

Aşırı İş Yükünün Tükenmişliğe Etkisinde Özyeterlik ve Dayanıklılığın Aracılık Rolü The Mediating Role of Self-Efficacy and Resilience in the Effect of Work Overload on Burnout

Muhammet Hamdi MÜCEVHER^a  a Koray ÇETİNCELİ^a  a

^aİsparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta, Türkiye. mhmucevher@gmail.com

^bSüleyman Demirel Üniversitesi, Isparta, Türkiye. koraycetinceli@sdu.edu.tr

| MAKALE BİLGİSİ | ÖZET |
|---|--|
| Anahtar Kelimeler: Aşırı iş yükü Tükenmişlik Özyeterlik Dayanıklılık | Amaç – Bu çalışmanın amacı, özel sektör çalışanlarının yaşadıkları aşırı iş yükü algılarının tükenmişliklerine olan etkisini ve bu etkide sahip oldukları özyeterlik ve dayanıklılık durumlarının aracılık rolünü, bir model çerçevesinde test etmek ve incelemektir. Yöntem – Çalışmanın örneklemini Isparta İlinde özel sektör firmalarında çalışan 560 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplamak için anket yönteminden yararlanılmış ve katılımcılara tesadüf olmayan kartopu yöntemi ile anketler ulaştırılmıştır. Verilerin yapısal eşitlik modellemesine uygun hale getirilmesi için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek için Pearson korelasyon analizi, araştırma modelini test etmek için ise AMOS programından elde edilen yapısal eşitlik modeli analizi yapılmıştır. Bulgular – Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre katılımcıların aşırı iş yükü, tükenmişlik ve dayanıklılıkları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Özyeterliğin yalnızca dayanıklılık ile arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. YEM analizi sonuçlarına göre katılımcıların aşırı iş yükü algılarının, tükenmişliklerine pozitif yönlü anlamlı bir etkisi varken; dayanıklılıklarına, negatif yönlü bir etkisi olduğu görülmüştür. Katılımcıların aşırı iş yükü algılarının tükenmişliğe olan etkisinde, sahip oldukları dayanıklılığın aracılık rolü bulunmuştur. Ayrıca kadın çalışanların tükenmişlik düzeylerinin erkek çalışanlardan fazla olduğu, erkek çalışanların da sahip oldukları dayanıklılık ve özyeterlik düzeylerinin kadın çalışanlardan daha fazla olduğu araştırmanın bir diğer sonucudur. Tartışma – Araştırmanın bulguları doğrultusunda, aşırı iş yükünün örgütsel ve bireysel birçok olumsuz etkisinin yanında tükenmişlik üzerindeki etkisinin azaltılması için psikolojik sermaye bileşenlerinden dayanıklılık ve özyeterlik becerileri, iyileştirici bir etkiye sahip olabileceği söylenebilir. Çalışmanın bulguları, önceki araştırmalardan elde edilen sonuçlar ve literatür ışığında tartışılmıştır. |
| Gönderilme Tarihi 18 Ocak 2023 | |
| Revizyon Tarihi 18 Mart 2023 | |
| Kabul Tarihi 20 Mart 2023 | |
| Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi | |

| ARTICLE INFO | ABSTRACT |
|---|---|
| Keywords: Work overload Burnout Self-efficacy Resilience | Purpose – The aim of this study is to examine the effect of excessive workload perceptions experienced by private sector employees on their burnout. In this effect, the mediating role of the self-efficacy and resilience skills of the employees will also be examined. Design/methodology/approach – The sample of the study consists of 560 people working in the private sector in Isparta Province. Questionnaire method was used to collect data in the study. Questionnaires were applied using the snowball method. Confirmatory factor analysis was performed to make the data suitable for structural equation modeling. Pearson correlation analysis was used to test the relationships between the variables used in the study. In order to test the research model, the structural equation model analysis obtained from the AMOS program was performed. Findings – According to the results of the correlation analysis, significant relationships were found between the participants' excessive workload, burnout and resilience. A significant relationship was found between self-efficacy and resilience only. According to the results of the SEM analysis conducted within the framework of the established model, it was seen that the work overload perceptions of the participants had a positive and significant effect on their burnout, while it had a negative effect on their resilience. It was found that the resilience of the participants had a mediating role in the effect of work overload perceptions on burnout. In addition, it is another result of the research that the burnout level of female employees is higher than that of male employees, and the resilience and self-efficacy levels of male employees are higher than female employees. Discussion In line with the findings of the study, it can be said that resilience and self-efficacy skills, which are among the components of psychological capital, may have a curative effect to reduce the impact of work overload on burnout as well as many negative organizational and individual effects. The findings of the study were discussed in the light of the results obtained from previous studies and the literature. |
| Received 18 January 2023 | |
| Revised 18 March 2023 | |
| Accepted 20 March 2023 | |
| Article Classification: Research Article | |

Önerilen Atıf / Suggested Citation

Mücevher, M. H., Çetinceli, K. (2023). Aşırı İş Yükünün Tükenmişliğe Etkisinde Özyeterlik Ve Dayanıklılığın Aracılık Rolü, İşletme Araştırmaları Dergisi, 15 (1), 671-684.

1. Giriş

Çoğu iş alanında bulunan zorlu rekabet koşulları, değişen ve dönüşen ekonomik, teknolojik ve sosyal şartlar, ayakta kalmak, büyümek, rakiplerinden geri kalmamak ve sürdürülebilir olmak isteyen işletmeleri zorlu bir yarış içine sokmaktadır. Bu yarış ortamı, işletmelerin işgörenleri daha fazla çalıştırmak adına baskılamalarına neden olmaktadır. Bu durum ise zaman içinde, işgörenlerin iş yükünü artırdığı gibi, iş stresi, zihinsel, duygusal ve fiziksel tükenmişlik yaşamaları ile sonuçlanabilmektedir. Çünkü iş yükünün ağırlaşması ve kaldırılamayacak bir seviyeye gelmesi, işgörenlerin tükenmesine sebep olabilmektedir (Greenberg, 1995; Portoghese vd., 2014).

Diğer taraftan örgütlerin rekabet üstünlüğü ve devamlılıkları için insan kaynağının niteliği de önemlidir. İşgörenlerin özyeterlik ve dayanıklılık becerilerine sahip olup olmadıkları, insan kaynağının niteliğini etkileyen unsurlar içerisinde yer almaktadır. Özyeterlik ve dayanıklılık yetenekleri, aşırı iş yükü altında çalışan işgörenlerin stres ve tükenmişlik hissiyatlarını azaltabilir (Grau, 2001; Avey vd., 2008).

Bu çıkarımdan hareketle ele alınan çalışmanın amacı, aşırı iş yükünün tükenmişliğe etkisini incelemek, bu etki üzerinde özyeterlik ve dayanıklılık yeteneklerinin ne gibi bir rolünün olduğunu tespit etmektir. Bu amacı gerçekleştirmek için özel sektör çalışanları üzerine nicel bir araştırma yapılmış ve bu çerçevede alana katkı sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırma amacına uygun bir şekilde oluşturulan araştırma hipotezleri; aşırı iş yükünün, tükenmişliği pozitif yönde; dayanıklılık ve özyeterliği negatif yönde etkilediği, çalışanların aşırı iş yükü düzeylerinin tükenmişlik düzeylerine etkisinde özyeterlik ve dayanıklılığın aracılık rolü olduğu yönünde oluşturulmuştur.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Aşırı İş Yükü

Aşırı iş yükü, belirli bir zaman diliminde tamamlaması gereken işlerin bireyi baskılaması (Greenberg, 1995: 12) ve işgörenin rutin yapması gereken işlerin miktarının ve güçlük seviyesinin olağan seviyeden daha fazla olması durumuna işaret etmektedir. Aşırı iş yükü, işgörenin stres yaşaması (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 274; Aycan vd., 2007), tükenmesi (Portoghese vd., 2014), örgüte olan aidiyetinin azalması (Duxbury ve Halinski, 2014), bedensel ve ruhsal açılardan hırpalanması, iş doyumunu ve mutluluğunun azalması (Swartz, 1999), huzurunun bozulması, iş performansı ve iş verimliliğinin azalması ve yaşam kalitesinin düşmesine (Lai vd., 2012) sebep olabilmektedir.

