

T.C.
OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE PSİKOLOJİK
SERMAYENİN ETKİLERİ

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN

Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ

JÜRİ ÜYELERİ

Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ

Prof. Dr. Murat TÜRK

Yrd. Doç. Dr. Esengül İPLİK

Yrd. Doç. Dr. Bilge AKSAY

Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ

Arş. Gör. Ayşe GÖKÇEN KAPUSUZ

OSMANIYE / 2016

TEZ ONAY METNİ

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne;

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü "İŞLETME" Ana Bilim Dalı "12DRISL1001" nolu öğrencisi "Ayşe GÖKÇEN KAPUSUZ" tarafından "Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ" danışmanlığında hazırlanan "**Kişilik Özellikleri İle Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkileri**" başlıklı bu çalışma aşağıda imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından oy birliği/çokluğu ile Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ

Üye: Prof. Dr. Murat TÜRK

Üye: Yrd. Doç. Dr. Esengül İPLİK

Üye: Yrd. Doç. Dr. Bilge AKSAY

Üye: Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ

Yukarıdaki Jüri kararı Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../..... tarih ve /..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. Mustafa TANÇ
Enstitü Müdürü

Bu tezde kullanılan özgün bilgiler, şekil, çizelge ve fotoğraflardan kaynak göstermeden alıntı yapmak 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu hükümlerine tabidir.

T.C.
OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YEMİN METNİ / ETİK BEYAN FORMU

Doktora tezi olarak sunduğum “**Kişilik Özellikleri İle Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkileri**” adlı bu çalışmanın, proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

İMZA

Arş. Gör. Ayşe GÖKÇEN KAPUSUZ

02 / 06 / 2016

ÖZET

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE PSİKOLOJİK SERMAYENİN ETKİLERİ

Arş. Gör. Ayşe GÖKÇEN KAPUSUZ

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ

Haziran 2016

Bugünün dünyasında, aynı çalışma ortamında birlikte çalışan bireyler genellikle farklı karakterler sergilerler ve her biri diğerinden farklı kişilik özelliklerine sahiptir. Çalışanlar görevlerini yerine getirirken farklı çevre ve koşullar içerisinde bulunurlar. Beklentiler, roller, arkadaşlar, çalışma ortamı, örgütsel sistem, kültür, yöneticiler, iş yükü, sosyal hayat vb. gibi sayılabilecek tüm bu farklılıklar bireylerin davranışlarını pozitif ya da negatif yönde etkilemektedir.

Kişilik, bireysel farklılıkları ayırt etmek olarak tanımlanmaktadır ve bu araştırma kişilik özellikleri, psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki yakın ilişkiye odaklanmaktadır.

Kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi, ara değişken olarak psikolojik sermayenin hangi bileşeninin ne kadar etkileyebildiğinin belirlenmesi önemlidir. Literatürde kişilik, tükenmişlik ve psikolojik sermaye konularına ayrı ayrı odaklanan çeşitli çalışmalar mevcuttur fakat ilgili literatürde hiçbir çalışma bu üçlü ilişkiyi ele almamıştır.

Bu çalışma, Türkiye’de farklı kamu kurumlarında aktif olarak çalışan ve tesadüfi olarak seçilmiş 416 Türk personel örnekleme ile psikolojik sermayenin etkisi altında, tükenmişlik ile ilişkide olan kişilik özelliklerini incelemiştir.

Analiz sonuçları incelendiğinde, tükenmişlik boyutlarının çoğu kişilik özellikleri tarafından negatif yönlü olarak etkilenmiştir ve bu tükenmişlik boyutlarının çoğunun, psikolojik sermayenin 4 boyutu ile negatif ilişkili olduğu görülmüştür. Bu sözü geçen 4 psikolojik sermaye boyutu da pozitif yönlü olarak 5 alt boyuttan oluşan kişilik özellikleri ile ilişkili bulunmuştur. Örneğin 5 faktör kişilik özelliklerinden biri olan yeniliklere açıklık, tüm tükenmişlik ve psikolojik sermaye boyutlarıyla pozitif ilişkili çıkmıştır. Öte yandan, psikolojik sermaye alt boyutu olan dayanıklılık ise tüm tükenmişlik boyutlarıyla negatif yönde ilişkili bulunmuştur.

Dışadönük kişilik özelliğinin tüm tükenmişlik boyutlarıyla negatif ilişkili çıkması da, böyle bir kişiliğe sahip bireylerin, daha az tükenmişlik yaşayacakları yorumunu beraberinde getirmektedir. Aynı zamanda analiz sonuçlarımıza göre, dışadönük kişilik özelliği, psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarıyla pozitif yönde ilişkilidir.

Kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki, kısmen de olsa psikolojik sermaye boyutlarının etkisinde kalmıştır. Bu durum, psikolojik sermayenin, kişilik özellikleri ile tükenmişlik ilişkisinde kısmi ara buluculuk rolü oynadığı şeklinde sonuçlandırılabilir.

Doktora tezi olarak hazırlanmış bu araştırma, gelecek çalışmalara ışık tutma amacını taşıyan önemli bir yere sahiptir. Araştırma sonuçları, gelecekteki karşılaştırmalı analizler ve araştırmalar için farklı çıkarımlar açısından ele alınabilir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, Kişilik Özellikleri, Tükenmişlik, Psikolojik Sermaye.

ABSTRACT**THE EFFECTS OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL UPON THE
RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY TRAITS AND BURNOUT****Res. Asst. Ayşe GÖKÇEN KAPUSUZ****Osmaniye Korkut Ata University
Institute of Social Sciences
Department of Business Administration****Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ****June 2016**

In today's World, people who are working together with others at a same workplace generally demonstrate different characteristics and each of them have different personality traits. While workers or employees are doing their share of a task, they have a place in different environments and conditions. These dissimilarities such as expectations, roles, friends, work environment, organizational system, culture, managers, work load, social life, and so on positively or negatively affect individuals' behaviors.

Personality is defined as distinguishing features of individuals and this research focuses on the opinion of close relationship between personality traits, psychological capital and burnout.

It is important to describe how many and which of the components of Psychological Capital as an intervening variable can affect the relationship between personality traits and burnout. There are various studies separately focused on personality, burnout, and psychological capital but none of them have discussed yet this trio relationship in relevant literature.

This study examined personality traits in relation to burnout under the effects of psychological capital with a sample of 416 randomly selected Turkish workers who are actively working in different public organizations in Turkey.

According to the analyses and results of this research, it is seen that most of the burnout dimensions were negatively influenced by personality traits and most of these 3 dimensions of burnout are in a negative relationship with four Psychological capital components and most of these 4 components are positively related with 5 dimensions of personality traits. For example, it has been found that openness to experience which is one of the 5 personality traits is positively related to all dimensions of burnout and psychological capital. On the other hand, resiliency as a dimension of psychological capital has been found in a negative relationship with all dimensions of burnout.

Extravert personality trait in a negative association with all 3 dimensions of burnout brings along the interpretation that extraverted individuals will face burnout less than others. By the way, according to our analysis results, extraversion is positively related to all dimensions of psychological capital.

The relationship between personality traits and burnout is partially influenced by psychological capital dimensions. It can be resulted that psychological capital plays a partial mediator role in relationship between personality traits and burnout.

This research, as a doctoral dissertation, has a significant place in aiming to light the way of future researches. Results can be discussed in terms of different implications for future comparative analyses and researches.

Key Words: Personality, Personality Traits, Burnout, Psychological Capital.

ÖNSÖZ / TEŞEKKÜR

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde, Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ danışmanlığında, doktora tezi olarak hazırlayıp sunduğum ve referans olarak gösterilen farklı çalışmalar, literatür taramaları ve önceki araştırmalar ışığında, kendi bünyesindeki orijinalliğini koruyan bu çalışma, 31 Ağustos 2012 – 02 Haziran 2016 tarihleri arasındaki akademik araştırma ve incelemeleri kapsamaktadır.

Çalışmamda, sadece klavye başında geçirilen zamandaki kendi emeğim ve danışman hocamın sabırla yüklü desteklerinin yanı sıra; hayatımın her döneminde bir şekilde yer alan yüzlerce insanın bilinçli ya da bilinçsiz katkıları da yer almaktadır.

İnsanın her geçen gün yeni bir şeyler öğrendiği, zamanla olgunlaştığı ve yeni bakış açıları kazandığı hayat yolculuğunda; kişilik ve kariyer gelişimi konusunda kendisine ışık tutan fırsat ve tehditleri mutlaka olmuştur ve olmaya da devam edecektir. Tüm bu fırsat ve tehditler eşliğinde, saygıdeğer danışman hocamın akademik ve mesleki desteklerinin, eğitim-öğretim hayatım boyunca kendilerinden bir şekilde ders aldığım tüm öğretmenlerim ve hocalarımla, tez komite/jüri üyelerinin, akademik kariyerimin her bir noktasında özel yerlere sahip olan müstesna insanların, arkadaşlarımla, dostlarımla, ailemin ve aile üyelerimin ve kocaman bir yüreğe sahip olan sevgili eşimin destek ve katkıları çok özel bir önemi ve değeri hak etmektedir.

Bu zorlu ve bir o kadar da emekli yolda desteği, sabrı, anlayışı, yaklaşımı, paylaşımı ve bana sağladığı atmosfer ile, yola çıktığım günden beri her zaman yanımda olan değerli hocam ve danışmanım Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ en özel teşekkürü hak etmektedir. Yanı sıra, sevgili eşi Ebru ÇAVUŞ ve bana sağladıkları aile ortamı da bu süreçte özel bir yere ve öneme sahiptir.

Bugünlere gelmemde ve hayallerime ulaşmamda, 25 yıllık öğrencilik hayatımda emeği olan tüm hocalarıma minnettarım. Danışmanımınla yollarımı kesiştiren sayın Prof. Dr. Zeynep & Murat TÜRK hocalarıma ayrıca teşekkür ederim.

Ayrıca, dünyanın farklı yerlerinde bir şekilde yollarımın kesiştiği tüm arkadaşlarıma, dostlarıma ve özellikle de Adıyaman'da bana aile olan Sevim & Mehmet KÖROĞLU çiftine ve oğullarına teşekkürü borç bilirim.

Öte yandan, akademik anlamda birlikte çalıştığım ve desteklerini çok gördüğüm sevgili hocalarım Doç. Dr. Osman ULUYOL ve Yrd. Doç. Dr. Yavuz AKÇI ile değerli eşleri de benim için özeldir ve özel bir teşekkürü hak etmektedirler.

Anket uygulama sürecinde yardımcı olan tüm kişi ve kurumlara da teşekkür ediyorum. Anket verilerinin toplanmasında ve uygulama sürecinde emeklerini esirgemeyen canım babam Ali GÖKÇEN ve onun iş arkadaşlarına, hem hocam hem arkadaşım olan Arş. Gör. Dr. Ramazan ASLAN'a, arkadaşlarım Mehmet BİÇER'e, Akın ALKEVLİ'ye, Soner ÇERÇİ'ye, Nazmiye PEKKAN'a, Ergün KARA'ya, Esra & Cüneyt GÖKÇÜL'e ve adına burada yer veremediğim o çok değerli insanlara, dostlarıma, arkadaşlarıma çok çok teşekkür ediyorum.

Minnettarlığımı anlatmamda kelimelerin yetersiz ve anlamsız kaldığı, beni en güzel şekilde yetiştiren, bitmeyen bir sabırla ve sevgiyle destekleyen, yanımda ve arkamda olduklarını kilometreler ötesinden dahi hissettiren o en değerli insanlar annem ve babam, Keziban & Ali GÖKÇEN'e ve bana bırakacakları en önemli ve en güzel miras olan birtanecik kardeşim Mehmet GÖKÇEN'e olan minnet borcumu yine bu sayede bir kere de yazılı olarak sunmak istiyorum. Teşekkür ederim ! İyiki varsınız.

Ve yine hayatıma en güzel noktadan, en güzel şekilde giren diğer aileme Zeynep & Seyhan KAPUSUZ'a ve yıllar sonra bulduğum ablam Marşide ÇETİN'e de iyi niyetlerinden ve anlayışlarından dolayı teşekkür ederim.

Son olarak, en özel teşekkürlerden birisi de, hayatımın en güzel yıllarında yanımda olan, en zor zamanlarımda dahi elimi yine sımsıkı tutan, çoğu zaman beni benden iyi anlayan, desteğini ne olursa olsun hiçbir zaman esirgemeyen, beni her konuda cesaretlendiren, motive eden, bana güvenen, beni koşulsuz seven o özel insana, eşime gelmeli. Teşekkür ederim en sevdiğim.

En önemlisi de, bugünüm ve sahip olduklarım için Rabbim'e şükürler olsun.

Arş. Gör. Ayşe GÖKÇEN KAPUSUZ

Haziran, 2016

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY METNİ	ii
YEMİN METNİ / ETİK BEYAN FORMU	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ / TEŞEKKÜR	viii
KISATMALAR	xiii
TABLolar LİSTESİ	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv

BÖLÜM I

GİRİŞ	1
--------------------	----------

BÖLÜM II

KİŞİLİK ve KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ	4
2.1. Kişiliğin Üç Boyutu/Yönü	7
2.1.1. Mizaç ve Boyutları	9
2.1.2. Karakter ve Boyutları	11
2.2. Kişiliği Yaratıcı Faktörler	13
2.2.1. Biyolojik ve Genetik Faktörler	14
2.2.2. Sosyal ve Kültürel Faktörler	14
2.2.3. Aile Faktörleri	14
2.2.4. Coğrafi ve Fiziksel Faktörler	15
2.2.5. Diğer Faktörler	15
2.3. Kişilik Özellikleri ile İlişkili Kavramlar	15
2.4. Kişilik Teorileri.....	17
2.4.1. Psikodinamik/Psikoanalitik Teoriler	17
2.4.2. Öğrenme/Davranışçı Teoriler	20
2.4.3. Fenomenolojik/Beşeri/Hümanist Teoriler	22
2.4.4. Özellik/Yatkınlık Teorileri	23
2.5. A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapısı/Özellikleri	25
2.6. Beş (Beş Büyük) Faktör Kişilik Teorisi	28

BÖLÜM III

TÜKENMİŞLİK ve TÜKENMİŞLİK SENDROMU	36
--	-----------

3.1.	Tükenmişliğe Neden Olan Sebep ve Faktörler	39
3.2.	Tükenmişlik Semptomları ve Etkileri.....	43
3.2.1.	Fiziksel Semptomlar	44
3.2.2.	Psikolojik ve Duygusal Semptomlar	45
3.2.3.	Davranışsal Semptomlar.....	45
3.3.	Tükenmişliğin Aşama ve Adımları.....	46
3.3.1.	İdealistik Coşku	46
3.3.2.	Tutarlılık/Durağanlaşma.....	46
3.3.3.	İnhibisyon/Engellenme.....	46
3.3.4.	Kayıtsızlık/Umursamazlık.....	47
3.4.	Tükenmişlik ile İlgili Kavramlar	47
3.4.1.	Tükenmişlik ve Stres	48
3.4.2.	Tükenmişlik ve Depresyon.....	49
3.5.	Tükenmişliğin Üç Boyutu (Maslach ve Jackson Modeli)	50
3.5.1.	Duygusal Bitkinlik/Tükenmişlik	51
3.5.2.	Kendine Yabancılaşma/Duyarsızlaşma	52
3.5.3.	(Düşük) Kişisel Başarı Hissi	52
3.6.	Tükenmişlik Teorileri	54
3.7.	Tükenmişliği Önleyici Yöntemler	58

BÖLÜM IV

PSİKOLOJİK SERMAYE ve İÇERİKLERİ	61	
4.1.	Tanım ve Tarihi Gelişimi.....	63
4.2.	Psikolojik Sermayenin Temel Bileşenleri.....	65
4.2.1.	Özyeterlik/Özyeterlilik/Özgüven	66
4.2.2.	Umut	67
4.2.3.	İyimserlik.....	68
4.2.4.	Dayanıklılık	68
4.3.	Pozitif Psikolojik Sermaye Yönetimi	70
4.4.	Diğer Sermaye Türleri İçinde Psikolojik Sermayenin Ayırt Edici Özelliği	72
4.5.	Psikolojik Sermaye ile İlgili Kavramlar	76
4.5.1.	Psikolojik Sermaye - İş Memnuniyeti	77
4.5.2.	Psikolojik Sermaye – Performans	78
4.5.3.	Psikolojik Sermaye – Motivasyon.....	79

BÖLÜM V

DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER ve ÖNCEKİ LİTERATÜR ÇALIŞMALARI.....	80
5.1. Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki.....	80
5.2. Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki	83
5.3. Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki.....	84

BÖLÜM VI

YÖNTEM ve UYGULAMA.....	86
6.1. Araştırmanın Amacı.....	86
6.2. Ölçekler ve Uygulama Süreci	87
6.3. Araştırmanın/Çalışmanın Kısıtları	88
6.4. Hipotezler.....	89
6.5. Veri Analizi ve Bulgular	90
6.5.1. Güvenilirlik Testi/Analizi.....	90
6.5.2. Korelasyon Analizi	91
6.5.3. Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Testi	95
5.5.3.1. Kişilik Özellikleri – Tükenmişlik (H1)	96
5.5.3.2. Kişilik Özellikleri – Psikolojik Sermaye (H2)	100
5.5.3.3. Psikolojik Sermaye – Tükenmişlik (H3)	105
5.5.3.4. Kişilik ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermaye Ara Değişkendir (H4)	109

BÖLÜM VII

SONUÇ VE TARTIŞMA	118
KAYNAKÇA.....	123
EK 1: ANKET FORMU	156
EK 2: ÖZGEÇMİŞ (CV).....	160

KISATMALAR

PsyCap: Psychological Capital – Psikolojik Sermaye

Pers: Personality – Kişilik

Burn: Burnout - Tükenmişlik

vb. : ve benzeri

vd. : ve diğerleri



TABLolar LİSTESİ

- Tablo 1.** Beş (Beş büyük) kişilik özelliğinin nitelikleri
- Tablo 2.** Pozitif psikolojik sermayeye bileşenleri ve katkıları
- Tablo 3.** Her bir ana değişken ve alt boyutları için Cronbach's alpha katsayıları
- Tablo 4.** Ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon analizi sonuçları
- Tablo 5.** Kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ilişkisi
- Tablo 6.** Kişilik özellikleri ile duyarsızlaşma ilişkisi
- Tablo 7.** Kişilik özellikleri ile düşük kişisel başarı hissi ilişkisi
- Tablo 8.** Kişilik özellikleri ile özyeterlilik ilişkisi
- Tablo 9.** Kişilik özellikleri ile umut ilişkisi
- Tablo 10.** Kişilik özellikleri ile iyimserlik ilişkisi
- Tablo 11.** Kişilik özellikleri ile dayanıklılık ilişkisi
- Tablo 12.** Psikolojik sermaye ile duygusal tükenme ilişkisi
- Tablo 13.** Psikolojik sermaye ile duyarsızlaşma ilişkisi
- Tablo 14.** Psikolojik sermaye ile düşük kişisel başarı hissi ilişkisi
- Tablo 15.** Kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ilişkisinde psikolojik sermayenin ara değişken etkisi
- Tablo 16.** Kişilik özellikleri ile duyarsızlaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin ara değişken etkisi
- Tablo 17.** Kişilik özellikleri ile düşük kişisel başarı hissi ilişkisinde psikolojik sermayenin ara değişken etkisi
- Tablo 18.** Araştırma hipotezlerine ait sonuçlar

ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 1.** Eric Berne'nin kişilik teorisi durumları
- Şekil 2.** Abraham Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi
- Şekil 3.** A Tipi ve B Tipi kişilik özellikleri
- Şekil 4.** Beş (Beş büyük) faktör kişilik özellikleri
- Şekil 5.** Tükenmişliğin aşamaları ve adımları
- Şekil 6.** Tükenmişlik boyutları
- Şekil 7.** Psikolojik sermayenin dört boyutu/bileşeni
- Şekil 8.** Çalışmanın yapısal modeli
- Şekil 9.** Ara değişken modeli

BÖLÜM I

GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında faaliyet gösteren işletmelerde, insan kaynakları yalnızca ticaret yapmanın bir unsuru olmayıp, aynı zamanda rakipler arasında sürdürülebilir rekabet üstünlükleri elde edebilmek için verimli bir biçimde yönetilmesi gereken ve işletme için önemli ve gerekli olan varlık ve yatırımlardır (Luthans & Youssef, 2004b). Luthans (2002b), insanların ve işletmelerin güçlü yönlerinin öne çıkarılması ve bunların bilimsel araştırmalarla desteklenerek önemini vurgulanması gereğine dikkat çekmiştir. Bu görüşüne ek olarak proaktif ve olumlu yaklaşımların önemini de savunmuştur.

Kişilik, bireylerin çalışma ve özel hayatından kaynaklanan birtakım olumsuzluklar ile mücadele edebilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Soysal, 2003). Çalışma hayatı ve çevre, kişilik özellikleri yaratma ve geliştirmeye yönelik büyük önem arz eden başlıca faktörlerden ikisidir (Pelit, Türkmen & Yarmacı, 2010). Kişilik özellikleri, bireylerin diğer bireyler arasında ve diğer bireylere göre tanımlanmasıdır (Sarıttaş, 1997). İnsanların çeşitli özelliklere sahip olduğu gerçeğinden yola çıkarak farklı özellikler hakkında bilgiye sahip olmak, farklı alanlarda kişilik farklılıklarını anlamaya ve yönetmeye yardımcı olabilmektedir. Durna (2005), düşünsel, fiziksel ve duygusal olarak farklı olan insanların olayları da farklı yorumladığını belirtmiştir. Sahip olunan kişilik özellikleri, bireyin kendisi ve çevresi ile olan ilişkilerini etkilemektedir. Tüm bunların yanı sıra kişilik, bireylerin yaşam biçimleri olarak da tanımlanabilmektedir (Eroğlu, 2011) ve kişilik özellikleri ile çalışma ortamı arasında karşılıklı bir ilişki bulunmaktadır (Sudak & Zehir, 2013).

Beş Büyük Kişilik özelliğinin yanı sıra farklı özelliklere sahip Tip A ve Tip B bireyler vardır. Çeşitli kaynak ve araştırmalarda da belirtildiği gibi, A Tipi insanlar rekabetçi, sabırsız, iş ve zaman odaklı (Durna, 2005), öte yandan B Tipi insanlar esnek, “kendinden ve çevresinden emin” insanlardır (Güney, 2000, s.446).

İş yaşamında her zaman olumlu durumlarla karşılaşılabilir. Kişiler sahip oldukları kişisel ve psikolojik özellikler dolayısıyla, günlük yaşamın getirdiği birtakım olumsuz durumlardan ve unsurlardan farklı şekillerde etkilenirler. Çalışma ortamı,

çalışma arkadaşları, ev ve aile yaşamı, olumsuz fiziksel koşullar, örgüt kültürü, iletişimsizlik vb. faktörler bireylerin gerek özel yaşamlarında gerekse iş yaşamlarında tükenmişlik olgusuyla karşılaşmalarına zemin hazırlamaktadır.

Enerji, güç ve psikolojik kaynakların tükenmeye başlaması olarak tanımlanan tükenmişlik kavramı, ilk defa 1974 yılında Freudenberger tarafından ortaya atılmış (Dorman, 2003) ve 1981'de Maslach tarafından geliştirilmiştir. Maslach ve meslektaşları 2001 yılında tükenmişliğin temel özelliklerine, yol açtığı enerji ve motivasyon eksikliğine, negatif tutum ve davranışlara yönelttiğine, bireylerin kendini diğerlerinden geri çekme eğilimine vurgu yapmışlardır. Ayrıca Maslach; iş stresi, depresyon, anksiyete, yorgunluk, bitkinlik gibi tükenmişlik ile ilgili olduğu düşünülen farklı konular üzerinde de araştırmalar yapmıştır.

Tükenmişlik, bireylerde farklı boyutlar içeren bir süreç dahilinde oluşmakta ve genellikle aynı boyutlarla birlikte bir sendrom olarak görülmektedir (Maslach & Jackson, 1986a). Bu boyutlar ise yine Maslach tarafından 1982'de belirtilen duygusal bitkinlik/tükenmişlik, kendine yabancılaşma ve kişisel başarının azalmasıdır. Tüm bu tükenmişlik boyutları, semptomları/göstergeleleri, nedenleri ve faktörleri ikinci bölümde ayrıca incelenecektir.

Öte yandan, psikolojik sermaye veya pozitif psikolojik sermaye olumlu tutumları, anlamları ve sonuçları anlatmakta, öz yeterlik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık gibi dört temel özellik/bileşen ile tanımlanmaktadır. Psikolojik sermaye yapısını oluşturmak için tüm bu kilit unsurlara ihtiyaç vardır. Genel olarak ne ya da kim olduğumuzdan öte, pozitif açıdan gelecekte ne olacağımız sorusunun cevabına odaklanmaktadır. Örgütlere rekabetçi üstünlükler sağlayacak olan insan faktörünün daha iyi işler ortaya koymasında olumlu bakış açısının ve pozitif yaklaşımın önemini vurgulayarak; yönetsel uygulamalara katkı sağlanması, kişisel, toplumsal ve örgütsel performans ile verimliliğin artırılması, psikolojik sermaye kavramının ölçülmesi, geliştirilmesi ve yönetilmesiyle mümkündür. Psikolojik sermaye ayrıca performans, motivasyon, kişilik, mesleki memnuniyet vb. gibi farklı kavramlarla da ilişkili olup bunlardan da üçüncü bölümde bahsedilecektir.

Bu araştırmanın amacı, ilgili literatür, araştırmalar ve uygulamalara dayanılarak psikolojik sermayenin, kişisel gelişim üzerinde önemli bir rol oynayan kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerinde meydana getirdiği etkileri incelemektir. Çalışanların yararlılığı ve verimliliği psikolojik duygu durumlarına bağlı olmaktadır.

Temel araştırma problemi “Kişilik özelliklerinin tükenmişlikle olan ilişkisinde psikolojik sermaye ve unsurlarının etkileyici rolü nedir?” şeklindedir.

Bu çalışmada, psikoloji bilimi açısından insanların psikolojik ve zihinsel özelliklerinin bir bütünü ifade eden “kişilik” ile, kişisel güç ve enerji kaybı olarak tanımlanan “tükenmişlik” arasındaki ilişki, bireysel ve örgütsel açıdan kişiliğin olumlu yönlerine odaklanan bir terim olan “psikolojik sermaye”nin etkileri incelenmektedir.

Anket uygulamaları sonucu elde edilen verilerin analizi için istatistikî programlar kullanılmıştır. Türkiye’deki kamu kurumlarında çalışan ve kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen örneklem ile psikolojik sermayenin kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla güvenilirlik analizleri ile birlikte regresyon ve korelasyon analizi gibi farklı istatistikî değerlendirme yöntemleri de kullanılmıştır.

BÖLÜM II

KİŞİLİK ve KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

Toplumsal yaşam içerisinde bir bireyin diğerine göre farklı tanımlanması ve algılanmasının temelinde sahip olunan farklı kişisel özellikler yatmaktadır. Bireyler düşünce şekli, davranış biçimi, algıları, tepkileri, olaylara bakış açısı ve yetenekleri ile diğerlerinden ayrılırlar ve tüm bu farklılık yaratan unsurlar kişiliği oluşturur. Benzer hatta aynı olaylara farklı tepkiler gösterilmesinin asıl nedeni sahip olunan kişilik ve kişilik özellikleridir. Kişilik, insanları diğerlerinden ayıran özellikler bütünüdür. İnsanlar, sahip oldukları kişilik özellikleri ile bazı kalıplara dâhil olmaktadır ki böylece davranışları tahmin edilebilmektedir. Durna (2005)'ya göre çevre, insanları işte bu orijinal doğalarına göre tanımaktadır. Sahip olunan bu farklılıklar, farklı algılara ve reaksiyonlara neden olmaktadır. Bireylerin farklı olay ve durumlar karşısında farklı algılar ve çözümlenmelerinin ortaya çıktığı söylenebilmektedir (Canbay, 2007).

Bu görüşten yola çıkarak kişilik kelimesinin Latince bir kelime olan “persona” terimine karşılık geldiği ileri sürülmektedir (Yanbastı, 1990). Kişilik, bireylerin tüm düşüncelerini, davranışlarını, konuşmalarını, dış görünüşlerini ve çevreye uyumlarını içeren bir terimdir (Durna, 2005). Sahip olunan kişilik, kişilerin kendilerini tanımalarına ve diğerleriyle ilişkilerini istikrarlı bir temel üzerinde yönetmelerine yardımcı olmaktadır. Cüceloğlu (2002) kişiliği, bireylerin iç ve dış çevresi arasındaki özgün ve yapılandırılmış bir kişisel ilişki sistemi olarak tanımlamıştır. Şimşek, Akgemci ve Çelik (2011) kişiliğin bazı temel ve kilit özelliklerini aşağıdaki gibi belirtmişlerdir:

- Kişilik bazı davranışlar bütünüdür,
- Öznel ve belli bir çevre tarafından etkilenen bir terimdir,
- Kişisel tutarlılığın bir sonucudur,
- Davranışları yönlendirir ve kontrol eder ...vb.

Kişilik hakkında yapılan en kapsamlı tanımlardan biri Allport (1961) tarafından yapılmıştır. Gordon Allport'a göre kişilik, idiyokratik kişisel fikirler, düşünceler, duygular, tutumlar ve davranışlar üreten içsel, psikolojik ve dinamik bir örgüt ya da

organizasyon olarak tanımlanabilmektedir. Bu tanım temel alındığında kişiliğin bazı özellikleri aşağıdaki gibi görülebilir (Carver & Scheier, 1995):

- Kişilik bir örgüttür, içsel bir örgüt.
- Kişilik psikolojik bir terimdir.
- Kişilik, birey ve dış dünya arasındaki nedensel güçtür.
- Kişilik davranışlarda devamlılık sağlar.
- Kişilik davranışlar, duygular, düşünceler ve tutumlarla sergilenir.

Kişilik özellikleri bireysel farklılıkları yansıtmaktadır ve bu farklılıkların çevresel etkiler altında değiştirilmesi kolay değildir (McCrae, 2000). Bazı düşünürler, insanların benzer kişilik özellikleri gösterebileceğini belirtmektedir (McCrae & Costa, 1997) ki bunlar kültür ve hayat biçimini temel almaktadır. Kişiliğin doğuştan özellikler ve çevreden gelen etkileri barındırdığı söylenebilmektedir. Tınar (1999), kişiliğin yalnızca bireysel özellikleri değil aynı zamanda belli düzeyde çevresel ve sosyal özellikleri de yansıttığını ifade etmiştir. Eroğlu (1998), zihinsel, fiziksel ve psikolojik duygu durumuna göre insanların aynı olmadığını belirtmiştir. Bu durumda kişilik özelliklerinin çeşitliliği dünyada yaşayan insan sayısına bağlıdır.

Kişilik özellikleri insanların, disiplinli, yardımsever, dışadönük, baskın, huysuz/kötü huylu vb. gibi sıfatlarla ifade edilen psikolojik özelliklerini temel alarak tanımlanmaktadır. Her bir kişilik özelliği, farklı davranış boyutlarını ifade etmekte (Allen, 2000) ve düşünce biçimiyle ilgili sürekli bir duruma dikkat çekmektedir (Cloninger & Svrakic, 1997).

Liang ve Chu (2009) tarafından da belirtildiği gibi, bir örgütteki sosyo-kültürel deneyimler, kişisel yönlendirmeler ve örgütsel yönlendirmeler işkolikliğe yol açmaktadır. Church (1987), kişilik yapısının etik ve emik bileşenlerden oluştuğunu belirtmiştir. **Etik bileşenler**, tüm kültürlerde aynı olan özelliklerle ilgili olup, öte yandan **emik bileşenler** ise belli bir kültüre özeldir (Zhang & He, 2010).

Kişilik özellikleri ve bunların boyutlarını tespit edebilmek üzere yıllardır farklı analizler yapılmaktadır. Goldberg (1981), önceki çalışmalara ve kişilik hakkındaki sıfatlara dayanarak kişilik özellikleri için beş etkili ve güçlü faktör belirtmiştir. Ayrıca yazar, kişilik hakkındaki pek çok kavramın teorik olarak bu beş faktörlü çerçevede dâhilinde organize edilebileceğini, McCrae ve Costa'nın ise beş büyük kişilik faktörünü 1980'lerde geliştirdiğini ileri sürmüştür ki bu faktörler; dışadönüklük, sorumluluk,

uyumluluk, nevrotilik/duygusal denge(sizlik) ve yeniliklere açıklık olarak kategorize edilmektedir.

Beck, Taylor ve Robbins (2003), bilişsel teorilerde iki adet kişilik boyutundan bahsetmiştir: Otonomi ve sosyotropi (sosyal aidiyet). **Otonomi**, bireyin bağımsızlık, kişisel hakları koruma ve hedefleri başarma gibi gereksinimlerini ifade etmektedir. Bieling, Beck ve Brown (2000) otonominin, bireylerin bağımsızlığa ve istenen hedeflere ulaşma gereksinimlerinin önemini belirttiğine işaret etmişlerdir. Otonomik insanların, çevrelerini ve başarılarını kontrol etmesi gerekmektedir. Kişisel çevrenin kontrolünü kaybetmek veya başarısızlık algısı, yüksek düzeyde otonom olan insanlar üzerinde stres ve depresyona yol açmaktadır. Öte yandan **sosyotropi**, diğer insanlar ile ilişkide olma gerekliliğini temsil etmektedir. Kişiler arası ilişkiler algısının eksikliği veya diğerleri tarafından reddedilme de yüksek düzeyde sosyotropik insanlar üzerinde stres ve depresyona sebep olmaktadır.

Sato ve McCann (2007), kişiler arası ilişkilerin ve olayların otonomiden ziyade sosyotropi ile ilişkisi olduğunu, otonominin ise kişiler arası ilişkilerden ziyade başarıyla ilgili olaylar ile ilişkili olduğunu belirtmiştir. Diğer bir deyişle Campbell, Kwon, Reff ve Williams (2003), otonomik bireylerin genellikle aileleri ve aile üyeleri ile intibak problemleri yaşadıklarını, tam aksine iş yerinde yakın ilişkide olmadığı diğer insanlarla ise benzer problemleri olmadığını belirtmiştir. Barutçu ve Öktem (2003), sosyotropik çalışanların grup çalışmalarına yatkın olduğunu ancak otonomik çalışanların ise bireysel ve bağımsız çalışmalara yatkın olduğunu altını çizmiştir. Öte yandan MacDonald (2002), mesleki otonominin bireysel otonominin bir yansıması olduğunu ve destekleyici sosyal ilişkilerde bir anlam bulduğunu ifade etmiştir. Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001), sosyotropide yüksek skor alan hemşirelerin duygusal tükenmişlik skorunun da yüksek olduğunu belirtmiştir. Bununla bağlantılı olarak ifade edilecek olursa, otonomik kişilik skorları arttıkça duygusal bitkinlik skorları da artmaktadır.

Örgütsel yaşam içinde birey ve işi arasında bir uyum olursa, başarı kendiliğinden gelecektir. Holland (1959) bireylerin kişilik özelliklerine uygun bir iş ortamı seçmeleri halinde bu uyuma bağlı olarak mesleki memnuniyet düzeyinin de artacağını ve personel değişim oranının da büyük olasılıkla düşeceğini öngörmüştür.

Bir örgüt bünyesinde çalışan insanlar farklı ve çeşitli davranışlar sergilerler. Örneğin, bazıları içedönük, utangaç, çekingen, pasif ve soğuk olabilirken; bazıları ise konuşkan, çekincesi olmayan, yaratıcı, rahat vb. özelliktedir. Rosenberg (1965) kendine saygı duygusunun kişinin kendine ait olumlu ve olumsuz değerlendirmelerini

yansıttığını ifade etmiştir. Diğer bir yandan kendine saygı, kendini kabul ediş, kişisel saygı ve kendine yönelik öznel onur duygusu biçimi olarak da tanımlanabilmektedir (Morganett, 2005'ten akt. Mutlu, Balbağ & Çemrek, 2010). İnsanlar öncelikle kendilerine ve yeteneklerine saygılı olabilmelidirler.

Eril bir kültüre sahip bir örgüt bünyesinde çalışanlar genellikle işlerini ciddi, hırslı, görev odaklı erkeksi bir biçimde gerçekleştirmekte (Ng, Sorensen & Feldman, 2007), huzursuz, başarı odaklı ve bazen de anti-sosyal davranışlar sergilemektedir.

Burke (2001, s.642) tarafından belirtildiği gibi “rahat bireyler daha rahat iş yerlerinde çalışmayı tercih ederler...” öte yandan diğerleri karmaşık bir çalışma ortamında yoğun biçimde çalışmaktan hoşlanırlar. Dışadönük bireyler, çalışma hayatında konuşkan ve sosyal kişiler olup diğerlerine yardım etmeyi severler. Uyumlu insanlar ise genellikle sadakatli, kibar, nazik, karar alma ve zamanlama konusunda esnek, girişken ve hoşgörülü insanlardır.

Lee, Johnston ve Dougherty (2000) insan kaynakları yöneticilerinin, iş başvurularını değerlendirirken doğru kararlar almak için, kişisel davranışların beş büyük özellik sınıflandırması baz alınarak değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Ayrıca yöneticilerin ve liderlerin, kişilik özellikleri ve davranışları ile çalışanlara iyi bir örnek olmaları gerekmektedir. Özdevecioğlu (2002) sosyal, yardımsever, arkadaş canlısı ve müşteri odaklı olmanın yaygın bir özellik haline geldiğini, günümüz örgütsel ortamlarda da liderlerin ve yöneticilerin davranışlarının da bu şekilde olması gerektiğinin altını çizmiştir.

2.1.Kişiliğin Üç Boyutu/Yönü

Kişilik, bireylerin egosu ve sosyal hayatı arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak oluşmaktadır (Aytaç, 2001). Kişisel özellikler ve tipik davranışlardan meydana gelen kişilik, hem spesifik hem de özgün bir yapıya sahiptir (Morgan, 2005). Kişilik kavramı, farklı ve ortak kişilik özelliklerinin, eğilimlerinin ve niteliklerinin ortak adıdır (Eroğlu, 1996).

İnsanlar farklı kişilik özellikleri ve farklı algılara sahip olmaları bakımından farklı davranışlar sergilemektedirler. Örgüt bünyesinde çalışan her bir üye bazı deneyimler edinerek, birtakım zorluklarla mücadele ederek ve diğerleri ile etkileşimde bulunarak zaman içinde kendini geliştirmektedir (Özkalp & Kirel, 2005). Çoğu

araştırmacı, kişiliğin yapısal açıdan karakter ve mizaç ile yetenek veya zekâdan oluştuğu görüşündedir (Sorias, 1998).

Kişiliğin üç yönü, bireysel farklılıklar açısından, karakter, mizaç ve yetenek şeklinde üç başlık altında adlandırılabilir. Eroğlu (1996), **karakterin** kişiliğin sosyal ve etik özelliklerini, **mizacın** ise insanların duygusallığını ve değişkenliğini temsil ettiğini ifade etmiştir. Bu kavram, bireylerin duygusal dengesini de açıklamak üzere kullanılmaktadır. Tüm bunlara ek olarak **yetenek** kavramı, insanların zihinsel ve fiziksel özelliklerini temsil etmektedir. Bazı ilişkileri anlayabilmek, analiz edebilmek, çözebilmek ve sonuçlarını görebilmek zihinsel yeteneklerle ilgili iken; fiziksel beceriler, bazı gerçeklerin duyu organları aracılığıyla fark edilmesi ile ilgili olmaktadır. Yetenek kavramı, insanların hayatlarında yapabildikleri şeyler anlamına gelmektedir. Böylece kişisel ilgilerin mizaç ve yetenek tarafından şekillendirildiği söylenebilir.

Bu üç terimi kişiliğin boyutları olarak en fazla araştıranlar Cloninger, Svrakic ve Przybeck'tir (Doksat, 2008). Cloninger, vd. (1993), Eysenck'in kabul görmeyen modelinde de olduğu gibi, hem normal hem de anormal kişiliklere uygulanabilecek "Psikobiyojik Kişilik Modeli" adı verilen bir modeli yaratmıştır (Köse, 2003, s.86). **Cloninger'in Psikobiyojik Kişilik Modeli** kişiliğin (mizaç ve karakter) iki ana bileşenini dördü mizaç, üçü karaktere ait olmak üzere yedi faktör ile açıklamaktadır. Arkar (2005), bahsedilen dört faktörün mizaç faktörleri, diğer üçünün ise karakter faktörleri olarak adlandırıldığını ifade etmiştir.

Cloninger (1994)'e göre mizaca ait olan Yenilik Arayışı (YA), Zarardan Kaçınma (ZK), Ödül Bağımlılığı (ÖB) ve Sebat Etme (SE) adı verilen dört faktör genellikle kişisel, doğuştan gelen yapıyı; diğer yandan karaktere ait olan Başına Buyruklu (BB), İşbirlikçilik (İB) ve Kendini Aşma (KA) adı verilen üç faktör, öğrenmeden sonra kişilik özelliklerinin gelişmesini temsil etmektedir. Tüm bu yedi boyutun hepsinin de kişilik özelliklerindeki bireysel farklılıkların nedenlerini açıklayan Cloninger (1994)'in Mizaç ve Karakter Envanterinde (MKE) bir yeri bulunmaktadır (Cloninger, vd. 1993).

Bu boyutların her biri birbirinden bağımsız (Heath, Cloninger & Martin, 1994) olup, farklı ve değişken alt ölçeklere sahiptirler. Yenilik Arayışı ifadesi bazı yeni faaliyetlere ve değişikliklere verilen yanıtları, zarardan kaçınma ise temkinli ve dikkatli olma yanıtlarını temsil etmekte, kazanma eğilimleri, iltifat ve başarı da ödül bağımlılığı ile açıklanmaktadır (Cloninger, vd. 1993). Sjobring (1973) ödül bağımlılığı kapsamında sebat ve sosyallik özelliklerinin bulunduğunu da ifade etmiştir.

2.1.1. Mizaç ve Boyutları

Mizaç, duygusal bir dürtüye otomatik yanıtlarla ortaya çıkan kişisel farklılıkları temsil etmektedir. Mizacın boyutları ayrıca genetik/kalıtısaldir (Cloninger, vd. 1997). Cloninger'in Psikobiyolojik Kişilik Modelinde, yenilik arayışı (YA), zarardan kaçınma (ZK), ödül bağımlılığı (ÖB) ve sebat etme (SE) şeklinde dört mizaç boyutu belirtilmektedir. Mizaca ait tüm bu bağımsız boyutlar bazı temel duygularla eşleştirilebilmektedir. "Zarardan Kaçınma için korku, yenilik arayışı için öfke, ödül bağımlılığı için sevgi ve sebat etme için azim" (Köse, 2003, s.87) eşleştirmeleri yapılmaktadır. Bu unsurlara ait alt boyutlara aşağıda değinilmektedir (Martinotti, Mandelli, Di Nicola, Serretti, Fossati, Borroni, vd. 2008, s.516):

Yenilik Arayışı (YA) değişim ve yeni faaliyetlere yanıt veren kişilik özelliklerinden birini ifade etmektedir. Tierney (2012), C. Robert Cloninger'in bu konuda vurguladığı görüşleri temel alarak, yenilik arayışının insanları sağlıklı ve mutlu tutarak kişilik gelişimini güçlendiren özellikleri temsil ettiğini ifade etmiştir. Arkar (2004) ise yenilik arayışının, keşfetmekten heyecan duyma (YA1), dürtüsellik (YA2), savurganlık (YA3) ve aykırılık (YA4) olarak dört alt boyuttan oluştuğunu belirtmiştir (akt. Martinotti, vd. 2008).

Yenilik arayışı boyutunda ortalamanın üzerinde yüksek skorlar elde eden insanlar; kaşif, kararsız, sistemsiz, savurgan, dağınık ve fevri insanlar olarak nitelendirilmektedir. Bu insanlar değişime ve yeniliğe açık olsalar da, çok çabuk ilgisizleşerek detayları göz ardı edebilmektedir. Öte yandan, yenilik arayışı düşük düzeyde olan bireyler ihtiyatlı, katı, düşünceli, ağırkanlı, heyecansız, yansıtıcı, inançlı, düzenli, sistemli vb. biçimde nitelendirilmektedir (Cloninger, 1987; Arkar, 2005).

Zarardan Kaçınma (ZK), mizacın ikinci boyutu olup kaygılı ve şüpheli olmanın yanı sıra ihtiyatlı ve planlı olmayı da temsil etmektedir. Cloninger (1994) ve Cloninger, vd. (1993) zarardan kaçınmanın mizacın dört özelliğinden biri olduğuna ve tüm bu boyutların bağımsız ve "büyük ölçüde genetik olarak belirlenmiş olduğu" görüşüne dikkat çekmiştir (akt. Richter, Eisemann & Richter, 2000, s.40). Sadock ve Sadock (2007) bu kişilik özelliğinin negatif bir yönünün zarar beklentisi olduğunu ifade etmiştir. Ampollini, vd. (1999) tarafından da belirtildiği gibi zarardan kaçınma ile duygu durumu, anksiyete ve endişeli kişilik bozuklukları arasında pozitif korelasyonlar bulunmaktadır. Zarardan kaçınmanın alt boyutları, beklenti endişesi (ZK1), belirsizlik

korkusu (ZK2), utangaçlık (ZK3) ve yorulabilirlik (ZK4) (Martinotti, vd. 2008) şeklinde sıralanmaktadır.

Zarardan kaçınmada yüksek skor alan kişilik özellikleri kötümser, çoğu zaman utangaç, farklı durumlarda gergin, evhamlı, ihtiyatlı, dikkatli, asabi, pasif, şüpheli ve kolay yorulan kişilik özellikleridir (Köse, 2003; Arkar, 2005; Richter, vd. 2000). Öte yandan zarardan kaçınmada düşük skor alan insanlar “çoğu insanı endişelendirecek durumlarda bile iyimser”, rahat, kaygısız, esnek, kendine güvenen, sempatik ve enerjik olarak nitelendirilmektedir (Köse, 2003, s.88; Arkar, 2005’ten akt. Şahinoğlu, 2010).

Ödül Bağımlılığı (ÖB) sosyal yaşamda diğerlerinden ödül ve takdir kazanma eğilimini ifade etmektedir. Ödüm bağımlılığında yüksek skor alan kişiler yardımsever, sempatik, sosyal veya “sosyal yönden ilgili”, duygusal, sevecen, sıcak, bağımsız ve “diğer insanlarla sosyal temas kurmaya çalışarak iletişime açık olan” insanlar (Köse, 2003; Arkar, 2005; Richter, vd. 2000, s.41) olup; ödül bağımlılığında düşük skor alan insanlar sosyal yönden ilgisiz, duygusuz, lakayt/rahat, duygusal yönden soğuk olarak nitelendirilmekte ve para gibi ödüllere yanıt vermekte, ancak sözlü sinyallere karşı kayıtsız davranmaktadır (Arkar, 2005). Yalnız kalmaktan memnundur ve “mesafesini korumayı tercih eder” (Cloninger, vd. 1994’ten akt. Köse, 2003, s.90).

Ödül bağımlılığının alt boyutları da bulunmaktadır: Aşırı duygusallık (ÖB1), sıcak/samimi iletişime açık olma (ÖB2), bağıllık (ÖB3) ve bağımlılık (ÖB4) (Martinotti, vd. 2008).

Sebat Etme (SE), mizacın son boyutu olup zorluklar ve hayal kırıklıkları karşısında sebatlı davranışlar gösterilmesini ifade etmektedir. Köse (2003) bu boyutun genetik yatkınlıkların göstergesi olduğunu belirtmiştir. Yüksek düzeyde yatkınlığı olan insanlar genellikle kararlı, üretici, sebatlı, çalışkan ve daha fazlasını başarma hırslı olan insanlar olarak tanımlanmaktadır. Bu kişiler kolay kolay vazgeçmezler ve işkolik insanlar olarak görünürler. Bunlara ek olarak sebatkarlık skorları düşük olan insanlar hareketsiz, tembel, tutarsız, önyargılı olarak karakterize edilirler (Cloninger, vd. 1993; Cloninger, vd. 1994).

Mizacın sebat etme (SE) boyutunun da gayret göstermeye hevesli (SE1), sıkı çalışan (SE2), hırslı (SE3) ve mükemmeliyetçi (SE4) adı verilen bazı farklı alt boyutları bulunmaktadır (Martinotti, vd. 2008).

2.1.2. Karakter ve Boyutları

Karakter, bir kişinin göreceli olarak değişmeyen, nesnel olarak gözlemlenebilen ve subjektif olarak iç duygularla ilgili kişiliğini yansıtmaktadır (Doksat, 2008). Duygusal reaksiyonlar ve alışkanlar hakkındaki farklılıkları temsil eden mizacın tam aksine karakter, kişisel amaçlar ve değerlerdeki farklılıkları yansıtmaktadır (Cloninger, 1997).

Cloninger'in Psikobiyolojik Kişilik Modeli'nde belirtilmiş olan üç karakter boyutu öz yönetim (ÖY), işbirlikçilik (İB) ve kendini aşma (KA) (Cloninger, 1987). Bu özellikler, temelde kalıttan ziyade çevre tarafından belirlenmekte ve benlik kavramının hem entelektüel hem de duygusal perspektiflerini içermektedir (Cloninger, vd. 1993). Tüm bu karakter boyutlarının açıklamaları ve alt boyutları aşağıdaki gibidir (Martinotti, vd. 2008):

Öz Yönetim (ÖY) şeref, özsaygı, verimlilik, liderlik, umut ...vb. kavramları ifade etmektedir (Cloninger, vd. 1993). Bu kavram, insanların kendi tercihleri doğrultusunda kabul edilmesinden bahsetmez ve başına buyruk kişi kendi amaçları olan otonom ve sorumluluk sahibi bir kişidir (Arkar, 2005; Richter, vd. 2000). Öz yönetim ya da başına buyrukluğun alt boyutları Sorumluluk (ÖY1), amaçlılık (ÖY2), beceriklilik (ÖY3), kendini kabul etme (ÖY4), ve aydınlanmış ikinci doğa (ÖY5) (Martinotti, vd. 2008)'dir.

Aşırı başına buyruk bireyler genellikle güçlü, sorumluluk sahibi, güvenilir, hedef odaklı, yapıcı olup "özsaygıları ve özgüvenleri" vardır (Köse, 2003, s.91). Fazla başına buyruk olmayan insanlar ise amaçsız, sorumsuz, disiplinsiz, olgunlaşmamış, zayıf, kırılğan, suçlayıcı, etkisiz ve güvenilmez olarak tanımlanabilmektedir (Richter, vd. 2000; Cloninger, vd. 1993, 1994).

İşbirlikçilik (İB) çevreye, topluma ve hayır kuruluşlarına yönelik oluşan benlik duygularına dayanmaktadır (Cloninger, vd. 1993). Bireylerin topluma katılım ve toplum ile olan ilişkileri ile ilgilidir. İşbirlikçi bireyler kendilerini empati yoluyla toplumun veya grubun bir parçası olarak görürler (Richter, vd. 2000). İşbirlikçilik aşağıdaki beş özelliği içermektedir: Sosyal kabul görme (İB1), empati (İB2), yardımseverlik (İB3), şefkat (İB4) ve saf kalpli vicdanlılık (İB5) (Martinotti, vd. 2008; Köse, 2003).

Yüksek düzeyde işbirlikçi olan bireyler hoşgörülü, yardımsever, destekleyici, adil ve prensipli olup diğer insanlarla grup veya ekip içinde ortaklaşa çalışmaktan hoşlanırlar (Cloninger, vd. 1993). İşbirlikçi olmayan insanlar düşmanca, agresif, nefret

dolu ve kindar (Richter, vd. 2000) ve hoşgörüsüz, eleştirici, yardımsever olmayan ve fırsatçı olarak karakterize edilirler (Köse, 2003).

