık hissini ters (negatif) yönde etkilemesidir. Bu sonuç ise, iyimser bireylerin kendilerini diğer bireylere göre daha başarılı bulduğunu göstermektedir. Araştırmada yapılan korelasyon analizinde, psikolojik sermaye ve boyutları ile tükenmişlik sendromu ve boyutları arasında yüksek düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır (Ocak ve Güler, 2017: 127-129).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMA VERİLERİ

Araştırma sonuçlarını değerlendirmeye geçmeden önce, bu başlık altında araştırmanın amacı, sınırlılıkları, varsayımları, örnekleme ve verilerin toplanılmasında yararlanılan yöntem ve araçlar hakkında genel bilgiler verilecektir.

3.1.1. Araştırma ile İlgili Genel Bilgiler

Bu bölümde araştırmanın yapıldığı sağlık çalışanları hakkında genel bilgiler verilmektedir. Bu araştırma Bursa iline bağlı Gemlik ilçesindeki tüm sağlık çalışanları temel alınarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı belirtildikten sonra araştırmanın sınırlılıkları, hipotezleri ve araştırmada kullanılmış olan yöntem hakkında bilgi verilmektedir.

3.1.1.1. Gemlik İlçesindeki Sağlık Çalışanları

Bursa İline bağlı olan Gemlik ilçesinde; Sahil ve Manastır (Muammer Ağım Devlet Hastanesi) olmak üzere iki devlet hastanesi, sekiz aile sağlığı merkezi, bir tıp merkezi (özel hastane), bir ağız ve diş sağlığı hastanesi (Sağlık Bakanlığına bağlı) ve bir de özel diş hastanesi olmak üzere on üç sağlık kurumu bulunmaktadır.

Gemlik İlçesi Sağlık İlçe Müdürlüğünden elde edilen bilgiye göre, Gemlik'te kamu ve özel sağlık kurumlarında 540 sağlık çalışanı bulunmaktadır.

3.1.1.1.1. Gemlik Devlet Hastanesi

Manastır Muammer Ağım Gemlik Devlet Hastanesi: 17 Ağustos 1999 yılında kullanılamaz hale gelen eski devlet hastanesi yerine, iş adamı Muammer Ağım tarafından 18 Eylül 2000 tarihinde yapımı tamamlanarak hizmet vermeye başlamıştır. 4500m² arazi üzerine kurulmuş olan devlet hastanesi ayrıca Türkiye'de çelik konstrüksiyon ile inşa edilmiş olan ilk hastane unvanına sahiptir. 5 kat yüksekliğe sahip olan devlet hastanesinin taban alanı ise, 768 m² dir. 2006 yılında 800m² lik ek hizmet binasının açılmasının ardından ilçenin Acil servis ve Hemodiyaliz üniteleri de bu hastaneye dahil olmuştur.

Sahil Binası Muammer Ağım Devlet Hastanesi: Eski adı SSK Devlet hastanesi olan Sahil Binası Devlet Hastanesi, SSK'dan devir alındıktan sonra Muammer Ağım Devlet Hastanesi adını almıştır. Röntgen, laboratuvar ve idari binası bulunan hastanenin yanında bir de poliklinik olarak hizmet etmekte olan prefabrik bir bina bulunmaktadır. Bu prefabrik binada cildiye, ortopedi, çocuk hastalıkları, üroloji, genel cerrahi, göz hastalıkları, iç hastalıkları ve göğüs hastalıkları branşlarında hizmet verilmektedir.

3.1.1.1.2. Gemlik'te Aile Sağlığı Merkezleri

1 Nolu Doktor Ziya Kaya Aile Sağlığı Merkezi, 2 Nolu Balıkpazarı Aile Sağlığı Merkezi, 3 Nolu Eşref Dinçer Aile Sağlığı Merkezi, 4 Nolu Manastır Aile Sağlığı Merkezi, 5 Nolu Umurbey Aile Sağlığı Merkezi, 6 Nolu Küçük Kumla Aile Sağlığı Merkezi, 7 Nolu Aile Sağlığı Merkezi (Kurşunlu), 8 Nolu Körfez Aile Sağlığı Merkezi olmak üzere 8 tane Aile Sağlığı Merkezi bulunmaktadır.

Aile Sağlık Merkezleri, halkın sağlık ile ilgili sorunlarını ve hastalık risklerini belirleyerek önleyici tedbirler alan bir sağlık kuruluşudur. Diğer sağlık kurumları ile uyumlu ve koordineli bir şekilde hareket eden Aile Sağlık Merkezlerinin amacı, bölgesindeki halkı hastalıklardan ve çeşitli risk faktörlerinden korumak ve iyileştirmektir (ailehekimligi.gov.tr/toplum-sal-merkezi.html).

3.1.1.1.3. Gemlik Muammer Ağım Ağız ve Diş Hastanesi

MA Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi, SSK Devlet Hastanesinden devir alınmış binanın 2. katında 10 diş poliklinikliği ve diş protezi birimleri ile hafta içi mesai saatleri içinde hizmet vermektedir. Ayrıca acil vakalar ve mesai saatleri dışında yaşanabilecek olası diş rahatsızlıkları için ise nöbetçi diş hekimleri ile hizmet sunulmaktadır.

3.1.2. Araştırmanın Amacı

1989 yılında Amerikan Psikoloji Derneği (APA) başkanı Martin Seligman'ın geliştirdiği pozitif psikoloji ile modern çağ psikolojisi ve psikoloji bilim alanının öncelikleri tartışılmaya başlanmıştır. Martin Seligman günümüz psikoloji biliminin insanların yalnızca kötü, hastalıklı veya patolojik yanları üzerine odaklandığını ancak

psikolojinin diğ er amaıların ise, insanların yaşamlarını daha iyi bir hale getirebilmek ve üstün yetenekleri üzerinde çalışmak olduğunu belirtmiştir.

Pozitif psikolojinin örgütsel alana girmesi ile birlikte, pozitif örgütsel davranış ve pozitif örgütsel davranışın; iyimserlik, umut,  zyeterlilik ve dayanıklılık boyutları ile psikolojik sermaye kavramı ortaya çıkmıştır. Psikojik sermayenin amacı, bireylerin psikolojik yapılarını olumlu yönde etkilemek, üstün yeteneklerini geliştirmek, zorlu çalışma koşullarına dayanıklı hale getirebilmek ve çalışanların verimlilik artışını arttırmaktır.

Araştırmanın amacı, son yıllarda araştırmacıların ilgisini üzerine çekmiş olan psikolojik sermaye yaklaşımının, 1960'lı yıllardan beri tüm dünya üzerinde giderek yayılan tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinin saptanabilmesidir.

3.1.3. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmanın başlıca varsayımları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Araştırma için kullanılan anketin, tezde uygulama için yeterli ve kullanılabilir olduğu varsayılmıştır.
- Anket sorularının çalışanlar tarafından hiçbir baskı altında kalmadan ve samimi bir şekilde cevaplandırıldığı, bu nedenle çalışanlardan toplanılan verilerin güvenilir olduğu varsayılmıştır.
- Anket sorularının analizi için belirlenmiş yöntem ve tekniklerin, var olan durumun tespit edilebilmesi ve araştırmanın amacını taşımaya uygun olduğu varsayılmıştır.

3.1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın genel sınırlılıkları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Araştırma başvurulan diğ er kurumların araştırma yapma talebimize sıcak bakmadıkları için sağlık çalışanlarının çalıştığı 13 farklı kurum ile sınırlandırılmıştır.
- Araştırmanın ana kütlesini oluşturan sağlık çalışanlarının farklı vardiyalarda çalışmaları ve yoğun bir çalışma temposuna sahip oldukları için veri toplama

aracı olarak görüşme yöntemi uygulanamamış, anket yönteminden yararlanılmıştır.

- Araştırmanın ana kütlesini oluşturan sağlık çalışanlarının tümüne vardiya, izin ve rapor gibi çeşitli nedenlerden dolayı ulaşamamıştır.

3.1.5. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler test edilecektir:

H₁: Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

- H_{2a}: Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{2b}: Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{2c}: Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{2d}: Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

- H_{3a}: Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{3b}: Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{3c}: Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{3d}: Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

- H_{4a}: Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{4b}: Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{4c}: Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{4d}: Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H5: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

- H_{5a}: Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{5b}: Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{5c}: Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H_{5d}: Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H6: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{6a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.
- H_{6b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{7a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{7b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından sektör durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{8a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından sektör durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.
- H_{8b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından sektör durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₉: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{9a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.
- H_{9b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{10a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.
- H_{10b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından unvan durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{11a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından unvan durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.
- H_{11b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından unvan durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₂: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{12a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.
- H_{12b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₃: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından kurumdaki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

- H_{13a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından kurumdaki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.
- H_{13b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından kurumdaki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₄: Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından meslekteki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

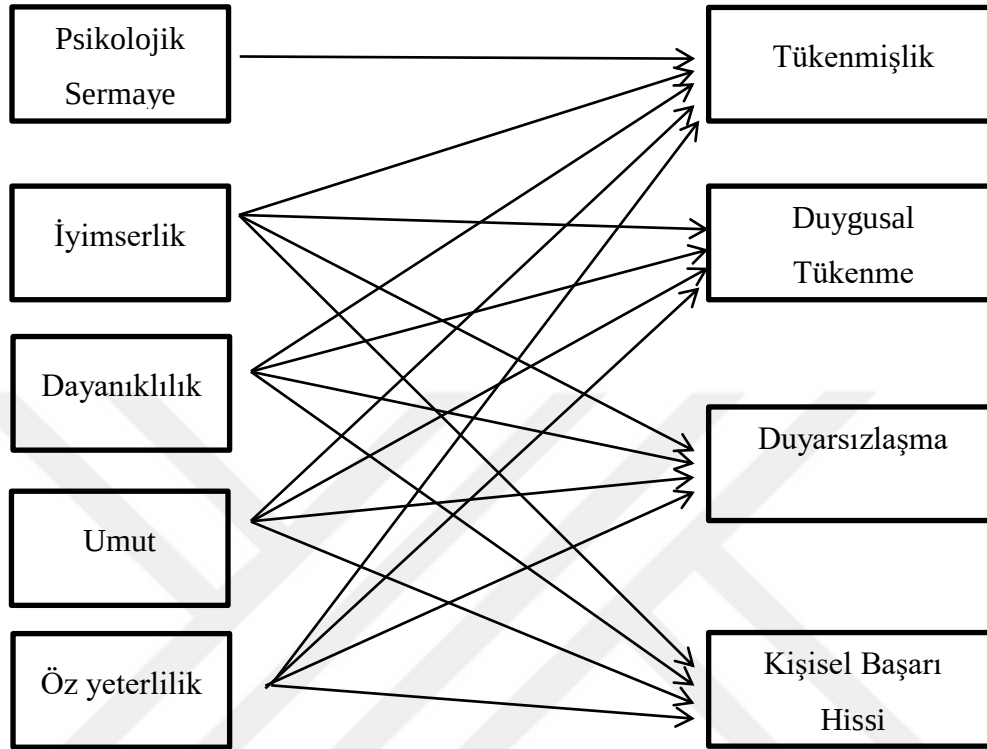
- H_{14a}: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından meslekteki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.
- H_{14b}: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından meslekteki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

3.1.6. Yöntem

Bu bölümde araştırma modeli, araştırmanın ana kümesini ve örneklemini, veri toplamak için yararlanılan araçları, verilerin toplanılmasında izlenen yolu ve verilerin analizi için kullanılan istatistiksel teknikleri açıklanmaktadır.

3.1.6.1. Araştırmanın Modeli

Şekil 3.1: Araştırmanın Temel Modeli



Araştırmada psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu üzerine etkisinin olup olmadığı, sağlık çalışanları üzerine yapılan bir araştırma ile saptanmaya çalışılmıştır. Bu etkinin saptanmaya çalışılmasından önce şartların ayarlanması ve sağlık çalışanlarının belli başlı cevapları vermeleri yönünde etkilenmeleri söz konusu olmamıştır. Bu gibi önemli hususlar dikkate alındığında, araştırmanın veri toplama modeli survey (genel tarama) modeli olarak tanımlanabilir. Genel tarama modeli, birçok elemandan meydana gelen bir evrende, evren hakkında genel bir hükme ulaşabilmek amacıyla, evrenin tamamı ve ondan oluşan bir grup üzerinde yapılan tarama çalışmasıdır (Kara, 2014: 54).

Şekil 3.1'e bakıldığında, araştırmamızın temel modeli olan psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu üzerine ilişkisini açıklamaktadır. Modele bakınca ayrıca psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu arasında karşılıklı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

3.1.6.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmamızın bağımlı değişkeni olan tükenmişlik sendromu ile ilgili literatür çalışmasına bakıldığında, tükenmişlik sendromu ile ilgili alan çalışmalarının genellikle yoğun iş temposu, aşırı iş yükü, fazla mesai saatleri ve yüksek strese sahip olan meslekler üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Sağlık çalışanları da gerek yoğun iş temposu, gerek mesai saatleri, gerek ise yaşadıkları stres ile tükenmişliğe yakın bir meslek grubunu oluşturmaktadırlar. Tükenmişlik literatürü incelendiğinde ise, Tunç (2008), Türkmen (2010), Zeybek (2010), Toprak (2013), Çatak (2013), Sütü (2013) ve Duymuş'un (2015) sağlık çalışanları üzerine yaptıkları tükenmişlik çalışmaları da bu durumu doğrular niteliktedir.

Araştırmanın evrenini, Gemlik Muammer Ağım Devlet Hastanesi, Gemlik ilçesinde bulunan 8 Aile Sağlık Merkezi, Gemlik Muammer Ağım Devlet Hastanesine bağlı olan diş hastanesi, bir özel sağlık kuruluşu ve bir özel diş hastanesi olmak üzere Bursa'nın Gemlik ilçesinde bulunan 13 farklı sağlık kurumu oluşturmaktadır. Araştırma için sırasıyla Bursa Valiliği, Bursa İl Sağlık Müdürlüğü Sekreterliği, Gemlik İlçe Sağlık Müdürlüğü Sekreterliğinden gerekli izinler sağlanmıştır.

Gemlik İlçe Sağlık Müdürlüğünden alınan bilgiye göre, Gemlik ilçesinde araştırmamızı yapmak istediğimiz kurumlarda çalışan toplam 540 sağlık çalışanı bulunmaktadır. 540 sağlık çalışanı bulunan evrende %10 hata payı ve %5 anlamlılık düzeyinde 224 kişilik bir örneklem seçmek gerekmektedir. Örneklem grubuna araştırmamızı gerçekleştirebilmek için toplam 250 adet anket formu verilmiş ve bunlardan 238'i geri alınmıştır. Analiz öncesi yapılan incelemeler sonucunda ise, ankette fazla sayıda soruyu yanıtlamayan, anketi tamamen boş bırakan veya birden fazla seçeneği işaretleyen 10 katılımcının anketleri analizden çıkartılmıştır. Kalan 228 anket ile analiz süreci tamamlanmıştır.

3.1.6.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu 5'li likert ölçeği ile hazırlanmış olan toplam 46 sorudan ve 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, sağlık çalışanlarının demografik özelliklerini belirleyebilmek adına geliştirilmiş olan 9 sorudan oluşmaktadır.

Anketin ikinci bölümü, sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin belirlenmesi için bir araya getirilmiş 24 sorudan meydana gelmektedir. Psikolojik sermayeyi ölçmek için Luthans ve arkadaşlarının 2007 yılında geliştirmiş oldukları Luthans psikolojik Sermaye ölçeği kullanılmıştır. Luthans psikolojik sermaye ölçeği, iyimserlik (6 soru), dayanıklılık (6 soru), umut (6 soru) ve öz yeterlilik (6 soru) boyutlarından meydana gelmektedir. Ölçekte toplam 24 madde yer almaktadır ve iyimserlik boyutu 1,9,11,14,18,19 numaralı sorular; dayanıklılık boyutu 5,7,8,10,13,22 numaralı sorular; umut boyutu 2,6,12,17,20,24 numaralı sorular; öz yeterlilik boyutu ise 3,4,15,16,21,23 numaralı sorular ile ölçülmektedir.

Psikolojik sermaye ölçeği ilk olarak Nejat ve Basım tarafından 2012 yılında Türkçe'ye uyarlanarak geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Araştırmanın faktör analizi incelendiğinde ise, psikolojik sermayenin iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik kavramlarından oluşan 4 faktörlü bir yapıdan meydana geldiği belirtilmiştir (Nejat ve Basım, 2012: 121-133).

Anketin üçüncü bölümü, sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacı ile bir araya getirilmiş 22 sorudan oluşmaktadır. Tükenmişlik düzeyini ölçmek için ise, Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiş olan tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Maslach tükenmişlik ölçeği, duygusal tükenme (9 madde), duyarsızlaşma (5 madde) ve kişisel başarı hissi (8 madde) boyutlarından meydana gelmektedir. Ölçekte toplam 22 madde yer almaktadır ve duygusal tükenme boyutu 1,2,3,6,8,13,14,16,20 numaralı sorular; duyarsızlaşma boyutu 5,10,11,15,22 numaralı sorular; kişisel başarı hissi boyutu ise 4,7,9,12,17,18,19,21 numaralı sorular ile ölçülmektedir.

Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği Türkçe'ye ilk olarak 1992 yılında Canan Ergin tarafından çevrilmiştir. Geçerlilik ve güvenirlik analizleri de aynı çalışmada Ergin tarafından gerçekleştirilmiş olan tükenmişlik ölçeği, 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır (Ergin, 1992: 143-154).

3.1.6.4. Verilerin Analizi

Örneklem grubuna araştırmamızı gerçekleştirebilmek için toplam 250 adet anket formu verilmiş ve bunlardan 238'i geri alınmıştır. Analiz öncesi yapılan

incelemeler sonucunda ise, ankette fazla sayıda soruyu yanıtlamayan, anketi tamamen boş bırakan veya birden fazla seçeneği işaretleyen 10 katılımcının anketleri analizden çıkartılmıştır. Araştırma kapsamında kalan 228 anket formu SPSS for Windows 22.0 paket programına yüklenmiş ve araştırma doğrultusunda çeşitli analizlere tabi tutulmuştur.

3.2. ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde araştırmaya ilişkin bulgular ayrı ayrı başlıklar altında detaylı şekilde ele alınmakta ve incelenmektedir.

3.2.1. Demografik Değişkenlerle İlgili İstatistikler

Çalışanları tanımak amacıyla anket formunun birinci bölümünde yer alan anket sorularına alınan yanıtlar frekans analizi aracılığı ile incelenmiştir. Ulaşılan sonuçlara ayrıntılı şekilde aşağıda yer verilmektedir.

Tablo 3.1: Cinsiyet İle İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	162	71,1
	Erkek	66	28,9
	Toplam	228	100

Tablo 3.1’de görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet durumlarına bakıldığında, ankete katılan sağlık çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun (%71’lik kısmının) kadın olduğu, bekârların ise %29’luk bir orana sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 3.2: Eğitim ile İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Eğitim	Lise	47	20,6
	Ön lisans	64	28,1
	Lisans	59	25,9
	Lisansüstü	58	25,4
	Toplam	228	100

Tablo 3.2’de görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının eğitim durumlarına göre yüzdelik dağılımları incelendiğinde, 28,1’lik oranla ön lisans mezunlarının, % 25,9’luk oranla lisans mezunlarının, %25,4’lük oranla lisansüstü mezunlarının ve %20,6’lık oranla lise mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Ankete katılan sağlık çalışanları arasında ilköğretim mezunu katılımcıların olmadığı gözlemlenmiştir.

Tablo 3.3: Yaş ile İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Yaş	20-25	43	18,9
	26-30	27	11,8
	31-35	37	16,2
	36-40	44	19,3
	41-45	37	16,2
	46+	40	17,5
	Toplam	228	100

Tablo 3.3’te görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının yaşları ile ilgili durumları incelendiğinde, ankete katılan sağlık çalışanlarının büyük bir kısmının %19’3’lük oranla 36-40 yaş grubu, %18,9’luk oranla 20-25 arası yaş grubu, %17,5’lik oranla 46 ve 46 üzeri yaş grubu, % 16,2’lik oranla 31-35 ve 41-45 arası yaş grupları ve %11,8’lik oranla 26-30 arası yaş grubunda yer aldıkları görülmektedir.

