



T.C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

ÖRGÜTSEL STRES VE ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK: MUHASEBE MESLEĞİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SONGÜL BEKTAŞ

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ AYŞE GÖZDE İYİCİL

ANKARA, 2021

T.C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

**ÖRGÜTSEL STRES VE ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK: MUHASEBE
MESLEĞİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SONGÜL BEKTAŞ

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ AYŞE GÖZDE İYİCİL

ANKARA, 2021

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

+ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

Tarih ve İmza

Songül BEKTAŞ

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamın her aşamasında yardımlarını esirgemeyen tüm desteği ile yanımda olan engin bilgi ve deneyimleri ile bana yol gösteren değerli hocam ve danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Gözde İYİCİL'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Her zaman maddi manevi hayatımın her safhasında desteğini esirgemeyen, değerli aileme ve yakın arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.



ÖZET

BEKTAŞ, Songül. Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik: Muhasebe Mesleği Örneği Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2021.

Günümüz modern toplumlarında stres ve tükenmişlik en fazla karşılaşılan herkesin deneyimlediği kavramlar olarak hayatımızda yer almaktadır. Özellikle çalışan insanların günün büyük bir zamanının çalışma ortamlarında geçirmesi sebebiyle stresin ve tükenmişliğin örgütsel boyutu daha fazla gündeme gelmektedir. Ancak örgütlerin hareketleri ve işleyişleri değişkenlik gösterir; bu sebeple çalışan insanların deneyimledikleri stres kaynakları da çeşitlilik göstermektedir. Bu çalışmada; muhasebe mesleği içinde yer alan kişilerin örgütsel stres kaynakları , örgütsel tükenmişlikleri ele alınmıştır. Bu amaçla öncelikle stres kavramı, strese yönelik yaklaşımlar, stres yönetimine ilişkin kavramsal çerçeve, tükenmişlik kavramı, tükenmişlik boyutları, tükenmişlik belirtileri, örgütsel tükenmişlikle ilgili araştırmalar ile bu kaynakların muhasebe mesleği üzerine etkisini, çalışanların demografik özellikleri ile stres kaynakları arasındaki ilişkiyi, stresle ve tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerini belirlemek amacıyla, çeşitli sektörlerin muhasebe mesleğinde çalışanlara anket uygulanmış ve bulgular ışığında öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Stres, Örgütsel Stres, Örgütsel Stres Yönetimi, Tükenmişlik, Örgütsel Tükenmişlik, Muhasebe Mesleği Örneği

ABSTRACT

BEKTAŞ, Songul. Organizational Stress and Organizational Burnout: A Study on the Case of the Accounting Profession, Master Thesis, Ankara, 2021.

In today's modern societies, stress and burnout are the concepts most experienced by everyone in our lives. The organizational dimension of stress and burnout is more on the agenda, especially because working people spend a large amount of time in their work environment. However, the movements and functioning of organizations vary; For this reason, the sources of stress experienced by working people also vary. In this study; The organizational stress sources and organizational burnout of individuals in the accounting profession have been discussed. For this purpose, the concept of stress, approaches to stress, the conceptual framework of stress management, the concept of burnout, burnout dimensions, burnout symptoms, research on organizational burnout and these resources are discussed on the accounting profession. In order to determine the effect, the relationship between the demographic characteristics of the employees and the sources of stress, the methods of coping with stress and burnout, a questionnaire was applied to the accounting profession of various sectors and recommendations were made in the light of the findings.

Key Words: Stress, Organizational Stress, Organizational Stress Management, Burnout, Organizational Burnout, Accounting Profession Case

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

BİLDİRİM	i
TEŞEKKÜR	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar DİZİNİ	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM.....	3
ÖRGÜTSEL STRES.....	3
1.1. Stres Kavramı	3
1.2. Stres Belirtileri ve Aşamaları	5
1.3. Örgütsel Stres	7
1.4. Örgütsel Stres Kaynakları	9
1.4.1. İnsinrik (İçsel) Stres Kaynakları	12
1.4.2. Örgütsel Role İlişkin Stres Kaynakları	16
1.4.3. Kariyer Gelişimine Dayalı Stres Kaynakları.....	18
1.4.4. İşyerindeki Kişilerarası İlişkilere Dayalı Stres Kaynakları.....	20
1.4.5. Örgütsel Yapı ve İklimle İlişkili Stres Kaynakları.....	22
1.5. Örgütsel Stres Yönetimi	22
1.6. Örgütsel Stresle İlgili Araştırmalar	26
2. BÖLÜM.....	31
ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK	31
2.1. Tükenmişlik Kavramının Tarihçesi.....	31
2.2. Tükenmişlik Kavramı.....	35

2.3. Tükenmişlik Boyutları.....	37
2.3.1. Duygusal Tükenme	37
2.3.2. Duyarsızlaştırma	39
2.3.3. Azalan Kişisel Başarı	40
2.4. Tükenmişlik Modelleri	40
2.4.1. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	40
2.4.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	42
2.4.3. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	43
2.5. Tükenmişlik Belirtileri	43
2.5.1. Fiziksel Belirtiler.....	43
2.5.2. Psikolojik Belirtiler	44
2.6. Tükenmişliğin Sonuçları/Etkileri	44
2.6.1. Bireysel Sonuç ve Etkileri.....	44
2.6.2. Örgütsel Sonuç ve Etkileri	45
2.7. Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	46
2.7.1. Bireysel Yöntemler	46
2.7.2. Örgütsel Yöntemler.....	47
2.7. Örgütsel Tükenmişlikle İlgili Araştırmalar	48
2.8. Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlikle İlgili Araştırmalar.....	51
3. BÖLÜM.....	58
ÖRGÜTSEL STRES VE ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK: MUHASEBE MESLEĞİ	
ÖRNEĞİ	58
3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	58
3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları.....	58
3.2.1. Araştırmanın Hipotezleri.....	58
3.3. Araştırmanın Yöntemi ve Modeli.....	59
3.3.1. Anakütle ve Örneklem Süreci	60
3.3.2. Veri Toplama Araçları ve Süreci	60

3.4. Verilerin Analizi	62
3.4.1. Demografik Veriler İçin Frekans Analizi	62
3.4.2. Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi	64
Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği;	64
Maslach Tükenmişlik Ölçeği;	65
3.4.3. Korelasyon Analizleri	68
3.4.4. Hipotezlerin Regresyon Analizleri ile Test Edilmesi.....	69
Duygusal Tükenme Ve Stres Regresyon Modeli ;	70
3.4.5. Hipotezlerin Farklılık Analizleri ile Test Edilmesi	72
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	79
KAYNAKÇA	81
ÖZGEÇMİŞ.....	96

TABLÖLAR DİZİNİ

Sayfa No

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	63
Tablo 2. ÖSÖ'ne Ait Maddelerin Faktör Yükleri Ve Cronbach Alpha Katsayıları	65
Tablo 3. MBI'ne Ait Maddelerin Faktör Yükleri Ve Cronbach Alpha Katsayıları	66
Tablo 4. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Kolmogorov-Smirnov Normallik Testleri	68
Tablo 5. Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki Korelasyonlar	69
Tablo 6. Duyarsızlaşma ve Stres Regresyon Modelinin Özeti.....	69
Tablo 7. Kişisel Başarı ve Stres Regresyon Modelinin Özeti	70
Tablo 8. Duygusal Tükenme ve Stres Regresyon Modelinin Özeti	71
Tablo 9. Duygusal Tükenme ve Stres Regresyon Modeli.....	71
Tablo 10. Kişisel Başarı ve Stres Regresyon Modeli	72
Tablo 11. Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	73
Tablo 12. Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Yılı Gruplarına Göre Karşılaştırılması .	75
Tablo 13. Tükenmişlik Düzeylerinin Gelir Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	77

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Araştırma Modeli.....	59
--------------------------------	----



GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz yüzyılın bir değişim, dönüşüm, yenilik, rekabet ve karmaşılaşan yaşam koşulları yönüyle de bunalım çağı olduğu kuşkusuzdur. Bunların bütünü toplumların her kesiminde önemli tespitlere ve sorunlara yol açmaktadır. 1950’li yılların başından itibaren toplumların sanayi, teknoloji, ekonomi, sosyal ve kültürel alanlarda hızla artan değişim ve gelişmelere uyum çabaları insanları stres kavramı ile tanıştırmıştır. Günümüzde bu değişim ve gelişmeler ivme kazanmış, buna bağlı olarak bireylerin maruz kaldığı çatışma, rekabet ve kaygılar artmıştır. Bu durum giderek, kısıtlı zaman içinde kendilerini zorlayarak birçok mesleki ve bireysel sorumluluğu yerine getirmeye çalışan bireylerin yaşam kalitelerinin düşmesine, uyum sorunları yaşamalarına ve üzerlerinde baskı oluşmasına neden olmuştur. Bireylerin üzerinde oluşan bu baskı stres olarak ifade edilmektedir.

Stres, fizyolojik bir kavram olarak ilk kez 19. yüzyılın ortalarında Fransız Claude Bernard tarafından ele alınmış ve bütün canlıların çevresinde yaşadığı değişimlere karşı dengeyi sağlama çabası olarak nitelendirilmiştir. Kavramın kökeni ile ilgili de birçok varsayım söz konusudur. Birincisi, Latince “estrica” ve eski Fransızca “estrece” kelimelerinden gelmesi; ikincisi ise asıl psikolojideki tanımı ve araştırmanın amacına uygun olan tanım olup eski Fransızca’da zorluk, sıkıntı anlamına gelen “straisse”, orta çağ İngilizcesindeki “stress” kelimesinden gelmektedir.

Örgütsel stres ise, örgüt üyelerinde fiziksel, psikolojik ve/veya davranışsal alanlarda değişikliklere sebebiyet veren, işin gerekleri ile iş görenin yetenekleri, kaynakları ya da gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan bir tepki olarak açıklanmaktadır (Yamuç ve Türker, 2015). Hans Selye’nin kavramsallaştırdığı genel uyum sendromu stresin tükenmişlik ile doğrudan ilişkisi olduğunu açıklamaktadır.

Tükenmişlik, bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarının tükenmesi demektir. Yoğun iş ortamı ve işte geçirilen zamanın fazla olması bireylerin sahip olduğu rollerin tüm gerekliliklerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır. Rollerin birden fazla olması bireyin, iş ve aile yaşamı arasındaki dengeyi bozmakta ve bu da bireylerin duyarsızlaşma, duygusuzlaşma ve kişisel başarısızlık hissi oluşarak tükenmişlik sürecine girmesine neden olabilmektedir.

Genel olarak muhasebecilik mesleği Sözlük (2019) de; düşünsel bir faaliyete dayalı olması, devamlı dikkat gerektirmesi, işlerin çeşitliliği ve ilgi çevresinin genişliği gibi özellikleri nedeniyle stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir (Yıldırım vd. 2004). Hata yapma lüksünün az olduğu bu meslek gurubunda stresin yoğun olarak yaşanması devamında bireyde tükenmişliğe yol açmakta ve hem bireyi hem de örgütü doğrudan etkileyen sonuçlara yol açmaktadır.

Bu çalışmada, araştırmanın altyapısını oluşturan; Örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik olgusu üzerinde durularak, tükenmişlik ve stresin örgütler üzerindeki etkilerini incelenerek, muhasebe mesleğinde çalışanlara uygulanacak ankette yer alan önermeler, literatür taramasıyla elde edilecek verilerle değerlendirilip sonuçlandırmaktır.

Muhasebe mesleğinde örgütsel stres ve tükenmişliğin nedenleri saptanarak, çalışma hayatında verimliliği arttırmak, optimum stres düzeyini yakalamak ve bundan olumlu yönde yararlanmak, buna bağlı olarak örgütsel bağlılıklarını arttırarak başarılı olmalarına katkıda bulunmaktır.

1. BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES

Tezin kavramsal çerçevesinde önem arz eden örgütsel stres aşağıda stres kavramı, stres belirtileri ve aşamaları, örgütsel stres, örgütsel stres kaynakları ve örgütsel stresle ilgili araştırmalar şeklinde ele alınmaktadır.

1.1. Stres Kavramı

14. yüzyılda stres sözlüklerde zorluk, sıkıntı ve kötü şans anlamında kullanılmıştır (Demirci vd., 2013). Aynı şekilde 17. yüzyılda da felaket, afet, baş belası, üzüntü gibi bazı anlamlarda kullanılmış, ancak 18. ve 19. yüzyılda anlamı değişmiş ve nesneye, bireye, organizmaya ve ruhsal yapıya baskı olarak kullanılmıştır. Bu nedenle stres, nesnelerin veya bireylerin bu güçlerin etkisiyle deformasyonuna ve rahatsız edilmesine karşı bir direnç olarak kullanıma girmiştir (Altuntaş, 2003).

Stres terimi başlangıçta fizikte kullanılmış, daha sonra biyoloji, psikoloji, tıp ve biyokimyasal gibi farklı perspektiflerde açıklanmıştır. Stres ile ilgili literatürde sayısız tanım olmasına rağmen ortak bir stres tanımı bulunmamaktadır (Seaward, 2012; Ugoji, 2012). Örneğin,

Richlin-Klonsky ve Hoe (2003) stresi, insanların çevreye uyum sağlamasını zorlaştıran iç veya dış değişiklikler olarak tanımlamaktadır. Benzer şekilde Holmes ve Rahe (1967), bunu olağan davranışların değiştirilmesini gerektiren dış ve iç talepler olarak tanımlamaktadır. Lazarus ve Folkman (1985) stresin talepler ve kaynaklar arasında bireyin kapasitesini aşan bir dengesizlik olduğunu iddia etmektedir. Bireyin çevresel taleplere karşı yetersiz hissetmesi sonucu ortaya çıkan kaygı ve gerginlik halidir (Paksoy, 1986). Dolayısıyla stresin insanların algısından kaynaklandığını söylemek mümkündür.

Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere stres çoğu kişi tarafından olumsuz bir kavram olarak bilinmekte ve aynı zamanda anksiyete, hayal kırıklığı, çatışma gibi bazı terimlerle karıştırılmaktadır. Büyük olasılıkla bu yakınsama nedeniyle stres yerine kullanılmakta ancak gerçekte farklı anlamlara sahip oldukları bilinmektedir (Sinha ve Sharma, 2009). Genellikle stres yerine kullanılan ilk kavram kaygıdır. Stranks'a (2005) göre, endişe, güvensizlik ve sürekli bir güvence ihtiyacı ile birleşen bir gerilim halidir. Bireylerde bazı anksiyete belirtileri vardır. Aşırı terleme, nefes almada zorluk, mide

rahatsızlıkları, hızlı kalp atışı, sık idrara çıkma, kas gerginliği veya yüksek tansiyon bunlar arasında sayılabilmektedir (Stranks, 2005). Stres ve kaygı arasındaki fark, stresin çevresel bir olay, durum veya zihinsel bir endişe olmamasıdır. Aksine, bu şeylere bir tepkidir, bu nedenle Allen (1983) “onu tetikleyen ajanlarla eşitlenmemesi gerektiğini” iddia etmektedir. Kaygı düzeyi, stresin yoğunluğuna bağlıdır. Aile üyeleri anksiyete, bozukluk sorunları ve nevrotik hastalığı olan bireyler daha yüksek risk altındadır (Altuntaş, 2003).

Diğer terim, bazen stresin yerini alma eğiliminde olan hayal kırıklığıdır. Hedeflere ulaşamamak veya başkaları tarafından kısıtlanmakla ilgilidir. Bireylerin çevresinden veya bireylerin kendisinden kaynaklanmaktadır. Örneğin bir kişi şarkıcı olmak istiyor ama sesi iyi değilse, hayal kırıklığının kaynağı içsel hayal kırıklığıdır; ancak bir kişi lider olmak istiyor ancak çevresi tarafından seçilmiyorsa bu dışsal bir hayal kırıklığıdır. Stres her zaman devam etse de bireyler amaçlarına ulaştığında kaybolmaktadır (Öztemiz, 2004).

Genellikle stres yerine kullanılan bir başka kavram da çatışmadır. Thomas (1992) çatışmayı, taraflardan birinin yakın gelecekte önlendiğini veya önleneceğini hissettiğinde ortaya çıkan bir süreç olarak tanımlamaktadır. Çatışmanın nedenleri, sosyal, ekonomik ve organizasyon koşulları gibi ayrı gruplardır (aile, sosyal-kültürel çevre, yetersiz kaynaklar, amaç ve statü farklılığı, rol belirsizliği, yönetim tarzı ve değişime direnç). Çatışma geçici olsa da stres kalıcıdır ancak ikisi de bireyler üzerinde baskı ve gerilime neden olmaktadır. Ayrıca çatışma, uzmanlığı kullanma yeteneği ve mesleki ve mesleki gelişim için kapsam eksikliği açısından hayal kırıklığı yaratmaktadır (Karcıoğlu ve Yakupoğulları, 2001; Pettinger, 2002).

Aslında belirli bir düzeyde stres, çoğu insan tarafından olumsuz bir kavram olarak bilinmesine rağmen, insanlar için yararlıdır. Birkök (2000), stresin olumlu yanının seviyesiyle ilişkili olduğunu, dolayısıyla orta düzeyde stresin sağlık, motivasyon ve hareketin dengeli olması anlamına geldiğini vurgulamaktadır. Çünkü stresin çok az olması çaba ve güdü olmadığı anlamına gelmektedir ancak aşırı stres, aşırı çaba ve çok az tatmin olduğunu göstermektedir (Birkök, 2000). Patel (1996) bu durumu “doğru dengeyi bulmak, bir müzik aletinin tellerini ayarlamak gibidir: çok gevşek ise melodi mahvolacak, çok sıkı ise teller kırılacak” şeklinde örneklendirmektedir.

Mihaela (2010) stresi, vücudun herhangi bir talebe özel olmayan tepkisi olarak ele almaktadır. Stresten etkilenen tüm insanların bu strese neden olanlara bazı tepkiler verdiği bir gerçektir. Allen (1983), olumlu ya da olumsuz tüm stresörlerin insan vücudunda bazı değişiklikler yarattığını, ancak vücudun aynı şekilde tepki gösterdiğini belirtmektedir.

1.2. Stres Belirtileri ve Aşamaları

Stres, bireylerin sağlığına zarar vermekte ve aynı zamanda kuruluşların ve ulusal ekonomilerin refahı ve ekonomik performansı için zararlı olmaktadır (Mihaela, 2010). Stres hisseden kişilerde ruhsal gerginlik, anksiyete, yorgunluk, yeme ve uyku alışkanlıklarında değişiklik gibi bazı belirtiler görülmektedir (Ugoji, 2012). Stresin ana belirtileri fizikselden davranışsal değişikliklere kadar uzanmaktadır (Haniharan ve Rath, 2008). Yani insanlar stresten fiziksel, duygusal, entelektüel ve davranışsal olarak etkilenmektedir. Örneğin stresin insan vücudunda baş ağrısı, sindirim bozuklukları, kas gerginliği, ağrı, yorgunluk, enerji eksikliği, göğüs ağrısı ve düzensiz kalp atışları, yüksek tansiyon, kilo alma veya verme, saç dökülmesi, astım, cilt problemleri, periodontal hastalıklar, üreme sorunları, bağışıklık sistemi baskılanması, terleme, baş dönmesi/sersemlik, halsizlik, ateş, bayılma ve ani ruh hali değişiklikleri, hüsrana, öfke ve kızgınlık gibi bazı semptomları vardır. Ek olarak insanların zihinleri zarar görmektedir ve insanlar hafıza sorunları, karar vermede zorluk, konsantrasyon olamama, zayıf muhakeme, kafa karışıklığı, kısalmış dikkat süresi, tekrarlayan düşünceler, başkalarının iletişimini yanlış anlama, tarafsızlık kaybı, ilgi eksikliği gibi bazı zorluklar yaşayabilmektedir. Benzer şekilde, insanların yüksek stresli davranışları sonucunda yemek yeme ve uyku problemi, kendini başkalarından soyutlama, işyerinden uzak durma, işyerinde uzun saatler kalma gibi davranışlar görülebilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2000).

Örgütler de bireyler gibi stresten olumsuz etkilenmektedir. Aşırı stresin bir sonucu olarak, örgütlerde devamsızlık, disiplin sorunları, zorbalık, düşük verimlilik, kazalar ve tazminat veya sağlık hizmetlerinden kaynaklanan maliyetlerin artması gibi sorunlar görülmektedir (Mihaela, 2010; Stranks, 2005). Örneğin, yüksek stresin bir sonucu olarak, insanlar konsantrasyon ve dikkatsizlik sorunu yaşayabilmektedir.

Kuruluşlar için maliyetli olan kazalar meydana gelmekte ve bu kazalar işlerin kalitesine, meslektaşlar arasındaki ilişkiye ve müşteri memnuniyetine zarar vermektedir

(Ward ve Abbey, 2005). Diğer sorun ise devamsızlıktır, bu bireylerin sadece üretkenliğini değil psikolojik ve fiziksel sağlığını da etkilemektedir (Bacak ve Yiğit, 2010).

Bu doğrultuda stresin belirtileri şu şekilde özetlenebilmektedir (Dinçer ve Yahya, 1996; Baltaş ve Baltaş, 2000):

1. Fiziksel Belirtiler: Titreme, baş ağrısı; soğuk veya sıcak basması; mide, bağırsak ve sindirim bozukluğu; nefes darlığı, ellerde titreme; ses şiddetine ve gürültüye aşırı duyarlılık; uyku eksikliği; aşırı veya düzensiz uyku; yorgunluk, mide krampları; boyun, başın arkasında, bel ve sırtta ağrı, gerginlik, kasılma ve eklem ağrıları
2. Duygusal Belirtiler: Huzursuzluk, ajitasyon, sinirlilik, kaygı, mutsuzluk, yavaşlama ve depresyon; sinirlilik, saldırganlık veya duygusuzluk; duygusal olmak.
3. Zihinsel Belirtiler: Unutkanlık, konsantrasyonda azalma, kararsızlık, organize olamama, kafa karışıklığı, ilgide azalma, matematik hatalarında artış, zihinsel hareketsizlik, olumsuzluğa odaklanma.
4. Örgütsel Belirtiler: İşe devamsızlık, geç kalma, kötü ilişkiler, işle ilgilenmeme, etkisizlik, işten memnun olmama, zaman kaybı yaratma, iş transfer oranında artış

Her stres yaşayan insanda stresin bu belirtileri doğrudan görülmemektedir. Stresin aşamalarına göre yaşanan belirtiler de değişiklik göstermektedir. Selye'ye göre stres alarm, direnç ve tükenme aşaması olarak üç aşamadan oluşmaktadır (Selye, 1976; Lazarus ve Folkman, 1985).

Alarm aşamasında vücut, solunum ve kan basıncının artması, midriyazis ve kas gevşemesi gibi bazı reaksiyonlar göstermektedir (Selye, 1975; Öztemiz, 2004). Bu aşamada kişi şok ve anti-şok aşamalarından geçmektedir. Organizmanın aktivitesinde olağandışı bir azalma ve hasar, şokla ortaya çıkmakta ve bu hasarlar azaltılmakta ve ayrıca anti-şok ile sorunlar çözülmektedir (Tusak vd., 2008). İkinci aşamada strese maruz kalma devam etmektedir, böylece birey eskisinden daha fazla direnç göstermeye başlamaktadır. Ayrıca alarm reaksiyonunun semptomları azalmakta veya kaybolmakta ve adaptasyon başlamaktadır. Kalp atışı, gerginlik ve solunum iyileşmekte ve kas gerginliği azalmaktadır (Çınar, 2010; Tusak vd., 2008). Tükenme aşamasında alarm reaksiyonu semptomları yeniden ortaya çıkmakta ve stres etkenine adaptasyon sona ermektedir

(Selye, 1975). Yani insan vücudunun direnç ve savunma mekanizmasının morali azalmakta ve bu süreçte sağlık ve üretkenlikle ilgili bazı olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Öztemiz, 2004). Uzun süreler haftalar, aylar hatta yıllar olarak devam ettiği için bu aşamanın tükenmişlik olarak nitelendirildiği vurgulanmaktadır. Bu süreçteki zorlamanın bir sonucu olarak, bireylerin enerjisi boşalmaktadır, bu nedenle tek çare dinlenmek, uyumak ve hiçbir şey yapmamak olmaktadır (Ward ve Abbey, 2005).

1.3. Örgütsel Stres

Örgütsel strese geçmeden önce stres kaynaklarının ele alınması faydalı olacaktır. Stres kaynakları, bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler olarak üç bölüme ayrılmıştır. Bireysel kaynaklar genellikle diğerlerinden daha etkilidir çünkü insanların olaylar hakkındaki hisleri ve yorumları stres gelişiminde aktif rol oynamaktadır. Pozitif ve iyimser insanların hayatlarında düşük düzeyde stres yaşadıkları ve stres yönetiminde çok başarılı oldukları bir gerçektir.

Bireysel stresörler, çoğunlukla bireyin strese maruz kalma duygusu ve ayrıca kişisel yaşam olayları ile ilgilidir. Başlıca bireysel stres faktörleri kişilik, yaş, cinsiyet, tanındık ve finansal problemlerdir:

En önemli stres faktörlerinden biri olan kişilik, genetik, kültür-toplum, öğrenme, kişisel seçim, bilinçsiz mekanizma ve bilişsel süreçlerin bir işlevi olarak tanımlanmaktadır (Hergenhahn, 1999). Kişiliğin, bireyin doğuştan ve çevrelerindeki sosyal faktörlerden gelen fizyolojik, bilişsel ve ruhsal özelliklerinin toplamı olduğu söylenebilmektedir. Yani her birey farklı özellikler göstermektedir ve dışa dönük veya içe dönük bir kişiliğe sahiptir. Güçlü (2001) otokratik, duygusal olma, dışa dönük veya içe dönük bir kişiliğe sahip olma veya olumsuzluğa karşı güçlenme gibi bazı özelliklerin stres yarattığını iddia etmektedir. Ahadi ve Narimani (2010) kişilik özellikleri ile stres arasındaki ilişkiye ilişkin bir araştırma yapmışlardır. Sonuçlar, dışa dönüklük, vicdanlılık ve stres arasında anlamlı negatif bir ilişki olduğunu, diğer yandan nevrozizm ile stres arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Yaş, insanlar için diğer bir stres kaynağıdır çünkü bireyler yaşlandıkça beden ve zihin üzerindeki kontrolleri azalmaktadır, bu nedenle kendilerini daha yorgun, bitkin ve ölüme yakın hissederler (Soysal, 2009). Özellikle menopoz dönemindeki kadınlar ve andropoz dönemindeki erkekler hormon değişiklikleri ile karşılaşarak dengeleri

bozulmakta, hayal kırıklıkları ve duygusal sorunlar gibi sorunlar yaşayabilmektedir (Eren, 2010).

Cinsiyet, özellikle erkek egemen toplumlarda önemli bir stres unsuru haline gelmekte, bu nedenle kadın yöneticiler bazı tanıdık problemler, cinsel önyargılar, çatışmayla ilgili sorumluluklar, örgütsel kültüre elverişli olmadıkları için işyerlerinde örgütsel strese daha fazla maruz kalmaktadır (Tutar, 2000; Fielden ve Davidson, 2001).

Ailede ölüm veya boşanma, çocuklarla ilişkiler, aile içi hastalıklar gibi bazı sorunların etkisiyle kişiler iş ve ev yaşamı arasında denge bulamadığında tanıdık sorunlar stres yaratmaktadır. Özellikle hayatta karşılaştıkları sorunlara derinlemesine düşündüklerinde ve maddi ve manevi desteğinin kendileri için yeterli olmadığını algıladıklarında ortaya çıkmaktadır (Marcintus vd., 2007).

Finansal sorun da, bireyleri olumsuz etkileyen bir olgudur. Özellikle finansal kırılganlıklar ve döngüsel dalgalanmalar insanları endişelendirmekte ve iş yerlerinde sorun yaratmaktadır (Yüksel, 2014).

Diğer bir stres kaynağı çevresel stresörlerdir. Genel çevre ile ilgili kaynaklar, bireylerin ve organizasyonların kendisinin dışını dışlayan stres unsurlarıdır. Çoğunlukla göz ardı edilmelerine rağmen bireyler üzerinde stres yaratmaktadır. Başlıca çevresel stres faktörleri ekonomik sorunlar, teknolojik değişim ve politik belirsizlik, çevre ve ulaşım sorunlarıdır:

Enflasyon, işsizlik, yavaş ekonomik büyüme, azalan ihracat, artan ithalat, kamu harcama kesintileri, paranın devalüasyonu, enerji krizi, durgunluk, fahiş konut fiyatları gibi ekonomik sorunlar, bireyler üzerinde gelecekle ilgili tehlike ve meseleler yaratmaktadır. Ayrıca bu sorunlar yatırımı durdurmakta, vergi gelirini düşürmekte ve enflasyonu artırmaktadır (Patel, 1996).

Teknolojik değişimler, kurumlar ve bireyler için de stres yaratmaktadır. Günümüz teknolojisinin çok hızlı geliştiği ve bu değişimleri takip etmeyen kuruluşların olumsuz etkilendiği bilinmektedir. Bu nedenle verimlilikleri düşmekte, üretim kalitesi yetersiz kalmaktadır ve ayrıca bazı işler ortaya çıkmakta veya kaybolmaktadır, bu nedenle tüm bu olaylar işi olan veya işi olmayan bireyler için risk faktörü haline gelmektedir. Ayrıca siyasi istikrarsızlık, siyasi iktidarların sık sık değişmesi, erken seçimlerin gündeme gelmesi, demokrasiye tepki gibi bazı sorunlar ekonomi politikasını olumsuz

etkilemekte ve yatırımların düşmesine, düşük vergi gelirleri ve enflasyona neden olmaktadır (Girdano vd., 1990; Eren, 2010).