İşgörenin kişilik yapısı, işin özellikleri, örgüt kültürü ve kuralları gibi nedenler (Korkmaz, 2012: 24), bir işgörene becerisinin çok üzerinde bir sorumluluk ve iş verilmesi ve bunun yarattığı zaman baskısı ile ortaya çıkabilen aşırı iş yükünün belirtileri arasında şunlar sayılabilir (Aycan ve Yavuz, 2007);

- İşe ilginin ve motivasyonun azalması,
- İş ile ilgili öfke ve streste artış,
- Mütemediyen yorgun ve cansız hissetme,
- İşten ayrılma niyeti taşıma,
- İş, aile, özel yaşam dengesinin bozulması,
- İş gitmede güçlük çekme,
- Dikkat dağınıklığı yaşama, iş yoğunlaşamama ve
- Uyuyamama, sürekli yorgunluk, baş ağrısı gibi sağlık sorunları yaşama.

Aşırı iş yükünü, niteliksel ve niceliksel iş yükü olmak üzere iki boyutta değerlendirmektedir. Niteliksel iş yükü, işgörenlerin yapmak zorunda olduğu görev ve işin, bireysel yetenek, uzmanlık ve bilgi seviyesini aşarak çalışmasını tanımlamaktadır. Buna karşılık niceliksel iş yükü ise işgörenlerin yapmak zorunda olduğu işin çok fazla olmasını ifade etmektedir (Özkalp ve Kirel, 2005: 435).

Aşırı iş yükünün belirtilerini azaltmak için profesyonel yardım alma, kendi becerilerini ve sınırlarını bilme, iş yükünü dengede tutmak ve yönetmek gibi çözüm yollarının yanında;

- İşyerini düzenleme,
- Eğlenme ve dinlenmeye vakit ayırma,
- İş yükünü bölüşme,

- İşleri düzenleme ve planlama,
- Zaman yönetimi,
- İşlerin sınırlarını çizme ve
- İş ve işleyiş ile ilgili dosya ve eşyaları bir düzene sokma,

stratejileri kullanılabilir. Bu stratejiler sayesinde işgörenlerin iş yükünü hafifletmeleri, daha verimli çalışmaları, gereksiz işlerden kaçınmaları, sadece önemli işlere odaklanmaları ve işlerini daha verimli bir şekilde yürütmeleri sağlanabilir.

2.2. Tükenmişlik

Bir işgörenin mental, duygusal ve bedensel olarak bitkin ve yorgun hissetmesi olarak düşünebileceğimiz tükenmişlik, stres ve aşırı iş yükü altında çalışma, işyerinde sürekli ve ağır bir baskı ortamının varlığı, çalışma koşullarının ağır olması, fazla sorumluluk alma gibi sebeplerden kaynaklı olarak ortaya çıkabilir.

Bunun yanında duygusal talep gerektiren olay ve durumlara uzun süre maruz kalmak tükenmişliğe neden olabilmektedir (Pines ve Aranson, 1988). Bireyin uzun süre strese maruz kalması, kendine yönelik negatif etkileri bertaraf etmedeki güçlükler ve uyarının çok şiddetli olması tükenmişliği oluşturmaktadır (Torun,1997: 43-44).

Örgütteki stres oluşturan ve artıran faktörlere ters bir refleks olarak doğan, ruhsal bir belirti olan tükenmişlik (Maslach, 2003: 189), aşırı çalışmadan dolayı bitkin ve yorgun düşme, kendinden beklenenleri karşılayamama ya da bir işi başaramama gibi nedenlerden dolayı bireyin güç ve enerji kaybetmesi, motivasyonunun azalması ve bitme noktasına gelmesi olarak tanımlanmaktadır (Freudenberger, 1974: 159)

Uyku bozukluğu, dikkat ve kontrasyonda azalma, çalışma verimliliği, iş performansı ve işe duyulan enerjinin azalması, iş ve özel hayata uyumun bozulması gibi etkileri olan tükenmişlik; stres yönetimi, iş yükünü dengeleme ve yönetme, çalışma şartlarını iyileştirme, düzenli ve dengeli spor, beslenme ve uyku gibi yöntemler ile önenebilir.

Sadece bireyin iş yaşamı değil kendisi ve özel yaşam ile de ilintili olan tükenmişliği, fiziksel tükenmişlik, zihinsel tükenmişlik ve duygusal tükenmişlik olmak üzere üç boyutta ele almak mümkündür (Pines ve Aranson, 1988; Schaufeli ve Van Dierendonck, 1993: 633; Tepeci ve Birdir, 2003: 963). Tükenmişliği, bireysel başarıda düşme hissi, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme olarak üç temel başlıkta ele alan araştırmacılar da vardır (Maslach ve Jackson, 1981).

Bireyin bedensel olarak tükenmiş ve yorgun hissetmesi demek olan fiziksel tükenmişliğin, baş ağrısı, kas krampları, bulantı, güçsüzlük, bitkinlik, halsizlik, uyku düzeni ve kalitesinin bozulması, bedensel enerjinin azalması ve yorgunluk gibi fiziksel etkileri vardır (Işıkhan, 2016).

Zihinsel tükenmişlik ise bireyin mental açıdan tükenmiş hissetmesidir. Zihinsel açıdan tükenen birey, hata yapmaya başlar, mental olarak bitkin ve yorgun hisseder, dikkat dağınıklı yaşar ve işine yoğunlaşmakta zorlanır. İş tatminsizliği yaşama, işine, yaşama ve kendine karşı olumsuz bir tavır takınma, işi terk etme, ihmal etme ya da ciddiye almama zihinsel tükenme yaşayan işgörenlerin yaşadığı diğer belirtilerdir (Gini, 1998: 52; Işıkhan, 2016).

Son olarak duygusal tükenmişlik, bireyin duygusal yönden tükenmiş hissetmesidir. Duygusal tükenmişlik yaşayan birey, duygularını yönetemez, duygusal olarak tepkisizleşir, duygusal yorgunluk hisseder ve duygusal esnekliğini kaybeder. Ümitsiz, Güvensiz, desteksiz ve gergin hissetme, sabırsızlık, depresif duygulanım, kızgınlık ve tedirginlik gibi olumsuz hislerde artış, görgü kurallarına uyma, sevgi ve saygı, sosyalleşme gibi pozitif duygularda azalma duygusal tükenmenin diğer belirtileri arasındadır (Işıkhan, 2016).

2.3. Özyeterlik

Bireyin sahip olduğu becerilerine olan inancı ile ilgili olan özyeterlik (Özkalp, 2009), bireyin, hayatında karşılaşılabileceği problemlerin üstesinden gelebileceğine dair kendine olan güveni, sahip olduğu yetenek ve motivasyonu yaşamında gelişen olayları yönetebilecek şekilde kullanabilmesi olarak tanımlanabilir (Stajkovic ve Luthans, 1998: 66). Özyeterlik, bireyin istenilen başarıyı sağlama ya da sonuçlara ulaşmak için gerekli eylem ve davranışlarda bulunacağına dair inancıdır (Bandura, 1997: 3).