Kendini Aşma (KA) benliğin katılım ve dini inanış duyguları gibi kavramlarını temel almaktadır (Cloninger, vd. 1993'ten akt. Köse, 2003). Bu da “kimliğini belirleme eğilimini . . . yansıtır ve benötesi özdeşleştirme eksikliği ile bağdaştırılır” (Richter, vd. 2000, s.41). Kendini aşmanın yaratıcılık ve kendini düşünmeme (KA1), benötesi kimliğini belirleme (KA2) ve manevi kabul (KA3) (Martinotti, vd. 2008; Köse, 2003) gibi bazı alt boyutları da bulunmaktadır.

Kendini aşmış insanlar genellikle sabırlı, yaratıcı, özverili insanlardır. Yaptıkları faaliyetlerin çoğunu sonuçlarını düşünmeden severek yaparlar ve kendilerini severler. Kendini aşma özelliğinde skoru düşük olan insanların sabırsız, kibirli, hayal gücü olmayan, materyalist olma eğilimi olup, bu insanlar her şeyi kontrol etmek isterler (Cloninger, vd. 1993 ve 1994'ten akt. Köse, 2003).

Görüldüğü üzere Cloninger ve arkadaşları kişiliği, mizaç ve karakter çerçevesinde ele almıştır. Kişilik ve kişiden bahsederken bireysel farklılıkların göz önünde bulundurulması gereği çok açıktır. Bu durum yöneticilerin, çalışanlarını anlamalarına ve farklılıkları yönetmelerine yardımcı olacaktır. Cloninger, vd. (1993) tarafından da vurgulandığı gibi, aynı mizaca sahip insanlar karakterleri nedeniyle farklı davranışlar sergileyebilirler. Öte yandan Richter, vd. (2000) tüm bu mizaç ve karakter boyutlarının yaşamda sürekli meydana gelen etkileşimlerin bir sonucu olarak görülmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Bazı araştırmalar, depresyonlu insanlarda zarardan kaçınma skorlarında tutarlılığın düşük olduğunu göstermiştir (Brown, Svrakic, Przybeck, & Cloninger, 1992). Öte yandan, özellikle yüksek düzeyde yenilik arayışı ve düşük düzeyde zarardan kaçınma özelliği olan kişilerde alkol bağımlılığının mizaçtaki antisosyal özelliklerle ilgili olduğu gözlemlenmiştir (Cloninger, 1987; Wills, Vaccaro & McNamara, 1994).

Köse, vd. (2002) tarafından 689 kişi ile yapılan bir araştırma, Türkiye'deki örneklem grubunun yenilik arayışı (keşfetmekten heyecan duyma ve dürtüsellik alt ölçekleri), ödül bağımlılığı ve sebat etme bakımından ortalama skorlarının, ABD'li örneklem grubundan daha düşük olduğu ancak zarardan kaçınmanın ortalama skorunun (utangaçlık alt ölçeği hariç) ABD'li örneklem grubundan daha yüksek olduğunu gözlemlemiştir.

Araştırmaların sonuçlarına dayanarak zarardan kaçınma skorunda bahsedildiği gibi Türk insanların çoğu durumda ABD'li insanlardan daha kötümser ve utangaç,

farklı durumlarda gergin, evhamlı, ihtiyatlı, dikkatli, sinirli, pasif, olumsuzcu ve kolay yorulan kişiler olduğu söylenebilmektedir.

Öte yandan yukarıdaki çalışma temelinde bazı alt boyutlar hariç yenilik arayışı, ödül bağımlılığı ve sebatkârlıktaki düşük skorlara bakıldığında Türk insanlarının katı, düşünceli, ağırkanlı, duygusal olmayan, yansıtıcı, inançlı, tertipli, sistematik, düzenli, sosyal olarak ilgisiz, sosyal olarak duyarsız, lakayt/dikkatsiz, duygusal olarak soğuk, pasif, tembel ve tutarsız olarak karakterize edilebilmektedir. Ancak farklı çalışmalarda farklı sonuçlar da görülebilmektedir.

2.2. Kişiliği Yaratan Faktörler

Kişilik, insanları diğerlerinden ayırt eden, sürekliliği olan kişisel özelliklerle ilgili olup; bireylerin farklı durumları anlamalarına ve uygun biçimde davranmalarına yardımcı olmaktadır. Sarıtaş (1997), hiç kimsenin kişilik özelliklerine göre aynı olamayacağını ifade etmiştir. Beyin, insanların kişisel çevrelerine uyum sağlamaları ve hayatlarını yönlendirmelerinde en önemli organdır. Bu nedenle kişi, birey olarak betimlenir. Tolan, İsen ve Batmaz (1985), kişiliğin insanlara bireysellik kazandıran ve onları birbirinden ayıran orijinal yapı olduğunu ifade etmişlerdir.

Çalışan insanlar, zamanlarının ve yaşamlarının çoğunu iş yerlerinde geçirmektedir. Bu nedenle kişilik yapıları, örgüt yapılarından, örgüt standartlarından, hiyerarşiden, örgüt kültüründen ve ikliminden etkilenmektedir (Aytaç, 2001). Öyle ki, sektörü ve örgüt odaklı davranışları ve kişilik özellikleri olmayan bir çalışan tüm örgüt sistemini negatif yönde etkilemektedir (Pelit, vd. 2010). Kişisel ilişkiler, kararlar, deneyimler ve bu deneyimlerin yorumlanması yıllardan beri kişiliği etkileyen faktörlerdir (Türküm, 2004). Kişilik, kendini gerek çevresel ve sosyal faktörlerin, gerekse de kalıtımın bir sonucu olarak göstermektedir (Robbins & Judge, 2009).

Develioğlu ve Tekin (2013) tarafından da ifade edildiği gibi pek çok çalışma kişilik üzerinde etkisi olan faktörlere odaklanmış ve tüm bu faktörler aşağıdaki alt başlıklar altında sınıflandırılmıştır:

2.2.1. Biyolojik ve Genetik Faktörler

Kişilik özelliklerinin tamamlayıcı kısımları kalıtsal genetik özelliklerle açıklanabilmektedir (Plomin & Nesselroade, 1990). Bu faktörler ve özellikler insanları diğerlerinden ayıran fiziksel görünüm, cinsiyet, sinir sistemi ve genetik sistemden oluşmaktadır. Öte yandan genetik faktörler, zihinsel ve davranışsal eğilimlerin ve özelliklerin belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Saritaş, 1997).

2.2.2. Sosyal ve Kültürel Faktörler

Yaygın olarak bilinmektedir ki kişilik özelliklerinin gelişmesinde sosyal çevrenin etkileri fiziksel çevrenin etkilerinden daha fazladır. Kişilik, gerek genetik gerekse de çevresel faktörler tarafından oluşturulan bir bütündür. Ayrıca sosyal etkileşimler de kişilik özelliklerini oluşturabilen faktörlerdir. Bireyler farklı sosyal gruplara katılırlar ve her bir grubun farklı rol beklentileri bulunur. Sosyal rolleri temel alan davranışlar, kişilik özelliklerini etkileyen bir diğer faktördür (Saritaş, 1997). Bireylerin rolleri ve statüleri, kişilik özelliklerinin yaratılmasında esas faktörlerdir. Bu nedenle bir örgüt bünyesinde yöneticiler ve çalışanlar, statüleri temelinde hareket ederek birbirlerine rol model olmaktadır (Erdoğan, 1983). Kişilik, sosyal bir yapıdır ve bu yapı içerisinde gelişme şansı bulmaktadır (Saritaş, 1997).

Kültür, kişiliği etkileyen önemli bir faktördür, fakat gerekli ve tek özellik değildir (Roach, 2006). Kültür ve kültürel değerlerin kişisel farklılıklarda önemli bir yeri bulunmaktadır. Kültürel belirteçler, bireyin genel davranışlarının ön göstergesi olup, sosyal belirteçler özel davranış kalıplarına işaret etme hususunda etkilidir. Birey, hayata özel bir çevrede başlamaktadır (Saritaş, 1997).

2.2.3. Aile Faktörleri

Kişilik özellikleri, aile özelliklerinden de etkilenmektedir. Kız ve erkek çocuklarının tutum ve davranışlarının anne ve babalarının davranışlarına benzediğini görmek mümkündür (Develioğlu, vd. 2013). Çeşitli araştırmalar, insanların rol model olarak çoğunlukla babalarından ve diğer aile üyelerinden etkilendiğini göstermiştir. Bireyler, öncelikle aile içinde özellikle de kardeşleri ile ilişkilerinde rekabeti tanımakta

ve bilmektedirler (İrmiş & Barutçu, 2012). Kişilik özellikleri, yaşamın ilk yıllarında aile ve okul çevrelerinde gelişmeye başlamaktadır (Sarıtış, 1997).

2.2.4. Coğrafi ve Fiziksel Faktörler

Farklı yerlere ve koşullara adaptasyon özellikle de sanayi devriminden sonra kişilik özelliklerini etkilemektedir (Pihl & Caron, 1980). Allik ve McCrae (2004, s.18) araştırmalarında “ekvatordan daha uzakta yaşayan insanların daha dışadönük ama daha az işine saygılı” olduğunu ifade etmiştir.

Tüm coğrafi faktörler (üretkenlik, yakınlık, toprağın özellikleri...vb.) ve özellikler, kişilik özelliklerinin etkileyicisi olarak düşünülebilmektedir. Ancak bunlara fazla dikkat verilmemektedir. Örneğin; sıcaklık, kişilik ve kişisel tutumlar üzerinde etkili olup, Allik, vd. (2004) tarafından da belirtildiği gibi sıcaklık ile dışadönüklük, uyumluluk, vicdanlılık ve açıklık gibi kişilik özellikleri arasında bir ilişki bulunmaktadır.

2.2.5. Diğer Faktörler

Sosyal medya, kitle iletişim araçları, sosyal gruptaki küçük gruplar, doğum sırası vb. bu kategorideki kişilik faktörlerini etkileyen faktörler arasında sayılabilir (Şimşek, vd. 2011).

2.3. Kişilik Özellikleri ile İlişkili Kavramlar

Karakter, mizaç ve yeteneğin yanı sıra, kişilik ve kişilik özellikleriyle ilgili kompleks ve önyargı adı verilen iki diğer kavram da bulunmaktadır. Bu iki terim, kişilik özelliklerinin belirlenmesine yardımcı olup birbiriyle ilgilidir ve kişisel farklılıklara göre pek çok formda meydana gelebilmektedir. Önyargılı insanların, düşünmeden ve tanımadan bir kişi hakkında yargıda bulunma eğilimi vardır. Ego kompleksi, cinsiyet kompleksi vb. bu kavramlar arasında sayılabilir. Ego, kişiliğin öznel bir parçasıdır (Sarıtış, 1997).

Bekleneceği gibi; kişilik özellikleri, Lonsbury, vd. (2003) tarafından kariyer memnuniyeti, Zhang, vd. (2010) tarafından hayat memnuniyeti, Bozionelos (1996) tarafından tükenmişlik ve kariyer stresi, Sturm (2001) tarafından hekimler ve

psikiyatrlar arasında memnuniyet düzeyleri, yönlendirme ile işkolikliğin önde gelen faktörü olarak (Liang, vd. 2009), Lounsbury, Hutchens, ve Loveland tarafından 2005'te ortaokul ve lisedeki ergenlik çağındaki öğrenciler arasında kariyer kararlılığı ve 177 katılımcı ile mali sektörde beş faktör kişilik özellikleri ve meslek memnuniyeti arasındaki ilişki (Yelboğa, 2006) bakımından çok çeşitli ilişkiler içinde çalışılmıştır.

Aynı zamanda kişilik meslek memnuniyetini açıklayabilmek için de önemli bir faktör olarak öne çıkabilmektedir (Judge, Heller, & Mount, 2002; Nikolaou & Robertson, 2001). Öte yandan bazı yazarlar kişilik ve liderlik arasındaki ilişkiyi vurgularken (Gallen, 1999; Hautala, 2005) diğer yandan kişilik konseptinin ilgili bir parçası olarak stresin önemi de vurgulanmaktadır (Routamaa & Honkonen, 1998). Lounsbury, Loveland, Sundstrom, Gibson, Drost ve Hamrick'te 2003 yılında üzerinde çalıştığı analizleri temel alarak duygusal dayanıklılık, iyimserlik ve çalışma gayreti olmak üzere üç kişilik özelliğinden oluşan setin kariyer memnuniyeti ile bağlantılı olduğunu göstermiştir.

Beş büyük kişilik özelliklerinden birinin "vicdanlılık/sorumluluk"; olumlu ve istatistiksel olarak anlamlı derecede kariyer kararlılığı ile ilişkili olduğu ortaya çıkmış; öte yandan "yeniliklere açıklık ve uyumluluk" özelliklerinin de ortaokul ve lise öğrencilerinin kariyer kararlılığı ile olumlu yönde ilgili olduğu saptanmıştır (Lounsbury, vd. 2005).

Beş büyük özelliğin, istihdam statüsü (De Fruyt & Mervielde, 1999), mesleki memnuniyet (Judge, vd. 2002), meslek hacmi (Salgado, 2002), ... vb. ile de ilgili olduğu ortaya koyulmuştur. Lounsbury, vd. (2005) tarafından yapılan araştırma, duygusal dengenin, kariyer kararlılığı ile $r=0.23$ ve $p<0.01$ değerinde olumlu ve istatistiksel olarak anlamlı olarak ilişkili olduğunu göstermiştir.

Daha önce bahsedildiği gibi araştırmalar hem A Tipi hem de B Tipi kişiliğin insanların strese maruz kalma düzeyleri ile ilgili olduğunu gösterirken; diğer bazı araştırma bulguları da Amerikan yöneticilerinin %60'ının A Tipi kişilik özelliklerine, %12'sinin ise B Tipi kişilik özelliklerine sahip olduğunu ortaya koymuştur (Vecchio, 1995, s.498).

Bu konuda daha önce yazılmış olan raporlar, farklı kişilik özelliklerinin birbirleri ile etkileşim içinde olduğunu ve etkilerinin bağımsız olarak depresyonla ilişkili olduğunu öngörmektedir (Matsudaira & Kitamura, 2006). Sudak, vd. (2013) ise, araştırmalarının sonunda uyumlu, sorumluluk sahibi ve duygusal olarak stabil/durağan

kişilik özelliklerinin duygusal zeka aracılığıyla mesleki memnuniyete olumlu yönde katkı sağladığı sonucuna ulaşmışlardır.

2.4. Kişilik Teorileri

Kişilik Teorileri, kendi içinde kişiliğin farklı yönlerine odaklanan farklı yaklaşımları barındırır ve farklı teoriler yaratır. Kişilik psikolojisi ve teorileri, Sigmund Freud, B. F. Skinner, Eric Berne, Albert Bandura, Maslow, Erik Erikson gibi (Sincero, t.y.) ünlü araştırmacı ve düşünürler tarafından ortaya koyulmuş çok iyi bilinen ve yaygın teorilere odaklanarak belirtilmektedir. Carl Gustav Jung tarafından önerilen “Myers–Briggs Kişilik Tipi Göstergesi (MBTI)”, kişilik teorilerinin sınıflandırılmasına dikkat çekmiş ve kişiliğe dair psikoanalitik, davranışçı ve fenomenolojik yaklaşımlar olmak üzere üç grup olduğunu belirtmiştir (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem & Nolen-Hoeksama, 1996) ve tüm bu yaklaşımlardan aşağıdaki bölümde bahsedilecektir.

2.4.1. Psikodinamik/Psikoanalitik Teoriler

Sigmund Freud, Alfred Adler, Carl Gustav Jung, Karen Horney, Eric Berne, Erik Erikson, Eric Fromm, ve Rank tarafından ortaya koyulan sekiz farklı kişilik teorisi bu konunun odak noktası çerçevesinde ele alınmıştır.

Sigmund Freud’un Kişilik Teorisi (1856-1939) id, ego ve süperego gibi üç özelliğe odaklanmış ve Freud bunları kişiliğin üç kısmı olarak tanımlamıştır. Freud, bunların bireylerin davranışlarına yönelik üç ana bileşen veya yapı olduğunu ve kişiliğin id, ego ve süperegonun bir birleşiminden oluştuğunu ifade etmiştir. Libido, bireylerin içgüdüsel enerjisidir ve insanlara hayati gücü bu verir. Freud’a göre libido veya içgüdüsel duygular doğuştan gelir veya doğaldır (Freud, 2014).

İd, genetik bir faktör olup kişiliğin özü olarak tanımlanmakta ve sonucu ne olursa olsun tüm isteklerin yerine getirilmesini gerektirmektedir. Tüm kişisel ihtiyaçlar, talepler, dürtüler “id”den gelir ve id, cinsellik ve saldırganlık olmak üzere iki dürtüsel enerjisi bulunan subjektif yaşayan bir dünyadır. Freud’a göre sevilen her bir objenin belli bir cinselliği vardır (Freud, 2014).

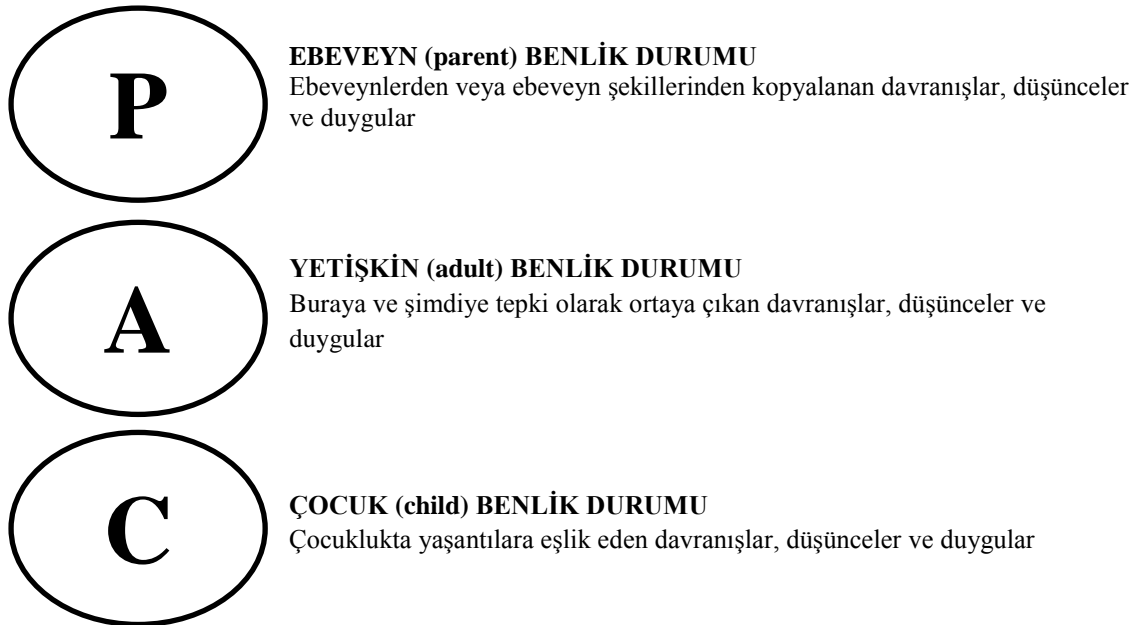
Ego, “id”i kontrol eden yapı olup maneviyatın düzenleyici ve dönüştürücü kısmıdır. Ego’da gerçek baskın iken “id”de zevk baskındır (Freud, 2014). Sağlıklı ve normal bireylerin kişiliklerinde en güçlü yanı genellikle egodur (Sincero, t.y.). McLeod

(2014), egonun gerçek ilkelere odaklanarak kişiliğin karar alma mekanizması gibi id ve gerçek dünya (gerçeklik) arasında aracılık yaptığını belirtmiştir. Buna ek olarak bitmeyen talepler de ego tarafından tatmin edilir.

Öte yandan Freud (2014), süperegonun insanların vicdanları olduğunu ve kendini suçluluk hissi olarak gösterdiğini ifade etmiştir. İyi gelişmiş bir süperego otomatik olarak bilinçaltında “id”in dürtülerini kontrol etmektedir.

Freud kişiliği, duygusal yönüyle açıklamış ve beş dönemde sınıflandırmıştır ki bunlar oral dönem (0-1 yaş), anal dönem (1-3 yaş), fallik dönem (3-7 yaş), latent dönem (7-11 yaş) ve genital dönem (11-18 yaş)’dir (Şimşek, vd. 2011; Freud, 2014).

Eric Berne’nin kişilik teorisi, Freud’un kişilik modeli ile kısmi benzerlikler göstermektedir. Berne de kişiliğin duygusal yönüne odaklanmış ve kişiliğin üç özelliğini daha açıklamıştır. Eric Berne’ye göre kişiliğin ebeveynlik, yetişkinlik ve çocukluk olmak üzere üç durumu bulunmaktadır (Şimşek, vd. 2011). Yukarıda bahsedildiği gibi Eric Berne’nin teorisi Freud’un görüşlerinden esinlenmiş ve bireylerin bu üç benlik durumu (ebeveyn, yetişkin, çocuk) arasındaki ilişkileri açıklamak amacıyla transaksyonel analizler yaparak bireylerin iç dünyasına odaklanmıştır (Calcaterra, 1999). Berne’nin kişilik teorisi durumları aşağıdaki şekil 1’de görülebilmektedir:



Şekil 1. Eric Berne’nin kişilik teorisi durumları

Kaynak: Chapman (2015).<http://www.businessballs.com/transactionalanalysis.htm>

Carl Gustav Jung, Freud'un öğrencilerinden biri olup, Analitik Psikoloji veya Psikoanalitik Teoriyi kurmuştur. Jung, Freud'un cinselliği gereğinden fazla abarttığını ileri sürerek kişisel davranışları yönlendiren ve kontrol eden temel güdülerin aşk ve cinsellik olmadığını söylemiştir. Jung ayrıca, "içedönük" ve "dışadönük" ifadelerini ilk kullanan psikologlardan biri olarak kişiliğin yapısal, işlevsel ve ilerleyebilen yönlerine dikkat çekmiştir (Şimşek, vd. 2011). Aynı zamanda Jung, kişilik teorilerinin psikoanalitik, davranışçı ve fenomenolojik olmak üzere üç grup halinde sınıflandırıldığını vurgulayan ve "Myers–Briggs Tipi Kişilik Göstergesi (MBTI)" olarak adlandırılan bir öz bildirim anketi önermiştir (Atkinson, vd. 1996). MBTI, "dikotomi" adı da verilen dört kilit kişilik boyutunu temsil etmektedir. Bunlara "dışadönüklük veya içedönüklük, duyumsama veya sezgi, düşünme veya hissetme, yargılama veya algılama" örnek olarak verilebilir (Brandt, Gomes & Boyanova, 2011, s.267-268).

Alfred Adler'in kişilik teorisi, psikodinamik kişilik teorisinin bir parçası olarak Jung ile aynı hususları vurgulamakta ve normal bir kişinin kendi geleceğini yönetebilecek bir kişiliğe sahip olabileceğini ifade etmektedir. Adler de Freud'un öğrencilerinden birisi olup, cinsellik hakkında Jung ile aynı görüşü paylaşmıştır. Adler'e göre güç ve prestij güdeleri ile üstünlük ve baskınlık bireysel davranışların arkasındaki başlıca güdülerdir (Şimşek, vd. 2011; Eren, 2010).

Karen Horney'in teorisi de Jung ve Adler'in kişilik teorileri gibi psikoanalitik teorinin etkisi altında kalmıştır. Diğerlerinden farklı olarak Horney, kendi görüşlerini ve düşüncelerini açıklarken sosyal ilişkiler ve analizlerden faydalanmıştır. Ona göre kişiliğin temel faktörleri "endişe ve korku"dur (Eren, 2010). Yazar, sempatik-dışadönük, antipatik-içedönük ve son olarak agresif-kızgın gibi kişisel korkuları temel olan üç tür özellik geliştirmiştir (Şimşek, vd. 2011).

Erich S. Fromm da psikodinamik veya psikoanalitik bir teorisyen olup Freud'tan ve onun görüşlerinden ilham almıştır. Daha sonra, Horney ve Jung ile birlikte Fromm "Neo-Freudcular" adı ile kurulan bir grubun üyesi olmuştur. Onun da psikolojideki görüşleri beşeri teorinin yoluna ışık tutmuştur. Fromm'a göre kişilik ve kişisel psikolojisinin gelişmesinde toplum ve kültürün önemli bir rolü bulunmaktadır. İnsanlar veya insan, hem doğanın bir parçası, hem de doğadan ayrı olarak düşünülebilen kendine özgü bir parçadır (Cherry, t.y.).

Erik Erikson'un kişilik teorisi de Freud'dan esinlenmiştir ancak Freud, "id"e odaklanan bir psikolog olup id ve süperego arasındaki karmaşayı belirlemeyi amaçlamıştır. Öte yandan Erikson, egoya odaklanarak toplum ve kültürün; kültür,

toplum ve ego arasındaki karmaşa üzerinde oluşan etkilerine dikkat çekmiştir. Erikson, kişiliğin psikolojik gelişiminde farklı yaşlara bağlı sekiz durum olduğunu belirtmiş ve bunlara umut, istek, amaç, yeterlilik, sadakat, aşk, özen, bilgelik adını vermiştir. Düşünür, ayrıca sağlıklı bir kişiliğe sahip olmanın her aşamanın tamamlanmasına bağlı olduğunu ifade etmiştir (McLeod, 2008).

Rank da “doğum travması” ve “ayrılık endişesi” hususlarına odaklanarak psikoanalitik kişilik teorisi üzerine araştırmalar yapmıştır. Çeşitli araştırmacı ve yazarlar, Rank’ın psikolojik gelişimlerde “ayrılık” konusuna odaklanan ilk araştırmacı olduğunu belirtmişlerdir (Rank, 1971). Yazar ayrıca, yayımlanan birkaç kitabında da özgür irade ve yaratıcılığa dikkat çekmiştir.

2.4.2. Öğrenme/Davranışçı Teoriler

Davranışsal, davranışçı veya öğrenme teorileri Eysenck, Skinner, Bandura, ve Miller ve Dolard gibi dört önemli teorisyenin ışığı altında kişi ve çevre arasında gözlemlenebilen davranışlarla karşılıklı etkileşimlere odaklanmaktadır.

Hans Jurgen Eysenck’in kişilik teorisi, beş büyük faktör kişilik özelliklerinin sadece ikisine odaklanmış ve Özellik/Yaradılış Teorileri olarak adlandırılmıştır. Eysenck’in teorisine ilerleyen bölümlerde değinilecektir.

Burrhus Frederick Skinner (B. F. Skinner) psikolog, davranış bilimci ve bir sosyal filozof olup (Smith & Woodward, 1996) **Pekiştirme Teorisi’ni** geliştirmiştir. Skinner, edimsel davranışlara odaklanmıştır ve terim olarak “edimselin, sonuç çıkarmak için çevreye etki ettiği gerçeğine dikkat çeker” (Skinner, 1965, s.65). Pekiştirme teorisi, davranışların olumlu ve olumsuz koşullar ve sonuçlara göre tekrarlanıp tekrarlanmadığını ifade etmektedir. Böylece, bireylerin çoğu, ödüllü olan davranışlara yönelirler ve bunu sıklıkla tekrarlarlar (Şimşek, vd. 2011).

Bu bakımdan ödül, cezalandırma ve edimsel davranışlar Skinner’in teorisinin ana konusu haline gelmiştir. Edimsel koşullanmayı, “bir yanıtın daha olası hale gelmesi bakımından” (Skinner, 1965, s.65) edimin pekiştirilmesi olarak adlandırmıştır. Yazar, tüm kişisel davranışların dış çevre ve pekiştirme koşullarının bir sonucu olarak gerçekleştiğini varsaymıştır. Farklı davranışlar göstermenin temel sebebi bireysel farklılıklar olup, ödüller ve cezalar doğrudan ve dolaylı olarak önemli roller oynarlar. Skinner, insanların pekiştirmelere ve çevreye tepki olarak davranışlar sergilediklerini, sosyal hayatın ise tüm bu davranışları kontrol ettiğini öne sürmüştür (Sincero, t.y.). bu

görüştten yola çıkarak devam eden pekiştirmelerin olumlu kişilik özellikleri ve düşüncelerine bağlı olduğu söylenebilmektedir.

Bu modelde ödüller güçlendirici faktörlerdir ve amacı, ödüllendirilen davranışların devamlılığını sağlamaktır. Bireylerin ihtiyaçları farklılaştığı için tercih edilen ödüller de elbette farklı olacaktır (Şimşek, vd. 2011). Skinner (1965, s.185) tarafından vurgulandığı gibi ceza, sosyal kontrol için güçlü bir teknik olabilir ancak “başka bir birey tarafından yönetilmesi gerekmez” çünkü insanlar yaptıkları için zaten cezalandırılmaktadır. Örneğin, Pavlov aç bırakılan köpeklerin bir güdünün etkisi altında davranışları öğrenme sürecini ve sonuçlarını görmüştür. Tüm canlılar, klasik veya edimsel koşullanma ile çevrelerindeki olumlu ve olumsuz durumlardan nasıl davranacaklarını öğrenirler (McLeod, 2007).

Albert Bandura, Sosyal Bilişsel Teorinin kurucusu olarak bilinmektedir ve insanların kendileriyle ilgili inançları olan ve psikolojik sermayenin bileşenlerinden biri olduğu için aşağıda derinlemesine bahsedilecek olan özyeterliliğin önemini vurgulamıştır. Bandura (1997), kişinin beceri ve yeteneklerinin sayısından ziyade kişisel beceriler ve inançlarla yapılan faaliyetlerin önemine odaklanmıştır. Özyeterlilik düzeyi yüksek olan kişiler kendilerini motive ederek görev ve rollerini etkin biçimde yönlendirmeyi bilirler. Bu bakımdan özyeterlilik, motivasyon ve kişisel performansla ilişkilidir.

Bandura'nın Sosyal Bilişsel Teorisi, öğrenen bir kişilik teorisi olup diğer insanları gözlemleyerek kazanılan öğrenilmiş kişisel davranışlara odaklanır. Bu teori, bireysel davranışlar, çevre ve kişi faktörleri arasındaki ilişkiye dikkat çeker (Sims & Manz, 1982).

Miller ve Dollard diğer öğrenme teorisyenleri olup güdülere/dürtülere ve belirtilere önem verirler. Bu teorisyenler, diğer teorilerin bir birleşimini sunarak dürtü, belirti, yanıt ve pekiştirme gibi dört bileşeni birleştirmiştir (Tangen, t.y.).

Öğrenme teorileri hakkındaki tüm bu açıklamalara ek olarak **Cloninger** ayrıca mizacın tanımlarını vurgulamak üzere dört boyutlu öğrenen bir kişilik modeli oluşturmuştur. Cloninger ve diğerleri (1993) beş büyük kişilik özelliği modelinin otonomi, ahlaki değerler ve olgunluk özellikleri gibi kişilik bozukluklarından bahsetmediğini öne sürmüştür. Ona göre bu alanlar sırasıyla öz yönetim, işbirliği ve kendini aşma olarak yansımaktadır. Faktör analizi sonucunda, kişilik faktörlerinin genellikle bağımsız özelliklerle tanımlandığına, fakat bu özelliklerin bazılarının bazı etiyolojik bileşenleri paylaşabileceğine de dikkat çekmiştir.

Öte yandan Cloninger'in TCI boyutları yukarıda bahsedildiği gibi beş büyük kişilik özelliği modeli boyutlarından en azından biri ile ilişkilendirilmektedir. Örneğin, mizaç boyutlarının biri olan zarardan kaçınma beş büyük kişilik modelinin özelliklerinden biri olan nevroitiklik ile olumlu yönde ilişkilendirilmiştir. Yenilik arayışı ve ödül bağımlılığı faktörleri, dışadönüklük ve deneyimlere açıklık ile güçlü olarak, vicdanlılık/sorumluluk ile negatif yönde ilişkilendirilmektedir. Öte yandan işbirlikçilik/işbirliği, uyumluluk ile hem ilgili hem de ilişkilidir. Öz yönetim boyutunun, nevroitiklik ile güçlü ve negatif yönde bir ilişkisi varken, öte yandan sorumluluk/vicdanlılık ile olumlu yönde bir ilişkisi vardır (De Fruyt, De Wiele, & Van Heeringen, 2000).

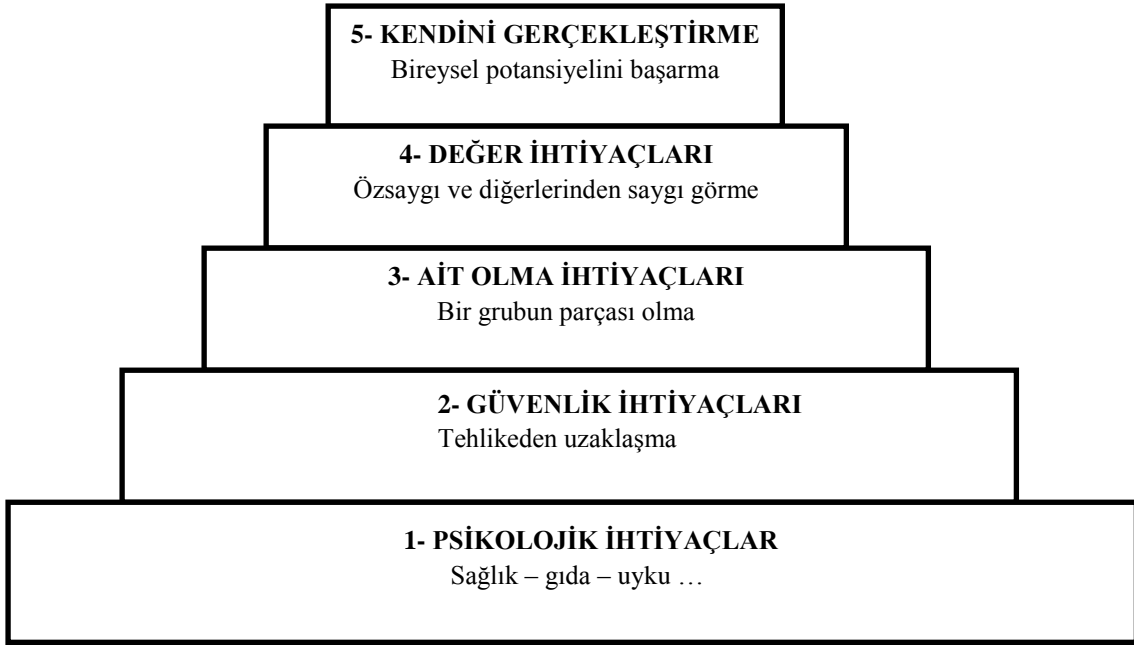
2.4.3. Fenomenolojik/Beşeri/Hümanist Teoriler

Beşeri teoriler, bireylerin ihtiyaçlarına, kendini gerçekleştirme kavramına ve güdülenmiş davranışlarına vurgu yapmaktadır.

Abraham Maslow, beşeri psikolojinin lideridir ve onun beşeri kişilik teorisi veya güdülenme teorisi, temel psikolojik ihtiyaçlardan kendini gerçekleştirme ihtiyacına doğru kayan insan ihtiyaçlarına odaklanmaktadır.

Abraham Maslow güdülenme teorisini olup karşılanan ihtiyaçlardan birinin yerini diğer ihtiyaçlara bıraktığını ve bunun da ilerleyici bir döngü olduğunu belirtmiştir (Şimşek, vd. 2011). Maslow, insanların “temel fizyolojik ihtiyaçlar, emniyet/güvenlik ihtiyaçları, aidiyet/sosyal ihtiyaçlar, saygınlık ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı” adı verilen beş önemli ihtiyacına odaklanmıştır ve “fizyolojik ihtiyaçlar büyük ölçüde karşılanırsa ikinci kademe ihtiyaçlar (emniyet/güvenlik) devreye girer” (Boeree, 2006, s.4).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde, insanların belirli kategorilerdeki ihtiyaçlarını karşılamalarıyla, kendi içlerinde bir hiyerarşi oluşturan daha üst ihtiyaçları tatmin etme arayışına girdikleri vurgulanmaktadır. Maslow'a göre insanlar, yüksek düzey ihtiyaçlarını karşılamadan önce düşük düzey ihtiyaçları karşılamaya güdüldüler. Ancak herkes öncelikleri bazında sırasına göre tüm ihtiyaçlarını karşılayamaz. Son olarak Eric Fromm, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine “hedef koymak ve dünya görüşü” adı altında bir ihtiyaç daha eklemiştir (Şimşek, vd. 2011). Maslow tarafından tespit edilen bu ihtiyaçlar hiyerarşisi aşağıdaki şekil 2'de görülmektedir:



Şekil 2. Abraham Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi

Kaynak: Boeree (2006). http://www.sosyal-psikoloji.de/do/pt_maslow.pdf

Şekil 2'de görülen yukarıdaki bu beş ihtiyacın hepsi “yüksek ve alçak sıra” olmak üzere 2 gruba ayrılmıştır. Örneğin, ilk ve ikinci ihtiyaçlar (fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları) kişi tarafından (içsel olarak) karşılanabilen “alt sıra ihtiyaçları”, diğer üç ihtiyaç türü ise özellikle para, terfi ve farklı araçlar (dışarıdan) olmak üzere bazı şeylerle karşılanan “yüksek sıra ihtiyaçlar” olarak sınıflandırılmıştır (Robbins, vd. 2009, s.63).

Carl Rogers, beşeri yaklaşımı destekleyen psikologlardan bir diğeridir. Rogers, ilk olarak Maslow tarafından ortaya atılan kendini gerçekleştirme adındaki kişisel ihtiyaca dikkat çekmiştir. Rogers “müşteri merkezli terapi” oluşturmuştur. Bu terapiyi temel alarak hastaların sorunlarına ve elbette kendilerine bir çözüm bulmaya imkân verilmesi gerektiğini belirtmektedir (Hall, 1997).

2.4.4. Özellik/Yatkınlık Teorileri

Daha önce de bahsedildiği gibi, sahip olunan kişisel özelliklerin bazıları, bu özelliklerin formalize edilmesinde, şekillendirilmesinde önemli olan genetik özellikler ile çevreden, fiziksel ve psikolojik durumlardan etkilenirler.

Tüm kişilik özellikleri, organizmaların bazı niteliklerini yansıtmaktadır. Lehoczky (2013, s.28), “özellik, bazı durumlarda ortaya çıkan davranışsal bir

yatkınlıktır” diyerek bunun kişiliğin zihinsel, fiziksel ve güdüsel gelişiminde etkili olduğunu ifade etmiştir.

İnsanlar arası farklılıklara odaklı çok iyi bilinen bazı kişilik özelliği veya yatkınlık teorileri arasında yer alan Eysenck’in boyut teorisi ve beş faktörlü kişilik teorisi bu bölümde ele alınacak ve önemine dikkat çekilecektir.

Kişilik boyutlarını temel alarak farklı modeller yaratılmış ve geliştirilmiştir. Bu bakımdan **H. J. Eysenck’in kişilik modeli** iki kişilik özelliğine (dışadönüklük ve nevroitiklik) odaklanmış ve modelin kabul edilemez olduğu görülmüş, bunun üzerine, Heath ve diğerleri (1994) bunun kapsamlı bir kişilik modeli sağlamaya yeterli olmadığını ifade etmiştir. Öte yandan, dışadönüklük ve nevroitiklik özellikleri “kişiliğin gözlemlenen yapısına ait faktör analizleri temel alınarak belirlenmiştir” (Eaves & Eysenck, 1975’ten akt. Köse, 2003, s.86-87).

Grossarth-Marticek ve Eysenck (1990) düşük düzeyde nevroitik ve yüksek düzeyde dışadönük kişiliklerin sağlıklı kişilik göstergesi olarak tanımlandığı ve bu gibi insanların hastalıklara yatkın olmadığını ifade etmişlerdir. Fenotipik (gözlenen) çelişki, genetik ve çevresel faktörlerin etkileşimsel ilişkisinin sonucu olarak ortaya çıkar. Bu nedendir ki Eysenck’in modeli kabul görmemiştir. Yazar, bu farklı yapıların (fenotipik ve genotipik) aynı olduğunu belirtmiştir. Eysenck’in varsayımının tam aksine, Köse (2003) kişilik özelliklerinin aynı biçimde olmamak kaydıyla hem genetik hem de çevresel koşullardan etkileneceğini ifade etmiştir.

Zuckerman, Kuhlman ve Camac (1988), tüm kişilik özelliklerini özetlemek için H. J. Eysenck’in boyutlarına (dışadönüklük ve nevroitiklik) “Psikotisizm” adlı bir faktör daha ekleyerek üç faktör kullanılmasını önermiştir. Üçüncü boyut olan psikotisizm, Eysenck ve eşi S. B. G. Eysenck’in ortak görüşüne göre Eysenck’in kişilik modeline 1970’lerde eklenmiştir. Bu bakımdan Eysenck’in teorisi, bazı çalışma ve araştırmalarda üç boyutu ile bilinmekte ve tartışılmaktadır.

Tüm bunların yanı sıra **Henrick Sjobring** da üç boyutu olan bir kişilik modeli geliştirmiştir. Sjobring (1973) bu boyutları “sağlamlık, dürüstlük, tutarlılık, ” olarak tasarlamıştır (akt. Köse, 2003, s.87). Üçüncü boyut olan “tutarlılık” mizaç bakımından uzun süreli bir yapı olamamıştır (Schalling, 1978).

2.5. A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapısı/Özellikleri

A Tipi ve B Tipi Kişilik, ilk olarak iki kardiyolog Meyer Friedman ve Rosenman tarafından incelenmiştir. Bu görüş, sandalyelerin çoğunlukla önden yırtıldığını söyleyen bir mobilya tamircisinin sözlerinden doğmuştur (Moorhead & Griffin, 1992). Bu iki kardiyolog, bu durumdan yola çıkarak kalp hastalarının çoğunun endişeli olduğu ve otururken genellikle zor anlar geçirdiği sonucunu çıkarmıştır. Bu gözlemi başlangıç noktası olarak kullanarak hastaların farklı ve çeşitli davranışlar sergilediklerini ifade etmişlerdir (Pelit, vd. 2010). Yaptıkları araştırmalar onları, “farklılıkların kişilikten kaynaklandığı” sonucuna yöneltmiştir (Moorhead, vd. 1992, s.463).

A tipi kişilik, zorlu ve stresli, çevreye karşı hassas davranış kalıpları olan kişilik modeli olarak tanımlanmaktadır (Cohen & Matthews, 1987). A tipi kişilik özelliklerine sahip olan kişiler çalışma ortamında işlerini yaparken rahat ve rekabetçi davranmaktadır. Kendine güven, açık sözlülük, sakinlik, sağlığına düşkün olma da bu tip insanların diğer özelliklerindedir. Durna (2005), bu gibi insanların tatilde bile hareketsizliği sevmeyişi ve çok yoğun çalıştığını ifade etmiştir. Özellikle de restoranda olmak üzere bir yerde bekletilmekten nefret eder, genellikle yemeğin tadına bakmadan tuz eker ve hızlı yemek yerler. Baltaş ve Baltaş (2010), A tipi kişilik özelliklerinin iş adamları, ev hanımları, şoförler, postacılar, bakkallar, temizleyiciler, kısacası her kademedeki insanda görülebileceğine dikkat çekmiştir. Luthans (1995, s.303), “ yöneticilerin pek çoğu A tipi kişilik özelliklerine sahiptir” demiştir. Bazı araştırmalarda A tipi insanların örgütlerde yönetici seviyesine kadar çıkabilmesine rağmen, çoğu başarılı üst düzey yöneticinin genel olarak B tipi özelliklere sahip olduğu iddia edilmektedir (Şimşek, Akgemci & Çelik, 2001).

Duygusal bitkinlik, kendilerine zarar verme eğilimi, risk alma ve tehlikeden korkmama A tipi kişiliğin bazı gizli özelliklerindedir (Baltaş & Baltaş, 2000). Onlar tarafından erişilebilir olmak, güvenlerini kazanmak, düşüncelerini ve tepkilerini anlamaya çalışmak, A tipi insanlarla ilişki kurulmasında yardımcı ve faydalı olacaktır.

Farklı yazarlar A tipi temel kişilik özelliklerini aşağıdaki gibi ifade etmektedirler:

- **Dinamizm:** Bu insanlar aşırı heyecanlı ve hareketli olup jest ve mimikleri ile vurgulu konuşurlar. Yürüme, yemek yeme, araba kullanma vb. işlerini hızlı bir biçimde yaparlar (Tarhan, 2002).

- **Rekabet ve Saldırganlık:** A tipi insanlar, rekabetçi olurlar ve kazanma kararlılıkları her zaman önde gelir (Lelord & Andre, 2013). Bunun yanı sıra bu insanlar çabuk sinirlenirler (Burger, 2006) ve bu da diğer insanlarla ilişkilerinde bazı problemlere neden olur.
- **Hırs:** A tipi insanlar zorlukların üstesinden gelmeye ve başarılar elde etmeye güdülü olurlar (Burger, 2006). Bu gibi insanların hem kendilerine hem de diğerlerine ilişkin yüksek beklentileri vardır.
- **Zaman Baskısı:** Aynı anda farklı görevleri yapmaya çalışır ve zamanı boşa harcamayı sevmezler (Zel, 2006). Zamanın önemli olduğuna ve boşa harcanmaması gerektiğine inanırlar. Öte yandan Tarhan (2002)'ın belirttiği gibi A tipi kişiliğe sahip insanlar beklemekten nefret ederler ve toplantılarında her zaman dakiktirler.
- **Tek Yönlü Kişilik:** A tipi kişiliğe sahip insanlar genellikle diğer insanlarla temas kurmayıp kendileriyle meşguldürler. Bu durum da “bencillik” olarak tanımlanabilmektedir. Bu bireyler kendi işlerine konsantre olurlar, böylece onlar için hayatın diğer yönlerini görmek zordur (Baltaş, vd. 2010).

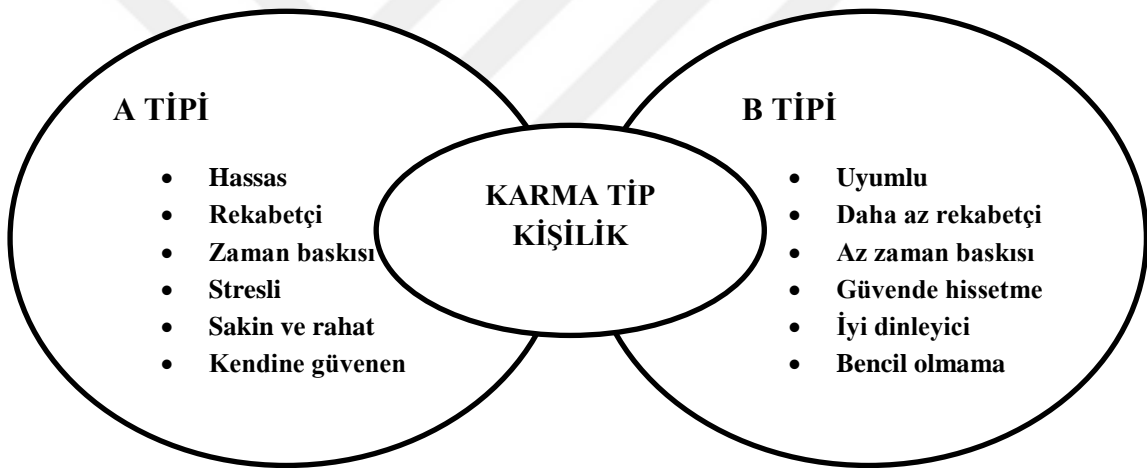
A tipi insanlar ayrıca hayattaki tüm görevlere önem verirler ve kesinlikle iş teslim tarihlerine uyarlar (Lelord, vd. 2013), saygı ve sevgi beklentisi ile sürekli ilerleme beklentisi onların diğer başka özellikleridir. Silah (2005), bu gibi insanların mükemmeliyetçi, hassas, biraz kıskanç ve sözlerine sadık olduklarını ifade etmektedir. Tarhan (2002) tarafından da vurgulandığı gibi, A tipi insanlar planlama yapmadan, kendilerini işlerine güdülemeden ve günün en önemli öğünü olan kahvaltıyı genellikle atlayarak hızlı karar verirler.

Öte yandan B tipi kişilik özellikleri, A tipi insanlar kadar rekabetçi ve stresli olmayan ve sessiz bireyleri tanımlayan bir davranış kalıbı olarak tanımlanmaktadır. Baltaş, vd. (2010), bu gibi insanların kendilerini zaman baskısı altında hissetmediklerini ifade etmiştir. Tarhan (2002) ayrıca, bu insanların küçük şeylerden bile mutlu olduklarını ifade etmiştir. Bu insanlar uyumludur ve bencil değildir. Bu hoşgörülü insanlar detaylara ve kaliteye önem verirler. A tipi ile kıyaslandığında B tipi insanlar kahvaltıyı atlamazlar. Birini mutlu etmeye çalışmaktansa kendileri mutlu olmayı bilirler ve küçük şeylerle bile mutlu olurlar. Bu insanlar ayrıca çok iyi dinleyicidir ve zamanlarını aileleri ile geçirmeyi çok severler.

B tipi insanlar stabil bir hızlilik içinde çalışırlar ve kendilerini daha güvende hissederler. A tipi bir kişinin B tipi bir kişiden daha az veya daha çok başarılı olduğu

söylenemez. Ayrıca, Friedman ve Rosenman, “sadece A tipi veya B tipi insan olmayıp, bunun yerine insanların bu iki tipten birine daha yatkın olduklarını” ileri sürmüştür. Örneğin, bir insan çoğunlukla A tipi kişilik özellikleri sergileyebilir ancak aynı zamanda sakin ve sessiz de olabilir ve hatta bazı durumlarda zamanı bile unutabilir” (Moorhead & Griffin, 1992, s.463).

A tipi ve B tipi temel kişilik özelliklerinin “bir çizginin iki uç noktası” olarak tanımlanabileceği ve “pek çok insanın bu iki noktanın ortasında yer aldığı” anlaşılmaktadır (Özarıslan, 2011). Bazı insanlar, her iki kişilik türünün özelliklerini gösterebilmekte ve bu insanlara “karma tip” adı verilmektedir. Bir kişinin diğerlerine zarar vermeden ve onlarla rekabet içine girmeden işini zamanında bitirmek istemesi halinde, bu bireysel özellikler karma tip kişilik özelliği olarak bilinmektedir. B tipi insanlar da A tipi özelliklerinin bazılarını gösterebilmektedir (Baltaş, vd. 2010).



Şekil 3. A Tipi ve B Tipi kişilik özellikleri

Araştırmalar genellikle her iki kişilik tipinin de insanların strese maruz kalma düzeyleriyle ilgili olduğunu göstermektedir. Diğer bazı araştırma bulguları ise “Amerikalı yöneticilerin %60’ının A tipi kişilik özelliklerine, %12’sinin ise B tipi kişilik özelliklerine sahip” olduğunu ortaya koymuştur (Vecchio, 1995, s.498). Öte yandan, A tipi insanlarda kontrol algısı, B tipi insanlara göre daha zayıf kalmaktadır (Rhodewalt, Strube & Wysocki, 1988). Friedman ve Rosenman sekiz buçuk yıldan fazla bir sürede 3500 insan üzerinde çalışarak, A tipi bireylerin B tipi bireylere kıyasla kalp hastalıkları riski grubunda olduğu sonucuna varmıştır (Şimşek, vd. 2001). A tipi

özelliklere veya bu gibi davranış kalıplarına sahip insanlar kalp hastalıkları riski ile daha kolay karşılaşabilmektedirler (Moorhead, vd. 1992).

