



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK SERMAYELERİ İLE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER**

SULTAN CENKCİMENOĞLU

DANIŞMAN

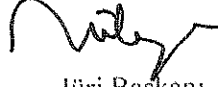
Doç. Dr. Mert AKTAŞ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ARALIK 2018

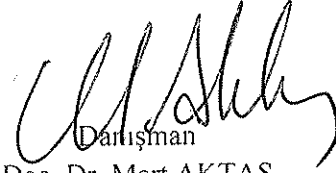
YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Sultan CENKCİMENOĞLU tarafından hazırlanan "Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sermayeleriyle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler" başlıklı bu çalışma 27/11/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı

Prof. Dr. Süleyman DEĞİRMEN
(Mersin Üniversitesi)



Danışman

Doç. Dr. Mert AKTAŞ



Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Aslıhan YAVUZALP MARANGOZ

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : ..19..11.2018

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Prof. Dr. Haluk KÖRKMAZYÜREK
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

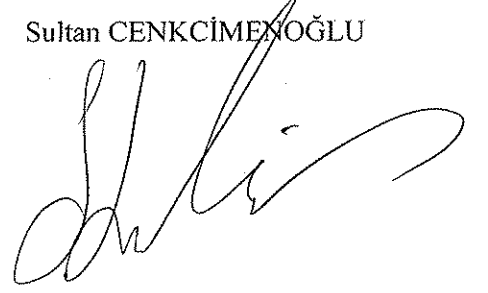
Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirim, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarımı kabullendiğimi beyan ederim.

27/11/2018

Sultan CENKÇİMENOĞLU



İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

(Yüksek Lisans Tezi)

Sultan CENKCİMENOĞLU

TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
2018

ÖZET

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının psikolojik sermayeleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırmaya, Mersin ilinde bulunan Anamur, Bozyazı ve Mersin Büyükşehir hastanesinde görev yapan doktor, yardımcı sağlık memuru ve idari personellerden toplam 300 kişi katılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde ortalama, yüzde, frekans, standart sapma hesaplamaları ile bağımsız örneklem t-testi, ANAVO, korelasyon ve regresyon analizi tekniği kullanılmıştır. Elde edilen analiz sonucunda sağlık çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça iyimserliklerini kaybetmektedirler ya da iyimserlik düzeyleri de azalmaktadır. Sağlık çalışanlarının kişisel başarıları arttıkça iyimserlik düzeyleri de o ölçüde artmaktadır. Sağlık çalışanlarının Psikolojik dayanıklılık düzeyleri azaldıkça Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma düzeyleri de artmaktadır. Sağlık çalışanlarının Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça Umut düzeylerini kaybetmektedirler ya da Umut düzeyleri de azalmaktadır. Sağlık çalışanlarının kişisel başarıları arttıkça umut düzeyleri de o ölçüde artmaktadır. Sağlık çalışanlarının Özyeterlik düzeyleri azaldıkça Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma düzeyleri de artmaktadır. Sağlık çalışanlarından kadın ve erkeklerin iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut, özyeterlilik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı düzeyleri açısından benzer durumlara sahip oldukları görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik sermaye, tükenmişlik, tükenmişlik düzeyi, sağlık çalışanı

THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND BURNOUT LEVELS OF HEALTH WORKERS

(M. Sc.Thesis)

Sultan CENKCİMENOĞLU

TOROS UNIVERSITY
SOCIAL SCIENCE INSTITUTE
2018

ABSTRACT

The relationship between psychological capital and burnout levels of health workers was investigated in this study. The study comprised 300 participants in total including doctor, assistant health worker and administrative staff working at Anamur, Bozyazı and Mersin Metropolis hospitals in Mersin province. Maslach Burnout Scale and Positive Psychological Capital Scale were employed as data collection tools. Means, percentages, frequency, standard deviations and independent samples t-tests, ANOVA, correlation and regression analyses were implemented during the data analysis process. The results showed that as health workers' emotional exhaustion and desensitization levels increases, either they lose their optimism or their optimism levels decrease. As health workers' personal successes increases, their optimism levels increases relatively as well. As health workers' psychological endurance levels decrease, their emotional and desensitization levels increase. As health workers' emotional burnout and desensitization levels increase, either they lose their hope levels or their hope levels decrease. As health workers' personal successes increase, their hope levels increase relatively. As health workers' self-efficacy levels decrease, their emotional burnout and desensitization levels increase. It was found that male and female health workers have similar results in terms of their optimism, psychologic endurance, hope, self-efficacy, emotional burnout, desensitization and low personal success levels.

Key Words: Psychological capital, burnout, burnout level, health workers

TEŞEKKÜR

Tez sürecinde benden desteğini esirgemeyen değerli arkadaşım Uzman Psikiyatri Dr. Oğuzhan DOğAN'a, danışman hocam Doç. Dr. Mert AKTAŞ'a, aileme ve eşim Nasuh ŐEN'e sonsuz teőekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xii
SİMGELER ve KISALTMALAR.....	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

POZİTİF PSİKOLOJİ VE PSİKOLOJİK SERMAYE

1. POZİTİF PSİKOLOJİ VE PSİKOLOJİK SERMAYE	4
1.1. Pozitif Psikoloji ve Psikolojik Sermaye	4
1.2. Pozitif Psikoloji.....	4
1.1.2.Pozitif örgütsel davranış.....	6
1.1.3. Pozitif psikolojik sermaye	7
1.1.4. Psikolojik sermaye bileşenleri.....	9
1.1.4.1. Umut	12
1.1.4.2. İyimserlik	14
1.1.4.3. Öz-yeterlilik.....	16
1.1.4.4. Psikolojik dayanıklılık	18
1.1.4.5. Dışadönüklük	19
1.1.4.6. Güven.....	21
1.3. Psikolojik Sermayenin Gelişim Süreci	22
1.3.1. Pozitif psikolojik sermaye ile ilgili araştırmalar.....	22
1.3.2. Diğer sermaye türleri	24
1.3.3. Beşerî sermaye	24
1.3.3.1. Entelektüel sermaye	25

1.3.3.2. Sosyal sermaye	26
1.3.3.3. Kültürel sermaye	26
1.3.3.4. Ekonomik sermaye	27

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

2. TÜKENMİŞLİK	28
2.1. Tükenmişlik Tanımı ve Kapsamı.....	28
2.2. Tükenmişlikle İlgili Kavramlar	29
2.2.1. Stres ve tükenmişlik.....	29
2.2.2. Genel adaptasyon sendromu.....	30
2.2.3. İş doyumu ve tükenmişlik	30
2.2.4. Mobbing ve tükenmişlik.....	31
2.2.5. Çatışma yönetimi ve tükenmişlik	32
2.3. Tükenmişliğin Nedenleri ve Etki Eden Faktörler	33
2.4. Tükenmişlikte Bireysel Faktörler	34
2.4.1. Demografik nedenler	34
2.4.1.1. Yaş.....	34
2.4.1.2. Cinsiyet.....	34
2.4.1.3. Eğitim	35
2.4.1.4. Medeni durum	35
2.5. Tükenmişlikte Örgütsel Faktörler.....	36
2.5.1. İş Yükü.....	36
2.5.2. Kontrol.....	37
2.5.3. Ödül.....	37
2.5.4. Aidiyet	38
2.5.5. Adalet	38
2.5.6. Değer	38
2.6. Tükenmişliğin Evreleri	39
2.7. Tükenmişliğin Belirtileri.....	40
2.7.1. Fiziksel belirtiler	40
2.7.2. Psikolojik (Duygusal) belirtiler:	41
2.7.3. Davranışsal belirtiler	41

2.8. Tükenmişlik Modelleri.....	42
2.8.1. Freudenberger tükenmişlik model.....	42
2.8.2. Pines tükenmişlik modeli.....	42
2.8.3. Cherniss tükenmişlik modeli.....	43
2.8.4. Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli.....	43
2.8.5. Pearlman ve Hartman tükenmişlik modeli.....	44
2.8.6. Meier tükenmişlik modeli.....	44
2.8.7. Maslah tükenmişlik modeli.....	46
2.8.7.1. Duygusal tükenme (stres).....	46
2.8.7.2. Duyarsızlaşma (depresyon).....	47
2.8.7.3. Kişisel Başarı (iş doyumsuzluğu).....	48
2.10.Tükenmişlik Sonuçları.....	49
2.10.1. Tükenmişliğin bireysel sonuçları.....	49
2.10.2. Çalışma hayatı üzerindeki sonuçları.....	50
2.10.3 Aile hayatı üzerindeki sonuçları.....	51
2.11.Tükenmişlikle Baş Etme Yolları.....	52
2.11.1. Bireysel baş etme yolları.....	52
2.11.2. Örgütsel baş etme yolları.....	53
2.12. Pozitif Psikolojik Sermaye ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki.....	54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı.....	57
3.2. Araştırmanın Kapsamı.....	58
3.3. Evren ve Örneklem.....	58
3.4. Veri Toplama Araçları.....	59
3.5. Verilerin Analizi.....	59

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4. BULGULAR.....60

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE TARTIŞMA

SONUÇ VE TARTIŞMA84

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.1. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik hesaplamaları	60
Çizelge 4.2. Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik hesaplamaları ...	61
Çizelge 4.3. Araştırmaya katılan katılımcılara ait yaş değişkeni sonuçları	62
Çizelge 4.4. Araştırmaya katılan katılımcıların mesleki kıdem sonuçları	63
Çizelge 4.5. Araştırmaya katılan katılımcılara ait eğitim düzeyi sonuçları	64
Çizelge 4.6. Araştırmaya katılan katılımcılara ait cinsiyet değişkeni sonuçları	65
Çizelge 4.7. Araştırmaya katılan katılımcılara ait medeni durum değişkeni sonuçları	66
Çizelge 4.8. Araştırmaya katılan katılımcılara ait meslek türü değişkeni sonuçları.....	67
Çizelge 4.9. Araştırmaya katılan katılımcılara ait eğitim düzeyi sonuçları	68
Çizelge 4.10. Sağlık sektöründe çalışan bireylerin, psikolojik sermayesi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki korelasyon sonuçları	69
Çizelge 4.11. Ölçeklere ait ortalama ve standart sapma değerleri	71
Çizelge 4.12. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre t-testi analizi sonuçları	72
Çizelge 4.13. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin meslek türü değişkenine göre anova analizi sonuçları	74

(devam) Çizelgelerin Listesi

Çizelge 4.14. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin meslekik idem değişkenine göre anavo analizi sonuçları	76
Çizelge 4.15. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin günlük karşılaşılan hasta sayısı değişkenine göre anavo analizi sonuçları	79
Çizelge 4.16. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin medeni durum değişkenine göre t-testi analizi sonuçları	81
Çizelge 4.17. Sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyine ait regresyon analizi sonuçları	82
Çizelge 4.18. Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyine ait regresyon analizi sonuçları	82
Çizelge 4.19. Sağlık çalışanlarının düşük kişisel başarı düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyine ait regresyon analizi sonuçları	83

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 1.1. Pozitif psikolojik sermayenin boyutları	11
Şekil 1.2. Pozitif psikolojik sermaye ve sermaye türleri.	24
Şekil 1.3. Meier'in tükenmişlik modeli	45
Şekil 4.4. Yaş değişkenine ait histogram grafiği	63
Şekil 4.5. Mesleki kıdem değişkenine ait histogram grafiği.....	64
Şekil 4.6. Eğitim düzeyi değişkenine ait histogram grafiği	65
Şekil 4.7. Cinsiyet değişkenine ait histogram grafiği	66
Şekil 4.8. Medeni durum değişkenine ait histogram grafiği.....	67
Şekil 4.9. Meslek türü değişkenine ait histogram grafiği	68
Şekil 4.10. Günlük karşılaşılan hasta sayısı değişkenine ait histogram grafiği	69

SİMGELER ve KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı simgeler, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Simgeler	Açıklama
r	Korelasyon katsayısı
α	Cronbach's Alpha
f	Frekans
%	Yüzde

GİRİŞ

Sermaye, bir ticaret girişiminin gerçekleştirilmesi ve yürütülmesi için gerekli olan, bu işte kullanılan para veya paraya çevrilebilecek malların tümü (Püsküllüoğlu, 2005: 853) olarak tanımlansa da Biggart (2002: 278) paranın tek sermaye türü olmadığını belirtmektedir. Bu düşünce” değerli varlıkların aşırı sınırlayıcı bir bakış açısıyla değerlendirilmesinden” (Bourdieu, 2002: 280) ve sermaye olarak kabul edilme ölçütünün sadece ekonomik değer taşımayla eşdeğer tutulmasından kaynaklanmaktadır.

Fiziksel sermaye üretimde artışı sağlamak üzere yapılan değişikliklerle oluşurken, beşer sermaye bireylerin aldıkları eğitimler yoluyla verimliliklerinin artırılmasıyla oluşur. Sosyal sermaye ise bireyler arası ilişkilerin bireylerin işlerini kolaylaştıracak şekilde değişmesiyle oluşur (Coleman, 1990: 304). “Önemli olan neyi bildiğiniz değil, kimi tanıdığımızdır” diyen İngiliz atasözü (Field, 2006: 63) sosyal sermayenin neden yararlı olduğuna ışık tutmaktadır. Örgütleri birarada tutan en önemli unsur gerçekleştirmeye odaklandıkları hedefleridir. Sosyal sermaye bu noktada devreye girer ve örgütlerin hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırır.

Sosyal sermaye özünde ilişkilerin önemli olduğu sayılısını barındıran (Putnam ve Goss, 2002: 6), bilgi edinme, nüfuz, sosyal itimat ve destek gibi dönütleri dolayısıyla sosyal ilişkilere yapılan yatırımdır (Lin, 2001: 6-7).

Pozitif psikoloji, kişilerin negatif taraflarından ziyade, pozitif kişilik özelliklerine ve olumlu taraflarına odaklanmaktadır. Dolayısıyla, bireyleri daha pozitif yapan özelliklerin tanımlanması açısından, pozitif psikoloji bilimi, örgütlerin rekabet avantajını artırarak, devamlılığını sürdürmesi açısından önemli katkılar sağlamaktadır (Brandt, Gomes ve Boyanova, 2011: 269).

Pozitif psikoloji, Sheldon ve King tarafından yapılan tanıma göre, “İnsana özgü olağan güç ve erdemlerin bilimsel olarak incelenmesi”dir (Sheldon ve King, 2001: 216). Pozitif psikolojinin öncüsü olan Martin Seligman’a göre bireylerin gerçek mutluluğa ulaşmak için gerekli olan erdemlerini ve güçlü taraflarını geliştirmeleri önemli bir rol oynar. Kişilerin, bireysel gelişimlerinin pozitif psikoloji açısından önemi büyüktür diyebiliriz.

Pozitif psikoloji, geçmiş yıllara oranla özellikle günümüzde insan kaynakları ve örgütsel davranış alanlarında yapılan bilimsel araştırmalarda ve uygulamalı faaliyetlerde çokca kullanılmaktadır. Pozitif psikoloji, "bireylerin, grupların ve kurumların uygun bir şekilde işlev görmesine yardımcı olan ve onların gelişmelerine katkı sağlayan durumlar ve koşulların bir çalışması" olarak ifade edilmiştir (Gable ve Haidt, 2005: 103). Bu tanımdan yola çıkarak pozitif psikolojinin, örgütlerin işleyiş ve gelişmelerine katkı sağlamak maksatıyla, bireylerin olumlu yönlerini geliştirmeyi hedeflediğini söyleyebiliriz.

Tükenmişlik, meslekleri gereği birebir insanlarla muhatap olan bireylerde sıklıkla görülen duygusal tükenmişlik ve kinizm belirtisidir (Maslach ve Jackson 1981: 1). Bu düşüncelerden yola çıkılarak sağlık sektörüne bakıldığında, bu sektörde çalışan bireylerin birebir insanlarla uğraşmasından dolayı duygusal ve fiziksel olarak istekli olması; geç saatlere kadar çalışmaları; bazı durumlarda gerekli olmadığı halde bazı durumlarda yapılması gereken evrak işleri; aileler, hastalar, meslektaşlar ve yöneticilerle yaşanan olası anlaşmazlıklar; sağlık çalışanlarının madden ve manen emeklerinin karşılıklarını alamamaları; sağlık çalışanlarının emeğine toplum nazarında çok fazla değer verilmemesi gibi sebeplerden dolayı, sağlıkçıların tükenmişlik yaşama olasılıkları daha yüksektir.

Maslach'a göre tükenmişlik, insanlara bire bir hizmet veren meslekleri yapan kişilerde fazlaca görülen fiziksel bir rahatsızlıktır. Maslach tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç boyutlu bir kavram olarak tanımlamakta ve "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan sendromdur" şeklinde tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981'den akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 22).

Tükenmişlik sendromu, insanların sürekli beklenti ve isteklerine maruz kalan hizmet sektöründe çalışan bireylerin, duygusal olarak yıpranmaları neticesinde tükenmiş hissetmeleri, çalışma performanslarını dolayısıyla olumsuz etkileyeceğinden hizmet verdiği kişilere karşı duygusuz, duyarsız ve kayıtsız yaklaşımlar sergileyerek, bireyin işine karşı düşük kişisel başarı ve yetersizlik duygusu hissetmesi şeklinde gelişen psikolojik bir rahatsızlıktır (Ergin, 1996; Yıldırım, 1996'den akt. Kaya ve Özkan, 2012: 116-117).

Tükenmişliği, "beklentiler, tutumlar, güdüler ve duyguları içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel psikolojik deneyim" diye tanımlayabiliriz. Tükenmişlik sendromu,

alışan bireyleri ruhsal ve bedensel olarak etkilediği gibi, bu bireylerin zaman içerisinde zekasının işleyişinde ve davranışlarında sorunlar çıkmasına sebep olabilmektedir. B durum çalışan bireylerin yaşam standartlarını olumsuz yönde etkileyerek iş hayatında da bazı sıkıntılara neden olmaktadır.

Bu alışmayla ‘‘Sağlık alışanlarının Psikolojik Sermayeleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasında İlişki’’ Mersin Sağlık Kurumlarında araştırılarak ortaya konmaya çalışılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde ‘‘Psikolojik Sermaye’’ kaynak araştırılması yapılmış, konuyla ilgili bilimsel alt taban oluşturulmuştur. Çalışmanın ikinci bölümünde ‘‘tükenmişlik’’ konusunda literatür araştırılması yapılarak tükenmişlik seviyeleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Çalışmanın nc araştırma bölümünde Mersin Sağlık Kurumlarında 300 kişi üzerinde yapılan ölçek sonuçları değerlendirilerek, SPSS 24.00 veri analiz programı aracılığıyla ortalama, yüzde, frekans, standart sapma hesaplamaları ile bağımsız örneklemler t-testi, ANAVO, korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak sağlık çalışanlarının psikolojik sermayeleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

POZİTİF PSİKOLOJİ VE PSİKOLOJİK SERMAYE

1. POZİTİF PSİKOLOJİ VE PSİKOLOJİK SERMAYE

1.1.Pozitif Psikoloji ve Psikolojik Sermaye

Bu bölümde, pozitif psikoloji kavramı ve gelişiminden, pozitif örgütsel davranış, pozitifpsikolojik sermaye ve elemanları ile diğer sermaye türleri ile ilişkilerinden bahsedilecektir.

1.2.Pozitif Psikoloji

Psikoloji bilimi, tarihsel olarak 1860'lı yıllarda "bilinç bilimi" olarak tanımlanmıştır. Psikoloji, bireylerin ruhsal, bilişsel ve fiziksel olarak davranış ve tutumlarını inceleyen, bu davranış ve tutumlarının nedenlerini araştıran bilim dalı olarak tanımlanmaktadır (Daco, 1989). Psikoloji biliminin gelişimi genellikle olumsuz durumların neden ve sonuçlarına dayandığını söyleyebiliriz.

Martin Seligman 1999 yılında, ilk olarak psikoloji biliminin kişilerin sadece olumsuz taraflarını ele aldığını, pozitif taraflarını ve güçlü taraflarını geliştirme yönünde bir çalışma yürütmediğini ileri sürmüştür. Martin Seligman,psikolojik alanda yapılan çalışmalardan elde edilen bulgulardan yararlanılarak, insanların daha pozitif, mutlu ve başarılı olabileceklerini öğrenmelerinde faydalanılması gerektiğini salık vererek, pozitif psikoloji tanımını yapmıştır (Keleş, 2011: 346).

Pozitif psikoloji, "bireylerin, grupların ve kurumların uygun bir şekilde işlev görmesine yardımcı olan ve onların gelişmelerine katkı sağlayan durumlar ve koşulların bir çalışması" olarak tanımlanmıştır (Gable ve Haidt, 2005: 103). Diğer taraftan Sheldon, Frederickson, Rathunde ve Csikszentmihalyi (2000) pozitif psikolojiyi, "ideal insan işleyişinin bilimsel olarak incelenmesi" olarak tanımlamıştır. Pozitif psikoloji, bireylerin çalışma hayatını olumlu yönde etkileyen önemli bir unsurdur diyebiliriz.

Pozitif psikoloji, kişilerin genellikleolumlu yönleri üzerinde durmaktadır. Böylece kişilerin pozitif yönlerini geliştirerek, işletmelerin sürdürülebilirliğini önemli oranda artırarak, rekabet üstünlüğü kazanmasında önemli bir rol oynamaktadır (Brandt, Gomes ve Boyanova, 2011: 269).

Sheldon ve King yaptıkları tanımda pozitif psikolojiyi, “insana özgü olağan güç ve erdemlerin bilimsel olarak incelenmesi”olarak tanımlamıştır(Sheldon ve King, 2001:216). Pozitif psikoloji biliminin öncüsü olan Martin Seligman’a göre, bireyin gelişimine katkıda bulunan güçlü yanlarını ve erdemlerini kullanması, “gerçek mutluluğa” ulaşmasında önemli bir etkidir.

Pozitif psikoloji, geçmiş yıllara oranla özellikle son yıllarda insan kaynakları ve örgütsel davranış alanlarında yapılan araştırmalarda ve uygulamalı faaliyetlerde daha fazla kullanılmaktadır. Pozitif psikoloji bilimi, “kişilerin, grupların ve kurumların uygun bir şekilde işlev görmesine yardımcı olan ve onların gelişmelerine katkı sağlayan durumlar ve koşulların bir çalışması” olarak tanımlanmıştır (Gable ve Haidt, 2005: 103). Tanımdan anlaşıldığı üzere çalışanların pozitif psikolojileri, örgütlerin sürekliliği ve rakiplerine karşı avantaj üstünlüğü sağlamalarında önemli katkılar sağlamaktadır.