Kendi kendine yetebilecek kadar güçlü, özerk ve yetenekli olmayı ifade eden özyeterlik, bireyin kendi gereksinimlerini giderme, başkalarına yardım etme ve kendi işlerini yönetme becerilerini kapsamaktadır. Özyeterlik becerisine sahip bireyler, karmaşık iş ve görevleri yapabilme ve üstesinden gelme, daha mücadele gerektiren iş ve hedefler belirleme konularında öne çıkmaktadırlar (Caprara ve Cervone, 2003: 67).

Özyeterlik becerisi düşük olan bireyler, zor durumlar karşısında daha kolay pes etme, yeni çıkış yolları deneme noktasında çekingenlik gösterirken (Stajkovic ve Luthans, 1998: 66); özyeterlik yetenekleri yüksek olan bireyler, stres yönetimi ve stresli olayların üstesinden gelme, başarıyı yakalayacağına dair inanç ve azim taşıma konusunda daha başarılıdırlar (Bandura, 1983; Avey vd., 2010).

Bir bireyin gerek özel yaşamında gerekse iş yaşamında önemli bir görev üstlenen, başarılı ve mutlu olmasını sağlayan, kendine olan güven duygularını artıran özyeterlik (Hodges, 2004), kendi başına düşünme, karar verme ve öğrenme becerilerini gerektirir. Bu beceriler, bireyin hem kendi kendine yetebilmesi hem de başkalarına yardımcı olabilmesi için gereklidir.

Özyeterlik, bireyin bir işin üstesinden gelme ve neticelendirmesini, insan ve süreçleri yönetmesini kolaylaştırır (Grau, 2001). (1) Kendi işlerini organize etme, düzenleme, koordine etme, planlama ve yönetme becerisine karşılık gelen işlerini yönetme yeteneği, (2) kendi kendine fikir üretme, yeni bilgi ve deneyimler edinme, yeni şeyler keşfetme yeteneğini ifade eden düşünme ve öğrenme yeteneği, (3) kendi gereksinimlerini karşılama ve kendi kendine bakabilmeyi tanımlayan kendi ihtiyaçlarını karşılama yeteneği ve son olarak (4) diğer insanlara yardım etme ve ihtiyaçlarını karşılamayı ifade eden başkalarına yardım etme yeteneği özyeterlik becerisinin alt boyutları içerisinde değerlendirilebilir.

2.4. Dayanıklılık

Dayanıklılık, bireyin olumsuz olay ve durumla mücadele etme ve bunlar karşısında başarılı olma yeteneği olarak görülmektedir (Luthans, 2006). Dayanıklılık; bireyin risk, kriz ve olumsuz koşul ve olaylar karşısında pozitif bir tavır sergilemesi ve uyum sağlaması olarak tanımlanabilir (Masten ve Reed, 2002: 75). Pozitif uyumu içeren dayanıklılık, bireyin zorluklar ile başa çıkabilmesi anlamına gelmektedir (Luthar, 2000).

Bireyin, zihinsel, duygusal ve fiziksel yönlerden zorlu koşullara karşı dirençli olma becerisini tanımlayan dayanıklılık, bu yönü ile bireyin yaşamında önemli bir rol oynar. Dayanıklılık, bireyin çevresel belirsizlikler ve değişimlere karşı mücadelesi sonunda kazanılan ve kümülatif bir şekilde yaşam boyu biriktirilen bir süreç olarak da kabul edilmektedir (Özkalp, 2009). İş hayatına göre yorumlanacak olursa dayanıklılık, işgörenlerin olumsuz durum ve zamanlar ve bu dönemlerde oluşacak baskı ve stres ile mücadele etmesine yardımcı olacak bir özellik olarak yorumlanabilir (Luthans, 2002: 61).

Zihinsel dayanıklılık, sosyal dayanıklılık, duygusal dayanıklılık ve fiziksel dayanıklılık olmak üzere dayanıklılığın dört alt boyutundan bahsedilebilir. (1) Zihinsel dayanıklılık, bireyin zihinsel açıdan zorlu şartlara karşı dirençli olma becerisi ile ilgilidir. (2) Sosyal dayanıklılık, bireyin zorlu durumlarda başkalarına yardım etme becerisini kullanması ve sosyal destek alması ile ilişkilidir. (3) Duygusal dayanıklılık, bireyin duygusal açıdan zorlu zaman ve durumlara karşı dirençli olabilme becerisini ifade eder. (4) Son olarak fiziksel dayanıklılık ise bireyin fiziksel olarak zorlu koşullara karşı direnç gösterme yeteneğini karşılar.

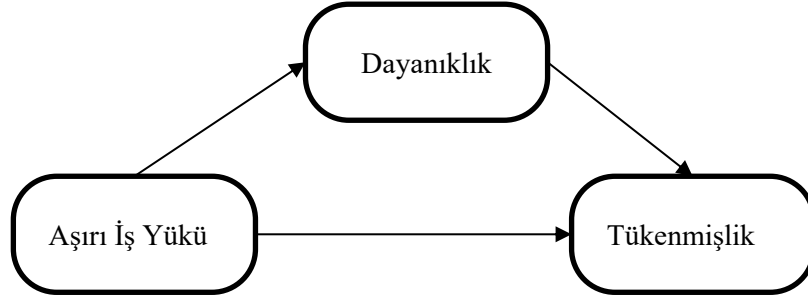
Her türlü olumsuz ve stresli durumları içeren güçlüklerin üstesinden gelme yeteneği ve bu tür durumlara hem sosyal hem de davranışsal olarak uyum sağlama anlamına gelen pozitif uyum, dayanıklılık için olmazsa olmaz özelliklerdendir (Luthar, 1991). Özyeterlik becerine sahip olma, zor durumların üstesinden geleceğine dair umut taşıma, iyimser olma, etkin iletişim, kolay sosyalleşme, kendine saygı duyma, olumsuz olay ve gelişmeler ile mücadele etme, yaratıcılık ve sorunları çözebilme, dayanıklılık becerisi olan bireylerin özelliklerindedir (Siebert, 2005; Rutter, 1987; Seligman, 1990; Werner, 1993).

3. Yöntem

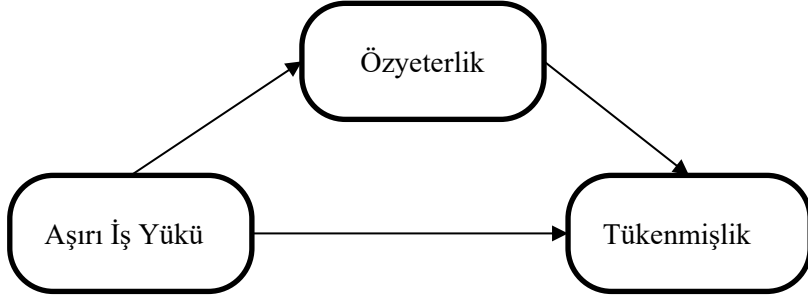
Bu bölümde araştırmaya ait hipotezler, araştırmada kullanılan ölçeklere ait bilgiler, araştırma modeli ve elde edilen bulgulara yer verilecektir. Bu araştırma için Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 12.01.2023 tarihli, 131 nolu toplantı ve 06 nolu karar ile etik kurul izni alınmıştır.

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Özel sektör çalışanlarının aşırı iş yükü algılarının tükenmişliklerine etkisi ve bu etkide özyeterlikleri ve dayanıklılıklarının aracılık durumunun tespit edilmesi için kurulan ve yapısal eşitlik modellemesinde kullanılacak olan modeller Şekil 1 ve Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli 1



Şekil 2. Araştırma Modeli 2

Kurulan modeller ışığında oluşturulan hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₁: Aşırı iş yükü, tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Aşırı iş yükü, dayanıklılığı negatif yönde etkilemektedir.