2.6. Beş (Beş Büyük) Faktör Kişilik Teorisi

Tarihte kişilik faktörlerini adlandırma ve tespit etme süreci, 1884'te bireylere ait kişilikle ilgili terimleri tanımlayan ve farklı anlamlarıyla binlerce İngilizce kelimeyi ifade eden ilk bilim insanı olan Francis Galton tarafından başlatılmıştır. Bu konudaki araştırmacıların ilki olan L. L. Thurstone da bireyleri belirleyerek yaygın şekilde kullanılabilir 60 adet sıfat ortaya çıkarmıştır. Günlük konuşmalarda kullanılan bu 60 sıfatın her biri 1300 oylayıcı tarafından oylanmış ve sonunda beş faktör, beş temel özellik yeterli bulunmuştur. Galton'un kişiliğe ilişkin İngilizce terimlerle ilgili tahminleri, 1936'da Allport ve Odbert tarafından dikkate alınmış ve 18000 tanımlayıcı terimle sınıflandırılmıştır.

Daha sonra ise Raymond B. Cattell 1943'te bu ilk kişilik özelliği listesini incelemeye başlamıştır. Cattell 18000 değişkenli 171 özellik oluşturmuş ve faktör analizinin yanı sıra farklı istatistiksel analizlerle bu değişkenleri analiz ederek 35 tane kişilik teriminden oluşan bir set geliştirmiştir. Günümüzün beş büyük kişilik özelliği modelinin, Cattell'in 35 faktör veya değişkeninden esinlenerek yaratıldığına dikkat çekmek gerekmektedir (Goldberg, 1990).

Goldberg'in literatüründe de "Cattell hep bir düzine kişilik faktörü tespit etmek istediğini defalarca ileri sürmüştür" şeklinde bahsedilmiştir, ancak bu faktörlerden sadece 5'inin kişilik özellikleri ile ilgili olduğu kabul edilmiştir (Goldberg, 1990, s.1217). Cattell hiç tekrarlanmayan on iki faktörlü modeli temel alarak 1946'da buna dört faktör daha eklemiş, bazı değerleri ve anketleri analiz ederek 16 unsurlu bir enstrüman olarak yarattığı kendi modeline "On Altı Kişilik Faktör Anketi (16PF)" adını vermiştir (McCrae & John, 1998, s.187). Kişilik için yaratılan bu 16 faktör sıcaklık, mantık, duygusal denge, baskınlık, canlılık, kural bilinci, sosyal cesaret, hassasiyet, ihtiyatlılık, dalgınlık, mahremiyet, kaygı, değişime açık olma, özgüven, mükemmellik ve gerilimdir (Conn & Rieke, 1994).

1961'de Amerikan Hava Kuvvetlerinde görevli iki araştırmacı olan Tupes ve Christal ise, Cattell'in kişilik ölçeğini temel alarak 8 örnekleme odaklanmış ve kişiliği açıkça anlayarak açıklayabilen ve tekrarlayan 5 faktör ortaya çıkarmıştır. Bu bulgular,

1963'te beş faktörün çok sayıdaki kişilik verilerini açıklayabilmek için yeterli olduğunu ortaya koyan W.T. Norman tarafından da tekrar edilmiştir.

Norman, öz bildirim anketlerinin analiz edebildiği ve beş faktöre dair bazı benzerlikler bulabildiğini, farklı kişilik özelliklerinin 16 faktör kullanmak yerine bu faktörlerle açıklanabileceğini ifade etmiştir (McCrae, vd. 1998). Norman (1963), Cattell'in kişilik özelliği terimlerinden yola çıkarak 5 unsurlu bir model geliştirmiştir ve beşinci faktöre "kültür" adını vermiştir (Kabarma/Dışadönüklük, Uyumluluk, Vicdanlılık/Bağlılık, Nevrotiklik/Duygusal Denge, ve Kültür). Goldberg (1990)'in de ifade ettiği gibi beşinci unsur olan kültür, farklı araştırmacılar tarafından alternatif biçimde "idrak" olarak da adlandırılmaktadır.

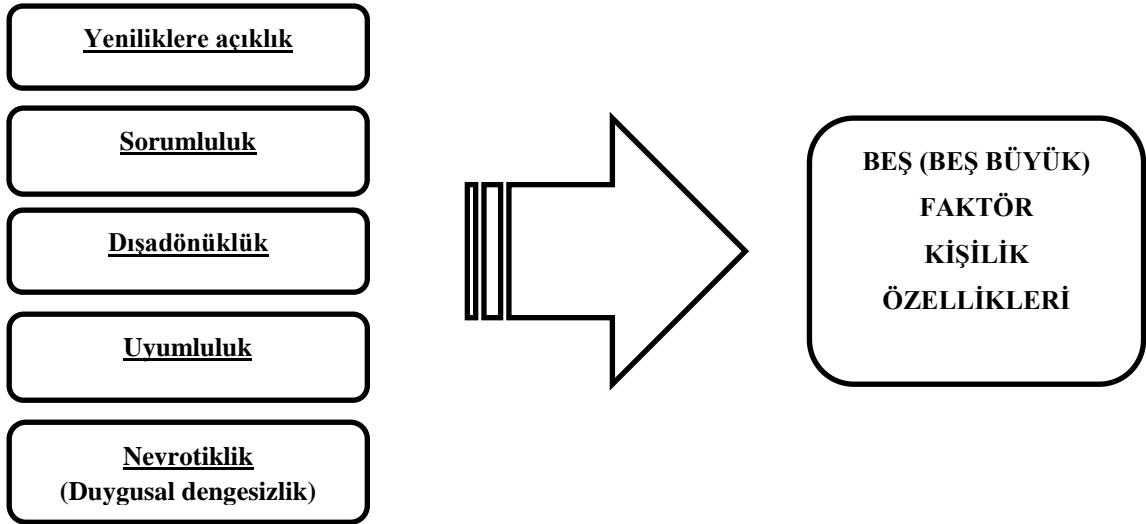
Kişilik faktörleri sürecinin adlandırılması ve belirlenmesi Eysenck'in açıklamaları ile devam etmiştir. Modern beş faktör modeli (FFM), kişilik özelliklerinin başlıca bileşenleri olarak, sadece Dışadönüklük (D) ve Nevrotiklik (N) adlı iki faktöre odaklanan olan H. J. Eysenck ve S. B. G. Eysenck (1964)'in araştırmaları, daha sonraları sadece iki faktöre odaklandığından dolayı, kabul edilemez bir durum olarak değerlendirilmiştir ve modelinin sürekliliği olmamıştır.

Aynı konudaki başka bir kaynak, Norman'ın 1967 yılında sözlüklerden edindiği 2800 unsura odaklandığından bahsetmiştir. Bazı analizleri tamamladıktan sonra ise birtakım benzerlikleri temel alarak 1431 terimi sınıflandırmıştır. Ayrıca faktörleri kategorilere ayırarak çalışmasına devam etmiş ve sonunda 75 kategori geliştirmiştir. Eysenck fazla faktör/unsurları tartışmış ve 75 unsurun bilimsel olarak temsil edilmesinin imkânsızlığının altını çizmiştir (Goldberg, 1990), bu nedenle de yalnızca iki unsur üzerinde çalışmıştır.

McCrae ve diğerleri (1998, s.186) 1974'te Tellegen ve Atkinson'un üçüncü bir kişilik özelliği boyutu eklediğini ve "Merak ve Kendini Değiştirme Deneyimlerine Açıklık" adını verdiğini ifade etmiştir. 1976'da ise Costa ve McCrae benzer bir "Deneyime Açıklık (D)" faktörü önermiştir. 1980'lerin başlarında Tellegen (1982) adlandırma sürecine "Vicdanlılık" (V) adlı başka bir boyut daha öne sürmüştür (akt. McCrae, vd. 1998, s.186). Farklı yazarlar, beş faktörlü kişilik özelliklerini kapsamlı olarak tanımlayabilmek için bunların farklı biçimde sınıflandırılması üzerinde çalışmıştır. McCrae, vd. (1998, s.186) tarafından bildirildiği gibi beş büyük kişilik özelliğinin en son faktörü olan "Uyumluluk (U)" faktörünün Leary (1957) veya Myers ve McCaulley (1985) veya Costa ve McCrae (1985, 1989)'nin farklı analizleri ile keşfedilebilmiş olabileceğini ifade etmiştir.

1980’de Tupes ve Christal ve Norman tarafından yapılmış önde gelen araştırmalar ve bulgular büyük ölçüde unutulmuştur. Lewis Goldberg (1981), kişilik özellikleri üzerine kendi projesini yaratmaya başlamış, beş temel etkili faktörü yeniden keşfederek, yeniden tanıtmış ve psikoloji alanına sunmuştur. Bu şekilde beş büyük modelin temel faktörleri veya boyutları oluşturulmuş ve farklı araştırmalarla ortaya çıkarılan benzer bulgularla kanıtlanmış ve Costa ve McCrae tarafından 1985’te yayınlanarak psikoloji dünyasına sunulmuştur. Diğer bir deyişle, Sayın ve Aslan (2005) tarafından da belirtildiği gibi beş büyük kişilik modeli, beş temel boyutu ile Costa ve McCrae tarafından 1978’de yaratılmıştır. Çelik ve Oral (2013)’a göre bu model Norman’ın 1963’te geliştirdiği teorisini ölçmeyi amaçlamıştır.

Beş büyük kişilik modeli, genelde özellikle uygulamalı araştırmalar için kullanılan en kapsamlı ve benimsenen çerçeve olarak kabul edilmektedir. Bu beş boyut (Dışadönüklük, Sorumluluk, Uyumluluk, Nevrotiklik/Duygusal Dengesizlik ve Deneyime Açıklık) yıllarca yapılmış olan istatistiksel analizler sonucunda ortaya çıkmış, duruma göre ve kültürler arasında tutarlı ve uygulanabilir olarak değerlendirilmiştir (Mayfield, Perdue & Wooten, 2008). Beş büyük kişilik modeli kişiliğe dair ortaya atılan farklı ve çeşitli görüşleri “birleştirici bir çatı” gibi görünmektedir (Bacanlı, İlhan & Aslan, 2009). Bu model, kişiliğe dair “ampirik olarak geçerliliği kabul edilmiş” boyutları ve özellikleri temsil etmektedir (Ulu & Tezer, 2010, s.330) ve ayrıca kişilik yapıları ve boyutlarını anlamak ve yorumlamak için iyi bilinen bir sınıflandırma sunmaktadır (John & Srivastava, 1999). Bu model McCrae ve diğerleri (1998) tarafından yürütölen araştırmaları düzenleyerek analiz etmek için doğal bir çerçeve sağlamakta ve İngilizce olarak OCEAN kısaltmasını temsil etmektedir.



Şekil 4. Beş (Beş büyük) faktör kişilik özellikleri

Öte yandan, şüphesiz ki çeşitli araştırmacılar tarafından farklı eleştiriler ve kısıtlamalar da ifade edilmiştir. Örneğin, Goldberg (1989) pek çok kişilik sıfatının beş büyük kişilik modelinin iki veya daha fazla boyutunun karmaşası olarak tanımlanabileceğini ifade etmiştir. Yüksek düzey nevrotiklik ve düşük düzey uyumluluk, “düşman ve tutarsız” sıfatlarına karşılık gelmektedir. Bunun yanı sıra Peabody ve Goldberg (1989) kişilik özelliği sıfatlarının güç, sevgi, iş, hoşlanma ve zekâ gibi beş temel özelliği açıklayıcı göstergeler olarak düşünülebileceğini belirtmiştir. Ayrıca bazı yazarlar, beş boyut veya faktörün kişilik özelliklerini açıklamaya ve özetlemeye yeterli olmadığını ileri sürmüş (McCrae, vd. 1998), öte yandan diğer bazı yazarlar da bu beş faktörün sayısının azaltılması gerektiğini öngörmüştür. Daha önce de bahsedildiği gibi Zuckerman, vd. (1988) kişilik özelliklerini daha iyi açıklamak üzere Eysenck’in iki boyutuna “psikotizm”i ekleyerek üç faktörü kullanmayı tercih etmiştir.

Bunların yanı sıra Digman (1985) üç faktör yerine iki etkili faktör kullanılmasına dikkat çekmiştir. Yazar, uyumluluk ve sorumluluk faktörlerini düşük düzey nevrotiklik ile birleştirerek “sosyalleşme” faktörünü; dışadönüklük, açıklık ve yine düşük düzey nevrotikliği birleştirerek “kendini gerçekleştirme” faktörünü yaratmıştır. McCrae ve Costa (1987) kişilik yapısını açıklayabilmek için beş faktörün gerekliliğini vurgulayarak tüm tartışmaları özetlemiştir. Bu yazarlar, gerekliliğin analizler ve deneysel araştırmalarla desteklendiğini, beş faktörün ise kişilik özelliklerinin mükemmel bir uyumunu yakalayabilmek için temel bir öneme sahip olduğunu ifade etmiştir. Örneğin, uyumluluk ve vicdanlılık/sorumluluk düzeyinin düşük

olması psikotizm faktörüne değinmektedir (Zuckerman ve diğeri tarafından önerilen) ve yine uyumluluk düzeyinin düşük olması olumsuz duygusallığa karşılık gelmektedir (Tellegen tarafından önerilen). Yıllar sonra farklı araştırmalar beş faktör ile benzer sonuçları vermiştir. McCrae, vd. (1998), beş faktör modelini-FFM yeniden yapılandırabilmek üzere Goldberg'ın 1981-1982 yıllarında kişilik psikolojisine ilişkin oluşturduğu yapıyı ve yaklaşımları incelemiştir.

Temel kişilik özellikleri envanteri (BFI), John, Donahue ve Kentle tarafından 1991'de 5'li Likert ölçeği ile geliştirilmiş ve 44 unsurdan oluşmuştur (Ulu, vd. 2010). Farklı yazarlar ve araştırmacılar tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Öte yandan içinde 45 unsur olan Türkçe versiyonu 2012'de Gençöz ve Öncül tarafında geliştirilmiştir. Beş büyük kişilik özelliğine yönelik genel inanışın tam aksine, bulgular aşağıdaki 6 kişilik özelliği bulunduğunu göstermiştir: Dışadönüklük, Vicdanlılık, Uyumluluk, Nevrotiklik, Açıklık (bunlar beş büyükler) ve yapmacık, görgüsüz, muhafazakar, utanmaz vb. kişinin olumsuz özelliklerini ifade eden "Olumsuz bir Değerlik" (Gençöz, vd. 2012). Öte yandan, nefret edilmek, kötü huylu, ahlaksız, iğrenç olma özellikleri de olumsuz değerlik ile özdeşleştirilmiştir (Benet & Waller, 1995).

Bu envanter temel alınarak yukarıda bahsi geçen altı temel özellik, çeşitli kişilik özelliklerinde sıfat halinde kullanılmıştır. şöyle ki; sinirli, çekingen, utangaç, soğuk, sosyal, titiz, düzenli, hoşgörölü, yardımsever, hassas, tembel, gergin, saldırgan, dengesiz, becerikli, cesur, kalender, yapmacık, açėözlü, muhafazakar ...vb. (Gençöz, vd. 2012). Bu çalışmada özellikleri ölçmek için kullanılan 50 unsurluk diğer bir envanter de vardır.

Dışadönüklük, "dost canlısı, enerjik, neşeli, ve maceraperest" (Yelboğa, 2006, s.199), konuşkan, sosyal (Gençöz, vd. 2012) insanlar için kullanılan bir ifadedir. Dışadönüklük ayrıca sosyallik, heyecanlılık, konuşkanlık, girişkenlik, iyimserlik, güven ve zindelik gibi olumlu duygular ile de özdeşleştirilmektedir (Madnawat & Mehta, 2012). Dışadönük insanlar iyimserdir, insanlarla konuşmayı ve dışarıda vakit geçirmeyi severler, enerji ve neşe dolu olurlar. Öte yandan içedönük kişiler, motivasyon ve enerjilerini çabuk kaybederler. Bu insanlar yalnız olmayı tercih eder ve kendileriyle daha fazla vakit geçirirler. Ancak bu içedönüklerin sosyal katılım eksikliği ile utangaçlık veya depresyon arasında hiçbir ilişki olmadığı anlamına gelmez (Çelik, vd. 2013). "Dışadönükler içedönüklerden daha dürtüsel özelliklere ve daha olumlu duygulara sahiptirler" (Robbins, vd. 2009, s.18).

Vicdanlılık/Sorumluluk düzenli, kararlı, başarı odaklı ve hırslı olma gibi özellikler ile ilgilidir (Yelboğa, 2006). Bilinçli bireyler “alışkanlıkları gereği dikkatli, güvenilir, . . . organize ve amaçları olan” (Storm & Rothmann, 2003), genel olarak düzenli, ihtiyatlı ve çalışkan olurlar ve davranışları kendiliğinden gelişen değil, planlı davranışlardır. Öte yandan psikolojik sermaye ve düzenliliğin temel bileşenlerinden biri olan özyeterlilik, vicdanlılık ile açıklanabilmektedir (Roberts, Smith, Jackson & Edmonds, 2009). Madnawat ve diğerleri (2012) tarafından belirtildiği gibi vicdanlılık, hedefe odaklı tutumlar gösteren ve detayları kontrol eden yüksek düzeyde düşünceli olma özelliği ile ilgilidir. Tüm bunlara ilave olarak Perry (2003) mükemmeliyetçilik, işkoliklik, tutucu ve sıkıcı olma unsurlarının bu gibi bireylerin özelliklerinden sayılabileceğini ifade etmiştir.

Uyumluluk dost canlısı, yardımsever, anlayışlı ve hassas insanları tanımlamak için kullanılmaktadır. Yelboğa (2006), bu gibi bireylerin diğerlerine karşı özverili, alçak gönüllü ve sıcakkanlı olduğunu ifade etmiştir. Uyumluluk insanları daha fedakâr ve cömert kılmaktadır. Gençöz, vd. (2012) tarafından da vurgulandığı gibi bu güvenilir ve sosyal insanlar aynı zamanda inançlı ve hoşgörülü olurlar. Uyumlu insanlar, diğerlerinin de dürüst ve güvenilir olduğuna inanırlar (Çelik, vd. 2013). Bu kişilik özellikleri temel alındığında Moody (2007)’in belirttiği gibi uyumlu insanların iyimser, esnek ve kibar olduklarını anlamak zor değildir.

Beş büyük kişilik faktörü arasından bir diğer özellik olan **Açıklık/Deneyime Açıklık**, yaratıcı, analitik, başka deneyimlere, yeniliklere ve fikirlere açık olma gibi davranış sıfatlarıyla ilgilidir. Bu da araştırmacıların ortak bir isim veremediği bir faktördür (Sudak, vd. 2013). Goldberg (1992), Digman ve Inouye (1986) ile Peabody, vd. (1989) deneyimlere açık olma yerine “zekâ” terimini kullanmıştır. Öte yandan, McCrae, vd. (1987) bu faktörü “gelişmeye açıklık” olarak adlandırmış ve aynı zamanda deneyime açıklık göstergelerinin aktif hayal gücü, yenilik seçimi, estetik duyarlılık ve entelektüel ilgi olduğundan bahsetmiştir. Öte yandan, Norman (1963), modelinde bu özelliğe “kültür” adını vermiştir. Bu kişilik özelliği, yıllarca farklı araştırmalarda deneyimlere, gelişmelere ve yeniliklere açık olma eğilimini ifade etmek (Aghaee & Ören, 2004) ve insanları meraklı ve hassas olarak tanımlamak (Turner, 2003) üzere kullanılmıştır. Deneyime açık olan insanlar yaratıcı, becerikli, cesur, kalender, kendine güvenen vb. özelliklere sahiptir (Gençöz, vd. 2012). Bu özellikler temelinde, kişisel başarı ve açıklık arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır (Zellars, Perrewe & Hochwarter, 2000).

Öte yandan, **Nevrotiklik veya Duygusal Denge(sizlik)** duygusal açıdan dengesiz olma, endişe, asabiyet ve mutsuzluk derecelerini ifade etmek için kullanılmıştır (McCrae, vd. 1987; Madnawat, vd. 2012). Duygusal olarak dengeli bireyler kendine güvenen, dengeli, sabırlı, strese karşı hoşgörülü olurlar (Yelboğa, 2006). Ancak nevroitik insanlar genellikle sınırlı, sabırsız, çabuk sinirlenen, endişeli, alıngan ve gergin olup (Gençöz, vd. 2012), bu insanlar kolayca depresyon ve öfke yaşayabilirler ve genellikle mutsuz, endişeli ve yalnız olurlar fakat utangaç değildirler (McCrae, 2000). Nevrotiklik bazen endişeli, gergin ve hayal kırıklığına uğramış olma gibi problemlere neden olabilmektedir. McCrae, vd. (1987) duygusal düzeydeki bu problemlerin açık ve net düşünebilme, doğru karar verme ve stresle baş edebilme becerisini azalttığını ifade etmiştir. Buna ek olarak Lee, vd. (2000) duygusal denge sahibi olmak iş ve görev arasındaki ilişkilerde çok faydalı olmaktadır. Zellars, Liu, Bratton, Brymer ve Perrew (2004) tükenmişliğin iki boyutunun (duygusal tükenmişlik ve kendine yabancılaşma), nevroitiklik ile ilgili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 1. Beş (Beş büyük) kişilik özelliğinin nitelikleri

Yaratıcı, analitik, bağımsız, deneyimlere ve fikirlere açık, becerikli, cesur, kalender, kendine güvenen, hayal gücü yüksek...	→	Yeniliklere Açık Olma
Düzenli, kararlı, hırslı, ihtiyatlı, çalışkan, amacı olan, dikkatli, güvenilir, başarı odaklı, disiplinli...	→	Sorumluluk/Vicdanlılık
Dost canlısı, enerjik, neşeli, iyimser, konuşkan, sosyal, maceraperest, kendinden emin, dürtüsel, eğlenceyi seven, sevecen...	→	Dışadönüklük
Dost canlısı, yardımsever, anlayışlı, hassas, özverili, alçak gönüllü, sosyal, sıcak kanlı, fedakar, cömert güvenilir, iyimser, esnek, kibar...	→	Uyumluluk
Sınırlı, sabırsız, çabuk sinirlenen, endişeli, alıngan, asabi, gergin, hayal kırıklığına uğramış, mutsuz, yalnız, sakin, güvenli, halinden memnun, çekinmeyen...	→	Nevrotiklik

Doktora tezi olarak hazırlanan bu mevcut çalışmaya kadar, kişilik özelliklerini kullanarak geliştirilen çeşitli çalışmalar olmasına rağmen; beş büyük kişilik özelliği modelinin, bilimsel olarak kişiliği tanımladığı kanıtlanmış olup, geçerliliği ve güvenilirliği nedeniyle yaygın olarak kabul görmektedir (Hough & Ones, 2001). Therasa ve Vijayabanu (2014, s.143)'ya göre "faktör analizi ile beş genel kişilik özelliği bulunmakta ve bu özellikler, geçerlilik ve güvenilirliği deneysel çalışmalarla kanıtlanmış olan ve beş büyük kişilik modeli olarak adlandırılan kişilik özelliği hiyerarşisinin en üstüne yerleştirilmektedir" (akt. McCrae & Costa, 1996).



BÖLÜM III

TÜKENMİŞLİK ve TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Bu bölümde tükenmişlik konusu araştırılacak ve literatürden farklı örnekler yardımıyla incelenecektir. Tükenmişlik, ilk olarak psikoanalist Herbert J. Freudenberger tarafından 1974'te önerilmiş olan (Kutunis & Tunç, 2010) ve “duygusal boşalma”yı (Köse & Gülova, 2006), enerji ve eforun tüketilmesini (Güneş, Bayraktaroğlu & Kutunis, 2009) ve sağlık çalışanlarında motivasyon ve bağlılık eksikliğini (Anvari, Kalali & Gholipour, 2011) tanımlamak için kullanılan bir gerçeklik olarak tanımlanmaktadır.

“Tükenmişlik” terimi Christina Maslach tarafından 1981’de Susan E. Jackson’un desteği ile yapılan çeşitli araştırmalar sonucunda geliştirilmiştir. Freudenberger ise tıp personeli arasında yaptığı araştırmalarda tükenmişliği bitkinleşme, başarısız olma, yorulma, işten ve çalışma ortamından tikslenme olarak tanımlamıştır. Tükenmişliğin, özellikle yakın kişisel ilişkiler gerektiren mesleklerde daha çok ortaya çıkan bir durum olduğu yaygın bir gerçektir (Freudenberger, 1974). Freudenberger “tükenmişlik” terimini “kademeli duygusal boşalma, motivasyon kaybı” olarak tanımlamıştır (Schaufeli, Leiter & Maslach, 2008, s.205). Yan ve Jian-xin (2007) ise tükenmişliği bireylerin çalışma ortamına ilişkin geliştirdikleri birtakım olumsuz semptomlar/belirtiler olarak açıklamıştır. Öte yandan, Goddard ve Goddard (2006) tükenmişliği strese, duygusal, fizyolojik ve entelektüel hasarlara yol açan bir gösterge olarak ifade etmiştir.

1980’lerde tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar genellikle hemşireler, öğretmenler, banka çalışanları, sağlık çalışanları vb. gibi hizmet sektöründeki mesleklere odaklanmıştır (Kim, Shin & Swanger, 2009). Maslach ve Jackson (1981, s.99)’a göre “tükenmişlik, bir çeşit ‘insan işi’ yapan bireyler arasında meydana gelen duygusal bitkinlik ve sinizm sendromudur”. Tükenmişlik, özellikle de insanlarla etkileşim halinde çalışan kişiler için kritik bir nokta olarak bilinmektedir (Van Dierendonck, Schaufeli & Buunk, 1993). Maslach (2003) ayrıca tükenmişliğin stresi artıran faktörlere bir reaksiyon olarak uzun vadede şekillenen psikolojik bir sendrom olduğunu ifade etmiştir. Bazı yazarlar tükenmişliği, stresle başa çıkamamanın bir

sonucu olarak değerlendirmiştir (Friesen & Sarros, 1989; Torun, 1997; Kaçmaz, 2005). Schaufeli, vd. (2008) tarafından belirtildiği gibi tükenmişliğin insan hizmetlerine yönelik meslekler dışında “yöneticiler, girişimciler, beyaz ve mavi yakalı çalışanlar” arasında meydana geldiği de kabul edilmektedir.

Maslach, Jackson ve Leiter (1996), tükenmişliğin genel olarak kronik stresin bir sonucu olduğunu öngörmüşlerdir. Literatürde alarm/tehlike, direnç ve tükenmişlik olmak üzere üç stres aşaması bulunmaktadır (Torun, 1997). Maslach, doğrudan hizmet sağlayan ve diğerlerine yardım eden kişilerin genellikle idealist, heyecanlı, kendini işine adanmış ve özverili kişiler olduğunu, ancak bu kişilerin kişilik özelliklerinden dolayı kolayca tükenmişlikle karşı karşıya kaldığını ortaya koyan ilk araştırmacıdır (Malak & Üstün, 2011).

Tükenmişlik sendromu, farklı perspektiflerden ele alınmıştır. Klinik Psikoloji tükenmişlik sendromunun göstergelerini ve zihinsel etkilerini araştırmış, diğer taraftan sosyal psikoloji çalışma ortamına, iş ilişkilerine ve üretkenliğe yoğunlaşmıştır. Öte yandan, endüstri psikolojisi tükenmişlikle ilgili araştırmaların yanı sıra üretkenlik, meslek memnuniyeti, işten ayrılma ve işe gitmeme üzerine araştırmalar yapmaktadır (Laugaa, Rascle & Schwetizer, 2008).

Cherniss (1980)’e göre tükenmişlik, iş stresi ve gerilime bağlı olarak iş/mesleğe karşı oluşan profesyonel ilgi eksikliği olarak tanımlanabilmektedir. Stresin duygusal kırılma ve tükenmişliğe neden olduğu yaygın olarak kabul gören bir gerçektir. Bu noktada Burisch (2006), tükenmişliğin stresle karıştırıldığı yaygın bir hataya dikkat çekmiştir. Bu iki gerçeğin semptomları oldukça benzer olabilmekte ama bazı önemli ayrımların bilinmesi gerekmektedir. Stres, tükenmişliği pekiştirebilir ancak tükenmişliğin ana sebebi olarak tanımlanamaz. Stresli insanlar yine de hayal kurabilir, çalışabilir, düşünebilir fikir üretebilirler ve her şeyi kendi kontrolleri altına aldıkları takdirde de daha iyi hissetmeye başlarlar (Smith, Segal & Segal, 2015).

Öte yandan, tükenmişlik yaşayan insanlar genellikle durumlarına ve hatta hayatlarına ilişkin hiçbir olumlu değişiklik umudu görmezler. Fiziksel olarak hasar görmüş stresli insanlar tükenmişlikle birlikte enerjilerini kaybederlerken duygusal olarak hasar görmüş insanlar ise motivasyon ve umutlarını yitirirler. Tükenmişlik, insanların “etki yaratan yoğun katkılar sağlama kapasitesini yitirmesine” sebep olmaktadır (Schaufeli, vd. 2008, s.205). Smith, vd. (2015) yalnızca stres ve stresli işlerin strese neden olmadığına, aynı zamanda aşırı sorumluluk ve kişisel aşam biçimi

ve bazı kişilik özellikleri de dâhil olmak üzere diğer faktörlerin de tükenmişliği artırdığına dikkat çekmiştir.

Genel perspektiften bakıldığında, Maslach ve diğerleri (1981) tarafından belirtildiği gibi tükenmişlik kızgınlık, hayal kırıklığı, korku, çaresizlik vb. pek çok olumsuz duygu ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla tükenmişliğin üretkenliği azalttığı, kişisel enerjiyi bitirdiği, insanlarda giderek daha fazla çaresizlik, umutsuzluk, güçsüzlük, inancını yitirme ve küskünlüğe neden olduğu söylenebilir.

Günümüzde mesleki tükenmişlik üzerine çalışan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini (İngilizce kısaltmasıyla, MBI) geliştiren lider araştırmacılardan biri olarak bilinen Christina Maslach tarafından ortaya çıkarılmış yaygın bir tanım bulunmaktadır. Ona göre tükenmişlik, farklı ve zorlu koşullar altında diğer insanlarla birlikte çalışan bireylerde ve çeşitli mesleklerde meydana gelen duygusal bitkinlik, kendine yabancılaşma ve kişisel başarı duyusunun azalması gibi durumları içeren psikolojik bir sendromdur (Maslach, 1982). Tüm bu semptomlara, takip eden paragraflarda detaylı olarak yer verilecektir.

Tükenmişliğin bazı uyaranlar sonucunda işe veya mesleğe özel bir sendrom olduğunun varsayılabileceği söylenebilmektedir. En belirgin ve sıklıkla alıntılanan tükenmişlik tanımlarından biri de, 1996'da yılında Maslach ve diğer adaşları tarafından yapılmıştır. Buna göre tükenmişlik “belli kapasitedeki insanlarla birlikte çalışan bireyler arasında meydana gelebilen duygusal bitkinlik, kendine yabancılaşma ve düşük kişisel başarı sendromu” (Maslach, vd. 1996, s.4) olarak tanımlanabilmektedir.

Bu durumda “duygusal bitkinlik”, kişinin duygusal isteklerinin şeklini almaktadır. Duygusal açıdan bireyin güç ve enerji kaybı yaşaması anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle, Maslach, vd. (2001)'e göre duygusal bitkinlik “kendine yabancılaşma” adı verilen bir diğer aşamaya yol açabilmektedir. Kendine yabancılaşma, kişinin bilinçli olarak koruduğu mesafeyi ifade etmektedir. Bu boyut ayrıca alıcılara verilen bazı olumsuz veya bağımsız yanıtları da ifade etmektedir. Öte yandan, tükenmişliğin diğer bir boyutu da kişinin umutlarının artık gerçekleşemeyeceği inancına karşılık gelen “düşük kişisel başarı hissi” olarak adlandırılmaktadır.

Son olarak, Komala ve Ganesh (2007) tarafından da vurgulandığı gibi tükenmişlik, hizmet kalitesi veya iş konsantrasyonunu azaltmaktadır. Bunun sonucu olarak da müşteriler hizmet kalitesinden ve kişisel tutumlardan memnun olmayacaktır. Bu durum ise rekabeti etkileyecek ve diğer firmaları veya rakipleri güçlendirecektir. Öte yandan, Çetin, Şeşen ve Basım (2013), tükenmişlik düzeyini azaltmaya yardımcı olacak

bir etkiye sahip olan tükenmişliğin tam aksi “örgütsel bağlılık” ifadesine dikkat çekmiştir.

Tüm bu açıklamaların ışığında Maslach ve Leither, 1997’de radikal bir tanım geliştirmiş ve tükenmişliğin bireylerin ne olduğu ve çevrelerinde ne yapmaları gerektiği arasında bir gösterge olarak dile getirilebileceğini ifade etmişlerdir. Bakker, Van Der Zee, Lewig ve Dollard (2006) ise tükenmişliğin kişiler arası ve durumlar arası bir gerçek olduğu ve tükenmişlik riskinin çeşitli durumlarda ve bireylerde görülebileceğini belirtmişlerdir.

3.1.Tükenmişliğe Neden Olan Sebep ve Faktörler

Tükenmişlik, en sade haliyle zihinsel ve fiziksel enerjinin tükenmesi olarak tanımlanabilmektedir (Budak & Sürgevil, 2005). Temel sebebinin ise çalışma ortamındaki kişiler arası ve duygusal stres etkenleri ile faktörleri olduğu, kişisel biyolojik yapı temel alınarak farklı öznel tepkilerle özdeşleştirildiği belirtilmektedir.

Diğer bir deyişle, tükenmişlik insanın önemli ve en belirgin faktör olduğu farklı sektörlerde çalışan meslek üyelerinin karşılaştığı bir gerçektir. Öğretmenler, banka çalışanları, sağlık çalışanları, hizmet sektörü çalışanları vb. buna örnek olarak gösterilebilmektedir. İnsanlar sosyal varlıklar olduğu için bireyin kendisi, yaşadığı çevre, sosyal yapı ve ilişkiler, çalışma ortamı ve çalışanın A tipi kişilik özelliklerine sahip olması vb. gibi farklı faktörler tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Bu bakımdan tükenmişliğe neden olan faktörler **kişisel** ve **örgütsel** faktörler olarak sınıflandırılabilir.

Kişisel faktörler, bazen tükenmişliğe neden olan ve bunu artıran unsurlarla; bazen de cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, çalışma süresi, sosyal destek veya sosyal güvenlik, kişilik ve beklentiler gibi bazı faktörlerle ifade edilmektedir (Sağlam Arı & Çına Bal, 2008). Kişilik özellikleri ve kişisel yaşam biçimleri de tükenmişliğe katkıda bulunabilmektedir. Diğerlerinden yeterince yardım almadan her zaman çok fazla sorumluluk yüklenmek, uykusuzluk, dinlenmeye yeterli zaman olmaması, sosyal ve destekleyici ilişkilerin olmaması, mükemmeliyetçi eğilimler, kendine dair kötümser düşünceler ve görüşler, her şeyi kontrol etme arzusu ve özellikle de A tipi kişilik özellikleri tükenmişliğin başlıca sebepleri olarak belirlenebilmektedir (Smith, vd. 2015). Gmelch ve Gates tarafından 2005 yılında gerçekleştirilen bir çalışma A tipi kişilik ve duygusal tükenmişlik arasında olumlu bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca,

kendine dair olumsuz bir imaja sahip insanların tükenmişlik skoru çok yüksektir (Jeanneau & Armelius, 2000).

Farklı zamanlarda yapılan farklı araştırmalar nevroitiklik ve içedönüklüğün tükenmişliğin üç boyutu ile ilişki olduğunu ve içedönük bireylerin diğerlerine kıyasla daha fazla tükenmişlikle karşı karşıya kaldığını göstermektedir. Düşük kişisel başarı hissini de sorumluluk özelliği ile ilgili olduğu ortaya koyulmuştur. Özgüven eksikliği olan insanların kolaylıkla tükenmişlik yaşayabileceği de ayrıca ifade edilmiştir (Cano-Garcia, Pandilla-Munoz & Carasco-Ortiz, 2005).

Bazı araştırmalar kadınların tükenmişlik düzeyinin erkeklerden daha yüksek olduğunu ortaya koymuş, diğer bazı araştırmalar ise erkeklerinkinin daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bununla birlikte Ardıç ve Polatçı (2008, s.87) tarafından yürütülen bir çalışmada ise, tükenmişlik ve cinsiyet arasında hiçbir ilişki olmadığı ortaya çıkarılmıştır. Byrne (1998), Lau, vd. (2005) ile Ngeno (2007) gibi bazı araştırmacılar, kadın öğretmenlerin duygusal tükenmişlik düzeyinin erkek öğretmenlerinkinden daha yüksek olduğunu; kadınların kişisel başarının düşeceği duygusunun ise daha düşük olduğunu ifade etmiştir. Aynı işte çalışan kadınlar ve erkekler farklı boyutlarda ve farklı düzeylerde tükenmişlikle karşılaşabilmektedirler.

Araştırmalar, “kadınların duygusal bitkinlik skoru erkeklerden daha yüksektir” ve “erkeklerin düşük kişisel başarı skoru da kadınlardan daha yüksektir” (Maslach, vd. 1981, s.111) şeklinde sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Güneş, vd. (2009) örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki negatif ilişkilere dikkat çekerek, kadınların örgütsel bağlılık skorlarının düşük, tükenmişlik skorlarının ise yüksek olduğunu belirtmiştir. Yazar, bu bulgunun nedeninin kadınların hem iş, hem de ev hayatında erkeklere göre daha fazla sorumluluk içinde olması şeklinde açıklamıştır.

Budak ve diğerleri (2005) tarafından yapılan çalışmada akademisyenlerde gözlenen duygusal tükenmişlik değişkenleri “değerler, iş yükü, kontrol ve cinsiyet” (s.104) olarak belirlenmiş ve akademisyenlerin tükenmişlik düzeyi düşük bulunmuştur. Ayrıca kendine yabancılaşma ve duygusal tükenmişlik skorlarının düşük, kişisel başarının düşeceği hissine dair skorların ise yüksek olduğu ifade edilmiştir. Literatüre bakıldığında araştırma görevlisi olan ve doktorasını tamamlayan insanların duygusal tükenmişlik düzeyi en üst düzeyde bulunmuştur (Çam, 2001). Farklı bulgular araştırma görevlilerinin kendine yabancılaşma düzeylerinin profesörlerden belirgin şekilde daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Ergin, 1995). Aktuğ, Susur, Keskin, Balcı ve Seber (2006) ile Akgemci, Öğüt, ve Demirel (2007) tarafından akademisyenlerin tükenmişlik

sendromu ile ilgili yapılan diğer araştırmalar, en yüksek tükenmişlik düzeyinin araştırma görevlileri arasında tespit edildiğini ortaya koymuştur. Ardıç, vd. (2008)'e göre akademisyenlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri, akademik pozisyonlarına, mesleği isteyerek seçip seemediklerine ve üniversitelerini değiştirme eğilimlerinin olup olmamasına bağlı olarak değişmektedir. Aynı şekilde, akademisyenlerin kendine yabancılaşma düzeyi de yaşlarına, idari görevlerine, haftalık ders yüklerine ve meslek değiştirme eğilimlerine bağlı olarak değişmektedir. Yazarlar, düşük kişisel başarı düzeyinin tüm demografik değişkenlerden etkilendiğini ifade etmektedirler.

Farklı araştırmalar, genç çalışanların deneyim eksikliğinin de tükenmişliğe neden olduğunu ileri sürmektedir (Maslach, vd. 1984; Pines, 1994). Bu konuda Schwab ve diğerleri (1986b) tükenmişliği “deneyimsizlik krizi” olarak tanımlamaktadır. Diğer araştırmalar ise, genç öğretmenlerin yaşlılara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadığını, ancak başarı duygularının daha düşük olduğunu vurgulamaktadır (Lau, Yuen & Chan, 2005).

Maslach ve diğerleri (1981, s.111) “genç insanların duygusal bitkinlik skorlarının daha yüksek olduğunu” ve aynı şekilde kendine yabancılaşma skorlarının da yaşlılara göre daha yüksek olduğunu belirtmiştir. Öte yandan, bazı araştırmalar yaş faktörünün tükenmişlik sendromu ile önemli ölçüde ilişkili olmadığını ve farklı yaşlardan öğretmenlerin aynı düzeyde tükenmişlik yaşayabileceğini ortaya koymuştur (Cemaloğlu & şahin, 2007; Kayabaşı, 2008). Helvacı ve Turhan (2013) araştırmalarında insanların yaşı ilerledikçe duygusal tükenmişlik veya bitkinliğin de arttığı sonucuna varmıştır.

Diğer faktör olan medeni durum da tükenmişlik ve tükenmişlik boyutlarıyla ilgilidir. Maslach ve Jackson'un 1981 yılında yapmış olduğu çalışma medeni durum ve duygusal bitkinlik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. “Bekar veya boşanmış insanların, tükenmişlik skoru evli olanlardan daha yüksek olmuştur” (Maslach, vd. 1981, s.111).

Kişisel eğitim geçmişi de tükenmişlik düzeyi üzerinde etkili olan bir diğer faktördür. Genel görüşe göre eğitim düzeyi arttıka tükenmişlik düzeyi azalacak ve mücadele edebilme düzeyi de artacaktır. Ancak Maslach, vd. (1981)'e göre, eğitim düzeyinin artması ile duygusal bitkinlik skorlarının yükselmesi arasında bir ilişki bulunmaktadır. Eğitim durumu skorları yükseldikçe tükenmişlik düzeyinin de yükseldiği bir gerçektir. Bu durum stresli koşullarının artması ile açıklanabilmektedir

(Çimen, 2000; Maslach, vd. 2001). Eğitim düzeyinin artması, yüksek kariyer beklentilerini beraberinde getirerek, stres ve tükenmişliğe yol açmaktadır.

Öte yandan, örgütsel uygulamalar ve düzenlemeler genellikle tükenmişlik sendromuna yol açmaktadır, çünkü tükenmişlik birey ile çalışma ortamı arasındaki etkileşimin bir sonucudur. İş, bireyler için sosyal statülerinde yaşamı sürdürme unsuru olarak değerlendirilebilmektedir (Iacovides, Fountoulakis, Kaprinis & Kaprinis, 2003). Bromberger ve Matthews (1994)'a göre biraz da olsa stresli ve bunaltıcı koşullardan kaçınmak için bireyler iş/mesleklerinin kendileri ve toplum için en yüksek değerler olduğunu düşünmektedir. Ancak Iacovides ve diğerleri (2003, s.210) “iş stresinin tek başına tükenmişliğe neden olmadığını” ifade etmiştir. Çalışma koşulları, çalışma ortamı ve iş güvenliğinin olmaması stresin önemli bir göstergesi olup elbette bir stres kaynağı da olabilmektedir. Örgütsel değerler ve bireysel değerler arasındaki farklılıklar da iş yerinde tükenmişliğe neden olmaktadır. Birey ile çalışma ortamı arasındaki uyumsuzluklar tükenmişlik düzeyini etkilemektedir (Maslach, 1999).

Bu bakımdan iş üzerinde hiçbir kontrol hissi olmaması, çalışma ortamında kabul edilmeme, kesin olarak belirlenememiş örgütsel kültür (Farber, 2000; Pines, 2003), örgütsel iletişimsizlik (Miller, Ellis, Zook & Lyles, 1990), kişisel ve örgütsel değerler, iş yerinde teknoloji, ödül ve cezaların kullanım şekli, aidiyet duygusu, belirsiz veya aşırı iş beklentileri/istekleri, iş yükü, katı kuralları olan ve yüksek baskı altına alan bir çalışma ortamı tükenmişlik sendromunun işle ilgili sebeplerindendir (Iacovides, vd. 2003; Sağlam Arı, vd. 2008; Smith, vd. 2015). Kötü yönetim, ekonomik sorunlar, elverişsiz çalışma koşulları, çıkar çatışmaları da tükenmişliğin örgütsel sebeplerini açıklamak üzere sıralanabilir (Albrecht, 1988).

Reetz (1988), 307 eğitimci ile rol çatışmaları, rol belirsizliği ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi analiz ederek bu üç faktör arasında pozitif bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır (akt. Karakuş, 2008). Bununla bağlantılı olarak Low, Cravens, Grant ve Moncrief (2001) iç motivasyon, rol belirsizliği ve rol çatışmalarının tükenmişliğin öncüleri olduğunu ifade etmişlerdir. Iacovides, vd. (2003), hizmet sektöründe çalışan insanlar ve bireysel talepler arasında bir denge oluşturmanın ve tarafsız olmanın gerekliliğine dikkat çekmiştir. Bu aynı zamanda bir stres faktörüdür. Öte yandan, bürokratik örgütler de birer stres kaynağıdır çünkü “çalışan kendini dev bir makinenin küçük bir parçası gibi hissedebilir” (s.211).

Benzer şekilde aşırı iş yükü ve kişiler arası iletişim kalitesi de duygusal tükenmişliği artıran faktörlerdir. Kişisel performansla uyumlu olmayan ödüller de

tükenmişliği artıran bir diğer faktördür (Cordes, Dougherty & Blum, 1997). Çalışma süresi de tükenmişliği yaratan diğer bir unsurdur. İşe yeni başlayan insanlar diğerlerine göre daha fazla tükenmişlik hissetmektedir. Bir ile beş yıl arası bir sürede çalışanlar, bir yıldan az ve beş yıldan fazla süredir çalışanlara kıyasla daha yüksek tükenmişlik skoruna sahiptir (Torun, 1997).

Dorman (2003)'a göre hem kişilik değişkenleri hem de örgütsel değişkenler tükenmişlik sendromunun belirleyici faktörleridir. Rol belirsizliği, iş belirsizliği, sorumluluk alanının belirsiz olması (Schwab, Schuler & Jackson, 1986b), katı kurallar, yöneticilerin iş tanımı dışında beklentileri, kişisel çatışmalar, rehberlik edilmeme ve bilgilendirilmeme, aşırı iş yükü de tükenmişliği belirleyen önemli örgütsel faktörlerdir (Howard & Johnson, 2004).

Maslach, vd. (1981) tarafından belirtildiği gibi bir örgüt içinde tükenmişlik sendromu ile başa çıkmakta zorlanan insanlar işlerinden ayrılabilirler. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005), strese bağlı en önemli problemlerden biri olan tükenmişliğin, örgütsel ve kişisel anlamda ciddi sorunlara yol açması nedeniyle, bir an önce önlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

3.2. Tükenmişlik Semptomları ve Etkileri

Tükenmişlik gizli bir süreçtir (Baltaş, 1996) ve bu nedenle de kolayca bilinemeyerek depresyon, stres, endişe vb. durumlarla karıştırılmaktadır. Tükenmişliğin hem kişisel hem de örgütsel etkileri olan bir süreç olduğu bilinen bir gerçektir (Maslach, vd. 1981). Duygusal bitkinlik, kendine yabancılaşma ve düşük kişisel başarı hissinden oluşan tükenmişlik, bazı duygusal, davranışsal ve fiziksel semptomlar ve işaretler yoluyla kendini belli etmektedir (Sağlam Arı, vd. 2008). Butterfield (1988), tükenmişlik döneminde kişisel üretkenlik ve özsaygının azaldığına ve pek çok fiziksel semptomun ortaya çıktığına işaret etmektedir. Bununla birlikte aile içi iletişim ve ilişkiler bozulmakta ve süreç, tatminsizlik, saldırganlık, endişe vb. biçimde adım adım ilerlemektedir.

Cherniss (1980) araştırmasında tükenmişlik sendromu sürecinin insanların iş sıkıntılarına olumsuz yanıtlar vermesiyle başladığını ve bunun ayırt edici dengesiz beklentilerle devam ettiğini ifade etmiştir. Daha sonra insanlar duygusal yorgunluk ve gerginlikle karşı karşıya kalmaktadır. Bir sonraki adım ise tutum ve davranışların değişmesidir. Lee ve Ashforth (1993) ile Fogarty, Singh, Rhoads, ve Moore (2000)

çalışmalarında olumsuz yanıt ve davranışların diğer insanlardan uzaklaşma, işe ilgisini yitirme, performans eksikliği ile mesleki beceri, iş memnuniyeti ve örgütsel bağlılığı yitirmeye yol açtığını ve tüm bunların sonucunda da bireylerin işlerinden ayrılma veya iş yerini değiştirme eğilimi göstermeye başladığını dile getirmişlerdir.

Schaufeli ve Enzmann (1998a) da tükenmişlik semptomlarını duygusal, zihinsel, fiziksel, davranışsal, ve güdüsel olmak üzere beş kategoride vurgulamıştır. Aynı şekilde her kategorinin kendi içinde üç alt-kategorisi (kişisel, kişiler arası, ve mesleki) olduğunu belirtmişlerdir. Öte yandan, Smith, vd. (2015) tükenmişliğin fiziksel, duygusal/psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç belirti ve semptomuna dikkat çekmiştir. Biz bu kısa ve temel sınıflandırmaya odaklanacağız.

Çalışan bireyler, zamanlarının çoğunu iş yerinde geçirdiklerinden, tükenmişliğin başlıca nedenlerinin bazı kişisel farklılıklar, iş yerindeki farklı kişilik özellikleri, beklentiler, yaşam biçimi, yönetim tipi vb. gibi sebeplerle işten kaynaklandığı bilinmektedir. Ancak tükenmişliğin hayatın her parçasında görülebileceği de bir gerçektir. İnsanlar uykusuzluk, kişisel ilişkiler, yüksek beklentiler, yöneticilerin özellikleri, farklı kişisel eğilimler, aile içi iletişim vb. nedenlerle kendilerini tükenmiş hissedebilirler. Tükenmişlik, bireyleri ve bireysel yaşamı da, örgütleri etkilediği kadar olumsuz etkilemektedir.

3.2.1. Fiziksel Semptomlar

Fiziksel olarak tükenmiş insanlar yorgun, bitkin ve uykulu görünürler (Smith, vd. 2015). Bu insanlar kendini hasta hisseder ve özellikle de baş ağrısı, sırt ağrısı ve kas ağrıları gibi şikayetleri vardır.

Schaufeli, vd. (1998a) çalışmalarında baş ağrısı, yorgunluk, hastalık endişesi, sık yapılan fiziksel testler, nefes darlığı, kilo kaybı, uyku problemleri, kalp hastalıkları, ülser, diyabet, astım, aşırı terleme... vb. belirtiler ya da şikayetler, tükenmişliğe ilişkin bazı temel fiziksel semptomlardır sonucuna varmışlardır. Carter (2013) çalışmasında fiziksel semptomların göğüs ağrısı, sindirim sistemi ağrıları, kalp çarpıntıları ve baş dönmesine de neden olabileceği sonucuna varmıştır.

3.2.2. Psikolojik ve Duygusal Semptomlar

Duygusal olarak tükenmiş bireyler genellikle endişeli, mutsuz ve gergindirler. Bu kişiler sebepsiz yere kolayca ağlarlar ve düşünce biçimleri çok katıdır. Kendilerini şanssız ve zayıf hissederler, diğerleriyle aralarına mesafe koymayı tercih ederler ve uzaktan iletişim kurarlar. Diğer insanları anlamaya açık olmayıp işlerinden de memnun değildirler (Schaufeli, vd. 1998a). Öte yandan, başarısızlık duygusu, çaresizlik, yalnız ve yenik hissetme, motivasyon kaybı, olumsuz görünüş ve başarısızlık duygusu, memnuniyetin ve performansın azalması da tükenmişliğin diğer duygusal belirti ve semptomlarıdır (Smith, vd. 2015). Carter (2013)'in çalışmasında belirttiği gibi kötümserlik, izolasyon, etkileşimden kaçınmak için işe erken gelme veya geç çıkma da tükenmişliğin diğer psikolojik semptomlarıdır.