Tablo 3.4: Medeni durum ile İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Medeni Durum	Evli	158	69,3
	Bekâr	70	30,7
	Toplam	228	100

Tablo 3.4’de görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının medeni durumları incelendiğinde, ankete katılan sağlık çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun (%69,3’lük kısmının) evli olduğu, bekârların ise %30,7’lik bir orana sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 3.5: Katılımcıların Unvanları ile İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Unvan	Doktor	56	24,6
	Hemşire	51	22,4
	Paramedik	14	6,1
	Sağlık Memuru	50	21,9
	Teknisyen	33	14,5
	Ebe	24	10,5
	Toplam	228	100

Tablo 3.5’te görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının çalıştıkları pozisyonlar ile ilgili yüzdelik dağılımlara bakıldığında, ankete katılan sağlık çalışanlarının %24,6’lık oranla doktor, %22,4’lük oranla hemşire, %21,9’luk oranla sağlık memuru, %14,5’lik oranla teknisyen, %10,5’lik oranla ebe, %6,1’lik oranla paramedik sağlık çalışanı olarak görev yaptıkları görülmektedir.

Tablo 3.6: Katılımcıların Çalıştıkları Bölümler ile İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Bölüm	Devlet Hastanesi	71	31,1
	Özel Sağlık Kurumları	49	21,5
	Aile Hekimliği	45	19,7
	Diş Hastanesi	24	10,5
	Acil ve 112 Servisi	39	17,1
	Toplam	228	100

Tablo 3.6’da görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının çalıştıkları sağlık kurumları ile ilgili yüzdelik dağılımlarına bakıldığında, ankete katılan sağlık çalışanlarının %31,1’lik oranla devlet hastanesinde, %21,5’lik oranla özel hastane ve polikliniklerde, %19,7’lik oranla aile sağlığı merkezinde, %17,1’lik oranla acil ve 112 servisinde, %10,5’lik oranla diş hastanesinde çalıştıkları görülmektedir.

Tablo 3.7: Katılımcıların Kurumlarındaki Deneyimleri ile İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Deneyim Süresi (Kurumda)	1 yıl ve daha az	38	16,7
	1-5 yıl	62	27,2
	6-10 yıl	62	27,2
	11-15 yıl	32	14
	16-20 yıl	12	5,3
	21 yıl ve üzeri	22	9,6
	Toplam	228	100

Tablo 3.7’de görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının çalıştıkları kurumlardaki deneyim sürelerine göre dağılımları incelendiğinde, sağlık çalışanlarının % 27,2’lik kısmının 1-5 yıl arası çalışanlar, %27’lik bir oranla 6-10 yıl çalışanlar, %16,7’lik oranla 1yıldan az süredir çalışanlar, %14’lük oranla 11-15 yıl arası çalışanlar, %9,6’lık oranla 21 yıl ve 21 yıldan daha çok süredir çalışanların, %5,3’lük oranla 16-20 yıl çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Tablo 3.8: Katılımcıların Mesleklerinde Çalıştıkları Süre ile İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Deneyim Süresi (Meslekte)	1 yıl ve daha az	25	11
	1-5 yıl	37	16,2
	6-10 yıl	40	17,5
	11-15 yıl	47	20,6
	16-20 yıl	32	14
	21 yıl ve üzeri	47	20,6
	Toplam	228	100

Tablo 3.8’de görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının mesleklerinde elde ettikleri deneyim sürelerine göre dağılımları incelendiğinde, sağlık çalışanlarının % 20,6’lık kısmının 11-15 yıl ve 21 yıl ve 21 yıldan daha fazla deneyime sahip oldukları görülmektedir. Bu kategoriye sırasıyla %17,5’lik oranla 6-10 yıl, %16,2’lik oranla 1-5 yıl, %14’lük oranla 16-20 yıl, %11’lik oranla 1yıl ve 1 yıldan daha az meslekte deneyim süreleri izlemektedir.

Tablo 3.9: Katılımcıların Çalıştıkları Sektörler İle İlgili İstatistikler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Sektör	Özel Sektör	72	31,6
	Kamu Sektörü	156	68,4
	Total	228	100

Tablo 3.9’da görüldüğü üzere, ankete katılan sağlık çalışanlarının sektör durumları incelendiğinde, ankete katılan sağlık çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun (%68,4’lük kısmının) kamu sektöründe çalıştıkları, özel sektörde çalışanların ise %31,6’lık bir orana sahip oldukları görülmektedir.

3.2.2. Güvenilirlik Analizi İle İlgili Bulgular

Güvenirlilik, bir ölçeğin ölçmek istediği durumu tutarlı ya da dengeli ölçüp ölçmediğini gösteren bir derecedir. Bir ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ölçüp ölçmediğini üç farklı yöntem ile test edebiliriz. Bunlardan ilki, “test yeniden test” yöntemidir. Bu yöntemde anket katılımcılara aynı şartlarda fakat farklı zamanlar altında

uygulanmaktadır. İki farklı zaman altındaki korelasyon derecesi ölçeğin güvenirliliğidir. İkinci farklı yöntem ise, “alternatif formlar” yöntemidir. Bu yöntemde, aynı ölçeğin başka bir alternatifi geliştirilmekte ve yine farklı zamanlarda katılımcılara uygulanmaktadır. İki farklı ölçeğin aldığı korelasyon dereceleri ölçeğin güvenirliliğini göstermektedir. Bir diğer ve son yöntem ise, içsel tutarlılık analizidir. İçsel tutarlılık analizi Cronbach Alpha denilen alpha katsayıları ile ölçülmektedir (Can, 2015: 102).

Araştırmada güvenirlik analizi için kullanılan yöntemler arasında en yaygın kullanılan yöntem olan Cronbach Alpha yöntemi tercih edilmiştir. Bu analizler sonucunda elde edilen bulgulara Tablo 3.10 ve Tablo 3.11’de ayrıntılı bir şekilde yer verilmektedir.

Yapılan analizler sonucunda Cronbach Alpha katsayısı (α) şu şekilde yorumlanmaktadır (Uzgören, 2012: 54):

- $0 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenirli değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenirliktedir,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenirlidir ve
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek düzeyde güvenirlidir.

Tablo 3.10: Araştırmada Kullanılan Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Güvenirlik Analizi Bulguları

Ölçek	Ölçekte Bulunan İfade Sayısı	(Cronbach Alpha)
Psikolojik Sermaye	24	0,819

Tablo 3.10’a göre, psikolojik sermaye ölçeğinin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,819 olarak bulunmuş, söz konusu değer 0,80 ve 1,00 arasında olduğundan ölçeğin “yüksek düzeyde güvenirli” bir ölçek olduğu görülmektedir.

Tablo 3.11: Araştırmada Kullanılan Tükenmişlik Sendromu Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Bulguları

Ölçek	Ölçekte Bulunan İfade Sayısı	(Cronbach Alpha)
Tükenmişlik	22	0,777

Tablo 3.11'e göre Tükenmişlik Sendromu ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,777 olarak bulunmuş, söz konusu değer 0,60 ve 0,80 arasında olduğundan, ölçeğin "oldukça güvenilir" bir düzeyde ölçek olduğu görülmektedir.

3.2.3. Araştırmada Kullanılan Değişkenlerle İlgili Katılımcıların Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında, sağlık çalışanlarının çalıştıkları kurumlarda psikolojik sermaye düzeylerine ve tükenmişlik sendromu yaklaşımı göstermelerine ilişkin sorulara verdikleri cevaplar, SPSS paket programında analiz edilmiş ve elde edilen tanımlayıcı istatistik sonuçları her bir boyut için tablo yardımıyla sunulmuştur

3.2.3.1. Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sermaye Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Görüşlerin Değerlendirilmesi

Sağlık çalışanlarının sahip oldukları psikolojik sermaye düzeylerini belirlemeye yönelik sorulan sorulara verdikleri cevapların SPSS paket programında analizi sonucu elde edilen istatistik sonuçları tablo 3.12'de ortalama ve standart sapma değerleri olarak verilmiştir.

Tablo 3.12: İyimserlik Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri

No	İyimserlik boyutu ile ilgili Sorular	$\bar{X}$	Standart Sapma
1	Bu kurumda işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	2,71	1,113
9	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda her zaman en iyisini isterim.	4,29	0,834
11	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse hep o şekilde gider.	2,33	1,039
14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	3,54	1,062
18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserim	3,26	1,266
19	İşime ' Her şeyde bir hayır vardır ' şeklinde yaklaşıyorum.	3,4	1,256

$\bar{X} = 1,00- 2,36$ Hiçbir zaman; $\bar{X} = 2,37-3,66$ Ara sıra; $\bar{X} = 3,66-5,00$ Her zaman

Psikolojik sermayenin iyimserlik boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip “İşimde benim için belirsizlikler olduğunda her zaman en iyisini isterim.” sorusuna ilişkin değer Tablo 3.12’de de görüldüğü gibi 4,29’dur. Bu değer sonucuna göre sağlık çalışanlarının, belirsizlik ortamında her zaman en iyisini istediği görülmektedir. Herkesin en iyisini istediği bir kurumda, kurum içi rekabetin görüleceği ve kalitenin artacağını söylemek mümkündür.

Tablo 3.13: Dayanıklılık Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri

No	Dayanıklılık Boyutu İle İlgili Sorular	$\bar{X}$	Standart Sapma
5	Daha önce zorluklar yaşadığım için işim ile ilgili zorlukların üstesinden geleceğime güveniyorum.	4,31	0,796
7	Genellikle işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim.	3,51	1,022
8	İşimle ilgili bir terslikle karşılaştığımda onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.	2,61	1,006
10	İşimi yaparken karşılaştığım zorlukların tek başına üstesinden gelebilirim.	3,94	0,856
13	İşimle ilgili ortaya çıkabilecek şeyleri kendi başıma halledebileceğimi hissediyorum.	3,87	0,951
22	İşimde karşılaştığım zorlukları bir şekilde hallederim.	4,04	0,804

$\bar{X} = 1,00- 2,36$ Hiçbir zaman; $\bar{X} = 2,37-3,66$ Ara sıra; $\bar{X} = 3,66-5,00$ Her zaman

Psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip “Daha önce zorluklar yaşadığım için işim ile ilgili zorlukların üstesinden

geleceğime güveniyorum.” sorusuna ilişkin değer Tablo 3.13’te de görüldüğü gibi 4,31’dir. Bu değer sonucuna göre, sağlık çalışanlarının genelinin daha önce yaşadıkları deneyimler sayesinde kurumda görülecek olumsuz olayların üstesinden gelebilecekleri, sıkıntılı anlarda bu sorunun çözümü için çaba gösterebilecekleri, kurumu ve kendilerini bu olumsuz olaylardan kurtarabilecekleri sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 3.14: Umut Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri

No	Umut Boyutu İle İlgili Sorular	$\bar{X}$	Standart Sapma
2	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	3,38	1,188
6	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol olduğunu düşünüyorum.	4,24	0,864
12	Eğer çalışırken kendimi bir çıkmazın içinde bulursam, bu durumdan kurtulmak için birçok yol düşünürüm.	4,09	0,960
17	Şu anda işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	4,02	0,847
20	Şu anda işim ile ilgili hedefleri sıkı bir şekilde takip ediyorum.	3,63	1,131
24	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için bir çok yol düşünebilirim.	4,04	0,806

$\bar{X} = 1,00- 2,36$ Hiçbir zaman; $\bar{X} = 2,37-3,66$ Ara sıra; $\bar{X} = 3,66-5,00$ Her zaman

Psikolojik sermayenin umut boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan “Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol olduğunu düşünüyorum.” sorusuna ilişkin değer Tablo 3.14’de de görüldüğü gibi 4,24’tür. Bu değer sonucuna göre sağlık çalışanlarının, her zaman yaşayacakları olumsuz olaylar karşısında belirledikleri hedeflere ulaşabilmek için alternatif yollara başvuracaklarını söylemek mümkündür.

Tablo 3.15: Öz Yeterlilik Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri

No	Öz Yeterlilik Boyutu İle İlgili Sorular	$\bar{X}$	Standart Sapma
3	İş arkadaşlarıma bilgi sunarken kendime güvenirim.	4,36	0,834
4	Çalışma alanımda hedefler/amaçlar belirlerken kendime güvenirim.	4,37	0,764
15	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	4,08	1,029
16	Uzun dönemli bir probleme çözüm ararken kendime güvenirim.	4,15	0,826
21	Kurumun stratejisi konusunda tartışmalara katkıda bulunmada kendime güveniyorum.	3,75	1,080
23	Kurum dışındaki kişilerle(hastalar, hasta yakınları vb.) problemleri paylaşmak için temas kurarken kendime güvenirim	4,26	0,834

$\bar{X} = 1,00- 2,36$ Hiçbir zaman; $\bar{X} = 2,37-3,66$ Ara sıra; $\bar{X} = 3,67-5,00$ Her zaman

Psikolojik sermayenin öz yeterlilik boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan “Çalışma alanımda hedefler/amaçlar belirlerken kendime güvenirim.” sorusuna ilişkin değer Tablo 3.15’de de görüldüğü gibi 4,37’dir. Bu değer sonucuna göre sağlık çalışanlarının, her zaman çalışma alanlarında hedefler/amaçlar belirlerken kendilerine güvendiklerini söylemek mümkündür.

3.2.3.2. Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Sendromu Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Görüşlerin Değerlendirilmesi

Sağlık çalışanlarının sahip oldukları tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik sorulan sorulara verdikleri cevapların SPSS paket programında analizi sonucu elde edilen ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 3.15, Tablo 3.16 ve Tablo 3.17’de verilmiştir.

Tablo 3.16: Duygusal Tükenme Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri

No	Duygusal Tükenme Boyutu İle İlgili Sorular	$\bar{X}$	Standart Sapma
1	Kendini işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	2,71	1,310
2	İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	3,67	1,267
3	Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.	3,31	1,254
6	Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	2,78	1,361
8	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	3,03	1,429
13	İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	2,41	1,345
14	İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	3,58	1,372
16	Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.	2,92	1,340
20	Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	1,99	1,206

$\bar{X} = 1,00- 2,36$ Hiçbir zaman; $\bar{X} = 2,37-3,66$ Ayda birkaç kez; $\bar{X} = 3,67-5,00$ Her gün

Tükenmişlik sendromunun duygusal tükenme boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan “İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.” sorusuna ilişkin değer Tablo 3.16’da görüldüğü gibi 3,67’dir. Bu değer sonucuna göre sağlık çalışanlarının, kendilerini her iş günü sonunda bitkin hissettiklerini söylemek mümkündür.

Tablo 3.17: Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri

No	Duyarsızlaşma Boyutu İle İlgili Sorular	$\bar{X}$	Standart Sapma
5	Bazı hastalarımı onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.	1,91	1,231
10	Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.	2,66	1,435
11	Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.	2,43	1,420
15	Bazı hastaların başına gelenler gerçekten umurumda değil.	1,64	1,118
22	Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	2,40	1,325

$\bar{X} = 1,00- 2,36$ Hiçbir zaman; $\bar{X} = 2,37-3,66$ Ayda birkaç kez; $\bar{X} = 3,67-5,00$ Her gün

Tükenmişlik sendromunun duyarsızlaşma boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan “Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.” sorusuna ilişkin değer Tablo 3.17’de görüldüğü gibi 2,66’dır. Bu değer sonucuna göre sağlık çalışanlarının, ayda birkaç kez mesleğe başladıklarından beri insanlara karşı katılaştığını hissettiklerini söylemek mümkündür.

Tablo 3.18: Kişisel Başarı Hissi Boyutuna İlişkin Sağlık Çalışanlarının Katılım Düzeyleri

No	Kişisel Başarı Hissi Boyutuna İlişkin Sorular	$\bar{X}$	Standart Sapma
4	Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.	4,22	0,999
7	Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	4,39	0,854
9	İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	4,14	1,128
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.	3,40	1,224
17	Hastalarımın rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.	3,99	1,120
18	Hastalarımınla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	3,87	1,230
19	Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	3,71	1,168
21	İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.	3,68	1,247

$\bar{X} = 1,00- 2,36$ Hiçbir zaman; $\bar{X} = 2,37-3,66$ Ayda birkaç kez; $\bar{X} = 3,67-5,00$ Her gün

Tükenmişlik sendromunun kişisel başarı hissi boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan “Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.” sorusuna ilişkin değer Tablo 3.18’de görüldüğü gibi 2,39’dur. Bu değer sonucuna göre sağlık çalışanlarının, her gün hastalarının sorunlarını etkili bir şekilde çözebileceklerine inandıklarını söylemek mümkündür.

3.2.4. “t Testi” ve “ANOVA” Testi Sonuçlarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik özellikleri psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri arasındaki farkın incelenmesine yönelik “t-Testi” ve “ANOVA” testi yapılmıştır.

Çalışmanın bu bölümünde t-testleri ve ANOVA testleri sonucunda ortaya çıkan bulgulara yer verilecektir.

3.2.4.1 “t Testi” Sonucuna İlişkin Bulgular

Sağlık çalışanlarının cinsiyet, medeni durum ve sektör yapısına göre psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeylerinde anlamlı bir farkın olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan t testi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 3.18, Tablo 3.19 ve Tablo 3.20’de gösterilmektedir.

H₆: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.19’da yer almaktadır.

Tablo 3.19: Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin t-Testi Sonuçları

Cinsiyet		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	Kadın	162	3,75	0,41	2,06	0,64	Red
	Erkek	66	3,78	0,48			
İyimserlik	Kadın	162	3,26	0,49	1,083	0,92	Red
	Erkek	66	3,25	0,44			
Dayanıklılık	Kadın	162	3,72	0,45	1,039	0,8	Red
	Erkek	66	3,7	0,48			
Umut	Kadın	162	3,89	0,59	0,741	0,55	Red
	Erkek	66	3,94	0,67			
Öz yeterlilik	Kadın	162	4,13	0,65	1,143	0,37	Red
	Erkek	66	4,22	0,72			
Tükenmişlik	Kadın	162	3,18	0,52	0,8	0,02	Kabul
	Erkek	66	3	0,51			
Duygusal Tükenme	Kadın	162	3	0,93	0,04	0,07	Red
	Erkek	66	2,76	0,94			
Duyarsızlaşma	Kadın	162	2,25	0,99	0,91	0,32	Red
	Erkek	66	2,11	0,91			
Kişisel Başarı Hissi	Kadın	162	3,96	0,63	6,67	0,27	Red
	Erkek	66	3,84	0,88			

Yapılan analizler sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, tükenmişlik değişkeninin cinsiyete göre anlamlı ($p < 0,05$) olarak farklılaştığı görülmektedir. Analizler incelendiğinde kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri erkek meslektaşlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen p değerlerinin tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi düzeylerinde ise anlamlı olarak farklılaşmadığı ($p > 0,05$) görülmüştür. Bu sonuca göre, "**H_{6b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır." hipotezi kısmen **kabul** edilmiştir. Bu anlamlı farkın sebebinin, ülkemizin sahip olduğu sosyo-kültürel yapı sonucunda genel olarak ev ve çocuk bakımının kadınlar tarafından üstlenilmesi ve hem iş hayatının hem de ev ve çocuk bakımının getirdiği stres ve yorgunluğun bu farklılığa sebep olduğu düşünülmektedir. Ayrıca literatür çalışmaları, kadınların erkeklere göre daha fazla stres yaşadıklarını göstermektedir. Burnak (2007)'a göre erkekler yalnızca kendileri ile ilgili olay olguları için kaygı yaşarken, kadınlar ise kendileri dışında gelişen çoğu olay olgusu için kaygı yaşayabilmektedir. Kadınların iş hayatlarında yaşadıkları stres ve maruz kaldıkları mobbing, taciz ve sınırlamaların sonucunda erkeklere nazaran daha fazla tükendikleri düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan t-testi sonucunda bulunan p değerlerinde, tükenmişlik düzeyi dışında istatistiksel olarak anlamlı ($p > 0,05$) bir farklılık olmadığından; Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet durumlarının psikolojik sermaye ile psikolojik sermayenin boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik düzeyleri açısından bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.19'da gösterilmektedir. Bu sonuçlara göre, "**H_{6a}**: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır." hipotezi **red** edilmiştir.