H₃: Aşırı iş yükü, özyeterliği negatif yönde etkilemektedir.

H₄: Çalışanların aşırı iş yükü düzeylerinin tükenmişlik düzeylerine etkisinde özyeterliğin aracılık rolü vardır.

H₅: Çalışanların aşırı iş yükü düzeylerinin tükenmişlik düzeylerine etkisinde dayanıklılığın aracılık rolü vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini özel sektör çalışanları oluşturmaktadır. Evreni temsil etmek için Isparta ilinde çalışan özel sektör çalışanları örneklem olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada anket soru sayısının fazla olması ve tüm çalışanlara ulaşamaması gibi sebeplerle tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. 2021 İŞKUR İş Gücü Piyasası Araştırması Isparta İli 2021 Yılı Sonuç Raporuna göre 20 kişiden fazla çalışan sayısına sahip 319 işletme olduğu, bu işletmelerde toplam 24.290 kişi olduğu belirtilmiştir (Türkiye İş Kurumu, 2021). Örneklem kapsamında, Isparta ilinde faaliyet gösteren özel sektör işletmelerinde çalışanlara 01.01.2023-15.01.2023 tarihleri arasında çevrimiçi yolla anketler ulaştırılmış, 589 çalışandan geri dönüş alınmış ve 560 anket formu analize dâhil edilmiştir. Bu rakam 25.000 kişilik evren büyüklüğünde gerekli olan 378 sayısının üzerindedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007). Katılımcıların demografik özelliklerine ait istatistikler Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

| <i>Cinsiyet</i> | <i>N</i> | <i>%</i> |
|-----------------------|----------|----------|
| Erkek | 287 | 51,2 |
| Kadın | 273 | 48,8 |
| <i>Yaş</i> | | |
| 18-24 | 92 | 16,4 |
| 25-31 | 217 | 38,8 |
| 32-38 | 103 | 18,4 |
| 39-45 | 96 | 17,1 |
| 46 ve üstü | 52 | 9,3 |
| <i>Öğrenim</i> | | |
| Lise | 77 | 13,8 |
| Önlisans | 100 | 17,9 |
| Lisans | 271 | 48,4 |
| Yüksek lisans | 87 | 15,4 |
| Doktora | 25 | 4,5 |
| <i>Çalışma Süresi</i> | | |
| 1-5 yıl | 290 | 51,8 |
| 6-10 yıl | 98 | 17,5 |
| 11-15 yıl | 80 | 14,3 |
| 16 ve üstü | 92 | 16,4 |

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplamak için nicel araştırma yöntemlerinde yoğunlukla kullanılan çevrimiçi anket yönteminden yararlanılmıştır. İki bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacı ile cinsiyet, yaş, öğrenim durumu ve çalışma süresinin yer aldığı kişisel bilgi formuna, ikinci bölümünde ise aşırı iş yükü (11 ifade), tükenmişlik (10 ifade), dayanıklılık (3 ifade) ve özyeterlik (3 ifade) ölçeklerine ait ifadeler yer verilmiştir.

Anket aracılığı ile toplanan verilerin analizi için SPSS 26 ve AMOS 24 programlarından yararlanılmıştır. Değişkenlere ait frekans tabloları, normallik dağılımları, güvenilirlik, fark testi ve korelasyon analizleri SPSS programı aracılığı ile gerçekleştirilirken, geçerlilik, yapısal eşitlik modellemesi ve aracılık analizleri AMOS programı ile gerçekleştirilmiştir.

Aşırı iş yükü ölçeği: çalışmada katılımcıların aşırı iş yükü düzeylerini belirlemek amacıyla Peterson vd. (1995) tarafından geliştirilen “Aşırı İş Yükü (Work overload)” ölçeğinden yararlanılmıştır. Türkçe uyarlaması Derya (2008) tarafından yapılan ölçek “Kesinlikle Katılmıyorum (1)” ve Kesinlikle Katılıyorum (5)” olmak üzere 5’li likert tipi 11 ifadeden oluşmaktadır. Türkçe uyarlama çalışmasında Cronbach Alfa katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur (Derya, 2008).

Tükenmişlik ölçeği: çalışmada meslek grupları ve lisanüstü öğrencilerin tükenmişliklerini ölçmek için Pines (2005) tarafından hazırlanan “Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Versiyonu (The Burnout Measure Short Version-BMS)” kullanılmıştır. Türkçe uyarlaması Tümkiye vd., (2009) tarafından yapılan ölçek “Hiç (1)” ve “Daima (7)” olmak üzere likert tipi çoktan seçmeli 10 ifadeden oluşmaktadır. Türkçe uyarlama çalışmasında Cronbach Alfa katsayısı 0,91 olarak raporlanmıştır (Tümkiye, vd., 2009).

Dayanıklılık ve Özyeterlik: katılımcıların dayanıklılık ve özyeterliklerini ölçmek için Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilen ve Avey vd. (2011) tarafından kısa formu oluşturulan “Psikolojik Sermaye Ölçeği Kısa (PS12)”nin “dayanıklılık ve özyeterlik” boyutları kullanılmıştır. Türkçe uyarlama çalışması Oruç (2018) tarafından yapılan ölçekte “Kesinlikle Katılmıyorum (1)” ve Kesinlikle Katılıyorum (6)” olmak üzere 6’lı likert tipi çoktan seçmeli, özyeterliği ve dayanıklılığı ölçen üçer ifade yer almaktadır. Türkçe uyarlama çalışmasında Cronbach Alfa katsayısı 0,93 olarak tespit edilmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırma modelinin test edilmesinden önce yapılan, bir başka ifade ile verilerin yapısal eşitlik modellemesine uygun hale getirilmesi için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına ait uyum değerleri, verilerin güvenilirlikleri ve normallik dağılımı varsayımı durumlarını gösteren çarpıklık (Skewness), basıklık (Kurtosis) değerleri Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Ölçüm Araçlarına Ait Bulgular

| Ölçekler | χ^2/df | RMSEA | CFI | GFI | Skewness | Kurtosis | Cronbach Alfa |
|--------------|-------------|-------|-------|-------|----------|----------|---------------|
| İş yükü | 4,430 | 0,078 | 0,960 | 0,955 | 0,313 | -0,722 | 0,887 |
| Tükenmişlik | 4,522 | 0,079 | 0,974 | 0,952 | 0,551 | -0,447 | 0,939 |
| Dayanıklılık | 2,269 | 0,048 | 0,991 | 0,991 | -0,335 | 0,01 | 0,731 |
| Özyeterlik | 3,084 | 0,061 | 0,984 | 0,986 | -1,143 | 0,932 | 0,828 |

Araştırmada kullanılan ölçeklerin veriler ile uyumluluğunun tespit edilmesi için ölçeklere birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Analiz sonucunda iş yükü ölçeğinde yer alan işyükü8-“Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üzerinde” ifadesi faktör yükünün 0,32’den az olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2013). Tablo 2’ye bakıldığında tüm ölçeklerin kabul edilebilir uyum iyiliği değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir (Hair vd., 2018). Daha sonra değişkenlerin normal dağılıma uygunluğunun tespiti için Skewness-Kurtosis değerlerine bakılmıştır. Bu sonuçlara göre verilerin normallik dağılımı varsayımını sağladıkları tespit edilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Son olarak ölçme aracının tutarlılığının tespiti için Cronbach Alpha testinden yararlanılmıştır. Tablo 2’ye bakıldığında ölçeklerin oldukça güvenilir oldukları söylenebilir (Kayış, 2005).