3.2.3. Davranışsal Semptomlar

Sigara ve alkol tüketiminin artması, sinirli ve saldırgan davranışlar, kötü beslenme, başkalarına karşı içine kapanık tutumlar tükenmişliğin davranışsal semptomları arasında sıralanabilir (Schaufeli, vd. 1998a). Kendini başkalarından soyutlama, sorumluluktan kaçma, işe geç gelme ve erken ayrılma, işi asma, zamanı ve kaynakları kötüye kullanma da tükenmişliğin davranışsal semptomları arasındadır (Smith, vd. 2015). İşe ve çalışma koşullarına bağlı stres, işe gitmeme, iş değiştirme, motivasyon ve performans kaybına neden olur (Blase, 1986).

Freudenberger (1974), tükenmişlik ve boyutlarının bir örgütte personelin sağladığı hizmetlerin kalitesini bozduğunu ve etkilerinin iş değiştirme, zamanı kötüye kullanma, işe gitmeme, ilgiyi kaybetme, moral ve motivasyon düşüklüğüne neden olan bir faktör olarak belirlenebileceği sonucuna ulaşmıştır. Tüm bunlar evlilik ve aile problemlerini de beraberinde getirecektir.

Woodward ve diğerleri (1999) çok sayıda insanın, yaşadığı tükenmişliğin etkileri nedeniyle zamanından önce emekli olduğuna dikkat çekmiştir. Öte yandan, tükenmişlik etkilerini temel alarak iş değiştirme, kendini işine adayamama, motivasyon ve performans eksikliği örgütlere yüksek maliyetlere neden olacaktır (Vahey, Aiken, Sloane, Clarke & Vargas, 2004).

3.3. Tükenmişliğin Aşama ve Adımları

Edelwich ve Brodsky (1980), tükenmişliğin çalışma koşullarına bağlı olarak kişisel enerji, amaç ve hedeflerin azalması olduğunu vurgulamıştır. Onların yanı sıra Fawzy, Fawzy ve Pasnau (1991) da tükenmişliği dört aşamada tanımlamış ve tükenmişliği anlama ve yönetmeyi kolaylaştırmak için bu görüşünü sunmuştur. Bu aşamalar İdealist Coşku, Tutarlılık/Durağanlaşma, İnhibisyon/Engellenme ve Kayıtsızlık/Umursamazlıktır.

3.3.1. İdealistik Coşku

İlk adım coşku ve heyecan aşamasıdır. Bu ilk tükenmişlik aşamasında insanların mutluluk düzeyleri yüksek olup gerçekçi olmayan mesleki beklentilerle enerji ve performansı da yükselmektedir (Kaçmaz, 2005). Bu aşamada bireyler için çalışmak önemlidir ve hayatın anlamıdır. İnsanlar, işe ve çalışma koşullarına uyum sağlamak için gayret göstermektedir. Edelwich, vd. (1980) çalışmalarında işin her şeyin üstünde geldiğine ve bireylerin uykusuzluk, yorgunluk ve gerginliğe dayanabildiklerine dikkat çekmiştir.

3.3.2. Tutarlılık/Durağanlaşma

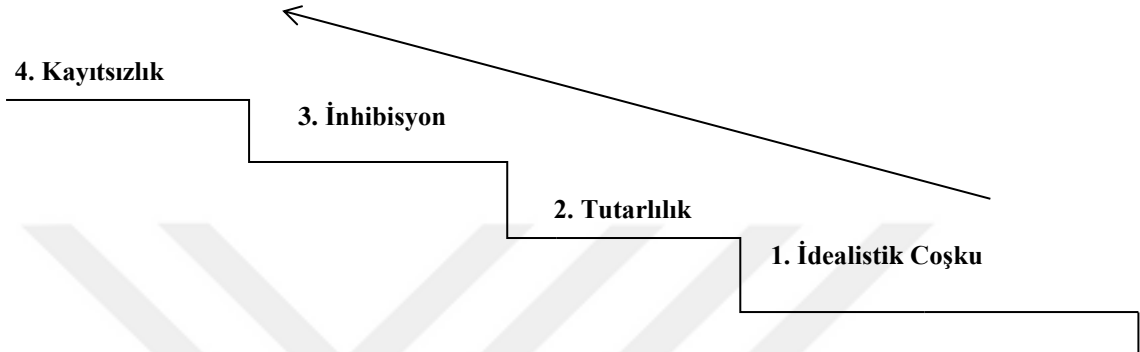
İnsanlar bu aşamada işleriyle yalnızca çalışmaya devam edecek kadar ilgilidir. Enerji ve motivasyon kaybının yanı sıra bireylerin taleplerinde, umutlarında ve beklentilerinde düşüş vardır. İş memnuniyetinin önemi kademe kademe kaybolur (Edelwich, vd. 1980).

3.3.3. İnhibisyon/Engellenme

Bireyler bu aşamada işleriyle ilgili hayal kırıklığı yaşarlar ve işlerinin kişisel hedefleri başarabilme yolunda attıkları adımlar olduğunu düşünürler. İnsanlar, bireyleri, sistemleri, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin zor olduğuna inanırlar. Tüm bunların yanı sıra hayal kırıklığına uğramış hissederler (Edelwich, vd. 1980).

3.3.4. Kayıtsızlık/Umursamazlık

İnsanlar bu aşamada hayal kırıklıklarına karşı ilgisiz ve kayıtsız kalarak bir savunma mekanizması geliştirirler. İşlerinden zevk almazlar fakat ekonomik ve sosyal güvenlik için devam etmeleri gerekmektedir. Çalışma hayatı bu insanlar için mutsuzluk getiren rahatsız edici bir alandır artık (Kaçmaz, 2005).



Şekil 5. Tükenmişliğin aşamaları ve adımları

3.4. Tükenmişlik ile İlgili Kavramlar

İnsanlar günlük hayatta karşılaştıkları bazı durumları duygusal, zihinsel ve fiziksel olarak yansıtırlar. Tükenmişlik ve tükenmişlik sendromu pek çok araştırmacı tarafından tartışılmaktadır. Bu, farklı konularla ilgili bir alandır. Schaufeli, Maslach ve Marek (1993b) kişilik ve kişilik özellikleri, stres, depresyon, motivasyon, performans, meslek memnuniyeti vb. gibi tükenmişlik sendromu ile birebir ilişkili hatta neredeyse eş anlamlı olarak kullanılan terimler üzerinde çalışmışlardır. Chuo (2003), tükenmişlik ve çalışanların örgütsel bağlılığı arasında bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Chuo'nun da belirttiği gibi duygusal tükenmişlik skorunun yüksek olması örgütsel bağlılık skorunun düşük olması ile ilişkilendirilmektedir.

Öte yandan, Mc Intyre, (1984); Mazur ve Lynch, (1989); Fielding ve Gall, (1982) kontrol odağı ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye dikkat çekmiştir. Dış kaynaklı kontrol odağı ve tükenmişlik birbiriyle yüksek oranda ilişkilidir ve dışkaynaklı kontrol odağı olan öğretmenler yüksek düzeyde stres ve tükenmişlik yaşamaktadır. Seidman ve Zager (1986) çalışmalarında dış kaynaklı kontrol odağı ve tükenmişlik arasında genel olarak pozitif yönde bir ilişki olduğunu ifade etmiştir.

Alan ve Fidanboy (2013) araştırmalarında tükenmişliğin sinizm gibi beklentilerle ilgili olduğu sonucuna varmıştır. Çalışanlar gayretlerine göre

beklediklerini bulamazlar ve böylece güvensiz hissederek hayal kırıklığı yaşarlar. Daha sonra ise hem zihinsel hem de fiziksel tükenmişlik yaşamaya başlarlar.

Maslach, vd. (1981), çalışmalarında sinizmi, “kendine yabancılaşma” olarak adlandırılan tükenmişlik boyutuna benzetmektedirler. Bu yazarlar, kendine yabancılaşma yerine sinizm terimini kullanmayı tercih etmektedirler. Ancak bu iki terim arasında da önemli farklılıklar bulunmuştur. Tükenmişlik, çalışanların örgütlere ve müşterilere karşı olumsuz tutumlarına; **sinizm** ise örgütlere karşı olumsuz davranışlara odaklanmaktadır. Sinizm, tükenmişlik aşamasındaki insanların bir göstergesidir (Kalağan, 2009). Örgütsel sinizmin, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkisi vardır (Alan, vd. 2013).

Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma ve Bakker (2002), çalışmalarında çalışanların bağlılığının işte tükenmişlik ile ilgili olduğu ve araştırmacıların tükenmişliği çalışanların bağlılığının aşınması olarak algıladığı sonucuna varmışlardır. Kim ve diğerleri (2009, s.96) “ek fiziksel ve/veya psikolojik efor gerektirdiği için iş taleplerinin çalışanda tükenmişliğe yol açtığı” ifadesini kullanmışlardır. Ancak sosyal destek, otonomi ve kontrolle baş etme gibi iş kaynakları iş taleplerini azaltmaya ve böylece tükenmişlik duygusunu da azaltmaya yardımcı olmaktadır. Schaufeli ve Bakker (2004) çalışmalarında iş kaynaklarının işe bağlılığın olumlu bir göstergesi olarak belirlenebileceğini ama öte yandan iş talepleri ve işe bağlılık arasında da anlamlı bir ilişki olduğunu ifade etmiştir. Yine Kim, vd. (2009, s.98) “bağlılığın tükenmişliğin tam zıttı bir kavram olduğunu” belirtmişlerdir.

Tükenmişlikle ilgili temel faktörler (stres ve depresyon) aşağıda kısaca açıklanmaktadır:

3.4.1. Tükenmişlik ve Stres

Tükenmişlik, ilerleyen bir stres süreci ve idealizm, enerji ve hedef kaybı kaynağı olarak tanımlanabilmektedir (Iacovides, vd. 2003). Daha önce de bahsedildiği gibi tükenmişlik ve stres genellikle birbiriyle karıştırılmakta ve anlamları birbirinin yerine kullanılmaktadır. Bazı önemli ayrımlar bilinmediği ve dikkate alınmadığı takdirde bunların semptomları birbirine benzerdir. Smith, vd. (2015) stresin tükenmişliğin temel sebebi olmadığını, göstergesi olduğunu ifade etmiştir. Pines, Aranson ve Kaffry (1981) çalışmalarında, stres tükenmişlik sendromunun sebeplerinden biridir ve bu stres, bireyin aşırı beklentiler karşısındaki çaresizliği sonucu oluşan kronik iş stresi olarak

değerlendirilmelidir şeklinde dile getirmişlerdir. Schaufeli, vd. (1993b) tükenmişlik stresinin, mesleki stresin spesifik bir versiyonu olarak tanımlanabileceğini belirtmişlerdir. Daha önce yine bahsedildiği gibi tükenmişlik üzerine yapılan çoğu araştırma ve çalışmada hizmet sektörü çalışanları genel olarak stres ve tükenmişlik bakımından yüksek risk grubunda yer almaktadır (Schaufeli, 2003).

Sürekli olarak başka insanlarla çalışan bireyler, tükenmişlik riskini yaratan stresle karşılaşan ana gruptur (Maslach, vd. 1981). İş yerinde strese yol açan faktörler yönetim zorlamaları, idari desteğin olmaması, çalışanların ilgisizliği, olumsuz tutumlar ve davranışlar, tembellik, farklı kişilik özellikleri, işbirliği eksikliği, bazı gelişim fırsatlarının azlığı ve kişi başına düşen iş yüküdür (Türk, Meeks & Türk, 1982).

Bunlara ek olarak Lazarus ve Folkman (1984), “Etkileşimsel Model” adı verilen çok değişkenli bir kompleks model çerçevesinde tükenmişlik sendromu ve stres arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Yazarlar stresi “talepler ve kaynaklar arasındaki dengesizlik” olarak tanımlamıştır. Lazarus ve Folkman'ın strese ilişkin yorumları, bireyler ve dış çevreleri arasındaki etkileşime odaklanmıştır.

Öte yandan, Pines (1994) araştırmasında iş yerinde kişisel kontrol duygusu ve inisiyatif alma düzeyinin stres düzeyi ile ilgili olduğunu göstermiştir. Pines ayrıca destekleyici bir çalışma ortamının tükenmişlik düzeyini etkileyen pozitif bir faktör olduğu sonucuna varmıştır. Son olarak ise King ve Sethi (1997) tükenmişlik ve stres arasındaki örgütsel bağlılığın aracılık rolü ve etkisi bulunduğunu ortaya çıkarmış ve önemine dikkat çekmiştir.

3.4.2. Tükenmişlik ve Depresyon

Maslach ve Jackson (1984), çalışmalarında depresyonun yaşamın tüm kısımlarını etkileyen ve kişinin tüm hayatını etkisi altına alan bir gerçek olarak değerlendirmiştir. Tükenmişlik psikolojik bir bozukluktur ve tükenmişlik sendromu, iş ilişkileri ve çalışma koşulları nedeniyle insanlarda meydana gelen entelektüel ve duygusal değişiklikleri yansıtmaktadır. Bunun yanı sıra Freudenberger ve Richelson (1980) depresyonun tüm yaşama dair kişisel ruh hali ile ilgili olduğu, öte yandan tükenmişlik sendromunun çalışma ilişkileriyle ilgili süreci yansıttığı görüşündedir.

Jurado, Gurpegui ve Moreno (2005) çalışma ortamındaki depresif semptomlar ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Araştırma sonuçlarına göre kadınlar, gençler, stresli insanlar ile işini değiştirmek isteyenler diğerlerine göre daha

fazla depresyon belirtisi sergilemektedir. Depresyon belirtileri ve yüksek düzeyde zarardan kaçınma ve yenilik arayışı ile düşük düzey başına buyrukluğa ya da öz yönetim arasında bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Tükenmişlik ve depresyon bazı ortak özellikleri paylaşmakta ve bireylerin hayatlarını etkilemektedir. Her ikisi de kişisel ve ailesel ilişkilere zarar verebilmekte ve insanları hayata karşı negatif etkileyebilmektedir (Iacovides, 2003). İnsanlar, tükenmişlik ve depresyonun olumsuz etkileri nedeniyle çalıştıkları veya birlikte yaşadıkları diğer kişilere karşı kendilerini yabancı hissedebilirler. Iacovides, Fountoulakis, Moysidou, ve Ierodiakonou (1999) ise depresyon ve tükenmişliğin aynı anda değil, farklı zamanlarda acıya neden olduğunu ifade etmiştir. Bunun nedeni bazı ortak özelliklere sahip olmalarına rağmen farklı kavramlar olmalarıdır.

Son olarak, önemli çalışmalardan birisinde de depresyon ve iki tükenmişlik boyutu (kendine yabancılaşma ve düşük kişisel başarı hissi) arasında çok zayıf bir ilişki olması sonucuna varılmıştır. Ancak esas soru bunların hangisinin sebep, hangisinin sonuç olduğudur: Tükenmişlik mi, depresyon mu?, ki bu soru henüz yanıtını bulamamıştır (Maslach, Jackson & Leiter 1986b).

3.5. Tükenmişliğin Üç Boyutu (Maslach ve Jackson Modeli)

Daha önce de bahsedildiği gibi, işe bağlı tükenmişliğin duygusal bitkinlik, kendine yabancılaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç özelliği Maslach tarafından 1982’de incelenmiştir. Freudenberg (1974) ise duygusal tükenmişlik boyutuna odaklanmış fakat iki önemli isim olan Maslach ve Jackson 1981’de tükenmişliğin üç boyutunun hepsi üzerinde çalışmıştır.

Tükenmişlik, farklı boyutlar içeren bir süreç içinde gelişebilmekte ve hemen hemen her meslekte ve çalışma ortamında bireylerin karşısına çıkabilmektedir. İş stresörlerinin bazıları veya diğer göstergeleri kişisel (duygusal) bitkinliğe yol açmaktadır ki bu tükenmişliğin ana sebebi ve işaretidir. Ardından stresörlere tepki olarak gelen kendine yabancılaşma ve çalışma ortamında kişisel başarı olmaması tükenmişliğin tüm boyutlarını oluşturmakta ve bunların hepsi de “birbirine paralel olarak gelişmektedir” (Mohammadi, Moshfegh & Joyami, 2015, s.58). Çimen (2000) çalışmasında tükenmişliğin, kişinin yaşamında farklı aşamalarda yaşanabileceğini ifade ederken; Maslach (2003) üç tükenmişlik boyutunun farklı çalışma koşullarında ve farklı düzeylerde ortaya çıkabileceği görüşünü savunmaktadır.

3.5.1. Duygusal Bitkinlik/Tükenmişlik

Tükenmişlik genellikle ilk adım olan duygusal bitkinlikle başlamaktadır (Taris, Le Blanc, Schaufeli & Schreurs, 2005) ki bu bireysel stres boyutunu ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında düşüşü ifade eder (Wright & Douglas, 1997).

Duygusal bitkinlik, tükenmişliğin ilk bulgusu olarak tanımlanmakta ve iş kaynaklı olarak duygusal aşınmayı ifade etmektedir (Kutaniş, vd. 2010). Bu alt ölçek, “kişinin işinden dolayı duygusal olarak fazla bitkinleşmiş” olmasını temsil etmektedir (Maslach, vd. 1981, s.101).

Duygusal bitkinlik tükenmişliğin iç boyutu olup enerjisizlik, duygusal yorgunluk ve tükenmişlik hissi ile kendini belli etmektedir (Leiter & Maslach, 1988). Ertesi gün işe gitme gerekliliği birey için bir endişe kaynağı haline gelmektedir (Friese, vd. 1989; Maslach, vd. 2001; Sweeney & Summers, 2002). Duygusal olarak bitkin olan bireylerin yeni bir güne başlayacak ve başka bir insanla karşılaşacak kadar motivasyonu olmamaktadır. Bu durum, stres ve tükenmişliğin en temel hali olabilir (Maslach & Goldberg, 1998; Jackson & Rothmann, 2005). Diğer yönlerden Maslach, vd. (2001) duygusal bitkinliğin tükenmişliğin ikinci adımı olan “kendine yabancılaşma”ya neden olabileceğini ifade etmiştir.

Duygusal bitkinlik, enerji boşalması ve “aşırı psikolojik talepler” nedeniyle duygusal kaynakların tükenmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 1998, s.68). Duygusal olarak bitkin bireyler kendilerini fiziksel olarak yorgun, harcanmış, yılmış, heyecansız ve mutsuz hissederler. Bu insanlar, iş yerinde kendilerini hiçbir şeyin mutlu edemeyeceğine ve heyecanlandıramayacağına inanırlar. Buna ek olarak daha fazla aynı işi sürdüremeyeceklerini ve tüm bu olumsuz duyguların üstesinden gelecek güçlerinin olmadığını hissederler (Maslach, vd. 1984). Öte yandan, duygusal bitkinlik enerji, güç ve direnme moralinin kaybolmasına yol açabilmektedir (Akçamete, Kaner & Sucuoğlu, 2001). Maslach, vd. (1981) insanların çabalarının karşılığında almak istediklerini alamaması halinin duygusal tükenmişliğe neden olduğunu ifade etmiştir. Öte yandan, Maslach, vd. (1981, 2001) tükenmişliğin niteliği ve odak noktasını belirleyen boyutun duygusal bitkinlik olduğuna dikkat çekmiştir.

3.5.2. Kendine Yabancılaşma/Duyarsızlaşma

Duygusal bitkinliğin ardından gelen ikinci adım “kendine yabancılaşma” ve “izolasyon”dur (Iacovides, vd. 2003, s.212). Bu aşama “hizmet sektörü dışında sinizm olarak bilinmektedir” (Madnawat, vd. 2012, s.321) ve kendini duygusuz tutum ve davranışlar halinde göstermektedir. Bireyler sinik, katı ve alaycı olmakta, özellikle hizmet kullanıcısı olan diğer kişilere karşı ilgisiz tutumlar sergilemektedir (Leiter, vd. 1988; Singh, Goolsby & Rhoads, 1994). Maslach, vd. (1984) insanlara birer nesne gibi davranılmasını ifade eden kendine yabancılaşma boyutunu, tükenmişlik sendromunun ikinci adımı olarak kategorize etmektedirler. Bu adım başkalarına karşı katı, duygusal olarak soğuk, mesafeli tutumlar ve davranışları ifade etmektedir. Mesafeli davranma bu aşamada esas ve önemli davranış kalıbıdır. Bu arada aşağılayıcı bir dil kullanma, insanları kategorize etme, katı kurullarla çalışma ve endişe de kendine yabancılaşma işaretleri arasında sıralanabilmektedir (Torun, 1997). Maslach, vd. (2001), kendine yabancılaşma veya mesafeli olma adımını, bireyi tükenmişlik ve hayal kırıklığı karşısında koruma çabası olarak değerlendirmiştir, çünkü tükenmişlik devamlı ve sürekli büyüyen bir süreçtir.

Kendine yabancılaşma, kişinin çevresindeki yardıma hazır insanları bilinçli olarak kendine kol mesafesinde tutma çabasıdır. Daha önce de bahsedildiği gibi, duygusal olarak bitkin insanlar beraber çalıştıkları kişiler veya yöneticilere uzak davranarak genellikle duyarsız ilişkiler yürütürler (Kutaniş, vd. 2010). Çalışanların yanı sıra tükenmişlik kurbanı olan yöneticiler de örgütler için tehlikelidir çünkü bu yöneticiler tükenmişliği çalışanlarına bulaştırırlar. Bu sebeple kendine yabancılaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu ifade etmekte, müşterilere karşı olumsuz ve katı tutumlar ile işe karşı tepkisizliği ifade etmektedir (Maslach, vd. 2001). Hem duygusal tükenmişlik, hem kendine yabancılaşmada yüksek skorlar elde edilmesinin tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğuna dikkat çektiğinin altına çizmek gerekmektedir (Maslach, vd. 1981).

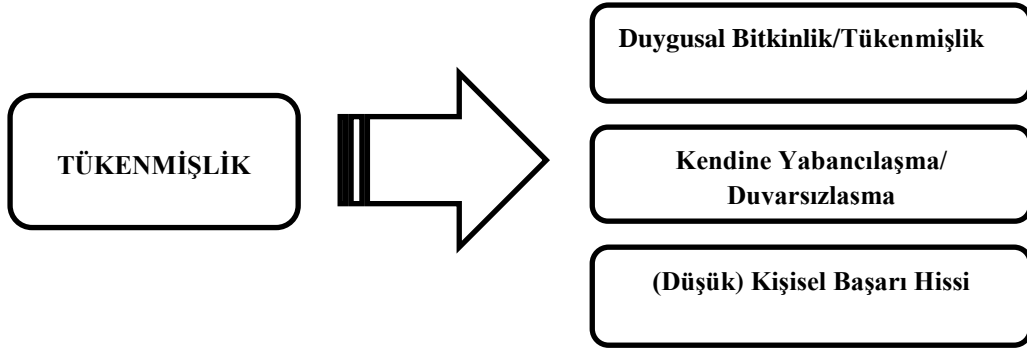
3.5.3. (Düşük) Kişisel Başarı Hissi

Tükenmişliğin üçüncü ve son boyutu 8 madde ile Maslach Tükenmişlik Envanterinde (MBI) yer alan kişisel başarı algısının olmamasıdır. Düşük kişisel başarı hissi, bireylerin olumsuz kişisel eğilimlerini ifade etmekte ve “azalmış” kişisel başarı

adı da verilmektedir (Maslach, 2003). Kutanis (2010) çalışmasında bu boyutun kariyer, iş, çalışma ortamı ve toplum ile ilgili yüksek kişisel beklentilerden kaynaklandığını ifade etmiştir. Ancak yıllar sonra insanlar tüm beklentilerin gerçekleşemeyeceğini görmekte ve umutsuzluk başlamaktadır. Gerçekten uzak olan umutlar, ilkeler ve kurallarla kısıtlamalar, bilgi ve kaynak eksikliği, uyumsuz ilişkiler ve gerçek ile gerçek dışı beklentiler arasındaki fark bireysel başarı algısında düşüşe neden olmaktadır. Iacovides, vd. (2003) bu üçüncü boyuta “kişisel başarıların azalması” adını veren araştırmacılarıdır.

İnsanlar kendilerini etkisiz ve yetersiz hissederek özgüvenlerini kaybederler. Bu da diğerlerinin güveninin kaybedilmesine neden olmaktadır (Maslach, vd. 2001). Işıkhan (2004), çalışmasında tükenmişliğin ikinci aşamasından sonra diğer insanlara karşı olumsuz düşünceler geliştiren bireylerin kendileri hakkında da olumsuz düşünmeye başlayacağını belirtmiştir. Diğer bir deyişle kendilerini “başarısız” olarak değerlendiren çalışanlar düşük kişisel başarı hissi ile işlerine dönecektir (Izgar, 2001). Maslach, vd. (1981, s.99) makalelerinde “çalışanların işlerinde gösterdikleri başarı ile ilgili olarak kendilerini mutsuz ve memnuniyetsiz hissettiklerini” belirterek “bu alt ölçekte ortalama skorun düşük olması tükenmişlik yaşama derecelerinin yüksek olması ile ilgili” olduğunu ifade etmiştir (p.101).

Sonuç olarak Maslach ve Jackson tükenmişlik boyutlarını ayrı ayrı değerlendirmiş fakat aynı zamanda bu özelliklerin birbiri ile ilgili olduğu görüşünü de savunmuşlardır. Ek veri olarak, Maslach ve Jackson’ın araştırmalarında dördüncü bir tükenmişlik boyutu bulunmuş ve “insanlara katılım” adı verilmiş olmakla birlikte başka bir alt ölçek olarak MBI’ya eklenmemiştir. Bunun nedeni bu boyutun duygusal bitkinlik ile ilgili olduğunun düşünülmesidir (Maslach, vd. 1981). Öte yandan, bu üç tükenmişlik boyutunun hepsi de ayrı ayrı tartışılabilmekte fakat daha yakından birbiri ile ilişkilendirilebilmektedir. Duygusal tükenmişlik ve kendine yabancılaşma yüksek düzeyde karşılıklı ilişki durumunda belirlenmiş ancak bu iki boyutun üçüncü bir boyut olan düşük kişisel başarı hissi ile ilişkileri güçlü olmamıştır (Kim, vd. 2009).



Şekil 6. Tükenmişlik boyutları

3.6. Tükenmişlik Teorileri

Tükenmişlik “enerji, güç, ve kaynaklar” bakımından bitmişlik olarak tanımlanmış ve ilk olarak 1974’te **Herbert Freudenberger** tarafından belirlenmiştir. Yazar, tıp personeli arasında yaptığı araştırmasının sonuçlarını temel alarak tükenmişliği tanımlamıştır. Ona göre tükenmişlik, bitkin, yorgun, başarısız olma, işten ve çalışma ortamından tikslenme olarak tanımlanabilmektedir. İş yerinde yakın kişisel ilişkilerde bulunması gereken insanlar, tükenmişlikle karşılaşabilecek ana gruptur (Freudenberger, 1974).

Yukarıda bahsedildiği gibi **Cherniss (1980)** tükenmişliği iş stresi ve gerginliğe bağlı olarak işe karşı mesleki ilginin kaybedilmesi olarak tanımlamıştır. İş stresine karşı olumsuz kişisel yanıtlar tükenmişlik sendromu sürecini başlatmakta ve belirgin dengesiz beklentilerle devam etmektedir. Duygusal yorgunluk ve gerginlik ilk adımın ardından gelmektedir. Farklı kişisel tutumlar ve davranışlar son aşamada yer almaktadır.

Öte yandan, **Edelwich ve Brodsky (1980)** tükenmişliği farklı çalışma koşullarına bağlı olarak kişisel enerji, amaçlar, ve hedeflerin azalması şeklinde tanımlamıştır. Tükenmişlik, Edelwich ve Brodsky modelinde dört aşamada tanımlanmıştır. Bu aşamalar idealist coşku, tutarlılık, inhibisyon ve kayıtsızlık olup yukarıda bunlardan kısaca bahsedilmiştir.

Tükenmişlik sendromunu tanımlamak, sebeplerini belirlemek ve aşamaların oluşumunu göstermek üzere farklı tükenmişlik modelleri geliştirilmiştir. Ancak 1986’da geliştirilmiş olan en önde ve mevcut model **Christina Maslach ve Susan E. Jackson’a** aittir. Bu iki insan, tükenmişlik sendromunu tüm parçalarıyla ölçebilmek amacıyla Maslach Tükenmişlik Envanterini (MBI) oluşturmuştur. Maslach tükenmişliği; duygusal bitkinlik, kendine yabancılaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç

boyuta ayırmıştır (Dorman, 2003). Bu model (MBI) ilk olarak **Maslach Tükenmişlik Envanteri - İnsan Hizmetleri Formu (MBI-HSS)** adıyla sağlık personeli tarafından kullanılmıştır. Gündüz, Çapri ve Gökçakan (2012) tarafından da belirtildiği gibi Maslach Tükenmişlik Envanteri- İnsan Hizmetleri Formu (MBI-HSS)'nin gelişimiyle daha sonraki yıllarda öğretmenler arasında tükenmişlik araştırmaları başlatılmış ve envanter **Maslach Tükenmişlik Envanteri - Eğitimciler Formu (MBI-ES)** adı verilen yeni versiyona uyarlanmıştır..

On altı maddelik yeni MBI versiyonu hizmet meslekleri dışındaki tüm işler için geliştirilmiş ve “**Maslach Tükenmişlik Envanteri - Genel Form (MBI-GS)**” adı verilmiştir (Sağlam Arı, vd. 2008, s.135). Bu envanter Schaufeli, Leiter, Maslach ve Jackson (1996) tarafından yine bitkinlik, sinizm ve düşük mesleki yeterlilik olmak üzere üç boyutlu olarak daha kapsamlı işler için geliştirilmiştir. Boyutlar orijinal MBI ile hemen hemen aynıdır. Maslach, vd. (1981) yeni versiyonda aynı boyutların kullanıldığını ancak insanlarla çalışmaya ilişkin soruların anket formunda yer almadığını ifade etmiştir. MBI-GS, 5 maddeli bitkinlik, 5 maddeli sinizm ve 6 maddeli mesleki yeterlilik unsurlarından oluşmaktadır (Madnawat, vd. 2012).

Tükenmişlik literatürü incelendiğinde iki farklı model dikkatleri çekmektedir (**Maslach Modeli ve Golembiewski Modeli**). Tükenmişlik, işyerindeki stres kaynaklarına kişisel tepki olarak doğan duygusal bitkinlikle başlamaktadır. Maslach modeline göre duygusal tükenmişlik kendine yabancılaşmanın nedeni olarak incelenebilir. Kendine yabancılaşma aynı zamanda düşük kişisel başarı hissini de bir sebebidir. Tam aksi görüşe göre ise Golembiewski modelinde tükenmişlik süreci kendine yabancılaşma boyutu ile başlar ve kendine yabancılaşma, bireyin performansına yansiyarak düşük kişisel başarıya yol açar. Bu süreç de duygusal tükenmişlikle son bulur. Golembiewski modeli temel alındığında kendine yabancılaşma, düşük kişisel başarının sebebi ve düşük kişisel başarı da duygusal bitkinliğin sebebidir (Maslach, vd. 2001; Ashforth, Saks & Lee, 1997; Lewin & Sager, 2007). Araştırmalar hem Maslach, hem de Golembiewski modelleri için destekleyici sonuçlar ortaya koymuştur.

Veninga ve Spradley'nin 1981 yılında geliştirdiği tükenmişlik modeli, tükenmişlikle ilgili beş aşama oluşturmuştur. İlk aşamaya “balayı” adı verilmiş ve içinde yüksek meslek memnuniyeti, işe bağlılık, enerji ve yaratıcılık barındırdığı kabul edilmiştir. İkinci aşama, “denge hareketi” olup üretkenliğin kaybolması, uyku bozuklukları, ilaç ve alkol kullanımında vb. artış gibi meslek memnuniyetsizliği

semptomlarını yansıtmaktadır. Üçüncü adım kendini “kronik semptomlar” adı verilen kronik fiziksel ve psikolojik işaretlerle göstermektedir. Kronik bitkinlik, endişe, depresyon... vb. bu aşamanın temel semptomlarıdır. Dördüncü aşamaya “kriz” adı verilmiş ve tüm semptomlar kişiler için kritik hale gelmiştir (kötümserlik). “Kördüğüm” adı verilen beşinci aşamada ise insanların bazı önemli fiziksel veya psikolojik problemlerinin olduğu kabul edilmektedir (Hamann, Daugherty & Mills, 1987; Yıldırım, 1996).

Perlman ve Hartman tarafından 1982 yılında geliştirilen diğer model tükenmişliğin kaynağına dikkat çekmiştir. Onlara göre tükenmişlik kronik ve duygusal strese bir tepkidir ve üç farklı semptomu kapsamaktadır. Bu üç semptomun hepsi de (fiziksel, duygusal ve davranışsal) tükenmişlik semptomları olarak tanımlanmaktadır (Aksoy, 2007; Telkit, 2009). Çavuşoğlu (2005) çalışmasında bu modelin tükenmişliğin nedeni olarak strese odaklandığını ve stresin 4 adımı (oluşum, algı, reaksiyon ve stres etkileri) bulunduğu sonucuna varmıştır.

Gaines ve Jermier (1983), 169 polis memuru ile stres ve farklı değişkenler bakımından tükenmişlik düzeyini incelemiştir. Yazarlar, polislerin medeni durum ve mesleki deneyim süresinin tükenmişlik düzeyi ile ilgili olmadığını ileri sürmüştür. Ancak kariyerde ilerleme ve maaş tükenmişlikle ilgili olan en önemli faktörlerdir. Yazarlar ayrıca, birlikte çalışan kişiler arasındaki etkileşimlerin de tükenmişlik kaynağı olarak öneminden bahsetmiştir. Şanlı (2006) çalışmasında duygusal bitkinlik boyutunun bu modeldeki en önemli aşama olarak tanımlandığından bahsetmiştir. Duygusal tükenmişlik diğer tükenmişlik boyutlarıyla peş peşe gelmekte ve kronik yorgunluk olarak da adlandırılabilir.

Tüm bunların yanı sıra tükenmişliği açıklayan diğer bir model de **Meier** tarafından 1983’te geliştirilmiştir. Meier’e göre tükenmişlik küçük ödül veya mükafat beklentilerinden ve mantıksız cezalandırılmalarından kaynaklanmaktadır. Bu modelde tükenmişlik, tekrarlayan iş deneyimleri sonucu ortaya çıkmış olduğu şekliyle tanımlanmış ve “pekiştirici beklentiler” (yukarıda bahsedilen küçük ödüller ve mantıksız cezalandırılmalar), “mevcut pekiştiricileri kontrol beklentileri” ve son olarak “pekiştiricileri kontrol edecek kişisel kapasite olmaması” gibi üç aşama ile açıklanmıştır (Şanlı, 2006, s.16-17). Meier’in tükenmişlik teorisi, Bandura’nın Özyeterlilik Modeli’ne göre geliştirilmiştir. Özyeterlilik skoru yüksek olan insanlar, kendi çevrelerini kontrol etmeye çalışmakta ve bu bireylerin nitelikli kariyer amaçları bulunmaktadır. Bu insanlar genel olarak da olumlu düşünen insanlardır (Bandura, 1997).

Tükenmişlik modellerinden biri de **Suran ve Sheridan** tarafından 1985'te kişisel gözlemler ve deneyimler temel alınarak geliştirilmiştir. Gençlik ve orta yaş dönemlerine odaklanan bu modelin dört adımı vardır. İlk adıma “kimlik ve rol belirsizliği”, ikinci adıma “yeterlilik ve yetersizlik”, üçüncü adıma “üretkenlik ve tutarlılık” ve son adıma “yeniden kurgulama ve hayal kırıklığı” adı verilmektedir (Aksoy, 2007). Bu model, genel bir ifadeyle tükenmişlik sendromuna odaklanmış ve tükenmişliğin ard arda gelişme dönemlerinde ortaya çıkabilme ihtimaline değinmiştir (Gürbüz, 2008).

Öte yandan, **Pines (1994)** stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Kişisel inisiyatifli etkili biçimde ele almak, çalışanlara rahat bir çalışma ortamı sağlayacak ve kendilerini kontrol altında hissetmeyeceklerdir. İş yerinde kontrol altında olmak ve kontrol edildiğini düşünmek stres düzeyini artırmaktadır. Ödül, ceza ve takdir faktörlerinin doğru/yanlış kullanılması tükenmişliğin önemli değişkenleri olarak görülmektedir. Yazar ayrıca iş yerinde birbirine destek alma düzeyinin, tükenmişlik düzeyini analiz edebilmeye yönelik önemli bir faktör olduğuna dikkat çekmiştir. Yıldırım (1996) çalışmasında Pines Modeli'ne göre hiçbir örgüt ve çalışma ortamının tamamen destekleyici veya engelleyici olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Böylece tükenmişlik olasılığı, çalışma ortamındaki tüm bu destekleyici ve engelleyici faktörler arasındaki dengeye göre değişecektir

Pines ve Aranson da “**Tükenmişlik Ölçümü - BM**” adında bir tükenmişlik ölçeği geliştirmiş ve ilk olarak 1978'de Pines ve Kafry'nin çalışmasında kullanılmış, daha sonra ise 1981'de Aranson'un yer aldığı diğer bir araştırmada kullanılmıştır (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993a, s.633). Bu üç isim, Pines, Aranson ve Kafry tükenmişlik semptomlarını fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak belirlemişlerdir (Özçınar, 2005). Bu ölçek, insan odaklı mesleklerin yanı sıra tüm mesleklerde uygulanabilmekte ve tükenmişliğin fiziksel, duygusal ve zihinsel unsurlarını içeren 21 sorudan oluşmaktadır (Sağlam Arı, 2008).

İş Talepleri - Kaynaklar (JD-R) Modeli, Arnold B. Bakker tarafından geliştirilen ve örgütsel performansı da etkileyebilecek tükenmişlik düzeyini ve işe bağlılığı tahmin etmede kullanılan en yaygın teori/modeldir (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Bu model iş talepleri ve iş kaynakları olmak üzere iki boyuta odaklanmıştır. Demerouti, vd. (2001), iş taleplerinin yüksek olmasının zihinsel ve fiziksel olarak çalışanları yordugunu ve bu nedenle de enerjisizliğe ve sağlık problemlerine yol açtığını ifade etmektedir. Tam aksine iş kaynakları bireysel katılımı

ve ekstra rol performansı göstermeyi teşvik ederek iş yerinde kişisel motivasyonu etkiler.

Öte yandan, **Leiter'in Tükenmişlik Modeli**, duygusal tükenmişlik temeli üzerine kurulmuştur. Daha önce bahsedildiği gibi ve Maslach tarafından vurgulandığı gibi duygusal olarak tükenmiş olan insanlar duyarsızlaşarak tükenmişliğin ve onun olumsuz etkilerinin üstesinden gelmeye çalışmaktadır. Kendine yabancılaşma veya duyarsızlaşma çalışanların yeteneklerini kaybetmelerine ve başarı duygusunun kaybolmasına yol açmaktadır (Demirkol, 2006). Bu modelde tükenmişlik, kronik strese tepki olarak değerlendirilmekte ve model, tükenmişliğin üstesinden gelebilmek ve engelleme yolları bulmak üzere stres kaynaklarına odaklanılması gerektiğini vurgulamaktadır (Ok, 2002). Maslach ve Leiter tükenmişliğe farklı bir perspektiften yaklaşmış ve hem kişisel hem de örgütsel faktörleri birlikte incelemiştir (Maslach, vd. 1997). Onlara göre, tükenmişliğe neden olan bazı faktörler iş yükü, adalet, kontrol odağı, ödüller... vb. faktörlerdir (Ardıç, vd. 2008).

3.7. Tükenmişliği Önleyici Yöntemler

Yukarıda bahsedilen tüm semptomlar, kişisel tükenmişlik işareti olarak değerlendirilmeli ve tükenmişliğin etkilerini engellemek üzere kullanılmalıdır. Bu da gerek bireyler, gerekse de örgütler için tükenmişliğin olumsuz etkilerinden kaçınmaya yönelik ilk adım olacaktır. Bir sonraki adım ise tükenmişliğe yol açan kaynaklar ve faktörlerin incelenmesi olmalıdır.

Kişilik özellikleri de tükenmişliği ve tükenmişlik semptomlarını engelleyebilecek önemli bir faktördür. Değişime ayak uydurabilmek için yeni koşulları kabullenmek, yeni fırsatları ve değişen koşulları görme çabası, açıklık ve esnekliğin tükenmişliğin ve olumsuz etkilerinin önlenmesinde önemli bir payı bulunmaktadır (Schwab, Jackson & Schuler, 1986a). İnsanlar tükenmişliğin ne olduğunu, hangi faktörlerin tükenmişlikle ilgili olduğunu ve kendini nasıl koruyabileceğini öğrenmelidir. Öte yandan, bireylerin gerçekçi beklentileri ve amaçları olmalıdır (Kaçmaz, 2005). İletişim, paylaşım ve işbirliği tükenmişliği önleyebilecek bazı önemli noktalardır. Diğer insanlarla konuşmak ve onları dinlemek, rahatlama, tükenmişliği engelleyici yöntemler bulma ve problemlere çözüm bulunmasına katkı sağlama noktasında etkili olacaktır. Helvacı ve diğerleri (2013) tükenmişlik sendromunun olumsuzluklarından kaçınmak

için insanların hayatlarının önemli olduğuna, işlerinin faydalı ve önemli olduğuna inanması gerektiğini savunmuştur.

Öte yandan, sosyal faktörler de tükenmişliği yönetmek ve engellemek için etkili olacaktır. Torun (1997) çalışmasında aile içi iletişimlerin problemleri çözmede en etkili çözüm olacağını ve tükenmişlik düzeyini azaltacağını ifade etmiştir. Fiziksel, psikolojik veya duygusal olarak hiçbir sosyal desteği olmayan insanlar kendilerini diğerlerinden uzaklaştırırlar. Buradan hareketle bireyler ilk önce kendilerine yabancılaşırlar. Tevruz (1996) çalışmasında yakın ve sürekli arkadaşlıkların veya aileye yakın yaşamının güven ve destek verdiği, tükenmişlik riskini azalttığı sonucuna varmıştır.

Glogow (1986) ve Maslach, vd. (1998) tükenmişlik hakkında bilgi sahibi olma, kendini tanıma, bireysel ihtiyaçları belirleme, iş ve çalışma ortamı hakkında gerçekçi amaçlar ve hedefler koyma, farklı hobilere sahip olma, zaman yönetimi hakkında bilgilendirilme ve dinlenmek için tatil yapabilme unsurlarının kişisel düzeyde tükenmişlikle baş edebilme yolları olduğuna dikkat çekmiştir.

Tükenmişlik sendromundan ve etkilerinden kaçınmak için örgütler ve yöneticiler çalışanlarına destek olmalıdır. Sosyal ve örgütsel destek yaratmak amacıyla iş yerinde farklı gruplar oluşturmak, ekip çalışması ve örgütsel iletişimin önemini artırmak, stres ve tükenmişliğin üstesinden gelebilecek fikir alışverişinde bulunmak tükenmişliği önleyecek etkili bazı yollardır. Örgütler ve bireyler, örgüt içinde yetki devri ve örgüt kültürüne inanmalı, hedefler ve amaçlar çalışanlara açıkça belirtilmelidir. Bunların yanı sıra tüm yasal düzenlemeler gerçekleştirilmelidir (Kaçmaz, 2005).

Tükenmişlik ve olumsuz etkilerini önleyecek örgütsel düzeyde diğer yöntemler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Izgar, 2001; Taycan, Kutlu, Çimen & Aydın, 2006):

- Kararlara katılımın teşvik edilmesi,
- Yetki ve sorumluluğun dengelenmesi,
- Adil bir ödüllendirme sistemi geliştirilmesi,
- Örgütsel değişimin sağlanması,
- Ekip çalışmasının desteklenmesi,
- Hizmet içi eğitimlerin planlanması,
- Kariyer şansı verilmesi,
- Sıklıkla olumlu dönüt verilmesi... vb.

Yöney ve Ünalın (2004), çalışmalarında insanların “hayır” demeyi öğrenmesi gerektiğini, öz kontrol geliştirmesi gerektiğini, dinlenmesi gerektiğini, aileleri ile vakit

geçirmesi gerektiğini, yeni bir hobi edinmesi gerektiğini, sağlıklarına dikkat etmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.



BÖLÜM IV

PSİKOLOJİK SERMAYE ve İÇERİKLERİ

Bu bölüm, ilk olarak F. Luthans tarafından pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış kapsamında 2004 yılında literatüre önerilen ve sayısı giderek artan psikolojik sermaye araştırmalarına değinmektedir.

Psikolojik sermaye terimi kişisel gelişim için zorlukların üstesinden gelirken (özyeterlik), gelecekteki başarılarla yönelik olumlu beklentiler (iyimserlik), kararlı olma (umut) ve engeller yerine başarıya odaklanma (dayanıklılık) şeklinde ifade edilen özgüven özellikleri ile birlikte pozitif bir durum olarak tanımlanmaktadır (Avey, Wernsing & Luthans, 2008b).

Psikolojik sermayenin sürdürülebilir rekabet üzerinde olumlu bir etkisi bulunmaktadır. Psikolojik sermayenin olumlu etkilerinin örgüt içindeki maliyetleri azaltarak olumsuz etkileri hafifleteceği beklenmektedir. Günümüzün sürekli değişen iş dünyasında insan kaynakları bir gerekliliktir ancak buna farklılaşan yönetim felsefeleri ve yöntemleri de eşlik etmektedir. İnsan kaynakları hemen hemen tüm işletmelerin başarısında merkezi bir rol oynamakta, dikkatli ve etkili analiz yapılmasını gerektirmektedir. Pozitif psikolojik sermaye “post-modern pozitif psikoloji”den doğmuş (Wyk, 2013, s.1023) ve insan davranışlarının güçlü ve pozitif yönlerini ifade etmektedir. Bu kavramlar ilk olarak Martin Seligman tarafından 1999 yılında ortaya atılmış ve sonrasında Luthans ve arkadaşları tarafından 2004 yılında ABD’de geliştirilmiştir (Erkmen & Esen, 2012).

“Pozitif psikoloji, birkaç yıl önce araştırma psikoloğu Martin Seligman’ın insanlarda yanlış ve bozuk olan şeylerle ilgilenmekten ziyade doğru ve iyi olanla ilgilenmeye doğru yönelerek bu alanı sorguladığı zaman başlamıştır” (Luthans, Luthans & Luthans, 2004a, s.46). Psikolojik sermaye alanlarında yapılan araştırmalar pozitif psikolojiye dayandırılmaktadır (Çetin, vd. 2013). Psikolojik sermaye terimi üzerine, ülkemizde yaklaşık son 4-5 yıldır (2011-2016) akademik araştırmalar yapılmaktadır. F. Luthans ve arkadaşları 2007’de Psikolojik Sermaye Ölçeğini oluşturmuştur (Erkmen ve Esen, 2013).

Psikolojik sermaye ve pozitif psikolojik sermaye terimleri çeşitli yazarlar ve kaynaklar tarafından eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Aynı zamanda psikolojik sermaye kişisel psikolojik kaynakları dört bileşeni ile birlikte vurgulamaktadır (özyeterlik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) (Gooty, Gavin, Johnson, Lance Fraizer & Snow, 2009) ve bu nedenle pozitif psikolojik sermaye teorisi adı verilmekte ve bununla özdeşleştirilmektedir. Brandt ve diğerleri (2011, s.264) çalışmalarında “psikolojik sermaye kavramının pozitif psikolojinin merkezinde” olduğunu ifade etmişlerdir. Çetin ve Basım (2011a)’ın vurguladığı gibi, bu terimin dengeli nitelik özelliğinden ziyade şartlara göre değişen bir özelliğe sahip olduğuna dikkat çekmek gerekmektedir.

Psikolojik sermaye veya pozitif psikolojik sermaye, pozitif yaklaşımlar, anlamlar ve sonuçları vurgulamakta ve “insan motivasyonu, bilişsel işlemler, başarı için çabalama ve iş yerinde başarıya ulaşmak için kritik önem arz eden ortak bir kapasite” olarak tanımlanmaktadır (Peterson, Luthans, Avolio, Walumbwa & Zhang, 2011, s.429). Bunun yanı sıra çoğunlukla ve tamamıyla pozitifliğe odaklanmak ve negatif noktalara göz ardı etmek doğru değildir; çünkü pozitif örgütsel davranış bireylerin tüm olumsuz ve olumlu kısımlarını birleştirmeyi, insan kaynaklarını geliştirmeyi ve örgütsel performansı artırmayı amaçlamaktadır (Polatçı, 2014). Çeşitli çalışma ve araştırmalar, pozitif psikolojik sermaye, iş performansı ve birey davranışları arasındaki ilişkiye dikkat çekmekte ve psikolojik sermayenin pozitif etkilerini vurgulamaktadır (Peng, vd. 2013).

Bu görüşten hareketle pozitif örgütsel davranış durumsal olma, olumlu yanlara odaklanma, örgütsel performans ve meslek memnuniyetini geliştirmeyi amaçlama, örgütsel davranış... vb. alanlarda eşsiz olma gibi özelliklere sahiptir (Luthans, Youssef & Avolio, 2007a).

Seligman ve Csikszentmihalyi (2000) bu konuyu pozitif bireysel ve örgütsel özellikler bilimi olarak ele almıştır. Psikolojik sermayenin odak noktası insan hayatının umut, yaratıcılık, cesaret, bilgelik, sorumluluk... vb. pozitif yanları olarak tanımlanmaktadır. Bahsedilen bu pozitif insan özellikleri iyi anlaşıldığı takdirde pozitif psikolojinin harika bir dünya yaratacak bir temel sağlayacağı ve bunu oluşturacağı umut edilmektedir. Polatçı (2014)’nın 2002 yılında kaleme aldığı çalışmasında da belirttiği gibi, pozitif örgütsel davranış terimi Luthans tarafından geliştirilmiştir. Walumbwa, Luthans, Avey ve Oke (2011) psikolojik sermayenin insanlara katma değerler ve duygular kazandırdığını ki bunun da örgüt içinde ve toplumda olumlu vatandaşlık duygusu ortaya çıkardığına dikkat çekmiştir.

Daha önce de dile getirildiği gibi, psikolojik sermaye sürdürülebilir rekabete olumlu etkilerle katkıda bulunmaktadır. Luthans, vd. (2004b, s.157)'nin vurguladığı gibi “psikolojik sermaye rekabet üstünlüğünün kümülatif ve birbirine bağlı kriterlerini de birleştirmektedir” ve rekabet üstünlüğü elde etmek için psikolojik sermaye yönetimi ve gelişiminin benimsenmesi gerekmektedir. Hmieleski ve diğerleri (2007) psikolojik sermayenin hedefler, sürdürülebilir psikolojik esenlik ve hem hayatta hem de işte memnuniyeti yakalamak için kilit bir faktör olarak kabul edebileceğini belirtmiştir.

4.1.Tanım ve Tarihi Gelişimi

Psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranışın bir parçası olarak tanımlanan bir terim (Erkuş & Fındıklı, 2013) olup, geliştirilebilen ve yönlendirilebilen kişisel ve örgütsel özelliklerin bir tamamlayıcısı olarak tanımlanabilmektedir (Luthans, 2002a). Teori ve araştırmalar psikolojik sermaye veya pozitif psikolojik sermayenin hem kişisel hem de örgütsel düzeylerde pozitif sonuçlar ortaya çıkaran ve insan performansını artıran bir yapı olarak tanımlanabileceği görüşünü desteklemektedir. Demir (2011) ayrıca vurgulamıştır ki, Hawthorne araştırmaları ve çalışmaları ile başlayan yönetim araştırmalarının başlangıcından bu yana, çalışanların psikolojik duyguları ve performans ile verimliliği arasındaki ilişkilerin varlığı kabul edilmektedir.