Bazı araştırmacılara göre pozitif psikoloji, çalışan kişinin sahip olması gereken özelliklerini, katetdiği yolu ve geliştirdiği yönlerini saptama ve değerlendirme olarak belirtilmektedir(Luthans ve diğ., 2007). Diğer bir söyleyişle pozitif psikoloji kişilerin negatif yanlarından ziyade, pozitif taraflarını, olması gereken pozitif tavırları saptayıp geliştirmeyi amaçlamalıdır (Keleş, 2011: 346). Bu tanımlardan yola çıkarak, pozitif psikolojinin bireyin kişisel gelişiminde olumlu yönde etkisi olduğunu söyleyebiliriz.

Bazı araştırmacıların pozitif psikoloji alanında yaptıkları çalışmalarda, pozitif kavramının üç alt boyuttan oluştuğunu ifade etmişlerdir. İlk olarak mutluluk; istek ve arzulara ulaşmış olmanın verdiği sevinç, haz, tatminlik duygusu ve kendini iyi hissetme sonucu kişide meydana gelen olumlu kişisel durumları kapsar. Diğer taraftan umut, inanç ve iyimserlik gibi bireyin yaşam kalitesini yükselten pozitif duygular geleceğe dair duygulardır. İkinci olarak bireyin, mesleki açıdan yeterlik, cesaret, azim, hoşgörü, doğallık, bireyin kendini sevmesi ve saygı duyması gibi pozitif kişisel özellikler vardır. Son olarak bireyin, kuruluş ve örgütlerde sorumluluk alarak özyönetime sahip olması, fedakâr, nazik, anlaşmacı destek güç ve iş yeri kuralları gibi, destek olma, fedakârlık, nezaket, uzlaşma, hoşgörü ve iş etiği gibi, örgütsel erdemler neticesinde ortaya çıkan pozitif deneyimlerden oluşan pozitif özellikler yer almaktadır (Fineman, 2006:271). Bireylerde pozitif psikolojiye önem veren kuruluş ve işletmeler, kişisel deneyim ve niteliklerinin gelişmesinde önemli katkılarda bulunacak gerekliliği sağlar (Ramlall, 2008:1582).

Seligman ve Csikszentmihalyi pozitif psikolojinin bazı kademelerini şu şekilde ifade etmiştir. Bunlar (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5):

- Bireyin bilgi, beceri, davranış ve olumlu deneyimler. Değer verilen kişisel deneyimler. Bireyin yaşamının tüm evrelerindeki pozitif yaşanmışlıklardan doğan memnun ve tatminkâr durumlar.
- Kişinin olumlu tarafları. Kişinin mesleki bilgisi ve becerisi, donanım, işini sevmesi, diğer kişilerle uyum, nezaket, doğallık, hassasiyet ve vizyon sahibi olmak.
- Kamu ve sivil örgütlerin bireyleri aldıkları önlemler ve uygulamalar çerçevesinde daha iyi yönlendirmeleri, toplumsal bilinçlenmeyi sağlamak, aşırıya kaçmadan ılımlı olma, eğitim ve geliştirme.

“Yukarıda ifade edilen pozitif yönlü maksatların, bireyin kişisel tedavisini hedeflemekten ziyade, bireylerin eğitimlerinden aile hayatlarına, dolayısıyla toplumsal iyileştirmeye katkıları bulunmaktadır. Diğer taraftan bu pozitif amaç ve davranışların örgütlere de çok büyük katkıları bulunmaktadır.”

1.1.2.Pozitif örgütsel davranış

Pozitif psikoloji geçmişe oranla günümüz örgüt yapılarında üzerinde önem ve ciddiyetle durulan bir davranış kuralları ağıdır. Dünyanın hızla globalleşmesiyle farklılıklar gösteren rekabet ortamında örgütlerin hem çalışanlarının motivasyonunu hem de işletmenin devamlılığını sağlayabilmek için, çalışanlarının olumsuz taraflarını değil de pozitif yönlerini ortaya çıkaracak, çalışmalar yapmalarının gerekliliği önerilmiştir. Luthans, ilk defa araştırılması gereken yeni bir dal olduğunu ifade ettiği pozitif örgütsel davranışı “ölçülebilir, geliştirilebilir ve çalışma ortamının iyileştirilmesi için etkili bir şekilde yönetilebilir olan pozitif yönlü insan kaynağı güçleri ve psikolojik kapasiteleri üzerinde yapılan araştırma ve uygulamalar” şeklinde tanımlamıştır (Luthans, 2002a: 698; Luthans, 2002b: 59).

Geçmiş yıllarda, bireylerin olumsuz taraflarının incelenmesi olumlu sonuç vermemiş, aksine olumsuzluklara odaklanılarak, problemin çoğalmasına neden olmuştur. Dolayısıyla bu durum örgütsel davranış alanında olumsuz etkilere sebep olabilmektedir. Üzerinde durulan konular genellikle bireyin olumsuz yönde gelişen tutumları olup, örneğin “olumlu stres” değil de “stres ve psikolojik yıpranma”, “performans güçlendirme” yerine “değişime karşı direnç” gibi konular üzerinde durulmuştur (Luthans, 2002b:697).

Pozitif psikoloji hareketinin araştırılması sonucunda; Pozitif Örgütsel Düşünce Sistemi ve Pozitif Örgütsel Davranış adı altında iki yeni oluşum ortaya çıkmıştır.Michigan Üniversitesi’nde yapılan araştırmalara dayanılarak, maddi anlamda sıkıntıya düşenörgütlerde,

karşılaştıkları problemlerde ayakta durabilmek ve sürdürülebilirliğini devam ettirmek için, araştırmacılar tarafından öngörülen pozitif örgütsel niteliklerin, örgütlerin işleyişinde büyük önem taşıdığı belirtilmektedir (Luthans ve Youssef, 2004: 152). Pozitif örgütsel davranış akımına olan yönelimin, örgütlerin devamlılığını koruyarak ayakta kalabilmelerini sağlamak açısından önemine dikkat çekmektedir(Luthans, 2002a: 59).

Pozitif örgütsel davranış kurallarının diğer bir özelliği, yenilenmeyi ve büyümeyi hedef almış örgütlerde öncelikle çalışan kişilere odaklanmasıdır. Çalışan bireylerin olumlu yönlerini iyileştirmek ve geliştirmek, performanslarını arttıracak, örgüt içinde olumlu ve uyumlu davranış sergilemesini sağlayacaktır. Çalışan bireylerin olumlu yanlarını geliştirme ve güçlendirme amacı güden bu akım bazı ölçütlerle ifade edilmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 10-11):

- Temelinin kuram ve araştırmaya dayalı olması.
- Geçerli ölçüm kriterlerine sahip olmak.
- Örgütsel davranışı kapsayan temellere dayanmak.
- Durağanlıktan ziyade, durumsal amaçlı öğrenmeye ve gelişime yatkın olmak.
- Çalışan bireylerin performansını arttırmak amacıyla pozitif etki oluşturmak.

Pozitif örgütsel davranış kriterlerine sahip olmak için pozitif, araştırma kriterlerine uygun, gelişime açık ve ilgili performans sonuçlarına dayalı olması gerekmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 11).

Birbirini takip eden pozitif psikoloji bilimi ve pozitif örgütsel davranış hareketi; çağımızın iş ortamlarında çalışanların niteliklerinin artırılması için insan kaynaklarının, değerlendirilip geliştirilebilen ve etkin bir şekilde yönetilebilen, çalışanların olumlu taraflarının araştırılıp eğitilebilmesi olarak tanımlanabilir (Luthans ve Youssef, 2004: 327).

1.1.3. Pozitif psikolojik sermaye

Psikoloji bilimi, geçmiş yıllarda genelde kişilerin başarısızlıkları, hastalıklı durumları, tükenmişlik ve çaresizlik gibi negatif taraflarını araştırmıştır. Günümüz modern çağına gelindikçe ortaya çıkan pozitif psikoloji akımının, kişiler üzerindeki olumlu etkileri, sağladığı faydaları üzerinde durmaya başlamıştır (Caprara & Cervore, 2003'den Güler,2009).

Pozitif psikoloji kişi, kurum ve kuruluşların işleyişine, değişim ve gelişimine katkıda bulunan yöntem ve gerekli hükümlerin ele alınması (Gable & Haidt, 2005), pozitif psikoloji akımının, örgütsel davranış alanında da önemini anlaşılmaya katkı sağlamıştır.

Martin Seligman 1999 yılında ilk defa, psikoloji biliminin insanın anormal yönlerini incelemeye aldığını, pozitif ve güçlü nitelikleri üzerinde durmadığını, oysa insanın, olumlu yönlerinin geliştirilmeye çalışılmasının önemine dikkat çekmiştir. Seligman, psikoloji dalında yapılan araştırmaların neticesinde bireylerin, pozitif taraflarını keşfedip daha güçlü, başarılı ve daha iyi olabilecekleri konusunda eğitmek için kullanılması gerektiğini söyleyerek “pozitif psikoloji” kavramını ileri sürmüştür (Linley ve diğ. 2006).

Yapılan araştırmalarda psikolojik sermayenin, çoğunlukla örgütlerde verimliliğin artışıyla psikolojik sermaye arasındaki yakınlık ele alınmıştır. Ve psikolojik sermaye, örgütlerde verimliliği ölçen bir ekonomik yöntemle birlikte ele alınmıştır. Çoğu uzman ekonomist, örgüt çalışanlarının performansları, aldıkları eğitimleri, bilgi, beceri ve kabiliyetlerinden meydana gelen sermayelerinin pozitif psikolojileriyle doğrudan bağlantılı olduğunu savunmuştur. Bunun yanı sıra pozitif psikoloji, çalışan bireylerin kişilik yapıları, yaptıkları işin kalitesi ve özellikleri açısından önemli bir etkidir. Bireylerin çalışma ortamlarında faaliyet gösterirken, yaşadıkları ruhsal değişiklikleri ve çalışırken kendilerini nasıl hissettiklerini gözden geçiren, bireylerin ruhsal yapıları ve performanslarına bağlı olarak verimlilikleriyle olan ilişkiyi inceleyen bir araştırmada, ruh hali pozitif olan çalışan bireylerin, çalışma potansiyellerinin diğerlerine kıyasla daha iyi olduğu ve hedeflerinin daha büyük olduğu belirlenmiştir (Seligman, 2002). Bu alanda yapılan çalışmalar sonucuna bakacak olursak, pozitif psikolojik sermaye, bireylerin gerek özel hayatlarında gerekse iş hayatlarında olumlu gelişmelere vesile olduğu görülmektedir.

“Sürekli değişim gösteren çalışma hayatında, işverenin de çalışanlardan beklentileri zaman içerisinde farklılıklar göstermiştir. Sanayi döneminin verimliliği ön planda tutan, fiziksel ve maddi sermayenin önemli olduğu çalışma ortamlarından, günümüz bilgi toplumunda çalıştığı işletmeyi dönüştürebilecek potansiyeli olan, verimli olduğu kadar etkin, performansı yüksek çalışanların tercih edildiği bir ortama doğru geçiş gözlenmektedir. Çalışma hayatında üretkenliğin ve performansın yükseltilmesi için, çalışanların iç huzurunun ve mutluluk düzeyinin artırılmasının doğrudan etkili olduğu fikri artık kesin olarak yerleşmiştir. Buna bağlı olarak, çalışanları ve firmaları bu nihai hedefe ulaştıracak yeni kavram arayışları hız kazanmıştır. Bu kavramlardan biri pozitif psikolojik sermaye ya da sadece psikolojik sermaye olarak karşımıza çıkmaktadır” (Güler ve Sarıipek, 2014: 2).

Pozitif psikolojik sermaye, yoğun iş temposundan kaynaklanan tükenmişlik düzeyini azaltarak, stresle başa çıkmayı kolaylaştırır. Çalışanların psikolojik sermaye seviyeleri ne kadar yüksekse, iş ortamlarına kolaylıkla oryantasyon ve uyum sağlamaları daha başarılı olacaktır. Dolayısıyla çalışan bireyler iş çevrelerinin denetimini sağlayarak etkinlik

kazanabilmektedirler (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2009). Bunun yanında, çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin yüksek olması, işine fiziksel, duygusal ve bilinçli olarak sarılmasına sebep olmaktadır. (Özkalp, Meydan, 2014; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2007; Xanthopoulou vd., 2009).

Bireyin psikolojik sermayesinin üst seviyede olması, işine dört elle sarılarak, yaratıcı fikirler geliştirip iş ortamında karşılaşılabilen olası problemlerin üstesinden kolaylıkla gelmesini sağlamaktadır. Bu durum da çalışan bireylerin performanslarını artırarak müşteri memnuniyeti sağlamaktadır (Bakker, Albrecht ve Leiter, 2011: 8-17; Brown, 2014).

Pozitif örgütsel davranış kavramının sınırları çerçevesinde ortaya atılan bir olgu olan pozitif psikolojik sermaye, çalışan bireyde mevcut bulunan ve geliştirilebilen, pozitif kişilik özellikleri olarak vurgulanmaktadır. Psikolojik sermaye akımı, bireyin kişisel gelişimine önem veren İnsan kaynakları ve örgütsel davranış alanlarında, yeni bir bakış açısı getirerek, bireysel gelişime önem veren öz yeterlilik, iyimserlik, umut, psikolojik dayanıklılık, dışa dönüklük ve güven gibi çeşitli alt boyutlarda gözlemlendiği görülmektedir (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 303). Şöyle ki psikolojik sermaye kavramı farklı boyutlarıyla ele alınan geniş kapsamlı bir tanımdır.

İnsan kaynakları boyutunun, alışılmışın dışında bir yaklaşımla idare edilmesine vesile olan psikolojik sermaye, diğer boyutlardan farklı olduğunu gösteren ayırtedici bazı özelliklere sahiptir. Bu özellikler (Nelson ve Cooper, 2007: 11-13) şöyledir:

- Sadece beşerî sermaye ve sosyol sermayeyle sınırlı değildir.
- Daima olumlu taraflıdır.
- Kuram ve bilimsel araştırmalara dayalıdır.
- Ölçülebilir ve geliştirilebilir özelliğe sahiptir.
- Psikolojik sermaye çalışanların verimliliğini arttırmada önemli rol oynamaktadır.

Küreselleşen ve gelişen dünyada, örgütlerin çalışanların performanslarını artırarak rakipleri karşısında üstünlük kazanmalarını sağlamak maksatıyla pozitif psikolojik sermaye kavramından faydalanılmaktadır.

1.1.4. Psikolojik sermaye bileşenleri

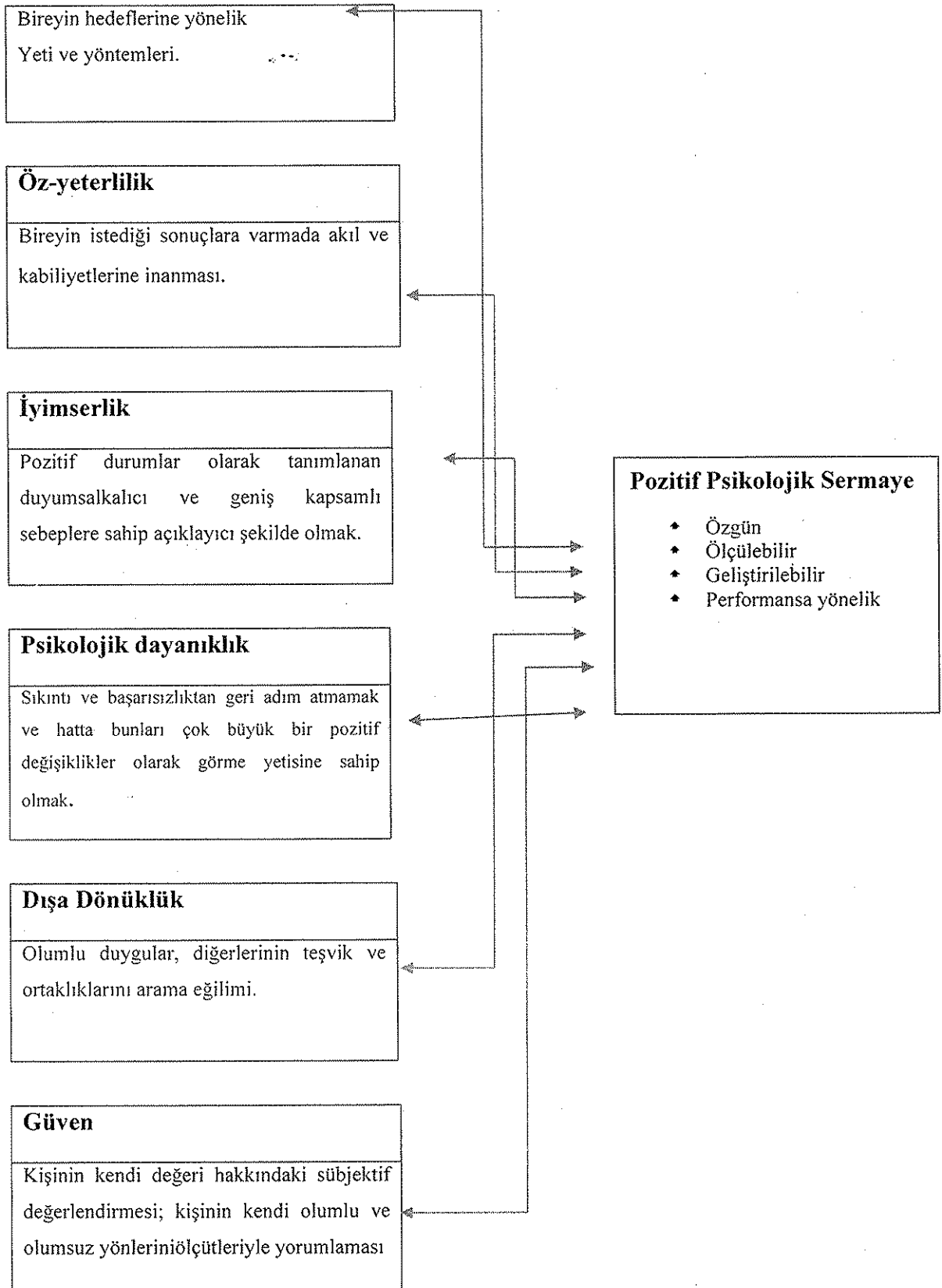
Dünyanın küreselleşmesiyle yaşanan hızlı değişim, örgütlerin devamlılığını sağlayarak başarılı olmasına katkıda bulunan, diğer pozitif sermaye bileşenlerinin de etkisi altına almıştır. Örgütlerin varlıklarını ve devamlılığını sürdürmeleri için gerekli olan finansal, fiziksel ve

teknolojik sermaye çeşitlerinin yetmemesi, insan unurunun gerekliliğini ortaya koymuştur. Örgütlerde, inşan etkenine olan gerekliliğin önemini arttıran yeni sermaye çeşitlerinin önemi artmıştır. Psikolojik sermaye kavramı, sosyal, kültürel ve beşerî sermaye bileşenleri ile, Pozitif örgütsel davranış akımı doğrultusunda şekillenerek (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 3):

- ◆ İşin zorluğu ne olursa olsun kendine güvenme (özyeterlilik),
- ◆ Her zaman başarılı olacağına inanma (iyimserlik),
- ◆ Ulaşmak istenen amaçta kararlı yürüme (umut),
- ◆ Karşılaşılan zor ve sıkıntılı durumlara dayanıklılık göstererek, hedefine başarıyla ulaşabilme nitelikleriyle ifade edilen, pozitif psikolojik durum olarak ifade edilmektedir.

Pozitif Psikolojik Sermayenin Boyutları

Umut



Şekil 1.1. Pozitif psikolojik sermayenin boyutları (Luthans ve Youssef (2004)'ten uyarlanmıştır)

Pozitif psikolojik sermaye kavramının alt boyutları, bireylerin güçlü yönlerini öne çıkarıp geliştirilerek yönetilebildiği ve dolayısıyla örgütlerde rekabet avantajı sağlaması

(Luthans, Avolio, Walumbwa ve Li, 2005: 253) sebebiyle pozitif örgütsel davranışın ilkeleri olarak da ifade edilmiştir.

Pozitif psikolojik sermaye akımının alt boyutlarınınabakıldığında belli başlı dört boyuttan oluştuğu görülmektedir (Luthans, 2002). Diğer taraftan, farklı ülkelere, kültür yapılarına ve toplumsal etkilere göre, psikolojik sermaye kavramının alt boyutlarının değişiklik gösterebildiği söylenmiştir (Han, Brooks, Kakabadse, Peng ve Zhu, 2012). Bu araştırma kapsamında Tösten ve Özgan (2014) tarafından geliştirilen ölçekte yer alan psikolojik sermaye bileşenlerine değinilmiştir:

1.1.4.1. Umut

Umut, genel anlamda bireylerin maksatlarına erişmek için kullandıkları, zor zamanların geçeceğine inanma beklentilerini besleyen, iyimser ve olumlu düşünme durumlarıdır. Pozitif psikoloji umudu, bireyin hedeflerine yürürken gösterdiği kararlılığın, kullandığı yöntemlerin birbiriyle etkileşim haline girerek oluşturduğu anlama ve öğrenmesini geliştiren ussal faaliyetleri şeklinde tanımlanmaktadır (Snyder, 2000: 8).

Umut ile ilgili yapılan çalışmalarda, bireylerin koydukları hedeflere yürürken daha kararlı oldukları, hedefe güdülendikleri, sorumluluk almada daha cesur oldukları ve zor zamanlarda farklı seçeneklerle plan yapabilme yeterliliğine sahip olduklarından dolayı, performanslarının daha iyi olduğu izlenmiştir (Luthans ve Jensen, 2002: 304; Peterson ve Luthans, 2003: 26). Buradan yola çıkarak umut kavramının, bireylerin kabiliyetlerini geliştirmede ve koydukları hedeflere ulaşmada, alternatif üretebilme becerileridir diyebiliriz.

Jerome Frank (1968) umut kavramını detaylı çalışmalarla inceleyerek, "iyi olma duygusu veren ve kişiyi harekete geçmek için motive eden bir özellik" olarak tanımlamıştır (Akman ve Korkut, 1993: 193).