4. Bulgular

Araştırmada kullanılan değişkenlerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyona ait bilgiler Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Değişkenlere Ait Korelasyon Tablosu

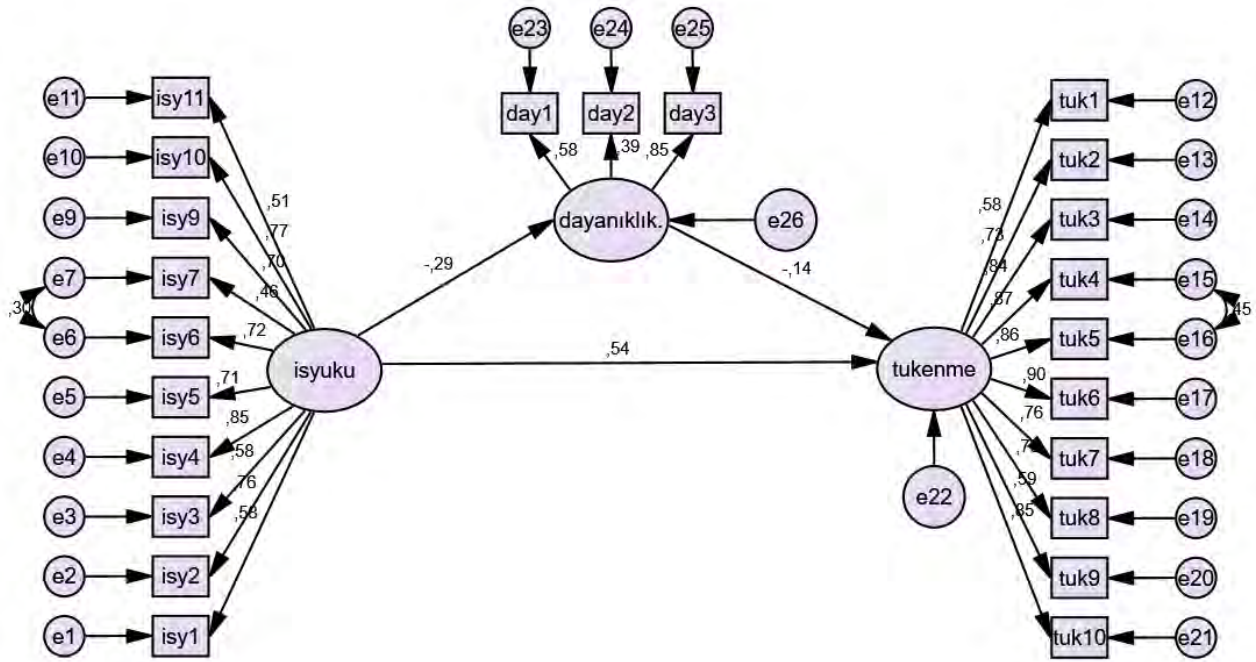
| Değişkenler | \bar{X} | SS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------------|-----------|-------|----------|----------|---------|---|
| 1.İş yükü | 2,75 | 0,99 | 1 | | | |
| 2.Tükenmişlik | 3,43 | 1,484 | 0,538** | 1 | | |
| 3.Dayanıklılık | 4,40 | 0,98 | -0,253** | -0,293** | 1 | |
| 4.Özyeterlik | 5,14 | 0,92 | -0,015 | -0,150 | 0,388** | 1 |

N=560, **p<0,01 düzeyinde anlamlı

Tablo 3’de görüldüğü üzere katılımcıların 5’li likert derecelendirme üzerinden hesaplanan aşırı iş yükü düzeylerinin yüksek ($\bar{X}=2,7$; SS=0,99), 7’li likert derecelendirme puanı üzerinden hesaplanan tükenmişlik düzeylerinin ise orta ($\bar{X}=3,43$; SS=1,484) düzeyde olduğu söylenebilir. Yine katılımcıların 6’lı likert derecelendirme üzerinden hesaplanan dayanıklılık ($\bar{X}=4,40$; SS=0,99) ve özyeterlik ($\bar{X}=5,14$; SS=0,99) puanları düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Değişkenler arası Pearson korelasyon değerlerine bakıldığında katılımcıların aşırı iş yükü düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ($r=0,538$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülürken, aşırı iş yükü ile dayanıklılık ($r=-0,253$; $p<0,01$) arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Katılımcıların tükenmişlikleri ile dayanıklılıkları ($r=-0,293$; $p<0,01$) arasında da negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Son olarak katılımcıların dayanıklılıkları ve özyeterlikleri ($r=0,388$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilirken, özyeterlik ile diğer iki değişken arasında anlamlı ilişkiler olmadığı görülmüştür.

1. Modele ait AMOS programından elde edilen yapısal eşitlik modeli Şekil 3’te gösterilmiştir.



Şekil 3. Yapısal Eşitlik Model Sonuçları (1. Model)

Modelden elde edilen sonuçlara bakıldığında, katılımcıların aşırı iş yükü algıları tükenmişlik düzeylerini ($\beta=0,543$; $p<0,001$) pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilerken, dayanıklılıklarını da ($\beta=-0,238$; $p<0,001$) negatif yönlü olarak etkilediği görülmektedir. Bu sonuçlara göre H_1 ve H_2 hipotezleri desteklenmiştir. Ek olarak katılımcıların dayanıklılıklarının tükenmişlik düzeylerini ($\beta=-0,138$; $p<0,01$), negatif yönlü etkilediği de modelden elde edilen bir diğer sonuçtur. YEM analizi sonuçları ve modelin uyum iyiliği değerleri Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Yem Analiz Sonuçları (Model 1)

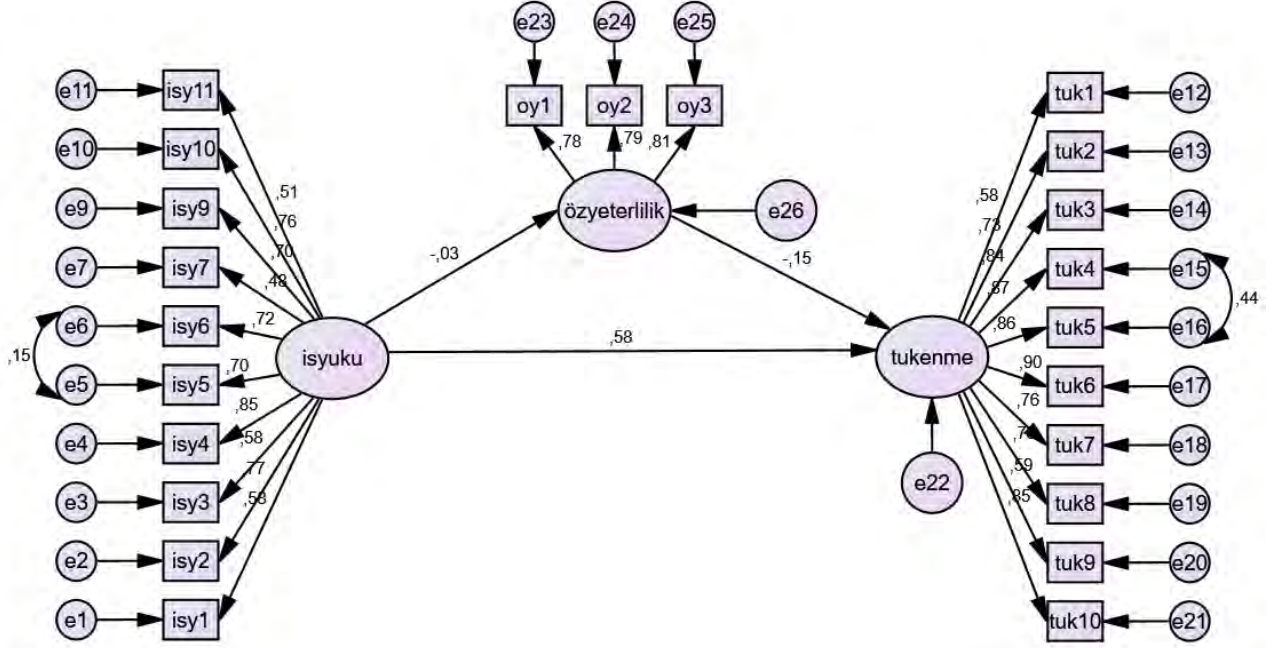
| Değişkenler arası yollar | | β | S.E. | P | |
|--------------------------|---|--------------|--------|-------|-----|
| A.İş Yüğü | → | Tükenmişlik | 0,543 | 0,069 | *** |
| A.İş Yüğü | → | Dayanıklılık | -0,286 | 0,050 | *** |
| Dayanıklılık | → | Tükenmişlik | -0,138 | 0,062 | ** |