H₇: "Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır." hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.20'de yer almaktadır.

Tablo 3.20: Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin t-Testi Sonuçları

Medeni Durum		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	Evli	158	3,78	0,43	0,04	0,28	Red
	Bekâr	70	3,71	0,44			
İyimserlik	Evli	158	3,26	0,44	2,37	0,84	Red
	Bekâr	70	3,25	0,54			
Dayanıklılık	Evli	158	3,73	0,45	0,88	0,4	Red
	Bekâr	70	3,67	0,49			
Umut	Evli	158	3,93	0,6	0,75	0,39	Red
	Bekâr	70	3,85	0,63			
Öz yeterlilik	Evli	158	4,2	0,64	1,13	0,2	Red
	Bekâr	70	4,07	0,73			
Tükenmişlik	Evli	158	3,1	0,5	5,21	0,29	Red
	Bekâr	70	3,18	0,59			
Duygusal Tükenme	Evli	158	2,87	0,92	0,29	0,15	Red
	Bekâr	70	3,06	0,97			
Duyarsızlaşma	Evli	158	2,14	0,93	1,28	0,1	Red
	Bekâr	70	2,37	1,04			
Kişisel Başarı Hissi	Evli	158	3,97	0,71	0,06	0,17	Red
	Bekâr	70	3,83	0,71			

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan t-testi sonucunda bulunan p değerleri istatistiksel olarak anlamlı (**p>0,05**) olmadığından; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının medeni durumlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.20’de görülmektedir. Bu sonuçlara göre “**H_{7a}**: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” ve “**H_{7b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezleri **red** edilmiştir.

H₈: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından sektör durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.21’de yer almaktadır.

Tablo 3.21: Katılımcıların Çalıştıkları Sektöre İlişkin t-Testi Sonuçları

Sektör		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	Özel Sektör	72	3,82	0,43	0,01	0,11	Red
	Kamu Sektörü	156	3,73	0,43			
İyimserlik	Özel Sektör	72	3,33	0,44	1,37	0,09	Red
	Kamu Sektörü	156	3,22	0,49			
Dayanıklılık	Özel Sektör	72	3,79	0,41	0,13	0,1	Red
	Kamu Sektörü	156	3,68	0,48			
Umut	Özel Sektör	72	3,98	0,65	1,44	0,2	Red
	Kamu Sektörü	156	3,87	0,59			
Öz yeterlilik	Özel Sektör	72	4,2	0,72	0,6	0,53	Red
	Kamu Sektörü	156	4,14	0,65			
Tükenmişlik	Özel Sektör	72	3,13	0,54	0,59	0,94	Red
	Kamu Sektörü	156	3,13	0,52			
Duygusal Tükenme	Özel Sektör	72	2,88	0,96	0,48	0,57	Red
	Kamu Sektörü	156	2,96	0,93			
Duyarsızlaşma	Özel Sektör	72	2,21	1,01	0,57	0,97	Red
	Kamu Sektörü	156	2,21	0,95			
Kişisel Başarı Hissi	Özel Sektör	72	3,99	0,68	0,09	0,33	Red
	Kamu Sektörü	156	3,89	0,72			

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından sektör durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan t-testi sonucunda bulunan p değerleri istatistiksel olarak anlamlı ($p > 0,05$) olmadığından; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının sektör durumlarının, psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.21’de görülmektedir. Bu sonuçlara göre “ H_{8a} :

Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından sektör durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” ve "**H_{8b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından sektör durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezleri **red** edilmiştir.

3.2.4.2. ANOVA Testi Sonucuna İlişkin Bulgular

Sağlık çalışanlarının yaş gruplarına, eğitim durumlarına, unvan durumlarına, çalıştıkları bölümlere, bulunduğu kurumda deneyim sürelerine, bulunduğu meslekte deneyim sürelerine göre psikolojik sermaye ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını saptamak amacıyla Tek Yönlü ANOVA analizi yapılmıştır. Söz konusu farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla Post Hoc Analizlerinden Tukey Testi kullanılmıştır.

H₉: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 3.22’de yer almaktadır.

Tablo 3.22: Katılımcıların Yaş Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Yaş Durumu	Yaş	N	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	20-25	43	3,7	0,45	0,96	0,44	Red
	26-30	27	3,67	0,45			
	31-35	37	3,86	0,37			
	36-40	44	3,76	0,47			
	41-45	37	3,74	0,37			
	46+	40	3,81	0,45			
İyimserlik	20-25	43	3,29	0,55	2,52	0,03	Kabul
	26-30	27	3,06	0,48			
	31-35	37	3,44	0,38			
	36-40	44	3,23	0,42			
	41-45	37	3,16	0,5			
	46+	40	3,3	0,45			
Dayanıklılık	20-25	43	3,62	0,5	0,96	0,44	Red
	26-30	27	3,64	0,42			
	31-35	37	3,73	0,47			
	36-40	44	3,73	0,43			
	41-45	37	3,71	0,49			
	46+	40	3,82	0,44			

Tablo 3.22: (devam) Katılımcıların Yaş Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Umut	20-25	43	3,85	0,68	0,17	0,97	Red
	26-30	27	3,89	0,54			
	31-35	37	3,97	0,56			
	36-40	44	3,89	0,68			
	41-45	37	3,9	0,58			
	46+	40	3,91	0,61			
Özyeterlilik	20-25	43	4,03	0,7	0,76	0,58	Red
	26-30	27	4,08	0,8			
	31-35	37	4,3	0,62			
	36-40	44	4,17	0,72			
	41-45	37	4,18	0,55			
	46+	40	4,19	0,64			
Tükenmişlik Sendromu	20-25	43	3,26	0,55	1,82	0,11	Red
	26-30	27	3,25	0,52			
	31-35	37	3,09	0,5			
	36-40	44	3,17	0,53			
	41-45	37	3,03	0,5			
	46+	40	2,98	0,51			
Duygusal Tükenme	20-25	43	3,25	0,86	2,69	0,02	Kabul
	26-30	27	3,12	1,02			
	31-35	37	2,86	0,94			
	36-40	44	3	0,94			
	41-45	37	2,79	0,92			
	46+	40	2,59	0,86			
Duyarsızlaşma	20-25	43	2,41	1,06	1,66	0,15	Red
	26-30	27	2,56	0,93			
	31-35	37	2,09	0,92			
	36-40	44	2,19	1,02			
	41-45	37	2,07	0,84			
	46+	40	2,02	0,94			
Kişisel Başarı Hissi	20-25	43	3,81	0,68	0,59	0,71	Red
	26-30	27	3,83	0,69			
	31-35	37	3,98	0,71			
	36-40	44	3,96	0,76			
	41-45	37	3,91	0,55			
	46+	40	4,03	0,83			

Yapılan analiz sonuçlarında bulunan p değerleri incelendiğinde, iyimserlik düzeyinin yaşa göre anlamlı ($p<0,05$) olarak farklılaştığı görülmüştür. Elde edilen p değerlerinde psikolojik sermaye ve alt boyutları olan dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik düzeylerinin ise, anlamlı olarak farklılaşmadığı ($p>0,05$) görülmüştür. Analizler incelendiğinde, 31-35 yaş grubunda bulunan katılımcıların iyimserlik düzeylerinin 26-30 yaş grubunda bulunan katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu anlamlı farkın sebebinin, sağlık çalışanlarının zaman içinde mesleklerinde edindikleri bilgi ve deneyim sonucunda hayatlarına daha olumlu bir bakış açısı geliştirdikleri ve geleceklerine iyimser olarak bakmaları nedeni ile böyle bir anlamlı farkın olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuca göre, “**H_{9a}**: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kısmen **kabul** edilmiştir.

Tükenmişlik sendromu ve alt boyutları incelediğinde ise, Duygusal tükenme düzeyinin yaşa göre anlamlı (**p<0,05**) olarak farklılaştığı görülmüştür. Tükenmişlik sendromu ve diğer alt boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi düzeylerinin yaşa göre anlamlı olarak farklılaşmadığı (**p>0,05**) görülmüştür. Analizler incelendiğinde, 20-25 yaş grubunda bulunan katılımcıların duygusal tükenme düzeylerinin 46 yaş ve üstü grubunda bulunan katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamlı farkın sebebinin, çalışanların genç yaşlarda iş hayatına başladıkları ilk anlarda tecrübesiz olmaları, idealist olarak işe başlayan çalışanların kendilerine gerçekçi olmayan hedefler koymaları sonucu iş hayatına başladıklarında bu hedeflerine ulaşamamaları, sahip oldukları gelecek kaygılarının bu anlamlı farkın oluşmasına neden olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuca göre, “**H_{9b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kısmen **kabul** edilmiştir.

H₁₀: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 3.23’de yer almaktadır.

Tablo 3.23: Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Eğitim Durumları	Eğitim	N	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	Lise	47	3,92	0,49	3,18	0,03	Kabul
	Ön lisans	64	3,74	0,42			
	Lisans	59	3,68	0,40			
	Lisansüstü	58	3,73	0,40			
	Total	228	3,76	0,43			
İyimserlik	Lise	47	3,40	0,54	2,35	0,07	Red
	Ön lisans	64	3,27	0,48			
	Lisans	59	3,17	0,49			
	Lisansüstü	58	3,21	0,36			
	Total	228	3,26	0,47			
Dayanıklılık	Lise	47	3,85	0,51	1,79	0,15	Red
	Ön lisans	64	3,69	0,49			
	Lisans	59	3,65	0,42			
	Lisansüstü	58	3,69	0,42			
	Total	228	3,71	0,46			
Umut	Lise	47	4,06	0,68	1,50	0,22	Red
	Ön lisans	64	3,90	0,61			
	Lisans	59	3,82	0,54			
	Lisansüstü	58	3,86	0,62			
	Total	228	3,90	0,61			
Öz Yeterlilik	Lise	47	4,37	0,69	2,25	0,08	Red
	Ön lisans	64	4,10	0,67			
	Lisans	59	4,06	0,70			
	Lisansüstü	58	4,16	0,60			
	Total	228	4,16	0,67			
Tükenmişlik Sendromu	Lise	47	3,20	0,66	0,42	0,74	Red
	Ön lisans	64	3,12	0,51			
	Lisans	59	3,08	0,49			
	Lisansüstü	58	3,13	0,46			
	Total	228	3,13	0,52			
Duygusal Tükenme	Lise	47	2,96	1,00	0,06	0,98	Red
	Ön lisans	64	2,89	0,91			
	Lisans	59	2,95	0,93			
	Lisansüstü	58	2,93	0,93			
	Total	228	2,93	0,93			

Tablo 3.23: (devam) Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Duyarsızlaşma	Lise	47	2,21	1,07	0,59	0,62	Red
	Ön lisans	64	2,21	1,00			
	Lisans	59	2,09	0,96			
	Lisansüstü	58	2,33	0,85			
	Total	228	2,21	0,97			
Kişisel Başarı Hissi	Lise	47	4,08	0,76	1,31	0,27	Red
	Ön lisans	64	3,96	0,70			
	Lisans	59	3,84	0,69			
	Lisansüstü	58	3,84	0,69			
	Total	228	3,92	0,71			

Yapılan analiz sonuçlarında bulunan p değerleri incelendiğinde, psikolojik sermaye düzeyinin eğitim durumuna göre anlamlı ($p < 0,05$) olarak farklılaştığı görülmüştür. Elde edilen p değerlerinde psikolojik sermaye alt boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik düzeylerinin ise, anlamlı olarak farklılaşmadığı ($p > 0,05$) görülmüştür. Tukey testi incelendiğinde, eğitim durumu lisans mezunu olan çalışanların, lise mezunu olan çalışanlara göre psikolojik sermaye düzeylerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun sebebinin, eğitim durumu lisans mezunu olan çalışanların, eğitim durumu lise mezunu olan çalışanlara göre iş yerlerinde daha fazla sorumluluğa sahip oldukları, ağır iş yüklerine maruz kaldıkları, fazla mesaiye kaldıklarının neden olduğu düşünülmektedir. Bu sonuca göre, “**H_{10a}**: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kısmen **kabul** edilmiştir.

Tükenmişlik sendromu ve alt boyutları incelediğinde ise, tükenmişlik sendromu ve alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi düzeylerinin eğitim durumuna göre anlamlı olarak farklılaşmadığı ($p > 0,05$) görülmüştür. Bu sonuca göre, “**H_{10b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi **red** edilmiştir.

H₁₁: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından unvan durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 3.24’de yer almaktadır.

Tablo 3.24: Katılımcıların Unvan Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Unvan durumları	Unvan	N	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	Doktor	56	3,72	0,41	1,2	0,31	Red
	Hemşire	51	3,66	0,44			
	Paramedik	14	3,81	0,43			
	Sağlık Memuru	50	3,81	0,45			
	Teknisyen	33	3,86	0,48			
	Ebe	24	3,78	0,34			
İyimserlik	Doktor	56	3,23	0,37	1,49	0,19	Red
	Hemşire	51	3,16	0,53			
	Paramedik	14	3,12	0,62			
	Sağlık Memuru	50	3,34	0,49			
	Teknisyen	33	3,39	0,45			
	Ebe	24	3,23	0,45			
Dayanıklılık	Doktor	56	3,67	0,42	0,68	0,63	Red
	Hemşire	51	3,64	0,49			
	Paramedik	14	3,75	0,48			
	Sağlık Memuru	50	3,78	0,47			
	Teknisyen	33	3,77	0,46			
	Ebe	24	3,72	0,49			
Umut	Doktor	56	3,85	0,64	1,17	0,32	Red
	Hemşire	51	3,81	0,61			
	Paramedik	14	4,1	0,57			
	Sağlık Memuru	50	3,89	0,63			
	Teknisyen	33	4,08	0,55			
	Ebe	24	3,89	0,6			
Özyeterlilik	Doktor	56	4,14	0,59	0,81	0,55	Red
	Hemşire	51	4,02	0,7			
	Paramedik	14	4,25	0,73			
	Sağlık Memuru	50	4,22	0,71			
	Teknisyen	33	4,21	0,83			
	Ebe	24	4,28	0,35			
Tükenmişlik Sendromu	Doktor	56	3,12	0,47	2,15	0,06	Red
	Hemşire	51	3,2	0,52			
	Paramedik	14	3,36	0,68			
	Sağlık Memuru	50	3,19	0,54			
	Teknisyen	33	3	0,57			
	Ebe	24	2,91	0,38			

Tablo 3.24: (devam) Katılımcıların Unvan Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Duygusal Tükenme	Doktor	56	2,9	0,94	1,96	0,08	Red
	Hemşire	51	3,08	0,86			
	Paramedik	14	3,28	1,18			
	Sağlık Memuru	50	3,05	0,98			
	Teknisyen	33	2,71	0,89			
	Ebe	24	2,56	0,78			
Duyarsızlaşma	Doktor	56	2,3	0,87	0,8	0,56	Red
	Hemşire	51	2,28	1,01			
	Paramedik	14	2,3	1,11			
	Sağlık Memuru	50	2,26	0,97			
	Teknisyen	33	2,04	0,97			
	Ebe	24	1,93	1,01			
Kişisel Başarı Hissi	Doktor	56	3,89	0,68	0,23	0,95	Red
	Hemşire	51	3,91	0,68			
	Paramedik	14	4,12	0,52			
	Sağlık Memuru	50	3,92	0,68			
	Teknisyen	33	3,92	0,86			
	Ebe	24	3,92	0,8			

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından unvan durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan Anova analizinde elde edilen p değerleri istatistiksel olarak anlamlı (**p>0,05**) olmadığından; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının unvan durumlarının, psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.24’de görülmüştür. Bu sonuçlara göre “**H_{11a}**: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından unvan durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” ve “**H_{11b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından unvan durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezleri **red** edilmiştir.

H₁₂: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 3.25’de yer almaktadır.

Tablo 3.25: Katılımcıların Bölüm Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Bölüm Durumları	Bölüm	N	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	Devlet Hastanesi	71	3,79	0,4	0,88	0,48	Red
	Özel Sağlık Kurumları	49	3,79	0,45			
	Aile Hekimliği	45	3,8	0,43			
	Diş Hastanesi	24	3,71	0,41			
	Acil ve 112 Servisi	39	3,65	0,47			
İyimserlik	Devlet Hastanesi	71	3,3	0,46	0,51	0,73	Red
	Özel Sağlık Kurumları	49	3,24	0,41			
	Aile Hekimliği	45	3,19	0,47			
	Diş Hastanesi	24	3,31	0,47			
	Acil ve 112 Servisi	39	3,24	0,59			
Dayanıklılık	Devlet Hastanesi	71	3,74	0,43	1,13	0,34	Red
	Özel Sağlık Kurumları	49	3,77	0,39			
	Aile Hekimliği	45	3,71	0,49			
	Diş Hastanesi	24	3,75	0,46			
	Acil ve 112 Servisi	39	3,58	0,56			
Umut	Devlet Hastanesi	71	3,93	0,52	1,63	0,17	Red
	Özel Sağlık Kurumları	49	3,97	0,68			
	Aile Hekimliği	45	4	0,62			
	Diş Hastanesi	24	3,7	0,5			
	Acil ve 112 Servisi	39	3,77	0,7			
Özyeterlilik	Devlet Hastanesi	71	4,18	0,61	0,84	0,5	Red
	Özel Sağlık Kurumları	49	4,16	0,78			
	Aile Hekimliği	45	4,29	0,52			
	Diş Hastanesi	24	4,07	0,76			
	Acil ve 112 Servisi	39	4,04	0,72			
Tükenmişlik Sendromu	Devlet Hastanesi	71	3,1	0,51	2,9	0,02	Kabul
	Özel Sağlık Kurumları	49	3,08	0,53			
	Aile Hekimliği	45	2,99	0,48			
	Diş Hastanesi	24	3,37	0,61			
	Acil ve 112 Servisi	39	3,25	0,5			

Tablo 3.25: (devam) Katılımcıların Bölüm Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Duygusal Tükenme	Devlet Hastanesi	71	2,9	0,86	4,77	0,001	Kabul
	Özel Sağlık Kurumları	49	2,8	0,96			
	Aile Hekimliği	45	2,59	0,9			
	Diş Hastanesi	24	3,38	1,01			
	Acil ve 112 Servisi	39	3,27	0,86			
Duyarsızlaşma	Devlet Hastanesi	71	2,09	0,81	2,91	0,02	Kabul
	Özel Sağlık Kurumları	49	2,18	1,01			
	Aile Hekimliği	45	1,97	0,96			
	Diş Hastanesi	24	2,63	1,13			
	Acil ve 112 Servisi	39	2,47	1			
Kişisel Başarı Hissi	Devlet Hastanesi	71	3,96	0,67	1,15	0,2	Red
	Özel Sağlık Kurumları	49	3,96	0,71			
	Aile Hekimliği	45	4,07	0,76			
	Diş Hastanesi	24	3,82	0,7			
	Acil ve 112 Servisi	39	3,72	0,69			

Yapılan analiz sonuçlarında bulunan p değerleri incelendiğinde psikolojik sermaye ile psikolojik sermaye alt boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik düzeylerinin, anlamlı olarak farklılaşmadığı ($p>0,05$) görülmüştür. Bu sonuca göre, “**H_{12a}**: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi **red** edilmiştir.

Tükenmişlik sendromu ve alt boyutları incelediğinde ise, tükenmişlik sendromu ile alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerinin çalışanların bölümlerine göre anlamlı ($p<0,05$) olarak farklılaştığı görülmüştür. Bu anlamlı farkın tespiti için Post Hoc analizlerden Tukey testi incelendiğinde, diş hastanesinde çalışan katılımcıların, aile hekimliğinde çalışan katılımcılara göre tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Acil ve 112 Servisinde çalışan katılımcıların duygusal tükenme düzeylerinin Aile Hekimliğinde çalışan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu anlamlı farkın sebebinin, diş hastanesi ve acil servis bölümünün, aile hekimliğine göre daha yoğun olması ve çalışma saatlerindeki belirsizlikler sonucu

oluşan stres ve yorgunluk, durumu hassas olan hastalar ile uğraş vermeleri sonucunda oluşan bitkinliğin neden olduğu düşünülmektedir. Örneklemdeki sağlık çalışanlarının kişisel başarı hissi düzeylerinde ise anlamlı ($p>0,05$) bir farklılık yoktur. Bu sonuca göre, “**H_{12b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kısmen **kabul** edilmiştir.