Snyder (2000) umudu, bireylerin hedef belirleme kabiliyetlerini ve hedefe kararlılıkla yürüyebilme, bireyin amaca yönelik farklı planlar yapabilme, kriz anında gücünü yönetebilme ve motivasyonunu yüksek tutma olarak tanımlamıştır.

Umut kavramı pozitif psikoloji dalında, Snyder'in çalışmaları neticesinde kullanılmaya başlanmıştır. Snyder, çalışmaları neticesinde umudun iki bileşeni olduğunu ortaya koymuştur: bunları güç ve yöntem/plan olarak belirlemiştir. (Snyder, vd., 2000 'den akt. Luthans, vd., 2010: 44). Gerek çalışma hayatında gerek sosyal yaşamında, kendilerine sürekli

hedefler belileyen ve bu hedeflere yürürken karşılaştıkları güçlüklerle karşı dirayetini koruyabilen, her zaman bir çıkış yolu bulabilen ve umudunu kaybetmeyen kişilerin umutlu bireyler olduklarını söylemek mümkündür.

Snyder bireylerin, "başarılı olabileceğine dair bir duyuma sahip olması"nın başarılı olmanın ilk şartlarından birisi olduğunu belirtmektedir. Umut ile ilgili yapılan araştırmalarda umudungerek akıl gerekse bedensel sağlık bakımından önemli bir unsur olduğu anlaşılmaktadır. Bundan ziyade zorluklara göğüs germede de önemli bir etkisi olduğu görülmektedir (Keleş, 2011: 347).

Umut seviyesi yüksek olan kişiler, amaç edindikleri hedefleri doğrultusunda, yaşamlarını güvenli ve sağlam temeller üzerinde devam ettirmeyi amaç edinmişlerdir. Umut bireylerin yaşama dair pozitif beklentilerini ölçmede, kişinin amaca giden yolda kararlılığını yitirmeden, seçenekler üretebilme kabiliyetlerinin birer belirtisidir (Feldman ve Snyder, 2005: 418). Diyebiliriz ki umutlu kişiler, zorluklarla karşılaştıkları zaman daha dirayetli ve güçlü davranarak, çözüm noktasında daha etkili mücadele yöntemleri bulacak beceriye sahiptirler.

Yapılan araştırmalara göre bireylerin, umut kapsamında aşağıdaki soruların çoğunluğuna evet cevabı vermelidirler (Luthans vd., 2007: 63):

- ◆ Güçlü bir iradeye sahip misiniz?
- ◆ Amaçlarınıza ulaşabilmede azimli misiniz?
- ◆ Hayatınızın kontrolü sizin elinizde mi?
- ◆ Yapmayı planladığınız işi bitirinceye kadar aralıksız devam edebilir misiniz?
- ◆ Sizi hedeflerinizden vazgeçirmek zor mudur?
- ◆ Mevcut belirlenmiş bir hedef yoksa, kendi hedefinizi belirleyebilir misiniz?
- ◆ Hedeflere bağlanmayı sever misiniz?

Umut bileşeninde duygular, kişilerin amaç odaklı düşüncelerinden türemektedir. Dolayısıyla umut, amacını elde edeceğini düşünen kişilerde olumlu duygulara vesile olurken; diğer taraftan yanlış davranışlar ve engeller bireylerin olumsuz duygulara kapılmasına sebep olmaktadır. Fakat bireyin önüne çıkan olumsuz durumlar, umut düzeyi yüksek olan kişilerde farklı, düşük olan kişilerde farklı etkiler göstermektedir. Yüksek düzeyde umuda sahip bireyler, alternatif yollar bulup geliştirmede, düşük umutlu kişilere göre daha başarılı olmaktadır.(Snyder, 2000: 11).

Umut düzeyi yüksek olan bireylerin, hedefe ulaşmada gösterdikleri kararlılık ve başarıları, kriz zamanlarında alternatif yolları bulup çözüm üretebilmeleri açısından, pozitif örgütsel davranış alanında da önemli bir yer tutmaktadır (Luthans ve diğerleri, 2009: 678). Umut çalışan bireylerin, örgüt içerisindeki pozisyonunu belirleyici ve performanslarını arttıran diğer bileşenleri gibi geliştirilebilen bir kavram olarak belirlenmiştir. Yapılan bazı araştırmalara göre, yüksek düzeyde umuda sahip yöneticilerin olduğu örgütlerde, çalışan bireylerin performanslarının daha yüksek ve daha verimli oldukları gözlemlenmiştir (Luthans ve diğerleri 2009: 681). Luthans ve Peterson (2003: 21)'in farklı kültürleri karşılaştırarak yaptıkları bir araştırmada, kamuda çalışan Çinli işçilerin iş performansları ile umut seviyeleri arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Diğer taraftan, umutla iş verimliliği arasındaki ilişkide son zamanların araştırma konusu olmuştur (Luthans ve diğerleri, 2004: 47 ve Peterson ve Luthans, 2003: 20). Şöyle ki örgütlerde, umut düzeyi yüksek bireylerin, iş performansı ve verimliliği açısından önemi büyüktür diyebiliriz.

1.1.4.2. İyimserlik

Pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden olan iyimserlik kavramı bireyin, hedefe giderken karşılaşılan zorluklara, olumlu düşünce yapısıyla yaklaşarak pes etmeden, başarabileceğine olan inancıdır (Keleş, 2011:347). İyimserlik kavramı kişilerin olumlu yönlerini, kalıcı, içsel ve genlenebilir, olumsuz taraflarını, dolayısıyla başarısızlıklarını durağan, dışsal, geçici ve duruma has nedenlere dayanarak tanımlamıştır. Şöyle ki, işinde başarılı olan ve takdir gören çalışan bireyler, bu durumu içselleştirerek kendi donanım ve yeteneklerini genelleme eğilimi gösterirler. Olumsuz düşünceli bireyler ise, başlarına gelen olumsuz durumları kalıcı, kendilerinden kaynaklı ve hep böyle devam edecek algısıyla genelleyip, olumlu durumları da geçici, mevcut durumun gereği ve dışsal olarak tanımlamaktadırlar (Akçay, 2011; Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Buradan anlaşılacağı üzere, iyimser kişiler gerek iş hayatında gerekse sosyal hayatında genelde başarıyı yakalamış kişilerdir.

Bireyler, günlük yaşamları içerisinde kötü şeyler yaşayacağını düşünerek kötümser bir ruh haline, başına hep iyi şeyler geleceğini düşünerek iyimser bir ruh haline bürünmektedir. Bu durum da bu kişilerin hayatlarını farklı yönlerde etkilemektedir. Sonuç olarak, kötümser kimselerin kişilik özelliklerinin ve iyimser kişilerin kişilik özelliklerinin farklılıkları, karşılaştıkları sorun ve olaylar karşısında, farklı bakış açılarıyla yaklaşımlarını ve yönetme biçimlerini de önemli oranda farklılaştırır (Carver ve Scheier, 2002:231).

İyimser kişiler, yaşanan olumsuzlukları genelde kendi hataları olarak görürler. Bundan ziyade iyimser bireyler, içinde bulunulan durumun koşullarının, şansının yaver gitmemesinin ve diğer kişilerin de yaşanan olumsuzluklarda payı olduğunu düşünmektedirler. Yaşanan olumsuzluklar iyimser kişilik yapısına sahip bireylerin motivasyonunu düşürmek yerine, aksine korkmadan olayın üzerine giderek, tekrar denemektedirler. Bunun aksine kötümser kişilikler ise yaşanan olumsuzlukların adeta kaderleri olduğunu düşünerek ruhsal çöküntüye uğramaktadırlar (Seligman, 2006: 5).

Peterson ve Luthans'a göre iyimserlik (2003:28), gerçeğe uygun değerlendirilmeyen ve süreç içerisinde denetlenmemiş durum olarak adlandırılmıştır. İyimserlik, kişisel olarak çalışanların başarılarının incelenmesi ve işi yaparken faydalandıkları materyallerin nitelikleri de göz önünde bulundurularak tarafsız olarak öneminin saptanmasını içerir

Tiger (1971:18) iyimserliği "kişinin zevkine veya avantajına uygun olarak, sosyal veya maddesel durumlarla ilişkili bir ruh durumu veya tutumu" olarak ifade etmiştir. İyimserlik bireyin, davranış şeklinin açıklayıcılığına ve kişilik özelliklerine bakılarak açıklanmaktadır (Carver ve Scheier, 2001:40, Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000:7).

Carver ve Scheier (2002: 231); "iyimserler başlarına iyi şeyler geleceğini ümit eden; kötümserler ise kötü şeylerin olacağını düşünen insanlardır ve ikisi arasındaki fark önemsiz değildir; çünkü iyimserler sorunlara ve zorluklara nasıl yaklaştıkları konusunda ve sıkıntılarla uğraşırken sergiledikleri başarılı tavırları bakımından fark gösterirler" şeklinde ifade etmiştir (Luthans, vd., 2010: 45).

Seligman (1991) ilk defa "öğrenilmiş İyimserlik" tanımlamasını kullanarak, bireylerin iyimserliklerinin geliştirilebilir bir özelliğe sahip olduğunu söyleyerek iyimserliğe yeni bir boyut kazandırmıştır (Luthans ve arkadaşları, 2010: 46). Diğer taraftan Schreier ve Carver (1992: 240) bireylerin iyimserlik düzeylerinin, mevcut süreç içerisinde, geliştirilip yükseltilebilecek bir olgu olduğu hususunda aynı fikri paylaşmaktadır.

Seligman iyimserliği, kişinin anlatım şekliyle doğru orantılı bir kavram olarak tanımlar. Diğer bir söyleyişle, bireylerin belli durumlar karşısında anlatımlarını daima iyimser yönde yaptıklarını ifade etmektedir. Bu anlatımlardan yola çıkarak, kötümser anlatım şekline sahip kimseler, içsel (başarısızlıklarının kendinden kaynaklandığını düşünür), sürekli (sonsuz kadar devam eden) ve genellenebilir, yaygın (talihsizlik gibi) olarak ifade ederken, iyimser bireyler başarısız oldukları zaman dışsal (bulunulan alanın kötü şartları), geçici (bedensel rahatsızlık gibi...) ve var olan duruma özgü olarak tanımlama eğilimindedirler (Seligman, 1990:113; Peterson, 2000:47).

Pozitif psikolojik sermayenin bileşenlerinden olan iyimserlik, örgütsel davranış hareketi açısından olumlu olduğu kadar, olumsuz sonuçlar ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Şöyle ki, çalışanlarına karşı iyimser yaklaşım sergileyen liderlerin, gerçekleri göremede gaflete düşebileceğinden yönetimde, işleyişte ve finansal konularda sıkıntılar çıkmasına sebep olabilmektedir (Luthans, 2005a: 64). Bu nedenle, iyimser davranış şekli örgütlerde daha reel ve esnekliğe sahip, denetlenebilen güdülenmelerin yansıması olarak ifade edilmektedir (Luthans ve diğerleri, 2007).

1.1.4.3. Öz-yeterlilik

Öz-yeterlilik, psikolog Albert Bandura'nın, bireylerin kendi bilgi, yetenek ve donanımları hakkındaki kanaatlerine ve bunun davranışlara etkisi hakkında yaptığı çalışmalarının "sosyal-bilişsel öğrenme teorisi"ne dayanan bir kavramdır.

Özyeterlilik kavramı, Bandura'nın (1997) sosyal öğrenme teorisine dayanmaktadır. Bu araştırmalar, bireyin öğrendikleri bilgileri çalıştıkları örgüt çatısı altında deneyimledikleri ve çalışan bireylerin, aldıkları görevleri başarıyla sonuçlandırmada motivasyonlarının, öğrenme kaynakları, tutum ve davranış süreçleriyle incelemeyi ele almaktadır. Bandura öz-yeterliliği, "bireylerin olası durumlar ile başa çıkabilmek için gerekli olan eylemleri ne kadar iyi yapabildiklerine ilişkin yargıları" olarak tanımlamıştır (Bandura, 1997). Bir diğer tanıma göre öz-yeterlilik; bireyin sahip olduğu yetenekleriyle, amaca giden yolda çözüm üretebilmek ve başarı elde etmede yeteneklerini aktif olarak kullanabileceğine olan inancıdır (Avey, Wernsing ve Luthans, 2008: 53).

Stajkovic ve Luthans, "Öz-yeterlilik, bireyin kişisel yeteneklerine olan güvenini ve bunları güdülemeye bağlı olarak, bir işi tanımlanmış kapsam dâhilinde en iyi biçimde yerine getirebilme kabiliyetidir" diye tanımlamaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998: 66).

Öz-yeterlilik, bireyin başladığı bir işi neticelendirmede doğru hamleler yapmadaki başarısına, bireyin hamlelerini uygularken gösterdiği profesyonelliğine, donanım ve bilgisine olan inancıdır (Bandura, 1997: 3). Öz-yeterliliği yüksek olan bireyler, başladığı işi başarmak için izleyeceği yolları, olası koşullarda olumlu mu olumsuz mu duruş sergileyeceklerini, hedeflerine ulaşmadaki kararlılıklarını, hedefe ulaşmada gösterdikleri eforu ve neticelerini, zor durumlar karşısındaki başa çıkma yöntemlerini değerlendirme ve kendine olan güvenini yönetmede başarılı olacaktır (Bandura, 2000: 75). Bu tanımdan yola çıkarak öz-yeterliliği,

bireylerin yeteneklerini kullanmada ne oranda başarılı olacaklarına dair, kendilerine olan inançlarıdır diyebiliriz.

Çalışan bireylerin öz-yeterlilik, inanç ve güven düzeylerini arttırmada, bireylerin motivasyonlarının yüksek tutulması ve güçlü taraflarının öne çıkarılması önemli bir etkidir. (Hodges ve Clifton, 2004: 260). Çalışanların öz-yeterlilik seviyelerinin geliştirilebilmesi için, performans geri bildirim (Kaplan ve Kaiser, 2010: 107), uzman görüşlerine başvurulması, etkin çalışan bireylerin özendirilmesi ve çalışanlara pozitif yaklaşım önerilmektedir. (Bandura, 2009: 182-186).

Bandura'a (1994: 75) bireylerin öz-yeterlilik inançlarının dört temel kaynağı olduğunu öne sürmüştür:

- ♦ **Doğrudan kazanılan deneyimler:** Bireyin verilen görevi başarıyla yapmasında, ustalık deneyimleri ve tecrübeleri, bireyin öz-yeterliliğini geliştirmede en etkili yöntemdir. Dolayısıyla bireyin kendi öz-yeterliliğini, deneyim ve çalışma performansını değerlendirmesi ve ölçeklendirmesi önemli bir durumdur. Bireyin yaptığı değerlendirme sonucunda, kendini başarılı ya da başarısız olarak ölçeklendirmesi öz-yeterlilik seviyesini belirlemede etkilidir (Pajares, 1997). Şöyle ki bireyin, kendi çalışma performansını değerlendirebilmesi öz-yeterlilik düzeyinin yüksek olduğunun bir göstergesidir diyebiliriz.
- ♦ **Dolaylı öğrenme (Temsili):** Bandura (2004: 622), bireylerin aynı ya da benzer nitelikte bir işi yapan başka bir çalışanın başarılarını gözlemlemek, bireyin başarılı olacağına inancını artırarak, öz-yeterlilik düzeyinin yükselmesinde önemli katkılar sağlayıp, hedeflerini başarıyla gerçekleştireceklerine olan inançlarını artırıp motive olmaları olarak tanımlar. Bu durumda gözlemlenen kişinin başarılı ya da başarısız olması, gözlemleyen kişinin de aynı süreci yaşamasına neden olabilir.
- ♦ **Sözel ikna (Pozitif Geri Bildirim):** Çalışan kişinin, iş çevresinde cesaretlendirici eleştiriler alması özgüvenini artırırken, olumsuz eleştiri tersi bir etkiye sebep olur (Pajares, 1997). Çalışanın yetkin ve inandırıcılığı olan bir kıdemli tarafından cesaretlendirilmesi öz-yeterliliğini pozitif yönde etkileyecektir.
- ♦ **Psikolojik durum:** Kişilik farklılıkları bireylerin, öz-yeterlilik seviyelerini de farklı kılmaktadır. Bandura (1997: 106) bireylerin, kendi yetkinliklerini psikolojik durumlarına göre eleştirdiklerini savunmuştur. Örneğin, sıkıntılı bir süreçte çalışan bireyin, psikolojik çöküntüye uğraması, dolayısıyla öz-yeterlilik düzeyinin olumsuz etkilenmesi muhtemeldir.

Birbiriyle ilişkili olduğu halde, bağımsız yapılan bazı araştırmaların sonucunda, öz yeterliliğin performans üzerinde önemli bir rolü olduğunu savunan Stajkovic ve Luthans (1998), yöneticilere bazı önerilerde bulunmuş, iş tanımı yapmanın öz-yeterlik ve performans arttırmadaki önemine değinerek, çalışanlara rahat bir iş çevresi ve teknolojik destek sunmaları konusunda önerilerde bulunmuştur. Öz-yeterlilik düzeyi yüksek bireyler, zor görevleri başarıyla ve yılmadan yapabilme kapasitesine sahiptirler (Bandura, 1982). Pozitif psikolojik sermaye araştırmacıları Öz-yeterliliğin, geliştirilebilir özelliğe sahip olduğunu savunmuşlardır. Dolayısıyla çalışanların öz-yeterliliklerini arttıracak kaynakların geliştirilmesinin, iş performansına büyük katkılar sağlayacaktır (Luthans ve diğerleri, 2004).

1.1.4.4. Psikolojik dayanıklılık

Psikolojik dayanıklılık boyutu, yaşanan güçlükleri, sıkıntı ve metanetle karşılayarak daha kolay atlatabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Keleş,2011: 348). Ann Masten ve diğer araştırmacıların gelişimsel ve klinik psikoloji çalışmaları sonucuna göre, çalışanların dayanıklılık seviyelerini incelemeye almışlardır (Masten, 2001; Masten ve Reed, 2002: 74-75). Bu bağlamda, psikolojik dayanıklılık kavramı, çalışan bireylerin dayanıklılık seviyelerinin, pozitif örgütsel davranış alanında gerekli bir detay olması açısından büyük önem arz eder (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans ve Avolio, 2009).

Dayanıklı bireylerin, iş ortamlarında zarar görme ihtimallerini daha aza indirgeyip, daha dirayetli davranış göstermeleri (Luthans, 2010: 235) mevcut yeteneklerini geliştirerek gücünü nasıl kontrol edeceğini ve nasıl kullanacağını öğrenmelerinde katkı sağlar. Psikolojik dayanıklılıkları yüksek bireyler, işler yolunda gitmediğinde ve zorluklarla karşılaştıklarında pozitif bir tavır sergilemektedirler (Luthans, 2002b: 702; Harms ve Luthans, 2012: 590; Coutu, 2002: 48).

Psikolojik dayanıklılık bireyin, ruhsal sıkıntılarıyla baş etme kabiliyetidir. Başka bir deyişle, bireyin zorluklarla mücadele etme kabiliyetlerini geliştirmektedir (Maddi, 2006:228).

Luthans ve Youssef (2004) ise dayanıklılığı, çalışma ortamında olumsuzluk, şanssızlık ve zorluklar sonucu ruhsal travma yaşayan bireylerin, böyle durumların başarıyla altından kalkma becerileri olarak ifade etmektedirler

Pozitif örgütsel davranış açısından ele alındığında dayanıklılık, bireylerin karşılaşılan zorluklar, belirsizlikler ve stres ortamlarına maruz kaldıklarında, bireyin pozitif düşünme

kabiliyetini geliştirerek, bu sürece adapte olma becerisini anlatmaktadır (Luthans, 2002a: 702). Bireyin farklılık gösteren pozisyonlara kolayca adapte olup standartlarını belirleyebilme kabiliyetidir diyebiliriz. Bu kavram, zor durumlarla baş edebilme yetisinden ziyade olumlu durumları normale döndürmeyi de kapsamaktadır (Luthans ve diğerleri, 2007b). Bu yaklaşımdan yola çıkarak, hızla değişip gelişen rekabet ortamında çalışan yönetici, ve diğer departmanlarda çalışan bireylerin, dayanıklılıklarının gelişmesinde önemli bir yer tutmaktadır. Dolayısıyla dayanıklılık, örgütlerin sürdürülebilirliğini korumada ve rekabet ortamında ayakta kalmalarında, çok önemli bir faktördür.

Dayanıklılık genel anlamda, iş ortamlarında karşılaşılan yoğun stres ve güçlükleri olumlu düşünce yaklaşımıyla karşılayabilme ya da kolay atlatabilme kabiliyeti olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla dayanıklılık, zorluklar karşısında gösterilen metanet ve güç olarak da tanımlanabilmektedir (Holaday ve McPhearson,1997:348). Çalışan bireylerin, yaptığı işte liyakat kazanma, iş standartlarına uygun stratejilerini belirleme, güç ve esneklik kazanma gibi, stresli durumlar altından kolaylıkla kalkabilmeleri sonucunda pozitif yetenekler kazanıp geliştirebildikleri gözlemlenmiştir (Vickers ve Kouzmin, 2001:106).

Masten ve Reed (2002) yaptıkları çalışmada dayanıklılığın, örgüt içinde verilen eğitim programlarıyla düzeltilip geliştirilebilir kişisel özellikler olduğunu söylemişlerdir (Luthans, 2002b). Luthans ve Youssef (2004: 22) yaptıkları araştırmalar sonucunda, dayanıklılık düzeyi yüksek kişilerin olumsuz ve güç durumlar karşısında daha başarılı oldukları, yılmıya uğrayanlardan ziyade daha da ilerlediklerini gözlemlemişlerdir.

Araştırmacılar örnek olarak, dayanıklı bireylerin yaşanan güçlükler ve değişen durumlar karşısında esnekliğini koruduğunu ve uyum problemi yaşamadığını göstermişlerdir(Luthans ve diğerleri, 2007: 547). Coutu (2002)yaptığı çalışmalara dayanarak, geçmişe nazaran bugünün çalışanın dayanıklılık seviyesinin daha çok olması gerektiğini savunmuş ve geliştirici yollar önermiştir.

Frederickson'da (2001) araştırmalarında bireylerin, olumlu duygularının dayanıklılıklarına pozitif katkı sağladığını ifade etmiştir. Yapılan çalışmalardan yola çıkılarak dayanıklılığın, pozitif örgütsel davranışın geliştirilebilir özellikleriyle uyumlu olduğu neticesine varılmıştır.