CMIN(χ^2)/DF=3,587; RMSEA=0,068; CFI=0,923; GFI=0,875

*** $p<0,001$ düzeyinde anlamlı, ** $p<0,05$ düzeyinde anlamlı, β : Standartlaştırılmış yol katsayısı

Tablo 4'e bakıldığında, model uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer aldığı görülmektedir.

2. Modele ait AMOS programından elde edilen yapısal eşitlik modeli Şekil 4'te gösterilmiştir.



Şekil 4. Yapısal Eşitlik Model Sonuçları (2. Model)

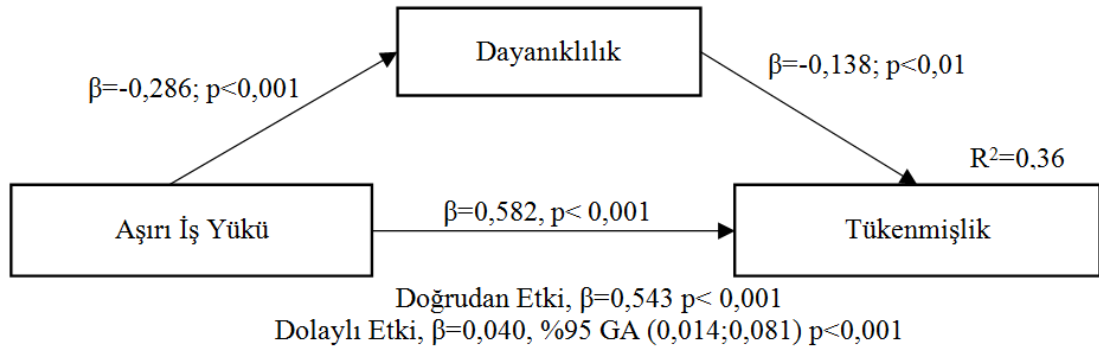
2. Modelden elde edilen sonuçlara bakıldığında, katılımcıların aşırı iş yükü algılarının tükenmişlik düzeylerini ($\beta=0,579$; $p<0,001$), pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği, özyeterliliklerini ise ($\beta=-0,030$; $p<0,001$) negatif yönlü etkilediği ancak bu etkinin anlamsız olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre H_3 hipotezi desteklenmemiştir. Ayrıca aşırı iş yükünün özyeterlilik üzerindeki bu anlamsız etkisi, katılımcıların özyeterliliklerinin aracılık modeline uygun olmadığını göstermekte ve bu nedenle H_4 desteklenmemiştir. Ek olarak katılımcıların özyeterliliklerinin tükenmişlik düzeylerini ($\beta=-0,151$; $p<0,001$), negatif yönlü etkilediği de modelden elde edilen bir diğer sonuçtur. YEM analizi sonuçları ve modelin uyum iyiliği değerleri Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5. Yem Analiz Sonuçları (Model 2)

| Değişkenler arası yollar | | β | S.E. | P |
|--|----------------|---------|-------|-------|
| A.İş Yüğü | → Özyeterlilik | -0,027 | 0,054 | 0,576 |
| A.İş Yüğü | → Tükenmişlik | 0,579 | 0,070 | *** |
| Özyeterlilik | → Tükenmişlik | -0,151 | 0,041 | *** |
| CMIN(χ^2)/DF=3,534; RMSEA=0,067; CFI=0,928; GFI=0,878 | | | | |

*** $p<0,001$ düzeyinde anlamlı, ** $p<0,05$ düzeyinde anlamlı, β : Standartlaştırılmış yol katsayısı

Araştırmanın son hipotezi olan H_5 hipotezini test etmek amacı ile AMOS programı aracılığı ile oluşturulan aracılık etkisi modeli Şekil 5'te gösterilmiştir.



R^2 değeri açıklanan varyansı, GA-dolaylı etki güven aralığı (alt sınır, üst sınır) göstermektedir.

Şekil 5. Aşırı İş Yükü-Tükenmişlik-Dayanıklılık Değişkenlerine İlişkin Aracılık Testi Sonuçları

Şekil 5'te gösterilen aşırı iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkide dayanıklılığın aracılık etkisinin olup olmadığının tespiti için oluşturulan yol analizi sonuçlarına göre aşırı iş yükü, dayanıklılık ile birlikte tükenmişlikteki değişimin %36'sını açıklamıştır. Elde edilen uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmüştür (CMIN(χ^2)/DF=3,587; RMSEA= 0,068; CFI= 0,923; GFI=0,875). Aracılık etkisi (Bootstrap) sonuçlarına göre aşırı iş yükünün tükenmişliği dayanıklılık aracılığı ile anlamlı ve dolaylı olarak etkilediği tespit edilmiştir ($\beta=0,040$; %95 GA [0,014, 0,081]). Diğer bir ifade ile bireylerin algıladıkları aşırı iş yükü durumunun tükenmişlik üzerindeki pozitif yönlü yüksek etkisinin sahip oldukları dayanıklılık ile azaltılması mümkün olabilmektedir. Bu sonuca göre H_3 hipotezi desteklenmiştir.

Bu sonuçlara ek olarak değişkenlerin cinsiyete göre farklılığına ilişkin yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. Değişkenler Cinsiyete Göre Farklılığına İlişkin Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

| Değişkenler | Cinsiyet | N | \bar{X} | S.S. | t | P |
|---------------|----------|-----|-----------|------|--------|-------|
| Aşırı İş Yükü | Erkek | 287 | 2,74 | 0,98 | -0,406 | 0,685 |
| | Kadın | 273 | 2,77 | 1,08 | | |
| Tükenmişlik | Erkek | 287 | 3,25 | 1,47 | -3,051 | 0,002 |
| | Kadın | 273 | 3,63 | 1,48 | | |
| Özyeterlik | Erkek | 287 | 5,28 | 1,17 | 3,038 | 0,000 |
| | Kadın | 273 | 4,99 | 1,27 | | |
| Dayanıklılık | Erkek | 287 | 4,51 | 0,96 | 2,717 | 0,007 |
| | Kadın | 273 | 4,28 | 0,99 | | |

Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonuçlarına göre, araştırmaya katılan işgörenlerin tükenmişlik, özyeterlik ve dayanıklılık düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunurken ($p<0,05$), aşırı iş yükü ortalamalarında cinsiyete göre herhangi bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Tablo 6'ya bakıldığında, kadın katılımcıların ($\bar{X}=3,63$) tükenmişlik düzeylerinin erkek katılımcılardan ($\bar{X}=3,25$) yüksek olduğu görülmektedir. Özyeterlik ve dayanıklılık durumlarına bakıldığında ise erkek katılımcıların ($\bar{X}=5,28$; $\bar{X}=4,51$) kadın katılımcılardan ($\bar{X}=4,99$; $\bar{X}=4,28$) daha yüksek özyeterlik ve dayanıklılık düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

5. Sonuç ve Tartışma

Çalışma yaşamında, çatışma, anlaşmazlık, zorluk ve sorunların yanında daha fazla üretim yapma ve çaba gösterme yönündeki baskılar ve bunun sonucunda ortaya çıkan aşırı iş yükü de, işgörenlerin çeşitli olumsuz sonuçlar yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu olumsuz sonuçlardan birisi de, işgörenlerin psikolojik, duygusal ve fiziksel yönlerden tükenmesidir. Ancak özyeterlik ve dayanıklılık gibi işgörenlerin sahip oldukları psikolojik sermaye niteliğindeki yetenekler, aşırı iş yükü gibi olumsuz koşulların işgörenler üzerindeki tükenme ve stres gibi negatif etkilerini azaltabilir.