H₁₃: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından kurumdaki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 3.26’da yer almaktadır.

Tablo 3.26: Katılımcıların Kurumdaki Deneyim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Kurumdaki Deneyim	Kurumda Çalışılan Yıl	N	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	1 yıldan az	38	3,69	0,44	0,6	0,69	Red
	1-5	62	3,77	0,44			
	6-10	62	3,75	0,46			
	11-15	32	3,84	0,43			
	16-20	12	3,65	0,46			
	21 +	22	3,79	0,32			
İyimserlik	1 yıldan az	38	3,29	0,45	1,1	0,35	Red
	1-5	62	3,24	0,50			
	6-10	62	3,22	0,46			
	11-15	32	3,39	0,55			
	16-20	12	3,04	0,29			
	21 +	22	3,26	0,40			
Dayanıklılık	1 yıldan az	38	3,58	0,55	0,96	0,44	Red
	1-5	62	3,72	0,46			
	6-10	62	3,73	0,42			
	11-15	32	3,81	0,46			
	16-20	12	3,72	0,43			
	21 +	22	3,75	0,42			

Tablo 3.26: (devam) Katılımcıların Kurumdaki Deneyim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Umut	1 yıldan az	38	3,88	0,62	0,12	0,99	Red
	1-5	62	3,93	0,60			
	6-10	62	3,87	0,66			
	11-15	32	3,95	0,58			
	16-20	12	3,88	0,65			
	21 +	22	3,91	0,54			
Özyeterlilik	1 yıldan az	38	4,00	0,70	0,79	0,56	Red
	1-5	62	4,21	0,68			
	6-10	62	4,19	0,67			
	11-15	32	4,22	0,69			
	16-20	12	3,97	0,80			
	21 +	22	4,23	0,51			
Tükenmişlik Sendromu	1 yıldan az	38	2,99	0,47	2,24	0,051	Red
	1-5	62	3,29	0,58			
	6-10	62	3,12	0,49			
	11-15	32	3,08	0,43			
	16-20	12	3,22	0,61			
	21 +	22	2,97	0,56			
Duygusal Tükenme	1 yıldan az	38	2,78	0,82	1,39	0,23	Red
	1-5	62	3,17	0,99			
	6-10	62	2,88	0,93			
	11-15	32	2,84	0,92			
	16-20	12	3,07	1,11			
	21 +	22	2,74	0,83			
Duyarsızlaşma	1 yıldan az	38	1,97	0,90	1,8	0,11	Red
	1-5	62	2,48	1,04			
	6-10	62	2,15	0,95			
	11-15	32	2,19	0,85			
	16-20	12	2,30	1,13			
	21 +	22	1,97	0,90			
Kişisel başarı hissi	1 yıldan az	38	3,88	0,68	0,17	0,97	Red
	1-5	62	3,92	0,67			
	6-10	62	3,98	0,72			
	11-15	32	3,90	0,70			
	16-20	12	3,97	0,50			
	21 +	22	3,85	0,97			

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından kurumdaki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan Anova analizinde elde edilen p değerleri istatistiksel olarak anlamlı ($p>0,05$) olmadığından; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının kurumdaki deneyim durumlarının, psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu düzeyleri açısından bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.26’da görülmüştür. Bu sonuçlara göre “**H_{13a}**: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından kurumdaki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” ve “**H_{13b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından kurumdaki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezleri **red** edilmiştir.

H₁₄: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından meslekteki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 3.27’de yer almaktadır.

Tablo 3.27: Katılımcıların Meslekteki Deneyim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Meslekteki deneyim durumları	Çalışılan yıl (meslek)	N	Ortalama	Standart sapma	F	p	Sonuç
Psikolojik Sermaye	1 yıldan az	25	3,73	0,45	1,9	0,09	Red
	1-5 yıl	37	3,60	0,46			
	6-10 yıl	40	3,83	0,40			
	11-15 yıl	47	3,83	0,40			
	16-20 yıl	32	3,68	0,48			
	21 yıl ve üzeri	47	3,81	0,39			
İyimserlik	1 yıldan az	25	3,37	0,49	1,27	0,27	Red
	1-5 yıl	37	3,13	0,55			
	6-10 yıl	40	3,23	0,42			
	11-15 yıl	47	3,35	0,45			
	16-20 yıl	32	3,21	0,46			
	21 yıl ve üzeri	47	3,25	0,47			

Tablo 3.27: (devam) Katılımcıların Meslekteki Deneyim Durumlarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Dayanıklılık	1 yıldan az	25	3,60	0,56	1,92	0,09	Red
	1-5 yıl	37	3,58	0,48			
	6-10 yıl	40	3,80	0,37			
	11-15 yıl	47	3,73	0,45			
	16-20 yıl	32	3,66	0,43			
	21 yıl ve üzeri	47	3,83	0,47			
Umut	1 yıldan az	25	3,93	0,62	1,77	0,11	Red
	1-5 yıl	37	3,72	0,67			
	6-10 yıl	40	4,04	0,58			
	11-15 yıl	47	4,02	0,59			
	16-20 yıl	32	3,76	0,62			
	21 yıl ve üzeri	47	3,90	0,57			
Özyeterlilik	1 yıldan az	25	4,04	0,67	1,32	0,25	Red
	1-5 yıl	37	3,97	0,79			
	6-10 yıl	40	4,26	0,69			
	11-15 yıl	47	4,23	0,68			
	16-20 yıl	32	4,08	0,69			
	21 yıl ve üzeri	47	4,27	0,51			
Tükenmişlik Sendromu	1 yıldan az	25	3,07	0,55	4,54	0,001	Kabul
	1-5 yıl	37	3,47	0,50			
	6-10 yıl	40	3,15	0,50			
	11-15 yıl	47	3,05	0,47			
	16-20 yıl	32	3,07	0,52			
	21 yıl ve üzeri	47	2,99	0,52			
Duygusal Tükenme	1 yıldan az	25	2,90	0,79	4,45	0,01	Kabul
	1-5 yıl	37	3,54	0,82			
	6-10 yıl	40	2,90	1,00			
	11-15 yıl	47	2,86	0,85			
	16-20 yıl	32	2,83	1,00			
	21 yıl ve üzeri	47	2,65	0,90			
Duyarsızlaşma	1 yıldan az	25	2,12	0,99	4,98	0,00	Kabul
	1-5 yıl	37	2,90	0,91			
	6-10 yıl	40	2,11	0,90			
	11-15 yıl	47	2,11	0,89			
	16-20 yıl	32	2,07	1,01			
	21 yıl ve üzeri	47	1,99	0,90			
Kişisel Başarı Hissi	1 yıldan az	25	3,85	0,72	1,1	0,36	Red
	1-5 yıl	37	3,76	0,56			
	6-10 yıl	40	4,08	0,71			
	11-15 yıl	47	3,85	0,70			
	16-20 yıl	32	3,98	0,66			
	21 yıl ve üzeri	47	4,00	0,84			

Yapılan analiz sonuçlarında bulunan p değerleri incelendiğinde, psikolojik sermaye ile psikolojik sermaye alt boyutlarının eğitim durumuna göre anlamlı olarak farklılaşmadığı ($p>0,05$) görülmüştür. Bu sonuca göre, “**H_{14a}**: Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi **red** edilmiştir.

Tükenmişlik sendromu ve alt boyutları incelediğinde ise, tükenmişlik sendromu ile alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerinin çalışanların meslekteki deneyimlerine göre anlamlı ($p<0,05$) olarak farklılaştığı görülmüştür. Bu anlamlı farkın tespiti için Post Hoc analizlerinden Tukey testi incelendiğinde, meslekte 1-5 yıl arası çalışan katılımcıların, diğer katılımcılara göre tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sonuç, sağlık çalışanlarının mesleklerinin ilk yıllarında tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşadıklarını ve zamanla bu durumun azaldığını göstermiştir. Bu anlamlı farkın sebebinin, çalışanların mesleğin ilk yıllarında tecrübesiz olmaları, meslekleri ile ilgili rutin işleri genelde mesleklerinin ilk yıllarında yaptıkları, mesleğe idealist olarak başlayan çalışanların meslekleri ilgili beklentilerinin meslekteki gerçekleri ile çok uzak olması sonucu hayal kırıklığı yaşamalarının neden olduğu düşünülmüştür. Örneklemdeki sağlık çalışanlarının kişisel başarı hissi düzeylerinde ise anlamlı ($p>0,05$) bir farklılık yoktur. Bu sonuca göre, “**H_{14b}**: Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından meslekteki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kısmen **kabul** edilmiştir.

3.2.5. Korelasyon Analizi Sonucunda Elde Edilen Bulgular

Araştırmanın bu kısmında psikolojik sermaye düzeyleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Korelasyon analizi, iki ya da daha fazla değişkenin aralarında bir ilişki olup olmadığını, eğer bir ilişki söz konusu ise bu ilişkinin derecesini ve yönünü göstermek amacıyla yapılır. Korelasyon analizinde korelasyon katsayısı -1 ile 1 arasında değişken değerler alır. Bu değer ± 1 'e yaklaşması iki değişken arasında güçlü bir doğrusal ilişkinin var olduğunu, buna karşılık 0'a yaklaşması durumunda ise iki değişken arasında zayıf bir doğrusal ilişkinin var olduğunu belirtir. Korelasyon katsayısının yorumlamaları şu şekilde yapılmaktadır (Atalay, 2009; 113):

- %0 ise “ilişki yok”,
- %01-%10 arası ise “çok zayıf ilişki”,
- %11-%20 arası ise “nispeten çok zayıf ilişki”,
- %21-%30 arası ise “zayıf ilişki”,
- %31-%40 arası ise “nispeten zayıf ilişki”,
- %41-%50 arası ise “çok az zayıf ilişki”,
- %51-%60 arası ise “çok az güçlü ilişki”,
- %61-%70 arası ise “nispeten güçlü ilişki”,
- %71-%80 arası ise “güçlü ilişki”,
- %81-%90 arası ise “nispeten çok güçlü ilişki”,
- %91-%100 arası ise “çok güçlü ilişki”,

Psikolojik sermayenin boyutlarının aralarındaki ilişkinin derecesini ve yönünü saptayabilmek için yapılan Pearson Korelasyon Analizine ilişkin bulgular Tablo 3.28’de verilmiştir.

Tablo 3.28: Psikolojik Sermaye ve Boyutları ile Tükenmişlik Sendromu ve Boyutları Arasındaki Korelasyon İlişkisi Sonuçları

N=228		Psikolojik Sermaye	İyimserlik	Dayanıklılık	Umut	Öz yeterlilik	Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissi
Psikolojik Sermaye		1	,554**	,784**	,856**	,856**	-,258**	-,445**	-,377**	,456**
	Sig.		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
İyimserlik			1	,317**	,287**	,234**	-,113	-,187**	-,181**	,203**
	Sig.			,000	,000	,000	,090	,005	,006	,002
Dayanıklılık				1	,566**	,584**	-,132*	-,297**	-,191**	,334**
	Sig.				,000	,000	,047	,000	,004	,000
Umut					1	,692**	-,301**	-,482**	-,423**	,462**
	Sig.					,000	,000	,000	,000	,000
Öz Yeterlilik						1	-,218**	-,368**	-,322**	,377**
	Sig.						,001	,000	,000	,000
Tükenmişlik							1	,863**	,793**	,079
	Sig.							,000	,000	,232
Duygusal Tükenme								1	,748**	-,364**
	Sig.								,000	,000
Duyarsızlaşma									1	-,349**
	Sig.									,000
Kişisel Başarı Hissi										1
	Sig.									
* (p<0,05) ** (p<0,01)										

Tablo 3.28 incelediğinde, psikolojik sermaye ile boyutlarının arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($p<0,01$). Psikolojik sermaye boyutlarının birbiri ile olan ilişkileri incelendiğinde, pozitif yönde en yüksek derecede anlamlı ilişkinin “umut” ve “öz yeterlilik” boyutları arasında ($r= 0,692$; $p<0,01$) olduğu görülmektedir. Tabloda bulunan diğer alt boyutlar arasındaki ilişkilere bakıldığında; “dayanıklılık” boyutu ile “öz yeterlilik” boyutu arasında çok az güçlü ($0,584$); “dayanıklılık” boyutu ile “umut” boyutu arasında çok az güçlü ($0,566$); “iyimserlik” boyutu ile “dayanıklılık” boyutu arasında zayıf ($0,317$); “iyimserlik” boyutu ile “umut” boyutu arasında nispeten zayıf ($0,287$) ve “iyimserlik” boyutu ile “öz yeterlilik” boyutu arasında ise korelasyon kat sayısı ile temsil edilen nispeten zayıf ($0,234$) ve anlamlı bir ilişkinin olduğu ($p< 0,01$) görülmektedir.

Tablo 3.28 incelendiğinde, tükenmişlik sendromu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($p<0,01$). Fakat kişisel başarı hissi boyutu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır ($p>0,05$) Tükenmişlik Sendromu boyutlarının birbiri ile olan ilişkileri incelendiğinde, pozitif yönde en yüksek derecede anlamlı ilişkinin “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutları arasında ($r= 0,748$; $p<0,01$) olduğu görülmektedir. Tabloda bulunan diğer alt boyutlar arasındaki ilişkilere bakıldığında; “duygusal tükenme” boyutu ile “kişisel başarı hissi” boyutu arasında negatif yönlü zayıf ($-0,364$); “duyarsızlaşma” boyutu ile “kişisel başarı hissi” boyutu arasında negatif yönlü zayıf ($-0,349$) ve anlamlı bir ilişkinin olduğu ($p< 0,01$) görülmektedir.

Tablo 3.28 incelendiğinde, psikolojik sermaye ile tükenmişlik sendromu arasında negatif yönlü, nispeten zayıf ($r= -0,258$; $p<0,01$) ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azalacağını söyleyebiliriz.

Tablo 3.28 incelendiğinde, psikolojik sermayenin alt boyutları olan dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik boyutları ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişkinin (umut ve öz yeterlilik boyutu için $p<0,01$ ve dayanıklılık boyutu için $p<0,05$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, psikolojik sermayenin boyutları olan dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik ile tükenmişlik sendromu arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Fakat iyimserlik boyutu ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 3.28 incelendiğinde, psikolojik sermaye ve alt boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterliliğin, duygusal tükenme boyutu ile aralarında anlamlı bir ilişkinin ($p<0,01$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, ***duygusal tükenme boyutu ile iyimserlik ($r= -0,187$), dayanıklılık ($r= -0,297$), umut ($r= -0,482$) ve öz yeterlilik ($r= -0,368$) boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.***

Tablo 3.28 incelendiğinde, psikolojik sermaye ve alt boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterliliğin, duyarsızlaşma boyutu ile aralarında anlamlı bir ilişkinin ($p<0,01$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, ***duyarsızlaşma boyutu ile***

iyimserlik (r= -0,181), dayanıklılık (r= -0,191), umut (r= -0,423) ve öz yeterlilik (r= -0,322) boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 3.28 incelendiğinde, psikolojik sermaye ve alt boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterliliğin, kişisel başarı hissi boyutu ile aralarında anlamlı bir ilişkinin ($p<0,01$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, *kışisel başarı hissi boyutu ile iyimserlik (r= 0,203), dayanıklılık (r= 0,334), umut (r= 0,462) ve öz yeterlilik (r= 0,377) boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.*

3.2.6. Regresyon Analizi Sonucunda Elde Edilen Bulgular

Psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromuna etkisi üzerine dayalı olarak kurulan hipotezlerle ilgili olarak çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Kurulan hipotezler ve hipotezlere ilişkin çoklu regresyon analizi aşağıda yer almaktadır.

“**H₁**: Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Regresyon analizi sonuçları Tablo 3.29’da yer almaktadır.

Tablo 3.29: Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Model	R	R ²	Standart Hata	F	p	
1	0,258	0,067	0,508	16,169	0,000	
Model		β	Standart Hata	Beta	t	p
1	Sabit Terim	4,313	0,296		14,550	0,000
	Psikolojik Sermaye	-0,315	0,078	-0,258	-4,021	0,000
Bağımlı Değişken: Tükenmişlik Sendromu						
Bağımsız Değişkenler: Psikolojik Sermaye						

Bağımlı değişkenin tükenmişlik sendromu ve bağımsız değişkenin psikolojik sermaye yaklaşımı olduğu regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular Tablo 3.29’da gösterilmiştir. Elde edilen regresyon analizi sonucunda tek bir model

oluşturmuştur, F istatistiği sonuçları psikolojik sermaye yaklaşımına ait modelin anlamlı ($p<0,01$) olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi bağımlı değişkendeki değişmeyi açıklayan psikolojik sermaye faktörünün **-0,315** değeriyle istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<0,01$) sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “**Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.**” hipotezi **kabul** edilmiştir. Bu sonuca göre, sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olmasının, onların tükenmişlik düzeylerini **negatif** (-0,315) yönde etkilediğini söyleyebiliriz.

Oluşturulan modelin tükenmişlik sendromunun %6,7’sini açıkladığı görülmektedir. Yani sağlık çalışanlarının tükenmişlik sendromu sergilemesinde etkili olan faktörlerin %6,7’si psikolojik sermayeden oluşmaktadır.

$$\text{Tükenmişlik sendromu} = 4,313 - (\text{Psikolojik sermaye} \times 0,315)$$

“**H₂: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.**” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Regresyon analizi Tablo 3.30’da verilmiştir.

Tablo 3.30: Psikolojik Sermaye Boyutlarının Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Model	R	R ²	Standart Hata	F	p	
1	0,309	0,095	0,504	5,874	0,000	
Model		β	Standart Hata	Beta	t	p
1	Sabit Terim	4,102	0,317		12,957	0,000
	Umut	-0,261	0,079	-0,303	-3,277	0,001
	İyimserlik	-0,044	0,075	-0,040	-0,590	0,556
	Dayanıklılık	0,090	0,095	0,079	0,949	0,344
	Öz yeterlilik	-0,035	0,073	-0,045	-0,482	0,631
Bağımlı Değişken: Tükenmişlik Sendromu						
Bağımsız Değişkenler: İyimserlik, Umut, Dayanıklılık, Öz yeterlilik						

Bağımlı değişkenin tükenmişlik sendromu ve bağımsız değişkenin psikolojik sermaye boyutları olan; iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik boyutları olduğu regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular Tablo 3.30'da gösterilmiştir. Analiz sonucunda; iyimserlik ($p= 0,556$), dayanıklılık ($p= 0,344$) ve öz yeterlilik ($p= 0,631$) değişkenlerinin istatistiksel olarak anlamsız çıktığı (**$p>0,05$**) görülmüştür. Değişkenlerin anlamsız çıkmaları sonucu, “*Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişlik sendromu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*”, “*Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişlik sendromu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” ve “*Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişlik sendromu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” hipotezleri **red** edilmiştir.

Elde edilen çoklu regresyon analizi sonucunda tek bir model oluşmuştur, F istatistiği sonuçları umut değişkenine ait modelin anlamlı (**$p<0,01$**) olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi bağımlı değişkendeki değişmeyi açıklayan umut faktörünün **-0,261** değeriyle istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<0,01$) sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “*Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişlik sendromu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” hipotezi **kabul** edilmiştir. Bu sonuca göre, sağlık çalışanlarının umut düzeylerinin yüksek olmasının, onların tükenmişlik sendromu davranışı sergilemelerini **negatif** (-0,261) yönde etkilediğini söyleyebiliriz.

Oluşturulan modelin tükenmişlik sendromunun %9,5'ini açıkladığı görülmektedir. Yani sağlık çalışanlarının tükenmişlik sendromu davranışı sergilemesinde etkili olan faktörlerin %9,5'ini psikolojik sermayenin boyutları oluşturmaktadır.

$$\text{Tükenmişlik Sendromu} = 4,102 - (\text{umut} \times 0,261)$$

“**H₃:** *Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Regresyon analizi sonuçları Tablo 3.31'de yer almaktadır.