1.1.4.5. Dışadönüklük

Dışadönüklük, Pozitif psikoloji hareketi açısından önemli bir kavram olup (Eryılmaz, 2014), sosyal aktif, konuşkan ve eğlenceli pozitif kişilik özelliklerine sahiptir.

Dışadönük bireyler pozitif yapıları gereği, içedönük bireylere nazaran daha enerjik, güçlü ve deneyim açısından daha olumlu beklentiye sahiptirler. Dolayısıyla da ödüle hassasiyetleri daha fazladır (Atak, 2013). Dışadönüklük seviyeleri fazla olan bireyler, her şeyin daha iyi olacağına inanır, insanlarla iç içe olan yerleri ve insanlarla pozitif iletişim kurmayı severler. İçedönük bireyler ise, içine kapanık, sessizliği ve yalnız kalmayı tercih eden, tek başına hareket etmeyi seven, ciddi ve düzenli kişilerdir (Çetin ve Varoğlu, 2009).

Bono ve arkadaşları (2002), dışadönüklük kavramını, neşeli, enerjik, sosyal ilişkilerde baskın, konuşkan ve iddialı kişiler olarak tanımlarken; içedönük bireyleri, çekingen, yalnız kalmayı seçen kimseler olarak tanımlar. Dışadönük kişilerin baskın, yarışmacı ve iddialı olma kişilik nitelikleri ile pozitif, çekingen, içe dönük, sakinlik ve sessizlik kişilik özelliklerinin negatif yönde ilişkisinin olduğu saptanmıştır (Antonioni, 1998; Moberg, 2001; Park ve Antonioni, 2007; Schneer ve Chanin, 1987). (Türk Psikoloji Dergisi, Haziran 2009, 20-34; Antonioni, 1998). Şöyleki, dışadönük bireylerin bahsedilen pozitif kişilik özelliklerinin, örgüt içerisindeki performanslarının içedönük bireylere nazaran daha iyi olduğunu söyleyebiliriz.

Eysenck'e göre dışadönük kişiler, kalabalıklara, eğlenceli toplantı ve gruplara katılmaktan hoşlanan, yeni arkadaşlıkları ve iletişimi ve hayatla iç içe yaşamayı seven bireylerdir. Yaşam tarzları heyecanlı ve coşkundur. Şakacı, esprili ve anlık kararlar yaşamayı tercih eden, sosyal yönleri gelişmiş, neşeli ve mutlu kişilerdir. Dışadönüklük seviyesi yüksek kişiler hareketli, vurdumduymaz, sıkıntısız taraflarının yanı sıra, ani öfke patlamaları yaşayarak olumsuz durumlar yaşayabilirler. İçedönük kişiler de yalnızlığı seven, hayatı ve olayları ciddiye alan, dış dünyadan ziyade içsel yolculuğuna önem veren, çekingen, insanlarla diyalogdan değil de kitap okumayı seven, herkesle iletişim kurmayan, mesafeli kişilerdir. İçedönük bireyler garantici yapıları gereği, gelecekleri için planlar yaparken olumlu olumsuz tüm alternatifleri düşünerek, ani kararlar almaktan imtina ederler. Coşkun davranışlardan kaçınarak ciddi ve düzenli bir yaşam benimserler (Burger, 2006).

Dışadönük bireyler, çoğunlukla sosyalitesi yüksek, girişken, neşeli ve kolay ilişkiler kurabilen sıcakkanlı pozitif bireylerdir (Costa ve McCrae, 1992; Watson ve Clark, 1997). Buradan yola çıkarak dışadönük kişilerin hayata bakışlarını, içedönük kişilerin çok yavan

buldukları ve kendi hayat anlayışlarının daha anlamlı ve mutlu olduğunu düşündüklerini söylebiliriz.

Bazı araştırmacılar ise, bu dışadönüklük özelliklerine ilaveten, baskın, kuralcı, azimli ve yetkeli kişilik özelliklerini de belirtmişlerdir (Costa ve McCrae, 1992; Trapnell ve Wiggins, 1990).

1.1.4.6. Güven

Pozitif Psikolojik Sermaye alt boyutlarından olan güven, bireyin kendine verdiği değer içinde bulunduğu ortamda güven duygusu olarak algılanmasıdır. Bir bireyin kendine değer vermesi, içinde bulunduğu gerek sosyal gerekse iş çevresinde güven kazanmasında ve başarılı olmasında önemli bir yer tutacaktır (Töremen, 2002). Araştırmalara göre, güvenilir kişilerin dürüst, aldığı görevi layıkıyla yapan, şeffaf ve yetkinlik gibi ayırt edici olumlu özelliklere sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Mayer ve diğerleri (1995) güveni; “Bir tarafın, karşı tarafın davranışlarının önemli sonuçlar ortaya koyacağı beklentisine bağlı olarak duyarlı davranma istekliliği” olarak ifade ederken, McAllister (1995) ise güveni “bir kişinin başka bir kişinin sözlerinden, davranışlarından ve kararlarından emin olması ve bunlara göre hareket etme istekliliğidir” diye ifade etmiştir.

Carnavale ve Wechsler (1992) güven bileşenini tanımlarken “Bir grubun veya kişinin davranışları veya niyetlerine inancı ve bağlılığı, ahlaki kurallara dayalı, adil ve yapıcı davranış beklentilerini ve başkalarının haklarını düşünmeyi” gerektirdiğini söylemiştir. Heimovics (1984) ise “güven bireyin, başka bir bireyin veya grubun özverili ya da faydalı olacağına ilişkin beklentisi”dir diye ifade etmiştir.

Börü (2001) güvenilir insanı tanımlarken, bireylerin birbirlerine olan güvenlerinde, dürüst, yermeden, uyumlu, açık ve tutarlı olmanın önemine değinmiştir.

Güvenle ilgili araştırmacıların yaptığı çalışmalar neticesine bakacak olursak, beklenti/değer ve kuşkulardan arınmak olarak iki görüş öne çıkmaktadır. Sözelimi mesleki yeterliliğini tamamlamış bir doktorun, hastalarına güven vererek yaklaşımı hem kendisi hem de hastaları açısından güvenli hissettirecek bir durum olacaktır.

Güvenle ilgili olarak, psikolojik örgütsel davranış alanındaki çalışmalarda, çalışanların örgüt içinde şahsi davranışlarına ek olarak, birbirleriyle olan ilişkileri de ele alınmaktadır.

Bireylerin birbirlerine karşı olumlu davranışları, birbirlerine olan güveni arttıracığından örgüt için de olumlu bir durum olacaktır. Nooderhaven (1992), örgüt içinde bireylerin birbirlerine olan güveninin, örgüt kültüründen veya örgütün merkezîyetçi görüşüyle doğru orantılı olabileceğini ifade etmiştir.

1.3.Psikolojik Sermayenin Gelişim Süreci

Dünya genelinde yaşanan küreselleşmeyle farklılık gösteren ekonomik, kültürel ve siyasi değişimler kişilerin iş ve sosyal yaşamlarıyla birlikte, beklenti ve ihtiyaçlarının da değişiklik göstermesine sebep olmuştur.

Csikszentmihalyi pozitif psikoloji akımını, ikinci dünya savaşının sebep olduğu psikolojik ve ekonomik çöküntülere maruz kalan insanları üzüntüyle izleyerek (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5-14), bu zor zamanlarda bile umudunu ve azmini yitirmeyen bireylerin metanetli davranışlarını gözlem ve incelemeleri doğrultusunda keşfetmiştir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5-14).

Daha önceleri hastalıklı bir durum olarak incelenen psikoloji boyutu, Martin Seligman'ın öncülüğünde pozitif psikoloji adıyla yeni bir akım olarak ortaya çıkmıştır. Önceleri insanların kötü taraflarını iyileştirmeyi amaçlayan bu kavram, daha sonra bireylerin pozitif yönlerini geliştirme amaçlı araştırmalar yapmaya başlamıştır (Luthans ve Youssef, 2004: 151).

1.3.1.Pozitif psikolojik sermaye ile ilgili araştırmalar

Pozitif psikolojik sermaye ile ilgili yurtdışında, Hunter ve Csikszentmihalyi (2003) tarafından "İlgili yetişkinlerin pozitif psikolojisi" isimli bir çalışma yapılmıştır. Bu araştırmada, değişik ülkelerden gençlerin günlük tutarak, süregelen sıkılganlık ve ilgileri tecrübelenerek iki grup belirlenmiştir. Bu denekler pozitif psikoloji, küresel özsaygı, sorumluluklarını belirleme ve öngörü yeteneklerine dair algılamalarla ilgili bazı ölçeklerle kıyaslanmıştır. Hipotezin sonucunda, pozitif iyileşme ve ilgi rasında ilişki tesbit edilmiştir.

Cole, Daly ve Mak (2009: 464-474) yaptıkları araştırmalarındaki kişilerin, ihtiyaçlarının giderilmesiyle doğru orantılı olma hallerini, psikolojik sermaye düzeylerinin şekillendirdiğini, psikolojik sermayesi düşük kişilerin çalışma alanı bulmada zorlandığını saptamıştır.

Seligman, Steen, Park ve Peterson (2005), pozitif psikolojik sermaye hakkında öğretici ve eğitici etkinlikler düzenleyip, kitaplar ve çalışmalar yaparak bireyler üzerindeki değişimleri gözlemlemektedirler. Seligman ve arkadaşları, dizgesel ve farklı kategorilere

ayrılmış kişilik özelliklerinin güçlü ve faziletli taraflarını,(Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (American Psychiatric Association, 1994) isimli kitabında olumlu yönde bir bütünleyici olduğunu tartışmışlardır.

Seligman vd. son olarak, etkisiz bir ilacın telkin yoluyla iyileştireceğine inanılmasını sağlayacak çalışmalar yapmışlar ve bireylerin mutluluk düzeylerinin arttığını gözlemlemişlerdir.

Gooty ve arkadaşları (2009:353-367) yaptıkları çalışmalarda, dönüşümcü liderliğin pozitif psikolojik sermayeye göre örneklerini denemektedir. Bu çalışma örgütlerde, dönüşümcü liderlik algısı doğrultusunda çalışan bireylerin, psikolojik sermayelerinde artışlar görülmesine ve dolayısıyla çalışanların ilişkilerini şekillendirip, psikolojik sermayeleri ve başarılı performansları, çalışanların ilişkilerini belirlemede önemli katkılar sağlamaktadır.

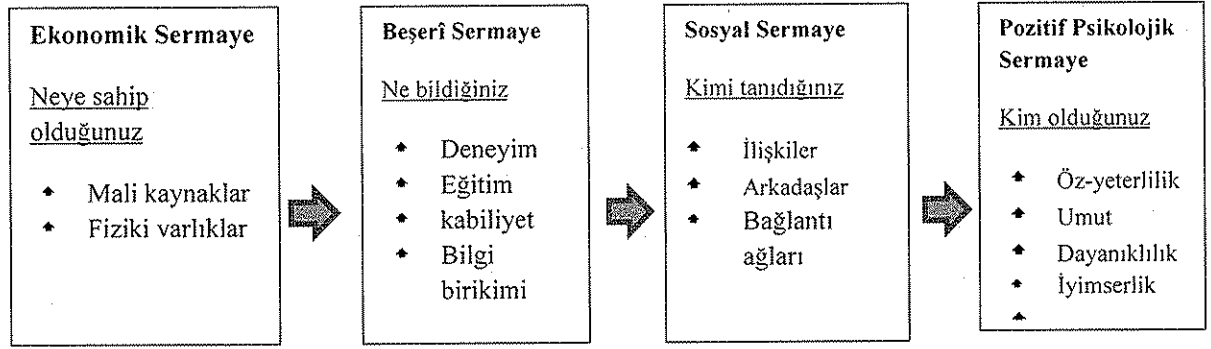
Avey, Luthans, Youssef'in (2010), "Pozitif Psikolojik Sermaye'nin İş tutumları ve Davranışlarını Yordamada Katkısal Değeri" isimli çalışmalarında, usta çırak ilişkisi ve sonrasında yapılan araştırmaların, çalışanların gözlemlenmesinin önemini desteklemektedir. Gözlemsel ve deneysel olan analizlerin, yeni bir akım olan pozitif psikolojik sermayenin, çalışanlar üzerinde iş tutum ve tavırlarında henüz bir pozitif katkı sağlayamadığı düşünülmektedir. Sonuç olarak, örgütsel davranış ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü bir bağlantı olduğu; ayrıca psikolojik sermaye ile bireyin çalışma ortamında olumsuz davranışları arasında negatif bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. Araştırma, yeni araştırmalar ve kuramsal uygulama görüşüyle bitirilmiştir.

Yurt içinde yapılan araştırmalarda; Keleş (2011) pozitif psikolojik sermayenin tanımını yaparak, alt boyutlarıyla birlikte örgütsel idareye etkilerini biçimlendiren bilimsel çalışmalar yapmıştır. Çalışmanın amacı, pozitif psikoloji ve alt boyutlarını tanımlayarak, örgüt idaresindeki önemini ve türk literatüründe araştırma konusu olmasını hedeflemesidir. Akçay (2011), "Pozitif Psikolojik Sermayenin Kişisel Değerler Bakımından İş Tatminine Etkisi ve Bir Araştırma" konulu doktora tezinde çalışanların, pozitif psikolojik sermayeleri ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkinin derecesini belirlemeyi hedeflemiştir. Bu hedef doğrultusunda, makine sektöründen bir kamu kuruluşunda çalışan 450 kişi üzerinde bir deney yapılmış ve psikolojik sermaye ve bileşenleri ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bunun yanı sıra psikolojik sermaye ölçeğinin, iş tatminini belirlemede, açıklayıcılık düzeyi daha yüksek bir etken olduğu; sonuçların başka araştırma sonuçlarını da desteklediği belirlenmiştir.

1.3.2. Diğer sermaye türleri

Luthans, Youssef ve Avolio(2006) psikolojik sermaye kavramını, kişilerin ruhsal gelişimlerinin olumlu yönde olması şeklinde ifade etmişlerdir. Bu akım kişinin “kim olduğu” ve gelişimsel olarak “kim olabileceği” ni araştırır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006). Pozitif psikolojik sermaye kavramı, örgütlerin rekabet avantajları elde etmelerinde önemli rolü olan, ekonomik sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermaye kavramlarına ilaveten gelişmiştir (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004).

REKABET ÜSTÜNLÜĞÜ SAĞLAMAK İÇİN GENİŞLETİLMİŞ SERMAYE



Şekil 1.2. Pozitif psikolojik sermaye ve sermaye türleri (Luthans, Luthans, & Luthans, 2004).

Gelişen dünyanın rekabetçi örgütlerinde, çalışan bireylerin psikolojik sermayeleri çerçevesinde, bilgi, donanım, liyakat ve başarılarının büyüme ve gelişmelerinde önemli bir rol oynadıklarını deneyimlemişlerdir. Dolayısıyla örgütlerin, sermaye çeşitlerini çalışan bireylerle bütünleşmesini sağlayarak, rekabette avantaj üstünlüğü sağlamada önemli katkılar sağlar (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006).

Sermaye türleri içerisinde hassasiyeti yüksek olan insan sermayesi, diğerlerine oranla ölçülmesi kolay olmayan bir sermayedir.

1.3.3. Beşerî sermaye

Schultz, 1960 yılında eğitime yapılan harcamaların, tarım ürünlerinin üretiminde artışlara vesile olduğunu ilk defa açıklamıştır (Şimşek ve Kadılar, 2010).

Beşerî sermaye, ekonomik güçlenmenin kaynağı olarak, bireylerin ya da toplumların bilgi, beceri, yetenek ve deneyim kazanmak, eğitim seviyelerini belirleme gibi kavramları

ifadelendirmek için kullanılmaktadır (Kar ve Ağır, 1998). Örgütlerin büyüme hedeflerinin devamlılığı bağlamında, örgüt tarafından çalışanları destekleyen yatırımların iyi sonuçlar vermesi, beşerî sermaye yatırımlarıyla bağlantılı olarak anlam kazanmaktadır (Çakmak ve Gümüş, 2005). Buradan yola çıkarak beşerî sermaye, örgütlerin uluslararası ticarete ekonomik olarak gelişmesinde önemli bir rol oynar (Demir, Kutlar ve Üzümcü, 2005).

Yapılan araştırmalar neticesinde beşerî sermayenin, örgütlerin sahip olduğu etkenlerin kapsamı belirlenmiştir. Bu kapsam çerçevesinde beşerî sermaye, zekâ, davranış, kişisel yetenekler, yaratıcılık, kontrollü olma, iletişim ve doğru karar alabilme konusundaki becerileridir (Çolak, 2010: 113). Beşerî sermayenin özellikleri kapsamında, bireylerin bilgi, beceri ve kabiliyetlerini örgütsel alanda icra etmeleri işletmelere önemli oranda faydalı olacaktır (Özyakışır, 2011: 48). Şöyleki, beşerî sermayesi eğitilerek geliştirilmiş çalışan bireyler, şirketlerde üretimin artmasında ve teknolojiden faydalanılmasında önemli bir rol oynar (Çolak, 2010: 112).

1.3.3.1. Entelektüel sermaye

Entelektüel sermayenin ilk kullanılışı 1969 yılına rastlamaktadır. Entelektüel sermaye şirketlerin, devamlılığının sağlanmasında ve güçlenmesinde katkı sağlayan bilgilerin ve birikimlerinin kabul görmesidir (Bollen, vd., 2005; Bontis, 2003, 1998; Firrer ve Williams, 2003; Bontis vd., 2000) buna rağmen tam anlamıyla tanımlanamamıştır. Bu tanımdan yola çıkarak Entelektüel sermayeyi, bilginin ve örgüt imkanlarının doğru ve zamanında kullanılmasıyla elde edilen kazançlar olarak da tanımlayabiliriz.

Günümüzde örgütlerin büyümelerinde parasal sermayelerinden ziyade entellektüel bilgiyi kullanabilme de önemli bir unsur olmuştur. Dolayısıyla, taşınmaz mallar ve para kaynakları değil, örgütün yapısallığı, çalışan birey ve entelektüel sermaye, örgütün başarısında önemli birer etken olmuştur (Yıldız, 2011).

Stewart (1991) entelektüel sermayeyi “işletmeye piyasada rekabet avantajı sağlayan, işgörenlerin bildiği her şeyin toplamı” olarak tanımlamıştır. Stewart (1997) ‘de yayınladığı kitabında “refah/zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen entelektüel malzeme, yani bilgi, enformasyon, entelektüel mülkiyet ve deneyimin bir birleşimi” şeklinde ifade etmiştir. Brooking (1996), entelektüel sermaye kavramını, “işletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesini sağlayan maddî olmayan varlıkların tümü” olarak tanımlarken, entelektüel sermayenin ilk yöneticisi olarak bilinen Edvinsson (1997) ve Skaikh (2004)’de “değere dönüştürülebilen

bilgi” olarak tanımlamaktadırlar (Edvinsson ve Malone, 1997; Joia, 2000: 70; Bontis vd., 2000: 86; Brooking, 1997: 364).

Entelektüel sermaye kavramını, örgütlerin şimdi ve geleceğe yönelik yatırımlarını, rakiplerine karşı fark yaratmasını ve devamlılığını sağlayan bilgi ve fikir varlıklarıdır diyebiliriz. Entelektüel sermaye, örgütlerin finansal olmayan rekabet kaynağıdır (Herremans ve Isaac, 2004: 149; Roos ve Roos, 1997; Akpınar, 2000).

1.3.3.2. Sosyal sermaye

Sosyal sermaye alanında birçok araştırma yapan Bourdieu (1986) sosyal sermayeyi, örgüt içerisinde belirli bir hedefe yönelik olarak çalışanların gerekli ağlar ve kurallar çerçevesinde şekillenmiş faydalar topluluğu olarak ifade etmektedir. Ekinci (2008) ise sosyal sermayeyi, bireylerin kaynaklardan etkin şekilde faydalanarak, işbirlikçi çalışmaları, buna bağlı olarak toplumun kalkınmasında önemli olan, karşılıklı güven, anlayış ve değerler toplamı olarak tanımlamıştır. Bu bağlamda sosyal sermaye, toplumsal, küçük ve büyük ölçekli işletmeler açısından geniş bir alanda önemli bir yere sahiptir (Ekinci ve Karakuş, 2011).

Sosyal sermayenin ekonomik iyileşme açısından, çalışanlar ve kurumların karşılıklı güven ve hoşgörü geliştirmelerinde önemli bir rolü vardır.

İşletmelerin yönetim seçimlerinde, seçilecek adayların ne kadar tanındığına, bilgi yetkinliğine, bağlantılarına ve finansal kaynaklarının derecesine önem verilmektedir. Yapılan araştırmalar, sosyal sermayeyle finansal kaynak arasında doğrudan bir bağlantısı olduğunu (Belliveau, 1996: 398) bu nedenle sosyal sermaye düzeyi yüksek olan girişimcilerin ve işverenlerin, düşük olanlara nazaran daha fazla kaynak bulabildiğini (Envick, 2005: 45) göstermektedir.

1.3.3.3. Kültürel sermaye

Kültürel sermaye, genel olarak eğitim ve sosyal hayat içerisinde bütünleşmiş bir kavramdır. Bourdieu, kültürel sermayeyi, toplumu oluşturan belli grupların kültürlerini gelecek kuşaklara aktarmak için, okullarda verilen eğitim ile, aile yaşamı içerisinde verilen eğitimle edinilen kültür olarak iki sınıfta incelemiştir. Kültürel sermayenin, okullarda ya da aile içinde edinilmiş olması, entelektüel özelliklerin tümünü içerir (Ünal, 2004: 116). Toplumun entelektüel standardı, tutum, inanç, ahlak, gelenek ve değerler, yaşam şekli olarak

belirlenmiştir. Kültürel sermaye, fiziki ve beşerî sermayeyle birlikte düşünüldüğünde ekonomik açıdan üretkenliği arttırdığı görülmüştür. Kültür ekonomisi ise girdisi kültürel yapılar ve entelektüel sermaye olan çıktıları ise çoğunlukla fikri mülkiyet hukukuna konu olan ürünler, eserler, özdeğerlerdir (Ekşioğlu, 2012: 2). Bireylerin buldukları sosyo-kültürel çevrede aldıkları eğitimle, okullarda aldıkları kaliteli eğitimin birbirini tamamlayıcı nitelik taşıması, kültürel sermayenin gelişimi açısından önemlidir diyebiliriz.