Hava, su ve toprak kirliliği gibi çevre sorunları, çöp ve atıkların uzaklaştırılmaması sonucunda ortaya çıkmakta, bu nedenle bireylerin yaşamı biyolojik ve psikolojik olarak tehlikeye girmektedir. Ayrıca ulaşım sorunu ile karşılaşan bireyler her türlü fiziksel stresi açığa çıkararak kendilerini bitkin hissetmekte ve yaşamlarında düşük düzeyde uyanıklık ve etkinlik göstermektedirler (Tutar, 2000; Hariharan ve Rath, 2008; Eren, 2010).

Bu tezin kavramsal çerçevesinde önemli olan örgütsel stres kaynakları ise diğer bir stres kaynağıdır. Örgütsel stres kaynakları aşağıda başlıklar halinde daha detaylı ele alınmaktadır.

1.4. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres, işin agresif ve zararlı yönlerine duygusal, bilişsel, davranışsal ve fizyolojik bir tepki olarak tanımlanabilmektedir. Başka bir deyişle, bireylerin iş duygusu, yetenekleri ve beklentileri arasındaki tutarsızlığı belirten psikolojik bir durumdur (Tam ve Mong, 2005). Ana örgütsel stres faktörleri rol belirsizliği, rol çatışması, tehlikeli çalışma koşulları, vardiyalı çalışma, ücret eksikliği, organizasyon kültürü ve işyerindeki fiziksel koşullardır:

Belirsiz iş hedefleri, sorumlulukla ilgili kafa karışıklığı, net olmayan çalışma prosedürleri, başkalarının çalışandan ne beklediğine dair kafa karışıklığı ve iş performansı ile ilgili geri bildirim eksikliğinin etkisiyle rol belirsizliği ortaya çıkmaktadır. Araştırma sonucu, orta düzey yöneticilerin kendilerini üst düzey ve alt düzey yöneticiler arasında sıkışmış bulmaları nedeniyle üç yönetim düzeyinden en stresli olanlar olduğunu göstermiştir (Girdano vd., 1990). Rol belirsizliğinden farklı olarak, rolün aşırı yüklenmesi veya yetersiz yüklenmesi bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığını etkilemektedir (Cartwright ve Cooper, 1997). Özellikle kriz dönemlerinde, zekâsı ve yeteneği ile işinde herhangi bir işi olmayan veya rutin işler yapmak zorunda kalan bireyler stresli hale gelmektedir (Valerie ve Cary, 1990; Yılmaz ve Ekici, 2006).

Stranks (2005) rol sahibiyle bilgi alışverişinde bulunan organizasyon üyelerinin rolüyle ilgili farklı beklentilere sahip olduğu durumlarda rol çatışmasının ortaya

çıkacağını belirtmektedir. Örgütlerdeki çatışmalar, bireyler arası, gruplar arası, bölümler arası ve örgütler arası çatışmalar gibi ayrı gruplardır (Eren, 1998);

- Kişiler Arası Çatışma: Örgütlerdeki bireylerin çeşitli fikir, duygu ve bazı konularda farklı görüşlere sahip olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır.
- Gruplararası Çatışma: Çoğunlukla aynı departman yöneticisine bağlı olan grupların rekabetinden kaynaklanmaktadır. Organizasyonlarda en yaygın çatışma türüdür. Rakipler arasındaki çatışmalar, örgüt ile üretici örgüt arasındaki çatışma ve ayrıca satıcılar, gruplararası çatışmaya örnek olabilmektedir (Koçel, 2007).
- Bölümler Arası Çatışma: Farklı görev, yetki ve sorumluluklara sahip örgütsel bölümler arasında çatışma çıkarsa ortaya çıkmaktadır.
- Örgütler Arası Çatışma: Çatışma farklı kuruluşlar arasında olursa oluşmaktadır.

En önemli örgütsel stres kaynaklarından biri de bireyleri işyerlerinde etkileyen tehlikeli durumlardır. Yani düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyona maruz kalma ve ayrıca ölme ihtimali insanlar üzerinde gerginlik ve tedirginlik yaratmaktadır. Bu olumsuz faktörler yorgunluk, bitkinlik hissinin artırdığı gibi sıkıcı çalışma ortamı, aşırı öfke ve sinirlilik, depresyon, işitme problemi, baş ağrısı, düşük üretim ve performans gibi bazı sorunlara da yol açmaktadır (Cam, 2004). Bu işçilerde olduğu gibi vardiyalı işçiler de kan sıcaklığı, kan şekeri seviyeleri, zihinsel verimlilik, uyku düzenleri ve tanıdık yaşam sorunları yaşamaktadır (Cartwright ve Cooper, 1997). Bu nedenle uyku bozuklukları sonucunda insanlar ailelerinden soyutlanmış hissetmekte, ciddi kazalar yapmakta ve diğerlerinden daha fazla alkol kullanmaktadır (Stranks, 2005).

Ücret eksikliği, kuruluşlar için başka bir stres kaynağıdır, bu nedenle insanlar ihtiyaçlarını karşılamak için ikinci bir iş bulmalıdır. Sonuç olarak, tanıdık faaliyetler ve dinlenme için vakti olmayan insanlar stresli hale gelmektedir (Luthans, 1985). Ayrıca bireylerin maaşları eşit, dengeli ve objektif değilse veya yükselmeleri ile orantılı değilse stres ortaya çıkmaktadır (Soysal, 2009). Benzer şekilde bireyler, değerlendirmelerden objektif olmadıkları, terfi imkânlarının olmadığı, yetersiz veya hızlı terfi ettikleri ve bireylerin hayal kırıklığına uğradıkları için işlerinde değerlendirilmekten hoşlanmazlar (Palmer ve Hyman, 1993). Genel olarak karar katılımında aktif rol alan bireyler daha az stresli hale gelmekte ve alkol alışkanlığı, güven eksikliği, işten ayrılma isteği ve otizm

isteği gibi bazı belirtiler görülüyorsa kuruluşları için önemli bir kişi olduklarını düşünmektedirler (Caplan ve John, 1973).

Kuruluşların değerleri, normları, etkileşimleri, faaliyetleri, beklentileri, varsayımları, inançları ve tutumlarından kaynaklanan kültürü, bazı kişileri olumsuz etkilemektedir (Langton ve Robbins, 2007). Pettinger (2002), pozitif bir kültür yaratmanın, insanlar tarafından desteklenen egemen değerlerin, tutumların ve inançların evrensel kabul düzeyine bağlı olduğunu iddia etmektedir. Dolayısıyla, bireyler örgütlerinin kültürünü ne kadar çok öğrenirse, örgütlerinde daha fazla uyum ve düzenlilik sağlanmaktadır (Cartwright ve Cooper, 1997).

Son olarak insanlar, işyerlerinde aşırı veya yetersiz aydınlatma, yetersiz işyeri tasarımı, aşırı gürültü ve sıcaklık gibi fiziksel stres faktörleriyle karşılaşmaktadırlar. Genellikle her işin bazı stres faktörleri vardır, ancak çok az veya çok fazla ışık çalışma yerinde strese neden olmaktadır. Örneğin, bazı işler yakın detay çalışması gerektirebilmektedir, bu nedenle çok az ışık sorun yaratmakta veya çok fazla ışık, para piyasası satıcıları gibi bazı insanlar için sorun olabilmektedir. Optimum düzeyde ışık yorgunluğu önlemekte, bireyleri motive etmekte ve üretkenliklerini artırmaktadır, bu nedenle kurumlar tarafından ithal edilmesi gereken bir araçtır (Gürel, 2011).

Diğer önemli stres unsuru, işyerinin tasarımı ve fiziksel ortamıdır. Kötü tasarlanmış ofis, bireyler arasında rol belirsizliğine ve zayıf işlevsel ilişkiye neden olur (Girdano vd. 1990; Cartwright ve Cooper, 1997). Bir stres unsuru olarak gürültü, sadece fizyolojik işleyişi etkilemekle kalmamakta, aynı zamanda davranışları değiştirmekte ve bireylerde işitme kaybına neden olmaktadır. Araştırma sonucu, gürültülü koşullardan etkilenen işçilerin daha kısa konsantrasyon süreleri ve daha düşük hayal kırıklığı eşiğinden muzdarip olma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Ayrıca yüksek veya düşük sıcaklık, bireylerde rahatsızlığa neden olmakta ve performansını düşürmektedir (Stranks, 2005).

Cooper ve Marshall (1976) örgütsel stres ve bunun fiziksel ve zihinsel sağlıkla ilişkisi üzerine yapılan önceki araştırmayı incelemiştir. Çalışmada mevcut tıbbi verilerle psikoloji literatürünü genişletmek için mesleki stresin kaynakları ve sonuçlarına ilişkin bir çerçeve çalışması sağlanması amaçlanmıştır. Ayrıca mesleki stres çalışmasının disiplinler arası bir çalışma olduğu vurgulanmaktadır. Araştırma tarafından önerilen model, stres kaynaklarının beş boyutunu içermektedir:

- 1) Kötü çalışma koşulları, aşırı iş yükü veya zaman baskısı gibi faktörler dâhil olmak üzere işe özgü insinirik,
- 2) Organizasyondaki rol belirsizliği ve rol çatışması dâhil olmak üzere örgütsel rol,
- 3) İş güvencesizliği eksikliği ve terfi dâhil olmak üzere kariyer gelişimi,
- 4) Patron veya meslektaşlarla kötü ilişkiler dâhil işyerinde kişilerarası ilişkiler,
- 5) Karar alma ve ofis politikalarına çok az katılım dâhil olmak üzere örgüt yapısı ve iklim.

1.4.1. İnsinirik (İçsel) Stres Kaynakları

Bireylerin, çalışma ortamlarında yeni veya tehdit edici faktörlerle karşılaştıklarında stres yaşamaları muhtemeldir (Hugh ve Feldman, 1986). Bireyler yaşadıkları stres miktarına göre değişiklik gösterse de, işin çalışanlar için sistematik olarak iş stresi yaratan bazı yönleri vardır. Kahn ve Byosiore (1992), iş karmaşıklığı seviyesi, gerçekleştirilen görevlerin çeşitliliği, takdir yetkisinin miktarı ve bireylerin, yaptıkları işte yaptıkları iş ve hatta fiziksel ortamın içsel stres kaynakları olduğunu belirtmişlerdir. Çok sayıda çalışmada, bu değişkenlerin işle ilgili zorlanma ile ilişkili olduğu bulunmuştur.

a. Can sıkıntısı

Can sıkıntısı genellikle, yetersiz uyarıcı bir ortama atfedilen nispeten düşük uyarılma ve tatminsizlik durumu olarak tanımlanan olumsuz, tatminsiz bir duygusal durum olarak tanımlanmıştır (Kass vd., 2001). Çalışma hayatından kaynaklanan can sıkıntısının, uzun çalışma saatleri, ağır iş yükü ve baskı sorumlulukları ve hatta daha fazlası gibi endüstri devriminden kaynaklanan diğer stres faktörleri kadar strese neden olduğu ileri sürülmektedir (Artan, 1985). Can sıkıntısı, fiziksel tekrar, algısal ayrımcılık ve laboratuvar ve çalışma ortamlarında sürekli dikkat gibi çeşitli iş talepleri olan işlerdeki performans düşüşleriyle ilişkilendirilmiştir (Kass vd., 2001).

Örneğin can sıkıntısı kaza oranındaki artışla ilişkilendirilmiştir. Drory (1982), 124 kamyon sürücüsünün can sıkıntısı seviyelerini değerlendirmiş ve can sıkıntısı seviyelerinin mülk hasarıyla önemli ölçüde ilişkili olduğunu bulmuştur. Ayrıca kanıtlar, görev tekrarının can sıkıntısı ve yorgunluğa yol açtığını ve daha düşük ve daha değişken iş çıktısı ürettiğini göstermektedir. Diğer bir çalışmada Wheelan vd. (2020) can

sıkıntısının, çalışma aşırı yüklenmesi ve yorgunluğuyla mı ilişkili olduğu ve bir stres-zorlanma-sonuç yaklaşımını ele aldığı çalışmalarında can sıkıntısı eğilimi ile hem bilgi hem de iletişim aşırı yükü arasında güçlü bir ilişki olduğunu ve bunun da örgütsel strese yol açtığını ortaya koymuşlardır.

b. Kötü çalışma koşulları

Belirli bir işin çalışma koşullarını ve bunun fiziksel/ruhsal sağlıkla ilişkisini incelemek için çok sayıda araştırma yapılmıştır (Cooper ve Marshal, 1986). Örneğin, Kornhauser (1965), zayıf zihin sağlığının, rahatsız edici çalışma koşulları, hızlı çalışma ve çok fazla fiziksel çaba sarf etme zorunluluğu ve aşırı ve uygunsuz saatler ile doğrudan ilişkili olduğunu bulmuştur. Fiziksel sağlığın da tekrarlayan ve insanlıktan çıkaran ortamlardan olumsuz etkilendiğine dair artan kanıtlar vardır.

Çalışma ortamının fiziksel özellikleri arasında gürültünün önemli bir stres kaynağı olduğu ileri sürülmektedir (Leather vd., 2003). Mesleki tehlikeler açısından nesnel bir stres olan çok yüksek seviyelerdeki gürültü, orta ve iç kulakta hasara yol açarak işitme kaybına neden olmaktadır. Ayrıca, daha az şiddetli gürültü seviyeleri, işçiler üzerinde tahriş, gerginlik, yorgunluk ve bozulmuş verimlilik gibi psikolojik bir etkiye de sahiptir. Fiziksel çalışma koşullarından kaynaklanan bir diğer stres kaynağı da tehlike miktarıdır. Yaralanmaların yanı sıra, tehlikeye maruz kalmak, genel uyum sendromunu (Selye, 1956) uyandırmalı ve zihinsel veya fiziksel sağlık üzerinde tespit edilebilir sonuçlara yol açmalıdır.

Yüksek veya düşük sıcaklık aşırılıklarının da işyerinde stres yarattığı belirtilmektedir ve düşük sıcaklığa kıyasla, ısı daha ciddi bir potansiyele sahiptir (Hunter ve Thatcher, 2007). Bazı iş ortamları sıcak ortamlardır. Örneğin, yüksek fırınlarla veya diğer ısı üreten ekipmanlarla çalışan endüstriyel tesis çalışanları, iş günü boyunca yüksek ortam veya oda sıcaklıklarına maruz kalmaktadır. Etkiler dikkate alındığında Bell (1981), ısının uyarılma düzeyini değiştirdiğini ve uyarılmanın bireyin dikkatini etkilediğini öne sürmüştür. Görev yükü ağır olduğunda, karmaşık zihinsel çalışmada olduğu gibi, fizyolojik çalışma, vücut yüksek bir çekirdek sıcaklığı düşürmeye çalışır, genel iş yükünü artırmakta ve görev performansını zorlaştırmaktadır.

c. Zaman baskısı

Çalışma hayatında karşılaşılan sıkıntıların, sanayi devriminden sonra ortaya çıkan uzun çalışma saatleri, ağır iş görevleri, basınçlı sorumluluklar düzeyinde ve hatta daha fazla stres faktörleri yarattığı bilinmektedir. Çalışma hayatında bazı meslekler kesin zaman sınırlamasına sahiptir. Yılın belirli dönemlerinde, muhasebeciler ve öğretmenler, tamamlanması gereken ağır bir görevle karşı karşıyadır. Böyle bir durum, işçilerin bireysel özellikleri ve sorumlulukları hakkındaki algıları konusunda önemli bir stres kaynağıdır (Baltaş, 2000). Bazı işlerde bu baskı, kalıcı olsa da belirli dönemlere özgü değildir. Özellikle üst düzey yöneticiler için, zaman baskısı gerçekten önemli bir stres unsurudur. Bu insanlar için zaman çok önemlidir, çünkü yönetim görevleri nedeniyle bu insanlar her zaman kendileri üzerinde zamanın kısıtlanmasının baskısını hissederler (Artan, 1985).

d. Aşırı İş Yüğü

Çoğunlukla üzerinde çalışılan bir başka stres kaynağı da aşırı iş yükünden kaynaklanmaktadır. Fransız ve Caplan, aşırı yüklemeyi niceliksel ve niteliksel aşırı yük açısından farklılaştırmıştır. Nicel, bir bireyin sahip olduğu yüksek iş yükü miktarını ifade ederken, nitel, çalışanın uğraşmak zorunda olduğu işin yüksek zorluğu anlamına gelmektedir (Cooper ve Marshall, 1976). Çalışanlar her iki tür iş yükünü aynı anda yaşayabilmektedir. Küçülme sırasında şirketler gibi çalkantılı organizasyon ortamlarında yüksek iş yükü belirgindir. Bu koşullar altında, bireyler genellikle kişisel yeteneklerini aşan muazzam miktarda işle karşı karşıya kalırlar. Böylece, işyerine ilişkin olumsuz algılar, olumsuz tepkiler ve stres dahil olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Lazuras vd., 2009).

İş yükü üzerine yapılan çalışmaların çoğu, iş yükünün sağlığı nasıl etkilediğini araştırırken, işteki kronik stresli koşulların uzun vadeli sonuçlarına odaklanırken, iş yükündeki günlük değişkenliğe eşlik eden kısa vadeli psikolojik ve fizyolojik değişiklikler üzerine bazı araştırmalar vardır. Bu araştırmalar, çalışanların nispeten yüksek iş yükü, artan adrenalin atılımı, artan kalp hızı, baş ağrısı ve mide ağrısı tanımladıkları günlerde daha sıkıntılı ruh hali durumları bildirdiklerini bulmuştur (Repetti, 1993). Bu mevcut bulgular, yalnızlık sonuçlarına ek olarak, iş yükündeki artışın ruh hali, uyarılma ve davranış üzerinde ani etkileri olduğunu göstermektedir.

İş yükü ile ilgili diğer çalışmaların sonuçları, stres kaynakları ile stres ve tıbbi problemler arasında doğrusal bir ilişki yerine, aslında eğrisel bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bu nedenle kişinin en rahat hissettiği ve en iyi performansa sahip olduğu stres seviyesi, iş yükünün optimal olduğu durumlarda gerçekleşmektedir (Artan, 1985).

e. Aşırı Bilgi Yükleme

Yönetim alanıyla ilgili aşırı bilgi yükleme üzerine araştırma, esas olarak muhasebe, yönetim bilgi sistemleri, organizasyon bilimi ve pazarlama veya daha spesifik olarak tüketici araştırması alanlarında gerçekleştirilmiştir. Bu disiplinlerin ana odağı, bir bireyin performansının (yeterli karar verme açısından) bireyin maruz kaldığı bilgi miktarına göre nasıl değiştiği sorusudur. Çeşitli disiplinlerdeki araştırmacılar, bir bireyin performansının (yani, genel olarak kararların veya muhakemenin kalitesinin), belirli bir noktaya kadar aldığı bilgi miktarı ile pozitif yönde ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Bu noktanın ötesinde daha fazla bilgi verilirse, bireyin performansı hızla düşecektir. Bu noktanın ötesinde sağlanan bilgiler artık karar verme sürecine entegre edilmeyecek ve bunun sonucunda bilgi yükleme oluşacaktır. Örgütsel bağlamda, bireysel düzeyde bilgi yüklemesinin sıklıkla tanımlanan belirtileri, genel bir bakış açısı eksikliği, bilişsel gerginlik ve stres, daha büyük bir hata toleransı, daha düşük iş tatmini veya bir karar vermek için bilgiyi kullanamama durumudur (Eppler ve Mengis, 2008).

f. İş Tasarımı ve Teknik Sorunlar

Bir işi yaparken görevlerin bazı özellikleri farklı yönlerden stresli olabilmektedir. Önemli kararlar vermeyi gerektiren işler (örneğin, ölüm kalım kararları vermek), cihazların veya malzemelerin sürekli izlenmesini gerektiren, başkalarıyla tekrar tekrar bilgi alışverişini gerektiren, hoş olmayan çalışma koşullarına sahip, yapılandırılmamış görevleri yerine getirmeyi ve halkla muhatap olmayı içeren işler için önerilmektedir (Greenberg ve Baron, 2000).

Bu faktörlere ek olarak, bu tür bir stres unsuru, bazı ülkelerde yaygın bir fenomen olan standart olmayan çalışma saatleri veya vardiyalı çalışmadır. Araştırma bulguları, akşam veya gece çalışmalarının uyku, vücut ısısı, gastrointestinal (Ağız ile anüs arasında uzun tubüler yapı) fonksiyon gibi rahatsız edici sirkadiyen ritimlere neden olduğunu göstermiştir; sosyal yaşamın rahatsız edici ritimleri; buna karşılık kötü ruh hali, zayıf uyku ve sindirim şikâyetleri ve sosyal rollerde bozulma ve ailenin bozulması da bu

belirtilerdendir (Repetti, 1993). Bu koşullara tahammül edemeyenler için Bruusgard (1975), işçilerin yüzde 20'sinin vardiyalı işe uyum sağlayamayacağı ve işten ayrıldığı sonucuna varmıştır.

1.4.2. Örgütsel Role İlişkin Stres Kaynakları

Örgütsel bağlamda bireyler görevlerini yerine getirirken roller açısından stresle karşı karşıya kalmaktadır. Mettlin ve Woelfel (1974), rol stresi ve kişilerarası süreçler arasındaki ilişkiyi açıklamak için referans grubu teorisi, bilişsel uyumsuzluk teorisi, rol teorisi ve etkileşim teorisi gibi birkaç çalışma olduğunu belirtmiştir. Bu teoriler arasında Katz ve Kahn (1966) tarafından önerilen rol teorisi, örgütlerde çalışanların stresiyle ilgili araştırma literatüründe en öne çıkan teoridir. Rol teorisi, rol tanımlarının kaynağı olarak sosyal sisteme odaklanmakta ve kişilerarası süreçler birincil özelliklerdir. Bu nedenle, rol stresinin bazı sonuçları stresi yaratan sosyal sistemle ilişkilendirilmelidir.

a. Rol Çatışması

İş hayatında, çalışanlar genellikle bir organizasyondaki farklı insan gruplarının kendilerinden çok farklı beklentilere sahip olduklarını ve tüm bu beklentileri karşılayamayacaklarını fark etmektedir. Bir role ilişkin beklentilerin bu tutarsızlığı, rol çatışmasına yol açmaktadır. Farklı koşullarla ilgili olarak, birkaç tür çatışma vardır (Haholongan ve Kusdinar, 2021):

1. **Intrasender Rol Çatışması:** Bir çalışanın aynı yönetici veya gözetmen tarafından uyumsuz veya tutarsız olan farklı görevleri eşzamanlı olarak gerçekleştirmesini beklediğinde ortaya çıkan çatışma türüdür.
2. **İntersender Rol Çatışması:** Bir bireyin farklı veya uyumsuz beklentilerine sahip iki farklı grup olduğunda ortaya çıkan çatışma türüdür. Örneğin, hastanelerdeki kabul memurlarının, halkla ilişkiler görevlileri tarafından gelen hastalara ve ailelerine karşı hoş, sempatik ve yardımsever olmaları beklenmektedir, ancak aynı zamanda denetçinin ofisinden ayrıntılı sigorta ve mali bilgi almaları beklenmektedir. Bu nedenle, her iki hedefe aynı anda ulaşmak, kayıt memurları için zordur.
3. **Görevler Arası Çatışma:** Rol çatışmasının türü, çalışan ve ebeveyn rolleri gibi iki ayrı rolle ilgili çelişkili beklentiler olduğunda ortaya çıkmaktadır.

4. Intrarole Çatışma: Bir çalışanın kişisel değerleri, inançları veya ilkeleri ihlal edecek şekilde davranma beklentisi nedeniyle ortaya çıkan çatışmadır. Kendini adanmış çalışanların etik olmayan davranışları bu tür çatışmalar yaşamaktadır. Yüksek etik standartlara sahip kuruluşlarda, çalışanlar için etik çatışmalar yaratma olasılığı azalmaktadır.

b. Rol belirsizliği

İşyerinde rollerle ilgili bir diğer önemli stres unsuru rol belirsizliğidir. Bireyler, bir işin gereksinimlerini karşılamak için hangi önlemleri almaları gerektiği konusunda belirsizlik yaşadıklarında, rol belirsizliği yaşamaktadır. Çoğu kişi belirsizlikten hoşlanmamakta ve onu oldukça stresli bulmaktadır, ancak çoğu zaman önlenebilmektedir. Bununla tutarlı olarak, anket bulguları çalışanların yüzde 35 ila 60 arasında rol belirsizliği yaşadıklarını göstermektedir (Greenberg ve Baron, 2000).

Rol belirsizliği aynı zamanda kişinin rol performansının sonuçlarının tahmin edilemezliği anlamına gelmektedir. Araştırmalar, rol belirsizliği ile yüksek düzeyde psikolojik gerginlik ve tükenmişlik arasında bir bağlantı olduğunu göstermiştir (Pratiwi vd., 2019). Rol belirsizliğine ilişkin diğer ampirik bulgular, rol belirsizliğindeki artış, işle ilgili gerginlikte artış, işle ilgili iyilik halini tehdit etme duyguları ve depresyonun somatik semptomları, iş tatmini ve benlik saygısında azalma ile ilişkilidir (Holt, 1993).

c. İnsanlara Karşı Sorumluluk

Örgütsel bağlamdaki roller nedeniyle, insanlardan sorumlu olmak bireyler için stresli bir görev olabilmektedir. Eşyalardan (ekipman, bütçe vb.) ve insanlardan sorumlu olmak arasında ayrım vardır. Jia ve diğerleri (2013) insanlar için artan sorumluluğun çoğunlukla daha fazla kalp ve kalp hastalığı ile ilişkili olduğunu göstermiştir.

İnsanlardan, özellikle yöneticilerden sorumlu olmanın, toplantılara katılmak, başkalarıyla etkileşim kurmak, son teslim tarihlerine uymak, kişisel taahhütleri yerine getirmek ve aynı zamanda raporları ve projeleri yürütmek anlamına geldiği bilinmektedir. Tüm bu görevler kişiler arası bağımlılığı içermektedir. İnsanların sorumluluğu, her şey için sorumlulukla karşılaştırıldığında, hepsi önemli stres semptomları olan ağır sigara, yüksek tansiyon ve yüksek kolesterol seviyeleri ile önemli ölçüde ilişkilidir (Giorgi vd., 2017; Ilić vd., 2017).

d. Örgütsel Bölge

Örgütsel bölge, çalışan bireylerin çalıştığı, düşündüğü, diğer insanlarla birlikte var olduğu ve rollerini yerine getirdiği alandır. Bireyler, kendi bölgelerinde bulunan birçok nesneye karşı sahiplenme duygusu geliştirme eğilimindedir. Bu nedenle bireyin örgüt alanı dışında kendine yabancı bir yerde çalışması gerektiğinde, bu durum kişi için stres yaratabilmektedir (Artan, 1985).

1.4.3. Kariyer Gelişimine Dayalı Stres Kaynakları

Bireylerin günlük hayatlarının büyük bir kısmını ve tüm hayatlarını işte geçirmeleri nedeniyle çalışma, bireyler için yaşamda önemli bir kavramdır. Dahası, iş ve kişisel kimlikler ve değerler bireylerin zihninde bir bütün olarak yer aldığından, terfi, kişinin kariyer başarısının nesnel bir göstergesi olarak hizmet eder ve kişinin kendine olan saygısı mesleki başarı ile bağlantılıdır. Dolayısıyla, bir kişinin kariyerinde bloke olmak önemli derecede stres yaratacaktır (Ito ve Brotheridge, 2009).

a. Terfi almamak

Çalışan bireylere gerekli sorumluluğun verilmediği durumlarda ortaya çıkmaktadır; insanlar, yetenek ve becerilerinin altındaki görevlerde çalıştırılmaktadır. Buna ek olarak, bireye yönelik talepler kendi kapasitesinden daha düşük olduğunda, kişi kendini geliştirme olanağından mahrum kalmaktadır. Birçok işyerinde, iş sahiplerinin yetenek ve becerilerinin çok altında görevlerde çalışması yaygın bir durumdur. Bu noktada, bireylerin yetenek ve becerilerinin dışında çalışmaktan kaynaklanan tatminsizlikleri ve artan stres seviyeleri, hedeflenen verimlilik düzeylerine ulaşamamalarına ve gelişme imkânından mahrum kalmalarına neden olmaktadır (Artan, 1985).

b. Aşırı terfi (liyakatsizlik)

Liyakatsizlik, bireylere beceri ve yeteneklerinin üzerinde görevler verildiği durum olarak tanımlanmaktadır. Terfi yoluyla bireye verilen görevlerin gerekliliği, beceri ve yeteneklerin üstünde olup kendi yetersizlik düzeyine ulaşması 'Peter İlkesi' olarak

bilinmektedir. O noktada birey, taşıdığı görevin taleplerini yerine getirmekte zorlanmaktadır ve bu durum stres yaratan bir nitelik taşımaktadır (Artan, 1985). Buna ek olarak, her organizasyon çalışanının kariyerini geliştirmek için belirli bir çabası vardır. Çalışan bireyler üzerinde yapılan başarı değerlendirilmesi sonucunda bazı bireylerin aşırı ödüllendirilmesi, kişilerarası çatışmaları artırarak stres yaratan bir durum yaratabilir (Erdoğan, 1999).

c. İş Güvencesi Eksikliği / İş Güvensizliği

Bir bireyin iş güvensizliği deneyimi, işiyle ilgili algılanan bir tehdit ve bu tehditle ilgili herhangi bir şey yapma güçsüzlüğünün bir kombinasyonu olarak tanımlanmaktadır (McDonough, 2000). İş güvensizliğinin çoğunlukla işle ilgili stres tepkilerine katkıda bulunduğu için belirtilmiştir. Bunlar, psikolojik iyilik halindeki ve iş tatminindeki azalmaları, ayrıca daha yüksek düzeyde psikosomatik şikayetleri ve psikolojik zorlamaları içermektedir (Størseth, 2006).