Genel olarak yönetim ve psikoloji konusu üzerine yapılmış, her birinde farklı konu ve noktalara dikkat çekilen binlerde makale ve araştırma bulunmaktadır. Luthans (2002b) bu konulardaki çalışmalarda, pozitif konulara önem verirken aynı zamanda stres, bitkinlik, yalnızlaşma, adaletsizlik, şiddet ve değişime direnme gibi olumsuz konuların da insan yaşamında baskın olduğunu ifade etmiştir. Başka bir deyişle Luthans, vd. (2007a, s.20)'e göre psikolojik sermaye (“Psychological Cpital - PsyCap”) “sen kimsin” sorusundan ziyade “kim haline geliyorsun” sorusuna odaklanmaktadır.

1990'ların sonunda Prof. M. Seligman ve arkadaşları tarafından örgütsel davranış alanında yapılan bir araştırma yardımıyla pozitif psikoloji ortaya çıkarılmıştır. “Pozitif psikoloji” terimi insanların zayıflıklarına odaklanmak yerine, onların güçlü yanlarını ve temel psikolojik anlamları ölçmeye, geliştirmeye ve yönetmeye çalışan “Pozitif Örgütsel Davranış” yaklaşımına önderlik etmiştir (Luthans & Youssef, 2004b, s.152). Psikolojik sermaye veya pozitif psikoloji; pozitif tutumların, dönütün ve eleştirinin bireysel, grupsal veya kurumsal işleyiş ve gelişime katkıda bulunarak süreçlerin incelenmesi olarak tanımlanmaktadır.

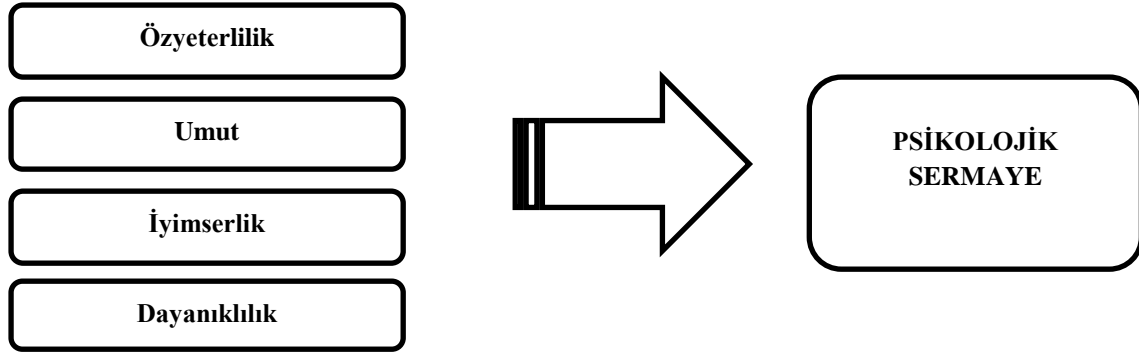
Keleş (2011)'in vurguladığı gibi psikolojik sermaye, insan kaynakları ile birlikte, örgütlerin performansını artıracak potansiyel ve psikolojik kapasitesiyle ilgili ölçülebilir, geliştirilebilir ve verimli bir biçimde kontrol edilebilir uygulamalardan oluşturmaktadır.

Bir örgütün başarısı ve hedeflerini gerçekleştirme kapasitesi insan kaynaklarının psikolojik ve fiziksel katılımına bağlıdır (işçiler, çalışanlar, yöneticiler... vb.), ve bu konudaki etkili yönetimler, örgütlere rekabet üstünlüğü de sağlayacaktır. Bu bakımdan Keleş (2011) bir kişinin çalışma hayatının kalitesi giderek daha önemli hale gelmektedir çünkü insanlar kendilerini geliştirme ve gerçekleştirme beklentilerini kişisel yaşamlarından iş yaşamına aktarmaktadır demiştir.

Pozitif örgütsel bilim, insan davranışının örgütsel strateji üzerindeki etkisini anlamaya ve bazı strateji ve yeterliliklerin neden diğerlerinden daha faydalı olduğunu açıklamaya yönelik bir çerçeve sağlamaktadır (Cameron, Dotton & Quinn, 2003). Bu açıdan bakıldığında pozitif psikoloji, doğru tutumun ne olduğunu ve bunun insan kaynaklarında nasıl geliştirilebileceğini belirleme arayışı olarak değerlendirilebilmektedir (Luthans, Vogelgesang & Lester, 2006a).

Psikolojik Sermayenin dört temel özelliği/bileşeni (özyeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) bir psikolojik sermaye yapısı oluşturmanın kilit faktörleridir. Yeterlilik, kişinin kişisel becerilerine ilişkin sahip olduğu algı veya inanış, iyimserlik ise olumlu beklentidir ve bu nedenle bireyin gerçek yeteneği ile daha az ilişkili veya bağlantılıdır (Luthans, Avey, Avolio & Peterson, 2010).

Öte yandan, umut zihin veya düşünce biçimine ilişkin bir tutum olup (Snyder, 1994) iş performansında yönlendirici bir rol oynar. Son olarak dayanıklılık pozitif adaptasyon ve olumsuzlukların ardından kendini toparlayabilme becerisidir (Masten & Reed, 2002).



Şekil 7. Psikolojik sermayenin dört boyutu/bileşeni

İster bireyde, ister grup içinde pozitif özelliklerin iş yaşamı ve genel yaşamda sürdürülebilir pozitif psikolojik sermayenin geliştirilmesi ve korunmasına yardımcı olacağını söylemek doğru bir ifade olacaktır. Pozitif özellikler ve düşünceler beraberinde pozitif deneyimler ve ilişkileri de getirecektir. Page ve Donohue (2004)'ye göre, pozitif deneyimler bireyin etkili biçimde hareket etme kapasitesini artırmakta, yüksek performans düzeylerine ulaştırmakta ve potansiyelinin tamamını fark etmesini sağlamaktadır.

4.2. Psikolojik Sermayenin Temel Bileşenleri

Farklı kaynaklara göre psikolojik sermaye, dört pozitif psikolojik kaynaktan oluşan temel bir yapı taşıdır (Luthans, Avolio, Avey & Norman, 2007b; Luthans, Youssef & Avolio, 2007c) ki bunlar umut, dayanıklılık, özyeterlilik ve iyimserlik olmak üzere psikolojik sermayenin özelliklerini tanımlar.

Psikolojik sermayenin, bu dört unsurun bir birleşimi olduğu ve “ölçülebilen, geliştirilebilen ve etkili biçimde yönetilebilen” (Hughes, 2008, s. 47) bir yapı olarak çalışma performansını artırdığı söylenebilir.

Geliştirilebilir psikolojik sermaye, özyeterlilik/self-confidence (Bandura, 1997; Stajkovic & Luthans, 1998a; Luthans, vd. 2004b), umut (Snyder, Irving & Anderson, 1991; Luthans, vd. 2004b), iyimserlik (Seligman, 1998; Luthans, vd. 2004b) ve dayanıklılık (Masten, vd. 2002; Luthans, vd. 2004b) şeklindeki pozitif psikoloji yapılarının yönetilmesidir. Bu dört bileşen “güdüsel yatkınlık” (Luthans, vd. 2010, s.48) sergileyerek hedeflerin başarılı biçimde tamamlanmasını amaçlar.

Aşağıdaki paragraflar, pozitif psikolojik sermayeye katkıda bulunan bu dört bileşeni kısaca özetlemektedir:

4.2.1. Özyeterlik/Özyeterlilik/Özgüven

Özyeterlik, Bandura (1997) tarafından geliştirilmiş olup, insanların performans sergilerken sahip oldukları genel inançları temsil eder (Hmieleski & Carr, 2007) ve görevlerin tamamlanmasını sağlayan gerçek yeteneklerin ötesinde bir duygu oluşturur. Özyeterlik düzeyinin yüksek olması motivasyonu hem pozitif hem de negatif olarak etkileyebilir. Özgüvenli insanlar, motivasyonlarını nasıl artıracaklarını bilirler. Performanslarını artıracak zorlayıcı görevleri tercih ederler ve hedeflerine ulaşmaya yönelik çalışırken karşılaştıkları engellere karşı kendilerini motive ederler. Özyeterlik, becerilere ilişkin kişisel inançlarla ilgilidir (Polatçı, 2014).

Özkalp (2009), özyeterliğin yalnızca bireylerin yeterlik ve kapasiteleriyle ilgili olmadığını, tam aksine bireylerin kendi kişisel becerileri ile ilgili olduğunu ifade etmiştir. Özgüvenli insanlar, hedeflerine ulaşmak için metotlar seçerek geliştirebilirler (Caprara & Cervone, 2003). Bandura (1997)'nin vurguladığı gibi kişinin yetenek ve beceri sayısı, bunlarla neler yapabileceği ve bu konuda neye inandığı kadar önemli değildir. Öz yeterlilik, bireyin kendine özgü yeteneklerinde ne kadar mükemmel olduğuyla değil; kendi becerilerine olan inancıyla ilgilidir.

Özyeterlik, insanları hayatlarında farklı görev ve rolleri etkin biçimde gerçekleştirmesi için yönlendiren içsel bir faktör olarak düşünülebilir. Friedman ve Schustack (2012) Bandura'nın araştırmalarında insanların farklı inanç ve özyeterlik niteliklerinin olduğunu çünkü farklı görev ve kişisel özyeterliğin bireyin başarısında en önemli güdüleyicilerden biri olduğunu ifade etmiştir. Aynı şekilde Bolat (2011) özyeterlikleri ile ilgili yüksek algıları olan insanların iş yerinde de kontrol düzeylerinin yüksek olacağını ve bunun bireylere daha az tükenmişlik sendromu yaşatacağını belirtmiştir.

Stajkovic ve Luthans (1998b) araştırmalarında özyeterlik ve performans arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. İş memnuniyeti ve performans arasındaki pozitif ve anlamlı ilişki nedeniyle de (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001) araştırmada özyeterlik ve mesleki memnuniyet arasındaki pozitif ilişkiyi de yer vermişlerdir. Öz yeterliliği yüksek olan bireylerin, güven duygusunun daha gelişmiş olduğu, kendilerine mücadele gerektiren çeşitli amaçlar belirledikleri ve zorlu görevler için üstün yollar geliştirebildikleri görülür.

4.2.2. Umut

İstenen hedeflere ulaşmak için, insanda “çaba göstermesi için içselleştirilmiş kararlılık ve irade” sağlayan bir eylemlilik duygusunun ve beklentilerin olması gerekir. Umut, olumlu sonuçlara yönelik isteği destekler ve çalışanlara, isteklerine kavuşabilecekleri ve hayattaki “hayallerini gerçekleştirebilecekleri” duygusunu verir (Luthans, vd. 2004b, s.153). Çalışanlar, çalışma hayatında liderlerinin ardından gider veya en azından liderlerinin ortaya koyduğu örneği fark ederler. Sonuç olarak liderlerinde gördükleri umut düzeyi, çalışanların mesleki memnuniyetini, performansını ve motivasyonunu da etkiler.

Umut, insanları motivasyon bulmaları konusunda uyandırıcı bir özellik olarak tayin edilebilir (Akman & Korkut, 1993). Motive olmuş insanların özveriyle çalışma ve potansiyellerini yerine getirme olasılıkları daha yüksektir. Umudun motivasyonla ilgili olduğu söylenebilir ve bu yüzden (AdamsIII, vd. 2003) umudun meslek memnuniyeti ve performansla pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunun altını çizmektedir.

Öte yandan umut, kişisel hedeflere odaklı bir enerji olarak ve insanları hedefe yönlendiren bir yol veya alternatif yol olarak tanımlanabilir (Synder, vd. 1991). Umut, insanları iş gerekliliklerini yerine getirirken motive eden bir araçtır. Diğer birçok araştırma da umudun yaşam memnuniyetiyle (Valle, Huebner & Suldo, 2004), meslek memnuniyeti ve performansla (Luthans, vd. 2004b) ve stresli olaylarla başa çıkma motivasyonu ile pozitif yönde bir ilişkisi olduğuna işaret etmektedir.

Umudu iyimserlikle karıştırmak mümkündür. Umut, hedeflere ulaşmak için bir yol olarak tanımlanır (Page, vd. 2004) ve Snyder ve diğerleri (1991) umudun iki boyutu olan güdüsel bir durum olduğuna karar vermiştir: **Eylemlilik ve yolaklar**. Eylemlilik, hedeflere yön veren bir kararlılıktır, diğer yandan yolak istenen hedeflere ulaşmak için yapılan bir plan olarak tanımlanır. “Umut, iyimserliğe benzer şekilde, motivasyona ilişkin beklenti-değer modeline dayalıdır” ve umut, pozitif yönde yaklaşımlar hakkında iyimserliğe ilişkin bazı alternatif çözümler sağlar (Lehoczky, 2013, s.32).

Bunlara ilaveten, Rick Snyder’ın 2000 yılındaki büyük ölçekli konsept oluşturma yönündeki çalışma ve araştırması, umuda ilişkin olarak **eylemlilik, yolaklar ve hedefler** şeklinde üç temel konsept ve boyut tespit etmiştir. Hedefler, elde edilecek asıl isteklerdir. Bu bilginin ışığında umuttan farklı olarak iyimserlik, iyi ve olumlu

sonuçlar beklemeye yönelik bir ‘‘açıklama tarzı’’ (Luthans, vd. 2004b, s.153) olarak tanımlanır.

4.2.3. İyimserlik

İyimserlik, insanların akıl ve fiziksel sağlığını pozitif yönde etkileyebilecek mümkün olan en iyi ve olumlu sonucu umut etmeye yönelik psikolojik bir gerilim ve beklenti olarak tanımlanabilir. İyimser insanlar, kendilerini depresyon ve umutsuzluktan uzak tutar, böylece yaşamlarını kolaylaştırır ve stresi azaltırlar. Keleş (2011)’in ne sürdüğü üzere iyimserlik, daha iyi bir geleceğe ilişkin genelleştirilmiş bir beklenti olarak tanımlanabilir.

İyimser yöneticiler ve satış temsilcileri, işlerini icra ederken kötümser olanlardan çok daha fazla başarılıdırlar (Seligman & Schulman, 1986). İyimser insanlar, olumlu olayların meydana gelmesini beklerken, kötümser insanlar olumsuz olayları beklerler (Carver & Scheier, 2003).

Benzer şekilde iyimser insanlar, zorluklardan iyi şeyler çıkarmaktan zevk alırken kötümser kişiler zor durumlarla karşılaştıklarında daha kolay pes eder veya bunalıma girerler (Scheier, Carver & Bridges, 2001; Carver & Scheier, 2003). Hmieleski ve diğerleri (2007) tarafından yapılan bir araştırma, iyimserlik ve kişisel esenliğin psikolojik sermaye ve unsurları ile pozitif yönde bir ilişkiye sahip olduğunu göstermiştir. Aynı şekilde Carver ve Scheier (2002, s.231), iyimser insanların ‘‘sorun ve zorluklara’’ olan yaklaşımlarını eşitlendirebildiklerini ve zorluklarla başa çıkmak için ‘‘tavır ve başarı’’ konusunda farklılık gösterebildiklerini vurgulamıştır. İyimser insanların daha yüksek düzeyde mesleki memnuniyete sahip oldukları (Luthans, vd. 2007b) da araştırmalarla desteklenmiştir.

4.2.4. Dayanıklılık

Zorlukları veya moral bozucu olayları atlatma eğilimi olarak tanımlanan dayanıklılık, insanların bunaltıcı olaylara iyimser şekilde bakmalarına olanak verir. Luthans, vd. (2004b), dayanıklı insanların karmaşık durumlar yoluyla daha iyiye doğru gidebildiklerini göstermiştir. Dayanıklılığın tepkisel bir karakteri vardır (Masten, vd. 2002) ve insanların hayatta karşılaşabilecekleri her tür olaya uyum sağlamalarına imkan verir. zkalp (2009), bu terimi, dayanıklılık, tolerans, reaksiyonlar, esneklik ve

psikolojik baskıları kapsayan kompleks bir yaşam süreci olarak ifade etmiştir. Psikolojik dayanıklılık, hedeflere ve başarıya odaklanarak “kendini toplama becerisi olarak nitelendirilir (Richardson, 2002).

Ek olarak Luthans, Avey, Avolio, Norman ve Combs (2006b) tarafından yapılan bir araştırma; psikolojik dayanıklılığın, belirsizlik, olumsuz olaylar ve engeller olması halinde kullanılan bir başa çıkma mekanizması olduğunu desteklemektedir. Çetin ve diğerleri (2011)’ne göre psikolojik dayanıklılık diğer üç bileşeni de içinde barındırır (umut, özyeterlik, ve iyimserlik). Masten (2001) ise dayanıklılığın, üç yönetilebilir, geliştirilebilir bileşeni olduğuna karar vermiştir ve bunlar kişisel dayanıklılık düzeyini artıran **varlık faktörleri**, daha düşük dayanıklılık düzeylerine rehberlik eden **risk faktörleri** ve **etki süreçleridir**.

Ann Masten dayanıklı insanların şanssızlık durumlarında başarılı olabildikleri, bu durumlardan bir şeyler öğrenebildiklerinin de altını çizmektedir. Bu dayanıklı insanlar, hayattaki değişikliklere daha kolay adapte olabilmektedirler. Ayrıca dayanıklılığın, psikolojik sermayenin diğer üç temel bileşeniyle (özyeterlik, umut, ve iyimserlik) geliştirilebildiği ve yönetilebildiği de söylenebilir (Luthans, vd. 2007a).

Genel bir sonuç olarak pozitif psikolojik sermayenin dört temel bileşeninin her biri, insanlarda “ölçülebilir, geliştirilebilir ve entegre edilebilir” (Keleş, 2011, s.349) bir yapıya sahiptir. İnsanlar, psikolojik sermaye ve bileşenlerini iyileştirmek ve geliştirmek için zorluklar karşısında pes etmemeli ve her zaman sebat etmeli ve direnmelidir. Bu anlamda psikolojik sermaye, bir azimlilik yapısı olarak düşünülebilir. Bu dört bileşenin her biri, bunların yönleri ve katkıları, Page ve diğerleri (2004) tarafından oluşturulan aşağıdaki Tablo 2’de görülmektedir.

Tablo 2. Pozitif psikolojik sermayeye bileşenleri ve katkıları

Duygusal durum	Yönlülük	Katkı
Güven	Günümüzden-geleceğe odaklı	Meydan okumalara açıklık ve bir hedefin peşinde çaba harcama istekliliği sağlar (belki de bu, yatırımın beklenen getirisi yüzündendir)
Umut	Geleceğe odaklı	Hedefler ve bu hedeflere ulaşma isteği (motivasyonla bir bağlantı ima eder) ile bu hedeflere ulaşılmasını sağlayacak planlama veya stratejik yanıtı sağlar.
İyimserlik	Geleceğe odaklı	İstenmeyen olayların olumsuz etkisi ve geleceğe yönelik (ısrarla olumlu) beklentiler arasında tampon sağlar ve istenen olayların olumlu etkilerini artırır ve kendi menfaatine çevirir.
Dayanıklılık	Geçmişten-günümüze odaklı	Geçmişteki veya şimdiki istenmeyen olayları veya stres etkenlerini atlatmayı sağlar ve mevcut durumu korur (veya aşar).

Kaynak: Page, vd. (2004, s.6)

İlk aşamada özyeterlik ve umudun özelliklerini ayırt etmek zor olabilir. Ancak umut, psikolojik sermayenin geleceğe odaklı bir bileşeni iken özyeterlik hem günümüze hem de geleceğe odaklı bir bileşendir. Ayrıca umut, sadece iç kaynaklarla sağlanabilirken özyeterlik hem iç hem de dış kaynaklarla sağlanır (Polatçı, 2014).

Son olarak Bandura (2008), bu dört olumlu boyutun yukarıda kısaca bahsedildiği üzere, bir sinerji içinde birbiriyle etkileştiğini vurgulayarak konuya değinmektedir. Bandura, umutlu insanların yaşamlarındaki zorluklarla başa çıkmak için daha dayanıklı ve motive olduklarını ve kendine güvenen insanların zorluklara daha kolay adapte olabildiğini, iyimserlik ve dayanıklılıklarını hayata geçirdiklerini öne sürmektedir (Luthans, vd. 2007a). Bu sinerji, pozitif psikolojik sermayenin etkisinin aslında kendisini oluşturan her bir bileşenin etkileri toplamından daha fazla olduğunu gösterir.

Aynı zamanda Peterson ve diğerleri (2011) bu unsurların sinerji etkileşimi yüzünden bir bileşen etkilendiğinde zamanla diğerlerinin de etkilenmesinin mümkün olduğunu vurgulamaktadır.

4.3. Pozitif Psikolojik Sermaye Yönetimi

Pozitif psikolojik sermaye, örgütsel faaliyetlerin nihai sonuçlarının güçlendirilmesi açısından yönetilebilir bir yapıya sahiptir. Psikolojik sermayenin dört

bileşeni, başarıyı deneyimlemek için geliştirilebilir ve yönetilebilir. Çalışanların özyeterliliklerinin geliştirilmesi, Bandura (1997)'nin ifade ettiği gibi, geniş bilgi birikimi deneyimi sağlar.

Hedefleme, hangi insanların kendini idare edebileceği ve kontrolü kazanabileceği konusunda bireyin umudunu geliştirmek için bir örgütte önemlidir. Öte yandan Luthans ve diğerleri (2004b), yöneticilerin ve çalışanların umutlarını geliştirmeleri ve bu yolla istedikleri hedeflere ulaşmaları konusunda cesaretlendirilmeleri gerektiğini öne sürmüştür.

İnsanlar arasında iyimserlik geliştirilir ve yaygınlaştırılırsa hatalarından veya başarılarından ders çıkarmayı öğreneceklerdir. İyimserlik, **gerçekçi ve esnek** olarak ikiye ayrılabilir (Luthans, vd. 2004b). Bu noktada “gerçekçi iyimserlik, deneyimlerimizin olumlu yönlerine odaklanmayı ve bunları artırmayı içerir” (Schneider, 2001, s.253) ve kişisel sorumluluğu açığa vurmaz ve saf dışı bırakmaz, diğer yandan esnek iyimserlik, insanlara çeşitli iyimser ve kötümser tarzları kullanmak için bir şans verir (Luthans, vd. 2004b).

Diğer bir deyişle gerçekçi iyimserlik, bir yandan olumlu deneyimler umut eder, ister ve ararken, bir yandan da bilmediğimiz şeyleri tasdik ederek bilemeyeceklerimizi kabul etmeyi de içerir (Schneider, 2001). İyimserlik, stres yönetimiyle yönetilebilecek olan bir durumdur. Risk, varlık ve örgüt süreçlerine odaklanarak geliştirilen dayanıklılık, olay sonrası bir ayarlama gibi görülmesine karşın, gerçekte “ömür boyu süren gelişimsel bir yolculuktur” (Luthans, vd. 2004, s.156).

Luthans, vd. (2004b)'nin vurguladığı üzere iyi yönetilen pozitif psikolojik sermaye, uzun vadeli iş başarısına yönelik kriterler ve herkese eşit rekabetçi avantajlar oluşturulmasına yardımcı olacaktır. Bunun için örgütler, günümüzün küreselleşen dünyasında çalışanların olumlu davranışlarını üretkenliğe dönüştürmek için bu davranışlara odaklanmalıdır. Bu arada yöneticiler ve girişimciler, psikolojik sermayeyi oluşturmak ve geliştirmek için mesleki memnuniyet ve motivasyonla birlikte genel ve bireysel esenlik düzeylerinin yanında olumlu bir görünüm vererek çalışanların esenliğini artırmalıdır. Öte yandan başarı gelişimi, psikolojik sermaye yoluyla elde edilebilir, çünkü psikolojik sermaye insanlara kendilerini eğitmek ve iyileştirmek için bir fırsat sağlar.

Örgütler, örgütsel hedeflerini gerçekleştirmek için kendi üretim temellerini kullanarak etkili ve verimli şekilde rekabetçi avantajlar kazanmaya çalışırlar. Bu anlamda iş sermayesi olarak insan kaynakları önem sahibidir. Pozitif psikolojik

sermayeyle uyumlu insan özellikleri, mükemmel bir dünyanın temelini oluşturacaktır. Bu nedenle psikolojik sermayenin pozitif yönde etkilerinin, örgüt içindeki olumsuz düşüncelerin hasar ve dezavantajlarını azaltması beklenir.

Beklendiği üzere, kuramsal araştırmalardan elde edilen bulgular göstermiştir ki, bireylerin olumlu taraflarına ve güçlü yönlerine odaklanan pozitif psikolojik sermaye, bahsedilen umut, dayanıklılık, özyeterlik, iyimserlik, farklı yaşam olayları, stres, motivasyon, duygular, baskılar, oryantasyon, zorluklar, riskler, olumlu ve olumsuz taraflar... vb. gibi bileşenlerin tümünden daha fazla anlam ifade etmektedir. Bu nedenle yöneticiler, örgütlerinin psikolojik sermayesine yatırım yapmalıdır.

4.4. Diğer Sermaye Türleri İçinde Psikolojik Sermayenin Ayırt Edici Özelliği

Günümüzün rekabetçi dünyasında her alanda karşılaşılan değişimler, örgütlere rekabetçi avantajlar sağlayan sermaye sınıflarına da yansımaktadır. Aşağıda bahsedilen bu sermayeler, sürdürülebilir rekabet için gereklidir ancak günümüzde bunlar tek başına yeterli değildir ve birbirleriyle ilintili/ilişkili olarak düşünülmelidir. Psikolojik sermaye, diğerlerinden farklıdır; çünkü ekonomik/finansal sermaye ekonomik olarak sahip olduğumuz şeylere odaklanırken, beşeri sermaye bildiğimiz şeylerle ilgilenir ve sosyal sermaye insanlara odaklanır (Luthans, vd. 2004a).

Psikolojik sermaye, bireysel olumsuzlukların geliştirilmesi ve iyileştirilmesine katkıda bulunmaya çalışan psikoloji biliminden de farklıdır. Öte yandan psikolojik sermaye, kişisel mutluluk ve öz gelişimin önemini vurgulayan bir yaklaşımdır (Erkuş, vd. 2013). Bu bakımdan pozitif psikoloji, bir yandan bazı negatif sorunları olan, bir yandan da belli bir yaşam kalitesi olup bunu iyileştirmek isteyen insanlara odaklanarak psikolojiye alternatif bir bakış açısı getirmektedir (Luthans, Norman, Avolio & Avey, 2008a).

Finansal sermaye, iş yerlerinin likit varlıklarını tanımlamak için kullanılır ve Alsos, Isaksen, ve Ljunggren (2006)'ın belirttiği üzere iyileştirme süreci için değiştirilebilecek olan en istikrarsız sermaye şeklidir. Bu terim aynı zamanda firmaların paraya çevrilebilir varlıklarını tanımlamak için de kullanılır, diğer bir deyişle nakit, hisse senetleri, finansal araçlar ve benzeri likit varlıklar finansal sermaye olarak tanımlanır (Büker, Aşıkoğlu & Sevil, 2011). Bu finansal sermayeler, ekonomi dünyasında sürdürülebilir rekabete alışık olan sermayelerdir ve kolaylıkla paraya dönüştürülebilirler. Aksoy ve Yalçınar (2008) finansal sermayenin, nakit, satılabilir

ticari kâğıtlar, hisse senetleri ve diğer geçerli/cari varlıkların yönetimini içerdiğini vurgulamıştır. Finansal sermaye, girişimsel ve ticari fırsatlardan faydalanmak üzere benzeri kaynakların kullanımı için bazı şanslar verir (Hmieleski & Carr, 2008). Yöneticiler, kendi firmalarının finansal sermayesini etkili şekilde nasıl kullanacaklarını bilmelidirler.

Beşeri sermaye, bireylerde kalmaya devam eden bilgi ve beceri birikimini içerir (Becker, 1964). İnsanlar, firmaların temel varlığıdır ve günümüzün sürekli değişen dünyasında stratejik kararlar vermek, ilişkileri ve iletişimi geliştirmek ve bilgiyi yönetmek amacıyla beşeri sermayenin önemli bir yeri vardır. Bu sermaye, nesiller boyunca aktarılabilir ve günden güne iyileştirilebilir. Wright, Hmieleski, Siegel, ve Ensley (2007)'e göre bu sermaye, psikolojik sonuçların belli etkilerine sahip olmayan kişilik özellikleriyle karıştırılmamalıdır. Barney (1991), beşeri sermayenin en uygun kullanımının diğerleri tarafından kopyalanamadığını, bu nedenle rekabetçi avantajlara ilişkin kilit bir kaynak ve kilit bir faktör olarak tanımlanabileceğini belirtmektedir.

Beşeri sermaye, aynı zamanda fikri sermayenin en önemli ve asli unsurlarından biridir (beşeri sermaye, müşteri sermayesi ve örgütsel/yapısal sermaye) (Bontis, 2002; Görmüş, 2009) ve gizli varlıkların toplamı olarak tanımlanabilir ve firmanın bilançosunda görülmeyebilir ancak örgüt mensuplarının zihinlerinde yer alır (Ross & Ross, 1997). Bu terim, 1990'larda Stewart'ın kabul gören tanımıyla birlikte güncel bir konu olmaya başlamıştır (Görmüş, 2009). Stewart (1991)'a göre **fikri sermaye**, çalışanların bildiği her şeydir ve piyasada rekabetçi avantajlar sağlamaktadır. Fikri sermayenin geliştirilmesi ve yönetilmesi, çalışanların/insanların nitelik, kapasite, beceri ve bilgi birikimine dayalıdır.

Fikri sermayenin bir diğer unsuru olan **örgütsel/yapısal sermaye** ise beşeri sermayeyi geliştirmek, organize etmek ve iyileştirmek için destekleyici bir alt yapıdır. Örnek olarak veri tabanı, kültür, yapısal sistemler, telif hakları, stratejiler, rehberler vs. verilebilir (Görmüş, 2009). İyi yönetilen fikri sermayenin günümüzün rekabetçi ortamında avantaj sağlayacağı bilinen bir gerçektir. Bunu yapmak için üst yöneticiler, çalışanlarını ve onların ihtiyaç, beceri ve özelliklerini iyi anlamalı ve bilmelidir.

Görmüş (2009)'e göre beşeri ve yapısal sermaye arasında bir ilişki vardır, öyle ki beşeri sermaye yapısal sermaye için bir form sağlarken, yapısal sermaye de beşeri sermayenin gelişimine katkıda bulunur. Çünkü insanlar, hatta en zeki olanlar bile, bilgi ve becerilerini kullanabilmek için bir örgüte ihtiyaç duyar.

Diğer iki sermaye türü örgütün iç ortamıyla ilgiliyken fikri sermayede yer alan üçüncü unsur, örgütün dış çevresiyle ilgili olan **müşteri sermayesidir**. Finansal başarı kazanmak ve sürdürülebilir olmak için müşteriler ve müşterilerin ihtiyaçları iyi analiz edilmelidir. Bu bakımdan, güncel müşteri memnuniyeti iyileştirilmeli ve yeni müşteriler için yeni yapılar hazırlanmalıdır.

Önce (1999)'nin belirttiği üzere beşeri sermayenin göstergeleri olarak ün, deneyim, memnuniyet, ücret başına katma değer... vb. sayılabilir. Daha etkili bir beşeri sermaye yönetimi için rehber olarak seçme ve seçicilik, eğitim ve geliştirme, sosyalleşmede yer alan örtülü bilgi oluşturma gibi bazı teknikler vardır ve bunlar “dış kaynaklardan alınamazlar” (Luthans, vd. 2004b, s.148). Makineler ve ekipmanlar zaman sürecinde yenilenebilir ancak işlerinden ayrılan çalışanları geri kazanmak imkânsızdır. Örgütler ve özellikle üst yöneticiler, çalışanların becerilerini ve ihtiyaçlarını analiz etmeli ve anlamalıdır ve ayrıca çalışanları elde tutmak için iyi bir gözlemci olmalıdırlar. Bir örgütün başarısı veya başarısızlığı, işveren, yönetici ve çalışanların niteliklerine dayalıdır. Demirel (1999) temel faktörün teknoloji gelişiminin arkasında yattığını ve yeniliğin beşeri sermaye olduğunu vurgulamıştır.

Öte yandan kişiler arası, gruplar arası ve örgütler arası ilişkileri içeren **sosyal sermaye**, “çok yönlü bir yapı” olarak bilinmektedir. Sosyal sermayenin değerli özellikleri olan “ağlar, normlar ve güven” rekabetçi bir üstünlük elde etmek için önemli rol oynar (Luthans, vd. 2004b, s.149). Sosyal sermaye, bilgi ve veri paylaşma becerisini ifade eder. “Diğer sermaye türlerinden farklı olarak sosyal sermaye, iki veya daha çok aktör arasındaki ilişkilerin yapısına bağlıdır” (Coleman, 1988, s.98).

Luthans ve diğ. (2004b)'e göre ağlar, örgüt mensupları ve birimleri ile bunların kendi aralarındaki ve dış dünyayla olan ilişkileriyle ilgilidir. Normlar ise, örgütün temel altyapısını ve belirlenen hedeflere ulaşmaya yönelik stratejilerini sağlar. Diğer bir yön olan güven ise, yenilik yaratmak ve rekabetçi üstünlük kazanmak için uzun vadeli ilişkileri ve iletişimi etkileyen engelleri saf dışı bırakmak için önemlidir. Luthans, vd. (2004a, s.46)'ın belirttiği üzere “sosyal sermaye bir firmanın hem içinde (“bu sorunu çözme konusunda yardım için kime başvurabilirim?”) hem de dışında kullanılabilir (“bu satın alma kararını verirken en iyi fiyat ve kaliteyi bulma konusunda bana kim tavsiyede bulunabilir?”). Sosyal sermayeyi ölçmek ve değerlendirmek için tavsiye edilen yollardan bazıları, ağların boyut, yapı ve terkiibini içerir. Sosyal sermayenin özellikleri, örgütlerin sürdürülebilir rekabetçi avantaj yaratmaları için önemlidir. Örgütsel süreçler, uzun vadedeki başarıyı büyük ölçüde etkiler (Luthans, vd. 2004b).

Önceki alıntılarının ve atıflarının da gösterdiği üzere, **pozitif psikolojik sermaye**, olumlu yönler ve özelliklere odaklanır ve bu yolla kişisel ve kişiler arası iletişimi iyileştirir. İletişim odaklı örgütlerin, geri bildirim mekanizmasını bir arada tutarken çalışan performansını geliştirmede önemli rol oynar.

Bunlara ilaveten sosyal sermayeyi ve beşeri sermayeyi ayrı biçimde değerlendirmek yanlış olacaktır. Çünkü Luthans, vd. (2004b)'nin vurguladığı üzere sosyal sermaye, beşeri sermayenin oluşturulmasına katkıda bulunur. Coleman (1988), beşeri sermaye içindeki yetersizlik ve eksikliklerin dengelenmesinin sosyal sermaye ile sağlanabileceğini ve bunun da sosyal sermayenin en büyük özelliklerinden biri olduğunu ifade etmiştir. Sürdürülebilir ve yenilenebilir performans, etkinlik ve rekabet üstünlüğü yaratmak için, hem sosyal hem de beşeri sermayenin birlikte ele alınmasının zorunlu olduğu kolaylıkla söylenebilir. Bunun için bunların etkili şekilde yönetilmesi gerekir. Sosyal ve beşeri sermaye birlikte düşünüldüğünde ve iyi yönetildiğinde; daha iyi sosyal ilişkiler, duygusal destek, sosyal ün ve ilham verici fırsatlar elde edilebilir.

Örgüt ve firmaların başarısından sorumlu olan liderler, sosyal sermayeyi aktif şekilde yönetmek için gerekli yapıları ve süreçleri üretmek zorundadır (Luthans, vd. 2004b). Daha önceden bahsedildiği üzere sosyal sermayenin özellikleri zaman içerisinde iyileştirilmelidir.

Whitehead (2013), kişinin kendine ve diğerlerine ilişkin gelişmiş bir psikolojik anlayış formu olarak psikolojik sermayenin anlamını vurgulamıştır. Tüm bu terimler ve kavramlar iyi anlaşıldığı zaman psikolojik sermaye, bireyle ilgili bir yetkinlikler seti belirleyen beşeri sermaye ve “kişiler arası ağların ve bağların oluşturulması” yoluyla yaratılan bir diğer yetkinlikler seti tanımlayan sosyal sermaye arasında bir konum alır. Bireysel düzeyde psikolojik sermaye, kişisel davranışları şekillendiren duygu ve düşüncelerin daha iyi anlaşılmasıyla ilgilidir. Öte yandan sosyal düzeyde psikolojik sermaye “1) kendi duygu ve eylemlerimizi şekillendirme konusunda diğerlerinin oynadığı rolü daha iyi anlamakla ve 2) diğerlerinin eylemlerinin arkasında yatan psikolojik etmenleri farklı, yeni bir gözle görmekle ve bunlara karşı şefkat hissetmekle” ilgilidir (<http://changingbehaviours.wordpress.com>).

Yukarıda bahsedilen psikolojik sermaye, yeni süreçlere rehberlik ederken hakim olunacak önemli kişisel özellikleri de içerir ve duygusal kapasiteyi genişletmek ve inşa etmek için zihinsel bir unsur niteliğindedir (Hmieleski, vd. 2008). İnsanların pozitif psikolojik sermayesi, özellikle yöneticiler ve girişimcilerin psikolojik sermayesi, iş performansı ve genel olarak da diğerlerinin cesaretlendirilmesiyle ilgilidir.

Psikolojik sermayeye ilişkin olarak yukarıda bahsedilen dört temel unsurun her birine yönelik iki başka boyut daha vardır. İlk olarak kilit unsurların her biri, “eğitim ve bilerek uygulama” yoluyla geliştirilebilir (Hmieleski, vd. 2008, s.4). Öte yandan psikolojik sermayeye ait tüm bileşenlerin ikinci boyutu şudur; bu dört temel bileşenin her biri, insan performansı ile pozitif ilişki yoluyla oluşturulmuştur (Hmieleski, vd. 2008). Daha önceden belirtildiği ve vurgulandığı üzere bu dört kilit unsur, (pozitif) psikolojik sermayenin kurgusunu ve yapısını oluşturmada çok önemlidir.

Son olarak önemli noktalardan bir tanesi de şudur: Luthans, vd. (2004b)’nin altını çizdiği üzere örgütler, kendilerini gerçekleştirme hedeflerine ulaşmak için beşeri, sosyal ve psikolojik sermayeyi olumlu şekilde yönetmeli ve yönlendirmelidir. Jensen ve Luthans (2006)’a göre beşeri sermaye, bir kişinin ne bildiğini tanımlarken sosyal sermaye bir kişinin kimleri tanıdığını belirler ve psikolojik sermaye de kişinin kim haline geldiğini anlatır. Psikolojik sermaye, sosyal ve beşeri sermayenin ötesine geçmektedir (Luthans, Avey, Avolio, Norman & Combs, 2006c) ve yukarıda bahsedildiği gibi bu dört temel unsurun bir birleşimi olarak tarif edilebilir.

4.5. Psikolojik Sermaye ile İlgili Kavramlar

Zaman zaman, yukarıda bahsedildiği şekilde, psikolojik sermaye yığnında çeşitli pozitif terimlerin yer alması nedeniyle; meslek memnuniyeti, performans, motivasyon ve benzerinin psikolojik sermaye ile bir ilişki içinde olduğu tahmin edilir. Farklı yazarların ifade ettiği üzere psikolojik sermayenin, örgütsel bağlılık ve mesleki memnuniyetle (Larson & Luthans, 2006; Çetin, 2011b), pozitif duygular ve örgütsel vatandaşlık davranışıyla (Avey, Luthans & Youssef, 2008a) ve yaratıcı performansla (Sweetman, Luthans, Avey & Luthans, 2011) ilgili olduğu düşünülmüştür.

Örneğin psikolojik sermayenin temel bileşenlerinden biri olan özyeterlik ile kariyer kararsızlığı arasında olumsuz yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Larson, Heppner, Ham & Dugan, 1988). Aynı şekilde Wulff ve Steitz (1999)’ın araştırması, özyeterlik ile liselerdeki kız öğrencilerin kariyer kararsızlığı arasında olumsuz yönde bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Aşağıdaki teorik bilgiler bu ilgili/ilişkili kavramların bazılarını kısaca ele almaktadır:

4.5.1. Psikolojik Sermaye - İş Memnuniyeti

İş memnuniyeti, modern idari zihniyetin temel bir faktörüdür (Keser, 2007) ve çalışanların işleri hakkındaki olumlu umut ve tutumlarını ifade eder. Demir (2007), mesleki memnuniyetin anlamının işin çalışanlar üzerindeki toplam etkisi olduğunu vurgulamaktadır. Buna ek olarak mesleki memnuniyetin anlamı, çalışanların işlerine karşı hissettikleri olumlu ve iyimser duygu ve düşünceleri de ima etmektedir (Kim, Jerrold & Yong-Ki, 2005).

Genel olarak mesleki memnuniyeti, çalışanların pozitif ruh hali ve pozitif psikolojisiyle ilişkilendirilir. Öte yandan mesleki memnuniyet, aynı zamanda motivasyon, performans ve verimlilikle alakalıdır. Robbins (2003) mesleki memnuniyetin verimlilik, performans ve örgütsel bağlılıkla pozitif bir ilişkisinin olduğunu, diğer yandan yabancılaşma ve işe devamsızlıkla negatif bir ilişkisinin olduğunu öne sürmüştür.

İş memnuniyetsizliğinin işyeri verimliliğini olumsuz yönde etkilediği bilinen ve genel bir inanıştır. Memnuniyetsiz çalışanlar işten kaytarır. Memnuniyetsiz ve isteksiz çalışanlarla birlikte işe geç kalma, düşük verimlilik, yüksek hata ve başarısızlık oranları ortaya çıkacaktır. Ancak şunu unutmamak gerekir ki araştırmaların çoğu bu düşünceleri destekleyememektedir. Cherrington (1994), meslek memnuniyetinin artmasının verimliliği her zaman artırmadığını söylemenin doğru olduğunu vurgular. Buna karşılık verimsiz çalışanlar da işlerinden tatmin olabilir. Bu nedenle meslek memnuniyeti; ödül sistemi, çalışanların beklenti ve ihtiyaçları, ücret dağılımı gibi farklı faktörlerden kaynaklanır. Bu anlamda örgütler, mevcut sistemlerini adil ve etkili şekilde yöneterek ve çalışanlarının örgütsel başarısının temel kaynaklarından biri olduğunu anlayarak meslek memnuniyeti ve verimlilik arasında pozitif ilişkiler kurabilir.

İş kaybete korkusundan uzak kalınması, belli bir düzen içinde adil bir ücret dağılımı olması ve motive edici faktörlerin iyileştirilmesi, meslek memnuniyetini sağlamak için yeterli kriterdir ve çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlığı, örgütsel bağlılık, üretken ve huzurlu çalışma ortamı, ekonomik ve sosyal gelişme gibi sonuçlar doğurur.

İş memnuniyeti ve psikolojik sermayenin temel ve faydalı bileşenlerinden biri olan özyeterlik arasında pozitif bir ilişki olduğu Skaalvik ve Skaalvik (2010) tarafından teyit edilmiştir. Britton (2008) ve Larrabee, vd. (2010) tarafından yapılan araştırmalar

da psikolojik sermaye kapsamında dayanıklılık ve meslek memnuniyeti arasındaki ilişkileri vurgulamıştır.

4.5.2. Psikolojik Sermaye – Performans

Psikolojik sermaye, örgütsel ve bireysel performansların teşvik edilmesinin yanı sıra bireyler ve firmalar arasında pozitif ilişkiyi paylaşmak için bir şans verir. Forbes (2005) psikolojik sermayenin temel bileşenlerinden biri olan özyeterlik ve girişimci performans arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Diğer yandan, psikolojik sermayenin destek unsurlarından biri olarak tanımlanan esenlik, iyimserlikle yine pozitif yönde ilişkilidir (Hmieleski, vd. 2008).

Bazı araştırmalar (Coutu, 2002; Sutcliffe & Vogus, 2003; Youssef & Luthans, 2005) yine psikolojik sermayenin temel bileşenlerinden biri olan dayanıklılık ve iş performansı arasında doğrudan bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu anlamda yüksek dayanıklılık derecesine sahip insanlar veya çalışanlar, sürekli değişim gösteren çalışma ortamlarında daha yaratıcıdır, değişime uyum sağlar ve mücadelecidir (Waite & Richardson, 2004).

Kişisel tahminler, insanların psikolojik sermayesini olumlu veya olumsuz yönde etkileyecektir. Peterson, vd. (2011, s.433)'nin belirttiği üzere “teorik tahmin, psikolojik sermayedeki bir artış veya azalmanın sonraki performansta da bir artış veya azalmaya yol açacağı şeklinde olacaktır”. Çalışanlar kendi performanslarını iyileştirmek adına zaman içinde kendi psikolojik sermayelerini temkinli olarak oluşturabilirler. Böylelikle psikolojik sermaye (bileşenleriyle birlikte) ve performans arasında pozitif bir ilişki olduğu söylenebilir.

Peterson, vd. (2011), psikolojik sermayedeki bir artış veya azalmanın, sonraki performansı ya güçlü kaynaklar sağlayarak artırma yönünde ya da kaynak desteğini çekerek azaltma yönünde etkileyeceğini öne sürmektedir. Ballout (2009), özyeterliğin çalışanın kariyer bağlılığı üzerindeki etkisini test etmiş ve sonuç olarak özyeterlik ve kariyer bağlılığı arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve çalışanın performansını etkilediğini tespit etmiştir.

4.5.3. Psikolojik Sermaye – Motivasyon

Bir bireyin güdüsel mücadeleleri ve kararları; performansı iyileştirmek ve motivasyonu etkilemek için zyeterlik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık gibi asli kurguları olan kaynaklarla ve psikolojik meselelerle aıklıġa kavuşturulabilir (Hobfoll, 2002).

Kişisel başarı, esenlik ve motivasyona yönelik temel, psikolojik sermayeyle özellikle de zyeterlikle saġlanır (Cherian & Jacob, 2013). Umut, insanların istenen hedeflere ulaşmaları için “pozitif güdüsel bir durumdur” (Peterson, vd. 2011, s.430). DeDonno ve Demaree (2008), motivasyona karşılık gelen kişisel algıların harekete geçirilmesinin kişilerin performansları üzerinde etkili olacaġını vurgulamaktadır.

Çalışma ve araştırmalar, hem zyeterlik hem de motivasyonun performansın ayrılmaz bir parçası olduġunu ve bu ikisinin iş yerlerinde iyi hizmet kalitesi, etkinlik ve verimliliġe katkıda bulunduġunu göstermektedir. Tai (2006), “alışanların zyeterlik ve motivasyonunu tesis eden eġitimlerin etkisini” göstermiştir. Elde edilen bulgular, yönetici eġitiminin, çalışanların zyeterlik ve motivasyonunu etkilediġini ve sonuç olarak çalışanların tepkilerini, ġrenmelerini ve motivasyon aktarımlarını da etkilediġini göstermiştir.

Psikolojik sermayenin ilgili kavramları hakkında genel bir sonuca varmak gerekirse, bahsedilen bu kavramlarla psikolojik sermayenin temel bileşenleri arasında farklı ve birbiriyle baġlantılı ilişkiler vardır. Özyeterlik ve meslek memnuniyeti arasındaki pozitif ilişki, zyeterlik ve performans arasındaki pozitif ilişkiyi beraberinde getirmektedir. Bu arada mesleki memnuniyet de olumlu beklentiler, iyimserlik ve motivasyona neden olmaktadır. Bu nedenle mesleki memnuniyet ve performans, ilaveten mesleki memnuniyet ve motivasyon arasındaki pozitif ilişkiler inkar edilemez. Sonuç olarak performansın motivasyonla da ilişkili olduġu söylenbilir.

BÖLÜM V

DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER ve ÖNCEKİ LİTERATÜR ÇALIŞMALARI

Bu çalışmanın başlık ve literatür taraması temel alındığında, bu bölümde değişkenler (kişilik özellikleri, tükenmişlik ve psikolojik sermaye) ve önceki çalışmalar arasındaki ilişkiler incelenecektir. Aşağıda görülebileceği gibi kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki ilişki ilk olarak önceki araştırmalar ve literatür taraması ışığı altında tartışılacaktır. İkinci olarak ise psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerinde durulacaktır. En son olarak da, psikolojik sermaye ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler tartışılacaktır.

5.1. Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Kişilik özellikleri, tükenmişlik üzerinde önemli etkileri olan faktörlerden biridir. Kişilik özellikleri, tükenmişlik etkilerini önleme derecelerini de belirler. Solimanifar ve Sahaabani (2011)'nin ifade ettiği gibi bireylerin kişilik özellikleri, tükenmişlik ve sendromlarına daha fazla veya daha az hassas olması hususunda etkilidir.

Tükenmişlik ve kişilik özellikleri arasındaki ilişki ilk olarak A Tipi ve B Tipi kişilik özellikleri modeli kapsamında ele alınmıştır. A Tipi kişilik özelliklerine sahip insanlar genellikle zaman odaklı ve sabırsız olup başarı hedeflerine giden yolda kendilerine yüksek beklentiler belirlerler (Akçamete, vd. 2001).

Cherniss (1980)'e göre tükenmişlik genel olarak strese bir tepki olarak değerlendirilmektedir. Aynı iş yerinde ve aynı şartlar altında çalışan kişilerden biri tükenmişlik yaşarken, diğerleri yaşamayabilir. Ghorpade, Lackritz ve Singh (2007) ise kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde bazı önemli rolleri olduğunu ifade etmiştir. Duygusal denge, uyumluluk, sorumluluk sahibi olma... vb. gibi arzu edilen kişilik özellikleri stresle başa çıkabilme sürecinde etkili olmaktadır.

Öte yandan, duygusal bitkinliğin A tipi kişilik özellikleri ile ilgili olabileceği de belirtilmekte ve duygusal insanların kendine yabancılaşma alt boyutunda tükenmişlik düzeyinin mantıksal insanlara göre daha yüksek olduğu vurgulanmaktadır (Friedman & Rosenman, 1974). Buna ek olarak nevroitiklik bitkinlik ile bağdaştırılmakta ve depresyon, bencillik, endişe... vb. duyguları da bünyesinde barındırmaktadır. Nevrotik insanlar genellikle duygusal olarak dengesiz, psikolojik olarak stresli olmaktadır (Maslach, vd. 2001). Bakker, vd. (2006)'nin vurguladığı şekilde, dışadönüklük ve nevroitiklik gibi iki kişilik özelliği tükenmişlik ile yakından ilişkilidir ve bunlar tükenmişliğin öngöstergesi olarak değerlendirilebilir.

Gmelch ve Gates (1998) araştırmalarında A tipi kişilik ve duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucunu elde ederken; Souza ve Da Silva (2002) ise A tipi kişilik özellikleri ve kendine yabancılaşma arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu sonucuna varmıştır. Bunların yanı sıra Magennis ve Smith (2005)'in ortaya koyduğu bulgular psikolojik esenlik ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu; iyimserlik, öz kontrol ve özsaygı unsurlarının ise insanları tükenmişliğe karşı koruyan önemli kişilik özellikleri olduğunu göstermiştir. Malak, vd. (2011) tarafından yapılan araştırmalarda hemşirelerin duygusal tükenmişlik ortalaması sosyotropi ve otonomi kişilik özellikleri ile pozitif yönde ve zayıf bir ilişki içindedir. Yazarlar kendine yabancılaşma ve sosyotropi arasında hiçbir ilişki bulamamıştır. Buna ek olarak düşük kişisel başarı ve sosyotropi arasında da başka bir ilişki bulunmamıştır.