Kültürel sermaye, toplumdaki statü farklarının ayırımında kullanılan, bireylerin yaşam standartlarına, davranış ve kültürlerine göre şekillenen, toplumun geneline hâkim bir kavramdır (Lamont ve Lareau, 1988: 164).

Bourdieu'ye göre kültürel sermaye, toplumda kültürel olarak egemen olan sınıf tarafından, farklı sınıflara yapılan baskıdır. Egemen sınıfın kültür ve değerleri toplumda kabul görmüş değerlerin eğitim yoluyla öğrenilmesi sonucu anlam kazanmış, diğer taraftan bu zümrenin sosyal hayatlarındaki davranış ve yaşam şekilleri toplumda genellenmemiş ve toplumsal kültür olarak kabul görmemiştir (Field, 2003: 14).

1.3.3.4. Ekonomik sermaye

Ekonomik sermaye, işletmelerin önemli kaynaklarından olan ve üretim performanslarını belirleyen mal ve değerlerin bütünüdür (Güler, 2009: 124). Ekonomik sermaye, işletmenin ani değişiklikler sonucu olabilecek kayıpların, hisse sahiplerine yansımalarını önlemek amacıyla belli aralıklarla ölçülen tahmini sayılardır (Bankacılar, 2006: 96). Ekonomik sermaye, üretim yaparken faydalanılan para, makine ve teçhizatır (Luthans vd., 2004: 46).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

2. TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik Tanımı ve Kapsamı

Tükenmişlik kavramı, geçmiş yıllarda yapılan araştırmalarda ve literatürde, bireylerin yorgunlukları, ümitsizlikleri ve işlerindeki tutkusuz hallerini ele almıştır(Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 398). Tükenmişlik kavramı 1970'li yıllarda, ilk olarak madde bağımlılarının davranışlarını incelemiş, ardından ilaç müptelası bireylerin iş ortamlarındaki durumlarından dolayı psikolojik durumlarındaki göçüşleri ifade etmek için kullanılmıştır (Schaufeli ve diğerleri 2009: 205).

Psikolog Herbert J. Freudenberger tükenmişliği: “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” olarak tanımlamıştır (Freudenberger, 1974:159). Diğer taraftan Maslach (1986) çalışan bireylerin tükenmişliğini, örgüt içerisinde üstesinden gelinemeyen ve gerginliğe neden olan sebeplerin, uzun vadede psikolojik rahatsızlık olarak tepkimesi olarak ifade etmiştir. Maslach ve Jackson (1981), bireylerde tükenmişliğin en fazla, insanlarla birebir iletişim kuran işlerde çalışanlarda görüldüğünü savunmuşlardır.

İnsanlarla birebir hizmet veren işlerde çalışan bireyler, zamanlarının çoğunluğunda iletişim halinde olmak durumundadır. Dolayısıyla onların sorun ve sorularına çözüm üretirken, sinir, yorgunluk ve çaresizlik gibi olumsuz duygulara kapılmaktadırlar. Bunun sonucunda ise bireyin, insanlarla uğraşırken sürekli negatif duygular ve stres yaşaması tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır(Maslach ve Jackson, 1981). Buradan yola çıkarak, yüzyüze iletişim halinde çalışan bireylerin, tükenmişlik düzeyleri daha fazla olmaktadır.

Maslach tükenmişliğin, fiziksel rahatsızlıklara neden olduğunu söyleyerek duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi adı altında üç bölüme ayırmıştır. Ve tükenmişliği “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan sendrom” olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981'den akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 22). Başka bir deyişle tükenmişlik, insanlara yüz yüze

hizmet veren mesleklerde çalışan bireylerin, müşterilerin sürekli beklenti ve istekleriyle uğraşmalarından kaynaklı olarak ortaya çıkan tüketilmişlik hissine kapılmaları, bunun yanı sıra, insanlara karşı duyarsız ve umursamaz tavır sergilemelerine neden olmaktadır. Dolayısıyla da çalışan bireyin işinde kendisini yetersiz ve başarısız görerek ruhsal olarak rahatsızlanmasıdır. (Ergin, 1996; Yıldırım, 1996'den akt. Kaya ve Özkan, 2012: 116-117).

Edelwich tükenmişliği: "İnsanlara yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma şartlarının sonucu olarak; idealizm, enerji ve amaçta görülen ve sürekli olarak artan bir kayıp" şeklinde tanımlamıştır.

Cherniss ise tükenmişliği: "İşle ilgili stres kaynaklarına birtepki olarak başlayan, çalışanların davranış ve alışkanlıklarını olumsuz etkileyen bir süreç." Olarak tanımlamıştır. Edelwich ve Brodsky'a göre tükenmişlik; "İşyerindeki çalışma şartlarının bir sonucu olarak bireyde idealizmin, enerjinin, amacın ve ilginin kaybolmasıdır." (Aydın, 2004: 15). Bu tanımlardan yola çıkarak, stresli ortamlarda çalışan bireyin, psikolojik tükenmişlik düzeyinin artması hem işine hem de hayata karşı olan bütün şevkini kırmaktadır.

Literatüre bakıldığı zaman, tükenmişlikle ilgili bir diğer tanımlama Pines ve Aranson'un yaptığı görülmüştür. Pines ve Aranson tükenmişliği; "bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumu." Olarak tanımlamıştır (Enzman ve diğerleri, 1998: 332; Çapri, 2006: 63).

Yapılan tanımlar göz önüne alındığında tükenmişliği, bireylerin beklentileri ve buna karşılık tutumları sonucu elde ettikleri psikolojik bir tecrübe olarak tanımlayabiliriz. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler, psikolojik ve fiziksel olarak da etkilenmekte, dolayısıyla tükenmişlik yaşayan bireylerin iş performansını da düşürdüğünden örgütsel açıdan da olumsuzluklara neden olmaktadır.

2.2. Tükenmişlikle İlgili Kavramlar

Tükenmişlik kavramının ilk olarak ifade edilmeye başlanmasından bu yana, birçok araştırma ve tanımlama yapılmıştır. Bazıları aşağıda verilmiştir:

2.2.1. Stres ve tükenmişlik

Stres insanlığın her yüzyılda karşılaştığı olumsuz psikolojik durumlardır. Bu kavramı ilk defa kullanan Selye stresi, "Vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan

tepkidir.”Şeklinde tanımlamıştır. Stres, genellikle dış etkenlerden kaynaklı zorlayıcı durumlar karşısında bireyin, gerilmesine, üzülmesine, zayıflık hissiyle beraber psikolojik olarak göçmesine sebep olur. Genel bir ifadeyle stresi, “bireylerin çevre kaynaklı yada kendinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkenlerin bireyde metabolik, davranışsal ve fiziksel olarak değişerek, organizmanın bazı tepkiler vermesidir.” diyerek ifade edebiliriz (Gümüştekin ve Öztemiz: 2004: 64).

Stres, toplumların sanayileşmesiyle birlikte meydana gelen değişimlerin sonucunda yaygınlaşan psikolojik bir olgudur (Cüceloğlu, 2006: 321). Stres, organizmanın içinde bulunduğu çevrenin değişmesiyle, baskı, gerilim gibi, fiziksel ve ussal zorlanmaların sonucunda meydana gelir. Bireylerde dış etkenlerden veya kişisel sebeplerden dolayı meydana gelen stres, uzun vadede fiziksel ve psikolojik sorunlara neden olmaktadır (Güney, 2004: 226). Yapılan bazı araştırmalarda, tükenmişlikle stresin aralarında bir ilişki olduğu görülmüştür. Şöyle ki, bireylerin zorlu koşullar altında çalışmalarından kaynaklı yaşadıkları tükenmişlik, strese yol açacaktır. Dolayısıyla stres, fiziksel ve ruhsal çöküntüye sebep olacağından, iş performansını düşürüp örgütsel açıdan da olumsuz sonuçlar doğuracaktır.

Schaufeli ve Enzmann 1998’de yaptıkları bir araştırmada, tükenmişliği tanımlarken, bireylerin, taleplerinden kaynaklanan uzun süreli iş stresinin başka bir boyutu olarak tanımlamıştır (Pines ve Keinan, 2005: 626).

2.2.2. Genel adaptasyon sendromu

Hans Selye’nin geliştirdiği adaptasyon kavramı kısaca, çevreye uyum sağlama anlamına gelmektedir. Selye’nin uyum sendromu kuralına göre, farklı bir çevreye giren bireyler koşullara adapte olmaya gayret eder. Bireyin yeni çevreye adaptasyonu sırasında belli bir efor harcadığı, dolayısıyla bireyde deformasyona neden olduğu söylenmiştir (Allen,1984).

2.2.3. İş doyumuve tükenmişlik

İş doyumunu, çalışma hayatının üretkenlik ve başarı açısından önemli bir etkenidir. Parter, Lawler ve Hackman iş doyumunu; kişilerin, işlerine ve iş yerlerine karşı olumlu düşünce ve duygularıdır diye tanımlamaktadırlar. Adams, çalışanın işine verdiğiyle karşılığında iş yerinden aldığı çıktılardır demiştir. Dolayısıyla, iş doyumunu çalışanın beyninde algıladığı girdi çıktı dengesidir (Başaran, 2000: 198; Özdayı, 1990: 41; Ergenç, 1981: 313’den akt. Öztürk, 2006: 36-37).

İnsanların, işlerinde başarıyı yakalamalarında, doyuma ulaşmaları çok önemlidir. Bireyin iş doyumuna ulaşmasında, iş ortamlarının ve iş arkadaşlarının çalışmaya elverişli yerler olması, işle ilgili olumlu düşüncelere sahip olması çok önemli bir unsurdur. İş doyumuna ulaşmamış bireyler, işinden soğuyarak fiziksel ve ruhsal yönden yıpranabilmektedir.

Bireylerin iş doyumu ile tükenmişlik düzeyleri birbirine bağlı kavramdır. Şöyleki, çalışanın yaptığı işte başarısızlığa uğraması, bireyin olumsuz duygulara kapılarak tükenmişlik duygusu yaşamasına sebep olacaktır. Sonuç olarak başarısız birey öncelikle iş doyumsuzluğu ve ardından yaşayacağı tükenmişlikle, örgütsel alanda da olumsuzluklar yaşayacaklardır. (Otacıoğlu, 2008'den akt Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 40).

2.2.4. Mobbing ve tükenmişlik

Mobbing, iş yerlerinde çalışanı yıldırma ve uzaklaştırma amacıyla yapılan psikolojik baskıdır. Birçok yoldan yapılabilen mobbingin, sebepleride farklılık gösterebilir. Diğer insanlara mobbing uygulayan bireyler, bunu güç için yapmaktadır. Leymann, mobbing kavramını tanımlarken; kişilerin olumsuz tavırlara enaz hafta bir ve altı ay süreyle devam etmesi gerektiğini, mobbing uygulayan kişinin belli bir gayesinin olması ve bireyin uğradığı psikolojik şiddetten artık yorgun düşmüş olması gerektiğini savunmuştur (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2015)

Mobbing, genellikle iş yerlerinde hedef alınan kişinin çalışmasını engelleyici davranışlarla yıldırma çabası, sürekli dedikodusunu yapma, iftira atma, dışlamak ve gözden düşürücü durumlara sokmak gibi ve daha birçok olumsuz davranış yollarıyla uygulanmaktadır. Dolayısıyla mobbinge uğramış bireylerde, özsaygı kaybı ve özgüvenini yitirme, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi olumsuz durumlar söz konusu olabilmektedir. (Kılıç, 2009: 870).

Filizöz ve Alper Ay, Leymannın mobbing tanımını şöyle yorumlamıştır: "Leyman 45 ayrı mobbing davranışı tanımlamış ve psikolojik taciz davranışlarını beş kategoride toplamıştır. Bunlar; bireyin kendisini ifade etmesini engelleyen saldırılar, sosyal ilişkilere yapılan saldırılar, bireyin sosyal itibarına saldırılar, bireyin yaşam ve iş kalitesini düşürücü saldırılar, doğrudan sağlığı etkileyen saldırılardır"(Filizöz ve Ay, 2015).

Mobbing saldırısına maruz kalan bazı çalışanlar dirnç gösterirken, birçoğu bu duruma dayanmamaktadır. Şöyle ki mobbing saldırısına uğramış bireyin, çalışmasını gerektirecek özel

durumları olabilir, sadakat duygusu yüksek olabilir, dolayısıyla mobbinge karşı vereceği tepkiler de değişecektir.

Mobbinge maruz kalmış bireylerin, kendini anlatmasına fırsat vermeyen saldırılara uğradıkları durumları; çalışmasının engellenmesi, üstleri tarafından sınırlandırılması, sözünün kesilmesi, sürekli azarlanıp utandırılması, sürekli özel ve iş hayatının elıştırılması, sözlü ya da yazılı olarak tehditkâr davranışlara maruz kalması, yalancılıkla suçlanması, iftiraya uğraması gibi durumlardır. Çalışanın sosyal saygınlığına yapılan mobbing saldırıları, iş ortamında çalışanla sürekli alay edilir, patolojik bir hastalığı olduğu vurgulanır, rencide edici taklitleri yapılırlar, kendine olan saygısını kaybedeceği davranışlara maruz bırakılarak mobbing uygulanır. Dolayısıyla bu saldırılar bireyin iş ve yaşam kalitesini düşürerek, görevinde kısıtlamalara, seviyesinin altında verilen işler fiziksel olarak zorlanma, cinsel taciz gibi bireyin özsaygısını zedeleyecek davranışlara maruz kalmaktadır (Dinçerol, 2013:18-19).

2.2.5. Çatışma yönetimi ve tükenmişlik

İnsanların değer yargıları ile yaptıkları işin özellikleri bazen uyumsuz olabilmektedir. Dolayısıyla, her çalışan bireyin hayata bakışı, istekleri ve gereksinimleri de birbirinden ayrı olabilir fakat, kişisel olarak farklılık göstermeleri, zıt kutuplar olmaları onların iş ortamında da faaliyetlerinde, iş ve kişisel ilişkilerinde etkileşim halinde olmalarına engel değildir. Bireylerin, etkileşim halindeyken kişisel farklılıklardan kaynaklanan uyumsuzlukları çatışmaya neden olmaktadır.

Örgütlerde çatışma, takım halinde ya da bireysel çalışan kişilerin problemlerinin sebep olduğu, işletmede iş akışının durmasıyla içinden çıkılmaz bir durum oluşmasına neden olan vakalardır (Eren, 2001:543)

Çatışma, bireylerin kişilik farklılıklarına ve eğilimlere yönelmelerinden kaynaklanan içsel kargaşalar, aile içi kavga, tartışma, ayrılma veya boşanma, kan davası, grev ve lokavt, rakip çatışmalar, coğrafi ve kültürel kaynaklı farklılıklardan kaynaklı anlaşmazlıklar, farklı din ve mezhep, siyasi ve mesleki çatışmalar vb gibi (Kılınç, 1975:104).

Çatışma uzadıkça bireyler arası gerginlik ve streste büyüyeceğinden, çalışanlarda tükenmişliğe sebep olmaktadır. Bireyler arası çatışmaların yaşadığı örgütlerde performans kaybıyla beraber işletmenin faaliyetlerinde gerilemeler görülecektir. Dolayısıyla, bireylerin

çatışmadan kaynaklı yaşadıkları stres ve gerginlik, bireyde fiziksel ve ruhsal deformasyona sebep olacağından, örgütün profesyonel çözümler üretmesi gerekmektedir.

2.3. Tükenmişliğin nedenleri ve etki eden faktörler

İnsanlar bütün iş hayatları boyunca, amaçları ve tasarılarını hayata geçirebilmek amacıyla, heyecanla, istekle, kararlı ve azimli bir şekilde çalışırlar. İş hayatına başladıktan sonra bireyin, umduğu şekilde olmaması veya çok uçlarda beklenti içine girmesi bireyin yavaş yavaş tükenmişlik yaşamasına sebep olur. Tükenmişlik bazı durumlarda da bireyin performansının hak ettiği değerinin anlaşılması gibi durumlarda da görülmesi kaçınılmazdır (Tümekaya, 1996).

Çalışan bireylerin yaşadıkları olaylara göre tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasını, bireysel tükenmişlik ve örgütsel tükenmişlik başlıkları altında tanımlayabiliriz. Bireysel faktörleri: çalışan bireyin yetersizliği, empati kuramama, ütopyik düşünce ve beklentileri olması, eğitimi, yaşı, cinsiyeti, iş doyumsuzluğu, iş performansı, örgüt içi ast üst ilişkileri... gibi faktörlerdir (S. Akten, s.30). Örgüt çalışanlarında tükenmişlik sendromu, çalışma ortamındaki olumsuz durumlar, iş güvenliğinin olmaması, çatışma, yapılandırma ve örgütün küçülme stratejisi olarak ifade edilmiştir (Polatçı ve Ardıç, 2008:72- 73).

Maslah ve Leiter (1997: 10-16) tükenmişliğe sebep olan faktörleri aşağıdaki gibi ifade etmiştir;

- ◆ **Aşırı İş:** Çalışan bireylerden az zamanda, sınırlı kaynaklarla fazla performans beklenmesi,
- ◆ **Kontrol Eksikliği:** Çalışanlar, örgüt içerisinde yaptıkları işin bütün yönetimini, kararlarını ve seçimlerini kendileri yapmak istemelerine rağmen örgütün buna fırsat verecek eylemlerde bulunmaması da çalışanlarda tükenmişlik sendromuna sebep olmaktadır.
- ◆ **Yetersiz Ödül:** Çalışanın yaptığı işin değer olarak karşılığının verilmemesi, bireylerin sevkini kırarak tükenmişlik yaşamalarına neden olur.
- ◆ **Topluluğun Çökmesi:** Çalışan bireylerin birlik beraberlik duygusunu yitirmesi, kendilerini tükenmiş hissetmesine sebep olur.
- ◆ **Adaletin Yokluğu:** Örgüt çalışanlarının, adaletsiz iş dağılımı ve ücretlendirilmelerinde de çalışanların tükenmesine sebep olur.

- * **Çatışan Değerler:** Örgüt içerisinde yapılan iş dağılımında, işin kalitesinin bireyin değerleriyle çatışması de tükenmişliğe neden olmaktadır.

2.4. Tükenmişlikte Bireysel Faktörler

Bireylerin kişilik yapılarının tükenmişlik yaşanmalarında önemli bir etkisi vardır. Ayrıca örgüt içerisindeki bireylerin de tükenmişliğe etkisi olduğu gibi, tükenmişlik baskılarını azaltan bazı durumları da ifade etmektedir. Diğer taraftan çalışanların cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyi ve medeni durumları da bireylerin örgüt içerisinde tükenmişlik sendromu yaşamalarında etkili faktörlerdir (Cordes, Dogherty ve Review, 1993).

2.4.1. Demografik nedenler

Demografik özelliklerin tükenmişlikle ilişkisi aşağıda verilmiştir.

2.4.1.1. Yaş

Yapılan araştırmalar, yaş etkeninin tükenmişliğin belirlenmesinde sonuçları en bariz olan faktör olduğu tespit edilmiş, yaşı daha küçük çalışanların yaşlılara oranla, tükenmişliklerinin daha fazla olduğu ve tükenmişlikle yaş faktörünün tutarlı bir ilişkisi olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik, iş hayatına yeni atılmış genç çalışanlara daha yakın bir tehdittir. Dolayısıyla, genç çalışanların işten çıkma olasılıkları da, yaşlı çalışanlara oranla daha fazladır (Maslach vd. 2001). Şöyle ki, genç çalışanların deneyimlerinin yaşlılara oranla daha az olması, özyeterliliklerinin gelişmemiş olması ve yaşça büyük çalışanların ise daha ölçülü ve olgun olmaları, tükenmişlik boyutlarını ve başa çıkabilme kabiliyetlerini belirleyici bir olgudur.

Çalışma hayatına yeni girmiş bireylerin, adaptasyon döneminde yaşadıkları sıkı kontroller, yaptıkları işte donanım sahibi olmamaları, zorlanma ve diğer sebeplerden kaynaklı olarak tükenmişlik düzeyleri daha yüksek olmaktadır (Ergin, 1995).

2.4.1.2. Cinsiyet

Yapılan bazı araştırmalar, kadınların tükenmişliklerinin daha çok olduğunu ifade ederken diğer bazıları da erkeklerin fazla olduğunu ortaya koymuşlardır. Bazı araştırmacılar ise, tükenmişlik düzeyleri açısından kadın ve erkeğin farklı olmadığı sonucuna varmışlardır. Tükenmişlik cinsiyet bazında ele alındığında, kadınların olaylara daha duyarlı olmalarından

veya yaptıkları işlerin farklılıklarından dolayı erkeklere oranla, tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğu saptanmıştır (Maslach vd., 2001).

Tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalar, kadınların cinsiyetleri gereği içgüdüleriyle hareket etmeleri sonucunda gözlem yeteneklerinin gelişmiş olması ve daha dikkatli olmaları sebebiyle erkeklere nazaran daha çabuk tükendikleri görülmüştür (Ergin,1992).

Maslach ve Jackson (1985)ise, araştırmalarının neticesinde, demografik değişkenlerle bireylerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesinde cinsiyetin bir öneminin olmadığını saptamışlardır.

2.4.1.3. Eğitim

Bazı araştırmacılar,bireylerin eğitim düzeylerine göre tükenmişliklerinin değişeceğini savunmuşlardır. Eğitim seviyesi yüksek bireylerin tükenmişlik seviyeleri artarken, eğitim seviyesi düştükçe bu oranın düştüğünü şöyle ki, lisans mezunu bireylerin yüksek lisans mezunlarına göre daha çok tükenme yaşadıklarını belirtmişlerdir (Özdemir, 2001: 25). Dolayısıyla lisans mezunları diğer eğitim seviyelerindeki bireylere göre daha fazla tükenmişlik yaşamakta ve duyarsızlık ve duygusal tükenmişlikleri yükselirken, kişisel başarı oranları da düşmektedir.(Selçukoğlu, 2001: 162).Aynı şartlar altında çalışan bireylerin kişilik özelliklerine göre de tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterebilir diyebiliriz.

Diğer taraftan, eğitim seviyeleri yükseldikçe, çalışanların iş anlamında beklentileri de yüksek olacaktır. Gerçekleşmeyen beklentiler ise tükenmişliği olumsuz yönde etkileyecektir (Maslach vd., 2001).