Çalışma hayatındaki hızlı değişimler, hedeflerin birleşme ve küçülme olması, çalışan bireylerin tehdit algısının sürekliliğinin sağlanması iş güvensizliğini artıran faktörler olarak tanımlanabilmektedir (Göksel, 2003). Özellikle örgütsel dönüşüm ve küçülme dönemlerinden sonra işletmenin geleceğinin belirsizliği gibi etkenler nedeniyle örgütte çalışmaya devam eden kişilerde iş güvencesinin olmaması nedeniyle, stres artmakta ve yerinden edilmiş işçiler, sağ kalan hastalık sendromu geliştirmektedir (Cooper vd., 2001).

d. Engellenen Terfiler

Yapılan çalışmalarda, bireylerin terfi eksikliği düşüncesine sahip olduğu ve terfi etme imkanının bulunmadığı durumlar, düşük iş doyumunun temel kaynakları olarak kabul edilmektedir. Amerikan Ordusu için çalışan 1000 askerle yapılan bir araştırmada bulgular, terfilerdeki her gecikmenin, yani her engellenme'nin bireylerin bilişsel ve psikolojik istikrarsızlıklarında artışlara yol açtığını göstermiştir (Stora, 1992). Ayrıca, kariyer geliştirme sürecinde terfi altında kalmak veya gecikmiş terfi, hayal kırıklığı hissi uyandırmaktadır. Bu vakaların uzun vadesinde, bireyin duygulanım işlevini yerine getirme becerisine müdahale eden duygusal bozukluklar oluşturmaya başlamaktadır. Buna ek olarak, ilgisizlik, geri çekilme, gerileme, sabitlenme, fiziksel bozukluklar ve ikame hedefler gibi bazı tepkiler de görülmektedir (Davis ve Newstrom, 2006).

e. Başarı

Bir birey bir başarı elde ettiğinde, etrafındaki insanlar onun uzun vadede aynı kriterleri karşılaması için bazı beklentiler uyandırmaktadır. Ancak, bireyin başarıya katlanmak zorunda olduğu duygusu psikolojik gerginliğe yol açabilmektedir. Bu yüksek stres seviyeleri yerine, bir bireyin başarılı olması için optimum düzeyde stres etkilidir (Zajacova vd., 2006).

1.4.4. İşyerindeki Kişilerarası İlişkilere Dayalı Stres Kaynakları

İşyerindeki ilişkiler için, işyerinde destekleyici, çatışmasız sosyal ilişkilerin, bağlanma, onay ve aidiyet duygusu için temel insan ihtiyaçlarını karşılayan sağlıklı doğrudan geliştirebileceği varsayımı bulunmaktadır (Reppetti, 1993). Çalışanların hayatlarının büyük bir kısmını iş yerinde çoğunu geçirmesi nedeniyle, iş arkadaşlarının, astlarının ve amirlerin kişisel ihtiyaçlarını karşılanmasında önemli bir rol oynamasını beklemek mantıklıdır.

Bazı araştırmaların ortak bulguları, çalışanlar arasındaki güvensizliğin yüksek rol belirsizliği ile olumlu bir şekilde ilişkili olduğunu, bunun sonucunda da yetersiz iletişim ve düşük iş tatmini şeklinde psikolojik gerginliğe ve kişinin refahına yönelik işle ilgili tehdit duygularına yol açtığını ortaya koymuştur (Masia ve Pienaar, 2011).

a. Astlarla İlişkiler

Astlarla ilişkiler açısından amirler, çalışanların iş tutum ve davranışlarında önemli bir rol oynamaktadır (Au ve Ahmed, 2016). Bunun nedeni olarak, süpervizörün bir çalışanın iş bağlamında en önemli ve dikkat çekici kişi olduğu ve bu nedenle büyük olasılıkla organizasyon kültürünü ve iklimini temsil ettiği ileri sürülmektedir (Dysvik ve Kuvaas, 2012). Ayrıca O'driscoll ve Beehr (1994), süpervizör davranışları ve astlar için kişisel sonuçlar ile ilgili yaptıkları çalışmada, süpervizörlerin yapıyı başlattığı, hedef belirlediği, problem çözmeye yardımcı olduğu, sosyal ve maddi destek sağladığını ve iş performansı ile ilgili geri bildirimleriyle astları daha düşük rol belirsizliği yaşamaktan kurtarıp, işlerinden daha fazla memnuniyet yaşamalarında rol oynadığını belirlemişlerdir.

b. Süpervizörlerle İlişkiler

Ast ve amir ilişkilerinde, astın stres seviyesi amirlerin liderlik davranışından etkilenmektedir. Katılımcı olmayan, kontrol edici tarzları olan, örgütsel hedefleri ve sorumlulukları netleştiremeyen ve aşırı baskı uygulayan liderlerin daha fazla gerginlik ve stres bildiren çalışma gruplarına sahip olması beklenebilmektedir (Van Dierendonck vd., 2004). Denetleyici davranışları ve ruh sağlığı sonuçları ile ilgili araştırmalarda bulgular, denetçilerle düşük destek ve çatışma düzeyleri gibi zayıf ilişkilerin depresyon belirtileri ile anlamlı derecede ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Ek olarak, depresyon bulgularıyla tutarlı olarak, çoğu çalışma kaygı ve düşük benlik saygısı içermektedir (Repetti, 1993).

c. Meslektaşlarla İlişkiler

Örgütsel bağlamda, aynı pozisyonda ve yetkinlikte olan meslektaşlar, çalışanların dahil olduğu diğer bir sosyal gruptur. Özellikle yöneticiler birbirleriyle rekabet ederken birbirlerine yardım etmek zorundadırlar. Kişilerarası ilişkilerdeki bu iki farklı hedef, önemli bir stres kaynağı olarak kabul edilmektedir (Leung vd., 2011). Genel olarak, mesleki ortamlardan elde edilen sonuçlar, en güçlü etkinin meslektaşlardan mı yoksa iş denetçilerinden mi kaynaklandığına bağlı olarak meslek grubuna bağlı olarak değişiklik gösterse de, işle ilgili stres ve zorlamaların öncelikle işteki sosyal destekten etkilendiğini gösterme eğilimindedir (Henderson ve Argyle, 1985).

İsmail ve diğerleri (2010), İş Stresi, İş Arkadaşının Sosyal Desteği ve Aile Çatışmasıyla İşe Müdahale arasındaki ilişkiyi belirlemek için Doğu Malezya'daki bir devlet üniversitesindeki akademik personelden toplanan 118 kullanılabılır anket kullanılarak iş stresinin ve iş arkadaşının sosyal desteğinin aile çatışmasına olan iş müdahalesi üzerindeki etkisini ölçmek için yapmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda, ilk olarak rol belirsizliği ve iş arkadaşının sosyal desteği arasındaki etkileşim, aile çatışması ile iş müdahalesi ile önemli ölçüde ilişkili bulunmuştur. İkinci olarak, rol çatışması ve iş arkadaşının sosyal desteği arasındaki etkileşim, aile içi çatışmayla iş müdahalesi ile önemli ölçüde ilişkili bulunmuştur. Yani iş arkadaşının sosyal desteğinin, iki iş stresi özelliği (yani, rol belirsizliği ve rol çatışması) ve buna ek olarak aile çatışmasına olumlu etkisi olabileceği belirlenmiştir. Tam tersi iş arkadaşının sosyal desteği olmadığında örgütsel stresin oluşacağı ve bireyin işte yaşayacağı rol belirsizliği ve rol çatışmasının yanı sıra ailesinde de çatışma yaşayabileceği söylenebilmektedir.

1.4.5. Örgütsel Yapı ve İklimle İlişkili Stres Kaynakları

Diğer bir potansiyel stres kaynağı, organizasyon yapısının kendisinden kaynaklanmaktadır. Bunlar (Baltaş ve Baltaş, 2000):

a. Karar Vermeye Katılmama

Örgütlerde, bireylerin katılım eksikliği veya karar alma sürecine az katılımı da stres kaynaklarıdır.

b. Bürokratik Sorunlar

Sorumluluk sahibi bireyler her zaman yetkiye sahip değildir. Sorumluluk veya yetkiye sahip olmak, bireyi içinde bulunduğu sisteme kızdırmakta ve hayal kırıklığına uğramasına neden olmaktadır. Alt kademedeki çalışanlara daha fazla yetki devredilmemesinin nedenleri, yasal düzenlemelerin yetki devrine izin vermemesi ve yöneticilerin yetki devrine meyilli olmamasıdır.

c. İtaat Baskısı

Her organizasyonda, farklı nedenlerle ortaya çıkan çeşitli niteliklerde gruplar vardır. Grup üyeleri ve grup aktiviteleri ile ilgili ve grup üyeleri tarafından paylaşılan normlar, grup üyelerini farklı şekillerde etkilemektedir. Gruba üye olan bireylerin bu standartlara uygun olması beklenmekte ve grup normlarına uymayanlar farklı şekillerde (uyarı, yalnız bırakma, görmezden gelme ve grup dışına çıkarma) cezalandırılmaktadır. Birey üzerindeki bu tür baskılar, özellikle düşünceleri kontrol etme çabaları, bazı kişilerde strese neden olmaktadır (Koçel, 2007). Örgütler açısından, tüm üyeleri aynı düşünceyi paylaşmaya zorlamak örgütü zayıflatacak ve farklı düşüncelere sahip olmamak, çevreleriyle olan ilişkilerinden koparak örgüt içindeki grupları izole edecektir.

1.5. Örgütsel Stres Yönetimi

Ivancevich ve diğerleri (1990)'da belirtildiği gibi stres yönetimi müdahalesi, işle ilgili stres faktörlerini azaltmayı amaçlayan veya bireylerin stresörlerin olumsuz sonuçlarını en aza indirmesine yardımcı olan organizasyon tarafından başlatılan herhangi bir faaliyettir (Pignata ve Winefield, 2015). Ancak stres yönetiminde temel amaç, bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığının sağlanmasıdır. Bireysel yaklaşımlar sonucunda fiziksel, psikolojik ve davranışsal etkiler kontrol altına alınmaktadır (Güney, 2006).

Organizasyonel yaklaşımlarla organizasyonlarda performans ve verimlilik kolayca artmaktadır. Ancak stres yönetiminde herkes için ortak bir çözüm olmadığı bir gerçektir çünkü her çalışanın bazı stres faktörleri için sürekli olarak zayıf bir yönü veya uyum sorunu vardır, bu nedenle kuruluşlar çalışanlarını gerçekten tanımaya çalışmalıdır ve aynı zamanda çalışanın kendisinin de bulması gerekmektedir. Kişinin kendisi için en iyisini bildiği için kişiliğine ve yaşam tarzına uygun bazı yöntemleri denediği düşünülmektedir (Güçlü, 2001).

Stres yönetiminde en yaygın kullanılan temel bireysel yaklaşımlar şu şekildedir:

Zaman Yönetimi; Mirela ve Madalina-Adriana (2011), zaman yönetiminde başarılı olmanın öncelikleri belirlemesi, yapılması gerekenlerin bir listesini hazırlaması, zaman kaybına neden olan faaliyetleri ortadan kaldırması, temellere odaklanma, etkin yetkilendirme, kolayca “hayır” demesi, planlama yapması gerektiğini belirtmektedir. Verimli bir zaman yönetimi, hedefe kısa sürede ulaşmak ve organizasyonel stres faktörlerinin üstesinden gelmek için önemli bir katkı sağlamaktadır. Kuruluşlar zaman yönetiminde başarılı olmak istiyorlarsa, çalışanlarını stres ve zaman yönetimi konusunda kurslara, seminerlere veya konferanslara katılmaları konusunda teşvik etmelidirler (Özçelik vd., 2012).

Egzersiz yapmak; Egzersiz, stresi azaltmanın en etkili ve kolay yollarından biridir. Strese tepki sırasında oluşan doğal kimyasalları serbest bırakarak vücudu normal dengesine döndürmektedir. Fiziksel ve solunum egzersizi olarak iki bölümde incelenmektedir. Bu egzersizler bireyler tarafından düzenli olarak yapılırsa kalp kapasitesi artmakta, kalp atışı düzelmekte ve iş zorlanmalarından uzaklaşmakta ve damar rahatsızlığı olmamaktadır. Ayrıca bu egzersizlerle sağlıkları korunmakta ve çok kısa zaman geçirilerek yorgunluk hissi azalmaktadır (Öztemiz, 2004; Davis vd., 2008).

Biyo-geribildirim; Biyo-geribildirim (Kişinin kendi biyolojik durumu hakkında bilgi edindiği bir süreç) , fiziksel işlevin bazı yönleri hakkında bilgi geri bildirimi almak ve fiziksel işlevin yönlerini kontrol etmek için kullanmakla ilgilidir. Baş ağrısı, hipertansiyon, kalp atışı ve diğer kas gerginliği bozuklukları gibi bazı rahatsızlıkları önlediği için tıp pratiğinde kullanılmakta ve ayrıca visceral (İç organ) uyarılmayı etkili bir şekilde azaltmak ya da düşürmemek için hangi sistematik gevşeme formlarının en etkili olduğunun bilinmesini sağlayarak gevşeme stratejisinin olup olmadığı hakkında net bilgi vermektedir. Bu nedenle insanlar sistemin eylemlerini nasıl kontrol edeceklerini

öğrenebilmektedir, böylece stresle ilgili bazı hastalıklardan korunabildikleri görülmektedir (Allen, 1983; Girdano vd., 1990).

Sosyal Destek; İş ortamında olumlu etkiler yaratan sosyal destek, iş arkadaşları veya üst düzey yöneticiler gibi kaynaklardan gelebilmektedir. İş arkadaşları ve yöneticiler tarafından desteklenen bireyler, işyerlerinde yüksek memnuniyet, örgütsel bağlılık ve düşük devamsızlık göstermektedirler. Bundan farklı olarak sosyal çevre ve aile tarafından desteklenirlerse sağlık sorunları diğerlerine göre daha az olmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003; Ersarı ve Naktiyok, 2012) ve ağır çalışmalara rağmen tükenmişlik hissi olasılıkları azalmaktadır (Langton ve Robbins, 2007) .

Meditasyon; Meditasyon eğitimi zihinsel olarak sakinlik, huzur sağlamaktadır. Temel amaç psikofizyolojik uyarılmayı azaltmak, ikincisi ise somatik farkındalığı, duyu ve düşüncenin netliğini artırmaktır (Allen, 1983). Transandantal meditasyon, tekrarlanan mantra kelimesi olarak yirmi beş dakika boyunca iki periyotta yapılan en yaygın meditasyon türüdür. Meditasyon derin nefes alıp verme ve kas gevşemesi ile devam etmektedir. İlk şey nefes almaya konsantre olmak ve kasları gevşetmektir. Sonra sessizce oturulmalı veya uzanılmalı ve nefes verirken bir veya iki kelime tekrar edilmelidir (Allen ve Miller, 2010). Mantra, olumlu etki yaratmak için eklenen sözcüklerden oluşan bir seridir. Örneğin motivasyonu düşük bir birey, “Yüksek motivasyonum var, disiplinli ve enerji doluyum” cümlesini tekrarlayarak içsel motivasyonunu artırabilmektedir (Güney, 2006). Coon (2000), müzik dinlemek veya doğa yürüyüşleri yapmak gibi eğlenceli hobilerin hepsinin bir tür meditasyon olabileceğinden fiziksel, zihinsel ve ruhsal iyiliklerinin sağlandığını ve stres seviyesinin azaldığını belirtmiştir (Hariharan ve Rath, 2008).

Rahatlama; Kronik ağrının giderilmesi için stresi ve endişeyi azaltmak isteyen çoğu insan tarafından kullanılmaktadır. Temel amaç, daha rahat hissetmek için zihnin ve bedenin gücünü kullanmaktır. Stres ve kaygıyı azaltmak için bireyler tarafından birçok gevşeme tekniği kullanılmaktadır. Bu yöntemler derin veya kısa olabilmektedir. Derin yöntemler otojenik eğitim, meditasyon ve ilerleyici kas gevşemesi ile ilgilidir; kısa yöntemler tempolu solunum ve kendi kendini kontrol eden gevşeme ile ilgilidir. Derin gevşeme yöntemi hem zihne hem de bedene odaklanmakta, ancak kısa gevşeme yöntemi genellikle derin gevşeme yönteminin daha kısa bir şeklidir (Allen, 1983; Stranks, 2005).

Diğer Yaklaşımlar; Stranks (2005)'a göre düzenli egzersizler, problem çözmede sizi destekleyen arkadaşlarla buluşma, bol uyku, yeni yerler, yeni şeyler, yeni yiyecekler, yeni insanlar gibi yeni deneyimlere açık olma, meditasyondan uyku ilacı ve diğer stres giderici ilaçlar olarak kullanmaktan kaçınmak, her güne gülümsemeyle başlamak, işkolik olmamak, alkol ve sigara kullanmamak, ibadete devam etmek, olumlu düşünmek, sağlıklı beslenmeye önem vermek, sinirlenmekten kaçınmak gibi bazı stres yönetimi teknikleri vardır. Özetle, stres faktörlerini azaltmaya yönelik temel olumlu eylemler, davranış ve zihniyetin değiştirilmesi ve aynı zamanda sağlıklı bir yaşam tarzına sahip olmasıdır (Mirela ve Madalina-Adriana, 2011).

Bireyin hem örgütsel hem de diğer stres türlerinden kaçınması için gereken ana stres yönetimi türlerinin yanı sıra ana örgütsel yaklaşımlar şu şekildedir:

İş ve Görevlerle İlgili Düzenlemeler; Yeniden tasarım, rotasyon, büyütme gibi organizasyonlarda işle ilgili bazı düzenlemeler yapılmaktadır. Yeniden tasarımla bireyler daha fazla sorumluluk almakta, geri bildirim almakta ve karar katılımında aktif rol almaktadır, böylece stresin olumsuz etkisi azalmaktadır. İş rotasyonu, yalnızca çalışanların işini değiştirmeyi içermektedir, çünkü görevin doğası veya çalışma yöntemi yeniden yapılandırılmamıştır. Yetersiz terfi olanakları, rutin işler, işlerinde yaşlanma gibi bireylerin işlerini azaltarak moral ve motivasyonlarının artmasını ve kişisel ilişkilerinin eskisinden daha fazla gelişmesini sağlamaktadır. Yatay iş tasarımıyla ilgili iş büyütme işi yapısal olarak büyütme işlemidir. İşlemlerin zaman döngüsünü uzatmakta ve kişiye eskisinden daha fazla çeşitlilik sağlamaktadır. Dikey iş büyütme ile ilgili iş zenginleştirme, kişiye kendi işinin planlanması, yürütülmesi ve kontrolü konusunda daha fazla özerklik ve yetki vermektedir. Sorumluluk, fırsat, farklı yetenekler gibi işle ilgili bazı faktörler zenginleştirildiği için rutin işlerde stres düzeyini düşürmek ve stresi ortadan kaldırmak için başka bir yöntemdir (Ceyhun, 2006; Mullins, 2006; Kaymaz, 2010).

Örgütsel İletişim; Küreselleşmenin bir sonucu olarak, organizasyonlar çok uluslu hale gelmekte ve bu da iletişimin önemini artırmaktadır (Langton ve Robbins, 2007). Örgütsel iletişimin hızlı olması, belirsizlik, cehalet, rol belirsizliği veya çatışmalarla ilişkili stresi azaltması, böylece bu örgütlerde işbirliği ve üretkenliğin kolayca gelişmesi gerektiği belirtilmektedir (Stranks, 2005; Langton ve Robbins, 2007; Karcıoğlu vd., 2009).

Diğer Örgütsel Yaklaşımlar; Organizasyonlarda stres yönetimi ile ilgili yapılan en önemli çalışmalar organizasyon programlarıdır. Birçok kuruluş, çalışanları için stres yönetimi programları kullanmaktadır. Çalışanlar arasında işbirliğini geliştirmek, uygun bir çalışma ortamı sağlamak, teknik yeterlilikleri geliştirmek, stresle ilgili sorunları azaltmak, disiplin sorunlarını netleştirmek, destekleyici bir çalışma kültürü oluşturmak, bireylerin kariyer gelişimine destek sunmak, gerekli olmalarını sağlamak gibi bir dizi hedefleri vardır. Örneğin atölye çalışmaları yaparak bireyler kilo verebilmekte, alkol kullanımını kontrol edebilmekte, sigarayı kolayca bırakabilmekte, böylece fiziksel ve ruhsal sağlıkları daha iyi hale gelebilmektedir (Robbins, 1998; Mirela ve Madalina-Adriana, 2011) ve bunlara katıldıktan sonra özgüvenleri de artabilmektedir (Schultz ve Schultz, 2006).

1.6. Örgütsel Stresle İlgili Araştırmalar

Dahl (2011), organizasyonel değişim ile çalışan sağlığı arasındaki ilişkiyi analiz etmek için Danimarka'nın en büyük organizasyonlarının 1.517'sinde çalışan 92.860 çalışan için tüm stresle ilgili ilaç reçetelerinin kapsamlı bir panel veri setini kullanarak test etmişlerdir. Yaptıkları çalışma sonucunda strese bağlı ilaçları alma riskinin değişen organizasyonlardaki çalışanlar için, özellikle de çeşitli boyutlarda geniş eşzamanlı değişikliklere uğrayanlar için önemli ölçüde arttığını belirlemişlerdir.

Mirela ve Mădălina-Adriana (2011), örgütsel stres ve iş performansı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmalarında günümüzde, ekonomik kriz zamanlarında, çoğu yönetici veya girişimcinin kolayca strese dönüşebilen birçok yeni iş zorluğuyla başa çıkmak zorunda olduğunu; işle ilgili stresin, organizasyon için önemli ekonomik etkileri olduğu için artan bir endişe kaynağı olduğunu belirtmiştir. 75 yönetici ve girişimciye uygulanan bir çevrimiçi anket kullanan araştırmacılar yaptıkları çalışma sonucunda örgütsel stresin iş performansını olumsuz etkilediğini; işin kendisi bir stres unsuru olarak görülse bile, aile sorunları, kişisel sorunlar veya sosyal sorunlar gibi strese neden olabilecek başka önemli faktörler de olduğunu belirlemişlerdir.

Uzun ve Yiğit (2011), orta düzey yöneticilerin örgütsel stres ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla Antalya'da bulunan beş yıldızlı grup otel işletmelerinde çalışan 97 orta kademe yönetici üzerinde anketler yapmışlardır. Frekans tabloları düzenlemiş, verilerin değerlendirilmesinde güvenilirlik analizi (Cronbach's Alpha), faktör ve Pearson korelasyonu ve tek yönlü anova ve t testi

kullanmışlardır. Faktör analizinin sonuçlarına göre, dört örgütsel bağlılık faktörü ortaya çıkmıştır (duygusal bağlılık, devamlılık taahhüdü-alternatiflerin eksikliği, devamlılık taahhüdü-yatırımlar / yan bahisler ve normatif bağlılık). Örgütsel stres ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki ve örgütsel bağlılığın faktörleri Pearson korelasyon analizi ile test edilmiştir. Sonuç olarak, örgütsel stres ile duygusal bağlılık arasında ve örgütsel stres ile normatif bağlılık arasında anlamlı negatif korelasyon tespit etmişlerdir. Buna göre örgütsel stres azaldıkça duygusal bağlılık ve normatif bağlılık artmaktadır.

Ajayi ve Abimbola (2013), iş tatmini, örgütsel stres ve bunun çalışan performansı üzerindeki etkisini incelemek için 511 kişilik bir personel arasından rastgele seçilen 225 çalışan kullanılarak Ulusal Petrol Yatırım Yönetimi Hizmetleri (NAPIMS), Ikoyi, Lagos Eyaleti'nde anket gerçekleştirmişlerdir. Yaptıkları çalışma sonucunda iş tatmini ve çalışan performansı arasında ilişki olduğunu; örgütsel stres arttıkça çalışan performansının azaldığını; örgütsel stres arttıkça iş tatmininin azalacağını belirlemişlerdir. Bu bulgulara dayanarak, kuruluşların çalışanlarına eğitim, terfi vererek iş tatmini düzeyini artırmanın yollarını bulmaları gerektiği; çalışanlara tazelenmeleri ve son derece üretken olmaları için tatile çıkmış gibi rahatlama zamanı tanımaları gerektiğini öne sürmüşlerdir.

Kılıç ve diğerleri (2013), örgütsel sessizlik ve örgütsel stres arasındaki ilişkiyi belirlemek için Afyonkarahisar İli'nde çalışan 387 beş yıldızlı termal otel çalışanı üzerine anket uygulaması yapmışlardır. Elde ettikleri verilerin analizinde çoklu doğrusal regresyon, basit doğrusal regresyon, pearson korelasyon testi, standart sapma, aritmetik ortalama ve güvenilirlik analizi kullanan araştırmacılar örgütsel sessizlik ile örgütsel stres arasında olumlu ve orta düzeyde ilişki olduğunu belirlemişlerdir.

Rhind ve diğerleri (2013), profesyonel futbol antrenörlerinin yaşadığı örgütsel stres faktörlerini araştırmışlardır. İngiliz futbolunun ilk 4 liginde görev yapan 10 birinci takım antrenörü ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapmışlardır. Tümevarımsal içerik analizi, stresin 8 üst düzey temayla ilişkili olarak yaşandığını ortaya çıkarmıştır. Koçlar özellikle şunlarla ilişkili stres faktörlerini belirlemişlerdir: iş rolü (yani, zaman eksikliği, nitelikler, düşük maaş); oyuncular (yani şikayet etme, yaralanmalar, danışmanlık, yıkıcı davranışlar, saygı eksikliği, egoları yönetme, performansa güvenme); yönetici (yani, otokratik karar verme, destek verme, saygısızlık); destek personeli (yani, personel eksikliği, kalite eksikliği, fiziksel yaralanma raporları); eğitim ortamı (yani, yetersiz tesisler, yetersiz ekipman); deplasman maçları (yani, uzun yolculuklar, seyahat

gecikmeleri, takım otelinde aksamalar); yönetim (yani, iş güvenliği, oyuncularını danışmadan satmak, işlerin nasıl yapılacağına söylenmesi, altyapı eksikliği, transfer fonlarının eksikliği) ve futbol kültürü (yani, sonuçlar işi, taraftarlar, medya baskısı).

Tekingündüz ve Kurtuldu (2015), ayrılma niyeti, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik ve iş stresi arasındaki ilişkiyi analiz etmek için Kahramanmaraş'ta devlet hastanesinde görev yapan 208 kadrolu hastane personeli arasında anket yapmışlardır. Çalışmalarında kişisel bilgi formu, ayrılma niyeti ölçeği, dönüşümcü liderlik ölçeği, iş doyumu ölçeği, iş stresi ölçeği ve örgütsel bağlılık ölçeği kullanmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda ayrılma niyetinin düşük, dönüşümcü liderlik ve iş doyumunun orta düzeyde, iş stresi ve örgütsel bağlılığın kısmen ortalamanın üzerinde olduğunu belirlemişlerdir. Yapılan Pearson Korelasyon Analizine göre, (a) işten ayrılma niyeti iş tatmini ile ters orantılıdır ve iş stresi ile pozitif orantılıdır; (b) iş tatmini ile iş stresi arasında negatif bir ilişki vardır; dönüşümcü liderlik ve örgütsel bağlılık arasında pozitif ilişki vardır. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizine göre, dönüşümcü liderlik, iş tatmini ve iş stresinin ayrılma niyetindeki toplam varyansın %18'ini açıklamaktadır. Diğer Çoklu Doğrusal Regresyon Analizine göre, dönüşümcü liderlik, iş stresi ve örgütsel bağlılığın iş doyumundaki toplam varyansın %23'ünü açıklamaktadır.

Green ve diğerleri (2016), örgütsel stres, uyum yeteneği ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri incelemek için 49 toplum ruh sağlığı programından 311 ruh sağlığı sağlayıcısından oluşan bir örnekleme, orta düzeyli regresyon ile analiz yapmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda yüksek düzeyde duygusal tükenme, rol çatışması ve aşırı rol yükü ile karakterize edilen stresli örgütsel iklimin, örgütsel bağlılıkla olumsuz bir şekilde ilişkili olduğunu; örgütsel stresin, uyum yeteneği ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi, örgütsel stres düşükken daha fazla örgütsel bağlılık düzeyine sahip olacağını, ancak örgütsel stres yüksek olduğunda daha az uyumlu olanlara göre daha az bağlı olacak şekilde düzenlediğini belirlemişlerdir. Yani uyum yeteneği daha yüksek olan sağlayıcıların, çalışma ortamının daha az stresli olduğu durumlarda organizasyonlarını daha uygun olarak algılayabileceği; bununla birlikte, uyarlanabilirliği yüksek sağlayıcılar, aşırı stresli bir çalışma ortamında kalma konusundaki düşük bağlılıkla ortaya çıkan seçenekleri de uygulayabileceği söylenebilmektedir.

İrge (2016), örgütsel stres yönetiminin uygulamalı bir incelemesi ve stresin sivil hizmetlerin performansları üzerine etkisini incelemek için, daha önce geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmış, 5'li likert ölçekten oluşan bir anket kullanmıştır. Anketi Türkiye

evreni kapsamında ve farklı illerde görev yapan memurlara yapmıştır. Farklı departmanlarda ve farklı görevlerde görev yapan memurlardan elde edilen verileri Eviews istatistik paket programı ile analiz etmiştir. Analiz sonucunda stres yönetiminin personel üzerinde etkili olduğu ve performansı olumsuz etkilediğini belirlemiştir. Ayrıca, işe ve mevcut pozisyona bağlı olarak, memurların iş yükü ve yönetim farklılıkları nedeniyle farklı stres türleri yaşadıklarını tespit etmiştir.