Tablo 3.31: Tükenmişlik Sendromu Boyutlarından Duygusal Tükenme Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Model	R	R ²	Standart Hata	F	p	
1	0,486	0,237	0,824	17,284	0,000	
Model		β	Standart Hata	Beta	t	p
1	Sabit Terim	6,167	0,518		11,913	0,000
	Umut	-0,644	0,130	-0,422	-4,958	0,000
	İyimserlik	-0,098	0,123	-0,050	-0,797	0,426
	Dayanıklılık	-0,014	0,155	-0,007	-0,088	0,930
	Öz yeterlilik	-0,085	0,119	-0,061	-0,708	0,480
Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme						
Bağımsız Değişkenler: İyimserlik, Umut, Dayanıklılık, Öz yeterlilik						

Bağımlı değişkenin tükenmişlik sendromu boyutlarından duygusal tükenme ve bağımsız değişkenlerin psikolojik sermayenin boyutları olan; iyimserlik, dayanıklılık, umut, öz yeterlilik boyutları olduğu çoklu regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular Tablo 3.31’de gösterilmiştir. Analiz sonucunda; iyimserlik ($p= 0,426$), dayanıklılık ($p= 0,930$) ve öz yeterlilik ($p= 0,480$) değişkenlerinin istatistiksel olarak anlamsız çıktığı ($p>0,05$) görülmüştür. Değişkenlerin anlamsız çıkmaları sonucu, “Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”, “Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” ve “Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezleri **red** edilmiştir.

Elde edilen çoklu regresyon analizi sonucunda tek bir model oluşmuştur, F istatistiği sonuçları umut değişkenine ait modelin anlamlı ($p<0,01$) olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi bağımlı değişkendeki değişmeyi açıklayan umut faktörünün **-0,644** değeriyle istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<0,01$) sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi

kabul edilmiştir. Bu sonuca göre, sağlık çalışanlarının umut düzeylerinin yüksek olmasının, onların duygusal tükenme davranışı sergilemelerini **negatif** (-0,644) yönde etkilediğini söyleyebiliriz.

Oluşturulan modelin duygusal tükenmenin %23,7'sini açıkladığı görülmektedir. Yani sağlık çalışanlarının duygusal tükenme davranışı sergilemesinde etkili olan faktörlerin %23,7'si psikolojik sermayeden oluşmaktadır.

$$\text{Duygusal tükenme} = 6,167 - (\text{umut} \times 0,644)$$

“H4: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Regresyon analizi sonuçları Tablo 3.32’de yer almaktadır.

Tablo 3.32: Tükenmişlik Sendromu Boyutlarından Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Model	R	R ²	Standart Hata	F	p	
1	0,438	0,192	0,878	13,246	0,000	
Model		β	Standart Hata	Beta	t	p
1	Sabit Terim	4,880	0,552		8,840	0,000
	Umut	-0,633	0,139	-0,400	-4,570	0,000
	İyimserlik	-0,166	0,131	-0,081	-1,267	0,206
	Dayanıklılık	0,245	0,165	0,117	1,484	0,139
	Öz yeterlilik	-0,137	0,127	-0,095	-1,075	0,284
Bağımlı Değişken: Duvarsızlaşma						
Bağımsız Değişkenler: İyimserlik, Umut, Dayanıklılık, Öz yeterlilik						

Bağımlı değişkenin tükenmişlik sendromu boyutlarından duyarsızlaşma ve bağımsız değişkenlerin psikolojik sermayenin boyutları olan; iyimserlik, dayanıklılık, umut, öz yeterlilik boyutları olduğu çoklu regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular Tablo 3.32’de gösterilmiştir. Analiz sonucunda; iyimserlik (p= 0,206), dayanıklılık (p= 0,139) ve öz yeterlilik (p= 0,284) değişkenlerinin istatistiksel olarak anlamsız çıktığı (**p>0,05**) görülmüştür. Değişkenlerin anlamsız çıkmaları sonucu,

Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”, “*Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”* ve “*Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”* hipotezleri **red** edilmiştir.

Elde edilen çoklu regresyon analizi sonucunda tek bir model oluşmuştur, F istatistiği sonuçları umut değişkenine ait modelin anlamlı (**p<0,01**) olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi bağımlı değişkendeki değişmeyi açıklayan umut faktörünün **-0,633** değeriyle istatistiksel olarak anlamlı olduğu (**p<0,01**) sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “*Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”* hipotezi **kabul** edilmiştir. Böylelikle, sağlık çalışanlarının umut düzeylerinin yüksek olmasının, onların duyarsızlaşma davranışı sergilemelerini **negatif** (-0,633) yönde etkilediğini söyleyebiliriz.

Oluşturulan modelin duyarsızlaşmanın %19,2’sini açıkladığı görülmektedir. Yani sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma davranışı sergilemesinde etkili olan faktörlerin %19,2’si psikolojik sermayeden oluşmaktadır.

$$\text{Duyarsızlaşma} = 4,880 - (\text{umut} \times 0,633)$$

“**H5:** *Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”* hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla yapılan Regresyon analizi sonuçları Tablo 3.33’de yer almaktadır.

Tablo 3.33: Tükenmişlik Sendromu Boyutlarından Kişisel Başarı Hissi Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Model	R	R ²	Standart Hata	F	p	
1	0,477	0,227	0,629	13,246	0,000	
Model		β	Standart Hata	Beta	t	p
1	Sabit Terim	1,293	0,395		3,274	0,000
	Umut	0,404	0,099	0,349	4,08	0,000
	İyimserlik	0,092	0,094	0,061	0,981	0,328
	Dayanıklılık	0,109	0,118	0,071	0,924	0,356
	Öz yeterlilik	0,084	0,091	0,079	0,921	0,358
Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı Hissi						
Bağımsız Değişkenler: İyimserlik, Umut, Dayanıklılık, Öz yeterlilik						

Bağımlı değişkenin tükenmişlik sendromu boyutlarından kişisel başarı hissi ve bağımsız değişkenlerin psikolojik sermayenin boyutları olan; iyimserlik, dayanıklılık, umut, öz yeterlilik boyutları olduğu çoklu regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular Tablo 3.32’de gösterilmiştir. Analiz sonucunda; iyimserlik ($p= 0,328$), dayanıklılık ($p= 0,356$) ve öz yeterlilik ($p= 0,358$) değişkenleri istatistiksel olarak anlamsız çıktığı ($p>0,05$) görülmüştür. Değişkenlerin anlamsız çıkmaları sonucu, “Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”, “Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” ve “Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezleri **red** edilmiştir.

Elde edilen çoklu regresyon analizi sonucunda tek bir model oluşmuştur, F istatistiği sonuçları umut değişkenine ait modelin anlamlı ($p<0,01$) olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi bağımlı değişkendeki değişmeyi açıklayan umut faktörünün **0,404** değeriyle istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<0,01$) sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt

*boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Bu sonuca göre, sağlık çalışanlarının umut düzeylerinin yüksek olmasının, onların kişisel başarı hissi davranışı sergilemelerini **pozitif** (0,404) yönde etkilediğini söyleyebiliriz.*

Oluşturulan modelin kişisel başarı hissinin %22,7’sini açıkladığı görülmektedir. Yani sağlık çalışanlarının kişisel başarı hissi davranışı sergilemesinde etkili olan faktörlerin %22,7’si psikolojik sermayeden oluşmaktadır.

$$\text{Kişisel başarı hissi} = 1,293 + (\text{umut} \times 0,404)$$

3.3. ARAŞTIRMA BULGULARINA İLİŞKİN GENEL DEĞERLENDİRME

Araştırmanın amacı psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu üzerine etkisinin belirlenmesi olup, Bursa’nın Gemlik ilçesinde bulunan kamu ve özel sektördeki 13 farklı sağlık kurumlarında yapılmıştır.

Araştırmanın veri toplama tekniği olan anket yöntemi ile söz konusu işletmelerde çalışan 250 sağlık çalışanına ulaşılmış ve bu sağlık çalışanlarından alınan anketlerin 228 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Ankete katılan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine bakıldığında; sağlık çalışanlarının %71,1’i kadın ve %28,9’unun kadın olduğu; %19,3’ünün 36-40, %18,9’unun 20-25, %17,5’inin 46 yaş ve üstü %16,2’sinin 31-35, %16,2’sinin 41-45, %11,8’inin 26-30 yaş grupları içerisinde yer aldığı; %69,3’nün evli, %30,7’sinin bekar olduğu; %20,6’sının lise, %28,1’inin ön lisans, %25,9’unun lisans, %25,4’ünün lisansüstü mezunu oldukları; %11’nin 1 yıldan az, %16,2’sinin 1-5 yıl, %17,5’nin 6-10 yıl, %20,6’sının 11-15 yıl, %14’nün 16-20 yıl ve %20,6’sının 21 yıl ve üzeri deneyime sahip olduğu; %16,7’sinin 1 yıldan az, %27,2’sinin 1-5 yıl, %27,2’sinin 6-10 yıl, %14’nün 11-15 yıl, %5,3’ünün 16-20 yıl ve %9,6’sının 21 yıl ve daha fazla süredir şu andaki işlerinde çalıştıkları; %24,6’sının doktor, %22,4’ünün hemşire, %6,1’inin paramedik sağlık çalışanı, %21,9’unun sağlık memuru, %14,5’inin teknisyen, %10,5’inin ebe oldukları; %31,1’inin devlet hastanesinde, %21,5’inin özel hastane veya polikliniklerde, %19,7’sinin aile sağlığı merkezlerinde, %10,5’inin diş hastanelerinde, %17,1’inin acil ve 112 servisi biriminde çalıştıkları; %68,9’unun kamu sektöründeki sağlık kurumlarında, %31,6’sının özel sektördeki sağlık kurumlarında çalıştıkları görülmektedir.

Sağlık çalışanlarının, anket formunda yer alan değişkenlere ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi amacıyla soruların ortalamaları alınmıştır. Sağlık çalışanların psikolojik sermaye düzeylerine ilişkin görüşlerine bakıldığında;

- İyimserlik boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan sorusunun (4,29) “İşimde benim için belirsizlikler olduğunda her zaman en iyisini isterim.” sorusu olduğu görülmekte ve bu nedenle de sağlık çalışanlarının işlerinde oluşan belirsizliklerde her zaman en iyisini isteyeceği ve en iyisini istediği için üstün bir şekilde çaba sarf edeceğini söyleyebiliriz.
- Dayanıklılık boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan sorunun (4,31) “Daha önce zorluklar yaşadığım için işim ile ilgili zorlukların üstesinden geleceğime güveniyorum.” sorusu olduğu görülmekte ve bu nedenle de sağlık çalışanlarının yaşadıkları olumsuz tecrübeler sonucu sahip oldukları bilgi birikimi sayesinde bu zorlukların üstesinden gelebileceklerine inandıklarını söyleyebiliriz.
- Umut boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan sorunun (4,24) “Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol olduğunu düşünüyorum.” sorusu olduğu görülmekte ve bu nedenle de sağlık çalışanlarının yaşayacakları olumsuz olaylar karşısında belirledikleri hedeflere ulaşabilmek için, alternatif yollara başvuracakları ve çalışanların problemlerin çözümünde yaratıcı çözüm yollarını keşfedilebileceğini söyleyebiliriz.
- Öz yeterlilik boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan sorunun (4,37) “Çalışma alanımda hedefler/amaçlar belirlerken kendime güvenirim.” sorusu olduğu görülmekte ve bu nedenle de sağlık çalışanlarının çalışma alanlarında hedefler belirlerken kendilerine güvendiklerinin, aynı zamanda çalışanların çalışma arkadaşlarına ve yeteneklerine de güvendiklerini söyleyebiliriz.

Sağlık çalışanların tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşlerine bakıldığında;

- Duygusal tükenme boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan sorunun (3,67) “İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.” sorusu olduğu görülmekte ve bu nedenle de sağlık çalışanlarının yoğun bir iş temposuna sahip oldukları ve çalışma saatlerinin esnekliği nedeni ile kendilerine zaman ayıramadıklarını söyleyebiliriz.

- Duyarsızlaşma boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan değişkenin (2,66) “Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.” değişkeni olduğu görülmekte ve bu nedenle de sağlık çalışanlarının mesleklerinde yaşadıkları zorluklar, sıkıntılar ve olumsuzluklar sonucunda kendilerini bu olumsuzluklardan koruyabilmek için bazı zamanlarda insanlara somut bir varlık olarak baktıklarını söyleyebiliriz.
- Kişisel başarı hissi boyutuna ilişkin en yüksek ortalamaya sahip olan sorunun “Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.” sorusu olduğu görülmekte ve bu nedenle de sağlık çalışanlarının çoğu zaman hastalarının sorunlarını çözebilmek için yeteneklerine güvendikleri ve hastalarının sorunlarının çözümü için özveri ile çalıştıklarını söyleyebiliriz.

Araştırmada psikolojik sermaye yaklaşımı ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelendiğinde ise, psikolojik sermaye ile tükenmişlik sendromu arasında negatif yönlü nispeten zayıf ($r = -0,258$; $p < 0,01$) anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Örnekleme uygulanan korelasyon analizine göre, psikolojik sermayenin alt boyutları olan dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik boyutları ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişkinin (umut ve öz yeterlilik boyutu için $p < 0,01$ ve dayanıklılık boyutu için $p < 0,05$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, psikolojik sermayenin boyutları olan dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik ile tükenmişlik sendromu arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Fakat iyimserlik boyutu ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre psikolojik sermaye alt boyutları ile tükenmişlik sendromunun alt boyutu olan duygusal tükenme ile arasındaki ilişkiye bakıldığında, psikolojik sermaye ve alt boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterliliğin, duygusal tükenme boyutu ile aralarında anlamlı bir ilişkinin ($p < 0,01$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, **duygusal tükenme boyutu ile iyimserlik ($r = -0,187$), dayanıklılık ($r = -0,297$), umut ($r = -0,482$) ve öz yeterlilik ($r = -0,368$) boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.**

Korelasyon analizi sonuçlarına göre psikolojik sermaye alt boyutları ile tükenmişlik sendromunun alt boyutu olan duyarsızlaşma ile arasındaki ilişkiye bakıldığında, psikolojik sermaye ve alt boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterliliğin, duyarsızlaşma boyutu ile aralarında anlamlı bir ilişkinin ($p<0,01$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, *duyarsızlaşma boyutu ile iyimserlik ($r= -0,181$), dayanıklılık ($r= -0,191$), umut ($r= -0,423$) ve öz yeterlilik ($r= -0,322$) boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.*

Korelasyon analizi sonuçlarına göre psikolojik sermaye alt boyutları ile tükenmişlik sendromunun alt boyutu olan kişisel başarı hissi ile arasındaki ilişkiye bakıldığında, psikolojik sermaye ve alt boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterliliğin, kişisel başarı hissi boyutu ile aralarında anlamlı bir ilişkinin ($p<0,01$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, *kişisel başarı hissi boyutu ile iyimserlik ($r= 0,203$), dayanıklılık ($r= 0,334$), umut ($r= 0,462$) ve öz yeterlilik ($r= 0,377$) boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.*

Psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu ile ilgili ilişkilere dayalı olarak kurulan hipotezlere ilişkin yapılan regresyon analizi sonucunda;

- **H₁:** “Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi, yapılan regresyon analizi sonucunda **kabul** edilmiştir. Bu beklenen bir durum olduğundan psikolojik sermaye ve boyutlarının tükenmişlik sendromunun her bir boyutu ile etkisine yönelik hipotezler geliştirilmiştir.
- **H₂:** “Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{2a}: “Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{2b}: “Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{2c} “Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **kabul** edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda; “Umut değişkeni tükenmişlik sendromunu **negatif** yönde etkilemektedir” sonucuna ulaşılmaktadır. Çalışanların gelecekle ilgili hedefleri karşısında kararlı ve planlı olmaları, en kötü şartlarda bile amaçladıkları noktaya ulaşabileceklerine dair inançları, kendilerinde hissettikleri motivasyonları ve amaçlarına ulaşana kadar kendilerine sürekli alternatif yollar belirlemeleri çalışanların tükenmişlik yaşamlarına karşı önleyici ve çalışanları tükenmişliğe karşı destekleyici bir faktör olduğu görülmektedir. Çünkü tükenmişliğe yakalananlar bireylerin tükenmişliği içinden çıkamadıkları sonsuz bir döngü veya girdap olarak tanımladıkları görülmektedir. Umut seviyeleri yüksek olan bireylerin bu sonsuz döngüye girmeyecekleri girseler bile sahip oldukları yüksek umut düzeyleri ile tükenmiş oldukları ruh halinden kısa bir sürede kurtulacakları düşünülmektedir.

H_{2d}: “Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

- **H₃**: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{3a}: “Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{3b}: “Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{3c}: “Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” **hipotezi** kabul edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda; “Umut değişkeni tükenmişlik sendromunun bir boyutu olan duygusal tükenmeyi **negatif** yönde etkilemektedir” sonucuna ulaşılmaktadır. Umudun duygusal tükenmeye etkisine bakıldığında; Umudu yüksek olan çalışanların olaylar karşısında yüksek beklenti içinde oldukları, olayların bekledikleri gibi gerçekleşmemesi durumunda ise hedefledikleri noktaya ulaşabilmek için kendilerine

alternatif yollar belirledikleri görülmektedir. Bu duruma göre, umut düzeyleri yüksek olan çalışanların kendi yeteneklerine güvendikleri, duygusal ve fizyolojik olarak tükenmedikleri tam tersi belirlemiş oldukları hedeflere ulaşmak için kendilerinde olumlu bir itici güç hissettikleri sonuçlarına ulaşmak mümkündür. Sonuç olarak, bireylerin sahip oldukları umut düzeylerinin yüksek olmasının, duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilediğini söylemek mümkündür.

H_{3d}: “Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

- **H₄:** “Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{4a}: “Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{4b}: “Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{4c}: “Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **kabul** edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda; “Umut tükenmişlik sendromunun bir boyutu olan duyarsızlaşmayı negatif yönde etkilemektedir” sonucuna ulaşılmaktadır. Umudun duyarsızlaşmaya etkisine bakıldığında; umudu yüksek olan çalışanlar, belirledikleri hedeflerin gerçekleşeceğine inanan ve bu yönde güdülenen bireylerdir. Bu sebeple örgütün belirlediği amaçlara ulaşabilmek adına çalışanların gereksinim duyduğu motivasyon bireylerin umutlarında gizlidir. Örgütün belirlediği hedeflere ilerlerken gerçekleşeceğine inanarak ve kararlı bir şekilde hareket ederler. Ancak örgütün belirlediği hedeflerin bazılarını tek başına yapabildikleri gibi tek başlarına üstesinden gelemeyecekleri durumlarda ortaya çıkmaktadır. Böylelikle örgütteki arkadaşları ile birlikte ortak hedefleri için çalışmakta, onlara inanmakta ve onları motive etmekteledir. Bu sonuca göre Umudun yüksek olan bireylerin örgütsel bağlılık, örgütsel güven, örgütsel adaletle bağlı ve takım çalışmasına yatkın

bireyler olduğu düşünülmekte ve umut düzeyleri arttıkça duyarsızlaşma düzeylerinin azalacağı sonucuna ulaşılmaktadır.

H_{4d}: “Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda **red** edilmiştir.

- **H₅**: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi yapılan regresyon analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{5a}: “Katılımcıların iyimserlik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi **red** edilmiştir.

H_{5b}: “Katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi **red** edilmiştir.

H_{5c}: “Katılımcıların umut düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda; “Umut tükenmişlik sendromunun bir boyutu olan kişisel başarı hissini pozitif yönde etkilemektedir” sonucuna ulaşılmaktadır. Umudun kişisel başarı hissi üzerine etkisine bakıldığında; umut düzeyleri yüksek olan bireylerin kendileri için önemli olarak gördükleri her faktörde olumlu beklentilere sahip olmaktadır. Başarıya ulaşabilmek için kendilerine inandıkları gibi, çevresel şartlara da güvenmektedirler. Örgütlerine, çalışma arkadaşlarına ve hatta talihlerine bile yüksek derecede güven duymaktadırlar. Kendilerine ve çevrelerine bu derece güvenen ve şartların kendileri lehine işleyeceğini ümit eden bireyler, tüm sürecin sonunda başarılı olacağını da umut etmektedir. Sonuç olarak bireylerin sahip oldukları umut düzeylerinin kişisel başarı hissini pozitif yönde etkilediğini söylemek mümkündür.

H_{5d}: “Katılımcıların öz yeterlilik düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi **red** edilmiştir.

Psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromunun demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan analizler (t-testi ve ANOVA analizleri) sonucunda;

- **H₆**: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan t-testi analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{6a}: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan t-testi analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{6b}: “Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından cinsiyet durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan t-testi analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, tükenmişlik değişkeninin cinsiyete göre anlamlı (**p<0,05**) olarak farklılaştığı görülmektedir. Analizler incelendiğinde kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri erkek meslektaşlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamlı farkın sebebinin, ülkemizin sahip olduğu sosyo-kültürel yapı sonucunda genel olarak ev ve çocuk bakımının kadınlar tarafından üstlenilmesi ve hem iş hayatının hem de ev ve çocuk bakımının getirdiği stres ve yorgunluğun bu farklılığa sebep olduğu düşünülmektedir. Ayrıca literatür çalışmaları, kadınların erkeklere göre daha fazla stres yaşadıklarını göstermektedir. Burnak (2007)’a göre erkekler yalnızca kendileri ile ilgili olay olguları için kaygı yaşarken, kadınlar ise kendileri dışında gelişen çoğu olay olgusu için kaygı yaşayabilmektedir. Kadınların iş hayatlarında yaşadıkları stres ve maruz kaldıkları mobbing, taciz ve sınırlamaların sonucunda erkeklere nazaran daha fazla tükendikleri düşünülmektedir.

- **H₇**: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan t-testi analizi sonucunda **red** edilmiştir.
- **H₈**: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından sektör durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan t-testi analizi sonucunda **red** edilmiştir.
- **H₉**: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{9a}: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA

analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarında bulunan p değerleri incelendiğinde, iyimserlik düzeyinin yaşa göre anlamlı ($p<0,05$) olarak farklılaştığı görülmüştür. Analizler incelendiğinde, 31-35 yaş grubunda bulunan katılımcıların iyimserlik düzeylerinin 26-30 yaş grubunda bulunan katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamlı farkın sebebinin, sağlık çalışanlarının zaman içinde mesleklerinde edindikleri bilgi ve deneyim sonucunda hayatlarına daha olumlu bir bakış açısı geliştirdikleri ve geleceklerine iyimser olarak bakmaları nedeni ile böyle bir anlamlı farkın olduğunu söylemek mümkündür.

H_{9b}: “Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir. Tükenmişlik sendromu ve alt boyutları incelediğinde, Duygusal tükenme düzeyinin yaşa göre anlamlı ($p<0,05$) olarak farklılaştığı görülmüştür. Analizler incelendiğinde, 20-25 yaş grubunda bulunan katılımcıların duygusal tükenme düzeylerinin 46 yaş ve üstü grubunda bulunan katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamlı farkın sebebinin, çalışanların genç yaşlarda iş hayatına başladıkları ilk anlarda tecrübesiz olmaları, idealist olarak işe başlayan çalışanların kendilerine gerçekçi olmayan hedefler koymaları sonucu iş hayatına başladıklarında bu hedeflerine ulaşamamaları, sahip oldukları gelecek kaygılarının bu anlamlı farkın oluşmasına neden olduğunu söylemek mümkündür

- **H₁₀**: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{10a}: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarında bulunan p değerleri incelendiğinde, psikolojik sermaye düzeyinin eğitim durumuna göre anlamlı ($p<0,05$) olarak farklılaştığı görülmüştür. Tukey testi incelendiğinde, eğitim durumu lisans mezunu olan çalışanların, lise mezunu olan çalışanlara göre psikolojik sermaye düzeylerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun sebebinin, eğitim durumu lisans mezunu olan çalışanların, eğitim durumu lise mezunu olan

çalışanlara göre iş yerlerinde daha fazla sorumluluğa sahip oldukları, ağır iş yüklerine maruz kaldıkları, fazla mesaiye kaldıklarının neden olduğu düşünülmektedir.

H_{10b}: “Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda **red** edilmiştir.

- **H₁₁:** “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından unvan durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizleri sonucunda **red** edilmiştir.
- **H₁₂:** “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizleri sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{12a}: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{12b}: “Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından bölüm durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarında bulunan p değerleri incelendiğinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerinin çalışanların bölümlerine göre anlamlı (**p<0,05**) olarak farklılaştığı görülmüştür. Bu anlamlı farkın tespiti için Post Hoc analizlerden Tukey testi incelendiğinde, dış hastanesinde çalışan katılımcıların, aile hekimliğinde çalışan katılımcılara göre tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Acil ve 112 Servisinde çalışan katılımcıların duygusal tükenme düzeylerinin Aile Hekimliğinde çalışan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu anlamlı farkın sebebinin, dış hastanesi ve acil servis bölümünün, aile hekimliğine göre daha yoğun olması, çalışma saatlerindeki belirsizlikler sonucu oluşan stres ve yorgunluk ve durumu hassas olan hastalar ile uğraş vermeleri sonucunda oluşan bitkinliğin neden olduğu düşünülmektedir.

- **H₁₃:** “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından kurumdaki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda **red** edilmiştir.

- **H₁₄**: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeyleri açısından meslekteki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir.

H_{14a}: “Katılımcıların psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye alt boyutları açısından meslekteki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda **red** edilmiştir.

H_{14b}: “Katılımcıların tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu alt boyutları açısından meslekteki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi yapılan ANOVA analizi sonucunda kısmen **kabul** edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarında bulunan p değerleri incelendiğinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerinin çalışanların meslekteki deneyimlerine göre anlamlı (**p<0,05**) olarak farklılaştığı görülmüştür. Bu anlamlı farkın tespiti için Post Hoc analizlerinden Tukey testi incelendiğinde, meslekte 1-5 yıl arası çalışan katılımcıların, diğer katılımcılara göre tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sonuç, sağlık çalışanlarının mesleklerinin ilk yıllarında tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşadıklarını ve zamanla bu durumun azaldığını göstermiştir. Bu anlamlı farkın sebebinin, çalışanların mesleğin ilk yıllarında tecrübesiz olmaları, meslekleri ile ilgili rutin işleri genelde mesleklerinin ilk yıllarında yaptıkları, mesleğe idealist olarak başlayan çalışanların meslekleri ilgili beklentilerinin meslekteki gerçekleri ile çok uzak olması sonucu hayal kırıklığı yaşamalarının neden olduğu düşünülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın temel amacı, psikolojik sermaye yaklaşımın tükenmişlik sendromu üzerine etkisini tespit etmektir. Çalışmanın ilk bölümünde psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu hakkında, ikinci bölümünde psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu arasındaki etkiyi ve ilişkiyi belirlemek için yapılan araştırmalara yer verilmiştir. Son bölümde ise, yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular ve yorumlara yer verilmiştir.

Günümüz rekabet koşulları artık belirli bir alanda veya belirli bir sektörde değil dünyamızın genelinde kendisinden söz ettirmeye başlayarak küreselleşmeye dönüşmüştür. Küresel rekabetin zorlu ve acımasız şartları ise yalnızca örgütleri, hissedarları veya işverenlerini etkilememektedir. Örgüt içinde veya dışında bulunan çalışanlar, alıcılar, tedarikçiler veya müşterilerde bu zorlu şartlardan etkilenmektedir. Çünkü rekabet iş stresi, ekonomik problemler, ağır iş yükleri ve işsizlik gibi olumsuz koşulların oluşmasına neden olmaktadır.

Bu zorlu rekabet koşulları ise, örgütlerin kendilerini bu zorlu çıkmazdan çıkaracak rekabet silahları arayışına itmiştir. 20.yüzyılın başlarında örgütler sahip oldukları maddi ve mali varlıklarını (ekonomik sermaye) rekabet avantajı sağlamak için kullanmışlardır. Ancak daha sonrasında bu durumun yetersiz kalması ile birlikte örgütün çevresini oluşturan alıcılar, tedarikçiler ve kendilerine fon sağlayan hissedarlardan oluşan sosyal çevrelerine (sosyal sermaye) yönelmişlerdir. Örgütler daha sonraki yıllarda insanların örgüt içinde daha fazla önem kazanması ile birlikte çalışanlarının sahip oldukları bilgi, deneyim ve donanımın (beşeri sermaye) onlara daha büyük bir rekabet avantajı sağlayacağını düşünmüşlerdir. Zira insanlar sahip oldukları deneyim ve bilgileri ile birlikte, diğer sermaye türlerine göre satın alınabilmesi veya ikame edilebilmesinin daha zor bir sermaye türü olduğu anlaşılmış ve bu durum da onları daha değerli bir hale getirmiştir.

20 yüzyılın sonlarında örgütler için çok daha öneme sahip olan insan faktörü, örgütlerin beşeri sermayeye artan ilgisi sonrasında günümüzde örgütler için olmazsa olmaz haline gelmiştir. Bu durum, örgütlerin sahip olduğu beşeri sermayenin tedarikini, eğitimini, geliştirilmesini vb. sağlayan insan kaynakları alanının da gelişmesini sağlamıştır. Ancak örgütler içinde insan faktörünün önem kazanması, örgütler için

başka problemlerin ortaya çıkmasına da neden olmuştur. Çünkü insan yalnızca iş yerine biyolojik olarak gelen ve fizyolojik olarak çalışan bir unsur değildir. İnsan aynı zamanda örgüt içi veya dışı olarak niteleyebileceğimiz birçok çevresel veya bireysel durumlardan etkilenen duygusal bir varlıktır. Ayrıca insanlar ne kadar tecrübe veya bilgi donanımına sahip olurlarsa olsunlar, yaşadıkları olaylardan olumsuz olarak etkilenen insanların ya bu yeteneklerini kaybettikleri, ya da bu yeteneklerini verimli olarak kullanamadıkları görülmektedir.

1998 yılında Amerikan Psikoloji Derneği (APA) Başkanının ortaya attığı pozitif psikoloji yaklaşımı daha sonraki yıllarda birçok farklı bilim alanına yayılmaya ve bu alanları da etkilemeye başlamıştır. 2002 yılında F.Luthans pozitif psikoloji yaklaşımını örgüt alanında araştırmaya başlamıştır. Luthans ve arkadaşlarının çabaları ile örgütsel davranış alanının insanların olumsuz yanlarına yönelmelerine tepki olarak pozitif örgütsel davranış alanı ortaya çıkmıştır. Psikolojik sermaye ise, pozitif örgütsel davranış yaklaşımının örgütler içindeki olumlu davranışları araştırması sonucu meydana gelen ve birçok bilim insanının dikkatini çeken örgütlerdeki son sermaye türüdür. Ekonomik sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermayenin boşluğundan doğan psikolojik sermaye, insanların üstün yetenekleri üzerinde durmakta ve çalışanların eğitim düzeyleri, yetenekleri ve tecrübeleri ile örgütlere sağlayacağı olumlu katkıların üzerine odaklanmaktadır.

Tükenmişlik sendromu ise, 20. yüzyılın sonlarında ABD ve batı Avrupa ülkelerinde baş gösteren ve bireylerin hem örgütsel alanda hem de özel yaşamlarında yıkımlara neden olan tehlikeli bir hastalıktır. Çalışanların ağır iş yükü, fazla mesai saatleri, yaşadıkları değer çatışmaları, adaletsiz ödüllendirme sistemi ve yoğun iş temposu vb. gibi örgütsel veya bireysel nedenler sonucunda kendisini gösteren tükenmişlik sendromu, çalışanların özel hayatlarında yaşadıkları sıkıntılar sonucunda da ortaya çıkabilmektedir. Bu araştırma çalışanların olumlu yetenekleri üzerine odaklanan psikolojik sermayenin, çalışanların yaşadıkları olumsuz olaylar sonucu ortaya çıkan tükenmişlik sendromu üzerine etkisini araştırmaktadır.

Literatür çalışmaları incelendiğinde, psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromunun alt boyutları ile etkisini inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak Türkçe literatür incelendiğinde, bu iki kavramı inceleyen

çalışmaların azlığı dikkat çekmektedir. Literatür taraması sonucunda elde edilen çalışmalar, psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromunu anlamlı ve negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Bu nedenle psikolojik sermaye ile tükenmişlik sendromu ile ilgili geçmişte yapılan bu çalışmalar araştırmamız için ipucu niteliği taşımaktadır.

Bu çalışma yapılırken tükenmişlik sendromunun çok sık rastlanıldığı meslek gruplarından birisi olan sağlık çalışanları, araştırmanın uygulama alanı olarak seçilmiştir. Çalışma Bursa ili Gemlik ilçesinde bulunan özel ve kamusal sağlık kurumlarında çalışan sağlık çalışanları üzerine gerçekleştirilmiştir. Çalışmada demografik faktörlere ilişkin bulgulara ulaşabilmek amacı ile t-testi ve ANOVA analizleri yapılmıştır. Psikolojik sermaye ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin ölçümü için korelasyon analizi ve psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu üzerine etkisini ölçebilmek için ise regresyon analizi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda birçok bulguya ulaşılmıştır.

Demografik değişkenlere uygulanan t-testleri incelendiğinde, sağlık çalışanlarının cinsiyet durumlarına göre tükenmişlik ile anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; kadın sağlık çalışanlarının erkek meslektaşlarına göre daha fazla tükenmişlik düzeylerine sahip olduğu görülmüştür.

Demografik değişkenlere uygulanan Anova analizleri incelendiğinde, sağlık çalışanlarının yaş durumlarına göre psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik boyutu ile aralarında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; 31-35 yaş grubunda bulunan çalışanların iyimserlik düzeylerinin, 26-30 yaş grubunda bulunan çalışanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yine aynı Anova analizinde sağlık çalışanlarının yaş durumlarına göre tükenmişlik sendromunun boyutlarından duygusal tükenme ile aralarında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; 20-25 yaş grubunda bulunan çalışanların duygusal tükenme düzeylerinin, 46 yaş ve üstü grubunda bulunan çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Demografik değişkenlere uygulanan Anova analizleri incelendiğinde, sağlık çalışanlarının eğitim durumlarına göre psikolojik sermaye düzeyleri ile aralarında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; eğitim durumu lise mezunu olan çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin, eğitim durumu lisans olan sağlık çalışanlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Demografik değişkenlere uygulanan Anova analizleri incelendiğinde, sağlık çalışanlarının bölüm durumlarına göre tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile aralarında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; dış hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin, aile hekimliğinde çalışan sağlık çalışanlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı anova analizi sonuçlarına göre, 112 ve acil servisinde çalışan sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin, aile hekimliğinde çalışan sağlık çalışanlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Demografik değişkenlere uygulanan Anova analizleri incelendiğinde, sağlık çalışanlarının meslekteki deneyim durumlarına göre tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromu boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile aralarında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; mesleklerinde 1-5 yıl deneyime sahip olan sağlık çalışanlarının tükenmişlik sendromu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin diğer meslektaşlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sermaye yaklaşımı ile tükenmişlik sendromu arasında **negatif yönlü** ($r = -0,258$) ve anlamlı ($p < 0,01$) bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Bu durum ise, psikolojik sermaye ve tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan literatür çalışmalarını doğrular niteliktedir. Bu sonuca göre, çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olmasının, onların tükenmişlik düzeylerinin azalmasına neden olduğunu söylemek mümkündür.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sermayenin boyutlarından olan iyimserlik ($r = -0,187$), dayanıklılık ($r = -0,297$), umut ($r = -0,482$) ve öz yeterlilik ($r = -0,368$) boyutlarının, tükenmişlik sendromunun boyutlarından olan duygusal tükenme boyutu ile aralarında **negatif yönlü** ve anlamlı ($p < 0,01$) bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, psikolojik sermaye boyutları yüksek olan sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin düşük olacağını söylemek mümkündür.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sermayenin boyutlarından olan iyimserlik ($r = -0,181$), dayanıklılık ($r = -0,191$), umut ($r = -0,423$) ve

öz yeterlilik ($r = -0,322$) boyutlarının, tükenmişlik sendromunun boyutlarından olan duyarsızlaşma boyutu ile aralarında **negatif yönlü** ve anlamlı ($p < 0,01$) bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, psikolojik sermaye boyutları yüksek olan sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olacağını söylemek mümkündür.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sermayenin boyutlarından olan iyimserlik ($r = 0,203$), dayanıklılık ($r = 0,334$), umut ($r = 0,462$) ve öz yeterlilik ($r = 0,377$) boyutlarının, tükenmişlik sendromunun boyutlarından olan kişisel başarı hissi boyutu ile aralarında **pozitif yönlü** ve anlamlı ($p < 0,01$) bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, psikolojik sermaye boyutları yüksek olan sağlık çalışanlarının kişisel başarı hissi düzeylerinin de yüksek olacağını söylemek mümkündür.

Yapılan çoklu regresyon analizlerine göre, psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromunu anlamlı ve **negatif** ($-0,315$) bir yönde etkilediği görülmüştür. Bu sonuca göre, psikolojik sermayenin boyutları olan iyimserlik, dayanıklılık, umut ve öz yeterliliğin tükenmişlik sendromu üzerine negatif yönde bir etkisinin olduğu görülmüştür. Bu durum literatür çalışmalarına göre beklenen bir durumdur. Çalışanların örgüt içinde veya dışında gelecekle ilgili beklentilerinin olumlu olması onların bu beklentileri sebebi ile örgüte ve çevrelerine bağlılık yaşamalarına ve güvenmelerine neden olmaktadır. Yine olumsuz olaylar karşısında direnç gösteren ve bu olayların üstesinden kalkabileceğine inanan çalışanlar, başarılı olabilmek için normal performansın daha üstüne çıkmayı istemekte ve çevrelerine de bu konuda örnek olabilmektedir. Umut düzeyleri yüksek olan çalışanların iş arkadaşlarına ve örgüte olan inancı diğer bireylere göre daha yüksektir. Belirledikleri hedefe ulaşmak için çaba göstermekte ve önlerine çıkan engeller sonucunda kendilerine başka alternatif yollar belirlemektedirler. Öz yeterlilikleri yüksek olan bireyler ise kendilerine, yeteneklerine ve yapabilecekleri işlere güvenmekte ve böylelikle sağlam bir irade örneği göstermektedirler. Bu gibi olumlu ve üstün yetenekleri olan bireylerin duygusal tükenmedeki gibi yorgunluk ve bitkinlik yaşasalar bile kendilerinde buldukları sağlam iradeler ile kendilerini çabuk toparlayabildikleri, bu sıkıntılı durumların geçici olduklarına inandıkları için tükenmişlik sendromu yaşamayacakları düşünülmektedir.

Yapılan çoklu regresyon analizlerine göre, psikolojik sermayenin boyutlarından umut boyutunun, tükenmişlik sendromu üzerine **negatif yönlü** ($-0,261$)

ve **anlamlı** ($p<0,01$) bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “H₂: “Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişlik sendromu düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin tükenmişlik sendromunu içinden çıkamadıkları bir girdap veya sonsuz bir döngü olarak tanımladıkları görülmektedir. Umut düzeyleri yüksek olan bireylerin hedeflerine ulaşabilmek için kendilerinde hissettikleri motivasyon, zor durumlar karşısında sahip oldukları umut düzeyleri ile bu durumun üstesinden geleceklerine karşı inançları, hedeflerine ulaşmada önlerine çıkan engeller karşısında alternatif yollar belirleyerek kararlılık sergilemektedirler. Umut düzeyleri yüksek olan çalışanların sahip oldukları bu olumlu özellikler sayesinde bu sonsuz döngü veya girdaba girmeyecekleri girseler bile diğer bireylere göre bu durumu daha çabuk ve kolayca atlatacakları düşünülmektedir.

Yapılan çoklu regresyon analizlerine göre, psikolojik sermayenin boyutlarından umut boyutunun, tükenmişlik sendromunun boyutu olan duygusal tükenme üzerine **negatif yönlü** ($-0,644$) ve **anlamlı** ($p<0,01$) bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “H₃: “Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Böylelikle olumsuz olaylar karşısında ne olursa olsun belirlediği hedeflere ulaşabileceğine inanan umut sahibi çalışanların, zorluklar karşısında kolay kolay pes etmedikleri, kendilerine güvendikleri ve bu durumun sonucunda da başarıya ulaşmasalar bile hedefleri için yeterli gayreti göstermiş olmalarının çevreleri tarafından takdirler karşılanacağını söyleyebiliriz. Sonuç olarak, psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olan çalışanların duygusal tükenme düzeylerinin düşük olacağını söylemek mümkündür.