2.4.1.4. Medeni durum

Medeni durum tükenmişlik sendromunun seviyesini belirleyen başka bir faktör olarak karşımıza çıkar. Yapılan araştırmalar sonucunda, evli olanların bekarlara göre, çocuk sahibi olanların olmayanlara göre tükenmişlik düzeylerinde farklılıklar gösterdiğini, hatta çocuk sahibi olanların çocuğu olmayanlara göre daha çok tükendiklerini ortaya koymuşlardır (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth, 1993).

Evli bireylerin ilişkilerde ve idarede daha deneyimli olmaları, bekarlara göre düşük tükenmişlik yaşamalarında avantaj olabilmektedir. Diğer taraftan, bekarların boşanmış kişilere göre daha fazla tükendikleri saptanmıştır. (Maslach vd., 2001).

Aynı işyerinde çalışmalarına rağmen bekar bireylerle evli bireylerin tükenmişlik seviyeleri farklılıklar göstermektedir. Şöyle ki, evli bireyler daha tatminkâr olduklarından tükenmişlikleri de düşüktür. Dolayısıyla evli çalışanların sosyaliteleri yüksek olduğundan, problemlere daha çözüm odaklı yaklaşabilmektedirler (Maslach ve Jackson, 1986).

Bireylerin içten, samimi ve her zaman ulaşabileceği bir arkadaş ve aile çevresinin varlığı, bireyin kendini güvende hissetmesini ve sıkıntılı durumlarla onların desteğini alarak bu süreci daha kolay atlatmasını sağlar (Selçukoğlu, 2001: 160). Sonuç olarak, evli bireylerin diğer medeni durumlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğunu ve problem çözmede daha başarılı olduğunu söyleyebiliriz.

2.5. Tükenmişlikte Örgütsel Faktörler

Araştırmacılar tükenmişliğin, bireylerin kişilik özelliklerinden kaynaklı olduğu hususunda ortak bir kanaata varmışlardır. Dolayısıyla, yaşanan olumsuzlukların sebebi bireyin kendisi olduğundan, problemin çaresinin bireyde yaşanan sorunu gidermek ya da bireyin ayrılmasını sağlamakta olduğunu söylemişlerdir. Bu konuda yapılan diğer çalışmalarda ise, tükenmişliğin bireyin kişilik özelliklerinden doğan sorunlardan olmadığı savunulmuştur. Tükenmişlik bireylerin tek başına kişilik özelliklerinden kaynaklı değil, çalışma ortamı ve örgüt yapısının da etkisinin olduğu görüşü öne atılmıştır (Maslach ve Leiter, 1997; Çam, 1992).

Tükenmişlik sendromunun yaşanmasında, bireyin iş yerinde karşılaştığı bir takım olumsuz durumlar sebep olmaktadır. Şöyle ki, bireyin işte geçirdiği sürenin fazla olması, adaletsiz iş dağılımı, aitlik duygusunun olmaması gibi örgütsel problemlerden kaynaklı sorunlar olduğu savunulmuştur (Ertuğrul, 2010).

Maslach ve Leiter (1997), yaptıkları araştırmalar neticesinde, çalışma ortamına ilişkin altı temel unsur belirtmişlerdir: iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve değer.

2.5.1. İş yükü

İş yükü kavramını, belirlenen zaman çerçevesinde yapılan nitelikli iş ölçüsü olarak tanımlanmaktadır. Örgüt açısından bakıldığında iş yükü verimlilik olsa da çalışan açısından yorgunluk ve zaman olarak düşünülmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 38). İşgücünün fazlalığı, çalışan bireylerin yorgun düşmesine dolayısıyla da tükenmişliğe sebep olmaktadır.

Çalışanın fiziksel ve zihinsel sınırlarını aşan işler, kişinin performansını düşürerek tükenmişlik sendromu yaşamasına neden olacaktır (Leiter ve Maslach, 1999). Dolayısıyla çalışandan kapasitesinin üzerinde bir çalışma performansı beklenmesi, bireyin işten soğuyarak tükenmişlik düzeyini arttıracaktır.

Başka bir deyişle; örgütlerin, bireylerin çalışma saatlerini onları yorup ve strese sokmayacak şekilde zaman dağılımı yapmamasından dolayı, çalışan birey yapabileceği işin fazlasını yaptığını düşünerek bir algı yanılması yaşamaktadır Keser, 2006: 105).

2.5.2. Kontrol

Kontrol kavramı, bireyin yaptığı işle ilgili karar verme, problem odaklı yaklaşma ve alternatifleri değerlendirme yetkisinin olması olarak tanımlanmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Kontrol, bireylerin yaptıkları işte, bütün kararları kendileri vermeleri ve inisiyatif kullanmalarını diyebiliriz. İşin kontrolünü elinde bulunduran çalışanların özyeterlilikleri ve öz güvenleri daha yüksek olacağından tükenmişlikleri de daha az olacaktır (Leiter ve Maslach, 2003). Örgüt işleyişinde karar yetkisi olmayan ve işleyişe dahil edilmeyen bireylerin ise, işinden soğuduğu ve tükenmişlik yaşadığı söylenebilir.

Çalışan birey, örgütün işleyişinde kontrolü sağlayamıyor ya da karar vermede yeterliliği olmaması, uyumsuzluğa dolayısıyla da tükenmişliğe yol açmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414). Uyumsuzluk, çalışanın işten soğumasına, başarısının düşmesine dolayısıyla da tükenmişlik yaşamasına neden olacaktır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414).

2.5.3. Ödül

Ödül kavramı, örgütlerde çalışan bireylerin üstün performansları sonucunda örgüte sağladıkları faydanın karşılığı olarak verilen ödüllerdir. Örgütün çalışanlarına verdikleri para ödülleri prim, ek maaş veya terfi olabilir (Byars, 1992: 202). Örgütler çalışanlarına paradan ziyade, manevi duygularını okşayan, takdir görme, örgüt içinde tanınma, belge veya izin gibi ödüller de vermektedir.

2.5.4. Aidiyet

Sosyal birer varlık olan insanlar, başka kişilerle iletişim halinde olma ve bir gruba ait olarak yaşamayı isterler (Silah, 2005: 429). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde de bulunan aidiyet; bir yere ya da kişiye ait olma isteği, diğer grup topluluk ya da insanlar tarafından sevilme ve takdir edilme gibi duygularının hoşnut edilmesi, bireyin çalışma performansına pozitif katkı sağlayacaktır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 52).

Çalışan bireyler, diğer insanlarla dayanışma halinde çalışırlarsa daha rahat, daha başarılı ve daha nitelikli işler yaparlar. Dolayısıyla bu birliktelik kişinin o toplulukta yerini belirler (Leiter ve Maslach, 2003).

Örgüt içinde aidiyet duygusundan yoksun olan birey, işine kendini tam anlamıyla veremeyecek, iletişim sıkıntısından dolayı yalnızlık ve soyutlanmışlık gibi negatif duygulara kapılacaktır (Leiter, 2003: 10). Dolayısıyla bireylerin tükenmişlik yaşamaları da kaçınılmaz olacaktır.

2.5.5. Adalet

Adalet kavramı "örgütün herkes için eşit ve adil kurallarının olması" anlamına gelmektedir (Bilgin, 2003: 273). Adalet örgütsel açıdan, çalışanların örgüt içinde alınan kararların ne derecede adil ve doğru algılandığının kriterleridir. Bir örgütte adaletten söz edebilmek için, o örgütün kurallarının herkese eşit oranda hitap etmesine bağlıdır (Leiter, 2003: 2). Örgüt içi adaletsizliğe yol açan iş dağılımındaki adaletsizlikler, üst yönetimin terfilerde hakkaniyetli davranmamaları, çalışanlar arasında çıkan anlaşmazlıklarda taraf tutulması gibi durumlardır.

2.5.6. Değer

Değer, çalışan bireyin işinde olmak istediği yer ve idealleri doğrultusunda, örgütle arasında kurduğu uyumla birlikte çalışma isteğinin artmasıdır (Leiter ve Maslach, 2003). Çalışan bireyin bu altı unsur dahilinde tükenmişlik düzeyleri, kişisel niteliklerine göre farklılıklar göstererek etkilene oranları da farklılaşmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997).

Değeri, başka bir ifade ile, "hangi tür davranışların iyi, doğru ve arzulanan olduğunu belirten, paylaşılan ölçüt veya fikirler" olarak tanımlayabiliriz (Özkalp ve Kirel, 2001: 123). Dolayısıyla değer, doğru olanla yanlış olanı birbirinden ayırmak için yapılan değerlendirmeler neticesinde, davranışlarında ve amaçlarında tekâmül göstermeleridir diyebiliriz (Robbins, 1999: 132). Değer örgütlerle çalışanların idealleri, plan ve projelerinde birbiriyle özdeşleşmesi sonucu oluşan uyumdur diyebiliriz.

Değer kavramı, çalışanla örgütün amaçları ve planlarının özdeşleşmesi ve örgüt misyonunun, bireylerin çalışma performanslarıyla olan uyumunu ifade eder. Diğer taraftan örgütle çalışanın uyumsuzluğu, örgüt yapısındaki birtakım kuralların, çalışanın yaşadığı problemlere karşı duyarsız ya da başarısız olması neticesinde oluşmaktadır. Çalışanların örgütün hizmetlerine karşı tavrının olumsuz olması da sebep gösterilebilir (Leiter, 2003:12) Değerler açısından uyumsuzluğun, tükenmişliğin her üç boyutuyla da ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 28).

2.6. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişlik bireylerde, farklı şekillerde ve düzeyde uzun vadede oluşan olumsuz psikolojik bir durumdur. Kaçmaz, 2005; bu süreci dört evrede tanımlamış ve tükenmenin ara ara değil sürekli olan ruhsal bir durum olduğunu belirtmiştir. Bu evreler:

- **Şevk ve coşku evresi:** Şevk ve coşku evresi, çoğunlukla işe yeni başlayan bireylerde görülen, enerji, heves, umut, gerçek olamayacak hayaller olarak tanımlanır. Çalışan birey, üstlerini performansıyla etkileyerek, takdir edilmeyi beklemektedir, fakat birey gerek örgüt ilkeleri gerekse işinde yapmak istedikleriyle ilgili sorunlar yüzünden kısıtlanmaktadır. Sürekli engellenir. Dolayısıyla bireyin, işinden soğuyarak psikolojik olarak yavaş yavaş durgunluk dönemine girmesine sebep olur (Edelwich ve Brodsky, 1980: 44'den akt. Boyar, 2011: 22; Taşgın, 2004: 52).
- **Durağanlaşma evresi:** Durağanlaşma evresi, bireyin istek ve beklentilerinin, yaşadığı olumsuzluklardan dolayı azaldığı evredir. Birey, ideallerinden uzaklaşmış ve performansı düşmüştür. Yaşadığı olumsuzluklar sonucunda birey, kısa yoldan ve daha çok para kazanmak için farklı işlere yönelmiştir. Sonuç olarak birey, artık yolun sonuna geldiğini düşünmeye başlamıştır (Polatçı, 2007: 22).
- **Engellenme evresi:** Birey, çalıştığı örgütte yeterince değer görmediğini ve sorumluluk verilmediğini düşünmeye başladıktan sonra, kendisinin engellendiğini, zorlu çalışma şartlarının değişmeyeceğini düşünmeye başlar. Bu noktada birey, bazı yollar izlemeye başlar (Polatçı, 2007: 22; Taşgın, 2004: 53). İlk olarak çalışan, yaşadığı stresi yok sayarak direnç gösterip çalışmaya devam eder. Bulunduğu zor koşullarla baş edecek stratejiler üreterek tükenmişlik duygusuna kapılmaktan kurtulur veya yaşadığı olumsuzlukları yok sayarak işine devam edecektir (Taşgın, 2004: 53).
- **Umursamazlık evresi:** Umursamazlık evresinde birey, işe artık duygusal olarak bakmamakta, işini ekonomik ve sosyal güvence aracı olarak görmektedir. Dolayısıyla birey işini ideal olarak değilde iş iştir zihniyetiyle bakacak ve mutsuz olacaktır.

(Polatçı, 2007: 23; Edelwich ve Brodsky, 1980'den akt. Jusuf, 2007: 34). Umursamazlık çalışanın, karşılaştığı zorluklardan kurtulmak için kullandığı davranış şeklidir (Polatçı, 2007: 23; Kaşlı: 2009: 54). Diğer taraftan bireyin yaşadığı olumsuzluklar, psikolojik durumuna göre değişerek farklı davranışlar sergileyebilirler (Taşgım, 2004: 53).

2.7. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik bireylerin çalışma şartlarından kaynaklı, belli bir süreçte ortaya ortaya çıkan olumsuz tepkileridir. Ya da çalışanın beklemediği bir olumsuzluk sonucu yaşadığı psikolojik bir durumdur. Bireyin yaşadığı bu olumsuzluklar işlerine karşı soğumalarını üstlerine duydukları saygıda azalma ve dolayısıyla performanslarında düşüş yaşamalarına sebep olmaktadır (Cherniss, 1980; Maslach ve Jackson 1981).

Yüksel yaptığı çalışmasında, Potter'in çalışmasından yola çıkarak, modern çalışma hayatının getirdiği tükenmişlik belirtilerini; diğer insanlarla mesafeli olmak, ani duygusal değişimler yaşamak, çalışma gücünde düşüş, içki ve madde bağımlılığında artma olarak ifade etmiştir (Yüksel, 2011, s.12). Tükenmişlikle ilgili belirtilerin, çok geç olmadan önlemi alınmazsa, çalışanda bir takım olumsuz davranışlar gerilecektir. Bunlar işi bırakma düşüncesi, sürekli hastalanıp izin alma, madde bağımlılığı, sosyal ve özel hayatında meydana gelen olumsuzluklardır. Tükenmişlik bireylerin kişilik özelliklerine göre farklılıklar göstererek, psikolojik, fiziksel ve davranışsal belirtiler olarak incelenmektedir.

2.7.1. Fiziksel belirtiler

Tükenmişlik sendrom'u yaşayan bireylerde, enerji düşüşüyle beraber sağlık problemlerine bağlı performans düşüşü görülmektedir. "Tükenmişlik yaşayan bireylerde yorgunluk, yorgunluk ve bitkinlik hissi, geçmeyen soğuk algınlıkları, baş ağrıları, mide barsak hastalıkları, hipertansiyon, kronik yorgunluk, alerji, uyku bozuklukları, kilo kaybı ve obezite, midede hastalık, koroner kalp hastalığı gibi fiziksel belirtiler gözlenmiştir." (Yüksel, 2011: 13)

Freudenberger ve Richelson (1981: 43) tükenmişlik yaşayan kişilerin, çalışma hayatına başladıklarında sahip oldukları özgüveni, enerjisi, heyecanı ve çalışma azmini kaybettiklerini savunmuşlardır. Tükenmişlik sendromu yaşadıkları halde, çalışmaya devam eden bireylerde metabolik rahatsızlıklar görülmekte ve dolayısıyla çalışanın negatif tutum sergilemesine

sebeptir. Çalışanın yaşadığı tükenme zaman içerisinde fiziksel olarak da sorun yaşamalarına neden olmaktadır (Freudenberger ve Richelson, 1981:17).

2.7.2. Psikolojik (Duygusal) belirtiler

Tükenmişliğin duygusal belirtileri, davranışsal ve fiziksel belirtilere nazaran gözlemlenmesi daha güçtür. Duygusal tükenme yaşayan bireyler, sinirlilik, tedirginlik, enerji tükenmesi, ümitsizlik ve huzurluk gibi belirtiler sergilerler (Özkan, 2012: 17)

Tükenmişliğin, bireylerde görülen duygusal ve davranışsal belirtileri, “Çabuk öfkelenme, birçok konuyu şüphe ve endişe ile karşılama, alınganlık, iş doyumsuzluğu, özgüven ve öz saygıda azalma, unutkanlık, hareket kabiliyetini kaybetme, üşengeçlik, işten soğuma, başarısızlık hissi, tek tip davranma, küçümseme ve alay etme, benlik imajının bozulması, ani tepkisellik, eleştiriye aşırı duyarlılık, sabırsızlık, alınganlık, işten kaytarma, sürekli bir savunma ve suçlama hali, inkâr etme, sosyal ilişkilerde bozulmalar, motivasyon eksikliği, kişisel güvende azalma, değersizlik hissi, aşırı şüphecilik, kaygı, huzursuzluk, kendini soyutlanmış hissetme, tatminsizlik, odaklanma bozukluğu, çaresizlik, zihin karışıklığı ve düzensizlik” gibi davranışlardır (Sweeney ve Summers 2002; Koyuncu 2005; Kaçmaz 2005; Lambie 2007; Barutçu ve Serinkan 2008).

Sucuoğlu ve Kuloğlu (1961), çalışan bireyde tükenmişliğin duygusal tükenme ile başladığını savunmuşlardır (Ertürk ve Keçioğlu, 2012).

Kaçmaz (2005) tükenmişliği, duygusal tükenmenin ilk belirleyicisi olarak tanımlamıştır. Dolayısıyla duygusal tükenme yaşayan bireylerin, başlardaki performansı ve sadakati göstermediğini savunmuştur (Ertürk ve Keçioğlu, 2012).

2.7.3. Davranışsal belirtiler

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri, diğer belirtilere nazaran bireyin, yakın çevresi ve ailesi tarafından rahat gözlemlenebilmektedir. Davranışsal belirti boyutu, çalışanın iş yerinde maruz kaldığı negatif davranışlar neticesinde oluşmaktadır. Bireyde dikkat dağınıklığı, sigara ve alkol kullanımında artış, örgütte verimin düşmesi, işten sıkılma ve kaytarma, işe karşı ilgisizlik, işlerin dışında kalma ve başka iş arayışına girme şeklinde ifade edilebilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Oruç, 2007:23-24).

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri bireyin psikolojik ve sosyal dünyasında ciddi sıkıntılara yol açmaktadır. Bireyunutkanlık, başarısızlık hissi, aile içi çatışmalar, konsantrasyon düşüklüğü, çabuk öfkelenme, ani sinir patlamaları, sık gelen ağlama nöbetleri,

yalnız kalma isteği, alınganlık ve takdir edilmediğini dűşünme, işi yavaşlatma, hırsızlık eğilimleri, işten uzaklaşma, işine karşı gittikçe büyüyen hoşnutsuzluk, hizmetin kalitesinde düşüşler, işverenlerin şikayetleri, evrakta sahtecilik, düşük iş performansı, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı olma, iş tatminsizliği, farklı bir mesleki eğitim alma düşüncesi, örgüte bağlılıkta azalma, iş gücü devrinde yükselme, hastalıktan kaynaklanan nedenlerle işe gelmemelerde ve geç gelmelerde artış, işi bırakma veya başka alanlarda iş arama şeklinde sıralanabilir (Freudenberger ve Richelson, 1981; Perlman ve Hartman, 1982; Maslach ve Leiter, 1988; Çam, 1992; Potter, 1998).

2.8. Tükenmişlik Modelleri

2.8.1. Freudenberger tükenmişlik model

Freudenberger, hizmet verdiği bir sağlık kurumunda, duygusal tükenmeyi ifade etmek için tükenmişlik kavramını kullanmıştır. Bireyin ilk olarak psikolojik tükenme, motivasyon ve sadakat kaybı yaşadıklarını gözlemlemiştir (Maslach ve Schaufeli, 1993). Freudenberger tükenmişliği, “enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler, taleplerden dolayı tükenmeye başlamak” olarak tanımlamıştır (Basım ve Şeşen, 2006).

Freudenberg’e göre tükenmişlik, bireylerde farklılıklar gösterebilir. Freudenberg’e göre tükenmişlik, çalışma hayatının birinci yılın sonunda kendini belli eder. Tükenmişlik fiziksel açıdan, yorgunluk, halsizlik, metabolik rahatsızlıklar ve ağrı şikâyeti olarak belirtirken davranış olarak, ani öfke patlamaları, ani duygu değişimleri yaşadıkları için ağır sorumluluk hissi yaşarlar (akt. Köse, 2015: 28).

2.8.2. Pines mükenmişlik modeli

Pines ve Aronson (1988) tükenmişliği, “bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir yorgunluk durumudur.” şeklinde ifade etmiştir (Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2013: 30; Enzmann ve diğerleri, 1998: 332).

Pines ve Aransonidealist, amaç odaklı, başarılı ve motivasyonu yüksek bireylerin, neden tükenmişlik sendromuna yakalandığını açıklamaktadır. Model, iş yerlerinde ruhsal baskı altında olmaları tüknmişlik yaşamalarına sebep olmaktadır. Olumsuz çalışma şartlarına sahip işletmelerde, tükenmişliği genelde gayretle çalışan güçlü kişilikli bireyler yaşarlar (Boyar, 2011: 24-25; Uysal, 2007: 17-18).

Pines, çalışanın iş ortamındaki korumacı tutum ve çalışana karşı duyarsız yönetim gibi etkenlerin, bireylerin tükenmişliklerini belirleyici unsur olarak belirtmiştir. Ayrıca bireyin, kişilik özelliklerine göre, bu olumsuzluklardan performanslarının etkilenme seviyesinin farklılık gösterebileceğini belirtmiştir (Uysal, 2007: 18-19). Bu bağlamda, çalışan bireylerin uygun ortam buldukları zaman enerjilerinin hep yüksek olacağını ve dolayısıyla tükenmişlik yaşama ihtimalinin zayıf olacağını söyleyebiliriz.

2.8.3. Cherniss tükenmişlik modeli

Cherniss tükenmişliğin, iş yerindeki olumsuzluklar sonucunda bireyde meydana gelen stres durumu olduğunu savunmuştur. Birey bu süreçte, duyarsızlaşarak işinden soğur (Akt. Maslach ve Schaufeli, 1993).

Cherniss tükenmişlik modeline göre birey, çalıştığı örgütte istediği ortamı sağlayamadığından hayal kırıklığı yaşayarak strese girer. Çalışan birey, stresten kurtulacak yöntemler bulmaya çalışır. Fakat birey, stresle başa çıkma yöntemlerinde başarılı olamazsa, tükenmişlik yaşamaya başlayacak ve iş çevresiyle uyumsuzluk, negatif davranışlar, işten ayrılma, ideallerinden vazgeçme tavırlar sergileyecektir. Cherniss, tükenmişlik kavramını açıklarken, çalışanın iş yerindeki olumsuzluklarla savaşıma yönteminin, tükenmişlik sendromuna yakalananların doğrudan etkilediğini savunmuştur (Sürgevil, 2014: 37; Boyar, 2011: 41).