İçsel kontrol odağı olan insanlar stresle ve diğer olumsuz durumlarla başa çıkabilir, öte yandan dışsal kontrol odağı olan insanlar tükenmişlikle birlikte strese yatkın olur, çünkü bu bireyler mücadele davranışları geliştirmez ve aktif çözüm aramak yerine stresin etkilerine maruz kalmayı tercih ederler (Solmuş, 2004). Aynı şekilde Maslach, vd. (2001) de dışsal kontrol odaklı bireylerin içsel kontrol odaklı bireylere kıyasla daha fazla tükenmişliğe maruz kaldığından bahsetmiştir. Maslach, vd. (1981) insanlara aşırı özen ve ihtimam göstermeleri nedeniyle kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığına dikkat çekmiştir.

Bakker, vd. (2006) beş büyük kişilik özelliği (açıklık, dışadönüklük, vicdanlılık veya sorumluluk, uyumluluk, ve nevroitiklik veya duygusal dengesizlik) tükenmişliğin hazırlayıcı faktörleridir demiştir. Buna ek olarak Madnawa, vd. (2012) dışadönüklük ve nevroitiklik olmak üzere iki kişilik özelliğinin en önemli ve devamlı tükenmişlik göstergesi olduğunu belirterek, bu iki kişilik boyutunun üretim endüstrilerindeki yöneticilerin tükenmişliğinin yordayıcısı olduğunu ifade etmişlerdir. Öte yandan, aynı

araştırmada nevroitiklik, bitkinlik ve sinizm arasında pozitif bir ilişki olmakla birlikte nevroitikliğin mesleki yeterlik ile negatif yönde ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Burke, Matthiesen ve Pallasen (2006) çalışmalarında dışadönüklük ve tükenmişliğin negatif yönde ilişkili olduğunu ifade ederken, Ghorpade, vd. (2007) ise dışadönüklük ve kişisel başarı arasında pozitif ilişki, dışadönüklük ve duygusal tükenmişlik arasında da negatif ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Buna karşılık Iacovides, vd. (2003, s.213) “genç deneklerde tükenmişlik oluşumunun ilk aşamalarında” dışadönüklük ve duygusal bitkinlik arasında pozitif ilişki olduğuna dikkat çekmiştir. Madnawat, vd. (2012) de nevroitiklik ile bitkinlik ve sinizm arasında pozitif ilişki olduğunu vurgulamıştır. Ancak dışadönüklük, bitkinlik ve sinizm arasında olumsuz bir ilişki olduğunu da gösterir.

Mills ve Huebner (1998)’e ait bazı araştırmalar nevroitiklik ve içedönüklüğün, tükenmişliğin üç boyutu ile ilgili olduğunu ortaya koyarak, duygusal tükenmişlik ve sorumluluk; kendine yabancılaşma ve erteleme; kişisel başarı ve sorumluluk arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. Buna ek olarak Zellars ve diğerleri (2000) nevroitikliğin duygusal tükenmişliği yordadığı; dışadönüklüğün ertelemeyi yordadığı; açıklık ve dışadönüklüğün ise düşük kişisel başarı hissini yordadığını ifade etmiştir.

Genel açıklamaların tam aksine Buhler ve Land (2004) çalışmalarında duygusal tükenmişlik ve kendine yabancılaşmanın dışadönüklük ile pozitif yönde ilişkisi olduğunu belirtmiştir. Maceraperestlik ve dürtüsellik gibi dışadönüklük özelliklerinin heyecan aramak ve risk almak gibi bazı davranışlara sebep olduğu ve sonuç olarak da duygusal bitkinliğe yol açabileceği vurgulanmaktadır.

Tüm bunlara ek olarak tükenmişlik düzeyi yüksek olan insanların uyumluluğu düşük olur (Mills, 1995). Schaufeli ve Enzmann (1998b)’ın ortaya koyduğu gibi duygusal bitkinlik, nevroitiklik ve açıklık arasında pozitif ilişki bulunur. Öte yandan, kendine yabancılaşma, nevroitiklik ile de pozitif yönde ilişkili olup uyumluluk ile negatif yönde ilişkilidir. Bu noktada Storm ve diğerleri (2003) sosyal destek alan insanların genellikle daha az tükenmişlik ile karşılaştığını ve mücadele ettiğini ifade etmiştir. Amirkhan, Risinger ve Swickert (1995) ise dışadönüklük ve sosyal destek arayışı arasında pozitif ilişki olduğunu doğrulayıcı bulgular eklemiştir.

Sonuç olarak; tükenmişliğin motivasyon, mesleki memnuniyet, üretkenlik, yaşam ve çalışma kalitesi, kişilik özellikleri... vb. üzerinde bazı olumsuz etkileri bulunur. Bu nedenle çevresel koşulları temel alarak bazı önlemler alınmalıdır. Engellenmediği takdirde kişisel ve sosyal depresyon kaçınılmaz olur. Maslach, vd.

(1981, s.107)'nin vurguladığı gibi tükenmişlik, “kişisel gelişim ve iş hayatında gelişme fırsatları bakımından memnuniyetsizlik” oluşmasına neden olabilir; çünkü tükenmişlik yaşayan insanlar iş yerinde ve çalışma arkadaşlarıyla daha fazla vakit geçirmek istemezler.

5.2.Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Tükenmişlik çalışanların fiziksel, psikolojik ve zihinsel boşluğu ve olumsuz durumlarla uzun süre baş edememe durumudur (Crampton, Hodge, Mishra & Prices, 1995). Çeşitli literatür taramalarına göre, tükenmişlik insanların olumlu yanlarını etkileyen, güçlü ve zayıf yanlarını vurgulayan bir süreçtir. Leiter ve Maslach (2001)'in ifade ettiği gibi Schaufeli, vd. (1996) tarafından geliştirilen MBI-GS'nin üç boyutundan biri olan mesleki yeterliliğin azalması psikolojik sermayenin bileşenlerinden biri olan düşük özyeterlik ile birlikte başarısızlık, üretkenliğin kaybolması ve yetersizlik ile nitelendirilir.

Bolat (2011) da özyeterlik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi vurgulamış ve çalışanların özyeterlik algılarının geliştirilmesinin ve çalışanlar ile yöneticiler arasındaki bağların güçlendirilmesinin tükenmişliği azaltacağını öngörmüştür. Salanova (2004)'ya göre özyeterliğe dair pozitif algılar mutluluğu ve performansı artırırken; mesleki tükenmişliği azaltır.

Luthans, vd. (2004a) psikolojik sermayenin bir çalışma ortamında tükenmişliğin ilerlemesindeki merkezi ve uzlaştırıcı rolüne dikkat çekmiştir. Bu bakımdan Peng ve diğerleri (2013)'ne göre insan kaynaklarından biri olan psikolojik sermayenin mesleki tükenmişlik üzerinde bazı önemli etkilere sahip olduğu kolayca düşünülebilir. Örneğin, artan psikolojik sermaye ve pozitif etkileri örgütsel kimliğin de artmasını, iş yerinde tükenmişliğin azalmasını sağlar.

Bazı araştırmalar ve analizler, özyeterliğin kendine yabancılaşma ve kişisel başarı hissi ile negatif yönde ilişkili olduğunu göstermektedir. Dayanıklılık da tek başına duygusal bitkinlik ile negatif yönde ilişkili olurken öte yandan umut ve tükenmişliğin tüm diğer boyutları (duygusal bitkinlik, kendine yabancılaşma ve azalan kişisel başarı hissi) arasında negatif yönde bir ilişki vardır. En son olarak iyimserlik de tek başına duygusal bitkinlik ile negatif yönde ilişkilidir (Çetin, vd. 2013). Luthans ve Jensen (2002c)'in vurguladığı gibi, umut boyutu da motivasyon ile ilişkilidir ve umutlu

insanlar farklı görevleri ve katılımları yerine getirmeye istekli ve güdülü olup problem çözme, karar alma, hedefleri başarma gibi hususlarda başarılıdır.

Bahsedilen tüm bulgular psikolojik sermayenin, çalışanların tükenmişliğini azaltacak ve olumlu duygularını artıracak rolüne değinmektedir. Bu şekilde psikolojik sermayenin, çalışanların sağlık ve mutluluğu bakımından, örgütsel ve bireysel başarı elde etmelerine yardımcı olmasının yanı sıra, tükenmişliği önleyecek ve azaltacak önemli bir faktör olduğunun da altı çizilmelidir (Çetin, vd. 2013).

5.3. Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki

Pozitif kişilik özellikleri genellikle psikolojik sermaye ile ilişkilendirilir ve bu değişkenler arasındaki ilişki, önceki bulgulara bakıldığında ve daha önce bahsedilen yazarların farklı çalışmaları tarafından da analiz edilmeye çalışılmıştır. Luthans, Avey, Clapp-Smith ve Li (2008b) kişiliğin, psikolojik sermayeden daha tutarlı olduğunu ve bu nedenle psikolojik sermayenin kolayca yönetilip geliştirilebileceğini ifade etmiştir. Bunun sebebi de esnek yapısıdır.

Daha önce bahsedildiği gibi, Martin Seligman'ın ortaya koyduğu pozitif psikoloji veya psikolojik sermaye, bireylerin kişiliğinin iyi ve pozitif yönlerine odaklanır. Brandt, vd. (2011, s.265) olumlu yönleriyle kişilik ve psikolojik sermaye arasındaki bağlantılardan bahsetmiş ve “belli kişilik tiplerinin doğal olarak kendi kültürel çerçevelerinde daha iyimser, dayanıklı, umutlu ve etkin olduğunu” vurgulamıştır. Psikolojik sermayenin insanların kişiliklerine pek çok pozitif etkisi vardır ve şüphesiz ki pozitif yönler memnuniyet, sadakat, motivasyon ve performansı etkileyecektir.

Luthans, Avolio, Walumba ve Li (2005) araştırmalarında, özellikle de çalışanlar olmak üzere bireylerin umut, dayanıklılık ve iyimserlik gibi pozitif hallerinin iş yerindeki performanslarıyla pozitif yönde ilişkili olduğuna dikkat çekmişlerdir. Motivasyon ve performans skoru yüksek olan ve işlerinden memnun çalışanlar, hem kendi başarıları hem de örgütlerinin başarısı için önemli bir rol oynar (Therasa, vd. 2014). Psikolojik olarak pozitif insanlar, kişiliklerinde kendi pozitif yönlerini de geliştirebilirler ve pozitif insanlar, örgüt içindeki diğer üyeler ile veya müşteriler gibi kendi çevrelerinde var olan bireylerle de pozitif temaslarda bulunurlar. Bu da müşteri memnuniyetini ve rekabet üstünlüğü beraberinde getirir. Therasa, vd. (2014, s.143)'nin öngördüğü gibi müşteri memnuniyeti ve servis performansı geliştirilmeli ve “kişilik

özelliklerini anlayarak”, pozitif bir çalışma ortamı sağlanmalıdır. Bu yazarlar aynı zamanda kişiliğin ve bazı durumsal faktörlerin, bireyin düşünce biçimini, tutumlarını, davranışlarını ve duygularını etkilediğini ifade eder ve vurgularlar.

Brandt, vd. (2011, s.285) araştırmalarında “düşük psikolojik sermaye kültürleri ve kişiliklerinin, yüksek psikolojik sermaye kültürlerine girdiğinde zorluklar yaşayabileceği” sonucuna ulaşmıştır. MBTI’nın kişilik bileşenleri temelinde dışadönük ve sezgisel insanlar kendilerine psikolojik sermaye bakımından yüksek skor verirler. Ayrıca, işverenler işçileri, kişisel memnuniyetle örgütsel görevleri yerine getirmeye teşvik edebilmek için işçilerin kişiliklerini anlamalı ve eşsiz yeteneklerini bilmelidir (Therasa, vd. 2014).

Sonuç olarak daha önce de bahsedildiği gibi, beş büyük kişilik özelliği kontrolünde, çalışanların psikolojik sermayesi ve motivasyonları, performansları, iş değiştirme niyetleri, kişisel esenlikleri ve mesleki mutlulukları arasında bir ilişki olduğu vurgulanmaktadır (Choi & Lee, 2014).

BÖLÜM VI

YÖNTEM ve UYGULAMA

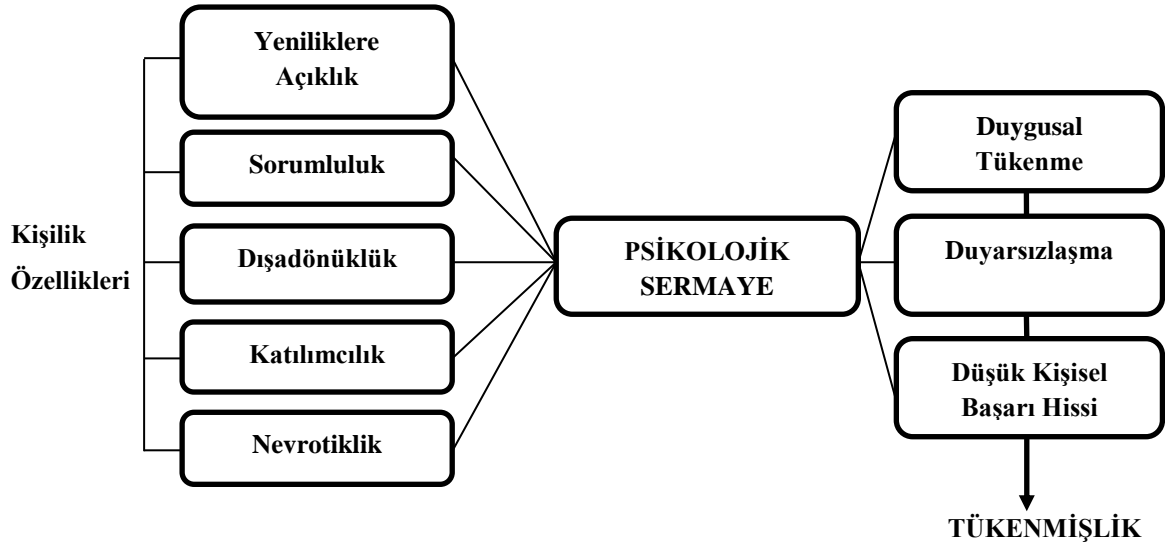
Geniş bir literatür taramasıyla oluşturulan alt yapının ardından, geliştirilen 4 temel ve 14 alt hipotezi test etmek ve temel araştırma sorumuz olan “Kişilik özelliklerinin tükenmişlikle olan ilişkisinde psikolojik sermaye ve unsurlarının etkileyici rolü nedir?” sorusunun yanıtını aramak için önceki literatür çalışmaları ışığında, yöntem ve uygulama kısmının ilk basamağı olarak geçerlilik ve güvenilirliği yıllar boyu yapılan araştırmalarla test edilmiş olan, Goldberg’ın kişilik ölçeği, Maslach’ın tükenmişlik ölçeği ve Luthans’ın psikolojik sermaye ölçeği bir araya getirilerek genel kabul görmüş kurallar çerçevesinde çalışmamızın uygulama anketi oluşturulmuştur ve katılımcıların anketlerde yer alan ifadelere katılıp katılmama dereceleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

İkinci basamakta, kolayda örneklem yöntemiyle, Türkiye’de kamu kurumlarında çalışan ve tesadüfi olarak seçilen 416 bireye uygulanan anketler analize dâhil edilmiştir.

Üçüncü basamakta ise, toplanan verilerin istatistiksel programlar yardımıyla analizi yapılmıştır. Güvenilirlik testlerinin yanı sıra, regresyon ve korelasyon analizleri yapılmış olup, sonuçlar ilerleyen kısımlarda dile getirilmiştir.

6.1.Araştırmanın Amacı

Daha önce de bahsedildiği gibi, bu üçlü ilişkinin önceki çalışmalarda bir arada ele alınmamış olması, doktora tezi olarak hazırlanan bu çalışmanın önemini ve ilk oluşunu ortaya koymaktadır. Bu noktadan hareketle, çalışmamızın amacı, kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi, ara değişken olarak psikolojik sermayenin ne şekilde etkilediğinin araştırılmasıdır. Bu amaca hizmet eden yapısal model aşağıdaki şekilde görülmektedir:



Şekil 8. Çalışmanın yapısal modeli

6.2. Ölçekler ve Uygulama Süreci

Geçerlilik ve güvenilirliği yıllar boyu test edilmiş olan Kişilik, Tükenmişlik ve Psikolojik Sermaye ölçekleri 5’li Likert formunda bir araya getirilmiştir.

- 1- Kesinlikle katılmıyorum
- 2- Katılmıyorum
- 3- Kararsızım
- 4- Katılıyorum
- 5- Kesinlikle katılıyorum

Çeviri-tekrar çeviri tekniğiyle Türkçe’ye çevrilmiş olan anketlerin bir kısmı elden dağıtılmış olup, bir kısmı da online anket yoluyla katılımcılara ulaştırılmıştır. Kullanılan uygulama anketinin bir kopyası da Ek.1’de yer almaktadır.

Lewis Goldberg tarafından 1981 yılında geliştirilen ve beş boyuttan oluşan kişilik ölçeğinin her bir alt boyutu 10 temel ifade içermektedir ve ölçeğimiz toplamda 50 ifadeden oluşmuştur. Yukarıda, kavramsal çerçevede de belirtilmiş olan ve yine 1981 yılında Christina Maslach ve Susan Jackson tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeğinin üç alt boyutundan duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5 ve düşük kişisel başarı hissi 8 ifade içererek, tükenmişlik ölçeğinde toplamda 22 ifade yer almaktadır. Öte yandan, 2004 yılında Fred Luthans tarafından geliştirilen ve toplam 24 ifadeden oluşan psikolojik sermaye ölçeği ise dört alt boyut içermektedir ve her bir alt boyutta 6’şar ifade yer almaktadır. Bu ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Çetin ve Basım

(2012) tarafından 235 katılımcıyla test edilmiş ve onaylanmıştır. Ölçeklerimize ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinin sonuçları ilerleyen bölümlerde yer almaktadır.

Demografik özelliklere yönelik 6 soru haricinde, bir araya getirilmiş bu üç ölçek toplam 96 ifade içermektedir. Ankete katılanların %42'si bayan ve %58'i erkektir ve katılımcıların büyük çoğunluğu (301 kişi) evli olup; %84'lük bir kesim lisans ve lisansüstü mezundur. Ayrıca katılımcıların genel olarak 29-39 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Ölçeklerimizde yer alan bu 96 ifadenin bir kısmı, (kişilik ölçeğinden 6-8-9-10-17-18-19-20-27-28-29-30-31-32-48-49-50 numaralı ifadeler, tükenmişlik ölçeğinden 4-7-9-12-17-18-19-21 numaralı ifadeler ve psikolojik sermaye ölçeğinden ise 1-8-11 numaralı ifadeler) çapraz sorgu ifadeleri olmaları dolayısıyla ters şekilde numaralandırılmıştır.

Anket uygulamaları 01.09.2015 tarihi itibarıyla, tesadüfi olarak seçilmiş illerdeki (Adıyaman, Osmaniye, Antalya, Konya, Niğde, Isparta, İstanbul, Ankara, Karabük, Adana, Mersin, Hatay, Burdur) kamu kurumlarında çalışan bireylerle başlamış olup, toplanan anketlerin 6 ay sonra analizine başlanmıştır. Bu süreçte 500 adet anket formu dağıtılmış olup, bunlardan %84'lük bir kısmı (420 adet) geri dönmüştür ve 416 adet anket uygulamaya tabi tutulmuştur.

6.3. Araştırmanın/Çalışmanın Kısıtları

Her çalışmada olduğu gibi, doktora tezi olarak hazırlanan bu çalışma da birtakım kısıtlar içermektedir.

Aynı kültürü paylaşan bireylerin benzer tavırlar sergilemeleri ve anket ifadelerine benzer cevaplar vermeleri olası olmuştur.

Kültür ve kültürel etkilerin yanı sıra, aynı organizasyonda çalışan kişilerin birbirlerini etkilemesi olasılığı da bir diğer kısıt olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bireylerin, anketi cevaplarırken kendilerini mevcut olandan“ daha iyi” hatta “en iyi” göstermeye çalışmaları ve ifadelere cevap verirken var olanı yansıtmamaları da çapraz sorgu içeren ifadelerle kendini göstermiştir.

Öte yandan, adı geçen üçlü ilişkiyi ilgili literatürde daha önce ele alıp inceleyen başka bir çalışmanın olmayışı da kaynak bulmada kısıt oluşturmuştur fakat çalışmamızın bu üçlü ilişkiyi ele alan ilk çalışma olması da literatüre sağlanacak önemli bir katkıdır.

Tüm kısıtlara rağmen, hem günümüz için, hem de gelecek çalışmalar için önemli sonuçlar elde edilmiştir.

6.4. Hipotezler

Literatür taramasına ve yukarıda adı geçen ilgili değişkenlere bağlı olarak, temel araştırma sorumuz olan “Kişilik özelliklerinin tükenmişlikle olan ilişkisinde psikolojik sermaye ve unsurlarının etkileyici rolü nedir?” sorusunun yanıtını aramak için aşağıda yer alan dört temel ve on dört alt hipotez oluşturulmuştur.

Hipotez 1: *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.*

- H1a:** Yeniliklere açıklık, tükenmişlik alt boyutlarının hepsiyle negatif ilişkilidir.
- H1b:** Sorumluluk, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarıyla negatif ilişkilidir.
- H1c:** Dışadönüklük, tükenmişliğin üç alt boyutuyla da negatif ilişkilidir.
- H1d:** Katılımcılık/uyumluluk, tükenmişliğin üç alt boyutuyla da negatif ilişkilidir.
- H1e:** Nevrotiklik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarıyla pozitif ilişkilidir.

Hipotez 2: *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Psikolojik Sermaye arasında anlamlı ilişki vardır.*

- H2a:** Yeniliklere açıklık, psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarıyla (öz yeterlilik, iyimserlik, umut, dayanıklılık) pozitif ilişkilidir.
- H2b:** Sorumluluk psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarıyla pozitif ilişkilidir.
- H2c:** Dışa dönüklük, öz yeterlilik, umut ve iyimserlik ile pozitif ilişkiliyken; dayanıklılık ile negatif ilişkilidir.
- H2d:** Katılımcılık/uyumluluk, psikolojik sermayenin dört alt boyutuyla da pozitif ilişkilidir.
- H2e:** Nevrotiklik, psikolojik sermayenin dört alt boyutuyla da negatif ilişkilidir.

Hipotez 3: *Psikolojik Sermaye ile Tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.*

- H3a:** Umut, tükenmişliğin üç alt boyutuyla da (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) negatif ilişkilidir.

H3b: İyimserlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ilişkiliyken; düşük kişisel başarı hissi ile pozitif ilişkilidir.

H3c: Dayanıklılık, tükenmişliğin üç alt boyutuyla da negatif ilişkilidir.

H3d: Öz yeterlilik, duygusal tükenme ile pozitif ilişkili; duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile negatif ilişkilidir.

Hipotez 4: *Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik arasındaki ilişkide Psikolojik Sermaye ara değişkendir.*

6.5. Veri Analizi ve Bulgular

Çalışmamızda kullanılan ölçekler için güvenilirlik analizleri yapılmış, ayrıca regresyon ve korelasyon analizleri kullanılmıştır. Psikolojik sermayenin, kişilik ve tükenmişlik ilişkisinde ara değişken rolü oynayıp oynamadığının test edilebilmesi içinse, ara değişken analizi yapılmıştır. Bulgular ilerleyen bölümlerde ayrıntılı bir şekilde dile getirilmiştir.

6.5.1. Güvenilirlik Testi/Analizi

İlk olarak, ele alınan üç temel değişken ve bunların alt boyutları (kişilik ölçeği için beş boyut, tükenmişlik ölçeği için üç boyut ve psikolojik sermaye ölçeği için dört boyut) için ayrı ayrı güvenilirlik testleri yapılmış olup; akabinde bir araya getirilmiş olan üç ölçek, genel olarak güvenilirlik testine tabi tutulmuştur.

Bir araya getirilip kullanılan üç ölçek için genel olarak güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0.933 olarak bulunmuştur. Kişilik ölçeği için ilk bulunan güvenilirlik katsayısı 0.921'dir ve kendi içindeki güvenilirliği düşüren dışadönüklük alt boyutunun 7. ifadesi (PEX7) analizden çıkarılmış ve yeni güvenilirlik katsayısı 0.926'ya yükselmiştir. Tükenmişlik ölçeği için yapılan güvenilirlik testi sonucu katsayı 0.876 olarak bulunmuştur ve aynı katsayı psikolojik sermaye ölçeği için 0.969'u göstermiştir. Alt boyutlara ilişkin 0.713 ile 0.961 arasında değişen güvenilirlik katsayıları tez metni içerisinde yer alan Tablo 3'te ayrıntılı olarak görülmektedir.

Tablo 3. Her bir ana değişken ve alt boyutları için Cronbach's alpha katsayıları

Ana Değişkenler	Alt Boyutlar	Soru/İfade Sayısı	Cronbach's Alpha
KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ	Yeniliklere Açıklık	10	0.857
	Sorumluluk	10	0.858
	Dışa Dönüklük	9	0.800
	Katılımcılık/Uyumluluk	10	0.949
	Nevrotiklik/Duygusal Dengesizlik	10	0.804
	GENEL	49	0.926
TÜKENMİŞLİK	Duygusal Tükenme	9	0.889
	Duyarsızlaşma	5	0.875
	Düşük Kişisel Başarı Hissi	8	0.778
	GENEL	22	0.876
PSİKOLOJİK SERMAYE	Öz Yeterlilik	6	0.961
	Umut	6	0.907
	İyimserlik	6	0.713
	Dayanıklılık	6	0.885
	GENEL	24	0.969

6.5.2. Korelasyon Analizi

İstatistiksel bir metod olan korelasyon analizi, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri görmek/analiz etmek amacıyla kullanılır. İki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin derecesi Pearson korelasyon katsayısıyla (r) ölçülür ve bu katsayı -1 ile +1 arasında değer alır.

Pozitif korelasyon katsayısı olan +1, değişkenler arasındaki mükemmel pozitif doğrusal ilişkinin göstergesidir; negatif korelasyon katsayısı -1 ise mükemmel negatif doğrusal bir ilişkinin göstergesidir ya da “bu iki değişken birbiriyle negatif yönlü mükemmel doğrusal bir ilişkidir” şeklinde yorumlanır. Son olarak, corelasyon katsayısının 0 olması da, değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin olmadığını ya da bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkili olmadıklarını yansıtır. Tüm bunlara ek olarak, doğrusal olmayan ilişkiler dolayısıyla, küçük pearson korelasyon katsayıları gözlemlenebilir (Suter II, Shaw-Allen & Cormier, 2016).

Çalışmamızda, korelasyon analiziyle elde edilen sonuçlar, genel itibariyle 0.01 ve 0.05 anlamlılık düzeylerinde kişilik özelliklerinin psikolojik sermaye ile pozitif, tükenmişlik ile negatif yönde ilişkili olduğunu göstermektedir. Anket sonuçları, beş faktör kişilik özelliklerinden biri olan uyumluluk alt boyutu, tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutuyla anlamlı ve negatif yönde en yüksek ilişkili (-0.740, $p<0.01$) olduğunu göstermiştir. Bu da, uyumlu/katılımcı bireyler kendilerini kolay kolay diğer insanlardan soyutlamazlar, etraflarına karşı duyarsızlaşmazlar şeklinde yorumlanabilir.

Korelasyon tablosu incelendiğinde, beş faktörden oluşan kişilik özellikleriyle, tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ilişkiler bulunamadığı görülmektedir. Ayrıca, dışa dönüklük ile düşük kişisel başarı hissi boyutları arasında negatif yönlü çok küçük, zayıf hatta yok denecek kadar az (-0.002) fakat anlamsız bir ilişkinin varlığı da göze çarpmaktadır.

Öte yandan, genel anlamda kişilik ile psikolojik sermaye boyutları arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler çıkmasına rağmen, beş faktör kişilik özelliklerinden biri olan duygusal denge(sizlik) alt boyutunun, psikolojik sermayenin dört alt boyutuyla 0.01 anlamlılık seviyesinde negatif ilişkili (-0,399; -0,376; -0,288; -0,397) olduğu ortaya çıkmıştır. Bu da, bireyler arasında kişilik özellikleri bakımından nevrotik davranışların artışı, pozitif tutum, davranış ve özelliklerin azalışına sebep olacaktır şeklinde yorumlanabilir. Bu durum, sonuçta stres ve depresyonu beraberinde getirecek ayrıca bireyler birbirleriyle sağlıklı ilişkiler kuramayacaklardır.

Yanı sıra, sorumluluk kişilik özelliği ile psikolojik sermayenin öz yeterlilik boyutu arasında 0.01 anlamlılık seviyesinde pozitif yönlü yüksek bir ilişki (0.864, $p<0.01$) tespit edilmiştir. Bu da, sorumlu bireylerin amaçlara ulaşma yolunda farklı nitelik ve zorluktaki görevleri yerine getirirken, kendi güç ve yeteneklerine güvendikleri şeklinde yorumlanabilmektedir.

Yine 0.01 anlamlılık seviyesinde yüksek/güçlü ilişkiler; yeniliklere açıklık ve öz yeterlilik, umut, dayanıklılık boyutları arasında (0,832; 0,809; 0,788, $p<0.01$); sorumluluk ve tüm psikolojik sermaye boyutları arasında (0,864; 0,861; 0,753; 0,861, $p<0.01$); katılımcılık/uyumluluk ve yine dört psikolojik sermaye boyutu arasında (0,805; 0,806; 0,736; 0,797, $p<0.01$) görülmektedir ve değişkenler arasındaki doğrusal ilişkileri temsil etmektedir ve tüm bu sonuçlar aşağıdaki korelasyon tablosunda görülebilmektedir. Bulgular, yeniliklere açık, sorumlu ve uyumlu davranan bireylerin pozitif özellikler ve davranışlar sergiledikleri sonucunu da beraberinde getirmektedir. Ayrıca, anket sorularına verilen ifadeler neticesindeki analiz sonuçları göstermiştir ki;

dışa dönük bireylerin kendilerine olan güvenleri daha yüksek, zorluklar ve zorlu görevler karşısındaki dayanıklılıkları daha fazladır.

Tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı hissi, psikolojik sermaye alt boyutlarının hiçbiriyle anlamlı ilişkiler göstermemiştir.



Tablo 4. Ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon analizi sonuçları

	Ortalama	St. Sapma	Pers_ YeniAçık	Pers_ Sorumlu	Pers_ DışaDönük	Pers_ Uyumlu	Pers_ Nevrotik	Burn_ DuyTük	Burn_ Duyars	Burn_ DüşKişBaş	PsyCap_ ÖzYet	PsyCap_ Umut	PsyCap_ İyimser	PsyCap_ Dayanık
Pers_ YeniAçık	2,9942	,92007	1	,810**	,677**	,749**	-,342**	-,350**	-,569**	,028	,832**	,809**	,681**	,788**
Pers_ Sorumlu	2,9912	1,16131		1	,621**	,827**	-,285**	-,449**	-,640**	,031	,864**	,861**	,753**	,861**
Pers_ DışaDönük	2,9456	,70455			1	,622**	-,372**	-,425**	-,506**	-,002	,679**	,665**	,594**	,628**
Pers_ Uyumlu	2,8865	1,06622				1	-,256**	-,486**	-,740**	,048	,805**	,806**	,736**	,797**
Pers_ Nevrotik	3,0460	,78485					1	,483**	,403**	-,055	-,399**	-,376**	-,288**	-,397**
Burn_ DuyTük	3,0616	,93166						1	,782**	-,101*	-,510**	-,531**	-,501**	-,529**
Burn_ Duyars	3,0755	1,04334							1	-,112*	-,680**	-,671**	-,620**	-,668**
Burn_ DüşKişBaş	2,1418	,42425								1	,043	,089	,061	,039
PsyCap_ ÖzYet	2,9395	1,13311									1	,837**	,792**	,839**
PsyCap_ Umut	2,9764	,99047										1	,828**	,832**
PsyCap_ İyimser	2,9417	,91576											1	,840**
PsyCap_ Dayanık	2,9394	1,02705												1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Öte yandan, tabloda yeniliklere açıklık ve sorumluluk kişilik özellikleri arasında pozitif ve yüksek ilişki (0.810, $p<0.01$); yine yeniliklere açıklık ve uyumluluk özellikleri arasında da pozitif ve yüksek ilişki (0.749, $p<0.01$) görülmektedir. İlâveten, sorumluluk özelliği uyumluluk özelliği ile pozitif ve yüksek bir ilişki içerisindedir (0.827, $p<0.01$). Buradan hareketle, katılımcı/uyumlu bireylerin bazı sorumlulukları kolayca üstlendikleri, yeniliklere ve farklı deneyimlere açık oldukları sonucuna varılabilir.

Ayrıca yine yukarıdaki tabloda yer alan korelasyon sonuçları gösteriyor ki; nevroitiklik diğer kişilik özellikleri ile negatif yönde ilişkilidir. Dışa dönüklük ise yeniliklere açıklık, sorumluluk ve uyumluluk kişilik özellikleri ile pozitif yönde fakat çok yüksek olmayan (orta derecede) ilişkiler sergilemektedir (0.677, 0.621, 0.622 $p<0.01$).

Tükenmişliğin bir boyutu olan duyarsızlaşma, diğer bir tükenmişlik boyutu olan duygusal tükenme ile yüksek ve pozitif yönlü ilişki sergilemiştir (0.782, $p<0.01$). Düşük kişisel başarı hissi boyutu ise duygusal tükenme (-0.101) ve duyarsızlaşma (-0.112) boyutları ile 0.05 anlamlılık seviyesinde negatif ve zayıf ilişkili çıkmıştır. Bireylerin sahip oldukları kişisel başarılarının düşeceği hissi arttıkça, duygusal yönden tükenmişlik yaşamaları ve diğerlerine karşı duyarsızlaşmaları azalacaktır.

Bu çalışmanın korelasyon analizi sonuçları göstermiştir ki; psikolojik sermayenin dört alt boyutu birbirleriyle anlamlı ($p<0.01$), pozitif ve yüksek ilişkiler sergilemektedir. Bu da, bu dört boyutun birbirleriyle pozitif ve doğrusal ilişkili olduğunu, herhangi birindeki artışın diğerlerinde de artış yaratacağını ifade etmektedir. Örneğin; özgüvenli bireyler zorluklar karşısında daha dayanıklı ve yıkımlardan kolayca toparlanabilen bir yapıya sahiptir. Benzer şekilde, umutlu bireyler aynı zamanda iyimser bakış açısına sahiptir (0.828, $p<0.01$) ve iyimser bireyler de özgüvenli bireyler olarak karakterize edilebilmektedir.

6.5.3. Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Testi

Diğer bir istatistiksel analiz olan regresyon analizi, değişkenler arasındaki matematiksel ilişkileri ve bu ilişkilerin yönünü tayin etme/test etme süreci olarak tanımlanmaktadır (Özdamar, 2004) ve önerilen hipotezlere bağlı olarak, bağımsız değişkenlerden hangisinin, bağımlı değişkenle ilişkili olduğunu açıklar. Çalışmamızda, öngörülen ana/temel hipotezlerin ve alt hipotezlerin analizi için üç temel regresyon

analizi (H1-H2-H3) ve son olarak bu üç analiz sonuçları çerçevesinde ara değişken analizi (H4) yapılmıştır.

5.5.3.1. Kişilik Özellikleri – Tükenmişlik (H1)

Birinci hipotezimiz, kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Bu noktada her bir tükenmişlik boyutu ayrı ayrı bağımlı değişken olarak ele alınıp, beş faktör kişilik özellikleri ile olan ilişkisi analiz edilmiştir. İlk olarak duygusal tükenme boyutu ve kişilik özellikleri ilişkisi analiz edilmiştir ve sonuçlar tablo 5'te yer almaktadır:

Tablo 5. Kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ilişkisi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,406	,399	,72242

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	146,244	5	29,249	56,044	,000 ^a
	Residual	213,975	410	,522		
	Total	360,218	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,663	,263		10,117	,000
	Pers_YeniAçık	,322	,072	,318	4,450	,000
	Pers_Sorumlu	-,162	,063	-,202	-2,566	,011
	Pers_DışaDönük	-,186	,072	-,141	-2,580	,010
	Pers_Uyumlu	-,324	,062	-,370	-5,228	,000
	Pers_Nevrotik	,460	,049	,387	9,351	,000

a. Dependent Variable: Burn_DuyTük

Yukarıdaki regresyon analizi tablosu incelendiğinde, 56.044 olarak bulunmuş olan F değeri ve sig. 0.000 modelin anlamlılığını göstermektedir. Modelin düzeltilmiş R^2 değeri 0.399'dur. Bu katsayı bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Buna göre bağımlı değişkenimiz olan duygusal tükenme boyutunun %39.9'u bağımsız değişkenler (kişilik özellikleri) tarafından açıklanmaktadır.

Yine yukarıdaki tabloya göre, kişilik özelliklerinin nevroitiklik boyutu, duygusal tükenme üzerinde pozitif yönlü, anlamlı ve en yüksek etkiye sahiptir ($p < 0.000$). Hemen ardından, yeniliklere açıklık kişilik özelliğinin de duygusal tükenme üzerinde %31'lik pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu iki kişilik özelliğindeki her bir artış, bireylerin duygusal açıdan yorgunluklarında ve tükenmişliklerinde de artış yaratacaktır. Kişilik özelliklerinin diğer üç boyutu (sorumluluk, dışa dönüklük ve uyumluluk) ise, duygusal tükenme üzerinde anlamlı ve negatif yönlü ters bir etkiye sahiptir. Bu da, bireylerin bu özellikleri geliştikçe, duygusal tükenmişlik seviyelerinin azalacağı anlamına gelmektedir.

Birinci hipotezimizi test etme yolundaki ikinci basamakta ise, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu bağımlı değişken olarak ele alınmıştır ve kişilik özellikleriyle olan ilişkisi incelenmiştir. Analiz neticesindeki bulgular aşağıda tabloda olduğu gibidir:

Tablo 6. Kişilik özellikleri ile duyarsızlaşma ilişkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,774 ^a	,599	,594	,66501	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270,433	5	54,087	122,303	,000 ^a
	Residual	181,317	410	,442		
	Total	451,750	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,987	,242		16,455	,000
	Pers_YeniAçık	,099	,067	,087	1,481	,139
	Pers_Sorumlu	-,077	,058	-,086	-1,324	,186
	Pers_DışaDönük	-,013	,066	-,009	-,192	,848
	Pers_Uyumlu	-,654	,057	-,668	-11,480	,000
	Pers_Nevrotik	,312	,045	,234	6,883	,000

a. Dependent Variable: Burn_Duyars

122.303 olarak bulunan F değeri ve sig. 0.000 ile anlamlı bir model karşımıza çıkmaktadır. Düzeltilmiş R^2 değeri 0.594 ve bağımlı değişkenin (duyarsızlaşma) %59.4'ü bağımsız değişkenlerce (kişilik özellikleri) açıklanabilmektedir. Tabloya göre, yine yeniliklere açıklık ve nevroitiklik boyutları, duyarsızlaşma ile pozitif yönde ilişkili ve yeniliklere açıklık boyutu anlamsız bir ilişkiye sahipken; diğer üç kişilik özelliğinin duyarsızlaşma ile olan ilişkisi negatif yönlüdür ve hatta sorumluluk ve dışa dönüklük boyutlarının duyarsızlaşma ile olan ilişkisi anlamsızdır. (-0.668) ile uyumluluk kişilik özelliğinin duyarsızlaşma üzerindeki etkisi en yüksektir ve bu da bireylerin uyumluluk/katılımcılık yönleri, duyarsızlaşmayı azaltmaktadır şeklinde yorumlanabilir.

Bu noktadaki üçüncü basamakta ise, tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi boyutu bağımlı değişken olarak analize girmiştir ve aşağıdaki tabloda da görüldüğü gibi düşük kişisel başarı hissi ile beş faktör kişilik özellikleri arasında anlamsız bir ilişki (anlamsız bir model, sig. 0.685; $p>0.05$) çıkmıştır.

Tablo 7. Kişilik özellikleri ile düşük kişisel başarı hissi ilişkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,087 ^a	,007	-,005	,42522	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,560	5	,112	,620	,685 ^a
	Residual	74,135	410	,181		
	Total	74,695	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,286	,155		14,752	,000
	Pers_YeniAçık	,002	,043	,004	,038	,970
	Pers_Sorumlu	-,008	,037	-,021	-,208	,835
	Pers_DışaDönük	-,043	,042	-,072	-1,025	,306
	Pers_Uyumlu	,037	,036	,092	1,005	,315
	Pers_Nevrotik	-,034	,029	-,063	-1,173	,242

a. Dependent Variable: Burn_DüşKişBaş

Kişilik özellikleri ile tükenmişlik ilişkisinde elde edilen analiz sonuçlarına göre, yeniliklere açıklık kişilik özelliği, tüm tükenmişlik boyutlarıyla pozitif yönlü ilişkiye sahiptir. Öte yandan, sorumluluk ve dışa dönüklük kişilik boyutları, tüm tükenmişlik boyutlarıyla negatif ilişkilidir. Buna göre, yeniliklere açıklık özelliğinin olumlu yöndeki gelişimi, bireylerde tükenmişliği artıracaktır. Ayrıca, sorumluluk ve dışa dönüklük

özelliklerinin gelişimi ise, tükenmişliği azaltıcı etkiye sahip olacaktır. Bu noktadan hareketle, birinci hipotezimiz H1, bazı anlamsız ilişkiler sebebiyle kısmen kabul edilmiş olup; H1a hipotezi, yeniliklere açıklık boyutunun tüm tükenmişlik boyutlarıyla pozitif ilişkili çıkması dolayısıyla kabul edilememiştir. Öte yandan, H1b ve H1c hipotezleri kabul edilirken; H1d ve H1e hipotezleri de kısmen kabul edilmiştir.

5.5.3.2. Kişilik Özellikleri – Psikolojik Sermaye (H2)

Öngörülen ikinci hipoteze bağlı olarak, kişilik özellikleri ve psikolojik sermaye arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu noktada, psikolojik sermayenin dört alt boyutu ayrı ayrı bağımlı değişkenler olarak analize dâhil edilmiştir ve sonuçlar aşağıdaki gibidir:



Tablo 8. Kişilik özellikleri ile öz yeterlilik ilişkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,909 ^a	,827	,825	,47408	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	440,689	5	88,138	392,152	,000 ^a
	Residual	92,149	410	,225		
	Total	532,839	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,268	,173		1,552	,121
	Pers_YeniAçık	,320	,048	,260	6,742	,000
	Pers_Sorumlu	,403	,041	,413	9,726	,000
	Pers_DışaDönük	,147	,047	,092	3,119	,002
	Pers_Uyumlu	,194	,041	,183	4,780	,000
	Pers_Nevrotik	-,161	,032	-,111	-4,975	,000

a. Dependent Variable: PsyCap_ÖzYet

Yukarıdaki tabloya göre, beş faktör kişilik özellikleri ile öz yeterlilik arasındaki ilişkileri inceleyen regresyon modeli anlamlıdır ve öz yeterlilik boyutunun %82,5'i kişilik özellikleri tarafından açıklanmaktadır. Tüm kişilik özellikleri, öz yeterlilik üzerinde anlamlı etkiye sahip olup; nevrotilik dışındaki kişilik özelliklerinin, öz yeterlilik ile olan ilişkisi pozitif yönlüdür. Buradan, bireylerin nevrotilik davranışları, özgüvenlerinde azalmaya yol açmaktadır yorumu geliştirilebilir. Öz yeterliliği pozitif yönde en çok etkileyen kişilik boyutu ise sorumluluktur. Sorumluluk duygusuyla hareket eden bireylerin daha özgüvenli oldukları sonucuna varılabilmektedir.

Analizimizde bağımlı değişkenimiz psikolojik sermayenin umut alt boyutu olduğunda ise, aşağıdaki tabloda görüldüğü gibi anlamlı bir model elde edilmiştir ve

düzeltilmiş R^2 değeri 0.805 olarak bulunmuştur. Bu da kişilik özelliklerinin, umut boyutunu açıklama oranının %80.5 olduğunu göstermektedir.

Tablo 9. Kişilik özellikleri ile umut ilişkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,898 ^a	,807	,805	,43748	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	328,658	5	65,732	343,441	,000 ^a
	Residual	78,470	410	,191		
	Total	407,129	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,628	,159		3,941	,000
	Pers_YeniAçık	,220	,044	,204	5,007	,000
	Pers_Sorumlu	,374	,038	,439	9,782	,000
	Pers_DışaDönük	,124	,044	,088	2,832	,005
	Pers_Uyumlu	,197	,037	,212	5,248	,000
	Pers_Nevrotik	-,118	,030	-,094	-3,979	,000

a. Dependent Variable: PsyCap_Umut

Tablo 9'da yer alan kişilik özellikleri ve umut arasındaki ilişkinin analiz sonuçları incelendiğinde, nevrotiklik haricindeki kişilik özelliklerinin umut ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkiler sergilediği görülmektedir. Yine en yüksek etkiye sahip olan kişilik özelliği sorumluluktur 0.439 ($p < 0.01$) ve sorumluluk bilinciyle hareket eden bireylerin geleceğe daha umutla bakan bireyler olduğu sonucu çıkarılmaktadır. Ayrıca bireylerdeki nevrotik davranışlar, umutsuzluğu da beraberinde getirmektedir.

Psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu bağımlı değişken olarak ele alındığında ise $F=135.866$ ve ($p < 0.01$) ile anlamlı bir model çıkmakta ve iyimserlik boyutunun

%61.9'u beş faktör kişilik özellikleri tarafından açıklanabilmektedir (adjusted $R^2=0.619$).

Tablo 10. Kişilik özellikleri ile iyimserlik ilişkisi

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	,790 ^a	,624	,619	,56523		

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	217,035	5	43,407	135,866	,000 ^a
	Residual	130,988	410	,319		
	Total	348,024	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,817	,206		3,966	,000
	Pers_YeniAçık	,064	,057	,064	1,126	,261
	Pers_Sorumlu	,288	,049	,365	5,824	,000
	Pers_DışaDönük	,159	,056	,122	2,816	,005
	Pers_Uyumlu	,258	,048	,300	5,328	,000
	Pers_Nevrotik	-,046	,038	-,039	-1,195	,233

a. Dependent Variable: PsyCap_İyimser

Yukarıda, tablo 10'da yer alan ve kişilik özellikleri ile psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutu arasındaki ilişkileri test eden regresyon analizi sonuçlarına göre, sorumluluk kişilik özelliği yine en yüksek, pozitif ve anlamlı etkiye sahiptir (0.365; $p<0.01$). Hemen akabinde uyumluluk özelliği gelmekte ve yine iyimserlik ile pozitif yönde, anlamlı ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Ters etkiye sahip olan nevrotik kişilik özelliğinin, iyimserlik ile olan ilişkisi anlamsız çıkmıştır (-0.039; sign. 0.233; $p>0.05$). Öte yandan, pozitif ilişki içerisinde olan yeniliklere açıklık özelliğinin de iyimserlikle olan ilişkisinin anlamsız olduğu görülmektedir (0.064; sign. 0.233; $p>0.05$).

İkinci hipotezi test eden son basamakta ise, aşağıdaki tabloda da görüldüğü gibi, psikolojik sermayenin dayanıklılık alt boyutu bağımlı değişken olarak analize girmiş ve beş faktör kişilik özellikleriyle olan ilişkisi incelenmiştir. 321.524 olarak bulunan F değeri ve sig. 0.000 ile anlamlı bir model elde edilmiştir. Dayanıklılık boyutunun %79.4'ü kişilik özellikleriyle açıklanabilmektedir (adjusted R²=0.794).

Tablo 11. Kişilik özellikleri ile dayanıklılık ilişkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,893 ^a	,797	,794	,46580	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	348,798	5	69,760	321,524	,000 ^a
	Residual	88,956	410	,217		
	Total	437,753	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,911	,170		5,370	,000
	Pers_YeniAçık	,177	,047	,159	3,801	,000
	Pers_Sorumlu	,446	,041	,504	10,934	,000
	Pers_DışaDönük	,040	,046	,028	,871	,384
	Pers_Uyumlu	,202	,040	,209	5,049	,000
	Pers_Nevrotik	-,176	,032	-,135	-5,562	,000

a. Dependent Variable: PsyCap_Dayanık

Tablo 11'de görüldüğü gibi, nevrotilik dışındaki diğer kişilik özellikleri, psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutu ile pozitif ilişkilidir fakat dışa dönüklük özelliğinin ilişkisi anlamsızdır (sig. 0.384; p>0.05). Öte yandan, 0.504 olarak bulunan beta değeri, sorumluluk kişilik özelliğinin dayanıklılık üzerindeki etkisinin, diğer kişilik özellikleri arasında en yüksek olduğunun göstergesidir (p<0.01).

Sonuç olarak; beş faktör kişilik özellikleri ve psikolojik sermayenin dört alt boyutu arasındaki ilişkileri inceleyen regresyon analizi sonuçlarına göre, yeniliklere açıklık kişilik özelliğinin tüm psikolojik sermaye boyutlarıyla pozitif yönde ilişkili olduğu fakat iyimserlik ile olan ilişkisinin anlamsız olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Buna bağlı olarak, yeniliklere açıklık özelliğindeki her pozitif artış, bireylerin olumlu psikolojik özelliklerinde, pozitif duygu, düşünce, tutum ve davranışlarında da artış yaratacaktır. Bunun yanı sıra, nevrotik kişilik özelliği, tüm psikolojik sermaye boyutlarıyla negatif ilişkili çıkmıştır ve iyimserlik ile olan ilişkisi anlamsızdır. Psikolojik sermaye boyutlarındaki pozitif yönlü en yüksek etkiler, kişiliğin sorumluluk özelliğinden kaynaklanmaktadır. Dışa dönüklük kişilik özelliği de psikolojik sermaye boyutlarıyla pozitif ilişkiler içerisindedir, fakat dayanıklılık boyutuyla olan ilişkisi anlamsızdır. Son olarak, uyumluluk ve psikolojik sermaye boyutları arasında, pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler çıkmıştır. Bu noktadan hareketle, H2 ve H2c hipotezleri kısmen kabul edilirken; H2a, H2b, H2d, H2e hipotezleri kabul edilmiştir.

5.5.3.3. Psikolojik Sermaye – Tükenmişlik (H3)

Üçüncü hipotezde öngörüldüğü gibi, bu kısımda psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmektedir. Her bir tükenmişlik alt boyutu teker teker bağımlı değişkenler olarak analize dahil edilmiştir ve psikolojik sermayenin dört boyutuyla olan ilişkisi incelenmiştir.

İlk olarak, tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu bağımlı değişken olarak ele alındığında, model anlamlı ve düzeltilmiş R^2 değeri 0.291 olarak bulunmuş olup, bu da bağımlı değişkenin (duygusal tükenme) %29.1'inin bağımsız değişkenlerce açıklandığını göstermektedir.

Tablo 12. Psikolojik sermaye ile duygusal tükenme ilişkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,546 ^a	,298	,291	,78460	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107,209	4	26,802	43,539	,000 ^a
	Residual	253,009	411	,616		
	Total	360,218	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,667	,135		34,604	,000
	PsyCap_ÖzYet	,011	,114	,013	,094	,925
	PsyCap_Umut	-,227	,127	-,241	-1,779	,076
	PsyCap_İyimser	-,159	,080	-,156	-1,984	,048
	PsyCap_Dayanık	-,168	,128	-,186	-1,311	,191

a. Dependent Variable: Burn_DuyTük

Yukarıdaki tabloda yer alan analiz sonuçlarına göre, psikolojik sermaye boyutlarından sadece öz yeterlilik, duygusal tükenme ile pozitif ilişkili çıkmıştır fakat bu ilişki anlamsızdır (sig. 0.925; $p > 0.05$). İyimserlik alt boyutu, duygusal tükenme ile negatif yönlü ve anlamlı ilişki bir sergilemiştir. Bu alt boyut, duygusal tükenme ile anlamlı ilişkide olan tek boyuttur. Dolayısıyla bireylerdeki iyimser bakış açısının gelişimi, duygusal yorgunluğu ve tükenmişliği azaltıcı bir etkiye sahiptir.