Yapılan çoklu regresyon analizlerine göre, psikolojik sermayenin boyutlarından umut boyutunun, tükenmişlik sendromunun boyutu olan duyarsızlaşma üzerine **negatif yönlü** ($-0,633$) ve **anlamlı** ($p<0,01$) bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “H₄: “Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Duyarsızlaşma düzeyleri yüksek olan bireylerin çevrelerine kayıtsız kaldıkları ve onları önemsemedikleri literatür çalışmalarında geçmektedir. Ancak işin sonucunda ne olursa olsun hedefe ulaşacaklarını düşünmelerine

neden olan umut kavramları sayesinde, gelişen olaylara veya çevrelerine duyarsızlaşmaları şöyle dursun, tam tersine amaçlarına ulaşabilmek için çevrelerine, örgüte ve kendilerine daha çok inanacakları düşünülmektedir. Böylelikle, psikolojik sermaye boyutlarından umut düzeyleri artmakta olan çalışanların, duyarsızlaşma düzeylerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Yapılan çoklu regresyon analizlerine göre, psikolojik sermayenin boyutlarından umut boyutunun, tükenmişlik sendromunun boyutu olan kişisel başarı hissi üzerine **pozitif yönlü** (0,404) ve **anlamlı** ($p<0,01$) bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, “H₅: Katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Psikolojik sermayenin hedeflerinden olan üstün yeteneklerin geliştirilmesi ile bireylerin hayatlarında daha verimli olmaları amaçlanmaktadır. Bu sonuca göre, bireylerin sahip oldukları olumlu psikolojik kaynaklar ile hem örgüt hayatlarında hem de aile hayatlarında başarı sahibi olacakları düşünülmektedir. Böylelikle psikolojik sermaye boyutlarından umut düzeyleri yüksek olan çalışanların, kendilerini başarılı görecekları düşünülmekte ve kişisel başarı hissi düzeylerinin ise yüksek olacağını söylemek mümkündür.

Bu çalışmada psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu üzerine anlamlı etkisi incelenmiştir. Çalışma sonucunda, psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu üzerine anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre, psikolojik sermaye düzeylerinde olumlu yönde gelişim sağlayan çalışanların, tükenmişlik düzeylerinin azalacağı sonucuna ulaşılmaktadır.

Gelecek çalışmalar için öneriler şu şekildedir;

- Yapılan bu çalışma, Bursa ili Gemlik ilçesinde bulunan sağlık kurumlarındaki sağlık çalışanları üzerine gerçekleştirilmiştir. Gelecekte yapılacak çalışmaların daha geniş bir ana kütle üzerine gerçekleştirilmesi sayesinde bölgesel çeşitliliklerin keşfedilmesi ile sonuçların genellemesi sağlanabilir.
- Sağlık çalışanları dışında tükenmişliğin yoğun olarak gözlemlendiği, özel ve kamu kurumlarında çalışan öğretmenler, polisler, askerler, banka çalışanlarından oluşan farklı örneklemeler ile psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki

etkinin saptanması konusunda yapılacak araştırmaların literatüre olumlu yönde katkı sağlanabilir.

- Psikolojik sermaye yaklaşımının sahip olduğu olumlu kaynaklar ile bireylerin üstün yetenekleri geliştirebildikleri ve hayatlarını daha verimli hale getirdikleri düşünölmektedir. Böylelikle psikolojik sermayenin tükenmişlik sendromu dışında iş yerinde psikolojik yıldırma, iş yerinde duygusal taciz, iş güvencesizliği, çalışanlarda örgötsel sessizlik ve örgötsel stres gibi olumsuz örgötsel davranışlar üzerine etkisinin araştırılması önerilmektedir.





EKLER

Ek 1: Anket Formu**PSİKOLOJİK SERMAYE VE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ANKET FORMU**

Bu araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı kapsamında yürütülen tez çalışması için yapılmaktadır. Bu çalışmanın amacı ‘‘Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkisi’’ ni belirlemektir. Vermiş olduğunuz bilgiler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu çalışmaya gönüllü olarak ayıracağınız zaman ile vereceğiniz içten cevaplar için teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Ceren GİDERLER

Tez Öğrencisi
Anıl YAŞAR

Lütfen aşağıda belirtilen soruları dikkat ile okuyup sizin için uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1. Cinsiyetiniz

☐ Kadın ☐ Erkek

2. Yaşınız

☐ 20- 25yaş ☐ 26-30 yaş ☐ 31-35 yaş ☐ 36-40 yaş
☐ 41-45 yaş ☐ 46 ve üzeri

3. Eğitim Durumunuz

☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Ön Lisans ☐ Lisans
☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora

4. Medeni Durumunuz

☐ Evli ☐ Bekâr

5. Ünvanınız

6. Bölümünüz

7. Bulunduğunuz kurumda kaç yıldır çalışmaktasınız?

☐ 1 yıl ve daha az ☐ 1 – 5 yıl arası ☐ 6 – 10 yıl arası
☐ 11 – 15 yıl arası ☐ 16 -20 yıl arası ☐ 21 yıl ve üzeri

8. Bulunduğunuz meslekte kaç yıldır çalışmaktasınız?

☐ 1 yıl ve daha az ☐ 1 – 5 yıl arası ☐ 6 – 10 yıl arası
☐ 11 – 15 yıl arası ☐ 16 -20 yıl arası ☐ 21 yıl ve üzeri

9. Çalıştığınız Sektör

☐ Özel Sektör ☐ Kamu Sektör

Aşağıda verilen ifadelerden sizin için en uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.		Hiçbir Zaman	Çok Seyrek	Ara Sıra	Sık Sık	Her Zaman
1.	Bu kurumda işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	İş arkadaşlarıma bilgi sunarken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.	Çalışma alanımda hedefler/amaçlar belirlerken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.	Daha önce zorluklar yaşadığım için işim ile ilgili zorlukların üstesinden geleceğime güveniyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.	Genellikle işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.	İşimle ilgili bir terslikle karşılaştığımda onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda her zaman en iyisini isterim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.	İşimi yaparken karşılaştığım zorlukların tek başına üstesinden gelebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse hep o şekilde gider.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	Eğer çalışırken kendimi bir çıkmazın içinde bulursam, bu durumdan kurtulmak için birçok yol düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13.	İşimle ilgili ortaya çıkabilecek şeyleri kendi başıma halledebileceğimi hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14.	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15.	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16.	Uzun dönemli bir probleme çözüm ararken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17.	Şu anda işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18.	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19.	İşime ' Her şeyde bir hayır vardır ' şeklinde yaklaşıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20.	Şu anda işim ile ilgili hedefleri sıkı bir şekilde takip ediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21.	Kurumun stratejisi konusunda tartışmalara katkıda bulunmada kendime güveniyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22.	İşimde karşılaştığım zorlukları bir şekilde hallederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23.	Kurum dışındaki kişilerle(hastalar, hasta yakınları vb.) problemleri paylaşmak için temas kurarken kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24.	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için bir çok yol düşünebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Aşağıda verilen ifadelerden sizin için en uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.		Hiçbir Zaman Yılda	Birkaç Ayda	Birkaç hafta	Birkaç kez	Her gün
1	Kendini işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Bazı hastalarım onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Bazı hastaların başına gelenler gerçekten umurumda değil.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Hastalarım rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Hastalarım ile yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek 2: İzin Belgesi



T.C.
BURSA VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

BURSA İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - BURSA İSM
YAYINCILIK EĞİTİM VE İLETİŞİM BİRİMİ (İLHAN
MURAT DERİN)
23/08/2017 11:23 - 85144463 - 799 - E 531



00051746733

Sayı : 85144463/799
Konu : Anket Uygulaması

VALİLİK MAKAMINA

Dumlupınar Üniversitesi Rektörlüğünün 15.05.2017 tarih ve E.4622 sayılı yazıları doğrultusunda; Üniversitenin Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Anıl YAŞAR'ın "Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sendromuna Etkisi" konulu tez çalışmasında kullanılmak üzere İlimiz Gemlik İlçesinde görev yapan tüm sağlık çalışanları üzerinde anket yapma talebi Müdürlüğümüzce uygun görülmüş olup,

Makamınızca da uygun görüldüğü takdirde Olurlarınıza arz ederim.

e-imzalıdır.
Dr. Özcan AKAN
İl Sağlık Müdürü

O L U R
.../.../2017
e-imzalıdır.
Yalçın BULUT
Vali a.
Vali Yardımcısı

EKLER:

- 1- ANIL YAŞAR-ANKET İZNİ HK. _Ek_29725276
- 2- ANIL YAŞAR-ANKET İZNİ HK. _Ustyazi

Hüdavendigar Mahallesi Hat Caddesi No: 4 Osmangazi/Bursa
Faks No:224 233 50 92
e-Posta:elif.kuslupiskin@saglik.gov.tr İnt.Adresi: İzleme ve Değerlendirme Şube
Müdürlüğü Elif PİŞKİN

Bilgi için:Elif KUŞLU PİŞKİN
Unvan:HEMŞİRE
Telefon No:224 295 6162

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 15402e8c-18e5-47e6-b9d2-ecfef1b4ba5c kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

KAYNAKÇA

- AĞAR, Mustafa, (2017), “Psikolojik Sermayenin İş Tatminine Etkisi: Gaziantep Bölgesinde İkinci Organize Sanayisinde Halı Firmalarında Çalışanlara Uygulanan Bir Alan Çalışması”, Yüksek Lisans Tezi, **Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Gaziantep.
- AĞYÜZ, Nilgün, (2013), “Bankacılık Sektöründe Çağrı Merkezi Çalışanlarının Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- AKÇAY, Vildan, (2012), “Psikolojik Sermayenin İş Tatmini ile İlişkisi”, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:2, Sayı:1
- ANSELL, Edgar M., (1981), “Professional Burnout: Recognition and Management”, **Journal of the American Association of Nurse Anesthetists**, Vol.49, No.2 pp. 135-142.
- ARSLAN, Bülent, (2010), “Çalışanlarda Çatışma Çözme Yöntemlerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve İstanbul Emniyet Müdürlüğünde Bir Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kütahya.
- ASLAN, Zeynep, (2010), “Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkileri: Seyahat Acentalarında Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.
- ATALAY, Ceren Giderler, (2009), “Personel Güçlendirmeye Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi ve Eczacıbaşı Topluluğu’nda Bir Araştırma”, Doktora Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kütahya.
- ATLANDI, Deniz, (2010), “Çağrı Merkezi Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkilerinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- AVEY, James, (2007), “The Performance Impact of Leader Positive Psychological Capital and Situational Complexity”, **The Graduate Collage at the University of Nebraska**, Degree of Doctora Thesis

- AVEY, James, Tara, S., WERNISING, Fred, LUTHANS, (2008), “Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors”, **The Journal of Applied Behavioral Science**, Vol.44, No.1 (March, 2008), pp.48-70
- AVEY, James, Fred, LUTHANS and Susan M., JENSEN, (2009), “Psychological Capital: A Positive Resource For Combating Employee Stress and Turnover”, **Human Resource Management**, (September 2009), Vol.49, No.5, pp.677-693.
- AVŞAROĞLU, Selahattin, Engin, DENİZ, Ali, KAHRAMAN, (2005), “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, s. 115-129
- AYBAS, Meryem, (2014), “İnsan Kaynakları Uygulamalarının Çalışanların İşe Adanmışlığını Üzerine Etkisi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü Konuya İlişkin Bir Araştırma”, Doktora Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- AYDIN, Seda, (2007), “İş Hayatında Tükenmişlik ve Eminönü İlçesi Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- BAKKER, Arnold B. and Wilmar B. SCHAUFELI, (2008), “Positive Organizational Behavior: Engaged Employess in Flourishing Organizations”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol.29, pp. 147-154.
- BAKLACI, Eda, (2013), “İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Hatay.
- BAKRI, Norhani, Nazim, ALI, (2015), “Relationship Between Organizational Justice Psychological Capital and Job Burnout: Empirical Evidence From Health Care Sector”, **Asian Social Science**, Vol.11, No.25, pp.84-89.

- BAL, Esra, (2009), “Bir Pozitif Psikoloji Kavramı Olarak İşe Gönülden Adanma (Work Engagment) ve İnsan Kaynakları Açısından Önemi”, **17.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, Osmangazi Üniversitesi Yayınları**, Eskişehir, s. 546-553.
- BANDURA, Albert, (1994), “Self- Efficacy” **Encyclopedia of Human Behavior**, Vol.4 pp.71-81
- BATTAL, Fetullah, (2013), “Psikolojik Sermaye, Dönüşümcü Liderlik ve Çalışanların Yaratıcılığı Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Gümüşhane.
- BASHAN, Emel, (2012), “İşkoliklik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiyi Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kütahya.
- BAYTAŞ, Begüm, (2018), “Psikolojik Sermayenin, İKY Uygulamalarının ve Hat Yöneticileri İKY Etkililiğinin Çalışanların İş Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- BEHESHTIFAR, Malikeh, Ali Rıza, OMIDVAR, (2013), “Cause to Create Job Burnout in Organizations”, **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, Vol.3, No.6, pp.107-113.
- BIYIKBEYİ, Tuba, (2015), “Çalışanların Örgütsel Adalet Algıları ile Psikolojik Sermaye Düzeyleri Arasındaki İlişki: Doğu Akdeniz Bölgesinde Bir İlde Bir Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kahramanmaraş.
- BİTMİŞ, Gökhan, Azize, ERGENELİ, (2015), “How Psychology Capital İfluences Burnout: The Mediating Role of Job İnsecurity”, **Procedia-Social and behavioral Sciences**, Vol.207 pp.363-368.
- BİTMİŞ, Gökhan, Hakan, TURGUT, Alptekin, SÖKMEN, (2013), “Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi”, **Örgütsel Davranış Kongresi Bildirisi Kitabı**, Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, ss 1-6.

- BOLAT, Oya İnci, (2011), “Öz yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt: 11, Sayı:2, ss: 255-266.
- BONIWELL, Ilona, (2006), “**Positive Psychology in a Nutshell: A Balanced Introduction to the Science of Optimal Functioning**”, Second Edition, Pwbc, London.
- BOYAR, Ender, (2011), “Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması”, Doktora Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.
- BOYMUL, Ebru, (2015), “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Bir Sanayii Kuruluşunda Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, **Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Mersin.
- BUDAK, Gülay, Olca, SÜRGEVİL, (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 20, Sayı:2, ss:95-108.
- BURKE, Ronald J., Jon, SHEARER and Gene, DESZCA, (1984), “Burnout Among Men and Women in Police Work: An Examination of the Cherniss Model”, **Journal of Healt and Human Resources Administration**, Vol. 7, No. 2, pp.162-188.
- BURNAK, Özlem, (2007), “Örgütsel Tükenmişlik Kamu ve Özel İşletmelerdeki Çalışanlara Yönelik Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kütahya.
- CAMERON, Kim S. and Arran, CAZA, (2008), “Positive Orgazizational Scholarship: What Does It Achieve?”, **Handbook of Macro- Organizational Behavior**, New York: Sage.
- CAN, Ahmet, (2015), “Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” Yüksek Lisans Tezi, **Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kırklareli

- CİNAY, Feyime, (2015), “İlkokul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, **Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- CORDES, Cynthia, Thomas, DOUGHERTY, (1993), “ A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, **The Academy of Management Review**, Vol.18, No.4, pp. 621-656.
- ÇATAK, Hayriye Şanlı, (2013), “Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- ÇETİN, Fatih, Harun, ŞEŞEN, Nejat, BASIM, (2013), “Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Vol.13, No.3, ss. 95-108.
- ÇETİN, Fatih, Nejat, BASIM, (2012), Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 45, Sayı 1, Mart 2012, ss. 121-137.
- ÇINAR, Efe, (2011), “Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir.
- ÇUTUK, Selman, (2011), “Spor İşletmelerinde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.
- DALEY, Michael R., (1979), “Burnout: Smoldering Problem in Protective Services”, **Journal of Social Work**, Vol.24, No.5, pp.375-379.
- DERTLİ, Emine Mine, (2014), “Etik Liderler Davranışlarının ve İş Tatmininin Çalışanların Tükenmişlik Duygularına Etkisi: Ampirik Bir Çalışma”, Yüksek Lisans Tezi, **Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- DIMITRIOS, Belias, Varsanis, KONSTANTINOS, (2014), “Organizational Culture and Job Burnout – a Review”, **International Journal of Research in Business Management**, Vol.2 Issue.1 pp.43-62.

- DÖNMEZ, Beril, (2014), “Pozitif Psikolojik Sermaye ile İlişkin Duygusal İyilik Algısı, İş Doyumu, İş gören Performansı ve Yaşam doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentası Çalışanları Örneklemine İncelenmesi”, Doktora Tezi, **Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Mersin.
- DURSUN, Vural, (2015), “Tükenmişlik Sendromu Bağlamında Hakkari Şark Hizmeti Yapan Kamu Personeli Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- EFSTATHÍA, Vlochou, Damigos, DIMITRIOS, George, LYRAKOS, Konstantinos, CHANOPOULOS, George KOSMITIS, Miltiades, KARAVIS, (2016), “The Relationship Between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in Healthcare Professionals”, **Health Science Journal ISSN 1791-809X**, Vol.10, No.5, pp.1-7.
- ERDEM, Haluk, Yunus, GÖKMEN, Ufuk, TÜREN, (2015), “Psikolojik Sermaye Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü”, **İşletme Araştırmaları Dergisi ISSN: 1309-0712**, s. 38-62.
- ERDOĞAN, Muhammet, (2014), “Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkiler: Hava Trafik Kontrolörleri Üzerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Samsun.
- EREN, Erol, (2000), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- ERGİN, Canan, (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, **7.Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, ss. 143-154, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- ERKMEN, Turhan, Emel, ESEN, (2012), “Bilişim Sektöründe Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeylerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi**, (C. XIV, S II, 2012).
- ERTÜRK, Mehmet, (2014), “Milli Eğitim Müdürlüğü Çalışanlarının Mobbing ve Tükenmişlik Düzeyleri (İzmir İli Örneği)” Yüksek Lisans Tezi, **Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

- GABRIEL, Phyllis, (2000), “Mental Health in the Workplace: Situation Analyses, United States”, **Cornell University ILR School Digital**, pp.1-71.
- GANİYUSUFOĞLU, Ali, (2011), “Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Konya.
- GILLERT, Jeanna, (2014), “**The Relationship of Psychological Capital and Burnout with Training and Performance**, Doctora Thesis, University of Oklahoma
- GÜLER, Burcu Kümbül, (2009), “Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Yönetimi İçinde Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar”, (Editörler: Aşkın Keser, Gözde Yılmaz, Şenay Yürür), **Umuttepe Yayınları**, Kocaeli.
- GÜLER, Gülçin, (2016), “Pozitif Psikolojik Sermaye ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Mersin İli Perakende Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, **Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi**, Mersin.
- GÜLLÜCE, Ali, Çağlar, (2006), “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama), Yüksek Lisans Tezi, **Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- GÜNAY, Ahmet, (2016), “Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi**, Eskişehir.
- GÜRBOYUOĞLU, Jalan, (2009), “Lider-Üye Etkileşiminin Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.
- GÜVENLİ, Rabia Demir, (2014), “Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi Emniyet Mensupları Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, **Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- HANSEN, Andrea, Johanna H., BUITENDACH, Herbert, KANENGONI, (2015), “Psychological Capital, Subjective Well-Being, Burnout and Job Satisfaction amongst Educators in The Umlazi Region in South Africa”, **SA Journal of Human Resource Management**, 13(1), 1-9.

HERBERT, Marthine, (2011), “An Expolration of The Relationships Between Psychological Capital (Hope, Optimism, Self- Efficacy, Resilience) Occupational Stress, Burnout and Employee Engagement”, **Thesis Presented in Partial Fulfilment of The Requeriments for The Degree of Masters of Commerce (Industrial Psychology) at The University of Stellenbosch.**

HOTCHKISS, Nahid F, (2008), “Predictors of Reactivation and Gender differences at a Physician Health program by Age, Marital Status, Primary Presenting Problem, Referral Source, and Referral Status”, **A Dissertation Presented in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy**, Capella University.

İNCE, Fatma, (2012), “Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkileri: Kayseri İlindeki İmalat Sanayi İşletmelerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Nevşehir.