2.8.4. Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli

Edelwich ve Brodsky'nin geliştirdiği tükenmişlik modeline göre, diğer insanlara fayda sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, olumlu veya olumsuz şartların sonucu olarak; çalışanın idealizmi, enerji ve amaçlarının artarak tükenmesi halidir.

Edelwich ve Brodsky'ye göre bireylerde tükenmişlik sebepleri; işin koşulları, mesai saatlerinin uzun olması, fazla müşteri akımı, idealleriyle vardıkları noktanın uyuşmaması, yönetim zorlukları olarak belirtmişlerdir. Edelwich ve Brodsky tükenmişliği, gelişim sürecine göre birbirini takip eden aşamalı bir süreç olarak; idealistik coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme ve apati dönemi olarak belirtmiştir. (akt. Toprak, 2013: 24).

2.8.5. Pearlman ve Hartman tükenmişlik modeli

Pearlman ve Hartman, tükenmişlikle ilgili daha önce yapılmış tanımları inceleyerek, kişisel ve çevresel değişkenlerin tanımlamalarını yapmaktadır. Pearlman ve Hartman, tükenmişlikle ilgili tanımlamalar şöyledir.

- ◆ Başarısız olmak, tükenmek
- ◆ Performans ve İş verimliliğinde azalma,
- ◆ İş yerindeki diğer çalışanlardan ve işinden soğumak,
- ◆ Fikir üretme kabiliyetini kaybetme (Çetin-Akbulut, 2010: 9)

Pearlman ve Hartman'ın 1982 yılında geliştirdiği model, bireysel değişkenler ve çevresel değişkenleri tanımlayan bir odaktır. Bu model tükenmenin üç boyutunu stresin belirtileri nedeniyle oluştuğunu ifade eder. Buna göre stresin ana belirtileri; fiziksel belirtiler (yorgunluk) üzerine odaklanan fizyolojik boyut, tutum ve duygular üzerine odaklanan bilişsel boyut ve duyarsızlaşma ve düşük iş verimi gibi, davranışlar üzerine odaklanan davranışsal boyut olarak ifade edilebilir (Demir, 2010: 187).

2.8.6. Meier tükenmişlik modeli

Scott Meier'in geliştirdiği tükenmişlik modeli, Bandura'nın öz-yeterlilik modeli temel alınarak oluşturulmuştur (Sürgevil, 2006: 32).

Bandura (1993) ne istediğini bilen bireylerin, hayatın içerisinde yaşamlarıyla ilgili dönüm noktalarını etkileyen durumlarla, kolaylıkla başa çıkabilecek kişisel öz yeterliliğe sahip olduklarını anladıkları noktada, eyleme döktüklerini savunmuşlardır. Öz-yeterlilik kavramının esas olarak alındığı bu model; kişinin istediği noktaya gelebilme için ne yapacağını biliyor olması olarak ifade edilebilir.

Meier'in tükenmişlik modeli aşağıda belirtilen dört kavram ile açıklanmıştır (Sılığ, 2003: 18-19; Sürgevil, 2005: 29-30; Şanlı, 2006: 16-17):

1. **Pekiştirme beklentileri:** Bireyin yaptığı işin, beklentilerini ne oranda karşılayacağını belirler. Meier (1983) bireyin, işle ilgili beklentilerinin, olumsuz sonuçlar vermesi sonucu, tükenmişlik yaşayacağını savunmuştur. Örneğin tam teşhizatlı bir hastane de hizmet veren bir doktorla, yetersiz şartlarda ve fazla mesai yaparak hizmet vermeye çalışan bir doktorun tükenmişlik düzeyleri farklı olacaktır.

İş ile ilgili beklentilerin kişilerde farklılık göstermesi dolayısıyla tükenmişlik seviyeleri de değişecektir.

2. Sonuç beklentileri: Meier'e göre (1983) sonuç beklentileri, belli davranışların sonuçlarıyla ilgili kurgulardır. Diğer bir ifade ile, bireyin iş ortamında olacağını beklediği bir davranış ve o davranışın olacağını gösteren belirtilerin oluşması olarak tanımlanabilir.

3. Yeterli olma beklentileri: Bu kavram, bireyin olmasını istediği sonuçlar için verdiği mücadelenin, kendine özgü kişisel yetkinliği ile olduğu belirtilmiştir (Bandura, 1977). Bandura bir görevi başarıyla yapabilme ve olası sonuç beklentileri arasındaki farklılıklara değinmiştir. Farklılıklar Şekil 3. 'te gösterilmiştir (Baysal, 1995; 26).

Yeterli Olma Beklentisi Sonuç Beklentisi



Şekil 1.3. Meier'in tükenmişlik modeli (Kaynak: Meier, 1983)

Yeterlilik beklentisi, bireyin olumlu sonuçlara ulaşmak için, gerekli olan eylemi yapabilme yeterliliğidir (Bandura, 1977). Buradan yola çıkarak, yaptığı işi sonuçlandırmada kişisel donanımının olmadığını düşünen bireyler daha kolay tükenmişlik yaşamaktadır (Meier, 1983).

4. Davranışları anlamlandırma süreci: Bu süreç tükenmişlik yaklaşımının en genel ve ana niteliklerini kapsamaktadır. Bu süreç, bireyin beklentilerini belirleyip, sürdürme kabiliyetini açıklar. Bireyin örgüt yapısıyla uyumu, iş arkadaşları ve sosyal ilişkileri, kabiliyetleri ve karakter yapısının gözlemlenmesi sonucu nasıl anlamlandırılmasıyla ilgilenir (Şanlı, 2006: 17). Meier(1983) çalışanın, tükenmişlik yaşamasına sebep olan etmenlerin davranışsal anlamlandırma sürecinin belirlediğini söylemiştir. Şöyle ki, çalışanın algılama şekli ve yeteneği ile davranış şekli anlamlandırma sürecinin konularıdır (Sılığ, 2003: 19).

Meier (1983) davranışsal anlamlandırma sürecinde farklı olarak, tükenmişlik kavramının bireyin yeterliliğinin ve bilgisinin az olması ve davranışlarını anlamlandırmada başarılı olamaması, çalışanın duygusal olarak uzun vadede tükenme yaşadığını belirtmiştir. (Baysal, 1995: 27'den akt Polatçı: 2007: 31).

2.8.7. Maslah tükenmişlik modeli

Günümüzde geçerliliği kabul gören tükenmişlikle ilgili tanım Maslach ve Jackson'ın tarafından üç boyutlu algılanan bir kavramdır. Model tükenmişliği, “genellikle yüzyüze çalışma yapan mesleklerdeki bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak tanımlanır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399).

Maslach, tükenmişliği, bireyin mesleğiyle ilgili uzun zamandır süren ruhsal bunalımlara ve strese neden olan sebeplere verdiği karşı eylemdir diye tanımlamaktadır (Hogan ve McKnight, 2007; 118). Yapılan tanımlar neticesinde ortaya, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı şeklinde kavramlar atılmıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

2.8.7.1. Duygusal tükenme (Stres)

Duygusal tükenme, bireyin duygusal sıkıntılar sonucu yaşadığı stresten kaynaklı olarak hem duygusal hem de fiziksel olarak bitkin ve yorgun düşmelerini tanımlar. Duygusal tükenme, daha çok bireyin müşterilerle çok fazla iletişim içinde olmalarından kaynaklanmaktadır (Maslach vd. 2001: 403).

Leiter ve Maslach (2001) duygusal tükenmeyi, bireyin duygusal gücünü kaybettirecek stres ortamlarında gerginliğinin artması şeklinde ifade etmişlerdir. Bireyler, kapasitelerini aşan yorucu işleri güç koşullarda yapmaya çalışması, dolayısıyla çalışanın bu problemler ortamında çalışmak istememesi, çalıştığı örgüte karşı sorumsuz davranarak zarar verdiğini düşünmeye başlaması ve artık işe gitmek istemediğini düşünmesi tükenmişliğin nedenleridir (akt. Köse, 2014: 29; Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Duygusal tükenmenin temel sebebi, çalışanlar arasındaki anlaşmazlıklardan kaynaklı olumsuz çalışma koşulları ve bireylere çok fazla iş yüklenmesidir. Duygusal tükenme yaşayan insanlar kendilerini bitkin, yılmış ve kandırılmış hissettiklerinden dolayı strese girerek işlerinden soğudukları gözlemlenmiştir. Duygusal tükenmeyi bu kadar şiddetli

yaşayan bireylerin, çalışma hevesleri kalmamış ve işe gitmek artık işkence gibi gelmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993).

Duygusal tükenme düzeyi yüksek bireyler “duygusal ve fiziksel yönden tüm güçlerini kullanıp bitirdiklerini, tükettiklerini ve yorulduklarını hissederler. Ve tekrar işlerinde geçmişte olduğu kadar, hizmet verdiği kişilere karşı verici ve üretken olamayacaklarını düşünürler.” (Maslach ve Leiter, 1997:17,18’den akt Dağlı ve Gündüz, 2008: 14). Bu ifadeye dayanarak duygusal tükenmenin, örgüt açısından da önlem alınmazsa, verimliliği düşüreceğini söyleyebiliriz.

Duygusal tükenme kapsamında yapılan araştırmalar, yaptıkları meslek gereği uzun zaman dilimlerinde, çok fazla insanla birebir çalışmaları gereken bireylerin duygusal tükenme düzeylerinin, daha kolay mesleklerde çalışanlara oranla daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2).

2.8.7.2.Duyarsızlaşma (Depresyon)

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin en dikkat çeken yönüdür. Duyarsızlaşma, sert, duyarsız ve hatta hümanist olmayan kişilik özelliklerini içerebilir. Duyarsızlaşma, kişinin diğer insanları küçük görerek aşağılayıcı tavırlar, soğuk ve sert tutumlar sergileyerek, insanların isteklerini görmezden gelmeleri gibi negatif tutumları incelemektedir (Maslach, 2003: 5). Duyarsızlaşma, çalışanın müşterilere karşı, duyarsız, umursamaz ve sert bir yaklaşım içerisinde bulunmasıdır (Truchot ve Derogard, 2001: 347). Buradan yola çıkarak, müşterilerle yüzyüze ilişkilerde duyarsız ve umursamaz olan birey, aynı şekilde çalıştığı örgüte karşı da bu durumu sergileyecektir.

Duyarsızlaşma, bireylerin karşılaştıkları, çevresel ve örgütsel sebeplerden kaynaklı olumsuzluklara verdiği, tepkisel bir durumdur. Duyarsızlaşmaya başlayan çalışan, etrafına karşı da duyarsız tavırlar sergileyerek kaba ve katı olabilmektedir. Birey etrafına negatif enerji yayarak, diğer bireylerle iletişimini sınırlayacaktır (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Jackson ve Schuler (1983), duyarsızlaşma yaşayan bireylerin, diğer çalışanlarla ilişkilerini sınırlandırdığını, kırıncı ve hoşgörüsüz davrandığını belirtmişlerdir. Örgüt çalışanından ziyade duyarsızlaşmanın örgüt yöneticilerinde görülmesi, çalışanlara sirayet edecektir. Dolayısıyla duyarsızlaşmadan dolayı çıkan çatışmada en çok hasarı örgüt alacaktır (akt. Köse, 2014: 30).

Psikolojik olarak yozlaşan bireyler, hayatın her alanında negatif tavırlarını sergileyecektir. Gerek iş çevresine gerekse sosyal çevrelerine karşı, mēsafeli bir tutum sergileyecek, akabinde işten ve ülkülerinden de soğuyacaklardır. Duyarsızlaşma, bireyin gerçekleşmeyen umutlarının sonucunda, duygusal olarak tükenmeye karşı aldığı psikolojik bir önlemdir. Bireyin işten ve çevresinden uzaklaşarak aldığı bütün psikolojik önlemler hem bireyin başarısını hemde örgütün verimliliğini olumsuz etkileyecektir (Maslach ve Leiter, 1997).

2.8.7.3. Kişisel başarı (İş doyumsuzluğu)

Maslach düşük kişisel başarı hissini, çalışan bireyin, yaptığı işte kendini yetersiz ve liyakatsiz bulması olarak tanımlarken, kişisel başarıyı da bireyin hem işinde hem de iş çevresinde kendisini başarılı ve yeterli bulması olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981). Duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin etkisiyle tükenmişlik yaşayan bireyin, olumsuz davranışlarının bir sonucu olarak başarı ve yeteneklerini kaybetmesi bireyin kişisel başarısını düşürmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Maslach bireyin kişisel başarısının düşmesini, kişinin kendini negatif niteliklerle değerlendirmesi olarak tanımlamıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bireyin, iş yerindeki diğer bireylere karşısı negatif düşünceleri, süreç çerisinde kendiyile ilgili de negatif düşüncelere neden olacaktır. Çalışan birey, düşük kişisel başarı hissini neticesinde, sevilmediğini, krizle başa çıkmada başarısız olduğunu, müşteri ilişkilerinde ve işinde başarısız olduğunu düşünerek, özgüvenini kaybederek ciddi aşağılık kompleksi yaşayacaktır (Yıldırım, 1996).

Dolayısıyla kişisel başarının düşmesi, çalışanın kendisini yetersiz, çevresiyle uyumsuz, liyakatsiz, işinde başarısız ve verimsiz biri olduğunu düşünerek suçluluk duygusuyla birlikte öz saygısını yitirerek tükenmişlik yaşayan bireyler olmasına neden olmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bireyler tükenmişlik hissiyle birlikte, yetersiz olduğunu düşünerek, işinde başarılı olamamış, çabalarını yetersiz görmesiyle birlikte derin suçluluk duygusuyla boş yere çalıştığını düşünmeye başlamıştır (Silah, 2001: 163), çaresiz olduğunu düşünen birey hem örgüt içindeki çalışmalarında hem de kişisel başarısında gerileme yaşamaya başlayacaktır (Cordes, Dougherty ve Blum, 1997).

2.10. Tükenmişlik Sonuçları

Küreselleşmenin hızla arttığı günümüzde, iş sektöründe verimli ve kalifiye insan faktörünün büyük önem kazanması, rekabet ortamında örgütlerin entegrasyonunu sağlamak amacıyla daha fazla beklenti içine girmesine bağlı olarak, çalışan bireylerin her zamankinden daha çok efor harcamalarına neden olmaktadır. Bu durum ise bireylerin tükenmişlik düzeylerini olumsuz yönde etkileyerek, tükenmişliği yaşayan bireyin hizmet verdiği kişileri, çalıştığı kurumu, aile ve arkadaş çevresini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Hafife alınmayacak kadar önemli bir sorun olan tükenmişlik, çalışma şartları ve sosyal çevre dışında kişinin, kendisinden kaynaklı faktörler sonucunda da ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik, hizmet sunumunun düşük kalitede olması ve insancıl olmayan tavırlarla karşılaşan müşterileri etkilerken, yüksek iş gücü ve düşük performans gibi sorunlarla uğraşmak durumunda kalan örgütleri, sürekli çekişme ve çatışmalar yaşayarak duygusal çöküşe uğrayan aileleleri de olumsuz yönde etkilemektedir. Şöyle ki tükenmişlik sendromu sadece bu negatif durumu yaşayana zarar vermekten ziyade, bireyin etrafındaki herkese karşı olumsuz duygular geliştirerek ciddi yıkımlara sebep olan bir davranış olarak görülmektedir. (Sürgevil, 2006: 89).

“Amerika’da strese bağlı fiziksel rahatsızlıkların neden olduğu verim kaybı altmış milyon dolar, psikolojik hastalıkların neden olduğu verim kaybı on yedi milyon dolar olarak tahmin edilmektedir. Ayrıca, strese bağlı kalp hastalıkları için yılda sekiz milyar altı yüz milyon dolar harcanmaktadır. Bunlar da iş stresi ve tükenmişliğin bir ülke ekonomisi için ne ölçüde maddi kayıp olduğunu gösterir.” (Karadağ, 2013:35; Koç, 1999:38).

2.10.1. Tükenmişliğin bireysel sonuçları

Tükenmişlik bireylerin psikolojik ve fiziksel sağlığını ciddi anlamda etkileyen negatif yıpranma durumudur. Tükenmişlik bireylerde, kişisel olarak strese bağlı psikolojik rahatsızlıklara, devamlı kaygı hali, özgüven azalması, vesvese, depresyon, öfke nöbetleri, iş ortamındaki gerginliklere bağlı olarak oluşan yorgunluk ve bitkinlik hissi, mide rahatsızlıklarının oluşması, uyku düzeninin bozulması, alkol ve madde bağımlılığının artması gibi rahatsızlıklara sebep olmaktadır (Özler, 2010: 299).

Tükenmişliğin birey üzerinde, fiziksel açıdan da olumsuz sebep ve sonuçları bulunmaktadır. Bireyin bu bağlamda yorulmaya bağlı olarak yıpranmasına sebep olmaktadır.

Tükenmişlik yaşayan bireyler yeni güne başlarken kendilerini oldukça halsiz ve bitkin hissederler. İş ortamlarındaki olumsuzluklardan kaynaklı strese giren bireyler, uykusuzluk, yorgunluk ve gerginlik neticesinde, sık sık grip ve soğuk algınlığı yaşamakta, buna bağlı olarak baş ağrıları artmakta, mide rahatsızlıkları, boyun ve sırt ağrıları çoğaltmakta ve bu hastalıkların tedavi sürecini uzatarak, çabuk atlatılmasına engel olmaktadır (Maslach, 1982: 73'den akt. Kervancı, 2013: 36). Bu bağlamda tükenmişliğin bireylerde en belirgin ve önemli sonucu enjilerinde meydana gelen düşüştür (Gezer, 2008: 42).

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler, bu durumla mücadele süreçlerinde, sıkıntılarını hafifletmek adına kurtarıcı olarak gördükleri, alkol ve uyuşturucu madde kullanmaya başlayarak zaman içerisinde bağımlı olurlar. Fakat bu bağımlılık hali çözüm olmaktan çok ciddi bir problem olmaya başlar (Jusuf, 2007: 46-47).

Tükenmişlik sendromuna yakalanan bireyler, ciddi duygusal çöküntü ve bitkinlik yaşadığından dolayı, diğer insanlara karşı memnuniyetsizlikleri sürekli artarak birçok olumsuz duruma sebep olabilmektedir. Birey bu süreçte çabuk sinirlenerek, en küçük hatada ani öfke patlamaları yaşar. Tüm bu yaşanan olumsuz gelişmeler bireyin başarısında düşüşe sebep olurken, duygusal anlamda bir tükeniş yaşadığının belirtisi olan tedirginlik ve öfke sadece başka kişilere duyulan olumsuz hisleri değil, aynı zamanda bireyin paranoyalarını da çoğaltmaktadır. Tükenmişlik sendromu yaşayan birey, herkesin onun hayatını zorlaştırmak için iş birliği içerisinde olduğuna inanmaya başlar. Müşterilere veya iş arkadaşlarına karşı negatif bir tutum sergilerler. Buna bağlı olarak işten ayrılma, çalışma performansında düşüş, iletişim zayıflığı gibi durumlar yaşanmaya başlar. Tükenmişlik yaşayan birey "Kimse bunu yapamaz, sadece ben yapabilirim" şeklinde bir düşünceye kapılarak, meydan okuma güdüsüyle fazla riskli işlere girerek daha kötü sonuçlara neden olabilir. Birey fazla riskli işleri, "işe yaradığını" kendisine ve başkalarına kanıtlamak için yakaladığı bir fırsat gibi görebilir. Bu olumsuz tutumlar ise bireylerin yaşamlarını olumsuz etkileyerek mutsuz olmalarına sebep olmaktadır (Polatçı, 2007: 83-84).

2.10.2. Çalışma hayatı üzerindeki sonuçları

Tükenmişlik bireylerin çalışma hayatlarını önemli ölçüde etkileyen en önemli unsurlardan biridir. Bireylerin yaptıkları işleri yaşamlarını devam ettirmek, ekonomik olarak geçimlerini sağlamak, doyuma ulaşmak ve toplum içerisinde kendilerini ifade etmelerini sağlayan bir aracı olmaktadır. Birey için kendini ispatlamada bu kadar önemli olan iş

ortamlarında, bireyin davranışlarına olumlu ya da olumsuz yönde şekil vermesi büyük önem taşımaktadır (Çam ve Yıldırım, 2010:76).

Tükenmişlik yaşayan çalışanların, işten soğumaya bağlı olarak performanslarında düşüşlerin yaşanması, işe düzenli gitmeme, devamsızlık, iş ortamında yaşanan çatışmalar, iş doyumunun azalması, işten ayrılma, iş gücü devrinin artması gibi durumlar tükenmişliğin örgütsel açıdan neden olduğu olumsuz sonuçları arasındadır. Bu bağlamda yaşanan olumsuzluklar bireysel ve örgütsel açıdan önemli bir yer teşkil etmektedir. Hem bireyin hem de örgütün çıkarlarının korunması, ekonomik anlamda kayıpların yaşanmaması için iş ortamının koşullarının olumlu ve olumsuz yönlerinin iyi kavranılması önemli bir faktör olmaktadır (Çetin, Basım ve Aydoğan, 2011: 63).

Tükenmişlik yaşayan bireylerin, çalışma performanslarında yaşanan düşüşler bireyin iş düzenini bozma ve çalışma arkadaşlarıyla çatışmalara girerek, duyarsız davranışlar sergilemesi gibi olumsuz etkileri bulunmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 406). Genellikle, yüksek düzeyde duygusal tükenme bireyin motivasyonunu azaltarak ideale ulaşmasını engellemekte, ortaya çıkan olumsuz ruhsal durum sonucunda, birey ciddi hayal kırıklığı yaşamaktadır. Bunun sonucunda, kişiler arası ilişkiler bozulabilmekte ve dolayısıyla örgüt içinde çalışma ahengi azalarak, çatışmalar yaşanmasına sebep olmaktadır. Birey, yaşadığı tatminsizlik sonucu, sosyal ilişkilerinde olumsuz tavırlar sergileyerek, karşılaştığı problemleri zorbalıkla çözme yoluna başvurmaktadır (Izgar, 2000: 36-37).

2.10.3 Aile hayatı üzerindeki sonuçları

Tükenmişlik, genelde bireylerin iş ortamlarındaki kargaşadan kaynaklanarak, zamanla sosyal hayatına ve ailesine de yansımaktadır. Buna bağlı olarak tükenmişlik yaşayan bireyler hem iş hayatında hem de özel hayatında ciddi sorunlarla karşılaşırken hayatının anlamsızlaştığına inanırlar. Bunun sonucunda ise tükenmişlik yaşayan bireyin aile bireyleriyle ve arkadaşları ile olan ilişkileri zarar görür (Pines ve Aronson, 1988: 16'den akt. Kepekçioğlu, 2009: 100).