Altan (2018), “Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları Ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar” isimli derlemesinde örgütsel stres kaynaklarının örgütsel yapı, örgütsel politikalar, fiziki web sitesi, bireylerarası ilişkiler olduğunu ve örgütsel stresin neden olduğu sorunların başında performans düşmesinin geldiğini belirtmiştir. Çalışmada örgütsel yapıya bağlı stres kaynaklarının bürokratik engel, ilerleme ve gelişme engellerinin azlığı, aşırı iş yükü, aşırı uzmanlaşma olduğunu; bunların neden olduğu sorunların ise işgören devri, ekonomikler, performans düşüklüğü, iş kazaları, iş devamsızlığı ve işe yabancılaşma geldiğini belirtmiştir.

Bilgi ve Tekin (2019), örgütsel stres, örgütsel bağlılık ve öğrenilmiş güçlülük ilişkisini belirlemek amacıyla 226 kamu üniversitesi çalışanı üzerinde araştırma yapmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda örgütsel stresin örgütsel bağlılığı azalttığını; öğrenilmiş güçlülüğün örgütsel stresi önlediğini; öğrenilmiş güçlülüğün örgütsel bağlılığı arttırıcı etkisi olduğunu belirlemişlerdir.

Yousefi ve diğerleri (2020), örgütsel stres göstergelerinin akademik performans üzerindeki etkisini tanımayı ve test etmeyi araştırmak için. 32 Malezya özel üniversitesi akademik personelinden çoklu küme örnekleme teknikleri aracılığıyla anket toplamıştır. Ayrıca, sonuçları ölçüm ve yapısal modele dayalı olarak teslim edilen SmartPLS yazılımı ile 190 tamamlanmış anket analiz etmişlerdir. Yaptıkları çalışma sonucunda iş yükünün akademik personelin iş performansı üzerinde olumsuz etkisi olduğunu; rollerdeki belirsizlik ve çatışma, sırasıyla özel üniversitelerde akademisyenlerin performansını olumsuz yönde etkileyen en önemli stres göstergeleri olduğunu belirlemişlerdir.

Yu ve diğerleri (2021), COVID-19 salgınının çalışanların iş stresi, refahı, ruh sağlığı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve çalışan-müşteri kimliği üzerindeki etkilerini belirlemek için, otel çalışanları tarafından algılanan salgın kaygıların özelliklerini incelemiş ve bunların iş stresi, çalışan refahı, kişinin ruh sağlığı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve çalışan-müşteri kimliği üzerindeki etkilerini doğrulamışlardır. Yapısal eşitlik

analizi sonucunda önerilen değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı etkileri olduğunu belirlemişlerdir.



2. BÖLÜM

ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik Kavramının Tarihçesi

Tükenmişlik, köken olarak İngilizce'deki "burn-out" kelimesinden türemiştir, bu da mumun ateşini yaktığı ve tükettiği anlamına gelmektedir. Bu metafor, enerjinin boşalmasını ve güç kaybını göstermektedir. Bu metafor, çalışanların iş yerinde anlamlı bir etkiyle yoğun katılımı sürdürme kapasitesinin tükenmesini açıklamaktadır (Schaufeli vd., 2009). Tükenmişliğin sosyal bir sorun olarak öneminin, hem uygulayıcılar hem de sosyal yorumcular tarafından sistematik bir çalışmanın odağı haline gelmeden çok önce belirlenmiş olması dikkat çekicidir (Maslach vd., 2001). Tükenmişlik yaşayan bireylerin üretme kapasiteleri azalacaktır.

Tükenmişlik sendromu, Freudenberger tarafından ilk kez 1974 yılında sağlık çalışanları arasında yorgunluk, hayal kırıklığı ve bırakma eğilimini tanımlamak için ortaya atılan bir kavramdır (Freudenberger, 1974). Freudenberger, gönüllülerin çoğunun yaklaşık bir yıldır coşkuyla çalıştığını, ancak sonra aniden işlerini bıraktığını keşfetmiştir. Bu gönüllülerin çoğu, karamsarlık ve depresyon gibi yaşadıkları karışık duyguları tanımlamak için “tükenmişlik” terimini kullanmıştır (Yılmaz ve Turan, 2007).

Bundan kısa bir süre sonra, sosyal psikolog Christina Maslach, bu kavramı açıklamak ve ölçmek için ilk kez 1976 yılında bir dizi çalışma yürütmüştür (Ergin, 1992). Maslach, tükenmişlik kavramını duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile karakterize bir sendrom olarak tanımlamıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach ve Jackson, 1981) ile bu alandaki akademik çalışmaların temelini oluşturmuştur. Duygusal tükenme ilk olarak tükenmişlik kavramının gelişiminde ortaya çıkmaktadır. Birey işten yorulmaya başlamakta ve iş için gerekli zihinsel gücü bulamamaktadır. Duygusal tükenmenin ardından kişiliğe dönüşüm gelişmekte ve çalışanlar hizmet ettikleri kişilere insanlardan çok nesne olarak davranmaktadırlar. Duyarsızlaşma aşamasının ardından tükenmişliğin son aşaması olan kişisel başarıda azalma gelişmektedir (Maslach ve Jackson, 1986). Ayrıca Maslach, daha çok sağlık mesleği mensupları üzerinde çalışmış ve tükenmişliğin yeni bir psikolojik durum olduğunu fark etmiştir (Schaufeli ve Enzmann, 1998).

Tükenmişlik, özellikle insanlarla ilgilenen meslek grupları için bir sorundur. 1980'lerin ortasında araştırmacılar tükenmişliğin sadece insanlara hizmet veren meslek gruplarında olmadığını fark etmeye başlamışlardır (Maslach ve Leiter, 2014). Örneğin, farklı meslek gruplarından yöneticiler, mühendisler ve diğer çalışanlar da bu durumla karşılaşabilmektedir. Bu nedenle tükenmişliğin tanımı genişlemiştir. Öte yandan Pines ve diğerleri (1982) fikirlerini yalnızca çalışanlarla sınırlandırmadan biraz daha geniş bir tükenmişlik tanımı sunmuşlardır. Tükenmişliği “duygusal olarak zorlu durumlarda uzun süreli bir ilişkinin neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk hali” olarak tanımlamışlardır. Ancak günümüzde en yaygın kabul gören tanım Maslach'a aittir, Maslach, bu fenomeni işle yoğun duygusal taleplere maruz kalan insanlarda fiziksel yorgunluk, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları olarak açıklamıştır. İşe, hayata ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarda yansıyan bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişliğin tarihçesine bakılacak olursa;

Tükenmişlik olgusunu tanımlamanın ilk aşamalarında sert bir başlangıç yaşanmıştır. Tükenmişlik terimiyle ilgili makaleler ilk olarak 1970'lerin ortalarında gelişmeye başlamıştır (Freudenberger, 1974, 1975; Maslach, 1976). Aslında tükenmişlik ilk olarak bilimsel bir mesele olarak değil sosyal bir sorun olarak ortaya çıkmıştır (Maslach ve Schaufeli, 1993). Olgu literatürde daha önce tanımlanmış olmasına rağmen, yine de farklı bir şekilde ifade edilmiş veya etiketlenmiştir. Örneğin Burisch (1993), Alman yazar Brautigam (1969) tarafından sunulan mevcut psikolojik tükenmişlik durumunun doğru ve kesin bir semptomatik tanımına dikkat çekmiştir, ancak bir yorgunluk reaksiyonu durumu olarak anılmıştır. Ancak “tükenmişlik” teriminin kökenleri, Freudenberger (1974) tarafından “Personel tükenmişliği” adlı makalesinde yeni bir ifade olarak literatüre eklenmiştir. Tükenmişlik sendromunun kurucu babası, keşfi, fenomenle ilişkili belirli zihinsel durumu, kronik uyuşturucu kullanımının etkileriyle ticareti yapılan ifadeye ekleyerek yapmıştır (Maslach ve Schaufeli, 1993).

Eş zamanlı olarak, daha önce de bahsedildiği üzere Maslach (1976) bir sosyal hizmetler araştırmasına dahil olmuş ve 'tükenmişliğin' belirli duygusal uyarılma durumlarını tanımlamak için halk arasında kullanıldığını fark etmiş ve bu nedenle çalışmada bu terimi benimsemeye karar vermiştir (Maslach, 1976). Tükenmişliğin bu eşzamanlı keşfi, iki farklı geleneğin başlangıcına işaret etmiştir: Freudenberger (1974) pratik bir yaklaşıma doğru, Maslach (1976) ise Schaufeli ve Buunk (2003) tarafından

aktarılan bilimsel bir yaklaşıma doğru. Bu, öncü aşamadaki erken araştırmaların, işyerindeki bireyler arasındaki ilişkisel işlemlere odaklanmayı sürdürürken, esas olarak bakım verme ve hizmet mesleklerinde gömülü olduğu anlamına gelmekteydi (Buunk ve Schaufeli, 1993; Maslach, 1993; Maslach vd., 2001). Öte yandan, klinik yaklaşım, adından da anlaşılacağı gibi semptomları ve zihinsel sağlık sorunlarını ortaya çıkarmaya adanmıştır.

Tükenmişliğin yeni keşfine artan ilgi göz önüne alındığında, Maslach ve Schaufeli (1993) bilim adamlarının tükenmişlik hakkında üç ana sonuca yol açtığına inanmaktadır: kroniktir ve zamanla stabilize olma eğilimindedir, fiziksel ve davranışsal semptomlarla ilişkilidir ve bir rol çatışmasının sonucu ve iş arkadaşları ve denetçilerden sosyal destek eksikliğidir. Yine de ne yazık ki tükenmişlik hala birçok araştırmacı tarafından tartışmaya açıktır ve kavramsallaştırma etrafında sorular hala dolaşmaktadır. Daha da önemlisi, tanımsal belirsizlik, tükenmişliği depresyondan (Tselebis vd., 2001), iş stresinden (Brill, 1984), tediumdan (Pines ve Kafry, 1978), iş memnuniyetsizliğinden (Zedeck vd., 1988) ayırt etme olasılıkları üzerinde bulanıklaştırmıştır. Tükenmişliği ölçmek için geçerli araçların önemi, deneysel araştırma, bireysel değerlendirme ve önleme ve tedaviye duyulan ihtiyaçta yatmaktadır. Sonuç olarak, güvenilir ve geçerli araçlar, muazzam miktarda semptomlara, tanımlara ve belirsiz teorik arka plana sahip kavramsal karışıklığa yol açan tükenmişliğin sınırları üzerindeki belirsiz bir bulanıklıkla engellenmiştir (Schaufeli vd., 1993). Diğer bir neden de yazarların tükenmişlik kavramını orijinal anlamının çok ötesine uzatması, dolayısıyla bu fenomenin ciddi bilimsel bulgularını ortaya çıkarma olasılıklarını bulanıklaştırmasıdır (Schaufeli ve Buunk, 2003).

Maslach (1993), Maslach ve Jackson (1986) tarafından aktarılan tüm belirsizliğin ortasında tükenmişliğin en çok alıntı yapılan tanımları şu şekildedir: "Tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve meydana gelebilecek kişisel başarının azalması sendromudur. Buna göre, bu tanımda tükenmişlik, duygusal tükenme kavramını başkalarına yanıtı ve kendine yanıtı temsil eden iki boyuta genişleten çok boyutlu bir kavram olarak kabul edilmektedir (Maslach, 1993). Ek olarak, tükenmişliğin çok boyutlu tanımı, tükenmişliğin, insanlar veya insanları çalıştıranlar arasında devam eden etkileşimler üzerine inşa edilen mesleki temelde gerçekleştiğini ima etmektedir. Bununla birlikte, bu teori, tükenmişlik kavramını iş dışı ortamlara uygulamayı amaçlayan akademisyenler tarafından (örneğin Garden, 1991) eleştirilmiştir ve bu da onları yukarıda bahsedilen tükenmişlik tanımından belli boyutlara karşı çıkmaya yöneltmiştir.

Maslach'ın (1993) savunmasında, profesyonel sağlayıcı-alıcı ilişkilerini tükenmişlik kavramını sağlamlaştırmakta ve ortaya çıkışını güçlendiriyor gibi görünmektedir. Aksi takdirde, kavramın diğer genel mesleklere aktarılması farklı bir fenomeni türetme eğilimindedir.

Buunk ve Schaufeli'nin (2003) aktardığı gibi, Cherniss (1980) tükenmişliği, tükenmişlik sürecini şu şekilde vurgulayarak dinamik bir süreç olarak daha ileriye doğru tanımlamıştır:

İlk aşama, kaynaklar ve talep (stres) arasındaki dengesizliği içerir. İkinci aşama, anlık, kısa vadeli duygusal gerginlik, yorgunluk ve bitkinliktir (gerginlik). Üçüncü aşama, müşterilere bağımsız ve mekanik bir şekilde davranma eğilimi veya kişinin kendi ihtiyaçlarının tatminiyle ilgili alaycı bir meşguliyet (savunmacı başa çıkma) gibi tutum ve davranışta bir dizi değişiklikten oluşur

Bu tanımda tükenmişliğin temel nedeni, geri çekilme gibi savunmacı bir başa çıkma stratejisi ile desteklenen aşırı iş talepleri olarak algılanmaktadır. Bununla birlikte, çoğu tükenmişlik sürecindeki vurgu, kişinin beklentilerinin ve ideallerinin iki zorlayıcı gücü ile sert mesleki gerçekliğin neden olduğu strestir. Bu nedenle, stresle başa çıkma stratejileri de tükenmişliğin gelişmesi için kritiktir (Buunk ve Schaufeli, 2003). Tükenmişliği farklı bakış açılarından incelemek ve etiyolojisini araştırmak açısından çeşitli kavramsal formülasyonlar ortaya çıkmıştır. Bu teoriler arasında, Pines ve Aronson (1988) tükenmişliği varoluşsal perspektifle ilişkilendirmektedir ve insanların anlam arayışının tükenmişliklerinin temel nedeni olduğunu, özellikle de işte varoluşsal bir önemle yetinemedikleri zaman olduğunu ileri sürmektedir (Pines, 1993). Pines (2002), insanların tüm yaşamları için bir anlam bulma umuduyla kariyerlerini seçtiklerine ve ilişki kurmak ve anlam bulmak için bu kadar yüksek umutlar, şevk ve motivasyonla girdiklerine inanmaktadır. İşlerinden anlam bulamadıklarını algıladıklarında kendilerini umutsuz, çaresiz hissederek ve sonunda tükenmektedirler.

Maslach ve Jackson'ın (1981) tükenmişliğin etiyolojik (neden bilimi) görüşünün aksine, Pines, tükenmişliğin etiyolojisini profesyonel olarak 'insan işi' ile ilgili olmaktan ziyade durumlar ve ilişkiler açısından genelleştirerek genişletmektedir. Tükenmişlik teriminin kurucusu tükenmişliği şu şekilde tanımlamıştır: "kendini tüketmek; fiziksel ve zihinsel kaynaklarını tüketmek; kendisinin veya toplumun değerlerinin dayattığı gerçekçi olmayan bir beklentiye ulaşmak için aşırı çaba sarf ederek kendini yıpratmak" (Freudenberger ve Richelson, 1980). Yukarıdaki perspektifleri inceleyerek;

Früedenberger ve Richelson (1980) sebebi istenen bir amaca ulaşamama nedeniyle algılarken, Maslach (1993) sürecin profesyonel sağlayıcı-alıcı ilişkilerinden kaynaklandığına inanmaktadır. Pines (1993) ise duygusal olarak zorlu durumlara dahil olmasından kaynaklandığını öne sürmektedir. Bununla birlikte, tükenmişliği yüksek motivasyona sahip insanlar arasındaki bir hayal kırıklığı sürecinin sonucu olarak tanımlama açısından bu üç bakış açısı örtüşmektedir (Pines, 1993).

Farklı bir şekilde, Buunk ve Schaufeli (1993) tükenmişliği tetikleyici olarak hareket eden ve bireylerin buna göre algılama, yorumlama ve davranış biçimlerine bağlayan sosyal bağlamdan türetmektedir. Buunk ve Schaufeli'nin (1993) belirttiği gibi sosyal karşılaştırma teorisi, sosyal değişim perspektifinden tükenmişliğin son gelişmelerini mesleki tükenmişliğe giden bir yol olarak sosyal karşılaştırma süreçlerine ilişkin son teorik gelişmelerin uygulanmasına bağlayarak temelini bulmuştur. Bu teorisinin varsayımları, insan hizmetleri mesleklerinin önemli miktarda sosyal değişim süreçleri ve karşılıklılık gerektirdiği gerçeğine doğru yol almaktadır; Maslach (1993) sağlayıcı-alıcı etkileşiminin tükenmişliğin bir özelliği olduğu da gösterilmiştir. Dahası, çalışanlar stresli durumlarda sosyal karşılaştırma süreçlerine girme eğilimindedir ve bu kısmen tükenmişlik semptomlarının gelişmesine ve ortaya çıkmasına katkıda bulunabilmektedir. Bu bulgular farklı psikolojik süreçleri yansıtmaktadır; örneğin belirsizlik açısından duygusal tükenme, araştırılan hemşirelerin tepkisellik düzeyleri arasında farklılık göstermekte ve bu nedenle tükenmişliğe katkıda bulunan kişilik özelliklerinin önemini yansıtmaktadır (Buunk ve Schaufeli, 1993). Daha da önemlisi, bu çalışmanın bulguları tükenmişliğin çok boyutlu bir fenomen olarak değerlendirilmesi gerektiğini doğrulamaktadır. Bu model ve boyutlar aşağıda başlıklar şeklinde ele alınmaktadır.

2.2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik fenomenini keşfetmenin ilk aşamaları, öncelikle sendromun temel kökenlerini tanımlamaya, ona bir isim atamaya ve bunun alışılmadık bir yanıt değil, kendi başına benzersiz bir yapı olduğunu kanıtlamaya ayrılmıştır (Maslach vd., 2001). Tükenmişlik olgusunun tarihinde dolaşırken, üç temel hedefin şimdiye kadar yerine getirildiği varsayılabilir. Ne yazık ki, birçok iş sağlığı psikoloğu tarafından tükenmişlik çalışmasına adanan zaman ve çabaya rağmen, bu fenomen hala çok tartışmalara neden olmaktadır (Cox vd., 2005). Bu yıllara gelince, tükenmişliğe neyin yol açtığına dair kesin bir bilimsel kanıt bulunamamıştır (Weber ve Jaekel-Reinhard, 2000; Bahrer-Kohler, 2013) veya tükenmişliğin birleşik bir uluslararası tanımı kabul edilmemiş

veya onaylanmamıştır (Korczak vd., 2010). Bununla birlikte, tükenmişlik sendromunun ana perspektifi var olmaya devam etmektedir ve çalışmalar sürmektedir (Weber ve Jaekel-Reinhard, 2000; Lim vd., 2010).

Yıllar boyunca yapılan tüm bu araştırmalar, iş tükenmişliğinin, kronik kişilerarası iş stresörlerine yanıt vermenin bir yolu olarak ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olarak kavramsallaştırılmasını özetlemiştir (Maslach vd., 2001). Öte yandan, mevcut çalışmaların bir kısmı tükenmişliği depresyon (Kaschka vd., 2011) kronik yorgunluk veya anksiyete (Weber ve Jaekel-Reinhard, 2000) olarak ele alabilmektedir. Geçen yüzyılda gelişen muazzam bilgi birikimi göz önüne alındığında, tükenmişlik sendromu devam etmektedir ve mevcut yirmi birinci yüzyılda büyük bir kariyer krizi olarak ortaya çıkmaktadır (Leiter vd., 2014). Ayrıca tükenmişlik üzerine yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunun sağlık çalışanları (ör. Yürür ve Sarıkaya, 2012), hemşireler (ör. Munnangi vd., 2018) ve öğretmenler (ör. Sari 2004) üzerinde yoğunlaşmaktadır.

İşin iyi yanı, geçtiğimiz on yıllardaki uluslararası bilimsel çalışmaların gelişmesi, yeni bakış açıları oluşturmaya ve sendrom hakkında verimli içgörüler sağlamaya ve onu önlemenin etkili yollarını oluşturmaya büyük ölçüde katkıda bulunmuştur (Maslach, 2003). İlginç bir şekilde, tükenmişliğin kavramsallaştırılması üzerine devam eden belirsizlik tartışması, keşfedildiği alana geri dönmektedir. Basitçe söylemek gerekirse, Maslach ve Leiter (2017), keşiften bu yana yapılan en eski araştırmaların sosyal psikoloji (Maslach, 1976) ve klinik psikolojiye (Freudenberger, 1974) doğru yöneldiğine dikkat çekmektedir. Bu nedenle, kullanılan kavramlar ve önerilen çerçeveler, araştırıldığı belirli alanla ilgilidir. Bu nedenle, sosyal açıdan tükenmişliğe odaklanmaktan ve literatüre değerli bir katkı sağlayan çalışma alanıyla olan özel bağlantılarından kaynaklanmaktadır (Maslach vd., 2001).

Mevcut tükenmişlik araştırmasındaki bir başka gözlemlenebilir hareket, kişilik özellikleri gibi bireysel değişkenlerden tükenmişliğe katkıda bulunan ilgili durumsal değişkenlere doğru yeniden yönelmedir ve böylece kişisel faktörlerin daha az kritik bir tükenmişlik kaynağı olarak davrandığını ima etmektedir. Dolayısıyla tükenmişliğin bireysel değil, sosyal bir olgu olmasına çok daha fazla destek verilmektedir (Maslach, 2003). Buna göre, hâkim görüşler, iş tükenmişliğinin kronik iş stres faktörlerine uzun süre maruz kalmanın bir sonucu olduğu konusunda hemfikirdir ve kendini fiziksel ve duygusal tükenme, sinizm ve azalmış mesleki yeterlik duyguları olmak üzere üç temel yanıtta

göstermektedir (Newhard, 2012). Dahası, iş stresi perspektifine atfedilen ilgiden, yani birey ile iş durumu arasındaki sorunlu ilişkinin doğasından, genellikle uyumsuzluk veya dengesizlik olarak tanımlanan olumlu bir gelişme bulunmaktadır (Maslach ve Leiter, 2007).

Bu tür uyumsuzluklar açısından Maslach ve Leiter (1997), iş stresinin kişi-iş dengesizliklerine yol açtığı altı alanı yakalayan bir dengesizlik modeli önermiştir: iş yükü, kontrol, ödül, topluluk, adalet ve değerler. Modele göre, birey ile iş arasındaki uyumsuzluk ne kadar yüksekse tükenmişlik yaşama olasılığı da o kadar yüksektir. Daha da önemlisi, son zamanlarda yapılan katkılar, tükenmişliğin ciddi sonuçları ve sonuçları olarak görülen olumsuz iş tepkileri (devamsızlık, azalan performans vb.) ve kötü sağlık üzerinde vurgu yapmaktadır ve hem birey hem de işyeri için çok yüksek maliyetler doğurabileceğini öne sürmektedir (Maslach ve Leiter, 2017). Böylelikle, ileri vakalarda tükenmişliğin diğer yaşam alanlarına dökülebileceği ve ciddi sonuçlar doğurabileceği iddiasını desteklemektedir (Schaufeli vd., 2001).

2.3. Tükenmişlik Boyutları

Tükenmişlik sendromu, kişi ile iş arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan kronik iş gerginliğine psikolojik bir tepkidir (Ahola vd., 2006). Özellikle tükenmişlik, fiziksel, davranışsal, duygusal ve tutumsal sonuçları içeren çok boyutlu tepkileri kapsayan genel bir terimdir (Cordes ve Dougherty, 1993); yani duygusal tükenme, duyarsızlaşma (veya kinizm) ve kişisel başarıda azalmış duyguyu kapsamaktadır. Genel olarak tükenmişlik üç boyuttan oluşmaktadır.

2.3.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik üzerine çok çeşitli teorik bakış açılarına bakılmaksızın, duygusal tükenme evrensel olarak anahtar tanımlayıcı bir boyut olarak kabul edilmiştir (Maslach vd., 2001; Nuallaong, 2013). Duygusal tükenme, duygusal kaynakların tükenmesi ve kişilerarası ilişkilerin talep edilmesinin neden olduğu duygusal olarak aşırı genişleme duyguları olarak tanımlanmıştır (Maslach, 1993). Duygusal tükenmenin yaygın semptomları işe gitme düşüncesinde korku, yüksek devamsızlık ve sonunda işten çekilmeyi içermektedir (Lewin ve Sager, 2007). Çalkantılı bir satış ortamında, özellikle hızla gelişen müşteri ihtiyaç ve talepleri nedeniyle duygusal tükenme daha yaygın hale

gelmektedir. Bu, duygusal tükenmenin birincil neden olduğu düşünüldüğünde, satış personelinin tükenmişliğe daha duyarlı olmasına yol açmaktadır.

Buunk ve Schaufeli (1993) tarafından yapılan bir çalışmada, duygusal tükenmenin en sağlam ve kesin sonuçlar verdiğini göstermesi nedeniyle duygusal tükenmenin tükenmişliğin temel belirtisi olarak kabul edilebileceği sonucuna varılmıştır. Bu nedenle, yalnızca duygusal tükenme ölçütüne odaklananlar da dahil olmak üzere tükenmişliği değerlendiren birkaç önlem önerilmişken, diğerleri diğer iki boyutun ilgisizlikleri açısından dışlanması gerektiğini savunmaktadır (Cox vd., 2005). Dolayısıyla bu gerçek, insanların tükenmişliği duygusal tükenmenin tek bir boyutu olarak görmelerine neden olmuştur. Maslach (1993) duygusal tükenmeyi tükenmişlikle sınırlamanın daha önce stres literatüründe bilinenlerin bir kopyası olduğunu ve orijinal fenomeni küçümsediğini savunmuştur. Dahası, üç boyutlu modelin ayrı olmaktan çok birbiriyle ilişkili olduğunu savunmuş ve üç bileşenin ya eşzamanlı olarak ancak desenler aracılığıyla bağımsız olarak gelişebileceğini ya da zaman içinde bir ilerleme yoluyla sıralı olarak gelişebileceğini öne sürmüştür.

Maslach ve Leiter (2017), sıklıkla tanımlanan süreci şu şekilde özetlemiştir: aşırı derecede artan ve talepkar bir iş yükünde, insanlar duygusal kaynaklarını tüketmekte ve bu nedenle duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Başa çıkmanın bir yolu olarak, kendilerini işten koparacak, işe karşı olumsuz tutumlar geliştirecek ve kişiliksizleşeceklerdir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın sürekliliği, bu durumda yetersizlik duygularına ve kişisel başarının azalmasına yol açacaktır. Basitçe söylemek gerekirse, bir boyutun ortaya çıkması, sonraki boyutların ortaya çıkmasını tetiklemektedir (Maslach ve Leiter, 2017).

Bununla birlikte, Lewin ve Sager (2007) tarafından aktardığı gibi, Golembiewski ve Munzenrider (1981, 1984) tarafından sıklıkla Golembiewski modeli olarak adlandırılan farklı bir model, yüksek düzeylerde duyarsızlaşmanın ilk erken aşamayı başlattığını ve duygularına neden olduğunu önermektedir. Kişisel başarının azalması ve nihayet aşırı duyarsızlaşmanın ve artan etkisizlik duygularının bir sonucu olarak ortaya çıkan duygusal tükenmeye dayanmaktadır. Genel olarak, stresörler birden fazla kaynaktan yayılabilmekte ve tek bir kaynağın tek etkisi işlevsiz olmayabilmektedir, ancak stresörlerin birleşik birikimi bir tehdit oluşturmaktadır (Singh vd., 1994).

Bu nedenle, literatürde önerilen süreç modelleri üzerindeki bilimsel anlaşmazlığa rağmen, tanınmaya ve müdahaleye imkan sağlamak, tükenmişliğin etiolojisi ve gelişimi hakkında erken aşamalarında uyarılması için sağlam bir fikre ihtiyaç duyulmaktadır (Taris vd., 2005).

2.3.2. Duyarsızlaştırma

Çeşitli keşif amaçlı vaka çalışması görüşmeleri ve kapsamlı bir psikometrik araştırma programı, güçlü duygusal uyarılma ile başa çıkmanın bir yolu olarak kişinin kendini duygusal olarak ayırması fikrine dayanan tükenmişliğin ikinci bir boyutu olarak duyarsızlaşmayı türetmeyi desteklemiştir (Maslach, 1993). Mesleki bağlam göz önüne alındığında, duyarsızlaşma, kişinin kendine bakışından ziyade, hizmet alan kişilere yönelik olumsuz, alaycı ve duygusuz tutumların benimsenmesi olarak tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach, 1993). Böylece, duyarsızlaşma, iş stresine karşı işlevsel olmayan bir başa çıkma tepkisi olarak kavramsallaştırılmaktadır (Lewin ve Sager, 2007).

MBI'nin (Maslach Burnout Inventory) daha geniş bir uygulaması için, duyarsızlaşma sinizm (bireysellik) olarak yeniden adlandırılmıştır ve buna göre insanların yerine kişinin işine karşı uzak bir davranış olarak yeniden tanımlanmıştır (Schaufeli ve Buunk, 2003). Duyarsızlaşma boyutu (veya müşterilere veya iş arkadaşlarına karşı olumsuz tutumların sergilenmesi) yine de satış elemanı ile müşteri arasında gerçekleşen etkileşimin duyarlılığı nedeniyle satış yönetimi ortamında önemli bir sorun olarak durabilir (Hollet-Haudebert vd., 2011).

Satış ortamı açısından duyarsızlaşmanın öncüllerini gözden geçirirken; rol çatışması, rol belirsizliği ve iş-aile çatışmasının duyarsızlaşma ile pozitif yönde ilişkili olduğu gösterilmiştir (Rutherford vd., 2011). Satış görevlileri üzerinde yapılan alternatif bir çalışmada ise, duyarsızlaşma rol belirsizliği ile negatif yönde ilişkiliyken rol çatışmasıyla pozitif yönde ilişkili bulunmuştur (Hollet-Haudebert vd., 2011). Benzer şekilde, kişilerarası stres karşısında güçlü normlar gerektiren oldukça zorlu profesyonel tavırların bir sonucu olarak duyarsızlaşma beklenebilmektedir. İlginç bir şekilde, cinsiyet de bireylerin ne ölçüde kişiliksizleştikleri konusunda önemli bir rol oynayabilmektedir (Cordes ve Dougherty 1993). Cinsiyet rolü teorisine göre, kadınların duygusal tükenmişlik duygularını ifade etme olasılığı erkeklerden daha yüksektir, ancak bunun

tersine, erkeklerin kadınlara göre bir baş etme yolu olarak kişiliksizleşme olasılığı daha yüksektir (Purvanova ve Muros, 2010).