Üçüncü hipotezin testindeki ikinci adımda ise, tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu bağımlı değişken olarak ele alınmıştır ve $F=95.943$; sig. 0.000 ile model anlamlı çıkmıştır. Duyarsızlaşma boyutunun %47.8'i, psikolojik sermaye boyutları ile açıklanmaktadır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Tablo 13. Psikolojik sermaye ile duyarsızlaşma ilişkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,695 ^a	,483	,478	,75392	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	218,137	4	54,534	95,943	,000 ^a
	Residual	233,613	411	,568		
	Total	451,750	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,227	,130		40,337	,000
	PsyCap_ÖzYet	-,346	,110	-,375	-3,153	,002
	PsyCap_Umut	-,134	,122	-,127	-1,095	,274
	PsyCap_İyimser	-,199	,077	-,175	-2,587	,010
	PsyCap_Dayanık	-,051	,123	-,051	-,417	,677

a. Dependent Variable: Burn_Duyars

Tablo 13'ten de görüldüğü gibi, psikolojik sermayenin dört alt boyutu da duyarsızlaşma ile negative ilişkili çıkmıştır. Umut ve dayanıklılık boyutlarının duyarsızlaşma ile olan ilişkileri anlamsızdır. Öz yeterlilik ve iyimserlik duygularının gelişimi, bireyin kendisini soyutlamasının ve diğer insanlardan uzaklaşarak duyarsızlık yaşamasının önüne geçecektir.

Üçüncü adımda, düşük kişisel başarı hissi boyutunun bağımlı değişken olarak analize dahil edilmesiyle; pozitif yönlere ve özelliklere odaklanan psikolojik sermaye boyutları, düşük kişisel başarı hissi boyutunun sadece %1.7'sini açıklayabilmektedir ve model anlamlıdır. Analiz sonuçları aşağıda tablo 14'te yer almaktadır:

Tablo 14. Psikolojik sermaye ile düşük kişisel başarı hissi ilişkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,163 ^a	,026	,017	,42062	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,979	4	,495	2,797	,026 ^a
	Residual	72,716	411	,177		
	Total	74,695	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,008	,072		27,780	,000
	PsyCap_ÖzYet	-,075	,061	-,201	-1,230	,219
	PsyCap_Umut	,208	,068	,485	3,044	,002
	PsyCap_İyimser	,011	,043	,024	,255	,798
	PsyCap_Dayanık	-,101	,069	-,244	-1,464	,144

a. Dependent Variable: Burn_DüşKişBaş

Öz yeterlilik ve dayanıklılık boyutları, düşük kişisel başarı hissi ile negatif; umut ve iyimserlik boyutları ise pozitif ilişkilidir. Fakat pozitif yönde ilişkili olan umut boyutu dışındaki diğer boyutlar, düşük kişisel başarı hissi ile anlamsız ilişkilidir ($p>0.05$).

Sonuç olarak; bazı anlamsız ilişkiler sebebiyle H3 hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Umut, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ilişkili çıkarken; düşük kişisel başarı hissi ile pozitif ilişkili çıkmıştır ve H3a hipotezi de kısmen kabul görmüştür. Öte yandan, iyimserlik boyutu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ilişkili çıkmıştır. Dayanıklılık ise tüm tükenmişlik alt boyutlarıyla negatif ilişkili çıkmıştır. Ayrıca, öz yeterlilik boyutu duygusal tükenmişlik ile pozitif, duyarsızlaşma

ve düşük kişisel başarı hissi ile negatif ilişkili çıkmıştır. Buna göre; öngörülen H3b, H3c ve H3d hipotezleri kabul edilmiştir.

5.5.3.4. Kişilik ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermaye Ara Değişkendir (H4)

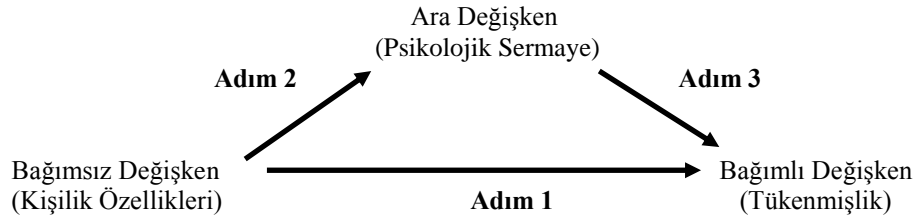
Dördüncü hipotezde, kişilik ve tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin ara değişken olup olmadığının test edilebilmesi için ara değişken analizi kullanılmıştır. Ara değişken, bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerindeki dolaylı etkisidir. Ara değişken analizinde, R. M. Baron ve D. A. Kenny tarafından 1986 yılında geliştirilmiş olan dört adım bulunmaktadır:

1. Adım: Bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etkisi test edilir.
2. Adım: Bağımsız değişkenlerin, ara değişkenler üzerindeki etkisi test edilir.
3. Adım: Ara değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etkisi test edilir.
4. Adım: Ara değişkenler, bağımsız değişkenlere ilave edilir ve bağımsız değişkenler olarak ifade edilerek bağımlı değişken üzerindeki etkisi test edilir.

Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen bu adımlar çerçevesinde, Çavuş (2006) ve Kenny (2015) kendi çalışmalarında şu yorumu geliştirmişlerdir:

Ara değişkenlik analizi için geliştirilen bu dört adımlık test sonucunda, üçüncü adımda ortaya çıkan etkiler, dördüncü adımda azalıyorsa, bu noktada bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında kısmi ara değişken etkisi vardır. Öte yandan, üçüncü adımda ortaya çıkan etkiler, dördüncü adımda tamamen ortadan kalkıyorsa, bu noktada bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında tam ara değişken etkisi vardır.

Ayrıca, Kitapçı ve Kaygısız'ın (2014) dile getirdiği gibi, buradaki en önemli nokta, ara değişkenlikten söz edebilmek için, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki analizlerde, dördüncü adımda ortaya çıkan sonuçlarda üçüncü adıma göre bir azalış ya da tamamen yok oluş meydana gelmelidir.



Şekil 9. Ara değişken modeli

Yukarıda, ilk üç adımda dile getirilen analizler, hipotezlerin testi amacıyla daha önceki bölümlerde regresyon analiziyle tamamlanmıştır. Dördüncü adımın testi için psikolojik sermaye boyutları, kişilik özelliklerine eklenerek bağımsız değişkenler olarak analize dahil edildi ve her bir tükenmişlik boyutu tekrar ayrı ayrı bağımlı değişken olarak ele alındı.

İlk olarak, duygusal tükenme boyutu bağımlı değişken olarak yazılıp, beş boyutlu kişilik özellikleri ve dört boyutlu psikolojik sermaye birlikte bağımsız değişkenler olarak analize tabi tutuldu. $F=36.171$ ve sig. 0.000 ile anlamlı bir model oluştu. Bağımlı değişkenin (duygusal tükenme) %43.3'ü bağımsız değişkenlerce (kişilik ve psikolojik sermaye) açıklanabilmektedir. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda (tablo 15) yer almaktadır:

Tablo 15. Kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ilişkisinde psikolojik sermayenin ara değişken etkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,667 ^a	,445	,433	,70172	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160,298	9	17,811	36,171	,000 ^a
	Residual	199,920	406	,492		
	Total	360,218	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,992	,268		11,149	,000
	PsyCap_ÖzYet	-,005	,110	-,006	-,046	,964
	PsyCap_Umut	-,241	,117	-,256	-2,064	,040
	PsyCap_İyimser	-,154	,073	-,151	-2,098	,037
	PsyCap_Dayanık	-,056	,119	-,061	-,466	,641
	Pers_YeniAçık	,396	,074	,391	5,322	,000
	Pers_Sorumlu	,000	,071	-,001	-,012	,990
	Pers_DışaDönük	-,129	,072	-,097	-1,789	,074
	Pers_Uyumlu	-,224	,063	-,257	-3,556	,000
	Pers_Nevrotik	,414	,050	,348	8,294	,000

a. Dependent Variable: Burn_DuyTük

Daha önce yapılan analizlerle tablo 5'te yer alan kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ilişkisinde anlamlı sonuçlar veren sorumluluk ve dışa dönüklük özelliklerinin, psikolojik sermaye boyutlarının da bağımsız değişkenlere dahil edilmesiyle, duygusal tükenme üzerindeki etkileri anlamsız çıkmıştır (tablo 15). Bu noktada, ara değişken analiziyle ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir azalış ya da tamamen yok oluş meydana

gelmediği için, psikolojik sermayenin ara değişken etkisinden söz etmek mümkün olmamıştır.

Öte yandan, yine önceki regresyon analizi sonuçları incelendiğinde (tablo 5), dışa dönüklük kişilik özelliği için 0.318 olarak bulunan beta katsayısı, ara değişken analizi yapıldığında tablo 15'te 0.391'e yükselmiştir. Etkide herhangi bir azalış ya da tamamen yok oluş olmadığı için, artış olması durumunda da yine ara değişkenlik etkisinden söz etmek mümkün olmamıştır. Çünkü literatürde benzer örneklerine rastlanmamıştır.

Yine, tablo 5'teki analiz sonuçları tablo 15'teki sonuçlarla karşılaştırıldığında, uyumluluk ve nevroitiklik özelliklerinin duygusal tükenme üzerindeki etkilerinde (-0.370; 0.387), psikolojik sermaye bileşenlerinin bağımsız değişkenlere dahil edilmesi neticesinde, azalma olduğu görülmektedir (-0.257; 0.348). Bu durumda, uyumluluk ve nevroitiklik kişilik özellikleri ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide, psikolojik sermayenin kısmi ara buluculuk rolünden/etkisinden bahsetmek mümkündür.

Ara değişken analizine devam ederken, bu kez tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu bağımlı değişken olarak ele alınıp; psikolojik sermaye bileşenleri kişilik özellikleri ile birlikte bağımsız değişkenler olarak analize dahil edilmektedir. Analiz sonuçlarına göre (tablo 16) F değeri 71.070 ve sig. 0.000 ile anlamlı bir model edilmiştir. Psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri birlikte, bağımlı değişken olan duyarsızlaşma boyutunun %60.3'ünü açıklamaktadır (adjusted $R^2=0.603$). Sonuçlar aşağıdaki tablodaki gibidir:

Tablo 16. Kişilik özellikleri ile duyarsızlaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin ara değişken etkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,782 ^a	,612	,603	,65729	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276,344	9	30,705	71,070	,000 ^a
	Residual	175,406	406	,432		
	Total	451,750	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,082	,251		16,238	,000
	PsyCap_ÖzYet	-,217	,103	-,236	-2,103	,036
	PsyCap_Umut	-,021	,109	-,020	-,196	,845
	PsyCap_İyimser	-,118	,069	-,104	-1,717	,087
	PsyCap_Dayanık	,080	,112	,079	,720	,472
	Pers_YeniAçık	,166	,070	,147	2,382	,018
	Pers_Sorumlu	,017	,066	,019	,252	,802
	Pers_DışaDönük	,037	,067	,025	,555	,580
	Pers_Uyumlu	-,594	,059	-,607	-10,046	,000
	Pers_Nevrotik	,283	,047	,213	6,058	,000

a. Dependent Variable: Burn_Duyars

Tablo 6 ile tablo 16 karşılaştırıldığında, yeniliklere açıklık kişilik özelliğinin duyarsızlaşma üzerindeki etkisi (0.087), psikolojik sermaye bileşenlerinin de dahil edilmesiyle artmıştır (0.147). Daha önce de belirtildiği gibi, ara değişken analizi sonucunda meydana gelen artış hakkında literatürde herhangi bir örneğe rastlanmadığından, bu noktada ara değişkenlik etkisinden söz etmek mümkün olmamıştır.

Aynı tablolar incelendiğinde, uyumluluk ve nevroitiklik kişilik özelliklerinin duyarsızlaşma üzerindeki etkilerinde (-0.668; 0.234) ara değişken analizi sonucunda bir azalış meydana gelmiştir (-0.607; 0.213). Bu durumda uyumluluk ve nevroitiklik kişilik özellikleri ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkide, psikolojik sermayenin kısmi arabuluculuk etkisinden söz etmek mümkündür.

Ara değişken analizinde son olarak, tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi boyutu bağımlı değişken olarak ele alınmıştır ve elde edilen model anlamsız çıkmıştır (sig. 0.087). Sonuçların yer aldığı aşağıdaki tablo 17’de de görüldüğü gibi, analiz sonuçlarında artış ya da azalışlar olsa da, model anlamsız olduğu için herhangi bir yorumda bulunmak doğru değildir.



Tablo 17. Kişilik özellikleri ile düşük kişisel başarı hissi ilişkisinde psikolojik sermayenin ara değişken etkisi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,191 ^a	,036	,015	,42106	

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,714	9	,302	1,701	,087 ^a
	Residual	71,981	406	,177		
	Total	74,695	415			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,246	,161		13,946	,000
	PsyCap_ÖzYet	-,047	,066	-,126	-,712	,477
	PsyCap_Umut	,226	,070	,527	3,225	,001
	PsyCap_İyimser	,022	,044	,048	,500	,617
	PsyCap_Dayanık	-,118	,071	-,286	-1,650	,100
	Pers_YeniAçık	-,013	,045	-,029	-,299	,765
	Pers_Sorumlu	-,027	,042	-,074	-,639	,523
	Pers_DışaDönük	-,063	,043	-,105	-1,463	,144
	Pers_Uyumlu	,019	,038	,049	,513	,608
	Pers_Nevrotik	-,035	,030	-,064	-1,154	,249

a. Dependent Variable: Burn_DüşKişBaş

Sonuç olarak, H4 hipotezi olarak öngörülen “Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik arasındaki ilişkide Psikolojik Sermaye ara değişkendir” hipotezi, psikolojik sermaye bileşenlerinin bazı değişkenler arasındaki ilişkide ara değişkenlik etkisi göstermemesinden dolayı kısmen kabul edilmiştir.

Buna karşılık; elde edilen bazı sonuçların, gerek detaylı literatür incelemesi, gerekse de öngörülerle uyumlu sonuçlar vermemesi şaşırtmıştır. Örneğin; H1d

hipotezinde, uyumlu bireylerin sahip oldukları kişisel başarılarının düşeceği hissine kapılma olasılıklarının azalacağı öngörülmesine rağmen, anket sorularına verilen yanıtlar çerçevesinde gerçekleştirilen analiz sonuçları göstermiştir ki, uyumluluk kişilik özelliği, düşük kişisel başarı hissi boyutuyla pozitif ilişkilidir.

Benzer şekilde, geniş literatür ve kaynak taraması neticesinde beklenen ve öngörülen H1e hipotezine göre, nevrotik bireyler sahip oldukları kişisel başarılarının düşeceği hissine daha çok kapılırlar. Fakat sonuçlar bu durumun tersini göstermiştir. Nevrotik kişilik özelliği, düşük kişisel başarı hissi boyutuyla negatif ilişkili çıkmıştır.

Öte yandan, psikolojik sermayenin umut boyutunun, tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi boyutuyla negatif yönde ilişkili olacağı öngörülmüştür. Fakat sonuçlar bunun tersini göstermiştir ve umut ile düşük kişisel başarı hissi arasındaki ilişki pozitif yönlü çıkmıştır ve geleceğe umutla bakan bireylerin, sahip oldukları kişisel başarılarını kaybedecekleri hissini daha çok yaşadıkları/yaşayacakları sonucuna ulaşılmıştır.

Elde edilen bu sonuçların yanı sıra, öngörülen diğer bazı hipotezlerin benzer sonuçlar ile doğrulanması ve ayrıca uyumluluk ve nevrotiklik kişilik özelliklerinin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile olan ilişkilerinde psikolojik sermayenin kısmi arabuluculuk rolü oynadığının tespit edilmesinin de literatüre önemli bir katkı sağladığı düşünülmektedir.

Araştırma hipotezleri ve elde edilen sonuçlar tablo 18'de yer almaktadır:

Tablo 18. Araştırma hipotezlerine ait sonuçlar

ÖNGÖRÜLEN HİPOTEZLER	SONUÇLAR	KARAR
H1: Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.	Bazı boyutlar arasındaki ilişkiler anlamsız çıkmıştır.	KISMEN KABUL
H1a: Yeniliklere açıklık (-) tüm tükenmişlik boyutları	Pozitif ilişkili çıkmıştır.	RED
H1b: Sorumluluk (-) tüm tükenmişlik boyutları	Negatif ilişkili çıkmıştır.	KABUL
H1c: Dışa dönüklük (-) tüm tükenmişlik boyutları	Negatif ilişkili çıkmıştır.	KABUL
H1d: Uyumluluk (-) tüm tükenmişlik boyutları	(-) duygusal tükenme ve duyarsızlaşma (+) düşük kişisel başarı hissi	KISMEN KABUL
H1e: Nevrotiklik (+) tüm tükenmişlik boyutları	(+) duygusal tükenme ve duyarsızlaşma (-) düşük kişisel başarı hissi	KISMEN KABUL
H2: Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Psikolojik Sermaye arasında anlamlı ilişki vardır.	Bazı boyutlar arasındaki ilişkiler anlamsız çıkmıştır.	KISMEN KABUL
H2a: Yeniliklere açıklık (+) tüm psikolojik sermaye boyutları	Pozitif ilişkili çıkmıştır.	KABUL
H2b: Sorumluluk (+) tüm psikolojik sermaye boyutları	Pozitif ilişkili çıkmıştır.	KABUL
H2c: Dışa dönüklük (+) öz yeterlilik, umut, iyimserlik (-) dayanıklılık	Tümüyle pozitif ilişkili çıkmıştır.	KISMEN KABUL
H2d: Uyumluluk/Katılımcılık (+) tüm psikolojik sermaye boyutları	Pozitif ilişkili çıkmıştır.	KABUL
H2e: Nevrotiklik (-) tüm psikolojik sermaye boyutları	Negatif ilişkili çıkmıştır.	KABUL
H3: Psikolojik Sermaye ile Tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.	Bazı boyutlar arasındaki ilişkiler anlamsız çıkmıştır.	KISMEN KABUL
H3a: Umut (-) tüm tükenmişlik boyutları	(+) düşük kişisel başarı hissi (-) duygusal tükenme ve duyarsızlaşma	KISMEN KABUL
H3b: İyimserlik (-) duygusal tükenme ve duyarsızlaşma (+) düşük kişisel başarı hissi	(+)düşük kişisel başarı hissi (-) duygusal tükenme ve duyarsızlaşma	KABUL
H3c: Dayanıklılık (-) tüm tükenmişlik boyutları	Negatif ilişkili çıkmıştır.	KABUL
H3d: Öz yeterlilik (+) duygusal tükenme (-) duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi	(+) duygusal tükenme (-) duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi	KABUL
H4: Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik arasındaki ilişkide Psikolojik Sermaye ara değişkendir.	Bazı boyutlar arasında ara bulucu/ara değişken değildir.	KISMEN KABUL

BÖLÜM VII

SONUÇ VE TARTIŞMA

Örgüt üyelerinin kişilikleri ile çalışma hayatının karşılıklı etkileşimleri, örgütsel davranışların şekillenmesinde önemli ve büyük bir rol oynamaktadır (Pelit, vd. 2010). Teorik açıklamalar ve ampirik çalışmalar temelinde, A ve B Tipi Kişilik Özellikleri yanı sıra bu çalışmada, beş büyük kişilik özellikleri de tartışılmış ve ele alınmıştır. Bununla birlikte; çeşitli streslere bir tepki olan Tükenmişlik kavramı, farklı tükenmişlik teorileri, “pozitif örgütsel davranış biçimi” olarak psikolojik sermaye (Eid, Mearns, Larsson, Laberg & Johnsen, 2012, s.57) ve pozitif psikolojik sermaye yönetimi ayrıca vurgulanmıştır.

Beşeri sermaye, sosyo-ekonomik kalkınma altyapısını oluşturur. Kalkınma ve rekabet avantajları; çalışanların aksine örgütler tarafından sağlanamaz. Pennings, Kyungmook ve Witteloostuijin (1998), beşeri sermaye özelliklerinin çoğunlukla örgütsel performansı ve davranışı etkilediğini belirterek; beşeri sermaye özelliklerinin, müşteri kazanma ve müşteri sadakati oluşturmak için önemli olduklarını ifade etmişlerdir.

Uzun zamandır yapılan bir çok araştırma; stres, depresyon, düşük motivasyon, verimsizlik, başarısızlık duygusu, işten ayrılma gibi tükenmişlik etkilerinden ortaya çıkan olumsuz sonuçlar sadece bireyler ile ilgili olmadığını; tüm bu negatif etkilerin örgütler ile de alakalı olduğunu göstermiştir (Schaufeli, vd. 1998b). Storm, vd. (2003)'nin vurguladığı gibi; farklı durumlar ile baş edebilmek, yüksek düzeydeki tükenmişlik ve bunun sendromları kişilerin yetersizlik durumu ile ilintilidir. Buna bağlı olarak tükenmiş bireylerin sayısını azaltmak için örgütler bünyesinde esneklik ve özgürlük yaratılmış olabilir.

Çalışanlar organizasyonlarındaki yöneticilerini kendilerine rol model olarak alırlar. Bu sebeple, yöneticilerin diğerleri için rol model olabilecek kişilik özelliklerine sahip olmaları gerekmektedir. Bu durum çalışanlara görgü, iyi davranışlar ve yararlı kişilik özellikleri sağlamada önemli bir nokta olacaktır. Yönetimsel kişilik özellikleri,

bakış açıları, yardım ve destekler bir örgütteki tükenmişliği idrak etme hususunda çok önemli olduğu gibi, bireyler de duygusal enerjinin zamanla azalmasında tükenmişliğin etkili bir faktördür olduğunu bilmedirler. Maslach ve Zimbardo (1982)'ya göre tükenmişlik yaşayan insanlar kronik yorgunluk ile yüz yüze olup işe karşı tuhaf hisseder ve işlerinden dolayı acizlik duygusu içerisindedirler.

Ashforth, vd. (1997)'nin de belirttiği gibi duygusal enerjinin azalma eğilimi; bireyler, iş ve meslekler, örgütler ve hatta ulusal kültür tarafından belirlenmektedir. Bunlara ek olarak, yöneticilerin liderlik duygusu da tükenmişlik üzerinde etkili bir değişken olduğu düşünülebilir. Destekleyici yönetim yaklaşımları, iletişime açık olma, çalışanlara geribildirim yapma; tükenmişliği önlemek, pozitif ve sürekliliği olan ilişkiler geliştirmek, psikolojik sermayeyi korumak için örgüt genelinde yaygınlaştırılmalıdır.

Düşük kişisel başarı ile beş kişilik özelliklerinin tamamı arasında anlamlı bir ilişki olmamasına rağmen literatürdeki bazı teorilerin aralarındaki ilişkiyi destekliyor olmasına bağlı olarak, nörotizmin düşük kişisel başarı üzerinde pozitif bir etkisinin, uyumluluk ve katılımcılığın ise negatif bir etkisinin olması şaşırtıcıdır. Mills (1995)'in de belirttiği gibi; uyumluluk ve katılımcılık tükenmişliğin boyutları ile negatif bir ilişki içerisindedir. Fakat bizim bulgularımız; daha önceki hipotezleri duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif bir ilişki olması ile doğrularken uyumluluk ve katılımcılık ile düşük kişisel başarının pozitif ilişkide olduğunu göstermiştir. Bakker ve diğerleri (2006), nörotizmin tükenmişliğin bir göstergesi olduğunu tespit etmişler ve bizim bulgularımız; tükenmişliğin boyutlarından olan düşük başarı seviyesi ile nörotizmin arasında negatif bir ilişki olduğunu yansıtmıştır.

Diğer taraftan, Solmuş (2004) ve Maslach, vd. (2001); dışadönük insanların, içedönük insanlardan daha fazla tükenmişliğe maruz kaldıklarını ve bu durum da dışadönüklüğün tükenmişlik ile pozitif bir ilişkiye sahip olduğu anlamına gelmektedir. Bununla birlikte, Madnawat ve diğerleri (2012) de dışadönüklüğün tükenmişlik ile pozitif bir ilişkide olduğunu savunmuşlardır. Fakat çalışmamızın bulguları; dışadönüklük ile tükenmişliğin tüm boyutları arasında negatif bir ilişkinin varlığını göstermiştir.

Iacovides, vd. (2003), dışadönüklük ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte; Buhler ve diğerleri (2004) ise duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki olduğuna dikkat çekmişlerdir. Ghorpade, vd. (2007), dışadönük olma ve bireysel başarı arasında olumlu bir ilişki

olduğunu ifade etmişlerdir fakat araştırma bulgularımız, dışadönüklük ile tükenmişliğin üç alt boyutu ile negatif bir ilişki içerisinde olduğunu ortaya koymuştur.

Bunların dışında Magennis ve diğerleri (2005), öz-yeterlilik ve iyimserliğin bireyleri tükenmişliğe karşı korumada önemli faktörler olduklarını belirtmişlerdir. Bu durum, psikolojik sermaye boyutlarından olan bu iki faktörün tükenmişlik ile negatif bir ilişkide olabileceğini göstermektedir. Araştırmamızın sonuçları, öz-yeterlilik ve duygusal tükenme arasındaki pozitif ilişkiye ek olarak, iyimserlik ve düşük kişisel başarı arasında pozitif bir ilişkinin var olduğunu açıkça ortaya koymuştur.

Analizler ve bulgulara dayalı olarak sonuçlar; tükenmişliğin çoğu boyutlarının kişilik özelliklerinden olumsuz yönde etkilendiklerini bununla birlikte; aynı tükenmişlik değişkenlerinin çoğunlukla dört psikolojik sermaye bileşenlerinden de olumsuz yönde etkilenmiş olduklarını göstermiştir. Ayrıca sonuçlar; bu dört bileşenin kişilik özelliklerinin beş boyutundan da pozitif yönde etkilendiğini göstermiştir.

Psikolojik sermaye ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkiyi konu alan önceki çalışmalara dayalı olarak, Salanova (2004), öz-yeterlilik olumlu algılamalarının mesleki tükenmişliği azalttığını belirtmiştir. Sonuçlar öz-yeterliliğin; tükenmişliğin diğer iki boyutu ile negatif bir ilişki içerisinde olduğunu gösterirken, duygusal tükenme boyutu ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur.

Çetin, vd. (2013) çalışmalarında, ümit etmek ile tükenmişliğin üç boyutu arasında negatif bir ilişkinin varlığını vurgulamışlardır. Ümit etmek ile tükenmişlik boyutları arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığını hipotezimizde ileri sürmemize rağmen, bulgularımız mit etmek ile düşük kişisel başarı arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiş ve daha önceden tahmin edildiği gibi ümit etmek ile tükenmişliğin diğer iki boyut arasında da negatif bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Netice itibariyle bu çalışmanın bazı bulguları, Dünya'nın herhangi bir yerinde yapılmış fakat burada tam olarak yer verilmemiş ve bu çalışmanın önceki bölümlerinde yer verilmiş bazı çalışmaların sonuçlarını teyit eder niteliktedir. Örneğin araştırma bulgularımız; Freidman ve arkadaşlarının daha önce de çalışmalarında belirttikleri gibi, duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Aynı şekilde, Maslach, vd. (2001), duygusal tükenmişliğin pozitif yönlü olarak nörotizm ile ilişkili olduğunu ifade etmişler ve bu da sonuçlarımızın ilgili hipotezi doğruladığını göstermiştir.

Diğer yandan, Madnawat, vd. (2012), nörotizm ile duygusal tükenmenin pozitif bir ilişkide olduklarını ifade etmişlerdir. Araştırma bulgularımız bu ifadeyi de doğrular niteliktedir.

Burke, vd. (2006) çalışmalarında, dışadönüklük ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. H1c hipotezimize göre, dışadönüklük tükenmişliğin tüm boyutları ile negatif ilişki içerisindedir.

Schaufeli, vd. (1998b), Zellars, vd. (2000) ve Madnawat, vd. (2012) çalışmalarında; nörotizmin duygusal tükenme ile pozitif yönlü bir ilişkide olduğunu tespit etmişlerdir. Hipotezlerimizden de tahmin edildiği gibi, nörotizm duygusal tükenme ile pozitif bir ilişki göstermiştir.

Zellars, vd. (2000), tecrübeye çık olma durumu ile düşük bireysel başarı arasındaki pozitif ilişkiyi vurgulamışlardır. Bu durum da çalışmamızın sonuçlarını doğrular niteliktedir. Ayrıca, Schaufeli, vd. (1998b), tecrübeye açıklığın duygusal tükenmişlik ile pozitif bir ilişki içerisinde olduğunu belirtmişlerdir.

Çetin, vd. (2013), iyimserlik ile duygusal tükenmişlik; öz-yeterlilik ile duyarsızlaşma; esneklik ile duygusal tükenmişlik arasında negatif ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırma bulgularımız bu sonuçları desteklemektedir.

Tüm bunların yanında Therasa, vd. (2014); dışadönüklük ve psikolojik sermaye arasında pozitif bir ilişkinin varlığına dikkat çekmişlerdir. Çalışmamızın analiz sonuçlarına göre; dışadönüklük, psikolojik sermayenin tüm boyutları ile pozitif bir ilişki içerisindedir.

Birlikte ele alındıkları ve değerlendirildiğinde, yukarıda belirtilen istatistiksel bulgular, çalışma hayatı nitelikleri geliştirilmesi ve iyileştirilmesi bakımından önemli etkiler ortaya koymaktadır. Kurumlar sadece örgütsel bir yapı ve gelecek geliştirmemeli ayrıca; çalışanların pozitif kişilik özelliklerini ve sağlıklı psikolojik sermaye sistemlerini ortaya çıkarmaya konsantre olmalıdırlar. Bu da çalışanlara; anlaşılabilir bir organizasyon kültürü, basit iş formaliteleri oluşturmakla, gelecek ile ilgili umutlu ve iyimser olma şansını onlara vererek mümkün olacaktır.

Günümüzün dünyasında, örgütler kendilerini güçlü rekabet ortamında geleceğe hazırlayan önemli faktörün “insan” olduğunu idrak etmelidirler. Bireyler, doğru tercihi ve doğru kararı verebilmeleri, kişisel ilişkilerini geliştirebilmeleri ve çevreleri ile uyum içinde olabilmeleri için kişisel özelliklerinin farkında olmaları ve bu özellikleri bilmeleri gerekmektedir. Diğer taraftan, bireyler örgüt hedefleri arasındaki uyum kişisel ve örgütsel amaçlara ulaşmada gerekli ve önemlidir. Bu noktada, kişisel özellikler

önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu bağlamda Çavuş (2006); kişisel değerlendirmelerin ve algılamaların genellikle çalışanların kişiliklerine bağlı olduğunu; yöneticilerin de psikolojik sermaye faktörleri kapsamında çalışanların kişisel özelliklerini dikkate almaları gerektiğini belirtmiştir.

Dünya’da çalışma ve sosyal hayat küreselleşme devam ettiği sürece; tükenmişlik, tükenmişlik sendromu, tükenmişliğe yol açan faktörler ve tükenmişliğin gelişim süreci hakkında çalışma ortamında ve toplumda tanıtıcı ve açıklayıcı seminerler, eğitim programları düzenlenmelidir. Kişisel bilinçlendirme amaçlı bu organizasyonlara katılım teşvik edilmelidir. Kişisel davranış gelişiminin ve pozitif psikolojik sermayenin yanı sıra, tükenmişliğe giden yolları açıklayan farklı programlar da düzenlenmelidir.

Bu çalışmanın bulguları ve sonuçları gelecekte yapılması muhtemel çalışmada kullanılması mümkün olabilir. Burada gelecekte çalışma için bazı önemli noktaların akılda tutulması ve dikkate alınması gerekmektedir. İlerideki çalışmaların, kişisel özelliklerin yanı sıra kültür, liderlik gibi diğer ara faktörlerini de kapsayarak örgütsel vatandaşlık davranışı teorisini konu alması önerilmektedir. Kişilik özellikleri ve mobbing arasındaki ilişki aynı zamanda örgüt kültürünün etkisi altında analiz edilebilir. Çünkü bazı farklı kişisel ve psikolojik nitelikleri ve yapıları, farklı kültürlerden ve bu kültürlerin kişilik özelliklerinden öğrenilebilir.

Bununla birlikte; uygulama alanı kamu çalışanları olan araştırmamızın aynı değişkenleri kullanılarak farklı çalışmalar özel sektör çalışanları üzerinde de uygulanabilir. Bütün bunlara ek olarak, işe alım yöntemlerinin mavi yakalı çalışanların tükenmişlik ve algılamaları üzerine etkilerini araştıran bir çalışma, gelecekte söz hakkına sahip bir çalışma olarak kabul edilebilir.

Mevcut doktora tezi ilgili araştırmalar arasında, üç kavram (kişisel özellik, tükenmişlik, psikolojik sermaye – üçlü ilişki) arasındaki ilişkiyi birlikte inceleyen ilk çalışma olma özelliğine sahiptir. Bununla birlikte, çalışma bu özelliği ile ilgili literatüre yapıcı katkıları açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Adams III, V. H., Snyder, C. R., Rand, K. L., King, E. A., Sigmon, D. R., & Pulvers, K. M. (2003). Hope in the Workplace, Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance. (R. A. Giacalone & C. Jurkiewicz, Eds.). Sharpe, New York, 367-377.
- Aghaee, N. G., & Ören, T. (2004). Effects of Cognitive Complexity in Agent Stimulation. *Summer Computer Simulation Conference*, 25-29 July, 2004, San Jose, California, USA. 15-19.
- Akçamete, G., Kaner, S., & Sucuoğlu, B. (2001). Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akgemci, T., Ögüt, A., & Demirsel, T. (2006). Akademik Personelin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Selçuk Üniversitesi İİBF örneği. 15. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 320-327, 25-27 Mayıs, 2007, Sakarya.
- Akman, Y., & Korkut F. (1993). Umut Ölçeği Üzerine Bir Çalışma. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9, 193-202.
- Aksoy, U. (2007). *Eskişehir İli Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Aksoy, A., & Yalçın, K. (2008). İşletme Sermayesi Yönetimi. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Aktuğ, I. Y., Susur, A., Keskin, S., Balcı, Y., & Seber, G. (2006). Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 28(2), 91-101.
- Alan, H., & Fidanboy, C. O. (2013). Sinizm, Tükenmişlik ve Kişilik Arasındaki İlişkiler: Bilişim sektörü çalışanları kapsamında bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1, Büro Yönetimi Özel Sayısı.
- Albrecht, K. (1988). Gerilim Altında Yönetici. İ. Ü. İşletme Fakültesi Yayını, 197, İstanbul.

- Allen, B. P. (2000). *Personality Theories: Development, Growth, and Diversity*. 3rd Edition, Boston: Allyn and Bacon.
- Allik, J., & McCrae, R. R. (2004). Toward a Geography of Personality Traits: Patterns of profiles across 36 cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35(1), 13-28.
- Allport, G. W. (1961). *Pattern and Growth in Personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Alsos, G. A., Isaksen, E. J., & Ljunggren, E. (2006). New Venture Financing And Subsequent Business Growth In Men- And Women-Led Businesses. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 5, 667-686.
- Amirkhan, J. H., Risinger, R. T., & Swickert, R. J. (1995). Extraversion: A "hidden" personality factor in coping? *Journal of Personality*, 63(2), 189-212.
- Ampollini, P., Marchesi, C., Signifredi, R., Ghinaglia, E., Scardovi, F., Codeluppi, S., & Maggini, C. (1999). Temperament and Personality Features in Patients with Major Depression, Panic Disorder and Mixed Conditions. *Journal of Affective Disorders*, 52, 203-207.
- Anvari, M. R. A., Kalali, N. S., & Gholipour, A. (2011). How Does Personality Affect on Job Burnout? *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(2), 115-119.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu: Akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOU Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Arkar, H. (2004). *Colonyner'in Psikobiyolojik Kişilik Kuramının Türk Örneğinde Sınanması*. Doktora tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Arkar, H. (2005). Colonyner'in Psikobiyolojik Kişilik Kuramı. *Türk Psikoloji Bülteni*, 36, 82-95.
- Ashforth, B. E., Saks, A. M., & Lee, R. T. (1997). On The Dimensionality Of Jones' (1986) Measures of Organizational Socialization Tactics. *International Journal of Selection and Assessment*, 5(4), 200-214. DOI: 10.1111/1468-2389.00061.

- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J., & Nolen-Hoeksama, S. (1996). Hilgard's Introduction to Psychology, 12th Edition. FL: Harcourt Brace College Publishers.
- Avey, J., Luthans, F., & Youssef, C. (2008a). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors. *Journal of Management*, 36, 430-452.
- Avey, J., Wernsing, T., & Luthans, F. (2008b). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., & Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *S.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Aytaç, S. (2001). Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi. *İşgüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(1), 96.
- Bacanlı, H., İlhan, T., & Aslan, S. (2009). Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara dayalı kişilik testi (SDKT). *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(2), 261-279.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewing, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between The Big Five Personality Factors and Burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50.
- Ballout, H. I. (2009). Career Commitment and Career Success: Moderating role of self-efficacy. *Career Development International*, 14.
- Baltaş, A. (1996). Stres ile Başa Çıkma Yolları ve İş Hayatında Stres. *IX. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmalar*, 229-235.
- Baltaş, Z. & Baltaş, A. (2000). Stres ve Başa Çıkma Yolları, 26. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z. & Baltaş, A. (2010). Stres ve Başa Çıkma Yolları, 26. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.
- Bandura, A. (2008). An Agentic Perspective on Positive Psychology. (S. J. Lopez, Ed.). Positive Psychology: Exploring the best in people, 1, 167-196. Greenwood Publishing. Westport, CT.

- Barney, J. (1991). Firm Resources and Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17, 99–120.
- Baron, R. M., Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Barutçu, E., & Öktem, S. (2003). İş İşgören Uyumu Açısından Kişilik Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Bir uygulama. *Ulusal Ergonomi Kongresi*, 41-49, Denizli.
- Beck, R., Taylor, C., & Robbins, M. (2003). Missing Home: Sociotropy and autonomy and their relationship to psychological distress and homesickness in college freshmen. *Anxiety, Stress, and Coping*, 16(2), 155-166.
- Becker, G. S. (1964). Human Capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education. University of Chicago Press. Chicago.
- Benet, V., & Waller, N. G. (1995). The Big Seven Factor Model of Personality Description: Evidence for its cross-cultural generality in a Spanish sample. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 701-718.
- Bieling, P. J., Beck, A. T., & Brown, G. K. (2000). The Sociotropy-autonomy Scale: Structure and implications. *Cognitive Therapy and Research*, 24(6), 763-780.
- Blase, J. J. (1986). A Qualitative Analysis of Sources of Teacher Stress: Consequences for performance. *American Educational Research Journal*, 23, 13-40.
- Boeree, C. G. (2006). Personality Theories: Abraham Maslow (1908-1970). Retrieved November 13, 2015, from http://www.social-psychology.de/do/pt_maslow.pdf
- Bolat, O. İ. (2011). Özyeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 255-266.
- Bontis N. (2002). World Congress on Intellectual Capital Readings. Butterworth-Heinemann/KMCI Press, Boston, MA.
- Bozionelos, N. (1996). Organizational Promotion and Career Satisfaction. *Psychological Reports*, 79(2), 371-375.
- Brandt, T., Gomes, J. F. S., & Boyanova, D. (2011). Personality and Psychological Capital as Indicators of Future Job Success? A Multicultural

- Comparison Between Three European Countries. *Liiketaloudellinen Aikakauskirja LTA*, 3(11), 263-289.
- Britton, K. (2008). Increasing Job Satisfaction: Coaching with evidence-based interventions. *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 1(2), 176-185.
- Bromberger, J. T., & Matthews, K. A. (1994). Employment Status and Depressive Symptoms in Middle-aged Women: A longitudinal investigation. *American Journal of Public Health*, 84(2), 202-206.
- Brown, S. L., Svrakic, D. M., Przybeck, T. R., & Cloninger, C. R. (1992). The Relationship of Personality to Mood and Anxiety States: A dimensional approach. *Journal of Psychiatr Responsibility*, 26, 197-211.
- Buhler, K. E., & Land, T. (2004). Burnout and Personality in Extreme Nursing: An empirical study. *Schweizer Archiv Fur Neurologie Und Psychiatrie*, 155, 35-42.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik*, 1st Edition. İstanbul: Kaknüs.
- Burisch, M. (2006). *Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung [The Burnout-Syndrome: A Theory of inner Exhaustion]*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Burke, R. J. (2001). Workaholism in Organizations: The role of organizational values. *Personnel Review*, 30(6), 637-645.
- Burke, R. J., Matthiesen, S. B. & Pallasen, S. (2006). Workaholism, Organizational Life and Well-Being of Norwegian Nursing Staff. *Career Development International*, 11(5), 463-477.
- Büker, S., Aşkoğlu, R., & Sevil, G. (2011). *Finansal Yönetim*. Sözkese Matbaacılık Tic. Ltd. Şti. 7. Baskı, Ankara.
- Byrne, P. S. (1998). Burnout: Investigating the impact of background variables for elementary. *Teaching and Teacher Education*, 197-209.
- Calcaterra, N. B. (1999). Creator of Transactional Analysis and Author of *Games People Play*. Retrieved September 23, 2014, from <http://www.ericberne.com/>
- Campbell, D. G., Kwon, P., Reff, R. C., & Williams, M. G. (2003). Sociotropy and Autonomy: An examination of interpersonal and work adjustment. *Journal of Personality Assessment*, 80(2), 206-207.

- Cameron, K., Dutton, J., & Quinn, R. (2003). *Foundations of Positive Organizational Scholarship: Foundations of new discipline*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Canbay, S. (2007). *İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ve Denetim Odağı İlişkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Cano-Garcia, F. C., Pandilla-Munoz, E. M., & Carasco-Ortiz, M. A. (2005). Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout. *Personality and Individual Differences*, 38, 929-940.
- Caprara, G. V., & Cervone, D. (2003). A Conception Of Personality For A Psychology Of Human Strengths: Personality as an agentic, self-regulating system. In L. G. Aspinwall & U. M. Staudinger (Eds.). *A psychology of human strengths: Fundamental questions and future directions for a positive psychology*. *American Psychological Association*, 61-74. Washington.
- Carter, S. B. (2013). The Tell Tale Signs of Burnout ... Do You Have Them? Running out of gas? Recognizing the signs of burnout before it's too late. Retrieved January 12, 2015, from <https://www.psychologytoday.com/blog/high-octane-women/201311/the-tell-tale-signs-burnout-do-you-have-them>.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1995). *Perspectives on Personality*. Allyn and Bacon, USA.
- Carver, C. S., & Scheier, M. S. (2002). Optimism. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.). *Handbook of Positive Psychology*, (pp. 231–243). Oxford University Press, Oxford, United Kingdom.
- Carver, C. S., & Scheier, M. (2003). Optimism. In S. J. Lopez, & C. R. Snyder (Eds.). *Positive Psychological Assessment. A Handbook of Models and Measures*. American Psychological Association. Washington D.C.
- Cemaloğlu, N., & Şahin, D. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 465-484.
- Chapman, A. (2015). Transactional Analysis. Retrieved November 23, 2015, from <http://www.businessballs.com/transactionalanalysis.htm>

- Cherian, J., & Jacob, J. (2013). Impact of Self Efficacy on Motivation and Performance of Employees. *International Journal of Business and Management*, 8(14).
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Cherrington, D. J. (1994). *Organizational Behavior: The management of individual and organizational performance*. 2nd Edition, Boston: Ally and Bacon.
- Cherry, K. (n.d.). Erich Fromm. Retrieved September 3, 2014, from <http://psychology.about.com/od/profilesal/p/erich-fromm.htm>
- Choi, Y., & Lee, D. (2014). Psychological Capital, Big Five Traits, and Employee Outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 29(2), 122-140. DOI: 10.1108/JMP-06-2012-0193.
- Chuo, S. (2003). *The Relationship Between Organizational Commitment and Burnout*. Unpublished doctoral dissertation, Alliant International University Los Angeles, Los Angeles.
- Cloninger, C. R. (1987). A Systematic Method for Clinical Description and Classification of Personality Variants. *Archives of General Psychiatry*, 44, 573-588.
- Cloninger, C. R., Svrakic, D. M., & Przybeck, T. R. (1993). A Psychobiological Model of Temperament and Character. *Archives of General Psychiatry*, 50(12), 975-990. DOI:10.1001/archpsyc.1993.01820240059008.
- Cloninger, C. R., & Svrakic, D. M. (1997). Integrative Psychobiological Approach to Psychiatric Assessment and Treatment. *Psychiatry*, 60(2).
- Cohen, S., & Matthews K. A. (1987). Social Support, Type A Behavior, and Coronary Artery Disease. *Department of Psychology*, 261.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital In The Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology*, 94, 95-120. Published by The University of Chicago Press.
- Conn, S. R., & Rieke, M. L. (1994). *The 16PF Fifth Edition Technical Manual*. Champagne, IL: Institute for Personality and Ability Testing, Inc.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of Burnout Among Managers and Professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.

- Coutu, D. (2002). How Resilience Works. *Harvard Business Review*, 80, 46-55.
- Crampton, S. M., Hodge, J. W., Mishra, J. M., & Pries, S. (1995). Stress and Stress Management. *SAM Advanced Management Journal*, 60(3), 2-12.
- Cüceloğlu, D. (2002). İnsan ve Davranışı. 4. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çam, O. (2001). The Burnout in Nursing Academicians in Turkey. *International Journal of Nursing Studies*, 38, 201-207.
- Çavuş, M. F. (2006). *İşletmelerde Personel Güçlendirme Uygulamalarının Örgütsel Yaratıcılık ve Yenilikçiliğe Etkileri Üzerine İmalat Sanayiinde Bir Uygulama*. Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Çavuşoğlu, İ. (2005). *Endüstri Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Bazı Kişisel Değişkenler Arasındaki İlişki: Bolu İli Örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Çelik, G. T., & Oral, E. L. (2013). Burnout Levels and Personality Traits: The case of Turkish architectural students. *Creative Education*, 4(2), 124-131.
- Çetin, F., & Basım, N. (2011a). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3), 79-94.
- Çetin, F. (2011b). The Effects of Organizational Psychological Capital on the Attitudes of Commitment and Satisfaction: A Public Sample in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 21(3), 373-380.
- Çetin, F., & Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdare Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çetin, F., Şeşen, H., & Basım, H. N. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3), 95-108.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış doktora tezi, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı.
- DeDonno, M. A., & Demaree, H. A. (2008). Perceived Time Pressure and the Iowa Gambling Task. *Judgment and Decision Making*, 3, 636-640.

- De Fruyt, F., & Mervielde, I. (1999). RIASEC Types and Big Five Traits As Predictors of Employment Status and Nature of Employment. *Personnel Psychology*, 52(3), 701-727.
- De Fruyt, F., Van De Wiele, L., & Van Heeringen, C. (2000). Cloninger's Psychobiological Model of Temperament and Character and the Five-Factor Model of Personality. *Personality and Individual Differences* 29(3), 441–452. DOI:10.1016/S0191-8869(99)00204-4.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demand-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Demir, N. (2007). Örgüt Kültürü ve İş Tatmini. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Demir, K. (2011). Editörden: Pozitif Örgüt Araştırmaları (Editorial: Positive organization researches). *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, Journal of Educational Sciences Research*, 1 (2). <http://ebad-jesr.com/>.
- Demirel, G. (1999). Ekonomide Tsunami Dalgası. *Capital*, 7(11).
- Demirkol, İ. (2006). *Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Develioğlu, K., & Tekin, O. A. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki: Beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 15-30.
- Digman, J. M. (1985). The Big Five Factors of Personality: Some efforts after meaning. *The Society of Multivariate Experimental Psychology*, Berkeley.
- Digman, J., & Inouye, J. (1986). Further Specification of the Five Robust Factors of Personality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 116-123.
- Doksat, M. K. (2008). Kişilik Bozuklukları. *İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Sempozyum Dizisi*, 62(3), 239-254.
- Dorman, J. (2003). Testing a Model of Teacher Burnout. *Australian Journal of Education Developmental Psychology*, 3, 35-47.

- Durna, U. (2005). A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1).
- Edelwich, J., & Brodsky, S. (1980). *Burn-out Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Sciences Press.
- Eid, J., Mearns, K., Larsson, G., Laberg, J. C., & Johnsen, B. H. (2012). Leadership, Psychological Capital and Safety Research: Conceptual issues and future research questions. *Safety Science*, 50, 55-61. DOI:10.1016.
- Erdoğan, İ. (1983). *İşletmede Davranış*. Evrim Ofset Matbaacılık, İstanbul.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 12. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1-2), 37-50.
- Erkmen, T., & Esen, E. (2012). Psikolojik Sermaye Konusunda 2003-2011 Yıllarında Yapılan Çalışmaların Kategorik Olarak İncelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(19), 89-103.
- Erkmen, T., & Esen, E. (2013). Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 10(39), 23-30.
- Erkuş, A., & Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Eroğlu, F. (1996). *Davranış Bilimleri*. 3. Baskı, İstanbul: Beta Basım.
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eroğlu, F. (2011). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, S. B. G. (1964). *Manual of the Eysenck Personality Inventory*. London: University Press.
- Farber, B. A. (2000). Introduction: Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture. *Psychotherapy in Practice*, 56(5), 589-594.
- Fawzy, F. I., Fawzy, N. M., & Pasnau, R. O. (1991). Burnout in the Health Professionals. (F. K. Judd, Ed.). *Handbook of Studies on General Hospital Psychiatry*.

- Fielding, M., & Gall, M. D. (1982). Personality and Situational Correlates of Teacher Stress and Burnout. *American Educational Research Association*. New York. No:ED219353.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 32-67.
- Forbes, D. P. (2005). The Effects of Strategic Decision Making on Entrepreneurial Self-efficacy. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 29(5), 599-626.
- Freud, S. (2014). Psikanaliz. Gece Kitaplığı, 34, Ankara: İleri Akademi.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980). Burnout: How to beat the high cost of high achievement. New York: Doubleday.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1974). Type A Behavior and Your Heart. New York: Harper and Row, 85-92.
- Friedman, H. S., & Schustack, M. W. (2012). Personality: Classic theories and modern research. 5th Edition. Allyn & Bacon.
- Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional Exhaustion in a High Stress Organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.
- Gallen, T. (1999). Cognitive Style and Strategic Decisions of Managers. *Management Decision*, 35(78), 541-551.
- Gençöz., T., & Öncül, O. (2012). Examination of Personality Characteristics in a Turkish Sample via Five Factor Model of Personality: Development of Basic Personality Traits Inventory. *The Journal of General Psychology*, 139(3), 194-216.
- Ghorpade, J., Lackritz, J. & Singh, G. (2007). Burnout and Personality: Evidence from academia. *Journal of Career Assessment*, 15(2), 240-256.
- Glogow, E. (1986). Burnout and Locus of Control. *Public Personal Management*, 79-83.
- Gmelch, W. H., & Gates, G. (1998). The Impact of Personal, Professional and Organizational Characteristics on Administrator Burnout. *Journal of Educational Administration*, 36(2), 146-159.