Bu çıkarımdan hareketle yapılan araştırmada, Isparta'da faaliyet gösteren özel sektör çalışanları üzerine bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, işgörenlerin iş yükü arttıkça tükenmişlik düzeyleri artmakta, dayanıklılık düzeyleri ise azaltılmaktadır. Literatürde de benzer sonuçlar vardır. Bolat (2011: 90)'ın otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada, aşırı iş yükünün işgörenlerin hem iş kontrollerini kaybetmelerine yol açtığı hem de tükenmesine yol açtığı bulunmuştur. İşgörenlerin aşırı iş yükünü stres kaynağı olarak görmeleri, tükenmişlik yaşamalarında etkili olmuş olabilir (Gökkaya, 2014: 3). İşgörenlerin tükenme duygusu yaşamaları, örgütler için hiç istenmeyen bir durumdur. Çünkü tükenen işgörenler, örgütü olumsuz yönde etkileyen kararlar alabilmektedir. Örneğin, tükenmişlik duygusunun işgörenlerde işten ayrılma niyeti oluşturduğu yapılan araştırmalardan anlaşılmaktadır (Xiaoming vd, 2014; Yıldız vd., 2013; Onay ve Kılıcı, 2011).

Sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, aşırı iş yükü, tükenmişliği ve işten ayrılma düşüncesini arttıran bir unsur olarak tespit edilmiştir. Aşırı iş yükü, işgörenlerin önce duygusal açıdan tükenmelerine yol açmaktadır. Daha sonra işgörenlerde duyarsızlaşma, işe karşı soğuma ve çalışmanın anlamını kaybetme gibi belirtiler oluşturmaktadır. Son olarak işgörenlerde başarı eksikliği duygusu ve işten ayrılma düşüncesi meydana gelmektedir (Xiaoming vd., 2014). Afet ve acil durum personelleri üzerine yapılan başka bir araştırmada, aşırı iş yükünün hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşmaya yol açtığı tespit edilmiştir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

Bu araştırmanın diğer sonuçlarına göre, işgörenlerin psikolojik sermaye unsurları içerisinde yer alan dayanıklılık ve özyeterlik becerileri arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Bunun yanında aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisi, işgörenlerin sahip oldukları dayanıklılık becerisi ile azalmaktadır. İnşaat işçileri üzerine yapılan bir çalışmada, dayanıklılık ve özyeterlik becerilerinin işgörenlerin stres ve tükenmişlik seviyelerini azalttığı tespit edilmiştir (Görgens-Ekermans ve Herbert, 2013). Bir başka çalışmada, dayanıklılık ve özyeterlik becerilerinin stres ve tükenmişlik belirtilerini azalttığı gibi işten ayrılma düşüncesini de baskıladığı bulunmuştur (Avey vd., 2008).

Dayanıklılık ve özyeterlik becerilerinin tükenmişliği azaltması beklenen bir sonuçtur. Çünkü dayanıklılık ve özyeterlik gibi işgörenlerin sahip olduğu psikolojik sermaye unsurlarının gerek bireysel gerekse örgütsel birçok olumlu etkisi söz konusudur. Bu tür psikolojik sermaye unsurları, işgörenlerin iş performanslarını bile olumlu etkilemektedir (Akdoğan ve Polatçı, 2013). Bunun yanında işgörenlerin özyeterlik ve dayanıklılık gibi psikolojik sermayelerinin artması, iş performanslarının artışı yanında işgörenlerin iş ve kariyer tatminlerini ve örgüte olan aidiyet duygularını artırmakta ve örgüt iklimini iyileştirmektedir (Luthans vd., 2008; Lehoczky, 2013). Örgütte benzer düzeyde özyeterlik ve dayanıklılık becerilerine sahip işgörenlerin varlığı durumunda, bu işgörenlerin örgüt aidiyeti, iş tatmini ve birey-örgüt uyumu seviyelerinin bile uyum gösterdiği aktarılmaktadır (Larson ve Luthans, 2006). Polatçı (2014), polis memurları üzerinde yapmış olduğu çalışmada, psikolojik sermayenin bileşenlerinden dayanıklılığın görev ve bağlamsal performansı olumlu etkilediğini tespit etmiştir.

Dayanıklılık ve özyeterlik becerisi yüksek olan işgörenler, karşılaştıkları en küçük bir zorluk karşısında hemen pes etmeye hazır olan düşük dayanıklılık ve özyeterlik seviyesine sahip olan işgörelere nazaran daha fazla çaba sarf ederek görevi tamamlamaya çalışmaktadırlar (Robbins, 2001: 167). Kendisini yeterli ve dayanıklı hisseden işgörenler, zorlu görev ve sorumlulukları seçme noktasında daha isteklidirler, asla geri adım atmazlar, amaçlarına varmak için tüm enerjilerini kullanmaktan geri durmazlar (Larson ve Luthans, 2006: 50). Dolayısı ile dayanıklılık ve özyeterlik becerilerine sahip olan işgörenleri, aşırı iş yükü gibi zorluklar yıldırmayacağı için bu işgörenlerde tükenmişliğin daha düşük seviyede seyretmesi beklenen bir durumdur. Çünkü dayanıklılık ve özyeterlik becerisi gibi psikolojik sermayeye sahip olan işgörenler, belirsizlik, kriz, hayal kırıklığı, sıkıntı, sorun, hata, başarısızlık, anlaşmazlık ve çatışma gibi durumlarda dâhi kendini hızlı bir şekilde toparlama ve yenileme potansiyeline sahiptirler (Luthans vd., 2007: 546).

Literatürdeki tüm araştırmalar ve bu araştırmanın bulguları doğrultusunda, aşırı iş yükünün örgütsel ve bireysel birçok olumsuz etkisinin yanında tükenmişlik üzerindeki etkisi de ortadadır. Bu etkinin azaltılması için psikolojik sermaye bileşenlerinden dayanıklılık ve özyeterlik becerileri, iyileştirici bir etkiye sahip olabilir. Bunun yanında işgörenlerin aşırı iş yükünün azaltılması, tükenmelerine olan etkisinin başka unsurlar aracılığı ile bastırılması için ne tür yolların kullanılabileceği ya da geliştirilebileceğine dair kafa yorulmalıdır. Bu yönde yapılacak yeni araştırmaların yönetim, organizasyon, örgütsel davranış literatürüne önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akdoğan, A. ve S. Polatçı (2013). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 273-293.
- Aycan, Z., Eskin, M. ve Yavuz, S. (2007). *Hayat Dengesi: İş, Aile ve Özel Hayatı Dengeleme Sanatı*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Avey, J. B., Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2010). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors, *Journal of Management*, 36(2), 430-452.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S. ve Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors, *Journal of Applied Behavioral Science*, 44, 48-70.
- Avey, J. B., Avolio, B. J. ve Luthans, F. (2011). Experimentally Analyzing The Impact of Leader Positivity on Follower Positivity and Performance, *The Leadership Quarterly*, 22(2), 282-294.
- Bandura, A. (1983). *Psychological Mechanisms Of Aggression: Theoretical and empirical reviews*, in R. Geen ve E. Donnerstein, Academic Press: New York, 11-40.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*, New York: Freeman.