2.3.3. Azalan Kişisel Başarı

Maslach ve Jackson (1981) tarafından ortaya konan azaltılmış kişisel başarının üçüncü ve son boyutu, kişinin işi hakkındaki yetkinlik duygularında bir düşüşe işaret etmektedir. Bir yandan duyarsızlaşma diğerlerine bir yanıt oluştururken, diğer yandan azalan kişisel başarı benliğe bir yanıt olarak hizmet eder ve duyarsızlaşmanın bir sonucu olduğu varsayılmaktadır (Maslach, 1993). Ancak Brookings ve diğerleri (1985)'nin bulguları, kişisel başarı eksikliğinin tükenmişlik olgusunda önemli bir bileşen olmadığını ve büyük ölçüde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadan bağımsız olduğunu göstermektedir. Maslach (2003), bulgulardaki tutarsızlıkların, üç boyutun işyeri değişkenleriyle değişken şekilde ilişkili olmasına ve insanlar üzerinde farklı iş deneyimi kalıplarına ve tükenmişlik risklerine yol açabileceğine mal edildiği savunmuştur.

Bir iş ortamında, düşük kişisel başarı seviyeleri genellikle yetersizlik, azalan motivasyon ve zayıf öz saygı ile karakterize edilmektedir ve aşırı durumlarda, insanlar artık bir fark yarattıklarını hissetmemekte ve sonunda denemeyi bırakmaktadırlar (Singh vd., 1994). Verimsizlik, işyerinde üretkenlikteki düşüş anlamına gelmektedir ve insanlar iyi performans gösterme konusunda giderek artan bir yetersizlik duygusu hissetmektedirler, bu da genellikle kabullenilen bir başarısızlıkla sonuçlanmaktadır (Maslach ve Leiter, 2007). Cordes ve Dougherty (1993), alaycı tutumlar geliştirildiğinde ve bireylerin stresli durumlardan (fiziksel veya psikolojik olarak) çekildiklerinde, genellikle artık işlerini etkili bir şekilde yerine getiremediklerini algıladıklarını ileri sürmektedir. Bu nedenle, azalmış kişisel başarı duyguları, kişinin yetkinliğinden veya yeteneklerinden şüphe duyan değişkenlerden kaynaklanmaktadır.

2.4. Tükenmişlik Modelleri

En bilinen tükenmişlik modelleri aşağıda başlıklar halinde ele alınmıştır.

2.4.1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Bugün kabul edilen en yaygın tükenmişlik modelidir. Maslach'ın ortaya attığı bu fikir, üç boyutlu modeli savunmaktadır. Bu üç boyut “duyarsızlaşma”, “duygusal tükenme” ve “düşük kişisel başarı” şeklindedir (Maslach, 1978). Bireyler, diyaloga

girdikleri, duygusal olarak yorucu, kişisel başarı ve yeterlilik duygusunda azalma olan kişilere karşı duyarsız hale gelmektedir. Bu modele göre tükenmişliği ölçmek için 22 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Envanteri” geliştirilmiştir (Maslach ve Jackson, 1986).

a) Duygusal tükenme: Duygusal kaynakların tükenmesi, çalışanların kendilerini psikolojik olarak işlerine verememesi olarak ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach (2003), kişinin duygusal yüklerinin, başkalarının duygusal taleplerinin ve daha ileri gidememesinin sonuçlarının duygusal tükenme ile sonuçlandığını belirtmektedir. Kişi, mesleki çabalarını azaltarak ve diğer insanlarla iletişimini işleri devam ettirecek kadar asgari düzeyde tutarak başkalarının isteklerini karşılamada yetersiz kaldığını ve duygusal tükenmişlikle baş etmeye çalıştığını hissetmektedir (Hamann ve Gordon, 2000).

Maslach ve diğerleri (1981)’ne göre, duygusal tükenmişlik sadece bir semptom değil, aynı zamanda ağır iş yüküyle başa çıkmak için geliştirdikleri işten uzaklaşma çabasıdır. Bu bulguyla paralel olarak Gabbe ve diğerleri (2002) de iş yükü fazla olan çalışanlarda duygusal tükenmişliğin yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Hekimlerin yükü arttıkça tükenmişlikleri de artmaktadır (Gabbe vd., 2002; Mcmanus vd., 2011).

b) Duyarsızlaşma: Duyarsızlaşmanın ilk aşamalarında çalışanlar, duygusal gerilimlerini azaltmak için beklenen her şeyi en uygun şekilde yapma eğilimindedir. Bu eğilim zamanla daha duyarsız hale gelmektedir. İnsanları ve onların ihtiyaçlarını dikkate almayan duygularla yerinden edilmektedir. Birey olarak değil, nesne olarak algılanmaktadırlar. Duyarsızlığın derinleşmesiyle birlikte, bireyler kendilerini soğuk bir kişi ve başkalarının isteklerine cevap vermekten kaçınan kayıtsız bir kişi olarak değerlendirme eğiliminde olacaktır (Hamann ve Gordon, 2000). Bireyler bu tutumu meslektaşlarına ve kuruma karşı alabilmektedirler. Ayrıca arkadaşlarla bitmek bilmeyen sohbetler, uzayan molalar, gereksiz mesleki jargon kullanımı duyarsızlaşma belirtileri olarak ifade edilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993).

c) Düşük Kişisel Başarı: Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimi olarak tanımlanabilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993). Kişinin ihtiyaç duyulduğunda yardım edemeyeceğini hissetmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Mesleki yeterlilik, mesleki açıdan değersiz hissetmesi ve katkılarının ve rollerinin önemsiz görülmesi sonucunda sorgulanmaya başlamaktadır.

2.4.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre aşırı iş yoğunluğu, yüksek çalışma süreleri, yetersiz takdir, düşük ücretler, işten beklentiler ve mevcut durum, bürokratik zorluklar tükenmişliğin nedenleri arasında sayılabilmektedir (Pines vd., 1982). Ayrıca Edelwich ve Brodsky'ye göre tükenmişlik sendromu hizmet sektöründe çalışan bireylerde veya insanların yararına çalışan meslek gruplarında daha fazladır. Uzun çalışma saatleri, düşük ücretler, düşük eğitim seviyeleri, memnuniyetsiz müşteri yoğunluğu, aşırı iş yükü ve özellikle mobbing nedenler arasında sayılabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin art arda dört aşamadan sonra ortaya çıkan bir süreç olduğunu öne sürmüşlerdir (Edelwich ve Brodsky, 1980):

1. Aşama-1: Coşku: Enerjide artış, aşırı umut ve abartılı mesleki beklentiler sayılır. Bu dönemdeki tehlike işaretleri şu şekilde sıralanabilir: Müşteriyle empati kurmamak, gereksiz işler için enerji harcamak, iş hayatını hayatın en can alıcı boyutu olarak görmek, işletmenin her şeyi sağlayacağı umudu. Bu aşamada, çalışanın işe ilişkin zorlu hedefleri ve beklentileri olduğu için olasılık en üst seviyededir.
2. Aşama-2: Durgunluk: Bu aşamada talep ve umutta azalma vardır. Kişi zorluklardan rahatsız olmaya başlar. İşler planlandığı gibi gitmediğinde, kişi ayrıntılarda boğulmaya başlar. Tükenmişliğin ilk iki aşaması iki zıt durum gibidir.
3. Aşama-3: Hayal kırıklığı: Bireyler görevlerini, işin görevini, anlamlarını ve sonuçların değerini sorgulamaya başlarlar. Bu hayal kırıklığı devam ettiği sürece kişi üç yoldan ilerleyebilir. Tükenmişlikten kurtulmak için uyarlanabilir savunma mekanizmalarını kullanabilirler. Uyumsuz savunma mekanizmalarını kullanan kişi, problemi görmezden gelmeyi ve işe daha fazlasını vermeyi tercih eder.
4. Aşama-4: Apati: Bu aşamada duyarsızlaşmanın karakteristik belirtileri, duygusal bozulma, işle ilgili inançların tamamen kaybolması, çaresizlik ve danışanlarla görüşme süresini kısaltmaya çalışmak gibi davranışlardır. Zamanla bir pervasızlık ve aşağılanma meydana gelir. Diğerlerinin bakış açısından, bu insanlar katı, soğuk ve olaylara ilgisizdir.

2.4.3. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman, tüm kapsamlı parametreleri içeren bir tanım yapmıştır. Tükenmişlik modelleri üç bileşenden oluşmaktadır (Meier ve Toward, 1983; Tunçay, 2009) ve tükenmişlik “uzun süreli duygusal strese üç bileşenli yanıt” olarak tanımlanmaktadır (Pearlman ve Hartman, 1982):

- (a) fiziksel semptomları içeren fizyolojik boyut;
- (b) tutum ve duygulara odaklanan duygusal-bilişsel boyut;
- (c) semptomatik davranışlara odaklanan davranışsal boyut.

2.5. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik, çaresizlik, umutsuzluk, hayal kırıklığı, olumsuz benlik kavramının gelişmesi, işe, iş yerine, çalışanlara ve hayata karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği, uzun süre çalışmaktan öznel olarak yaşanan duygusal taleplerin ortaya çıktığı bir durumdur. (Demirtaş ve Güneş, 2002). Tükenmişlik sendromu ani bir olay değil, yavaş ve sinsi bir semptomlar kümesidir. Tükenmişlik belirtilerini görmezden gelmek aynı zamanda ilerlemesine ve aşılmaz hale gelmesine neden olmaktadır. Bu nedenle sinsi tükenmişlik sürecinin işaretlerini bilmek ve zamanında tespit ederek gerekli önlemleri almak zorunludur. Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye değişmektedir ancak genellikle fiziksel ve psikolojik belirtileri içermektedir.

2.5.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik yaşayan, iş hayatının başlangıcında başarılı, becerikli, kendine güvenen, enerjik ve iş konusunda hevesli, yorgunluğa ve yetersiz uyku sürelerine rağmen uzayan bireyler vardır. Ancak yıllar geçtikçe iş performansı azalmakta ve bireylerin enerjisini azaltmaktadır ve çeşitli fizyolojik semptomlar ortaya çıkmaktadır. Bunlar; halsizlik, güç kaybı, enerji azalması, yorgunluk, vücudun hastalıklara karşı direncinin azalması, baş ağrısı, kramplar, uyku bozukluğu, uykusuzluk kabızlık, kas gerginliği bel, ağrı ve gastrointestinal şikâyetler şeklindedir (Moss vd. 2016).

Bireyler, bunların tükenmişlikten kaynaklandığının farkında olmayabilirler. Bunu yorgunluk ya da hastalığa bağlamaktadırlar (Aslan vd., 2005)

2.5.2. Psikolojik Belirtiler

Bireyler işin kontrolünü kaybetmişse veya kaynaklardan yoksunsa, kariyer yolundaki engellerin aşılmasını imkânsız hale getirmektedir. Ayrıca bireyler ödülü alamazlarsa kendilerini yetersiz hissetmeleri şaşırtıcı olmayacaktır. Harcanan zaman ve çabanın bir sonucu olarak birey kendini bitkin hissedebilmektedir (Dinç, 2008).

Bireyin gerginliği, insanlara karşı olumsuz tepkileri ve işe karşı duyarsızlaşmayı tetikleyecektir. Bu olumsuz tepkiler için, bireyler sorunları için başkalarını suçlamaya başlayacak ve tepkileri daha cezalandırıcı ve agresif olacaktır. Ancak, hüsrana uğramış bireyler işin şekli konusunda daha katı olacaklar ve kendilerini yeni alternatiflere kapatacaklardır (Yüksel, 2011).

Duygusal belirtiler şunlardır: duygusal tükenme, kronik bir sinirlilik hali, öfke, bilişsel becerilerde zorluklar, hayal kırıklığı, depresif duygusal durum, kaygı, huzursuzluk, sabırsızlık, düşük benlik saygısı, değersizlik, eleştiriye aşırı duyarlılık, karar verememe, ilgisizlik, boşluk ve umutsuzluk (Kaçmaz, 2005).

2.6. Tükenmişliğin Sonuçları/Etkileri

Aşırı yoğun çalışma talepleri duygusal yorgunluğun başlaması ve kişinin duygusal kaynaklarının tükenmesine sebep olabilmektedir. Buradan yola çıkılarak kişiler savunmacı bir başa çıkma yöntemi olarak, diğer insanlarla olan ilişkilerine sınır koymakta ve psikolojik olarak kendilerini uzak tutmaktadırlar. Bu duyarsızlaşma örgüt ile kişinin iş talepleri arasında duygusal bir tampona yol açmaktadır. Nitekim kişiler insanlarla ilişki kurma ve işlerini gerçekleştirme kabiliyetleri yönünden yetersiz hissedebilmektedir. Sonuç olarak tükenmişliğin ailevi, örgütsel ve kişisel yönden birtakım negatif sonuçları vardır (Cordes ve Dougherty, 1993).

Tükenmişliğin genellikle kuruma ve bireye yansıyan, çeşitli nedenlerle işe geç gelme ya da gelmeme, hırsızlık eğilimi, işten kaçma, iş yavaşlatma, iş ciddiyetsizliği gibi olumsuz sonuçları olabilmektedir (Akten, 2007). Bu olumsuzluklar yalnızca bireyi değil, örgütü ve kişinin aile hayatını da etkilemektedir (Ertürk, 2014).

2.6.1. Bireysel Sonuç ve Etkileri

Tükenmişliğin kişiler üzerinde çeşitli etkileri bulunmaktadır. Kişinin tükenmişlik nedeni ile yaşadığı birtakım problemler, fiziksel yönden yorgunluğuna neden

olabilmektedir. Kişinin yorgunluğunun nedeninin, işten çok iş ortamında yaşadığı gerginliklerden kaynaklandığı ifade edilmektedir. Çalışma ortamında ortaya çıkan olumsuz durumlar kişiyi etkilemekte ve bilinçaltına işlemektedir. Nihayetinde uyku sırasında kabuslar görmeye başlayan kişinin uyku düzeni bozulmakta ve bu durum stres, huzursuzluk ve halsizliğe sebep olmaktadır (Türksoy, 2014).

Tükenmişlik, evlilik ve aile sorunları, uyuşturucu ve alkol kullanımının artması, uykusuzluk ve fiziksel tükenme dahil olmak üzere, bireysel olarak belirtilen çeşitli sıkıntı endeksleri ile ilişkili görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişlik yaşayan kişi;

- bazen kendini aşırı özgüvenli bazen de değersiz ve işe yaramaz hissedebilmektedir.
- Nitekim bu durumu yaşayan kişiler zor ve riskli bir görev aldıkları zaman başarısız olabilmektedirler.
- Bununla birlikte çevresindekilerin kendisine karşı olduğunu düşünen birey durduk yere sinirlenip öfke nöbeti geçirebilmektedir.
- Özetle bu haldeki bir kişi zaman içerisinde yalnızlaşabilmektedir (Dalkılıç, 2014).

2.6.2. Örgütsel Sonuç ve Etkileri

Tükenmişlik genellikle önce kişisel düzeyde ortaya çıkmaktadır. Ancak bir süre sonra bu durum örgütsel boyutlara çıkarak sürmektedir. Öncelikle kişinin çeşitli sağlık problemleri yaşamasına neden olan tükenmişlik, örgüt üzerinde birçok kötü etkiye sebep olabilmektedir. Örgütteki tükenmiş kişilerin varlığı hizmet verilen tüketicileri ve diğer çalışanları kötü etkileyebilmektedir. Nitekim tükenmişliğin örgütlere yansması, müşteri memnuniyetsizliğine ve kalitenin düşmesine neden olabilmektedir (Uysal, 2007). Örgütte tükenmiş kişilerin olması;

- iş gücü devir hızının artmasına neden olmaktadır.
- Bununla birlikte, bu durum iş performansını olumsuz etkilediği gibi örgütün zarara uğramasına sebep olabilecektir.
- Buradan yola çıkılarak tükenmişlik yaşayan kişilerin yalnızca kendilerine değil sosyal çevrelerine ve bağlı bulundukları örgütlere de kötü etkileri olması olasıdır (Çiftçi ve Sarıışık, 2015).

2.7. Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişliğe erken teşhis konularak hızlı bir biçimde müdahale edilmesi ya da tükenmişliğe sebep olan sorunların çözülmesi oldukça önemlidir. Bununla birlikte tükenmişlik sendromu ile başa çıkabilmek için bu durumun önemini ve varlığını kabullenmek gerekmektedir. Buradan yola çıkılarak bu durumla baş edebilmek için bireysel ve örgütsel düzeyde birtakım yöntemler kullanılmaktadır (Konakay, 2010).

2.7.1. Bireysel Yöntemler

Tükenmişlik yaşayanların dinlenmelerini sağlamak ve onlara destek olmak tükenmişlikle baş etmek için oldukça önemlidir. Özellikle kişinin bulunduğu örgütte ideallerini kaybetmesinin tükenmişlik oluşumuna etkilerine bakıldığında desteğin önemi görülmektedir (Girgin, 1995). Kişilerin tükenmişlik yaşamadan bu tür durumlarda başarılı olabilmeleri için hem ruhsal hem de fiziki yönden güçlü olmaları gerekmektedir. Tükenmişlikle başa çıkma metotları oluşturmak ve bu metotları faaliyete sokmak için kişisel kontrol imkanları önemlidir. Çalışma ortamında kontrol etme ihtimalinin düşük olması halinde kişisel metotlar öncelik kazanmaktadır (Örmen, 1993). Polatçı ve Ardıç (2008) çalışmalarında kişisel düzeyde tükenmişlikle baş etme yöntemlerini açıklamışlardır. Tükenmişlikle bireysel düzeyde baş etme yöntemleri aşağıda sıralanmaktadır;

- Kendisini stresle baş etme konusunda geliştirmek,
- İş değişikliği yapmak ya da işe ara vermek,
- Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek,
- Özel hayattaki ve işteki monotonluğu azaltmak,
- Tatile çıkmak,
- Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak,
- İşe başlamadan önce işin riskleri ve zorluklarıyla alakalı bilgilenmek,
- Hobi edinmek,
- Bireyin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi,
- Spor yapmak, rahatlamak için müzik dinlemek, gevşeme ve nefes alma tekniklerini öğrenmek,
- Danışmanlık ve kişisel gelişim gruplarına katılmak,
- İşle alakalı gerçekçi hedef ve beklentiler geliştirmek,

- İhtiyaçlarını belirlemek ve kendini iyi tanımak,
- Tükenmişlik konusunda bilgi sahibi olmak (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Tükenmişliği azaltma ve önlemeyle ilgili yaklaşımlar, bilişsel-davranışçı yöntemlerden olan, stresten korunma alıştırmaları, rasyonel duygusal terapi, bilişsel yeniden yapılandırma ve davranışsal prova metotlarından oluşmaktadır. Nitekim bilişsel yönlü yaklaşımların tükenmişliğe yararlı olduğu bulunmuştur. Bu durum tükenmişliğin realist olmayan umutlar ve beklentilerin tükenmesi gibi yanlış bilişler içermesinden kaynaklanmaktadır. Nitekim sosyal aktiviteler, diyet yapma, fiziksel egzersizler, özel ve iş hayatını dengeleme, zaman yönetimi tükenmişliği önlemek için tavsiye edilen yöntemler arasında yer almaktadır (Kırıcı, 2016).

2.7.2. Örgütsel Yöntemler

Yalnızca kişisel düzeyde tedbirler tükenmişlikle baş etmede yeterli gelmeyebilmektedir. Bu nedenle tükenmişlikle baş etmede hem birey hem de örgüt odaklı düşünülmelidir. Tükenmişlik, kişilerin yalnızca bir kere karşılaşacakları bir durum olmaması nedeniyle, tekrar etmemesi için daha kalıcı çözümler bulunması oldukça önemlidir (Türksoy, 2014). Bununla beraber, bireysel düzeyde uygulanan tükenmişlikle baş etme metotlarına göre örgütsel düzeyde uygulanan metotların daha kalıcı olduğu savunulmaktadır. Örgütsel düzeyde tükenmişlikle baş etme yöntemleri aşağıda sıralanmıştır;

- Kariyer için fırsat tanımak,
- İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
- Hizmet içi eğitimler planlamak,
- Sosyal etkinlik ve tatil olanaklarını artırmak,
- Yerinde bir terfi politikası izlemek,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
- Uzun çalışma sürelerini azaltmak,
- Sık sık pozitif feedback vermek,
- Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak,
- Üst yönetimin desteğini sağlamak,
- Kişileri yeni görevlere atamak,

- Dinlenme aralarını ve öğle yemeğini iş ortamından uzaklaştırıcı ve rahatlatıcı yerlerde vermek,
- Örgüt içi iletişimin kaliteli ve yeterli düzeyde olmasını sağlamak,
- Dinlenme ve kişisel gelişime önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak,
- Görev tanımlarını net ve açık şekilde belirlemek,
- Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak,
- Örgütsel bağlılığı sağlamak,
- Takım çalışmalarını desteklemek,
- Örgütsel değişimi sağlamak,
- İş yükünün aynı bireylerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit şekilde dağıtılmasını sağlamak,
- Adil bir ödül sistemi geliştirmek,
- İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek,
- Kararlara katılımı ve serbest karar verme imkânlarını artırmak,
- Gerekğinde ek donanıma ve yardımcı personele başvurmak (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Tükenmişliğin en büyük etkisinin, kişinin iş hayatına olan etkisi olduğu bilinmektedir. Çalışmalar, çalışma performansı ile tükenmişlik düzeyi arasında sağlam bir ilişki olduğunu göstermektedir (Çağlıyan, 2007). Goppelt ve Maslach gibi araştırmacılar, tükenmişlik sendromunun etkisini en fazla gösterdiği durumun, bireyin iş performansındaki düşüş olduğunu belirtmektedir. Nitekim, bu performans düşmesinin işin niteliğine ve kalitesine yansıdığını da ortaya koymuşlardır (Örmen, 1993).

2.7. Örgütsel Tükenmişlikle İlgili Araştırmalar

Huhtala ve diğerleri (2015) ttik örgüt kültürü, tükenmişlik ve katılım arasındaki ilişkileri belirlemek için, bir kamu sektörü kuruluşundaki 245 farklı iş biriminde çeşitli mesleklere sahip 2.146 katılımcıya ölçek uygulamışlardır. Etik örgüt kültürünü, sekiz alt boyuttan oluşan kurumsal etik erdemler ölçeği ile ölçmüşlerdir. Yaptıkları çalışma sonucunda kuruluşların iş birimi düzeyinde etik uygulamaları desteklemeleri, iş bağlılığını artırmaları gerektiğini ve ayrıca düşük etik kültüre sahip iş birimlerine özel

dikkat göstermeleri gerektiğini, çünkü bu çalışma ortamlarının çalışanları tükenmişliğe maruz bırakabileceğini belirlemişlerdir.

Shanafelt ve diğerleri (2015) örgütsel liderliğin büyük bir sağlık kuruluşunda çalışan hekimlerin mesleki tatmini ve tükenmişliği üzerindeki etkisini değerlendirmek için 3986 hekim üzerinde anket yapmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda 12 liderlik boyutunun her birindeki süpervizör puanları ve bileşik liderlik puanı, hekimlerin tükenmişlik ve memnuniyet puanları ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu; yaş, cinsiyet, çalışma süresi ve uzmanlık için ayarlanan çok değişkenli analizde, bileşik liderlik puanındaki her 1 puanlık artış, tükenmişlik olasılığında %3.3'lük bir azalma ve denetlenen hekimlerin memnuniyet olasılığında % 9.0'luk artışla ilişkilendirildiğini belirlemişlerdir. Çalışmaya göre hekim süpervizörlerinin liderlik niteliklerinin, sağlık hizmeti organizasyonlarında çalışan hekimlerin refahını ve memnuniyetini etkiliyor görüldüğü belirlenmiştir.

Giorgi ve diğerleri (2016), hemşireler arasında zorbalık ve tükenmişlik ve örgütsel iklim ile ilişkisini belirlemek için 658 hemşire üzerinde sağlık, tükenmişlik, zorbalık ve örgütsel iklim üzerine bir anketi yapmışlardır. Hipotezi test etmek için yapısal eşitlik modeli kullanmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda işyerinde zorbalığın örgütsel iklim ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiğini ve zorbalığın sağlığı doğrudan etkilemediğini, ancak tükenmişlik aracılığıyla dolaylı olarak etkilediğini belirlemişlerdir.

Labrague ve diğerleri (2017), örgütsel politika algılarının hemşirelerin iş çıktıları (iş tatmini, iş stresi, iş tükenmişliği ve işten ayrılma niyeti) üzerindeki etkisini incelemek için 166 hemşire üzerinde İş Doyumu Endeksi, İş Stresi Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti Envanteri Ölçeği ve Örgütsel Politika Algısı Ölçeği kullanmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda hem özel hem de devlete ait hastanelerde çalışan hemşirelerin, orta düzeyde örgütsel politika algıladığını; algılanan örgütsel politika ile iş stresi, işten ayrılma niyeti ve iş tükenmişliği arasında pozitif korelasyonlar olduğunu; algılanan örgütsel siyaset ile iş tatmini arasında negatif korelasyonlar olduğunu belirlemişlerdir.

Tosun ve Ulusoy (2017), doktorların ve hemşirelerin örgütsel bağlılıklarını, mesleki doyumlarını ve tükenmişlik seviyelerini belirlemek; ikincisi örgütsel bağlılık, mesleki doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri analiz etmek ve doktorların

ve hemşirelerin örgütsel bağlılıklarını, mesleki doyumlarını ve tükenmişlik düzeylerini demografik özelliklerine göre analiz etmek için Türkiye'deki 735 doktor ve hemşirenin bulunduğu bir üniversite hastanesinde kişisel veri formu, Allen-Meyer örgütsel bağlılık ölçeği, Minnesota memnuniyet ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeğinden uygulamışlardır. Elde ettikleri verileri; korelasyon analizi, varyans analizi, tanımlayıcı istatistikler, iki ortalama arasındaki varyans anlamlılık testi ve ortalama alma yöntemleri ile değerlendirmişlerdir. Yaptıkları çalışma sonucunda katılımcıların duygusal ve normatif bağlılık düzeylerinin ortalamanın üzerinde ve devam bağlılık düzeyinin yüksek olduğunu; kişisel başarılarından dolayı tükenmişlik düzeylerinin yüksek, duyarsızlaşma düzeyinin ortalama, içsel tatmin düzeylerinin yüksek; dış memnuniyet düzeyinin düşük ve genel mesleki doyum düzeyinin nötre yakın olduğunu belirlemişlerdir. Akademisyen doktorların duygusal ve normatif bağlılık düzeyleri; içsel ve dışsal mesleki doyum düzeyleri; duyarsızlaştırma ve kişisel başarı seviyeleri asistanlardan ve hemşirelerden daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca duygusal ve normatif bağlılık düzeyleri arttıkça mesleki doyumun da arttığı; devam bağlılık seviyesi artarken mesleki doyum seviyesinin azaldığı; mesleki doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı istatistiksel ilişki olduğu belirlenmiştir.

Akar (2018), çalışma yaşamı kalitesi, tükenmişlik, okul yabancılaşması, duygusal bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri incelemek için 2016-2017 eğitim öğretim yılında Kilis ili devlet okullarında görev yapan 314 gönüllü öğretmen üzerinde yaşam kalitesi ölçeği, tükenmişlik ölçeği, okula yabancılaşma ölçeği, duyusal bağlılık ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeği uygulamıştır. Verilerin analizinde betimsel, korelasyon, yol ve önyükleme yöntemleriyle yapılan analizler kullanmıştır. Çalışma sonucunda öğretmenlerin iş yaşamının kalitesine yönelik algılarının tükenmişlik ve okul yabancılaşması üzerinde olumsuz, duygusal bağlılık üzerinde ise olumlu etkiye sahip olduğunu bulmuştur. Ayrıca duygusal bağlılık algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu bulmuştur. Ayrıca, öğretmenlerin iş yaşamı kalitesi algılarının duyusal bağlılık üzerindeki etkisinde tükenmişlik ve okula yabancılaşma algılarının kısmi aracılık rolü oynadığını belirlemiştir.

Kalay (2020), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Çorlu Örneği” isimli çalışmasında örgütsel bağlılığın duygusal alt boyutu ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutları arasında negatif ilişki olduğunu; örgütsel bağlılığın devam bağlılığı ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik

boyutu arasındaki pozitif yönlü ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Bu sonuçlara göre muhasebe meslek mensuplarının duygusal bağılıkları azaldıkça tükenmişlik hissinin arttığı, devam bağılıklarının ise azaldıkça tükenmişlik hissinin arttığı söylenebilmektedir.

Torlak ve diğerleri (2020), hemşirelerin planlanan davranışını, tükenmişliğini, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışını birbirine bağlayan bağlantıları ölçmek için Irak'taki üç devlet hastanesinde hemşireler üzerinde tanımlayıcı istatistikler, PLS tabanlı SEM ve aracılık analizi yapmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda hemşirelerin davranışlarına yönelik tutumlarının tükenmişliklerini ve genel iş doyumlarını önemli ölçüde olumlu etkilediğini, öznel normları ve algılanan davranışsal kontrollerinin ise tükenmişliği önemli ölçüde olumlu etkilediğini belirlemişlerdir. Hemşirelerin yaşadıkları tükenmişlik vatandaşlık davranışlarını önemli ölçüde olumsuz etkilemişken, genel olarak; iş doyumları vatandaşlık davranışlarını önemli ölçüde olumlu etkilemiştir. Hemşirelerin tükenmişliği planlanan davranışları ile vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye kısmen aracılık etse de, genel iş doyumunu, öznel normları/algılanan davranışsal kontrol ve vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye kısmen aracılık etmiştir.