- Goddard, R., & Goddard, M. (2006). Beginning Teacher Burnout in Queensland Schools: Associations with serious intentions to leave. *The Australian Educational Researcher*, 33(2), 61-75.
- Goldberg, L. R. (1981). Language and Individual Differences: The search for universals in personality lexicons. In L. Wheeler (Ed.). *Review of Personality and Social Psychology*, 2, 141-165. Beverly Hills, CA:Sage.
- Goldberg, L. R. (1989). Standart Markers of the Big Five Factor Structure. First International Workshop on Personality Language, Groningen, The Netherlands.
- Goldberg, L. R. (1990). An Alternative "Description of Personality": The Big-Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), 1216-1229.
- Goldberg, L. (1992). The Development of Markers for the Big Five Factor Structure. *Psychological Assessment*, 4, 26-42.
- Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P., Lance Frazier, M., & Snow, D. (2009). In the Eyes of the Beholder: Transformational leadership, positive psychological capital, and performance. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 15 (4), 353-367.
- Görmüş, A. Ş. (2009). Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Artan Önemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(1).
- Grossarth-Marticek, R., & Eysenck, H. J. (1990). Personality, Stress, and Disease: Description and validation of a new inventory. *Psychological Reports*, 66, 355-373.
- Gündüz, B., Çapri, B., & Gökçakan, Z. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19, 38-55.
- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S., & Kutanis, R. O. (2009). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir devlet üniversitesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 481-497.
- Güney, S. (2000). Davranış Bilimleri. 2. Baskı, İstanbul: Nobel Yayınevi.
- Gürbüz, Z. (2008). *Kars İlinde Görevli Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi.*

- Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Hall, K. J. (1997). Carl Rogers (1902-1987). Retrieved September 23, 2015, from <http://www.muskingum.edu/~psych/psycweb/history/rogers.htm>
- Hamann, D. L., Daugherty, E., & Mills, C. R. (1987). An Investigation of Burnout Assessment and Potential Job Related Variables among Public School Music Educators. *Psychology of Music*, 15(2), 128-140. DOI: 10.1177/0305735687152002
- Hautala, T. M. (2005). Personality and Transformational Leadership: Perspectives of subordinates and leaders. *Acta Wasaensia*, 145.
- Heath, A. C., Cloninger, C. R., & Martin, N. G. (1994). Testing a Model for the Genetic Structure of Personality: A comparison of the personality systems of Cloninger and Eysenck. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 762-775.
- Helvacı, I., & Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de görev yapan sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 1(4), 58-68.
- Hmieleski, K. M., & Carr, J. C. (2007). The Relationship Between Entrepreneur Psychological Capital and Well-Being. *Babson College Entrepreneurship Research Conference (BCERC), Frontiers of Entrepreneurship Research*. Retrieved December 20, 2015, from: <http://ssrn.com/abstract=1064021>.
- Hmieleski, K. M., & Carr, J. C. (2008). The Relationship Between Entrepreneur Psychological Capital and New Venture Performance. *Frontiers of Entrepreneurship Research*. 38(1).
- Hobfoll, S. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychology*. 6, 307-324.
- Holland, J. A. (1959). A Theory of Vocational Choice. *Journal of Counseling Psychology*, 6, 35-45.
- Hough, L. M., & Ones, D. S. (2001). The Structure, Measurement, Validity and Use of Personality Variables in Industrial Work and Organizational Psychology. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Eds.). *Handbook of Industrial Work and Organizational Psychology*, London: SAGE Publication, 1, 233-277.

- Howard, S., & Johnson, B. (2004). Resilient Teachers: Resisting stress and burnout. *Social Psychology of Education*, 7, 399-420.
- Hughes, L. W. (2008). A Correlational Study of the Relationship Between Sense of Humor and Positive Psychological Capacities. *Economics & Business Journal: Inquiries & Perspectives*. 1(1).
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Moysidou, C., & Ierodiakonou, C. (1999). Burnout in Nursing Staff: Is there a relationship between depression and burnout? *International Journal of Psychiatry Med.*, 29, 421-433.
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, St., & Kaprinis, G. (2003). The Relationship Between Job Stress, Burnout, and Clinical Depression. *Journal of Affective Disorders*, 75, 209-221.
- İşıkhan, V. (2004). Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları. Ankara: Sandal Yayınları.
- Izgar, H. (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- İrmiş, A., Barutçu, E. (2012). Öğrencilerin Kendilerini Girişimci Bir Kişiliğe Sahip Görmelerini ve İş Kurma Niyetlerini Etkileyen Faktörler: Bir alan araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(2).
- Jackson, L. T. B., Rothmann, S. (2005). An Adapted Model of Burnout for Educators in South African. *South African Journal of Education*, 25, 100-108.
- Jeanneau, P., Armelius, K. (2000). Self-image and Burnout in Psychiatric Staff. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 7, 399-406.
- Jensen, S. M., Luthans, F. (2006). Entrepreneurs as authentic leaders: Impact on employees' attitudes. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(8), 646-666.
- John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). The Big Five Inventory. Versions 4a and 54. University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research, Berkeley, CA.
- John, O., Srivastava, S. (1999). The Big Five Taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.). *Handbook of Personality: Theory and research*, 2nd Edition, 102-139. New York, Guilford.

- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A *qualitative and quantitative review*, *Psychological Bulletin*, 127 (3), 376-407.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541.
- Jurado, D., Gurpegui, M., & Moreno, C. (2005). Association of Personality and Work Conditions with Depressive Symptoms. *European Psychiatry*, 20(3), 213-222.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sınızm Tutumları Arasındaki İlişki*. Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı, Antalya.
- Karakuş, G. (2008). *Özel İlköğretim ve Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 1-16.
- Keleş, N. H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, bileşenleri ve örgüt yönetimine etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
- Kenny, D. A. (2015). Mediation. Retrieved April 1, 2016, from <http://davidakenny.net/cm/mediate.htm>.
- Keser, A. (2007). İş Tatmininden Yaşam Tatminine Bireysel Tatmin İçinde Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi: Kuramdan uygulamaya iş yaşamında psikoloji. (T. Solmuş, çev.). İstanbul: Beta Yayınları. 223-237.
- Kim, W. G., Jerrold, K. L. & Yong-Ki, L. (2005). Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Intention of Leaving in a Casual Dining Chain Restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193.

- Kim, H. J., Shin, K. H., & Swanger, N. (2009). Burnout and Engagement: A comparative analysis using the big five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 96-104.
- King, R., Sethi, V. (1997). The moderating Effect of Organizational Commitment on Burnout in Information Systems Professionals. *European Journal of Information Systems*, 6(2), 86-96. DOI: 10.1038/sj.ejis.3000259.
- Kitapçı, H., Kaygısız, Ö. C. (2014). İKY Uygulamalarına Yönelik Algının Örgütsel Bağlılığa Etkisinde İş Tatmininin Ara Değişken Olarak İncelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(31).
- Komala, K., Ganesh, S. (2007). Individual Spirituality at Work and Its Relationship with Job Satisfaction and Burnout: An exploratory study among healthcare professionals. *The Business Review*, 7(1), 124-129.
- Köse, S., Sayar, K., Kalelioğlu, U., Aydın, N., Reeves, R., & Cloninger, C. R. (2002). Reliability and Validity of the Turkish Version of the Temperament and Character Inventory (TCI). *38th National Psychiatry Congress*, October 22-27, Marmaris, Turkey.
- Köse, S. (2003). Psychobiological Model of Temperament and Character: TCI. *Yeni Symposium*, 41(12), 86-97.
- Köse, S., Gülova, A. A. (2006). Tükenmişlik (Burnout): Türkiye'deki genel cerrahlara yönelik bir araştırma. *14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 255-261, Erzurum.
- Kutunis, R. O., Tunç, T. (2010). Kişilik ve Örgütsel Yaşam: Tükenmişlik Sendromu Yönünden Bir Değerlendirme. *"İş Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 59-74.
- Larrabee, J. H., Wu, Y., Persily, C. A., Simoni, P. S., Johnston, P. A., Marcischak, T. L., et al. (2010). Influence of Stress Resiliency on RN Job Satisfaction and Intent to Stay. *Western Journal of Nursing Research*, 32(1), 81-102.
- Larson, L. M., Heppner, P. P., Ham, T. & Dugan, K. (1988). Investigating Multiple Subtypes of Career Indecision Through Cluster Analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 35(4), 439-446.
- Larson, M., Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(1), 45-62.

- Lau, P. S., Yuen, M. T., & Chan, R. M. (2005). Do Demographic Characteristics Make A Difference to Burnout Among Secondary School Teachers? *Social Indicators Research*, 71, 491-516.
- Laugaa, D., Rascle, N., & Schwetizer, M. B. (2008). Press and Burnout Among French Primary School Elementary Teachers. *European Review Applied Psychology*, 58, 241-251.
- Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lee, R. T., Ashforth, B. E. (1993). A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lee, F., Johnston, J. A., & Dougherty, T. W. (2000). Using the Five-Factor Model of Personality to Enhance Career Development and Organizational Functioning in the Workplace. *Journal of Career Assessment*, 8, 419-427.
- Lehoczky, M. H. (2013). The Socio-Demographic Correlations of Psychological Capital. *European Scientific Journal*, 9(29), ISSN: 1857-7881.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (2001). Burnout and Health. In *Handbook of Health Psychology*, London: Lawrence Erlbaum, 415-426.
- Lelord, F., André, C. (2013). *Zor Kişilikler'le Yaşamak*. (R. Madenci, Ed.). 21st Edition, İstanbul: İletişim.
- Lewin, J. E., Sager, J. K. (2007). A Process Model of Burnout Among Salespeople: Some new thoughts. *Journal of Business Research*, 60(12), 1216-1224.
- Lounsbury, J. W., Loveland, J. M., Sundstrom, E. D., Gibson, L. W., Drost, A. W., & Hamrick, F. L. (2003). An Investigation of Personality Traits in Relation to Career Satisfaction. *Journal of Career Assessment*, 11(3), 287-307.
- Lounsbury, J. W., Hutchens, T., & Loveland, J. M. (2005). An Investigation of Big Five Personality Traits and Career Decidedness Among Early and Middle Adolescents. *Journal of Career Assessment*, 20(10), 1-17.

- Low, G. S., Cravens, D. W., Grant, K., & Moncrief, W. C. (2001). Antecedents and Consequences of Salesperson Burnout. *European Journal of Marketing*, 35(5-6), 587-611.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. 7th Edition, İstanbul: Literatür Yayınevi.
- Luthans, F. (2002a). Positive Organizational Behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F. (2002b). The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 6, 695-706.
- Luthans, F., Jensen, S. M. (2002c). Hope: A new positive strength for human resource development. *Human Resource Development Review*, 1, 304-322.
- Luthans, F., Luthans, K. W., Luthans, B. C. (2004a). Positive Psychological Capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F., Youssef, C. M. (2004b). Human, Social, And Now Positive Psychological Capital Management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The Psychology Capital of Chinese Workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006a). Developing the Psychological Capital of Resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006b). Psychological Capital Development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 387-393.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007a). *Psychological Capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007b). Psychological Capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.

- Luthans, F., Youssef, C. M. & Avolio, B. J. (2007c). *Psychological Capital*. Oxford University Press, New York, NY.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008a). The Mediating Role of Psychological Capital in The Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F., Avey, J. B., Clapp-Smith, R., & Li, W. (2008b). More Evidence on the Value of Chinese Workers' Psychological Capital: A potentially unlimited competitive resource. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(5), 818-827.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1).
- MacDonald, C. (2002). Nurse Autonomy As Relational. *Nursing Ethics*, 9(2), 194-201.
- Madnawat, A. V. S., Mehta, P. (2010). Personality as a Predictor of Burnout Among Managers of Manufacturing Industries. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 38(2), 321-328.
- Magennis, R., Smith, D. B. (2005). All Used Up: Factors associated with burnout among Missouri Social Service workers. *Missouri Electronic Journal of Sociology*.
- Malak, B., Üstün, B. (2011). Hemşirelerin Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 1-16.
- Martinotti, G., Mandelli, L., Di Nicola, M., Serretti, A., Fossati, A., Borroni, S., Cloninger, C. R., & Janiri, L. (2008). Psychometric characteristic of the Italian version of the Temperament and Character Inventory: Revised, personality, psychopathology, and attachment styles. *Comprehensive Psychiatry*, 49, 514-522.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

- Maslach, C., Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1984). Burnout in Organizational Settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1986a). MBI: Maslach Burnout Inventory: Manual research edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1986b). Maslach Burnout Inventory. Consulting Psychologists Press, 21.
- Maslach, C. Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). MBI: The Maslach Burnout Inventory manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C. (1998). Theories of Organizational Stress. In C. L. Cooper (Ed.). *A Multi-dimensional Theory of Burnout*. New York: Oxford University Press Inc., 68-85.
- Maslach, C., Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. (1999). Take This Job and Love It. *Psychology Today*, 50-80.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5). 189-192.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary Magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227-238.
- Masten, A., Reed, M. J. (2002). Resilience in Development. (R. Snyder & S. Lopez, Eds.). *Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press, Oxford. 72-82.
- Matsudaira, T., Kitamura, T. (2006). Personality Traits as Risk Factors of Depression and Anxiety Among Japanese Students. *Journal of Clinical Psychology*, 62(1), 97-109.
- Mayfield, C., Perdue, G. & Wooten, K. (2008). Investment Management and Personality Type. *Financial Services Review*, 17, 219-236.

- Mazur, P. J., Lynch, M. D. (1989). Differential Impact of Administrative Organizational and Personality Factors on Teacher Burnout. *Teaching and Teacher Education*, 5(4), 337-353.
- McCrae R. R., Costa, P. T. (1987). Validation of the Five-Factor Model of Personality Across Instruments and Observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81-90.
- McCrae, R. R., Costa, P. T. Jr. (1997). Personality Trait Structure As a Human Universal. *American Psychologist*, 52, 509-516.
- McCrae, R. R., John, O. P. (1998). An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications. In C. L. Cooper & L. A. Pervin (Eds.), *Personality: Critical concepts in psychology* (175-215). New York: Routledge.
- McCrae, R. R. (2000). Trait Psychology and the Revival of Personality and Culture Studies. *American Behavioral Scientist*, 44(1), 10-31.
- Mc Intyre, T. C. (1984). The Relationship Between Locus of Control and Teacher Burnout. *British Journal of Educational Psychology*, 54, 235-238.
- McLeod, S. (2007). Behaviorist Approach. Retrieved January 2, 2016, from <http://www.simplypsychology.org/behaviorism.html>.
- McLeod, S. (2008). Erik Erikson. Retrieved January 23, 2016, from <http://www.simplypsychology.org/Erik-Erikson.html>.
- McLeod, S. (2014). Theories of Personality. Retrieved September 2, 2015, from <http://www.simplypsychology.org/personality-theories.html>.
- Miller, K. I., Ellis, B. H., Zook, E. G., & Lyles, J. S. (1990). An Integrated Model of Communication, Stress, and Burnout in the Workplace. *Communication Research*, 17(3), 300-326.
- Mills, L. B. (1995). A Longitudinal Analysis of Burnout Among School Psychologists. [Dissertation Abstract]. *Section B: The Sciences and Engineering*, 56(6B), 3456.
- Mills, L., Huebner, E. (1998). A Prospective Characteristics, Occupational Stressors, and Burnout Among School Psychology Practitioners. *Journal of School Psychology*, 36, 120-130.
- Mohammadi, S., Moshfegh, E., & Joyami, E. N. (2015). Studying the Relationship Between Personality Traits of HSE Managers and Burnout.

- Case Study: Industry leaders in Karaj Road. *Academic Journal of Economic Studies*, 1(2), 56-68. ISSN 2393-4913.
- Moody, M. C. (2007). *Adaptive Behavior in Intercultural Environments: The Relationship Between Cultural Intelligence Factors and Big Five Personality Traits*. Doctoral dissertation, George Washington University, Washington.
- Moorhead, G., Griffin, R. W. (1992). *Organizational Behavior*, 3rd Edition, Boston: Houghton Mifflin Company.
- Morgan, C. T. (2005). *Psikolojiye Giriş*. 16th Edition, Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları, 05-06-Y-0057-10, Ankara: Meteksan A.Ş.
- Mutlu, T., Balbağ, Z. & Çemrek, F. (2010). The Role of Self-Esteem, Locus of Control and Big Five Personality Traits in Predicting Hopelessness. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9, 1788–1792.
- Ng, T. W. H., Sorensen, K. L. & Feldman, D. C. (2007). Dimensions, Antecedents, and Consequences of Workaholism: A conceptual integration and extension. *Journal of Organizational Behavior*, 28(1), 111-136.
- Ngeno, G. (2007). Causes of Burnout Among Primary School Teachers. *Journal of Technology and Education*, 12(2), 9-18.
- Nikolaou, I., Robertson, I. T. (2001). The Five Factor Model of Personality and Work Behaviour in Greece. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(2), 161-186.
- Norman, W. T. (1963). Toward an Adequate Taxonomy of Personality Attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66(6). 574-583.
- Ok, S. (2002). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği, ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Önce, S. (1999). Muhasebe Bakış Açısıyla Entelektüel Sermaye. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1100, 23.
- Özarlan, M. (2011). Vali Yardımcılarının Kişilik Tipi ve İş Tatminlerine İlişkin Kuramsal ve Uygulamalı Bir Araştırma. *İdarecinin Sesi Dergisi*, Ocak-Şubat.

- Özçınar, M. (2005). *Asistan Doktorlarda Burnout Sendromu: Aile hekimliği uzmanlık tezi*. Sağlık Bakanlığı Dr. Lütfü Kırdar Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği, İstanbul.
- Özdamar, K. (2004). Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi 2 (Çok Değişkenli Analizler). 5. Baskı, Eskişehir: Kaan Kitabevi. ISBN: 975-6787-09-0, 975-6787-11-2.
- Özdevecioğlu, M. (2002), Kamu ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19, 115-134.
- Özkalp, E., Kırel, C. (2005). Örgütsel Davranış. *T.C. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı*, 149, Eskişehir.
- 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.
- Page, L. F., Donohue, R. (2004). Positive Psychological Capital: A preliminary exploration of the construct. *Monash University Business and Economics, Department of Management Working Paper Series*, 51(4).
- Peabody, D., Goldberg, L. (1989). Some Determinants of Factor Structures From Personality –Trait Descriptions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 552-567.
- Pelit, E., Türkmen, F., & Yarmacı, N. (2010). Turizm Sektöründeki İşgörenlerin Kişilik Özelliklerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), ISSN: 1309-8012.
- Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., & Feng, X., et al. (2013). The Impact of Psychological Capital on Job Burnout of Chinese Nurses: The mediator role of organizational commitment. *Plos One*, 8(12). DOI: 10.1371/journal.pone.0084193.
- Pennings, J. M., Kyungmook, L., & Witteloostuijn, A. (1998). Human Capital, Social Capital, and Firm Dissolution. *Academy of Management Journal*, 41(4).

- Perry, S. R. (2003). *Big Five Personality Traits and Work Drive as Predictors of Adolescent Academic Performance*. Doctoral dissertation, The University of Tennessee, Knoxville.
- Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Zhang, Z. (2011). Psychological Capital and Employee Performance: A latent growth modeling approach. *Personnel Psychology*, 64, 427-450.
- Pihl, R. O., Caron, M. (1980). The Relationship Between Geographic Mobility, Adjustment, and Personality. *Journal of Clinical Psychology*, 36(1), 190-194.
- Pines, A. M., Aranson, E., & Kaffry, D. (1981). *Burnout from Tedium to Personal Growth*. New York: Free Press.
- Pines, A. M. (1994). The Palestinian Intifada and Israelis' Burnout. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 25 438-451.
- Pines, A. M. (2003). The Relationship Between Career and Couple Burnout: Implications for career and couple counseling. *Journal of Employment Counseling*, 40(2), 50-64.
- Plomin, R., Nesselroade, J. R. (1990). Behavioral Genetics and Personality Change. *Journal of Personality*, 58(1), 191-220.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis teşkilatında bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 115-124.
- Rank, O. (1971). *The Double: A psychoanalytic study*. University of North Carolina Press. ISBN: 9780807811559, 0807811556.
- Rhodewalt, F., Strube, M. J. & Wysocki, J. (1988), The Type A behaviour pattern, induced mood, and the illusion of control. *European Journal of Personality*, 2, 231-237.
- Richardson, G. E. (2002). The Metatheory of Resilience and Resiliency. *Journal of Clinical Psychology*, 58(3), 307-321.
- Richter, J., Eisemann, M., & Richter, G. (2000). Temperament and Character During the Course of Unipolar Depression Among Inpatients. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 250(1), 40-47.
- Roach, P. D. (2006). *Evolutionary Theory and Birth Order Effects on Big Five Personality Traits Among the Shuar of Amazonian Ecuador: The first cross-cultural test*. Doctoral dissertation, University of Oregon, Oregon.

- Robbins, S. P. (2003). *Organizational Behavior*. 9th Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., Judge, T. A. (2009). *Essentials of Organizational Behavior*. 10th Edition, Pearson, Prentice Hall.
- Roberts, B. W., Smith, J., Jackson, J. J., & Edmonds, G. (2009). Compensatory Conscientiousness and Health in Older Couples. *Psychological Science*, 20(5), 553-559.
- Ross, G., Ross, J. (1997). Measuring Your Company's Intellectual Capital. *Long Range Planning*, 130(3).
- Routamaa, V., Honkonen, M. (1998). Psychological Type and Stress: Proceedings of the psychological type and culture east and west. *Third Multicultural Research Symposium*, January, 9-11. Hawaii.
- Sadock, B. J., Sadock, V. (2007). Sadock's Comprehensive Textbook of Psychiatry. 3rd Edition, In H. Aydın, & A. Bozkurt, (Eds.). Ankara: Güneş Kitabevi, 2064-2087.
- Sağlam Arı, G., Çına Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Salanova, M. P. (2004). Engagement and Burnout: Analyzing their associated patterns. *Psychological Reports*, 94(3), 1048-1050.
- Salgado, J. F. (2002). The Big Five Personality Dimensions and Counterproductive Behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 117-125.
- Sarıtaş, M. (1997). Yönetimde Kişilik Faktörü. *Eğitim Yönetimi*, 3(4), 527-548.
- Sato, T., McCann, D. (2007). Sociotropy-Otonomi and Interpersonal Problems. *Depression and Anxiety*, 24, 153-162.
- Sayın, A., Aslan, S. (2005). Duygudurum Bozuklukları İle Huy, Karakter ve Kişilik İlişkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 16(4), 276-283.
- Schalling, D. (1978). Psychopathy-related Personality Variables and the Psychophysiology of Socialization. In E. D. Hare, & D. Schalling (Eds.). *Psychophysiology of Behavior Approaches to Research*. New York: John Wiley and Sons, 85-106.
- Schaufeli, W. B., Van Dierendonck, D. (1993a). The Construct Validity of Two Burnout Measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.

- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993b). Historical and Conceptual Development of Burnout. *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*, Washington: Taylor and Francis, 1-16.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General survey (MBI:GS). In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter (Eds.). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 3rd Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 19-26.
- Schaufeli, W. B., Enzmann, D. (1998a). *Professional Burnout: Recent development in theory and research*. New York: Taylor and Franch Company.
- Schaufeli, W. B., Enzmann, D. (1998b). *The Burnout Companion to Study and Practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzales-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A two sample confirmatory analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B. (2003). Past Performance and Future Perspectives of Burnout Research. *South African Journal of Industrial Psychology*, 29, 1-15.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship With Burnout and Engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2008). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Scheier, M. F., Carver, C. S., & Bridges, M. W. (2001). Optimism, Pessimism, and Psychological Wellbeing. In E. C. Chang (Ed.). *Optimism & Pessimism: Implications for Theory, Research, and Practice*, American Psychological Association. Washington D. C. 198-216.
- Schneider, S., L. (2001). In Search of Realistic Optimism: Meaning, knowledge, and warm fuzziness. *American Psychological Association*. 56(3), 250-263.
- Schwab, R. L., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1986a). Educator Burnout: Sources and Consequences. *Educational Research Quarterly*, 10(3), 14-30.

- Schwab, R. L., Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (1986b). Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 11, 615-627.
- Seidman, S. A., Zager, J. (1986). The Teacher Burnout Scale. *Educational Research Quarterly*, 2, 3-25.
- Seligman, M., Schulman, P. (1986). Explanatory Style as a Predictor of Productivity and Quitting Among Life Insurance Sales Agents. *Journal of Personality and Social Psychology*. 50(4), 832-838.
- Seligman, M., Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*. 55, 5–14.
- Silah, M. (2005). Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Sims, H. P., Manz, C. C. (1982): Social Learning Theory. *Journal of Organizational Behavior Management*, 3(4), 55–63.
- Sincero, S. M. (n.d.). Psychodynamic Theories of Personality. Retrived June 23, 2014, from <https://explorable.com/psychodynamic-theories-of-personality>.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. R. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*, XXXI, 558-569.
- Sjobering, H. (1973). Personality Structure and Development: A model and application. *Acta Psychiatrica Scandinavica Supplementum*, 244, 1-204.
- Skaalvik, E. M., Skaalvik, S. (2010). Teacher Self-efficacy and Teacher Burn-out: A study of relations. *Teacher and Teacher Education*, 1059-1069.
- Skinner, B. F. (1965). Science and Human Behavior. New York, NY: The Free Press.
- Smith, L. D., Woodward, W. R. (1996). B. F. Skinner and Behaviorism in American Culture. Bethlehem, PA: Lehigh University Press. ISBN 0-934223-40-8.
- Smith, M., Segal, J. & Segal, R. (2015). Preventing Burnout: Signs, Symptoms, Causes, and Coping Strategies. Retrieved July 3, 2014, from <http://www.helpguide.org/articles/stress/preventing-burnout.htm>
- Snyder, C. R., Irwing, L., & Anderson J. R. (1991). Hope and Health: Measuring the will and the ways. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Eds.).

- Handbook of Social and Clinical Psychology. New York: Pergamon. 355-361.
- Snyder, C. R. (1994). *The Psychology of Hope: You can get there from here*. New York: Free Press.
- Snyder, C. R. (2000). *Handbook of Hope*. San Diego: Academic Press.
- Solimanifar, O., Sahaabani, F. (2011). The Relationship Between of Personality Traits and Academic Burnout in Postgraduate Students. *Journal of Life Science and Biomedicine*, 3(1), 60-63.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişiler Arası İlişkiler*. 1. Baskı, İstanbul: Beta Basım.
- Soysal, A. (2003). *Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir literatür taraması. Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası*, Ankara.
- Sorias, S. (1998). *Kişilik Bozuklukları: Psikiyatri temel kitabı*. (C. Güleç & E. Köroğlu (Eds.)), Ankara, 725-726.
- Souza, W. C., Da Silva, A. M. M. (2002). The Influence of Personality and Job Factors on Burnout Among Health Professionals. *Estudos Psicologia*, 19(1), 37-48.
- Stajkovic, A., Luthans, F. (1998a). Self-efficacy and Work-related Performace: A meta-analysis. *Psychology Bulletin*, 44, 580-590.
- Stajkovic, A., Luthans, F. (1998b). Self-efficacy and Work-related Performace: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240-261.
- Stewart, T. A. (1991). Brainpower. *Fortune*, 123(11), 11-12.
- Storm, K., Rothmann, S. (2003). The Relationship Between Burnout, Personality Traits and Coping Strategies in a Corporate Pharmaceutical Group. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), 35-42.
- Sturm, R. (2001). Are Psychiatrists More Dissatisfied with Their Careers Than Other Physicians? *Psychiatric Services*, 52(5), 581.
- Sudak, M. K., Zehir, C. (2013). *Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma. Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 141-165.
- Sutcliffe, K. M., Vogus, T. J. (2003). Organizing for Resilience. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.). *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a new discipline*. 94-110. San Francisco: Berrett-Khoeler.

- Suter II, G. W., Shaw-Allen, P., & Cormier, S. M. (2016). Exploratory Data Analysis: Correlation analysis. CADDIS Volume 4: Data Analysis. Retrieved January 3, 2016, from https://www3.epa.gov/caddis/da_exploratory_2.html. Accessed on 30.03.2016.
- Sweeney, J. T., Summers, S. L. (2002). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14, 223-245.
- Şahinoğlu. N. (2010). *Tükenmişlik Sendromu ile Mizaç ve Karakter Boyutları Arasındaki İlişkiler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Klinik (Uygulamalı) Psikoloji Anabilim Dalı.
- Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Şimşek, S., Akgemci, T. & Çelik, A. (2001). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Şimşek, S., Akgemci, T. & Çelik, A. (2011). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 7. Baskı, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tai, W. (2006). Effects of Training Framing, General Self-Efficacy and Training Motivation on Trainees' Training Effectiveness. *Personnel Review*, 35(1), 51-65.
- Tangen, K. (n.d.). PsychNut: Dollard & Miller. Retrieved February 7, 2016, from <http://kentangen.com/psychnut/dollard-miller/>
- Tarhan, N. (2002). *Stresi Mutluluğa Dönüştürmek*, 2. Baskı. İstanbul: Timaş.
- 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, 238–255.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100-108.

- Telkit, H. (2009). *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Yeterlilik Algularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkinin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tevruz, S. (1996). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Therasa, C., Vijayabanu, C. (2014). The Impact of Big Five Personality Traits and Positive Psychological Strengths Towards Job Satisfaction: A review. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 23(2), 142-150. DOI: 10.3311/PPso.7620.
- Tınar, M. Y. (1999). Çalışma Yaşamı ve Kişilik. *Mercek Dergisi*, 14, Mess Yayınları.
- Tierney, J. (2012). What's New? Exuberance for Novelty Has Benefits. The New York Times. Retrieved September 21, 2014, from http://www.nytimes.com/2012/02/14/science/novelty-seeking-neophilia-can-be-a-predictor-of-well-being.html?_r=0
- Tolan, B., İsen, G., & Batmaz, V. (1985). *Toplum ve Ben (Sosyal Psikoloji)*. Ankara: Teori Yayınları.
- Torun, A. (1997). Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. (S. Tevruz, Ed.). Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını. 2. Baskı, İstanbul, 43-53.
- Tupes, E. C., Christal, R. E. (1961). Recurrent personality factors based on trait ratings. USAF ASD Tech. Rep. No. 61-97, Lackland Airforce Base, TX: U. S. Air Force.
- Turner, J. E. (2003). *Proactive Personality and Big Five as Predictors of Motivation to Learn*. Doctoral dissertation, Old Dominion University, Norfolk.
- Türk, D. C., Meeks, S., & Türk, L. M. (1982). Factors Contributing to Teacher Stress: Implications for research, prevention, and remediation. *Behavioral Counseling Quarterly*, 2, 3-25.
- Türküm, A. S. (2004). *Çağdaş Yaşamda Kişilik ve Kişilerarası İlişkiler*. Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

- Ulu, I. P., Tezer, E. (2010). Adaptive and Maladaptive Perfectionism, Adult Attachment, and Big Five Personality Traits. *The Journal of Psychology*, 144(4), 327-340.
- Vahey, D. C., Aiken, L., Sloane, D. M., Clarke, S. P., & Vargas, D. (2004). Nurse Burnout and Patient Satisfaction. *Medical Care*, 42(2), 1157-1166.
- Valle, M. F., Huebner, E. S., & Suldo, S. M. (2004). Further Evaluation of the Children's Hope Scale. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 22, 320-337.
- Van Dierendonck, D., Shaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1993). The Evaluation of an Individual Burnout Intervention Program: The role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83, 392-407.
- Vecchio, R. (1995). *Organizational Behavior*, 4th Edition, The Dryden Press.
- Waite, P. J., Richardson, G. E. (2004). Determining the Efficacy of Resilience Training in the Work Site. *Journal of Allied Health*, 33(3), 178-183.
- Walumbwa, F. O., Luthans, F., Avey, J. B., & Oke, A. (2011). Authentically Leading Groups: The mediating role of positivity and trust. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 4-24.
- Whitehead, M. J. (2013). On Psychological Capital. Retrieved May 29, 2014, from: <http://changingbehaviours.wordpress.com/2013/11/28/on-psychological-capital/>.
- Wills, T. A., Vaccaro, D., & McNamara, G. (1994). Novelty Seeking, Risk Taking, and Related Constructs as Predictors of Adolescent Substance Use: An application of Cloninger's theory. *J Subst Abuse*, 6, 1-20.
- Woodward, C. A., Shannon, H. S., Cunningham, C., McIntosh, J., Lendrum, B., Rosenbloom, D., & Brown, J. (1999). The Impact of Re-engineering and Other Cost Reduction Strategies on the Staff of A Large Teaching Hospital: A longitudinal study. *Medical Care*, 37(6), 556-569.
- Wright, T. A., Douglass, G. B. (1997). The Contribution of Burnout to Work Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 491-499.

- Wright, M., Hmieleski, K. M., Siegel, D. S., & Ensley, M. D. (2007). The Role of Human Capital in Technological Entrepreneurship. *Entrepreneurship Theory and Practice ET&P*, Baylor University. 1042-2587.
- Wulff, M. B., Steitz, J. A. (1999). A Path Model of The Relationship Between Career Indecision, Andrgyny, Self-efficacy, and Self-esteem. *Perceptual and Motor Skills*, 88(3):1, 935-940.
- Wyk, R. (2013). The Manifestation Of Familiness Resources and Psychological Capital As Familiness Capital: A conceptual analysis. *International Business & Economics Research Journal*, 12(9).
- Yan, Z., Jian-xin, W. (2007). The Burnout Phenomenon of Teachers Under Various Conflicts. *US-Chine Education Review*, 4(1), 37-44.
- Yanbastı, G. (1990). Kişilik Kuramları. İzmir: Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. "İş-Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2).
- Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Youssef, C. M., Luthans, F. (2005). Resiliency Development of Organizations, Leaders and Employees: Multi-level theory building for sustained performance. (W. Gardner, B. Avolio, & F. Walumbwa, Eds). *Authentic Leadership Theory and Practice*, 303 343. Elsevier, Oxford, UK.
- Yöney, H., Ünalın P. (2004). Profesyonel Yaşamda İş Stresi ve Tükenmişlik. Erişim tarihi: 23.09.2015, www.insankaynaklari.com
- Zel, U. (2006). Kişilik ve Liderlik, 2. Baskı, Ankara: Nobel A.
- Zellars, K., Perrewe, P., & Hochwarter, W. (2000). Burnout in Healthcare: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 1570-1598.
- Zellars, K., Liu, Y., Bratton, V., Brymer, R., & Perrewe, P. L. (2004). An Examination of the Dysfunctional Consequences of Organizational Injustice and Escapist Coping. *Journal of Managerial Issues*, 16, 528-544.
- Zhang, D., He, H. (2010). Personality Traits and Life Satisfaction: A Chinese Case Study. *Social Behavior and Personality*, 38(8), 1119-1122.

Zuckerman, M., Kuhlman, D. M., & Camac, C. (1988). What Lies Beyond E and N? Factor analyses of scales believed to measure basic dimensions of personality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 96-107.



EK 1: ANKET FORMU

Sayın Katılımcı;

Bu anket formu; Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora programı kapsamında yürütülen tez çalışmamda kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır.

Temel araştırma sorumuz: *Kişilik özelliklerinin tükenmişlikle olan ilişkisinde psikolojik sermaye ve unsurlarının etkileyici rolü nedir?*

***Kişilik:** *Bireyin fizyolojik, bedensel ve ruhsal özelliklerinin kendine özgü bütünlüğüdür.*

***Tükenmişlik:** *Bireyin ruhsal ve fiziksel açıdan güç ve enerji kaybıdır.*

***Psikolojik Sermaye:** *Bireysel ve örgütsel açıdan pozitif ve güçlü yönlere odaklanan ve kişinin kendisini nasıl algılayıp tanımladığı ile ilgili olan bir kavramdır.*

AŞAĞIDAKİ İFADELERİ, SİZİN İÇİN ÖNEM DERECELERİNE GÖRE 1 - 5 ARASINDA PUANLANDIRINIZ.

Vereceğiniz yanıtların doğruluğu, araştırmanın sağlıklı ve başarılı bir sonuç üretebilmesi açısından son derece önemlidir. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar, bireysel olarak değerlendirilmeyecek, genel bir değerlendirme ile bilimsel bir amaca hizmet etmek için kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır.

Katılımınız için teşekkür ederim.
Arş. Gör. Ayşe GÖKÇEN KAPUSUZ

(1) Kesinlikle KATILMIYORUM (2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım (4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle KATILIYORUM					
		1	2	3	4	5	
1-Çevremdeki insanlarla ilgilenirim							
2-Zengin bir kelime dağarcığım var							
3-Nadiren üzgün olurum							
4-Kolay strese girerim							
5-Hemen her şeye üzülürüm							
6-Kültürlü bir insanım							
7-Kusurları, eksiklikleri görebilirim							
8-Çoğu kez çevremdekileri azarlarım							
9-Başkalarının problemleriyle ilgilenmem							
10-Başkaları için çok az endişelenirim							
11-Arkadaş toplantılarını severim							
12-Toplum içerisinde kendimi çok rahat hissederim							

13-Sohbetleri hep ben başlatırım					
14-Yeni ve orijinal fikirlerle dolu bir insanım					
15-Soyut kavramları anlamada güçlük çekerim					
16- Ruh hali çok sık değişen biriyim					
17-Zengin bir hayal gücüne sahip değilim					
18-Çevremdekilerle çok az şey paylaşıyorum					
19-Dikkat çekici olmaktan hoşlanmam					
20-Yabancıların arasında fazla konuşmam					
21-Çoğu zaman mutluyumdur					
22-Zengin bir hayal gücüm var					
23-Mükemmel fikirlerim var					
24-Olayları anlayıp kavramada hızlıyım					
25-Çok çabuk telaşlanırım					
26-Olaylar beni çok derinden etkiler, çabucak yıkılırım					
27-Ruh halimi çok şey etkiler					
28- Soyut kavramlarla ilgilenmem					
29-Genellikle aldığım şeyleri yerine koymayı unuturum					
30-Çoğu kez işime özen göstermem					
31-Her zaman tedbirliyimdir					
32-Detaylara dikkat ederim					
33-Yufka yürekli bir insanım					
34-Çevremdeki insanlara zaman ayırırım					
35-Başkalarının duygularını, sıkıntılarını anlarım					
36-İşimde titizimdir					
37-Çok dağınık bir insanım					
38-Becerikli bir insan değilim					
39-Çok kolay sinirlenirim					
40-Sık sık üzülürüm					
41-Başkalarının dertlerini, sıkıntılarını paylaşıyorum					
42-Sorumluluk almayı severim					
43-Düzeni ve düzenli olmayı severim					
44-Programlı çalışırım					
45-İnsanlar benim yanımda kendilerini rahat hisseder					
46-Başkalarını çok fazla önemsemem					
47-Arkadaş toplantılarında çok sayıda farklı insanla sohbet ederim					
48-Dikkat çekmekten rahatsız olmam					
49-Konuşmayı çok fazla sevmem					
50-Geri planda olmayı tercih ederim					
51- Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.					
52- Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
53- İşimde birçok önemli şey yaptım.					
54- Sabrımın tükendiğini hissediyorum.					

55- Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
56- İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
57- Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.					
58- İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
59- Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.					
60- Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.					
61- İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
62- İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.					
63- Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.					
64- Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.					
65- Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.					
66- Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor.					
67- İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.					
68- Hizmet verdiğim kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.					
69- İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
70- Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.					
71- İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.					
72- Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.					
73- Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.					
74- Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.					
75- İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.					
76- İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.					
77- Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.					
78- Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.					
79- İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.					
80- Kurumun dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.					
81- Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.					
82- İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.					
83- Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.					
84- Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.					
85- İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.					

86- İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.					
87- Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.					
88- İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.					
89- Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.					
90- Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.					
91- Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.					
92- Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.					
93- Kurumun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.					
94- Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.					
95- Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.					
96- Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.					

Cinsiyetiniz? () Kadın () Erkek

Yaşınız? () 18–28 () 29–39 () 40–50 () 51-61 () 62+

Medeni durumunuz? () Evli () Bekâr

Aylık geliriniz?

() 1000 TL ve altı () 1001–2000 TL () 2001–3000 TL
() 3001– 4000 TL () 4001 TL ve daha fazla

Eğitim durumunuz?

() İlköğretim () Lise () Meslek Yüksekokulu () Üniversite/lisans
() Yüksek Lisans/Doktora

EK 2: ÖZGEÇMİŞ (CV)

Ars. Gör. AYŞE GÖKÇEN KAPUSUZ

T.C.
ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ ÖĞRETİM ELEMANI
02040 ADİYAMAN / TÜRKİYE

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı Ayşe GÖKÇEN KAPUSUZ
D.Yeri ve Tarihi Burdur, 28.08.1985
Uyruğu T.C.
Medeni Hali Evli
Telefon 0543 749 09 41
e-mail aysegokcen07@hotmail.com
Akademik Ünvanı Araştırma Görevlisi

ÖĞRENİM DURUMU

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl (Başl.-Bitiş)	Ortalama
Lisans	İşletme	Niğde Üniversitesi	2004-2008	3,11 / 4,00
Dil Okulu	Yabancı Diller Bölümü	Hacettepe Üniversitesi	2008-2009	S (satisfied)
Language School	ESL	University Of Texas At San Antonio, Texas, USA	2009-2010	S (satisfied)
Y.Lisans	MBA	New Mexico State University, Las Cruces, New Mexico, USA	2010-2011	3,54 / 4,00
Doktora	İşletme	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi	2012-Devam	

LİSANS TEZ BAŞLIĞI / DANIŞMANI

“Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü: Yıldırma (Mobbing)”. 2008

Danışman: Doç. Dr. Murat TÜRK

YÜKSEK LİSANS TEZ BAŞLIĞI / DANIŞMANI

“Reactions to Selection Methods of White and Blue-Collar Workers: Statistical Analysis in Turkey”.

“Mavi ve Beyaz Yakalı Çalışanların İşe Alım Metotlarına Tepkileri: Türkiye’de İstatistiksel Bir Çalışma”.

Danışman: Professor Philip G. BENSON

İŞ DENEYİMİ

* T.C. ADIYAMAN ÜNİVERSİTESİ, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bilim Dalı, Yönetim Organizasyon Ana Bilim Dalı, Araştırma Görevlisi, 05.03.2012 (Devam Ediyor.)

* ANTALYA BAŞARAN GRUP KEPTUR A.Ş. (muhasabe + insan kaynakları), 2006.

AKADEMİK GÖREVLER

Görev Ünvanı	Görev Yeri	Yıl (Başl.-Bitiş)
Arş. Gör.	Adıyaman Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,	Mart 2012-Devam

ÇALIŞTIĞI KONULAR – İLGİ ALANLARI (AKADEMİK)

- * İşletme Bilimine Giriş
- * Yönetim ve Organizasyon
- * Davranış Bilimleri
- * Örgütsel Davranış
- * Yönetim Psikolojisi
- * İnsan Kaynakları Yönetimi
- * Stratejik Yönetim
- * Halkla İlişkiler

KATILDIĞI BİLİMSEL KONGRELER, TOPLANTILAR, SEMİNERLER...

- * Academy of International Business (AIB) Southeast Chapter Annual Conference in Orlando, Florida, ABD. (Ekim, 2011). (Dinleyici olarak katılım).
- * ITM Bankacılık-Müfettişlik Semineri (02.05.2008).
- * ANKARA T.C.M.B. Piyasalar Genel Müd. – Eğitim Stajı (25.02.2008)

VERDİĞİ KONFERANS, SEMİNER ve PANELLER

- * T.C. Adıyaman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, “Çarşamba Seminerleri” Kapsamında “Zaman Yönetimi” Seminer Sunumu, Adıyaman Üniversitesi, 11.11.2015 (Saat: 16:00).
- * T.C. Adıyaman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri İçin “Tüketim Ve Tüketici Bilinci Oluşturma” Konulu Bilgilendirme Sunumu, Adıyaman Üniversitesi, 19.12.2013 (Saat: 13:00).
- * 15 Mart Dünya Tüketiciler Günü Paneli, Kâhta Mesleki ve Teknik Eğitim Merkezi (METEM), Adıyaman, 15.03.2013. (Saat: 13:00).
- * T.C. Adıyaman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri İçin “Geleceğe Yönelik Bilgilendirme Konferansı” Sunumu, Adıyaman Üniversitesi, 12.12.2012 (Saat: 11:00).

SOSYAL AKTİVİTELER

- * NİĞDE GENÇ DOĞA DERNEĞİ Üyeliği (2007)
- * Kültür ve Turizm Kulübü “BAKIŞ” Dergisi Genel Yayın Koordinatörlüğü (2007)
- * Niğde Üniversitesi Kültür ve Turizm Kulübü Yönetim Kurulu Üyeliği (2005)

YABANCI DİL BİLGİSİ

- * İngilizce (IELTS: 6 , GRE:1000 , YDS: 68.75)

ULUSAL BİLDİRİLER

- * ÇAVUŞ, Mustafa Fedai & **GÖKÇEN**, Ayşe (2015). “İslami Çalışma Ahlakı ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar” 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Amara Island Bodrum Elite, Bodrum/Muğla. 14-15-16 Mayıs 2015.
- * TÜRK, Murat & **GÖKÇEN**, Ayşe (2014). “Değişen Dünya Düzeninde Örgütlerin Gerçek Zenginlik Kaynağı Olan İnsan ve Davranışlarına İlişkin Örnek Olay İncelemesi” 13. Ulusal İşletmecilik Kongresi, Limak Limra Hotel & Resort, Kemer/Antalya. 8-9-10 Mayıs 2014.
- * **GÖKÇEN**, Ayşe (2012). “Kişilik Özellikleri ile Çatışma İlişkisi ve Toplumsal Etkileri” 11. Ulusal İşletmecilik Kongresi, Rixos, Konya. 10-11-12 Mayıs 2012.

ULUSLARARASI BİLDİRİLER

- * **GÖKÇEN KAPUSUZ**, Ayşe & ÇAVUŞ, Mustafa Fedai (2016). “Social And Entrepreneurial Behaviors Can Be Found Everywhere: Samples Of Turkey”. The Clute Institute 2016 International Academic Business Conference in Washington, DC, USA. 24-28 Nisan 2016.
- * AYAN, Murat & AŞKIN, Suat & **GÖKÇEN**, Ayşe (2014). “Toplam Kalite Yaklaşımıyla Çalışan davranışı ve İşe Alım Süreci: Mavi ve Beyaz Yakalı Çalışanlar Üzerinde Araştırma Örneği” 12. Uluslararası Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi, Kazan, Tataristan. 30 Ağustos-6 Eylül 2014.
- * TÜRK, Murat & **GÖKÇEN**, Ayşe (2014). “The Impact of Environmental Green Management on Competitive Advantages” The Clute Institute 2014 International Business Conference in San Francisco, USA. 3-7 Ağustos 2014.
- * AYAN, Murat & **GOKCEN**, Ayse (2013). “An Empirical Research Of The European Foundation For Quality Management (EFQM) Excellence Model: A Practice In Kindergarten In The City Of Adiyaman /Turkey” The 6th International Conference on Services Management, Cyprus. 24-25 Haziran 2013.
- * AŞKIN, Suat, **GÖKÇEN**, Ayşe & TATAR, Mehmet (2013). “Employment Planning with The Vocational Education and Effects on Personal Behavior Development: Example of Turkish Employment Agency in the city of Adiyaman” 10th International EBES (Eurasia Business and Economic Society) Conference, İstanbul. TÜRKİYE. 23-25 Mayıs 2013.
- * **GOKCEN**, Ayse (2012). “Reactions to Selection Methods of White and Blue-Collar Workers: Statistical Analysis in Turkey” 3rd Annual International Conference of the European Decision Sciences Institute (EDSI), İstanbul, TÜRKİYE. 24-27 Haziran 2012 (**Birincilik Ödülü** – Bildiriler CD’sinde yer almıştır. Master tezinden oluşturulmuştur).

ULUSAL YAYINLAR

ULUSLARARASI YAYINLAR

* ÇAVUŞ, Mustafa Fedai, **GÖKÇEN**, Ayşe (2015). “Psychological Capital: Definition, Components, and Effects”. British Journal of Education, Society & Behavioural Science, 5(3), 244-255, March 2015. DOI : 10.9734/BJESBS/2015/12574.

* **GÖKÇEN**, Ayşe, KOÇ, Murat & ÇAVUŞ, Mustafa Fedai (2014). “Being Socially Responsible by Managing Technology and Innovation”. Cag University Journal of Social Sciences, 11(1), 20-29, June 2014.

* **GÖKÇEN**, Ayşe & ÇAVUŞ, Mustafa Fedai (2014). “Farklılık Yönetimiyle Örgütlerde Yabancılaşmanın Önlenmesi: Yazınsal Derleme”. ASOSJOURNAL (The Journal of Academic Social Science), 2, 525-533. Nisan 2014 (www.asosjournal.com). DOI: <http://dx.doi.org/10.16992/ASOS.110>.

* **GOKCEN**, Ayse (2012). “Diversity in Diversity Management”. International Journal of Business and Social Science, USA. 3(19), October, 2012. (www.ijbssnet.com).

KİTAPLARDA BÖLÜMLER

* ÇAVUŞ, Mustafa Fedai & **GÖKÇEN KAPUSUZ**, Ayşe (2016). “Social And Entrepreneurial Behaviors From Turkey”. Handbook of Research on Industrial and Organizational Psychology in the Modern Workforce. (www.igi-global.com) (Yayın aşamasında).

DİĞER YAYINLAR

* **HİYERARŞİ: Aylık Bilim Kültür Sanat Dergisi – Sayı 5**
Arş. Gör. Ayşe GÖKÇEN (2012) “Özlem Hep Satır Aralarında Gizliydi”

ARAŞTIRMA ve PROJELER

* Uluslar arasi proje calismasi: Reactions to Selection Methods of White and Blue-Collar Workers: Statistical Analysis in Turkey, NMSU, USA, 2011

* “Green World” Recycling Waste Materials Business Plan, NMSU, USA, 2011

* Most Significant Works of Others About Literature Review in the Field of Business, NMSU, USA, 2010

ÖDÜLLER

* **GOKCEN**, Ayse (2012). “Reactions to Selection Methods of White and Blue-Collar Workers: Statistical Analysis in Turkey” 3rd Annual International Conference of the European Decision Sciences Institute, İstanbul, **En İyi İlk Üç Bildiri Kategorisinde Birincilik Ödülü.**

* Milli Eğitim Bakanlığı, 1416 sayılı kanun gereğince, **YLSY, Yurtdışı Yüksek Lisans/Doktora Bursu (2008-2011)**

EDİTÖRLÜK VE HAKEMLİKLER

Editörlük:

* (**Kitap**) Transcultural Marketing for Incremental & Radical Innovation (2012-2013). <http://www.igi-global.com/publish/call-for-papers/call-details/847>

Hakemlik:

* (**Konferans**) The Clute Institute – International Academic Business Conference in Washington, DC, USA. (Mart-Nisan, 2016).

VERDİĞİ DERSLER:

Dersin Adı	Verildiği Dönem	Teorik (saat)	Pratik (saat)
Çevre Sorunları	2011-2012 Bahar (NÖ)	3	0
Tüketici Davranışları	2012-2013 Güz (NÖ)	3	0
Davranış Bilimleri	2012-2013 Güz (NÖ-İÖ)	3	0

BAZI KOMİSYON ve KURUL ÜYELİKLERİ

* Adıyaman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü **Dikey Geçişli Öğrenciler Komisyonu Üyesi** (2014).

* Adıyaman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü **Yatay Geçişli Öğrenciler Komisyonu Üyesi** (2014).

* Adıyaman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi adına **Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Yurtdışından Gelen veya Yabancı Uyruklu Öğrenciler Komisyonu Üyesi** (2014).

* Adıyaman Üniversitesi 1. Uluslararası Bilimsel Proje Pazarı **Yürütme Kurulu Üyeliği** (8-9 Mayıs 2013).

* Adıyaman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi **WEB Sitesi Düzenleme Komisyonu Üyesi** (2012 – 2016).

* Adıyaman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, **Erasmus Bölüm Koordinatörü BOLOGNA Alt Komisyon Üyesi** (2012 – Devam Ediyor).