- Bolat, O. İ. (2011). İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 87-101.
- Caprara, G. V. ve Cervone, D. (2003). A Conception of Personality for a Psychology of Human Strengths: Personality as an Agentic, Self Regulating System, Aspinwall, L. G. ve Staudinger U. M. (Ed.), *A Psychology of Human Strengths: Fundamental Questions and Future Directions for a Positive Psychology*, Washington: DC American Psychological Association, 61-74.
- Gini, A. (1998). Working Ourselves to Death: Workaholism, Stress and Fatigue, *Business and Society Review*, 100/101, 45-56.
- Gökkaya, Ö. (2014). Yerel Yönetimlerde İş-Yaşam Dengesi Ve Çalışan Davranışı İlişkisinin İncelenmesi: Kocaeli Belediyeleri Örneği, *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 2(2),1-18.
- Grau, R. S. (2001). Moderator Effects of Self-Efficacy on Occupational Stress, *Psychology in Spain*, 5(1), 63-74.
- Greenberg, E. S., Patricia, G. ve Moore, L. (1995). Work Teams and Organizational Commitment Working Paper, <https://studylib.net/doc/18208799/work-teams-and-organizational-commitment>, Erişim Tarihi: 01.11.2022.
- Görgens-Ekermans, G. ve Herbert, M. (2013). Psychological Capital: Internal and External Validity of the Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24) on a South African Sample, *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 39(2), 1-12.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Derya, S. (2008). Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples, Koç Üniversitesi Doktora Tezi, İstanbul.
- Duxbury, L. ve Halinski, M. (2014). Dealing with the “Grumpy Boomers”: ReEngaging the Disengaged and Retaining Talent, *Journal of Organizational Change Management*, 27(4), 660-676.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Babin, B.J, Anderson, R.E., (2018). *Multivariate Data Analysis*, Hampshire: Cengage Learning.
- Hodges, T. D. (2004). Positive Psychology in Practice, Linley, P. A. ve Joseph, S. (Ed.), *Strengths-Based Development in Practice*, New Jersey: John Wiley and Sons Inc, 256- 268.
- Işıkhan, V. (2016). Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu, Gülhan, M. ve Yılmaz, Ü. (Ed.), *Akciğer Kanserinde Destek Tedavisi*, TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, 366-391.
- Karacaoğlu, K. ve Çetin, İ. (2015). İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: AFAD Örneği, *Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5, 46-69.
- Kayış, A., (2005). Güvenilirlik Analizi, Kalaycı, Ş. (Ed.), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 5.Basım, Ankara: Asil Yayınevi.
- Korkmaz, Z. (2012). Yeni Doğan Hemşirelerinde İş Analizi ve İş Yükü, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, Kayseri.
- Lai, S. L., Chang, J. ve Hsu, L. Y. (2012). Does Effect of Workload on Quality of Work Life Vary With Generations? *Asia Pacific Management Review*, 17(4), 437-451.
- Larson, M. ve Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological in Predicting Work Attitudes, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 44-61.
- Lehoczky, H. M. (2013). The Socio-Demographic Correlations of Psychological Capital, *European Scientific Journal*, 9(29), 26-42.
- Luthans, F. (2002). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths, *Academy of Management Executive*, 16, 57-72.

- Luthans, F. A. (2006). Psychological Capital Development: Toward a MicroIntervention, *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387-393.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. ve Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C. M. ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge*, Oxford University Press NY.
- Luthans, F., Avey, J. B., Clapp-Smith, R. ve Li, W. (2008). More Evidence on The Value of Chinese Workers' Psychological Capital: A Potentially Unlimited Competitive Resource? *International Journal of Human Resource Management*, 19, 818-827.
- Luthar, S. V. (1991). Vulnerability and Competence: A Review of Research on Resilience in Childhood, *American Journal of Orthopsychiatry*, 61(1), 6-22.
- Luthar, S. S. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work, *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention, *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Masten, A. ve Reed, M. J. (2002). Resilience in Development, Synder, R. ve Lopez, S. (Ed.), *Handbook of Positive Psychology*, Oxford: Oxford University Press, 72-82.
- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Oruç, E. (2018). Psikolojik Sermaye Ölçeği Kısa Formunun Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Electronic Turkish Studies*, 13(14).
- Özkalp, E. (2009). Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif (Olumlu) Örgütsel Davranış Yaklaşımı ve Konuları, *17.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 491-498.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2005). *Örgütsel Davranış*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Peterson, M. F., Smith, P. B, Akande, A. ve Ayestaran, S. (1995). Role Conflict, Ambiguity and Overload: A 21-Nation Study, *Academy of Management Journal*, 38, 429-452.
- Pines, A. ve Aranson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*, The Free Press, New York.
- Pines, A. M. (2005). The Burnout Measure Short Version (BMS), *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78-88.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14(1), 115-124.
- Portoghese, I., Galletta, M., Battistelli, A. ve Leiter, M. P. (2015). A Multilevel Investigation on Nursing Turnover Intention: The Cross-Level Role of Leader-Member Exchange, *Journal of Nursing Management*, 23(6), 754-764.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*, 9. edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial Resilience and Protective Mechanisms, *American Journal of Orthopsychiatry*, 57, 316-331.
- Schaufeli, Wilmar B. ve Van Dierendonck, D. (1993), The Construct Validity of Two Burnout Measures, *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.
- Seligman, M. (1990). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*, New York: Pocket Books
- Siebert, C. J. (2005). Promoting Preservice Teachers Success in Classroom Management By Leveraging a Local Union's Resources: A Professional Development School Initiative, *Education*, 125(3), 385.

- Stajkovic, A. D. ve Luthans, F. (1998). Social Cognitive Theory and Self-Efficiency: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approach, *Organizational Dynamics*, Spring, 66.
- Swartz, D. B. (1999). Job Satisfaction of Interpreters for the Deaf, Capella University PhD Thesis, Minneapolis.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S., (2013). *Using Multivariate Statistics*, 6.Basım, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Tepeci, M. ve Birdir, K. (2003). Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu, *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi*, 959-972.
- Torun, A. (1997). Stres ve Tükenmişlik, Tevrüz, S. (Ed.), *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, İstanbul, 43-53.
- Türkiye İş Kurumu (2021), İşgücü Piyasası Araştırması Isparta İli 2021 Yılı Sonuç Raporu <https://media.iskur.gov.tr/52078/isparta.pdf> (Erişim Tarihi:25.01.2023).
- Tümkaya, S., Sabahattin, Ç. A. M. ve Çavuşoğlu, I. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 387-398.
- Werner, E. E. (1993). Risk, Resilience and Recovery: Perspectives From the Kauai Longitudinal Study, *Development and Psychopathology*, 5, 503-515.
- Yazıcıoğlu, Y.& Erdoğan, S. (2007). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldız, S., Yalavaç, S. ve Meydan, C. H. (2013). Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rolü: Türkiye'deki Gümrük Ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 8(2), 157-170.
- Xiaoming, Y., Ma, B. J., Chang, C. L. ve Shieh, C. J. (2014). Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study, *Ethno Med*, 8(3), 229-237.