Kelly ve diğerleri (2021) hemşire tükenmişliğinin örgütsel ve pozisyon değişimine etkisini belirlemek için 2018 ile 2019 yılları arasında 1 yıl arayla üç hastanede doğrudan bakım hemşirelerini araştırmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda örneklemelerindeki hemşirelerin yüzde elli dördünün orta derecede tükenmişlik yaşadığını, duygusal tükenme puanlarının %10 ve sinizm puanlarının 1 yıl sonra % 19 arttığını belirlemişlerdir. Ayrıca tükenmişliğin örgütsel devir üzerindeki etkisinin duygusal tükenme ölçeğinde her birim için ayrılan bir hemşirenin %12'lik bir artışla birlikte, pozisyon değişiminde bir faktör olmasa da önemli olduğunu bulmuşlardır.

2.8. Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlikle İlgili Araştırmalar

Kop ve diğerleri (1999) Hollandalı polis memurları arasında tükenmişlik, iş stresi ve şiddet içeren davranışları incelediği araştırmasında (1) örgütsel stresörlerin, görevle ilgili stresörlerden daha yaygın olduğunu; (2) diğer hizmet işleri ile karşılaştırıldığında, polis memurlarının, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin (MBI) üç ölçeğine ilişkin belirli bir profili rapor ettiğini - nispeten düşük seviyede bir duygusal tükenme, ortalama bir duyarsızlaşma seviyesi ve yüksek seviyede kişisel başarı; (3) tükenmişliğin, memurların vatandaşlar, meslektaşlar ve kuruluşlarıyla olan ilişkilerinde

yatırımlar ve sonuçlar arasında karşılıklılık eksikliği ile ilişkili olduğunu; ve (4) tükenmişliğin, görevlilerin görevi sırasında şiddet kullanımına yönelik tutumlar ile pozitif yönde ilişkili olduğunu belirlemişlerdir.

McManus ve diğerleri (2002), özellikle sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve stresin yaygın ve bağlantılı sorunlar olduğunu belirterek nedensel ilişkilerini netleştirmeyi amaçlamışlardır. Bu doğrultuda stresi ve tükenmişliğin üç bileşenini (duygusal tükenme, kişiliksizleşme ve düşük kişisel başarı), 331 İngiliz doktordan oluşan temsili bir örneklemin 3 yıllık boylamsal çalışmasında yapısal eşitlik modelini kullanarak değerlendirmişlerdir. Yaptıkları çalışma sonucunda duygusal tükenme ve stres karşılıklı nedensellik göstermiştir: yüksek düzeyde duygusal tükenmenin strese ve yüksek düzeyde stresin ise duygusal tükenmeye neden olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca yüksek kişisel başarı düzeylerinin stres düzeylerini artırdığını, duyarsızlaşmanın ise stres düzeylerini düşürdüğünü saptamışlardır.

Jamal (2004) doğu kıyısındaki büyük bir metropol şehrinde tam zamanlı çalışan Kanadalılar arasında standart olmayan çalışma programları (vardiyalı çalışma ve hafta sonu çalışma) ile iş tükenmişliği, stres ve psikosomatik sağlık sorunları arasındaki ilişkiyi incelemek için 376 çalışana anket yapmışlardır. Hafta sonu işiyle ilgili çalışanların, hafta sonu işleriyle ilgilenmeyen çalışanlara göre önemli ölçüde daha yüksek duygusal tükenme, iş stresi ve psikosomatik sağlık sorunları bildirdiğini belirlemişlerdir. Benzer şekilde, standart olmayan iş vardiyalarındaki çalışanların (sabit gündüz vardiyası dışında, sabah 9 - 17 arası), sabit bir gündüz vardiyasında çalışanlara göre önemli ölçüde daha yüksek genel tükenmişlik, duygusal tükenme, iş stresi ve sağlık sorunları bildirdiğini saptamışlardır. Ayrıca iki yönlü ANOVA'dan elde ettikleri sonuçlarla, hafta sonu çalışması ve sabit olmayan gün vardiyaları ile ilgilenen çalışanların, diğer çalışanlara göre önemli ölçüde daha yüksek duygusal yorgunluk ve sağlık sorunları bildirdiklerini belirlemişlerdir.

Pines ve Keinan (2005) stres ve tükenmişlik arasındaki farkı ele aldığı çalışmalarında tükenmişliğin genellikle stres araştırması çerçevesinde kavramsallaştırıldığını; mevcut literatürün, tükenmişlik ve zorlanmanın her ikisinin de iş stresine ters tepkiler olsa da, farklı öncüllere, ilişkilere ve sonuçlara sahip gibi göründüklerini iddia ettiğini öne sürmüşlerdir. Filistin ayaklanması sırasında 1182 İsrailli polis memurundan elde ettikleri verilerin yol analizi ile teorik modelle iyi bir yeniden yapılanma olduğunu ortaya koymuş ve bu öneriye geçici destek sağlamışlardır. Yaptıkları

Çalışma sonucunda iş stres faktörlerinin tükenmişliğe göre zorlanma ile daha yüksek korelasyon gösterirken, iş öneminin zorlanma ile olduğundan daha yüksek oranda tükenmişlik ile ilişkili olduğunu; tükenmişliğin, iş tatminsizliği, işi bırakma arzusu, fiziksel ve duygusal belirtiler ve algılanan performans seviyesi gibi (sonuç) değişkenlerle gerginlikten daha yüksek oranda ilişkilendirildiğini belirlemişlerdir. Ayrıca stres ve tükenmişliğin farklı davranışına yönelik çıkarımlar edinip , tükenmişliğin tedavisine odaklanmanın, insanların işlerinin önemine ilişkin algısını artırmak olması gerektiğini öne sürmüşlerdir.

Yoon ve Kim (2010) iş stresi ve tükenmişliğin hemşirelerin işten ayrılma niyetine etkilerini belirlemek için Seul'deki 4 genel hastanede en az 6 aylık iş tecrübesine sahip 283 hemşirenin katıldığı bir anket yapmışlardır. Verileri, tanımlayıcı istatistikler, ANOVA ve SPSS WIN 14.0 ile aşamalı çoklu regresyon testi kullanılarak analiz etmişlerdir. Yaptıkları çalışma sonucunda devir niyetinin iş stresi, tükenmişlik ve çalışma pozisyonu ile önemli ölçüde korelasyon gösterdiğini; İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerin örgütsel sistem, kişiliksizleşme (gerçekdışılama) , fiziksel çevre, iş pozisyonu ve mesleki iklim olduğunu; tahmin değişkenlerinin ciro niyetinin %27.9'unu oluşturduğunu belirlemişlerdir.

Hudek-Knežević ve diğerleri (2011) hastane hemşirelerinde mesleki tükenmişliğin olası yordayıcıları olarak kişilik, örgütsel stres ve işe yönelik tutumları ele aldıkları çalışmalarında kişilik özelliklerinin (dışadönüklük, anlaşılabilirlik, vicdanlılık, nevrotiklik ve açıklık), örgütsel stres ve işe yönelik tutumların ve kişilik ile örgütsel stres veya işe yönelik tutumlar arasındaki etkileşimin tükenmişliğin 3 bileşenini ne ölçüde yordadığını belirlemek amacıyla 118 hastane hemşiresi üzerinde anket yapmışlardır. Verileri, kişilik özellikleri, örgütsel stres ölçüleri ve işe yönelik tutumların yanı sıra kişilik ile örgütsel stres veya işe yönelik tutumlar arasındaki etkileşimlerin öngörücü olarak dahil edildiği bir dizi hiyerarşik regresyon analizi ile analiz etmişlerdir. Yaptıkları çalışma sonucunda kişilik özelliklerinin anlamlı ancak zayıf ileriye dönük tükenmişlik yordayıcıları olduğunu kanıtlamış ve bir grup olarak, uyumluluk tek bir olumsuz yordayıcı olmakla birlikte, yalnızca mesleki yeterliliğin azaldığını öngörmüşlerdir. Örgütsel stres pozitif, duygusal-normatif bağıllık olumsuz yordayıcı iken, devam bağıllığı tükenmişliğin herhangi bir boyutu ile ilişkili olmadığını belirlemişlerdir. Görev çatışması ve aşırı iş yükü olarak ölçülen, nevrotiklik ile vicdanlılık ve örgütsel stres arasında, mesleki etkinliğin azalmasında etkileşimler bulmuşlardır. Ayrıca nevrotiklik ile duygusal

normatif bağıllık arasında ve azaltılmış mesleki yeterlik konusunda açıklık ve devamlılık bağıllığı arasında ve aynı zamanda vicdanlılık ile tükenmeye devam etme bağıllığı arasındaki etkileşimler bulmuşlardır. Bağlamsal değişkenler güçlü ileriye dönük yordayıcılar ve kişilik özellikleri tükenmişliğin zayıf yordayıcıları olmasına rağmen, sonuçlar kişilik ve bağlamsal değişkenler arasındaki etkileşimin tükenmişliği öngörmedeki önemini ortaya koymuştur.

Özkan ve Özdevecioğlu (2013) muhasebecilerde mesleki stresin tükenmişlik ve yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek için Türkiye'nin Kayseri ilinde 217 muhasebeci ile bir çalışma yapmışlardır. Araştırmalarında mesleki stresin yaşam doyumu üzerinde olumsuz bir etkisi olurken, tükenmişliğin yukarıda sıralanan üç boyutu üzerinde olumlu etkisi olduğunu belirlemişlerdir. Bu sonuçlardan hareketle çalışmalarında, mesleki stresin muhasebecilerin yaşam doyumlarını ve tükenmişlik düzeylerini belirlemede önemli bir faktör olduğunu savunmuşlardır.

Güner ve diğerleri (2014) “Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi” isimli çalışmalarında Burdur’da 159 özel sektör ve kamu banka çalışanı ile anket yapmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda tükenmişlik ve mesleki stresin çalışanların iş ve yaşam doyumu üzerinde anlamlı negatif etkilere sahip olduğunu belirlemişlerdir. Yani mesleki stres ve tükenmişlik çalışanların iş ve yaşam doyumlarını azaltmaktadır. Ayrıca pozisyon, çalışılan birim, cinsiyet, yaş, hizmet süresi açısından yaşam doyumu, iş doyumu, tükenmişlik ve mesleki stres düzeylerinde anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Çalışmada mesleki stres ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü, mesleki stres ile iş doyumu arasında negatif yönlü, mesleki stres ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü, tükenmişlik ile iş doyumu arasında negatif yönlü, tükenmişlik ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü, iş doyumu ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü ilişki saptamışlardır.

Khamisa ve diğerleri (2015), hemşirelerin işle ilgili stres, tükenmişlik, iş doyumu ve genel sağlığı arasındaki ilişkiyi belirlemek için dört hastaneden toplam 1200 hemşire üzerinde beş anket uygulamış ve değişkenler arasındaki önemli ilişkileri belirlemek için çoklu doğrusal regresyon analizi kullanmışlardır. Çalışmada personel sorunlarını en iyi şekilde tükenmişlik ve iş tatmini ile ilişkili bulmuşlardır. Tükenmişlik, hemşirelerin ruh sağlığındaki en yüksek varyansı açıklamıştır. Bunların üretkenlik ve performanstan ödün verdiği ve hasta bakımının kalitesini etkilediği bilinmektedir. Ayrıca

işyerindeki güvenlik riskleri gibi konuların hemşirelerin iş tatmini ve sağlığını etkilediği belirlenmiştir.

Yirik ve diğerleri (2015), dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan orta kademe yöneticilerin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi için Alanya'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otelin 318 çalışanı üzerinde anket yapmışlardır. Verilerin analizine göre orta kademe yöneticilerin yaşlarının örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olduğunu görmüşlerdir. Orta düzey yöneticilerin cinsiyetlerinin, tükenmişlik düzeyleri üzerinde hiçbir etkiye sahip değilken, örgütsel stres düzeyleri üzerinde etkili olduğunu; yöneticilerin eğitim düzeylerinin, tükenmişlik düzeyleri üzerinde hiçbir etkisi olmazken örgütsel stres düzeylerini etkilediğini; yöneticilerin bölümlerinin hem örgütsel stres hem de tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu; yöneticilerin konumlarının örgütsel stres düzeyleri üzerinde hiçbir etkisi olmadığı halde tükenmişlik düzeylerini etkilediğini belirlemişlerdir.

Smith ve diğerleri (2017) kamu muhasebesinde rol stresinin aracılığı olarak stres uyarılma ve tükenmişliği ele aldıkları çalışmalarında stres uyarılmasının aracılık ettiği rol stresörlerinin ve bireysel tükenmişlik boyutlarının iş çıktıları üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu göstermişlerdir. Modeldeki stres uyarılmasının ve tükenmişliğin zamansal sıralamasına ilişkin tahminler doğrultusunda, iş stresörlerinin (stres) her biri muhasebecilerin stres uyarılmasında olumlu bir etkiye sahiptir ve bireysel rol stresörlerinin her bir tükenmişlik boyutu üzerindeki etkisi ya kısmen ya da tamamen olmuştur. Buna karşılık, stres uyarılmasının iş çıktılarının her biri üzerindeki etkisi, duygusal tükenme ile ilişkileri yoluyla ya kısmen ya da tamamen aracılık edilmiştir.

Zysberg ve diğerleri (2017) eğitimciler arasında iş özellikleri ve demografik faktörlerin yanı sıra kişisel kaynakların rolünü duygusal zekanın potansiyel rolüne vurgu yaparak incelemişlerdir. Birincisinde, literatüre dayanarak, kişilik, duygusal zeka ve stres deneyiminin yanı sıra kadro, pozisyon ve eğitimin tükenmişlikle ilişkilendirme örüntüleri göstereceğini varsaymışlardır. İkincisinde, stres düzeyinin duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık ettiği daha spesifik bir aracılık modeli önermiş ve test etmişlerdir. Çalışma 1'de, 230 günlük bakım merkezi çalışanı beş faktörlü modele, duygusal zeka ölçümlerine, stres semptomatolojisine (tanı koyma) , tükenmişliğe dayalı kısa bir kişilik ölçüsü almış ve temel demografik bilgileri sağlamıştır. Çalışma 2'de, çevrimiçi olarak işe alınan 209 okul öğretmeni aynı önlemleri doldurmuştur. Sonuçlar, yalnızca stres ve duygusal zekanın tükenmişlikle benzersiz ilişkiler gösterdiğini

göstermiş; stres pozitif bir ilişki gösterirken, duygusal zeka orta derecede negatif bir ilişki göstermiştir. İkinci çalışmada, sonuçlar ilk çalışmanın sonuçlarını yansıtmıştır; stres pozitif bir ilişki gösterirken, duygusal zeka tükenmişlikle orta düzeyde, olumsuz bir ilişki göstermiştir. SEM analizi, stresin duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık ettiği bir arabuluculuk modelini desteklemiştir.

Lambert ve diğerleri (2018), Hintli polis memurları arasında iş stresi, işe bağlılık, iş tatmini, duygusal bağlılık ve devamlılık bağlılığının tükenmişliğin üç boyutuyla (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalmış başarı hissi) sahip olduğu ilişkileri incelemek için Hindistan'ın Haryana eyaletinin Sonipat ve Rohtak ilçelerindeki 827 polis memurunun anket verilerini kullanmışlardır. Yaptıkları çalışmada bulgular, işe bağlılık ve iş doyumunun tükenmişliğin her üç boyutunun daha düşük seviyeleriyle ilişkili olduğunu göstermektedir. İş stresi, duygusal ve düşük başarı tükenmişliği ile ilişkili bulunmuştur. Yüksek duygusal bağlılık, daha düşük seviyelerde kişisel başarı duygusu ile ilişkilendirilirken, devam bağlılığı daha yüksek seviyelerde duygusal ve duyarsızlaşma tükenmişliği ile ilişkilendirilmiştir. Sonuçlar, Batılı memurlar arasında olduğu gibi, iş stresi, işe dahil olma, iş tatmini, duygusal bağlılık ve devam bağlılığının Hintli memurlar arasındaki tükenmişlik üzerinde etkileri olduğunu göstermektedir. Bu nedenle araştırmacılar polis akademisyenleri ve yöneticilerin, iş stresini ve devam bağlılığını azaltmaya ve memurlar arasında işe bağlılığı, iş tatminini ve duygusal bağlılığı artırmaya odaklanması gerektiğini öne sürmüşlerdir.

Lan ve diğerleri (2020), örgütsel iklim, iş stresi, işyeri tükenmişliği ve eczacıların tutulması arasındaki ilişkiyi araştırmak için üç eğitim hastanesinde (bir bölge eğitim hastanesi, bir bölgesel eğitim hastanesi ve bir tıp merkezi) çalışan eczacılara yönelik bir anket araştırması yapmışlardır. Yaptıkları çalışma sonucunda örgütsel iklim, iş stresi, işyerinde tükenmişlik ve işte kalma arasında önemli bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Hiyerarşik regresyon analizi ile, demografik değişkenler, örgütsel iklim, iş stresi ve işyeri tükenmişliğinin kalıcılığının %55.6 yordama gücüne sahip olduğunu ortaya koymuşlardır. Örgütsel iklimin, elde tutma ile anlamlı pozitif korelasyona sahip olduğunu belirlemişlerdir. Araştırmacılar bu çalışmanın sonuçlarının, hastanelerin dost canlısı ve sağlıklı bir işyeri yaratmalarına yardımcı olabileceğini, hastane yöneticilerine organizasyonel iklimlerini nasıl iyileştirecekleri konusunda talimat verebileceğini ve eczacıların iş stresini ve işyeri tükenmişliğini azaltabileceğini, böylece eczane hizmetinin

kalitesini ve ilaç güvenliğini ve sonunda eczacıların kalma niyetini geliştireceğini öne sürmüşlerdir.



3. BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİK: MUHASEBE MESLEĞİ ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Araştırmanın genel amacı, stres seviyesi yüksek olduğu düşünülen muhasebecilik mesleği ele alınarak, iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişki araştırılmaya çalışılmıştır. Muhasebe mesleğinde çalışanların yaşadıkları iş stresi, örgütsel görüş açısından bir takım olumsuzlukları yaratırken, yaşadıkları bıkkınlık olarak nitelendirilen tükenmişlik iş stresinin bir sonucu olarak düşünülebilir. Muhasebe mesleğinde örgütsel stres ve tükenmişliğin nedenleri saptanarak, çalışma hayatlarında verimliliği arttırmak, optimum stres düzeyini yakalamak ve bundan olumlu bir şekilde yararlanmaktır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırma Ankara ilindeki çeşitli sektörlerin muhasebe mesleğinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Maliyet ve Zaman sınırlaması sebebiyle araştırma sadece belirli bir il ve dar bir çerçevede yürütüldüğü için elde edilecek sonuçların tüm ülkeye genellenmesi mümkün olmamaktadır. Araştırmanın, yaşanan Covid 19 pandemi nedeniyle katılımcılara ulaşmakta çeşitli sıkıntılara yol açmıştır.

3.2.1. Araştırmanın Hipotezleri

H_1 : Muhasebe çalışanlarının strese etki eden faktörler düzeyleri ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_2 : Muhasebe çalışanlarının strese etki eden faktörler düzeyleri duygusal tükenmişlik düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir.

H_3 : Muhasebe çalışanlarının strese etki eden faktörler düzeyleri ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_4 : Muhasebe çalışanlarının strese etki eden faktörler düzeyleri duyarsızlaşma düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir.

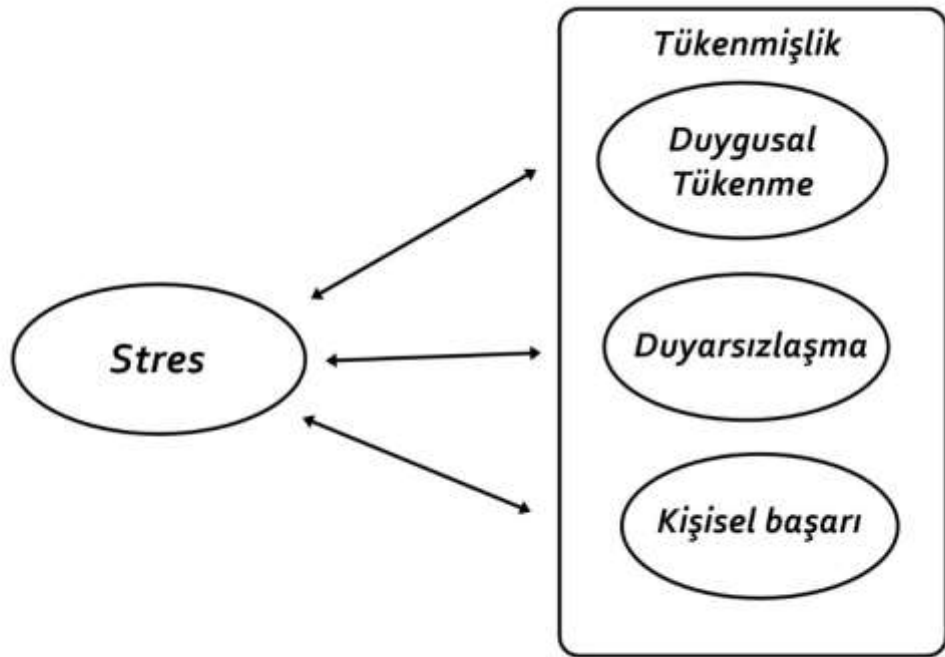
H₅: Muhasebe çalışanlarının strese etki eden faktörler düzeyleri ile kişisel başarı algısı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: Muhasebe çalışanlarının strese etki eden faktörler düzeyleri kişisel başarı algısı düzeylerini ters yönde etkilemektedir.

H₇: Muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algısı düzeyleri yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir

3.3. Araştırmanın Yöntemi ve Modeli

Çalışma kapsamında, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile stres etmenlerinin arasındaki ilişkileri belirlemek üzere araştırma modeli oluşturulmuştur. Oluşturulan model şekil 1 'de verilmiştir. Muhasebe çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi, duyarsızlaşma düzeyi ve kişisel başarı algılarının yaş, çalışma yılı ve gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.3.1. Anakütle ve Örneklem Süreci

Ankara’da yaşayan farklı sektörlerin muhasebe mesleğinde tam zamanlı çalışan 211 kişi çalışmanın örneklemeni oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme kolay ulaşılabilir örneklem yöntemiyle belirlenmiştir. Anket formu katılımın gönüllülük esasına bağlı olduğu belirtilerek örneklem kapsamında ki muhasebe mesleğinde çalışanlara E-posta yoluyla dağıtılmıştır. Katılımcılardan kimliklerini belli edecek herhangi bir işaret kullanmamaları istenmiştir. 23.11.2020/23.12.2020 tarihleri arasında 250 kişiye anket gönderilmiş, 211 kişiden geri dönüş sağlanmıştır.

3.3.2. Veri Toplama Araçları ve Süreci

Anket formu 3 bölümden ve toplamda 4 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların demografik özellikleri ile ilgili 6 soru bulunmaktadır. Araştırmanın ikinci bölümünde, katılımcıların örgütsel stres algılarını anlamaya yönelik Likert ölçeğiyle hazırlanmış 17 soru yer almaktadır. Bu çalışmada Theorell ve arkadaşları tarafından 1988 yılında geliştirilmiş, Yıldırım ve arkadaşları (2011) tarafından Türkçeye uyarlanmış “Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği” kullanılmıştır. . Bu ölçek çalışma yerinde strese neden olan etmenlerin varlığını ölçmeye yönelik bir ölçektir. Theorell ve arkadaşları tarafından hazırlanmış orijinal ölçek 3 alt boyut ve 17 maddeden oluşmaktadır. Yıldırım ve arkadaşları tarafından yapılan Türkçeye uyarlama çalışmasında 3 madde ölçekten çıkarılarak madde sayısı 14’e düşürülmüştür ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar, sosyal destek (9, 10, 11, 12, 13, 14. maddeler), iş yükü (1, 2, 3. maddeler), beceri kullanımı (4, 5, 6. maddeler) ve karar verme (7 ve 8. maddeler). Yıldırım ve arkadaşları (2011) çalışmasında ÖSÖ’nin dört alt boyutuna ait Cronbach Alpha değerlerini sosyal destek için .80, iş yükü için 0.6, beceri kullanımı için .71, karar verme için .78 ve toplam ölçek için .79 olarak bulmuştur.

Ölçek 1: hiçbir zaman, 2: çok nadir, 3: bazen, 4: çoğu zaman, 5: her zaman olmak üzere 5’li likert tipi cevap seçeneklerine sahiptir. Ölçekte 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17. Maddeler olumlu ifadelerden oluşmaktadır ve ters kodlanmıştır. Ölçeğin puanlanması alt boyutların ve toplam ölçek maddelerinin ortalaması alınarak yapılmaktadır. Bu çalışmada stres ölçeği tek bir boyut olarak kullanılmış ve 14 maddenin ortalaması alınarak puanlanmıştır.

Üçüncü ve son bölümde ise katılımcılara tükenmişlik düzeyini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Maslach ve Jackson tarafından 7’li likert tipi ölçek olarak geliştirilmiş, ancak bunu uygun olmadığı değerlendirildiğinden cevap seçeneği olarak 1: hiçbir zaman, 2: çok nadir, 3: bazen, 4: çoğu zaman, 5: her zaman olmak üzere 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçek Duygusal Tükenme (9 madde), Duyarsızlaşma (5 madde) ve Kişisel Başarı (8 madde) olmak üzere üç alt boyut ve 22 maddeden oluşmaktadır. “Belirtmekte yarar olan bir konu da, Maslach ve Jackson referans alındığında, tükenmişliğin ölçümlerde tek bir boyut olarak ve tek bir puan olarak ifade edilmesinin hatalı olacağı, kavramın üç boyutunun birbirinden farklı özellikler taşıması, farklı neden ve sonuçlara sahip olması sebebiyle ayrı ayrı değerlendirilmesi gereğidir (Cordes ve Dougherty,1993:627). Ölçeğin puanlanması sonucunda alt boyut puanları elde edilmektedir. Ölçeğin alt boyutlarının puanlanması, maddelerinin puan ortalaması alınarak yapılmaktadır. Engin (1992) çalışmasında MBI’nin üç alt boyutuna ait Cronbach Alpha değerlerini duygusal tükenmişlik için .83, duyarsızlaşma için .61 ve kişisel başarı için .72 olarak bulmuştur.

Duygusal Tükenme alt boyutu (madde 1,2,3,6,8,13,14,16,20), “MBI’nin ilk ve en önemli alt boyutu olarak düşünülmektedir. Bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarındaki azalma olarak ifade edilen DT, tükenmişliğin stres boyutunu temsil etmektedir (Maslach vd., 2001: 403). Yoğun çalışma saatleri olan kişiler kendilerini yorgun ve kullanılmış hissetmekte ve mesleklerine eskisi kadar ilgi duymadıklarını hissetmeye başlamaktadırlar. DT yaşayan kişilerin, diğer kişilerin duygusal taleplerini karşılayamaz hale gelmeleri ve sorun çözme gücüne sahip olmadıklarını düşünmeye başlamaları sonucunda tükenmişliğin “duyarsızlaşma” alt boyutunu “kaçış yolu” olarak kullanılmaktadır (Deran ve Beller, 2015: 72) Bu alt boyuttaki tüm ifadeler olumsuzdur. Bu alt boyuttan alınan yüksek puanlar katılımcıların yüksek tükenmişlik yaşadığını göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt boyutu (madde 5,10,11,15,22), “müşterilere karşı katı, olumsuz ve ilgisiz davranışları belirten tükenmişliğin kişiler arası boyutunu ifade etmektedir (Maslach vd., 2001: 403). İnsanlıktan uzaklaşma olarak da ifade edilen D alt boyutunda, insanlara nesne gibi davranan kişi, bağımsız ve duygusal bir vurdumduymazlık gösterebilmekte ve iş arkadaşlarına, müşterilere ve işyerine karşı

küçümseyen bir tavır sergileyebilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623). Bu alt boyuttaki tüm ifadeler olumsuzdur. Bu alt boyuttan alınan yüksek puanlar katılımcıların yüksek tükenmişlik yaşadığını göstermektedir.

Kişisel Başarı alt boyutu (madde 4,7,9,12,17,18,19,21), “diğer iki alt boyuta göre daha karmaşıktır ve kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimini ifade etmektedir. Kişinin kendisini tükenmiş hissetmesi ve insanlara yardım etme konusunda kayıtsız kalması durumunda, kendisini başarılı hissetme duygusunu kazanması zordur (Maslach vd., 2001: 403). Kişiler, yaptığı işle ilgili olarak kendisini yetersiz görmekte, elde ettiği başarılarından tatmin olamamakta ve kişilerle olan ilişkilerinde başarısızlık duygusu yaşamaktadırlar. Genellikle disiplinsizlik, ilerleme eksikliği ve “kayıp zemin” algısı görülebilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623). Bu alt boyuttaki tüm ifadeler olumlu ifadelerdir. Bu alt boyutun maddelerinden alınan düşük puanlar katılımcıların yüksek tükenmişlik yaşadığını göstermektedir.