JACOBS, Marieke, (2016), “Impact of Positive Psychological Capital on Employee Work Stress Over Time”, **Degree of Master Thesis of Psychology**, Leiden University,

JENSEN, Susan, Fred, LUTHANS, (2006), “Relationship Between Entrepreneurs Psychological Capital and Their Authentic Leadership”, **Journal of Managerial Issues**, Vol.19 No.2 Summer 2006:254-273.

KAHYA, Cem, (2009), “Maliye Bakanlığı Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi (Trabzon İli Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, **Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Trabzon.

KARA, Arzu Uğurlu, (2014), “Pozitif Psikolojik Sermaye ile Bireysel Performans İlişkisi: Tarım Kredi Kooperatifleri Merkezi Birliği Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara

KARAMAN, Pınar, (2009), “Örgütsel Adalet Algısı ile Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Öğretmenler Üzerine Bir Uygulama”, **Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

- KARASU, Selen, (2009), “Çalışanlarının Yöneticilerinin Liderlik Tarzı Algılamaları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul
- KARAKOYUN, Zeynep, (2017), “Örgütsel Güven ile Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- KARATÜRK, H. Esra, (2015), “Otantik Liderlik ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, **Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Aydın
- KAŞLI, Mehmet, (2009), “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi”, Doktora Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.
- KAYA, Ahmet, Refik, BALAY ve Zeynep DEMİRCİ, (2014), “Ortaöğretimde Görev Yapan Öğretmenlerin Psikolojik Sermaye Düzeylerinin İncelenmesi(Şanlıurfa İli Örneği)”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Kış-2014 Cilt13 Sayı:48(047-068)
- KAYA, Didem, (2012), “Psikolojik Sermaye ve Mesleki Bağlılık İlişkisine Kariyer Planlamasının Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model Teorisi”, Doktora Tezi, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Konya.
- KELEKÇİ, Hayrullah, (2015), “Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayeleri ile Yeterlilik İnançları Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kütahya.
- KELEŞ, Hatice Necla, (2011), “Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 3,Sayı: 2, ss.343-350.
- KERVANCI, Ferda, (2013), “Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Niğde.

- KESER, Sıtar, (2013), “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Otantik Liderlik ve Psikolojik Sermaye Özelliklerinin Karşılaştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, **Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul
- KOBAU, R., Martin E.P, SELIGMAN, C.,PETERSON, (2011), “Mental Health Promotion in Public Health: Perspectives and Strategies From Positive Psychology”, **American Journal of Public Health**, C.101, S.8, pp1-10
- KONAKAY, Gönül, (2010), “Duygusal zekânın akademisyenlerde tükenmişlik ile ilişkisinin incelenmesi”, Doktora Tezi, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kocaeli.
- KÖSE, Ahmet Hüsrev, (2013), “Hal Yönetiminde Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Tatminlerinin Hizmet Üretimine Etkisi ve Mekânsal Yansımaları: İstanbul Büyükşehir Belediye Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- KUTANİS, Rana Özen ve Emre ORUÇ, (2014), “Pozitif Örgütsel Davranış ve Pozitif Psikolojik Sermaye Üzerine Kavramsal Bir İnceleme”, **The Journal of Happiness & Well-Being**, 2(2), pp.145-159
- LASCHINGER, Spence, Roberta, FIDA, (2014), “New Nurses Burnout and Workplace Well-Being: The Influence of Authentic Leadership and Psychological Capital”, **Journal of Burnout Research**, 1 (2014), 19-28.
- LEITER, Micheal, Christina, MASLACH, (1999), “Six Areas of Worklife: A Model of The Organizational Context of Burnout”, **Journal of Health and Human Services Administration**, Vol.21, No.4, (Spring, 1999), pp. 472-489
- LEVENE, A. Ronald, (2015), “Positive Psychology at Work: Psychological Capital and Thriving as Pathways to Employee Engagement” **Degree of Master in Applied Positive Psychology**, University of Pennsylvania.

- LI, Xirui, Dan, KAN, Li, LIU, Meng, SHI, Yang, WANG, Xiaoshi, YANG, Jiana, WANG, Lie, WANG, Hui, WU, (2014), “The Mediating Role of Psychological Capital on the Association Between Occupational Stress and Job Burnout Among Bank Employees in China”, **International Journal of Environmental Research and Public Health**, ISSN 1660-4601, pp. 2985-3001.
- LINLEY, P.Alex, Joseph S., Susan, HARRINGTON and Alex, M., WOOD (2006), “Positive Psychology: Past, Present, and (Possible) Future”, **The Journal of Positive Psychology: Dedicated to Furthering Research And Promoting Good Practice**, 1(1), 3-16.
- LIU, Li, Ying, CHANG, Jialiang, FU, Jiana, WANG and Lie, WANG, (2012), “The Mediating Role of Psychological Capital on the Association Between Occupational Stress and Depressive Symptoms Among Chinese Physicians: A Cross-Sectional Study”, **Bmc Public Health** 2012, 12:219, 8 pages.
- LUTHANS, Fred, (2002a), “Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths”, **Academy of Management Executive**, Vol.15, Issue 1, 2002a, p.57-72.
- LUTHANS, Fred, (2002b), “The Need for and Meaning of Essay Positive Organizational Behavior”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol.23, pp. 695-706.
- LUTHANS, Fred, Kyle W, LUTHANS, Brett C., LUTHANS (2004), “Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital”, **Business Horizons**, Vol.47, Issue 1, p. 45-50.
- LUTHANS, Fred, Bruce, AVOLIO, Fred, WALUMBWA and Weixing, LI (2005), “The Psychological Capital of Chinese Worker: Exploring the Relationship with Performance”, **Management and Organization Review**, Vol.1, Issue 2, p.249-271.

- LUTHANS, Fred, James, AVEY, Bruce J. AVOLIO, Steven M., NORMAN and Gwendolyn M., COMBS (2006), "Psychological Capital Development: Toward a Micro-Intervention", **Journal of Organizational Behaviour**, Vol.27, p.387-393.
- LUTHANS, Fred, Carolyn M., YOUSSEF, (2007a), "Emerging Positive Organizational Behavior", **Journal of Management**, Vol.33, p. 321- 349.
- LUTHANS, Fred, Bruce, AVOLIO, James, AVEY and Steve M., NORMAN, (2007b), "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction", **Personnel Psychology**, Vol.60, p.541-572.
- LUTHANS, Fred, James, AVEY and Jamie L., PATERA (2008), "Experimental Analysis of a Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital", **Academy of Management Learning & Education**, Vol.7, p.209-221.
- LUTHANS, Fred, Steven M., NORMAN, Bruce J. AVOLIO and James B., AVEY, (2008), "The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate Employee Performance Relationship", **Journal of Organizational Behaviour**, Vol.29, p.219-238.
- MASLACH, Christina, Micheal, LEITER, (1997), "The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About it, **Jossey-Bass A Wiley Brand**, San Francisco
- MASLACH, Christina, Susan E., JACKSON, (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", **Journal of Organizational Behavior**, Vol.2, Issue.2, pp. 99-113.
- MASLACH, Christina, Susan E., JACKSON, (1984), "Burnout in: Organizational Setting", **Applied Social Psychology Annual**, Vol.5, Beverly Hills, pp. 133-163.
- MASLACH, Christina, Julie, GOLDBERG, (1998), "Prevention of Burnout: New Perspectives", **Applied and Preventive Psychology**, 7: 63-74.
- MASLACH, Christina, Wilmar B, SCHAUFELI, Micheal P, LEITER, (2001), "Job Burnout" **Annual Reviews Psychol.**, Vol.52 pp. 397-422.

- MASLACH, Christina, Micheal LEITER, (2008), “Early Predictors of Job Burnout and Engagement”, **Journal of Applied Psychology**, Vol.93, No.3, pp.498-512.
- MEIER, Thomas Scott, (1983), “Toward a Theory of Burnout”, **Human Relations-October 1983**, Vol.36, No.10 pp. 899-910.
- MENTEŞE, Mehmet, (2007), “İş Doyumu, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ile Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kütahya.
- MILFONT, Taciano L, Simon, DENNY, Shanthi AMERATUNGA, Elizabeth, ROBINSON, Sally, MERRY, (2008), “Burnout and Wellbeing: Testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zeland Teachers”, **Social Indicators Research**, Vol.89, No.1 (Oct., 2008), pp.169-177.
- NAZLIOĞLU, Elif Hilal, (2009), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Niğde
- NORMAN, Steven M., (2006), “The Role Of Trust: Implications for Psychological Capital and Authentic Leadership”, **Presented to The Faculty of The Graduate College at the University of Nebraska in Partial Fulfillment of Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy**, Lincoln,NE.
- OCAK, Metin, Murat, GÜLER, (2017), “ Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Kayseri Erciyes Üniversitesi, Sayı: 49, ss. 117-134.
- OREL, Oktay, (2013), “Organize Parakende Sektöründe Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma”, **Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Mersin.
- ORUÇ, Emre, (2015), “Pozitif Psikolojik Sermayenin Politik Davranışlara Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma”, Doktora Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.

- ÖRMEN, Uğur, (1993), “Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- ÖZGÜNER, Mert, (2011), “Örgüt Kültürü ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma Bozok Üniversitesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Yozgat.
- ÖZKALP, Enver, (2009), “Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif(Olumlu) Örgütsel Davranış ve Konuları”, **17.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi ve Bildiri Kitabı**, Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir, s.491-497.
- ÖZKANAN, Arzu, (2009), “Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, Ankara.
- ÖZSOY, Süheyla, Fahriye, VATAN, (2007), “Bir Yüksekokul Çalışanlarının Kişisel Değerlerinin İncelenmesi”, **Ege Üniversitesi Yüksekokul Dergisi**, Cilt 23, Sayı 2, ss. 1-11.
- ÖZTÜRK, Duygu, (2013), “Eğitim Örgütlerinde Okul Kültürü ve Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki (Bahçelievler İlçesinde Bir Araştırma)”, Yüksek Lisans Tezi, **Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, İstanbul.
- ÖZYAKIŞIR, Deniz, (2011), “Beşeri Sermayenin Ekonomik Kalkınma Sürecindeki Rolü: Teorik Bir Değerlendirme”, **Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi-Journal of Entrepreneurship and Development**, (6:1) 2011
- PAWELSKI, James, (2003), “William James, Positive Psychology and Healty Midness”, **The Journal of Speculative Philosophy, New Series**, Vol.17, No.1.
- PENG, Jiayi, Xihua, JIANG, Jiayi, ZHANG, Runxuan, XIAO, Yunyun, SONG, Xi, FENG, Yan, ZHANG, Danmin, MIAO, (2013), “The Impact of Psychological Capital on Job Burnout of Chinese Nurses: The Mediator Role of Organizational Commitment” **Journal of Plos one**, vol.8 No. 12, (August 2013), pp. 1-7.
- PERLMAN, Baron, Alan, HARTMAN, (1982), “Burnout: Summary and Future Research” **Human Relations** Vol.35, No.4, pp. 283-305.

- PETERSON, Christopher and Nansook, PARK, (2003), “Positive Psychology as the Evenhanded Positive Psychologist Views it”, **Psychological Inquiry**, Vol, No.2, pp. 143-147.
- PETERSON, Christopher, (2000), “The Future of Optimism”, **American Psychologist**, Vol.55, Issue 1, 2000, p.44-55.
- POLATCI, Sema, (2007), “Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gazi Osmanpaşa Akademik Personeli Üzerinde Bir Araştırma)”, Yüksek Lisans Tezi, **Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Tokat.
- POLATCI, Sema, (2011), “Psikolojik Sermayenin Performans Üzerine Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Rolü”, Doktora Tezi, **Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kayseri.
- QAADER, Faisal, Hina, JAFFREY, (2014), “Mediation of Psychological Capital Between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior”, **Pakistan Journal of Commerce and Social Science**, Vol.8, No.2, pp. 453-470.
- SAKAL, Önder, (2015), “Kültürün Bireycilik Toplulukçuluk Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, **Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Erzincan.
- SANDIKCI, Erhan, (2010), “Stresin Tükenmişlik Boyutu Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır’da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kayseri.
- SARROS, James C, (1988), “School Administrators Write About Burnout: Individual and Organisational Implications”, **British Educational Research Journal**, Vol.14, No.2, pp.175-190.
- SARUHAN, Neşe, (2013), “The Role of Trust in Organization in the Relationship Between Resistance to Change and Communication. The Moderating Effects of Organizational Justice and Psychological Capital on This Relationship”, Doktora Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

- SAT, Sultan, (2011), “Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya’da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Adana.
- SAVUR, Nuriye, (2013), “Otantik Liderlik ve Çalışanların Psikolojik Sermayeleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, **Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Afyonkarahisar.
- SCHAUFELI, Wilmar, Dirk, ENZMAN, (1998), “The Burnout Companion to Study and Practice a Critical Analyse”, **Issues in Occupational Health**, London.
- SCHAUFELI, Wilmar, Micheal, P., LEITER, Christina, MASLACH, (2008), “Burnout: 35 Years of Research and Practice”, **Career Development International**, Vol.14, No.3, pp.204-220.
- SCHULZ, Rockwell, James, GREENLEY, Roger, BROWN, (1995), “Organization, Management, and Client Effects on Staff Burnout”, **Journal of Health and Social Behavior**, Vol.36, No.4, (Dec., 1995), pp. 333-345.
- SCHWARTZ, Robert, Mojisola, TIAMIYU, Dale, DWYER, (2007), “Social Worker Hope and Perceived Burnout: The Effects of Age, Years in Practice, and Setting”, **Administration in Social Work**, Vol. 31, No. 4, pp. 107-119.
- SHUKLA, Amit, SHAIENDRA, Singh, (2013), “Psychological Capital and Citizenship Behavior: Evidence from Telecom Sector in India”, **Indian Journal of Industrial Relations**, Vol.49, No.1, (July 2013), pp.97-110.
- STAJKOVIC, Alexander, Fred, LUTHANS, (1998), “Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta Analysis” **American Psychological Association-Psychological Bulletin**, Vol.124, No.2, pp. 240-261
- SELIGMAN, M.E.P. and Mihalyi, CSIKSZENTMIHALYI, (2000), “Positive Psychology: An Introduction”, **American Pscycologist**, 55, pp. 5-14.
- SELIGMAN, M.E.P., STEEN,T.A.,PARK, N. and C.PETERSON,(2005), “Positive Psycology Progress”, **American Psychologist**, 60, pp. 410-421.

- SEZGİN, Feridun, Ali Çağatay, KILINÇ, (2012), “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki”, **Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)**, Kırşehir Üniversitesi, Cilt 13, Sayı 3, Sayfa: 103-127.
- SHELDON, Kennon and Laura, KING, (2001), “Why Positive Psychology Necessary”, **American Psychologist**, 56(3), pp.216-217.
- SIMONS, Janet C., Johanna H., BUITENDACH, (2013), “Positive Capital, Work Engagement and Organizational Commitment Amongst Call Centre”, **SA Journal of Industrial Psychology**, Vol.39, No 2, 12 pages.4
- SNYDER, C.R., Cheri, HARRIS, John R.,ANDERSON, Sharon A., HOLLERAN, Lori M.,IRVING, Sandra X., SIGMON, Lauren, YOSHINABU, June, GIBB, Charyle, LANGELE and Pat HARNEY, (1991), “The Will and The Ways: Development and Validation of an Individual-Difference Measure of Hope”, **Journal of Personality and Social Psychology** **1991**, Vol.60, No.4, 570-585.
- STOUT, John, John, WILLIAMS, (1983), “Comparison of Two Measures of Burnout”, **Journal of Psychological Reports**, University of Scranton, vol.53, pp. 283-289.
- SÜREN, Seray, (2015), “Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.
- TAŞTAN, Nurdan Osmanoğlu, (2015), “ Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- THOMAS, Madhavappallil, Vandana, KOHLI, Jong, CHOI, (2014), “Corralates of Job Burnout Among Human Services Workers: Implacations for Workforce Retention”, **Journal of Sociology and Social Welfare**, Vol.51, No.4, pp.69-90.

- TOPALOĞLU, Tayfun, (2013), “Psikolojik Sermayenin Geliştirilmesi Üzerine Bir Uygulama ve Performans Üzerindeki Etkileri”, **21.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, Nobel Akademik Yayıncılık, Kütahya.
- TOPÇU, Mustafa Kemal, Ocak, METİN, (2012), “Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisinde İş Tatminin Aracılık Rolü: Türkiye ve Bosna Hersek Sağlık Çalışanları Örneği”, **20. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, 24-16.
- TOPRAK, Esra, (2013), “Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, **Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Niğde
- TUNÇ, Hüseyin, (2014), “Örgüt Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: MEB Balıkesir Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- TUNÇ, Tülin, (2008), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ile İlgili Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.
- ÜRESİN, Tuğçe, (2009), “Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- WANG, Yang, Ying, CHANG, Jialiang, FU, Lie, WANG, (2012), “Work Family Conflict and Burnout Among Chinese Female Nurse: The Mediating Effect of Psychological Capital”, **BMC Public Health**, 12(915), pp.1-8.
- YILDIRIM, Hilal Bozkurt, (2014), “Örgütsel Güven İle Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kütahya.
- YILDIZ, Zafer, Hüseyin, TOPUZ, “Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma İlişkisi Açısından Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme”, **Sosyal Siyaset Konferansları/ Journal of Social Policy Conferences** sayı/ Issue: 61-2011/2, s. 201-226.

Elektronik Kaynaklar:

[http://www. ailehekimligi.gov.tr/toplum-sal-merkezi.html](http://www.ailehekimligi.gov.tr/toplum-sal-merkezi.html), (15.12.2017).



DİZİN

-B-

Birey, 6, 33, 38, 40, 43, 45, 55

-D-

Dayanıklılık, vii, x, 5, 21, 28, 29, 30, 91, 96, 98, 99, 100, 105, 107, 109, 112, 115, 120, 121, 123, 125
 Duyarsızlaşma, viii, x, xi, 37, 40, 41, 43, 44, 94, 96, 98, 99, 101, 106, 108, 110, 112, 115, 121, 122, 126, 140
 Duygusal Tükenme, viii, x, xi, 41, 42, 94, 96, 98, 99, 101, 106, 108, 110, 112, 115, 120

-İ-

İyimserlik, vii, x, 5, 21, 27, 28, 30, 91, 96, 98, 99, 100, 105, 107, 109, 111, 115, 120, 121, 123, 125

-K-

Kişisel Başarı Hissi, viii, x, xi, 41, 44, 95, 96, 98, 99, 101, 106, 108, 112, 115, 123
 Korelasyon, ix, xi, 113, 114, 115, 126, 127

-Ö-

Örgüt, 13, 17, 22, 24, 50, 135, 156, 161, 165
 Örgütsel Davranış, 18, 19, 150, 153, 161
 Öz yeterlilik, 30, 96, 98, 99, 115, 120, 121, 123, 125, 139, 151

-P-

Performans, 155, 162, 165
 Pozitif Örgütsel Davranış, vii, 15, 16, 17, 18, 155, 157

Pozitif Psikoloji, v, vii, 6, 7, 10, 12, 13, 149, 150, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 160

Psikolojik Sermaye, v, vii, ix, x, xi, xiii, 5, 21, 22, 23, 25, 89, 90, 96, 98, 99, 100, 105, 107, 109, 111, 115, 117, 144, 148, 150, 152, 153, 156, 157, 160, 162, 163, 165

-R-

Regresyon, ix, xi, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 128, 129, 130

-S-

Sağlık Çalışanları, 3, 4, viii, ix, x, 74, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 152, 165

-T-

Tükenmişlik, v, vii, viii, ix, x, xi, 2, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 45, 46, 47, 53, 54, 55, 63, 65, 72, 82, 83, 90, 93, 94, 95, 96, 98, 99, 101, 102, 104, 105, 107, 108, 110, 112, 113, 115, 116, 117, 118, 120, 121, 123, 132, 136, 144, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 160, 161, 162, 163, 164, 165
 Tükenmişlik Sendromu, 3, 4, v, vii, viii, ix, x, xi, 32, 34, 36, 42, 45, 53, 90, 93, 101, 105, 107, 110, 112, 115, 116, 117, 120, 121, 123, 144, 148, 153, 154, 156, 162, 164

-U-

Umut, vii, x, 5, 21, 25, 26, 29, 92, 96, 98, 99, 101, 105, 107, 110, 112, 115, 120, 121, 123, 125, 128, 129, 130, 139