3.4. Verilerin Analizi

3.4.1. Demografik Veriler İçin Frekans Analizi

Araştırmaya katılan 211 muhasebecinin demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımları tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1
Katılımcıların Demografik Özellikleri

<i>Demografik Özellikler</i>	<i>Muhasebeci Sayısı</i>	<i>Yüzde (%)</i>
<i>Cinsiyet</i>		
<i>Kadın</i>	119	56.4
<i>Erkek</i>	92	43.6
<i>Medeni Durum</i>		
<i>Evli</i>	109	51.7
<i>Bekar</i>	102	48.3
<i>Yaş</i>		
<i>18-28</i>	38	18
<i>29-39</i>	71	33.6
<i>40-49</i>	66	31.3
<i>50 ve üstü</i>	36	17.1
<i>Eğitim Düzeyi</i>		
<i>Lise ve dengi</i>	33	15.6
<i>Önlisans</i>	24	11.4
<i>Lisans</i>	119	56.4
<i>Yüksek Lisans</i>	33	15.6
<i>Diğer</i>	2	0.9
<i>İşletmede çalışma süresi</i>		
<i>5 yıldan az</i>	83	39.3
<i>6-10 yıl</i>	40	19
<i>11-15 yıl</i>	16	7.6
<i>16-20 yıl</i>	22	10.4
<i>21 yıldan fazla</i>	50	23.7
<i>Gelir Durumu</i>		
<i>2000 ve altı</i>	13	6.2
<i>2001-4000</i>	72	34.1
<i>4001-6000</i>	63	29.9
<i>6001 ve üzeri</i>	63	29.9

Katılımcıların çoğunluğu kadın (%56.4), %43.6'sı erkektir. Katılımcıların %51.7'si evli, %48.3'ü bekdir. Katılımcıların büyük çoğunluğu 29-49 yaş arasındadır, %18'i 18-28 yaş aralığında, %33.6'sı 29-39 yaş aralığında, %31.3'ü 40-49 yaş aralığında ve %17.1'i 50 yaşın üstündedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun eğitim düzeyi lisanslıdır (%56.4), %15.6'sının eğitim düzeyi lise ve dengi, %11.4'ünün eğitim düzeyi önlisans, %15.6'sının eğitim seviyesi yüksek lisanslıdır. %0.9'u ise eğitim seviyelerini diğer olarak belirtmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun işletmede çalışma süresi 5 yıldan azdır (%39.3), %19'unun çalışma süresi 6-10 yıl arasında, %7.6'sının çalışma süresi 11-15 yıl arasında, %10.4'ünün çalışma süresi 16-20 yıl arasında ve %23.7'sinin çalışma süresi 21 yıldan fazladır. Katılımcıların %6.2'sinin geliri 2000 TL'nin altında,

%34.1'nin geliri 2001-4000 TL arasında, %29.9'unun geliri 4001-6000 TL arasında ve %29.9'unun geliri 6000 TL'nin üstündedir.

3.4.2. Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi

Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği;

Ölçeğe Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Faktör yapısını araştırmak amacıyla Temel Bileşenler Analizi (PCA) ve Varimax rotasyonu kullanılmıştır. Örneklem verilerinin PCA için uygun olup olmadığını görmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterlilik Ölçümü ve Bartlett küresellik testi kullanılmıştır: KMO değeri yüksektir (.779) ve Bartlett testi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\chi^2(91) = 1235.26, p < .001$). Bu testlere dayanarak, örneklemin PCA analizi için uygun olduğuna karar verilmiştir.

17 maddesi bulunan Theorell'in orijinal ölçeğinde 3 boyut tanımlanmıştır. 3 maddenin çıkarıldığı Türkçe ölçekte ise 4 boyut tanımlanmıştır. Türkçeye uyarlanmış ölçekteki 14 madde kullanılarak yapılan faktör analizinde varyansın %60.65'i üç boyut ile açıklandığı bulunmuştur. Bu boyutlardaki maddeler incelendiğinde alt boyutların Theorell orijinal ölçeğindeki gibi sosyal destek, iş yükü ve kontrol olarak isimlendirilmelerinin uygun olduğu anlaşılmıştır. 12. Maddenin faktör yükü hem sosyal destek hem de kontrol alt boyutlarında yüksek olmasına rağmen orijinal ölçeğe uygun olarak sosyal destek alt boyuta manuel olarak atanmıştır.

Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek üzere Cronbach Alpha değerleri hesaplanmıştır. Sosyal destek alt boyutu ($\alpha = .792$), iş yükü alt boyutu ($\alpha = .797$) ve karar alt boyutu ($\alpha = .740$)'dir. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği Cronbach Alpha katsayısı .696'dir. Bu değerler ölçeğin ve alt boyutlarının güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. Maddelere ait faktör yükleri ve alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları tablo 2' de verilmiştir.

Tablo 2
ÖSÖ'ne Ait Maddelerin Faktör Yükleri Ve Cronbach Alpha Katsayıları

<i>Değişkenler</i>	<i>Faktör Yükü</i>	<i>Varyans Yüzdesi</i>	<i>Özdeğeri</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
Sosyal destek		%21.68	3.035	.740
12. İş ortamım sakın ve hoştur.	.404			
13. İş yerimde diğer çalışanlarla iyi geçinirim.	.716			
14. İş arkadaşlarım beni destekler.	.755			
15. Eğer kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlar.	.717			
16. Üstlerim ile iyi geçinirim.	.651			
17. İş arkadaşlarım ile çalışmaktan zevk alırım.	.821			
İş yükü		%21.06	2.948	.797
1. Çok hızlı mı çalışmak zorundasın?	.835			
2. Çok yoğun mu çalışmak zorundasın?	.833			
3. Yaptığın iş çok fazla çaba gerektirir mi?	.822			
7. İşin üst düzeyde beceri ve uzmanlık istiyor mu?	.602			
8. Yaptığın iş ilk olarak senin harekete geçmeni gerektiriyor mu?	.566			
Karar		%17.92	2.508	.740
6. İşin yeni şeyler öğrenmene imkân sağlıyor mu?	.471			
10. İşinde nasıl çalışacağının kararını kendin verebiliyor musun?	.847			
11. İşinde ne yapacağının kararını kendin verebiliyor musun?	.868			

Bu analizlerin sonucunda, Kısa Versiyon Stres Ölçeğinin muhasebeciler ile yürütülen bu çalışmada kullanmak için yeterli düzeyde güvenilirlik ve geçerliliğinin olduğuna ve tersine neden olan faktörlerin varlığını ölçmede kullanılabileceğine karar verilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği;

Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek üzere Cronbach Alpha değerleri hesaplanmıştır. Duygusal tükenme alt boyutu ($\alpha = .905$), duyarsızlaşma alt boyutu ($\alpha =$

.718) ve kişisel başarı alt boyutu ($\alpha = .756$)’dir. Bu değerler ölçeğin alt boyutlarının güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı .808’dir.

Ölçeğe Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) uygulamıştır. Faktör yapısını araştırmak amacıyla Temel Bileşenler Analizi (PCA) ve Varimax rotasyonu kullanılmıştır. Örneklem verilerinin PCA için uygun olup olmadığını görmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örnekleme Yeterlilik Ölçümü ve Bartlett küresellik testi kullanılmıştır: KMO değeri oldukça iyidir (.872) ve Bartlett testi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\chi^2(231) = 2010.8, p < .001$). Bu testlere dayanarak, örneklemin PCA analizi için uygun olduğuna karar verilmiştir.

Yapılan faktör analizi sonucunda MBI’de yer alan maddeler, 3 faktörle açıklanabilmektedir. 11. Maddenin faktör yükü hem tükenme hem de duyarsızlaşma alt boyutlarında yüksek olmasına rağmen orijinal ölçeğe uygun olarak tükenme alt boyuta manuel olarak atanmıştır. Duygusal tükenme alt boyut maddelerini içeren faktör toplam varyansın %25.5’ni, kişisel başarı alt boyut maddelerini içeren faktör toplam varyansın %14.1’ni, duyarsızlaşma alt boyut maddelerini içeren faktör toplam varyansın %11.3’nü açıklamaktadır. 3 faktör birlikte toplam varyansın %50.9’nu açıklamaktadır. Elde edilen 3 faktörlü yapı ölçeğin özgün formuyla tamamen tutarlıdır. Maddelere ait faktör yükleri ve alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3
MBI’ne Ait Maddelerin Faktör Yükleri Ve Cronbach Alpha Katsayıları

<i>Değişkenler</i>	<i>Faktör Yükü</i>	<i>Varyans Yüzdesi</i>	<i>Özdeğeri</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
<i>Duygusal Tükenme</i>		%25.5	5.606	.905
<i>1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.</i>	.814			
<i>2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.</i>	.828			
<i>3. Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.</i>	.815			
<i>6. Bugün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.</i>	.599			
<i>8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.</i>	.895			
<i>13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.</i>	.752			

14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	.565			
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	.564			
Kişisel Başarı		%14.1	3.107	.756
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	.551			
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	.699			
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	.625			
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	.557			
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	.617			
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	.630			
19. Bu işte birçok kayda değer bir başarı elde ettim.	.594			
21. İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	.539			
Duyarsızlaşma		%11.3	2.489	.718
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	.710			
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri, insanlara karşı sertleştim	.642			
11. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.	.511			
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	.671			
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazen problemlerinin, zaman zaman benden kaynaklandığını düşünüyorum.	.434			

Bu analizlerin sonucunda, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin muhasebeciler ile yürütülen bu çalışmada kullanmak için yeterli düzeyde güvenilirlik ve geçerliliğinin olduğuna ve tükenmişliği ölçmede kullanılabileceğine karar verilmiştir.

3.4.3. Korelasyon Analizleri

Bu çalışmada bir adet stres değişkeni ve üç adet tükenmişlik ile ilgili (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) değişken olmak üzere dört değişken kullanılmıştır. Öncelikle değişkenlerin dağılım yapısı incelenmiş ve normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov analizi ile araştırılmıştır. Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonuçlarına göre duygusal tükenme değişkeni normal dağılım göstermekte, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve stres değişkenleri normal dağılım göstermemektedir. Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonuçları ve değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler tablo 4 'de verilmiştir.

Tablo 4
Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler Ve Kolmogorov-Smirnov Normallik Testleri

	<i>N</i>	$\bar{X}$	<i>SS</i>	<i>Kolmogorov-Smirnov Test İstatistiği</i>	<i>p</i>
<i>Duygusal Tükenme</i>	211	2.71	0.84	.061	.053
<i>Duyarsızlaşma</i>	211	2.05	0.74	.104	<.001
<i>Kişisel Başarı</i>	211	3.77	0.54	.097	<.001
<i>Stres</i>	211	2.79	0.42	.073	.008

Tablo 4' de tükenmişlik ile ilgili değişkenlerin ortalamalarına bakıldığında duygusal tükenme 2.71 ile “bazen” seçeneğinin biraz altında bir değer almıştır. Duyarsızlaşma ortalama 2.05 ile “çok nadir” düzeyindedir, katılımcıların müşterilere karşı olumsuz ve ilgisiz davranışları düşük düzeydedir. Kişisel başarı ortalama 3.77 ile “çoğu zaman” seçeneğine yakın bir düzeydedir, katılımcılar yaptığı işle ilgili kendilerini olumlu değerlendirme eğilimindedir. Çalışmanın 4. değişkeni olan stres ise ortalama

2.79 ile “bazen” seçeneğine oldukça yakındır, katılımcıların çalışma yerlerinde strese neden olan faktörlere maruz alma düzeyleri orta düzeydedir.

Değişkenler arasındaki korelasyonlar Spearman korelasyonu ile hesaplanmıştır ve tablo 5 'de verilmiştir.

Tablo 5
Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki Korelasyonlar

Değişkenler	1	2	3	4
1. Duygusal Tükenme	-			
2. Duyarsızlaşma	.635**	-		
3. Kişisel Başarı	-.226**	-.226**	-	
4. Stres	.439**	.234**	-.295**	-

** $p < .001$

Stres ile duygusal tükenme düzeyleri arasında pozitif yönlü düşük düzeyde bir ilişkinin varlığından söz edilebilir (.439). H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Stres ile duyarsızlaşma düzeyi arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır (.234). H_3 hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Stres ile kişisel başarı arasında ters yönde zayıf bir ilişki vardır (-.295). H_5 hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Sadece stres ile duygusal tükenme düzeyleri arasında zayıf bir ilişkinin olduğu bulunmuştur.

3.4.4. Hipotezlerin Regresyon Analizleri ile Test Edilmesi

Duyarsızlaşma Ve Stres Regresyon Modeli ;

Tükenmişlik ile ilgili alt boyutlardan duyarsızlaşma düzeyinin ne kadarının stres ile alakalı olduğunu incelemek için tek değişkenli doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçları tablo 6 'de verilmiştir.

Tablo 6
Duyarsızlaşma ve Stres Regresyon Modelinin Özeti

Model	R	R ²	Düz. R ²	Tahmin St. Hatası	Durbin-Watson
2	.232	.054	.049	0.72	1.978

Bağımlı değişken: duyarsızlaşma, Bağımsız değişken: stres

Duyarsızlaşma düzeyinin bağımlı değişken, stresin bağımsız değişken olduğu doğrusal regresyon modelinin determinasyon (açıklama oranı) katsayısı .223' dür. Duyarsızlaşma değişkeninde gözlemlenen değişimin %5.4'ü stres tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasında, stres faktörlerinin varlığının 0,054 gibi çok düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Bu modelde Durbin Watson test değeri 1.978'dir, yani modelin hata terimleri ilişkisizdir. Tahmin edilen doğrusal regresyon modelinin güvenilir sonuçlar vermesi için modelin sağlaması gereken bir diğer varsayım hata terimlerinin 0 ortalama ile normal dağılıma sahip olmasıdır. Bu modelin hata terimlerinin ortalaması 0

bulunmuştur ancak Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonucunda normal dağılmadığı görülmüştür ($D(211) = .065, p = .029$). Tek değişkenli doğrusal regresyon modelinin duyarsızlaşma düzeyinin ne kadarının stres ile alakalı olduğunu incelemek için uygun bir model olmadığına karar verilmiştir. H_4 hipotezi ret edilmiştir.

Kişisel Başarı ve Stres Regresyon Modeli;

Tükenmişlik ile ilgili alt boyutlardan kişisel başarı algısının ne kadarının stres ile alakalı olduğunu incelemek için tek değişkenli doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçları tablo 7 'de verilmiştir.

Tablo 7
Kişisel Başarı ve Stres Regresyon Modelinin Özeti

Model	R	R²	Düz. R²	Tahmin St. Hatası	Durbin-Watson
3	.307	.094	.090	0.52	1.9

Bağımlı değişken: kişisel başarı, Bağımsız değişken: stres

Kişisel başarı bağımlı değişken, stresin bağımsız değişken olduğu doğrusal regresyon modelinin determinasyon (açıklama oranı) katsayısı .094'dür. Duyarsızlaşma değişkeninde gözlemlenen değişimin %9.4'ü stres tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasında, stres faktörlerinin varlığının 0,094 gibi çok düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Bu modelde Durbin Watson test değeri 1.9'dur, yani modelin hata terimleri ilişkisizdir. Bu modelin hata terimlerinin ortalaması 0 bulunmuştur ve KolmogorovSmirnov normallik testi sonucunda normal dağıldığı görülmüştür ($D(211) = .053, p > .200$).

Kişisel başarı ve stres tek değişkenli doğrusal regresyon modeli tablo 7'de verilmiştir.

Tükenmişlik Alt Boyutları Ve Stres Regresyon Modeline Ait Bulgular

Duygusal Tükenme Ve Stres Regresyon Modeli ;

Tükenmişlik ile ilgili alt boyutlardan duygusal tükenmenin ne kadarının stres ile alakalı olduğunu incelemek için tek değişkenli doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Sabit regresyon katsayısı istatistiksel olarak anlamsız bulunduğundan ($p=.815$) orijinden geçen doğrusal regresyon modeli kullanılmıştır. Regresyon analizi sonuçları tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8
Duygusal Tükenme ve Stres Regresyon Modelinin Özeti

Model	R	R²	Düz. R²	Tahmin St. Hatası	Durbin-Watson
1	.472	.223	.223	0.74	1.968

Bağımlı değişken: duygusal tükenme, Bağımsız değişken: stres

Duygusal tükenme düzeyinin bağımlı değişken, stresin bağımsız değişken olduğu doğrusal regresyon modelinin determinasyon (açıklama oranı) katsayısı .223'dür. Determinasyon katsayısı modelin uyum iyiliği ölçüsüdür ve bağımlı değişkende gözlemlenen değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösterir. Bu modelde, duygusal tükenmişlik değişkeninde gözlemlenen değişimin %22'si stres tarafından açıklanmaktadır. Stres değişkeninin düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Araştırmada kullanılan Durbin Watson testi, modeldeki değişkenler arasında otokorelasyon olup olmadığını araştırır. Otokorelasyon hata terimlerinin birbirleriyle ilişkili olma durumudur ve tahmin edilen regresyon modelinin güvenilir tahminler yapabilmesi için hata terimlerinin ilişkisiz olması gerekmektedir. Durbin Watson test değeri 1.5 ile 2.5 aralığında ise hata terimleri ilişkisizdir. Bu modelde Durbin Watson test değeri 1.968'dir, yani modelin hata terimleri ilişkisizdir. Tahmin edilen doğrusal regresyon modelinin güvenilir sonuçlar vermesi için modelin sağlaması gereken bir diğer varsayım hata terimlerinin 0 ortalama ile normal dağılıma sahip olmasıdır. Bu modelin hata terimlerinin ortalaması 0'a çok yakın bulunmuştur ($M=0.0018$) ve Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonucunda normal dağıldığı görülmüştür ($D(211) = .036, p > .200$).

Duygusal tükenme ve stres tek değişkenli doğrusal regresyon modeli tablo 9 'de verilmiştir.

Tablo 9
Duygusal Tükenme ve Stres Regresyon Modeli

Model	Regresyon Katsayısı	St. Hata	St. Beta	t	p
Stres	0.969	0.018	0.965	53.52	<.001

Çalışma yerinde strese neden olabilecek faktörlerde bir puanlık artma az da olsa duygusal tükenme düzeyini pozitif yönde etkilemektedir. H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 10
Kişisel Başarı ve Stres Regresyon Modeli

Model	Regresyon Katsayısı	St. Hata	St. Beta	t	p
sabit	4.867	0.238		20.47	<.001
Stres	-0.392	0.084	-0.307	-4.67	<.001

Bağımlı değişken: kişisel başarı

Çalışma yerinde strese neden olabilecek faktörlerde bir puanlık artma az da olsa kişisel başarı algısını negatif yönde etkilemektedir. H_6 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

3.4.5. Hipotezlerin Farklılık Analizleri ile Test Edilmesi

Muhasebecilerde Tükenmişlik Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması;

Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yaş gruplarında farklılık gösterip göstermediği tek yönlü ANOVA ile araştırılmıştır. Sonuçlar tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11
Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

<i>Değişken</i>	<i>Yaş Grupları</i>	<i>N</i>	$\bar{X}$	<i>SS</i>	<i>Shapiro-Wilk Testi P değeri</i>	<i>Test İstatistiği ve P Değeri</i>	<i>Fark</i>
<i>Duygusal Tükenme</i>	18-28 Yaş	38	2.78	0.87	.005	KW=2.87 p=.412	-
	29-39 Yaş	71	2.73	0.85	.293		
	40-49 Yaş	66	2.77	0.87	.047		
	50 Yaş	36	2.49	0.74	.114		
	Ve Üstü						
<i>Duyarsızlaşma</i>	18-28 Yaş	38	2.24	0.71	.528	KW=10.11 p=.018	18-28 yaş > 50 yaş üstü
	29-39 Yaş	71	2.11	0.77	.011		
	40-49 Yaş	66	2.04	0.73	.001		
	50 Yaş	36	1.73	0.62	.004		
	Ve Üstü						
<i>Kişisel Başarı</i>	18-28 Yaş	38	3.58	0.51	.057	F=3.13 p=.026	18-28 yaş < 40-49 yaş < 18-28 yaş < 50 yaş üstü
	29-39 Yaş	71	3.72	0.56	.150		
	40-49 Yaş	66	3.85	0.54	.136		
	50 Yaş	36	3.91	0.48	.161		
	Ve Üstü						
<i>Stres</i>	18-28 Yaş	38	2.79	0.42	.023	KW=0.13 p=.987	-
	29-39 Yaş	71	2.81	0.49	.180		
	40-49 Yaş	66	2.79	0.39	.267		
	50 Yaş	36	2.78	0.35	.738		
	Ve Üstü						

Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ve strese maruz kalma düzeylerinin yaş gruplarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Diğer bir ifade ile, farklı yaş gruplarındaki muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ve strese maruz kalma düzeyleri arasında fark yoktur. Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Bonferroni post-hoc testi

sonucunda 18-28 yaş grubunda duyarsızlaşma düzeyinin 50 yaş ve üzeri yaş grubuna göre istatistiksel olarak anlamı bir biçimde daha yüksek olduğu bulunmuştur ($p=.013$). Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının kişisel başarı algısı düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post-hoc testi sonucunda 18-28 yaş grubunda kişisel başarı algı düzeyinin 40-49 yaş grubu ($p=.013$) ile 50 yaş ve üzeri yaş grubuna ($p=.009$) göre istatistiksel olarak anlamı bir biçimde daha düşük olduğu bulunmuştur.

Muhasebecilerde Tükenmişlik Alt Boyutlarının Çalışma Yılı Gruplarına Göre Karşılaştırılması;

Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çalışma yılı gruplarında farklılık gösterip göstermediği tek yönlü ANOVA ile araştırılmıştır. Sonuçlar tablo 12 'de verilmiştir.

Tablo 12
Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Yılı Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Değişken	Çalışma Yılı	N	$\bar{X}$	SS	Shapiro-Wilk Testi P Değeri	Test İstatistiği ve P Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	5 Yıldan Az	83	2,62	0.85	.005	KW=3.576 P=.466	-
	6-10 Yıl	40	2.79	0.78	.518		
	11-15 Yıl	16	2.73	1.05	.226		
	16-20 Yıl	22	2.90	0.81	.301		
	21 Yıldan Fazla	50	2.70	0.83	.141		
Duyarsızlaşma	5 Yıldan Az	83	2.07	0.72	.011	KW=4.177 P=.383	-
	6-10 Yıl	40	2.17	0.87	.004		
	11-15 Yıl	16	2.06	0.81	.215		
	16-20 Yıl	22	2.16	0.79	.120		
	21 Yıldan Fazla	50	1.85	0.56	.034		
Kişisel Başarı	5 Yıldan Az	83	3.63	0.59	.030	KW=11.085 P=.026	5 yıldan az < 21 yıldan fazla
	6-10 Yıl	40	3.82	0.48	.054		
	11-15 Yıl	16	3.75	0.49	.014		
	16-20 Yıl	22	3.87	0.56	.794		
	21 Yıldan Fazla	50	3.92	0.46	.034		
Stres	5 Yıldan Az	83	2.83	0.43	.045	KW=1.098 P=.895	-
	6-10 Yıl	40	2.79	0.48	.003		
	11-15 Yıl	16	2.70	0.46	.454		
	16-20 Yıl	22	2.77	0.48	.279		
	21 Yıldan Fazla	50	2.77	0.31	.475		

Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri, duyarsızlaşma düzeyleri ve strese maruz kalma düzeylerinin çalışma yılı gruplarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Diğer bir ifade ile,

farklı çalışma yılı gruplarındaki muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri, duyarsızlaşma düzeyleri ve strese maruz kalma düzeyleri arasında fark yoktur. Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının kişisel başarı algısı düzeylerinin çalışma yılı gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Bonferroni post-hoc testi sonucunda bulundukları şirkette 5 yıldan az çalışanların kişisel başarı algısı düzeyinin 21 yıldan fazla çalışan katılımcılara göre istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde daha düşük olduğu bulunmuştur ($p=.025$).

Muhasebecilerde Tükenmişlik Alt Boyutlarının Gelir Gruplarına Göre Karşılaştırılması;

Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin gelir gruplarında farklılık gösterip göstermediği tek yönlü ANOVA ile araştırılmıştır. Sonuçlar tablo 13 'de verilmiştir.

Tablo 13
Tükenmişlik Düzeylerinin Gelir Gruplarına Göre Karşılaştırılması

<i>Değişken</i>	<i>Gelir Grubu</i>	<i>N</i>	$\bar{X}$	<i>SS</i>	<i>Shapiro-Wilk Testi P Değeri</i>	<i>Test İstatistiği ve P Değeri</i>	<i>Fark</i>
<i>Duygusal Tükenme</i>	<i>2000 ve altı</i>	13	2.75	0.84	.924		
	<i>2001-4000</i>	72	2.70	0.84	.404	KW=0.297 p=.961	-
	<i>4002-6000</i>	63	2.68	0.83	.326		
	<i>6001 ve üzeri</i>	63	2.74	0.87	.044		
<i>Duyarsızlaşma</i>	<i>2000 ve altı</i>	13	2.23	0.75	.488		
	<i>2001-4000</i>	72	2.07	0.77	.008	KW=1.874 p=.599	-
	<i>4002-6000</i>	63	2.05	0.71	.027		
	<i>6001 ve üzeri</i>	63	1.98	0.73	<.001		
<i>Kişisel Başarı</i>	<i>2000 ve altı</i>	13	3.51	0.37	.755		<i>2000 ve altı < 6001</i>
	<i>2001-4000</i>	72	3.69	0.54	.371	KW=14.00 p=.003	<i>ve üzeri</i>
	<i>4002-6000</i>	63	3.76	0.57	.120		<i>2001-4000</i>
	<i>6001 ve üzeri</i>	63	3.93	0.51	.007		<i>< 6001 ve üzeri</i>
<i>Stres</i>	<i>2000 ve altı</i>	13	2.86	0.45	.225		
	<i>2001-4000</i>	72	2.70	0.41	.225	KW=12.33 p=.006	<i>2001-4000 < 4001-6000</i>
	<i>4002-6000</i>	63	2.94	0.44	.021		
	<i>6001 ve üzeri</i>	63	2.74	0.39	.543		

Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ve duyarsızlaşma düzeylerinin gelir gruplarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Diğer bir ifade ile, farklı gelir gruplarındaki muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında fark yoktur. Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının kişisel başarı algısı düzeylerinin gelir gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Bonferroni post-hoc testi sonucunda geliri 2000 ve altı olan grubun kişisel başarı algı düzeyinin 6001 ve üzeri geliri olan gruptan istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde düşük olduğu ($p=.014$), geliri 2001-4000 aralığında olan grubun kişisel başarı algı düzeyinin 6001 ve üzeri geliri olan gruptan istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde düşük olduğu ($p=.017$) bulunmuştur. Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının strese neden olan etmenlere maruz kalma düzeylerinin

gelir gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Bonferroni post-hoc testi sonucunda geliri 2001-4000 arası olan grubun 4001-6000 arası olan gruptan istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde düşük olduğu bulunmuştur ($p=.005$).



SONUÇ VE ÖNERİLER

Stres, örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik kaynakları, sebep olduğu olumsuz etkiler sebebiyle gün ve gün çeşitli sektörlerin muhasebe mesleğinde çalışanlar için daha da önemli hale gelmektedir. Bireylerin kişisel stres kaynakları iş yaşamlarındaki tavırlarını, tutumlarını ve performanslarını etkileyeceği gibi, örgütten kaynaklanan stres kaynakları beraberinde tükenmişliği getirerek hem bireyi hem de örgüt içinde çalışma hayatını daha zor bir hale getirmektedir. Hayatın her alanı stresli olmakla beraber, iş yaşamında da stres kaynakları hep olacaktır diyip bu konuyu arka plana atarak, beraberinde getirdiği bazı olumsuz sonuçları da göze almak anlamı doğurmaktadır.

Örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği araştırma bulgularına göre, katılımcıların çalışma yerlerinde strese neden olan faktörlere maruz kalma düzeyleri orta düzeyde çıkmıştır. Stres ile duygusal tükenme düzeyleri arasında pozitif yönlü düşük düzeyde bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Stres ile duyarsızlaşma düzeyi arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır .Muhasebe çalışanlarının stres ile kişisel başarı arasında ters yönde zayıf bir ilişki vardır,muhasebe çalışanlarının kişisel başarıları arttıkça stres düzeyleri düşmektedir diyebiliriz. Başarının motive edici olumlu bir etkisinin varlığından söz edebiliriz. Stres ile duygusal tükenme düzeyleri arasında bir etki bulunmuştur. Dolayısıyla örgüt içindeki stres kaynaklarını tespit edip azaltılması önemli sonuçlara sebep olabilen duygusal tükenmişliği ortadan kaldıracaktır. Katılan katılımcılar arasından yapılan araştırmaya göre, duyarsızlaşma değişkeninde gözlemlenen değişimin %9.4'ü stres tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasında, stres faktörlerinin varlığının 0,094 gibi çok düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Duyarsızlaşmaya neden olan örgütsel stres kaynaklarının ne olduğunu tespit ettikten sonra, bunun üzerine gitmek önemlidir, sorunun üzerine gitmek bakış açısını değiştirir, sorunun ne kadar kötü olacağını düşünmek yerine her şeyin üstünden kolaylıkla gelebileceğinizi düşünmek ardından örgütsel tükenmişliğide ortadan kaldırır. Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yaş gruplarında farklılık gösterip göstermediği tek yönlü ANOVA ile araştırılmıştır. Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ve strese maruz kalma düzeylerinin yaş gruplarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Buna etki eden bir diğer bireysel ya da çevre, stres faktörlerini de sorgulamak daha faydalı olabilir. Çalışmaya katılan muhasebe çalışanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı

bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Bonferroni post-hoc testi sonucunda 18-28 yaş grubunda duyarsızlaşma düzeyinin 50 yaş ve üzeri yaş grubuna göre istatistiksel olarak anlamı bir biçimde daha yüksek olduğu bulunmuştur. Araştırma sonucu elde edilen bulgular konusu olduğu iş ortamlarında gerek örgüt içinde örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik sonuçların daha geniş bir kitleye genellenebilmesi için çok daha fazla katılımcıyla ve birden fazla il dahil edilerek araştırma yapmak çeşitli karşılaştırmalarla kayda değer veriler elde edileceği önerilebilir.



KAYNAKÇA

- Ahadi, B., & Narimani, M. (2010). Study of relationships between personality traits and education. *Trakia Journal of Sciences*, 8(3), 53-60.
- Ahola, K., Honkonen, T., Kivimaki, M., Virtanen, M., Isometsa, E., Aromaa, A., & Lonnqvist, J. (2006). Contribution of Burnout to the Association between Job Strain and Depression: the Health 2000 Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 48 (10), 1023-1030.
- Ajayi, M. P., & Abimbola, O. H. (2013). Job satisfaction, organizational stress and employee performance: A study of NAPIMS. *IFE Psychologia: An International Journal*, 21(2), 75-82.
- Akar, H. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(2), 169-180.
- Akten Serken, (2007). Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Allen, J. R. (1983). *Human Stress Its Nature and Control*. New York: MacMillan Publishing Company.
- Allen, R. & Miller, D. (2010). *Living with Stress*. New York: An imprint of Infobase Publishing
- Altan, S. (2018). Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları Ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137-158.
- Altuntaş, E. (2003). *Stres Yönetimi*. Bursa: Alfa Yayınları.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü; İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Ardıç, K., ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Goü Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Artan, İ. (1985). Örgütsel stres kaynakları ve yöneticiler üzerinde bir uygulama. İstanbul: Özgün Matbaacılık.
- Aslan, D., Kiper, N., Karaağaoğlu, E., Topal, F., Güdük, M., & Cengiz, Ö.S. (2005). Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler, *Türk Tabipleri Birliği Yayınları*, Ankara.
- Au, W. C., & Ahmed, P. K. (2016). Relationships between superior support, work role stressors and work-life experience. *Personnel Review*.

- Bacak, B., & Yiğit, Y. (2010). İşe Devamsızlığın Nedenleri, Ekonomik Sonuçları ve Azaltılması İçin Alınması Gereken Önlemler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1), 29-44.
- Bahrer-Kohler, S. (2013). Introduction. In Bahrer-Kohler, S. (Ed.). *Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working*. New York: Springer, pp. 1-15.
- Baltaş, A. & Baltaş, Z. (2000). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitabevi: İstanbul.
- Bell, P. A. (1981). Physiological, comfort, performance, and social effects of heat stress. *Journal of Social Issues*, 37(1), 71-94.
- Bilgili, H., & Tekin, E. (2019). Örgütsel stres, örgütsel bağlılık ve öğrenilmiş güçlülük ilişkisi üzerine bir araştırma. *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 2165-2200.
- Birkök, C. (2000). *Poliste Çatışma ve Stres Yönetimi*. Adapazarı Polis Teşkilatına Verilen Konferans Metni. Adapazarı.
- Brill, P.L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health*, 6 (4), pp. 12-24
- Brookings, J.B., Bolton, B., Brown, C.E., & McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behaviour*, 6 (2), pp. 143-150.
- Burisch, M. (1993). In search of Theory: Some ruminations on the nature and etiology. In Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T., (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis, pp. 75-93
- Buunk, B.P., & Schaufeli, W.B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. In Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T., (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis, pp. 53-69.
- Cam, E. (2006). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1, ISSN: 1303-5134.
- Caplan, R.D. & R.P. John (1973). *Organizational Stress and Individual Strain*. A. J. Marrow, New York, 30-66.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress*. Sage Publications, Inc.,
- Ceyhun, G. Ç. (2006). Gemi Adamlarının Stres Düzeyleri ve İş Doyumları Arasındaki İlişki: Bir Denizcilik Şirketinde Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Coon, D. (2000). *Essentials of Psychology: Exploration and Application*, Australia: Wadsworth

- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of occupational psychology*, 49(1), 11-28.
- Cooper, C. L., Cooper, C. P., Dewe, P. J., Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Sage Publications.
- Cordes C L, Dougherty T W (1993) A Review And An İntegration Of Research On Job Burnout. *Academy Of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cordes, C.L. & Dougherty, T.W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18 (4), pp. 621-656
- Cordes, C.L., & Dougherty, T.W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout, *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cordes ve Dougherty,1993:627).<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/145983>
- Cordes ve Dougherty, 1993: 623).” (Aktaran: DOI: 10.25287/ohu iibf.309785 (Öz ve Çeviren 2017))
- Cordes ve Dougherty, 1993: 623).” (Aktaran: DOI: 10.25287/ohu iibf.309785 (Öz ve Çeviren 2017)).
- Cox, T., Tisserand, M., & Taris, T. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Questions and directions. *Work & Stress*, 19 (3), pp. 187-191
- Çağlıyan, Yasemin (2007). *Tükenmişlik Sendromu Ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çiftci, G. Ve Sarıışık, M. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular, Tükenmişlik (Burn Out)- 13. Bölüm, Sayfa: 217-230, Detay Yayıncılık, Ankara.*
- Dahl, M. S. (2011). Organizational change and employee stress. *Management science*, 57(2), 240-256.
- Davis, K., Newstrom, J. W. (2006). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. McGraw Hill.
- Davis, M., Eshelman, E. R., & McKay, M. (2008). *The Relaxation and Stress Reduction Workbook*. New Harbinger Publications.
- Demirci, N., Engin, A. O., Bakay, İ., & Yakut, Ö. (2013). Stres ve stresi ortaya çıkaran durumların öğrenci üzerindeki etkisi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2(3). No:35ISSN: 2146-9199.
- Deran ve Beller, 2015: 72).” (Aktaran: DOI: 10.25287/ohu iibf.309785 (Öz ve Çeviren 2017))
- Demirtaş, H., & Güneş, H. (2002). *Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü*. Ankara: Anı Yayıncılık.

- Dinç, K. (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu. [Unpublished master's thesis]. Ankara Üniversitesi.
- Dinçer, Ö., Fidan, Y. (1996). İşletme Yönetimine Giriş, 2. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yay. Dağıtım.
- Drory, A. (1982). Individual differences in boredom proneness and task effectiveness at work. *Personnel psychology*, 35(1), 141-151.
- Dysvik, A., & Kuvaas, B. (2012). Perceived supervisor support climate, perceived investment in employee development climate, and business-unit performance. *Human Resource Management*, 51(5), 651-664.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out: stages of disillusionment in the helping professions. New York: Human Sciences Press.
- Ekinci, H., & Ekici, S.(2003). İşletmelerde örgütsel stres yönetim stratejisi olarak sosyal desteğin rolüne ilişkin görgül bir araştırma. *Sosyal Bilim Dergisi*, 27(1), 109-120.
- Eppler, M. J., & Mengis, J. (2008). The concept of information overload-a review of literature from organization science, accounting, marketing, mis, and related disciplines (2004). *Kommunikationsmanagement im Wandel*, 271-305.
- Erdoğan, İ. (1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul: Dönence Yayınları.
- Eren, E. (1998). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, E. (2010). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Yayınları
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara
- Ersarı, G., & Naktiyok, A.(2012). İş Görenin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1).
- Ertürk M (2014) Milli Eğitim Müdürlüğü Çalışanlarının Mobbing Ve Tükenmişlik Düzeyleri (İzmir İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Fielden, S. L., & Davidson, M. J. (2001). Stress and Gender in Unemployed Female and Male Managers. *Applied Psychology*, 50(2), 305-334.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12 (1), 73-82.
- Fruedenberger, H.J., & Richelson, G. (1980). The Phenomenon of Burn-out. Burn-out: The high cost of high achievement. New York: Doubleday, pp. 1-18.

- Gabbe, S. G., Melville, J., Mandel, L., & Walker, E. (2002). Burnout in chairs of obstetrics and gynaecology: Diagnosis, treatment, and prevention. *American Journal of Obstetrics and Gynecology*, 186(4), 601-612.
- Garden, A.M. (1991). Relationship between Burnout and Performance. *Psychological Reports*, 68 (3), pp. 963-977
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., ... & Mucci, N. (2017). Work-related stress in the banking sector: a review of incidence, correlated factors, and major consequences. *Frontiers in psychology*, 8, 2166.
- Giorgi, G., Mancuso, S., Fiz Perez, F., Castiello D'Antonio, A., Mucci, N., Cupelli, V., & Arcangeli, G. (2016). Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate. *International journal of nursing practice*, 22(2), 160-168.
- Girdano, D. A., Everly, G.S. & Dusek, D.E. (1990). *Controlling Stress and Tension*. USA: Prentice Hall, Inc.A Division of Simon & Schuster Englewood Cliffs, New Jersey.
- Girgin Günseli, (1995). İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi Ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal Ve Kentsel Yöre Karşılaştırması), Doktora Tezi, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gmelch, W. H. (1982). *Beyond stress to effective management*. Wiley.
- Göksel, A. (2003). İnsan Kaynakları Yönetiminin Örgütsel Küçülmedeki Rolü: Teorik Yapıya Katkı Denemesi. İşletme Seçme Yazılar, Editör: Remzi Örtten, Zeki Yanık, Ankara: Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Yayın, (2003/6), 1-13.
- Green, A. E., Dishop, C. R., & Aarons, G. A. (2016). Organizational stress as moderator of relationship between mental health provider adaptability and organizational commitment. *Psychiatric Services*, 67(10), 1103-1108.
- Greenberg, J., Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. Prentice Hall.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Güner, F., Çiçek, H., & Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Journal of Alanya Faculty of Business/Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3).
- Güney, S. (2006). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Siyasal Kitabevi.
- Gürel, E. (2011). Çalışma Yaşamında Işık ve Aydınlatmanın Önemi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(5).

- Haholongan, R., & Kusdinar, D. (2020, April). The Influence of Role Conflict and Role Overload to Job Satisfaction. In 6th Annual International Conference on Management Research (AICMaR 2019) (pp. 89-92). Atlantis Press.
- Hamann, D. L., & Gordon, D. G. (2000). Burnout: An Occupational Hazard. *Music Educators Journal*, 87(3), 34.
- Hariharan, M., & Rath, R. (2008). *Coping with LifeStress: The Indian Experience*. India: Sage Publications.
- Henderson, M., & Argyle, M. (1985). Social support by four categories of work colleagues: Relationships between activities, stress and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 6(3), 229-239.
- Hergenhahn, B. R., & Henley, T. (2013). *An introduction to the history of psychology*. Cengage Learning.
- Hollet-Haudebert, S., Mulki, J.P., & Fournier, C. (2011). Neglected Burnout Dimensions: Effect of Depersonalization and Personal Nonaccomplishment on Organizational Commitment of Salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31 (4), pp. 411-428
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213-218.
- Holt, R. R. (1993). "Occupational Stress", Leo Goldberger and Shlomo Breznitz (Ed). In *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. Toronto: Maxwell Macmillan Canada, p. 342-367.
- Hudek-Knežević, J., Kalebić Maglica, B., & Krapić, N. (2011). Personality, organizational stress, and attitudes toward work as prospective predictors of professional burnout in hospital nurses. *Croatian medical journal*, 52(4), 538-549.
- Hugh, J. A., & Feldman, D. C. (1986). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill, Management Series
- Huhtala, M., Tolvanen, A., Mauno, S., & Feldt, T. (2015). The associations between ethical organizational culture, burnout, and engagement: A multilevel study. *Journal of Business and Psychology*, 30(2), 399-414.
- Hunter, L. W., & Thatcher, S. M. (2007). Feeling the heat: Effects of stress, commitment, and job experience on job performance. *Academy of Management Journal*, 50(4), 953-968.
- Ilić, I. M., Arandjelović, M. Ž., Jovanović, J. M., & Nešić, M. M. (2017). Relationships of work-related psychosocial risks, stress, individual factors and burnout-Questionnaire survey among emergency physicians and nurses. *Med Pr*, 68(2), 167-178.

- Ismail, A., Mohamed, H. A. B., Sulaiman, A. Z., Ismail, Z., & Mahmood, W. N. W. (2010). Relationship between work stress, coworker's social support, work stress and work interference with family conflict: An empirical study in Malaysia. *International Business Management*, 4(2), 76-83.
- Ito, J. K., & Brotheridge, C. M. (2009). Predictors and consequences of promotion stress: A bad situation made worse by employment dependence. *International Journal of Stress Management*, 16(1), 65.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Freedman, S. M., & Phillips, J. S. (1990). Worksite Stress Management Interventions. *American Psychologist*, 45, 252–261.
- İrge, N. T. (2016). An applied examination of organizational stress management and the effect of stress on the performances of civil servants. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, (15), 61-78.
- Jamal, M. (2004). Burnout, stress and health of employees on non-standard work schedules: a study of Canadian workers. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 20(3), 113-119.
- Jiao, C. Q., Richards, D. A., and Hackett, R. D. (2013), "Organizational citizenship behaviour and role breadth: A meta-analytic and cross-cultural analysis", *Human Resource Management*, 52 (5), 697–714.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.7
- Kahn, R. L., & Byosiore, P. (1992). Stress in organizations. . In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (p. 571–650). Consulting Psychologists Press.
- Kalay, Ü. (2020). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Çorlu Örneği. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 2020(1), 1-12.
- Karcioğlu, F., Timuroğlu, A.G.M.K., & Çınar, O. (2009). Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi, *Yönetim*, 20(63), 59-76
- Kaschka, W.P., Korczak, D., & Broich, K. (2011). Burnout: a Fashionable Diagnosis. *Deutsches Aerzteblatt International*, 108 (46), 781-787
- Kass, S. J., Vodanovich, S. J., & Callender, A. (2001). State-trait boredom: Relationship to absenteeism, tenure, and job satisfaction. *Journal of business and psychology*, 16(2), 317-327.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kaymaz, K. (2010). The Effects of Job Rotation Practices on Motivation: A Research on Managers in the Automotive Organizations. *Business and Economics Research Journal*, 1(3), 69-85.
- Kelly, L. A., Gee, P. M., & Butler, R. J. (2021). Impact of nurse burnout on organizational and position turnover. *Nursing outlook*, 69(1), 96-102.

- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International journal of environmental research and public health*, 12(1), 652-666.
- Kılıç, G., Tunç, T., Saraçlı, S., & Kılıç, İ. (2013). Örgütsel stresin örgütsel sessizlik üzerine etkisi: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 17-32.
- Kırıncı Ezgi, (2016). Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Koçel, T. (2007). İşletme Yöneticiliği. İstanbul: Arıkan Basım Yayın Dağıtım.
- Konakay G (2010) Duygusal Zekânın Akademisyenlerde Tükenmişlik İle İlişkisinin İncelenmesi. Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & stress*, 13(4), 326-340.
- Korczak, D., Huber, B., & Kister, C. (2010). Differential diagnostic of the burnout syndrome. *GMS Health Technology Assessment*, 6 (Doc09), pp. 1-9.
- Kornhauser, A. (1965). Mental health of the industrial worker: A Detroit study. John Wiley.
- Labrague, L. J., McEnroe-Petitte, D. M., Gloe, D., Tsaras, K., Arteché, D. L., & Maldia, F. (2017). Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction. *International nursing review*, 64(1), 109-116.
- Lambert, E. G., Qureshi, H., Frank, J., Klahm, C., & Smith, B. (2018). Job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment and their associations with job burnout among Indian police officers: A research note. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 33(2), 85-99.
- Lan, Y. L., Huang, W. T., Kao, C. L., & Wang, H. J. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of occupational health*, 62(1), e12079.
- Langton, N. & Robbins, S. P. (2007). *Fundamental of Organisational Behaviour*. Canada: Pearson Education
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1985). *Stress: Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lazuras, L., Rodafinos, A., Matsiggos, G., & Stamatoulakis, A. (2009). Perceived occupational stress, affective, and physical well-being among telecommunication employees in Greece. *Social Science & Medicine*, 68(6), 1075-1081.
- Leather, P., Beale, D., & Sullivan, L. (2003). Noise, psychosocial stress and their interaction in the workplace. *Journal of Environmental Psychology*, 23(2), 213-222.

- Leiter, M.P., Bakker, A.B., & Maslach, C. (2014). The contemporary context of job burnout. In Leiter, M.P., Bakker, A.B., & Maslach, C. (Eds.). *Burnout at Work: A psychological perspective*. New York: Psychological Press, pp. 1-10.
- Leung, M. Y., Chan, Y. S. I., & Dongyu, C. (2011). Structural linear relationships between job stress, burnout, physiological stress, and performance of construction project managers. *Engineering, Construction and Architectural Management*.
- Lewin, J.E. & Sager, J.K. (2008). Salesperson Burnout: A test of the coping-mediational model of social support. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28 (3), 233-246.
- Lim, J., Bogossian, F., & Ahern, K. (2010). Stress and coping in Singaporean nurses: A literature review. *Nursing & Health Sciences*, 12 (2), 251-258
- Luthans, F. (1985). *Organisational Behavior*. New York: Mc Graw-Hill Book Company
- Marcintus, W. C., Berry, K. S. W., & Gordons, J. R. (2007). The relationship of social support to the work family balance and work outcomes of midlife women. *Women in Management Review*, 22(2), 86-111
- Masia, U., & Pienaar, J. (2011). Unravelling safety compliance in the mining industry: examining the role of work stress, job insecurity, satisfaction and commitment as antecedents. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(1), 01-10.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (2007). Burnout. In Fink, C. (Ed.). *Encyclopedia of Stress*. Second Edition. UK: Academic Press, pp. 368-371.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (2017). Understanding Burnout: New Models. In Cooper, C.L. & Quick, J.C. (Eds.). *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*. Oxford: John Wiley & Sons, pp. 36-5
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5 (9), 16-22.
- Maslach, C. (1978). The Client Role in Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 34(4), 111-124.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T., (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis, pp. 19-32.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention, *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory—ES Form. *PsycTESTS Dataset*.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual (2nd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2014). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass
- Maslach, C., & Schaufeli, W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T., (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis, pp. 1-18.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), p. 397-422
- McDonough, P. (2000). Job insecurity and health. *International journal of health services*, 30(3), 453-476.
- Mcmanus, I. C., Jonvik, H., Richards, P., & Paice, E. (2011). Vocation and avocation: leisure activities correlate with professional engagement, but not burnout, in a cross-sectional survey of UK doctors. *BMC Medicine*, 9(1).
- McManus, I. C., Winder, B. C., & Gordon, D. (2002). The causal links between stress and burnout in a longitudinal study of UK doctors. *The Lancet*, 359(9323), 2089-2090.
- Meier, S.T., & Toward, A. (1983). Theory of Burnout. *Human Relations*, 10, 899-910.
- Mettlin, C., & Woelfel, J. (1974). Interpersonal influence and symptoms of stress. *Journal of health and social behavior*, 311-319.
- Mihaela, A. M. (2010). The concept of stress and ways of managing it. *Revista Tinerilor Economisti (The Young Economists Journal)*, 1(14), 69-74.
- Mirela, B., & Mădălina-Adriana, C. (2011). Organizational stress and its impact on work performance. *The Annals of The University of Oradea*, 333.
- Moss, M., Good, V. S., Gozal, D., Kleinpell, R., & Sessler, C. N. (2016). Critical Care Societies Collaborative Statement: Burnout Syndrome in Critical Care Healthcare Professionals. A Call for Action. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 194(1), 106-113.
- Mullins, L. J. (2006). *Essentials of Organisational Behaviour*. Pearson Education
- Munnangi, S., Dupiton, L., Boutin, A., & Angus, G. (2018). Burnout, Perceived Stress, and Job Satisfaction Among Trauma Nurses at a Level I Safety-Net Trauma Center. *Journal of Trauma Nursing*, 25 (1), pp. 4-13.
- Newhard, M.L. (2012). Burnout. In Rothwell, W.J. & Prescott, R.K. (Eds.). *The Encyclopedia of Human Resource Management: Short Entries*. San Francisco: John Wiley & Sons, pp. 75-82.

- Nuallaong, W. (2013). Burnout Symptoms and Cycles of Burnout: The Comparison with Psychiatric Disorders and Aspects of Approaches. In Bahrer-Kohler, S. (Ed.). *Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working*. New York: Springer, pp. 47-72
- O'Driscoll, M. P., & Beehr, T. A. (1994). Supervisor behaviors, role stressors and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates. *Journal of organizational Behavior*, 15(2), 141-155.
- Özkan, A., & Ozdevecioğlu, M. (2013). The effects of occupational stress on burnout and life satisfaction: A study in accountants. *Quality & Quantity*, 47(5), 2785-2798.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Özçelik, N., Gülsün, M., Özçelik, F., & Öztosun, M. (2012). Yöneticilerin Zaman Yönetimi Becerilerinin İş Stresi Üzerine Etkisi. *Anatol J Clin Investig*, 6(4), 231-238.
- Öztemiz, A. B. (2004). *Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Osmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Paksoy, M. (1986). İşletmelerde Stres, A ve B Tipi Davranış (Kişilik). *İşletme Fakültesi Dergisi*, 15(2), 101-108.
- Palmer, M. & Hyman, B. (1993). *Yönetimde Kadınlar*. Kurul (Çev.). İstanbul: Rota Yayınları.
- Patel, C. (1996). *The Complete Guide to Stress Management*. London: Vermilion.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pettinger, R. (2002). *Stress Management*. Oxford: Capstone Publications.
- Pignata, S., & Winefield, A. H. (2015). Stress reduction interventions in an Australian University: A case study. *Stress and Health*, 31(1), 24-34.
- Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and individual differences*, 39(3), 625-635.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1982). *Burnout: from Tedium to Personal Growth*. Free P.
- Pines, A., & Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services. *Social Work*, 23 (6), pp. 499-507.
- Pines, A.M. (1993). Burnout: An existential perspective. In Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T., (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis, pp. 33-41.

- Pines, A.M. (2002). A psychoanalytic-existential approach to burnout: Demonstrated in the cases of a nurse, a teacher, and a manager. *Psychotherapy: Theory/Research/Practice/Training*, 39 (1), pp. 103-113
- Pratiwi, I. Y., Ratnadi, N. M. D., Suprasto, H. B., & Sujana, I. K. (2019). The effect of role conflict, role ambiguity, and role overload in burnout government internal supervisors with tri hita karana culture as moderation. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(3), 61-69.
- Purvanova, R.K., & Muros, J.P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77 (2), pp. 168-185.
- Repetti, R. L. (1993). The effects of workload and the social environment at work on health. *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. Toronto : Maxwell Macmillan Canada,
- Rhind, D. J., Scott, M., & Fletcher, D. (2013). Organizational stress in professional soccer coaches. *International journal of sport psychology*, 44(1), 1-16.
- Richlin-Klonsky, J., & Hoe, R. (2003). Sources and levels of stress among ucla students. *Student Affairs Briefing*, 2.
- Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior: Concept, Controversies, Applications* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Rutherford, B.N., Hamwi, G.A., Friend, S.B., & Hartmann, N.N. (2011). Measuring Salesperson Burnout: A Reduced Maslach Burnout Inventory for Sales Researchers. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31 (4), pp. 429-440.
- Sari, H. (2004). An analysis of burnout and job satisfaction among Turkish special school headteachers and teachers, and the factors effecting their burnout and job satisfaction *Educational Studies*, 30 (3), pp. 291-306.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220
- Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M., Cooper, C.L., (Eds.). *The Handbook of Work and Health Psychology*. Issue no: 2. UK: John Wiley & Sons, pp. 383-425.
- Schaufeli, W.B., Enzmann, D., & Girault, N. (1993). Measurement of burnout: A review. In Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T., (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis, pp. 199-212.
- Schultz, D. & Schultz, S. E. (2006). *Psychology & Work Today* (9). United Kingdom: Pearson International Edition

- Seaward, B. L. (2012). *Managing Stress: Principles and Strategies for Health and Well Being*. USA: Jones & Bartlett Learning, LLC, an Ascend Learning Company.
- Selye, H. (1975). *The Stress of Life*. New York: McGrawHill.
- Selye, H. (1976). Forty Years of Stress Research: Principal Remaining Problems and Misconceptions. *Canadian Medical Association Journal*, 115(1), 53-56.
- Shanafelt, T. D., Gorringer, G., Menaker, R., Storz, K. A., Reeves, D., Buskirk, S. J., ... & Swensen, S. J. (2015, April). Impact of organizational leadership on physician burnout and satisfaction. In *Mayo Clinic Proceedings* (Vol. 90, No. 4, pp. 432-440). Elsevier.
- Singh, J., Goolsby, J.R., & Rhoads, G.K. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*, 31 (4), pp. 558-569.
- Sinha, N., & Sharma, R. (2009). Sources of Stress for Management Students: A Descriptive Analysis. *ICFAI Journal of Soft Skills*, 3(1).
- Smith, K. J., Emerson, D. J., & Everly, G. S. (2017). Stress arousal and burnout as mediators of role stress in public accounting. In *Advances in Accounting Behavioral Research*. Emerald Publishing Limited.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *ÇEİS Dergisi*, 3.
- Stora, J. B. (1992). *Stres*. Çeviri: A. Kalın. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Størseth, F. (2006). Changes at work and employee reactions: Organizational elements, job insecurity, and short-term stress as predictors for employee health and safety. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47(6), 541-550.
- Stranks, J. (2005). *Stress at Work Management and Prevention*. London: Elsevier Book Aid International.
- Tam, T. S., & Mong, L. P. (2005). Job Stress, Perceived Inequity and Burnout Among School Social Workers in Hong Kong. *International Social Work*, 48(4), 467-483.
- Taris, T.W., Le Blanc, P.M, Schaufeli, W.B., & Schreurs, P.J.G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress*, 19 (3), pp. 238-255.
- Tekingündüz, S., & Kurtuldu, A. (2015). The analysis of relationship between intention to leave, job satisfaction, organizational commitment, leadership and job stress: A hospital example İşten ayrılma niyeti, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik ve iş stresi arasındaki ilişkilerin analizi: Bir hastane örneği. *Journal of Human Sciences*, 12(1), 1501-1517.
- Thomas, Kenneth W. (1992). Conflict and conflict management: reflections and update. *Journal of Organizational Behavior*, 13 (3), 265-274.

- Torlak, N. G., Kuzey, C., Sait Dinç, M., & Budur, T. (2020). Links connecting nurses' planned behavior, burnout, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 1-25.
- Tosun, N., & Ulusoy, H. (2017). The relationship of organizational commitment, job satisfaction and burnout on physicians and nurses?. *Journal of Economics & Management*, 28, 90-111.
- Tselebis, A., Moulou, A., & Ilias, I. (2001). Burnout versus depression and sense of coherence: Study of Greek nursing staff. *Nursing and Health Sciences*, 3 (2), pp. 69-71
- Tunçay, A. (2009). Güven ve Tükenmişlik İlişkisi: Ankara'daki Hastanelerde Bir Uygulama, [Unpublished master's thesis]. Gazi Üniversitesi.
- Tušak, M., Dimec, T., Masten, R. & Tušak, M. (2008). Stress and health in slovenian army. *Kinesiologia Slovenica*, 14(1), 39-55.
- Tutar, H. (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Türksoy Baştürk Dilek, (2014). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik: Tekirdağ/Süleymanpaşa Merkez İlçesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ugoji, N. (2012). Perceived Emotional Intelligence and Stress Management Among Undergraduate Students. *IFE Psychologia: An International Journal*, 20(2), 102-106.
- Uysal M. (2007) Müşteri İlişkileri Departmanında Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Uzun, O., & Yigit, E. (2011). The relationship between organizational stress and organizational commitment: a case of middle level hotel managers.
- Valerie, J. S., & Carry, L. C. (1990). Understanding Stress: A Psychological Perspective for Health Professionals. USA: Chapman and Hall.
- Van Dierendonck, D., Haynes, C., Borrill, C., & Stride, C. (2004). Leadership behavior and subordinate well-being. *Journal of occupational health psychology*, 9(2), 165.
- Ward, J. C. & Abbey, A. (2005). Organisational Stress. Britain: Palgrave Macmillan.
- Weber, A. & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies? *Occupational Medicine*, 50 (7), pp. 512-517.
- Whelan, E., Islam, A. N., & Brooks, S. (2020). Is boredom proneness related to social media overload and fatigue? A stress-strain-outcome approach. *Internet Research*.

- Yamuç, V. A., & Türker, D. (2015). Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın Ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 389-423.
- Yılmaz, A. & Turan, E. (2007). Burnout in caregivers of Alzheimer patients, factors leading to burnout and coping ways: Scientific letter. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 27(3), 445-454.
- Yılmaz, A., & Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 31-5.
- Yirik, S., Ören, D., & Ekici, R. (2015). Determination of organizational stress and organizational burnout levels of mid level managers working in four and five star hotel businesses. *International Review of Management and Marketing*, 5(2).
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516.
- Yousefi, M., Devi, R., & Shuib, A. (2020). Organizational Stress Indicators and Influence on Academic Performance in Private Universities. *Asia Proceedings of Social Sciences*, 5(2), 117-122.
- Yu, J., Park, J., & Hyun, S. S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-20.
- Yüksel, G. (2011). Ege Bölgesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle ilişkisi [Unpublished master's thesis]. Ege Üniversitesi.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: durumsal bir yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 110-131.
- Yürür, S., & Sarıkaya, M. (2012). The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey. *Administration in Social Work*, 36 (5), pp. 457-478.
- Zajacova, A., Lynch, S. M., & Espenshade, T. J. (2005). Self-efficacy, stress, and academic success in college. *Research in higher education*, 46(6), 677-706.
- Zedeck, S., Maslach, C., Mosier, K., & Skitka, L. (1988). Affective response to work and quality of family life: Employee and spouse perspectives. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3 (4), pp. 135-157
- Zysberg, L., Orenshtein, C., Gimmon, E., & Robinson, R. (2017). Emotional intelligence, personality, stress, and burnout among educators. *International Journal of Stress Management*, 24(S1), 122.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı - Soyadı : Songül BEKTAŞ

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi

İşletme-2009

Yüksek Lisans Öğrenimi: Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı

İnsan Kaynakları Yönetimi Programı

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar : SMMM-Murat CESUR (2011-2017)

Ufuk Üniversitesi Mali İşler Personeli (2018-2019)

Belpa A.Ş. Muhasebe Müdürü (2020-....)