Maslach ve Jackson (1982) tarafından 142 çift üzerinde yapmış olan araştırma sonucuna göre; tükenmişlik yaşayan bireyler, sosyal çevrelerinden ve arkadaşlarından uzaklaşma eğilimi göstermektedirler. Bireyler, iş dışındaki zamanlarında bile görevlerinin etkisi altında almaktadırlar. Tükenmişlik yaşayan bireylerin eşleri; memurların eve döndüklerinde çocukları ile ilgilenirken bile, onlara iş ortamındaymış gibi davranmakta

olduklarını ifade etmektedirler (Sarıkaya, 2007: 100). Özmete ve Eker (2012: 17) tarafından yapılan araştırmada ise bireylerin, iş yaşamlarındaki tükenmişliklerinin aile fertlerine zaman ayırmalarına mâni olduğunu belirtlenlerin oranının, çocuk sayısına bağlı olarak arttığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik yaşayan bireyler iş yerindeki huzursuzluk sonucu evine duygusal ve fiziksel olarak yorgun ve gergin gelmekte, ailesine karşı ilgisiz ve tahammülsüz davranabilmektedir. Bu durum aile fertlerini de mutsuz etmektedir.

Tükenmişlik yaşayan birey, eve geldiği zaman çoğunlukla işinden şikâyet ederek sürekli bu konuda konuşmaktadır. Duygusal çöküntü yaşayan birey sükûnetini kaybederek ani öfke patlamaları, alınganlık ve tahammülsüz davranışlar sergiler. Önemsiz konularda dahi sürekli kavga etmeye başlayan aile bireyleri, evliliklerinde ayrılmaya kadar varan ciddi sorunlar yaşayabilmektedir (Maslach, 2003: 137-138).

2.11. Tükenmişlikle Baş Etme Yolları

Yapılan araştırmalar neticesinde tükenmişliğin çalışanları ve dolayısıyla örgütleri etkilediği görülmüş ve tükenmişlikle başetmeyle ilgili mücadele yöntemleri geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu yöntemlerden bazıları tükenmişliği iyileştirmeye yönelikken, bazıları ise tükenmişliğin hiç yaşanmaması için geliştirilen yöntemlerdir. Araştırmalarda tükenmişliği, çalışma ortamının ve örgütsel faktörlerin tetiklediği kabul edilmiş fakat mücadele bireysel yöntemlerle yapılmıştır. Maslach'a göre bireysel odaklı yöntemler kişinin duygusal tükenme düzeyini azaltmaktadır. Fakat; tükenmişliğin diğer iki boyutu ile ilgili herhangi bir fayda sağlamayacaktır. Bireysel yöntemlere bu kadar önem verilmesinin diğer bir nedeni de daha kolay ve daha ekonomik olmalarıdır (Baduroğlu, 2010: 43). Tükenmişlikle baş etme yollarını bireysel ve örgütsel yollar adı altında toplayabiliriz.

2.11.1. Bireysel baş etme yolları

Çalışma hayatında, bireyin yaptığı işe göre belirli birtakım zorlukları da vardır. Bireylerin tükenmişlikten daha az etkilenmeleri için yaptıkları işin niteliğine göre kendilerini değiştirip geliştirmeleri, tükenmişlikle daha kolay baş etmelerini sağlayacaktır. Bireylerin, tükenmişlik yaşamadan karşılaştıkları müşterilerin taleplerini gerçekleştirmek için fiziksel ve ruhsal açıdan güçlü olmaları gereklidir. Dolayısıyla, bireyin tükenmişlikle baş etme de ne

istediğini bilmesi ve kendini tanımlayabilmesi önemli bir noktadır (Maslach, 1982: 89-95'den akt. Kepekçioğlu, 2009: 109).

Bireysel olarak tükenmişlikle mücadele edebilmek için bazı önlemler şunlardır (Sarıkaya, 2007: 47-48; Dağlı ve Gündüz, 2008: 17; Balcıoğlu, Mehmetali ve Rozant, 2008: 103; Kaçmaz, 2005: 31).

- ◆ Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyin en önemli ihtiyacı güç ve inançtır. Bu nedenle derhal bakış açıları, düşünce sistemi, değerler sıralaması değiştirilmeli ve geliştirilmelidir. “Her şey benim kontrolümde olsun, mükemmel olursam kontrolü ele alabilirim, başkalarını memnun etmek zorundayım, insanları incitmemem gerekir, herkes beni sevsin...” gibi mantık dışı inançlar, otomatik düşünceler, olumsuz algılar fark edilmeli ve düşünceler yeniden yapılandırılmalıdır.
- ◆ İşle ilgili radikal hedefler ve beklentiler belirlenmelidir.
- ◆ İşe başlamadan önce birey yaptığı işin zorluklarını ve risklerini bilmelidir.
- ◆ Tükenmenin ne olduğu ve belirtileri bilinmelidir.
- ◆ Kişi tatil ve dinlenme sürelerini mutlaka kullanmalıdır. Örneğin; öğle tatilini çalışarak geçirmemeli ve işlerin bitmediği gerekçesiyle tatile çıkmamazlık yapmamalıdır.
- ◆ Kişi, olayları kişisel algılamamalıdır.
- ◆ Kişi, işini iş yerinde bırakmayı öğrenmelidir.
- ◆ Kişi, zaman zaman beynini boşaltıp, hayatında nükteye ve mizaha yer vererek kendini dinlendirmelidir.
- ◆ Kişi, nefes alma-verme, meditasyon gibi gevşeme teknikleri uygulayarak rahatlamaya çalışmalıdır.
- ◆ Bütün çabalara rağmen birey hala tükenmişlik yaşıyorsa işinden ayrılması gerekebilir. Fakat iş değişikliği sadece iş ortamını değiştirmekten ibaret ise, başka anlatımla yapılan işin içeriği değişmiyorsa tükenmişlik yine devam edecektir.

2.11.2. Örgütsel baş etme yolları

Örgütsel koşullarını iyileştirmek ve çalışanların tükenmişliğini önlemek için birtakım önlemler almak hem örgüt hem de çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinde azaltıcı etkide bulunur. Tükenmişlikle ilgili örgütsel düzeyde yapılan mücadele yöntemleri, hem bireysel düzeydeki mücadele yöntemlerine göre daha kalıcıdır, hem de tükenmişliğin örgüt için önemli bir problem olduğu ve önlenmesi gerektiği düşüncesini sağlamlaştırmaktadır. Böylece

örgüt tarafından yürütülen mücadele yöntemleri, tükenmişliğin örgüt içinde kabul edilmesini ve bununla başa çıkma konusunda daha bilgili ve dayanıklı çalışan gruplarının oluşmasını da katkı sağlar (Polatçı, 2007: 91-92). Örgüt düzeyinde tükenmişlikle mücadele edebilmek için alınacak önlemleri şöyle özetleyebiliriz (Sarıkaya, 2007: 45-46; Alev, 1995: 27; Balcıoğlu, Mehmetali ve Rozant, 2008: 103: 142; Çiper, 2006: 26-27):

- ◆ Çalışanların görev ve yetkileri açık ve net olarak belirtilmeli ve bunlar yasal düzenlemeler ile hayata geçirilmeli. İşin yoğun olduğu dönemlerde yardımcı personel ve ek donanım sağlanmalı.
- ◆ Çalışanlar makul hedeflere yönlendirilmeli.
- ◆ İşe yeni başlayan personellerin oryantasyon programlarına katılımı sağlanmalı.
- ◆ Serbest karar verme imkânlarını ve karara katılma imkânları artırılmalı, esnek, hoşgörülü bir yönetim anlayışı benimsenmeli.
- ◆ Alınan kararlara katılım sağlanmalı.
- ◆ Kariyer için fırsat tanınmalı. Çalışanlar gerek duyduklarında sürekli eğitim olanakları sağlanmalı.
- ◆ Kişisel dinlenme ve gelişme için tanınan süreler artırılmalı.
- ◆ Sistemdeki ödül kaynakları çoğaltılmalı.
- ◆ Yerinde bir terfi politikası izlemeli.
- ◆ Çalışanların çalışma saatleri, ücret problemleri, tatil ve sosyal imkânları konularında gerekli azami özen gösterilmeli
- ◆ Örgütsel değişimi sağlamalı.

Tükenmişlikle başetmede geliştirilen stratejilerin hem örgüt içindeki aksaklıkların hem de eksikliklerin giderilmesinde büyük önem taşımaktadır. Tükenmişliğin en önemli sebeplerinden olan iş yükü, görev tanımlamalarının belirlenmesi ve adaletli yönetim ortamı gibi durumlarda yenilikler ve iyileştirmeler yapılmasının, dolayısıyla çalışan bireylerin tükenmişlik yaşamalarına sebep olmayacak iş ortamının hazırlanmasının önemi vurgulanmaktadır.

2.12.Pozitif Psikolojik Sermaye ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Günümüz modern çağının önemli bir problemi olarak sık sık gündeme gelen ve araştırmalara konu olan tükenmişlik kavramı, işle ve çalışma koşulları ile ilgili strese ilişkin negatif duygu hali olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Yapılan araştırmalar neticesinde, çalışma ortamından kaynaklanan olumsuzlukları gidermek ve çalışanları pozitif

yönde geliştirmek maksadıyla kullanılabilir bir araç olarak tanımlanan psikolojik sermaye ve boyutlarından öz yeterlilik (Schwarzer ve Hallum, 2008; Skaalvik E. M. ve Skaalvik S., 2010; Bandura ve diğ., 1985), iyimserlik (Herbert, 2011), umut (Chang ve diğ., 2000) ve dayanıklılık (Herbert, 2011) ile tükenmişlik boyutları arasında negatif bir ilişki tespit edilmiş, Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve ters yönlü bir etkisi bulunduğuna dair hipotez geliştirilmiştir.

Yapılan araştırmalar sonucunda psikolojik sermayenin genel olarak olumlu örgütsel sonuçlarla aynı yönlü; olumsuz örgütsel sonuçlarla ters yönlü bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur. şöyleki psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışları, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve performans arasında aynı yönlü; tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmeye bağlı olarak, iş stresi, işi bırakma niyeti ve örgüte karşı olumsuz duygular besleme gibi davranışlarla ters yönlü ilişkileri olduğu belirlenmiştir (Avey vd., 2011). Bunun yanında psikolojik sermayenin alt boyutlarından, çalışanların geçmiş başarıları, bilişsel kaynakları ve etkinliğini sergilediğiz yeterlilik algısının, mutluluk ve performansı arttırdığı; tükenmişliğı ise azalttığı tespit edilmiştir (Salanova, 2004). Buna bağlı olarak, çalışanlarda iş stresinin azaltılarak, işe bağlılığın artırılarak, çalışma performansının artırılmasında, pozitif düşüncenin önemli bir faktör olduğu belirlenmiştir (Avey vd., 2009).

Psikolojik sermayenin diğeri bir bileşeni olan psikolojik dayanıklılık, kişilerin terslik, olumsuzluk, belirsizlik veya değışim süreçlerinde, kendilerini toparlayabilme ve değışime adaptasyon sağlayabilme kapasiteleri olarak görülmektedir (Luthans vd., 2006). Yapılan çalışmalarda psikolojik dayanıklılık ile örgütsel bağlılık, iş tatmini ve iş performansı arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (Basım ve Çetin, 2011; Luthans vd., 2007). Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığı fazla olan kişileri, karşılaştıkları zorluklara olumlu tepki gösterme ve değışime uyum sağlamada, stres yaratan olaylarla mücadele edebilme ve performansını korumada daha başarılı olacağını söyleyebiliriz. Yapılan araştırmalarda psikolojik dayanıklılığı yüksek kişilerin duygusal tükenme durumlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Psikolojik sermayenin umut bileşeni bireylerin amaç belirlemede ve belirlenen amaca ulaşmada kararlılığını, başarıma gücünü ve karşılaşılan engellerin üstesinden gelmek için alternatif çözüm yolları üretebilme kabiliyetlerini ifade eden motivasyonel bir durumdur (Snyder, 2000). Yapılan çalışmalarda umutlu kişilerin daha fazla motive oldukları ve görev alırken kendilerine daha fazla gü- vendikleri, baş etme ve problem çözme konusunda daha

başarılı oldukları, ayrıca amaçlara ulaşmada engellerle karşılaştıklarında alternatif yollarının bulunması dolayısıyla daha yüksek performans sergiledikleri ortaya çıkmıştır (Luthans ve Jensen, 2002; Wrosch ve Scheier, 2003; Brissette vd., 2002). Literatürde elde edilen bulgulara göre gelecek beklentisinin yüksek olmasının, belirlenen hedeflere ulaşmada alternatif yollar üretebilme ve yüksek performansa sahip olmanın, çalışma hayatının getirdiği zor koşullar ve buna bağlı oluşan strese bağlı oluşan tükenmişlik sendromunun azaltılmasında önemli bir faktör olduğu tespit edilmiştir. Buradan yola çıkarak umutlu kişiliklerin tükenmişliğin bileşenleri olan duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük başarı hissini daha az yaşadıklarını söyleyebiliriz.

Psikolojik sermayenin diğer bir alt bileşeni olan iyimserlik ise çalışan bireylerin, hoşgörülü kişilik yapılarından dolayı özgüvenlerinin yüksek olması, mevcut durumda fırsatları değerlendirerek iş hayatı boyunca başarı odaklı yaşam sürmesine ilişkin atıflarda bulunmasıdır (Schneider, 2001). Yapılan araştırma çalışmalarında iyimserlik, kişilerin beklentilerinden kaynaklı oluşan olumlu duyguların, stresli veya zor durumlarında, şimdiki zamanda ve gelecekte hedeflerine ulaşma ve sürdürme konusunda daha aktif olmalarına, dolayısıyla yaşanan tükenmişlik duygusunun azalmasına olanak sağladığı ortaya çıkmıştır (Nes ve Segerstrom, 2006).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde, Mersin ili sınırları içerisinde bulunan Mersin Şehir Hastanesi, Anamur Devlet Hastanesi ve Bozyazı Devlet Hastanesi bünyesinde çalışmakta olan doktor,yardımcı sağlık memuru (hemşire) ve idari personellerin psikolojik sermayelerinin, tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin ölçülmesi için katılımcılara uyguladığımız ölçek sonucunda elde edilen verileri SPSS 24.00 programında standart sapma, ortalama, yüzde, frekans, korelasyon, t-testi, ANOVA, regresyon analizlerine tabi tutarak sonuçlar ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, kamuya bağlı sağlık kurumlarında çalışan kişilerin psikolojik sermayelerinin tükenmişlikleri üzerinde oluşturduğu etkiyi alt boyutları ile birlikte analiz ederek incelemektir. Bu inceleme yapılırken aşağıdaki soruya cevap aranarak, ulusal literatüre katkı sağlanmasına çalışılmıştır. Araştırmanın ana problemini; Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermayesi ile tükenmişlik düzeyleri nasıldır? sorusu oluşturmaktadır.

Yukarıdaki ana problem çerçevesinde aşağıda yer alan alt problemlere yanıt aranmıştır:

- 1- Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermayesi ile tükenmişlik düzeyleri arasında nasıl bir ilişki vardır?
- 2- Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar *cinsiyet değişkenine* göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 3- Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar *meslek türü değişkenine (doktor, yardımcı personel, idari personel)* göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

- 4- Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar *mesleki kıdeme (meslek süresi)* göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 5- Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar *günlük karşılaşılan hasta sayısına* göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 6- Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanlar *medeni durum (evli – bekar) değişkenine* göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 7- Sağlık sektöründe çalışan bireylerinduygusal tükenme düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyi nasıldır?
- 8- Sağlık sektöründe çalışan bireylerinduyarsızlaşma düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyi nasıldır?
- 9- Sağlık sektöründe çalışan bireylerindüşük kişisel başarı düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyi nasıldır?

3.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın kapsamını Mersin ili sınırları içerisinde bulunan Anamur devlet hastanesi, Bozyazı Devlet Hastanesi ve Mersin Şehir Hastanesinde çalışan doktor, hemşire ve idari personel oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarının ve idari personelin, pozitif psikolojik sermayelerinin tükenmişlik düzeylerine, mevcut çalışma şartlarında nasıl etki ettiği ile ilgili bulgular analiz edilerek incelenmiştir.

3.3. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evreni, Mersin ilinde bulunan Anamur, Bozyazı ve Mersin büyükşehir hastanesinde görev yapan doktor, yardımcı sağlık memuru ve idari personellerden toplam 300 kişi örneklem olarak belirlenmiştir.

Basit tesadüfi örneklem yöntemi ile 384 doktor, yardımcı sağlık memuru ve idari personele anket dağıtılmış, 307 tanesi geri dönmüş, geri dönen anketlerden 7 tanesi eksik doldurulduğu için değerlendirilmeye alınmamış sadece 300 tanesi değerlendirilmeye alınmıştır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formu toplam 54 sorudan oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde, çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan, 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Anketin ikinci bölümünde 24 sorudan oluşan Luthans, Youssef ve Avolio tarafından geliştirilen pozitif psikolojik sermaye ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, umut, özyeterlilik, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır.

Anketin üçüncü bölümünde çalışanların kişilik özelliklerinin tanımlanabilmesi için; konuşkan, çekingen, enerji dolu, heyecan yaratabilen, sessiz bir yapıda, atılgan bir kişiliğe sahip, bazen utangaç ve çekingen olan, sosyal-girişken tanımlamaları yer almaktadır. Anketin son kısmı olan demografik bölümde ise; yaş, meslekte geçirilen süre, eğitim, cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurum, meslek ve günlük karşılaşılan hasta sayısı sorularına yer verilmiştir.

3.5. Verilerin Analizi

Anket çalışmamıza katılan toplam 307 sağlık personelinin (doktor, yardımcı sağlık memuru, idari personel) 300 tanesinden sağlıklı sonuçlar elde edilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, Mersin ili sınırları içerisinde bulunan Mersin Şehir Hastanesi, Anamur Devlet Hastanesi ve Bozyazı Devlet Hastanesi bünyesinde çalışmakta olan doktor, yardımcı sağlık memuru (hemşire) ve idari personellerin psikolojik sermayelerinin, tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin ölçülmesi için katılımcılara uygulanan ölçekler sonucunda elde edilen verilerine ait bulgular ortaya konulmuştur.

Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik hesaplamaları Çizelge 4.1.'de verilmiştir.

Çizelge 4.1. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik hesaplamaları

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Değeri
Duygusal tükenme	9	.846
Duyarsızlaşma	5	.633
Kişisel başarı hissi	8	.724

Çizelge 4.1. incelendiğinde tükenmişlik ölçeğinin 9 maddeden oluşan duygusal tükenme alt boyutunun güvenilirliği için yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda Cronbach's Alpha kat sayısı .846 olarak hesaplanmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin 5 maddeden oluşan duyarsızlaşma alt boyutunun güvenilirliği için yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda Cronbach's Alpha kat sayısı .633 olarak hesaplanmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin 8 maddeden oluşan kişisel başarı hissi alt boyutunun güvenilirliği için yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda ise Cronbach's Alpha kat sayısı .724 olarak hesaplanmıştır. Araştırmadan elde edilen Cronbach's Alpha kat sayısına bakıldığında kabul edilebilir standartlar ve güvenilir olduğu söylenebilir. Çünkü Özdamar'a (1999) göre Cronbach's Alpha kat sayısı 0.40 ile 0.60 arasında ise kabul edilebilir sınırlar içerisinde alınabileceği ve 0.60 ile 0.90 arasında ise ölçeklerin oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir (Aktaran, Tavşancıl, 2006: 29).

Araştırmada kullanılan diğer bir ölçek olan psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik hesaplamaları Çizelge 4.2.'de verilmiştir.

Çizelge 4.2. Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik hesaplamaları

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Değeri
İyimserlik	6	.555
Psikolojik dayanıklılık	6	.705
Umut	6	.590
Özyeterlilik	6	.632

Çizelge 4.2. incelendiğinde Psikolojik sermaye ölçeğinin 6 maddeden oluşan iyimserlik alt boyutunun güvenilirliği için yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda Cronbach's Alpha kat sayısı .595 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin güvenilirliği konusunda tereddüt bulunmamakla birlikte Cronbach's Alpha kat sayısının kabul edilebilir standardın altında olması ankete katılanların konuyu tam anlamamasına ve yeteri kadar özen göstermemesine bağlanabileceği değerlendirilmektedir. Psikolojik sermaye ölçeğinin 6 maddeden oluşan psikolojik dayanıklılık alt boyutunun güvenilirliği için yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda Cronbach's Alpha kat sayısı .718 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda ölçeğin kabul edilird standartların üzerinde çıktığı ve güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye ölçeğinin 6 maddeden oluşan umut alt boyutunun güvenilirliği için yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda Cronbach's Alpha kat sayısı .590 olarak hesaplanmıştır. Özdamar'a (1999) göre Cronbach's Alpha kat sayısı 0.40 ile 0.60 arasında ise kabul edilebilir sınırlar içerisinde alınabileceği ve 0.60 ile 0.90 arasında ise ölçeklerin oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir (Aktaran, Tavşancıl, 2006: 29). Ölçeğin güvenilirliği konusunda tereddüt bulunmamakla birlikte Cronbach's Alpha kat sayısının kabul edilebilir standardın altında olması ankete katılanların konuyu tam anlamamasına ve yeteri kadar özen göstermemesine bağlanabileceği değerlendirilmektedir. Psikolojik sermaye ölçeğinin 6 maddeden oluşan öz yeterlilik alt boyutunun güvenilirliği için yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda Cronbach's Alpha kat sayısı .632 olarak hesaplanmıştır. Özdamar'a (1999) göre Cronbach's Alpha kat sayısı 0.40 ile 0.60 arasında ise kabul edilebilir sınırlar içerisinde alınabileceği ve 0.60 ile 0.90 arasında ise ölçeklerin oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir (Aktaran, Tavşancıl, 2006: 29). Ölçeğin güvenilirliği konusunda tereddüt bulunmamakla birlikte Cronbach's Alpha

kat sayısının kabul edilebilir standardın hemen altında olduğu için güvenilir olarak kabul edilebileceği düşünülebilir.

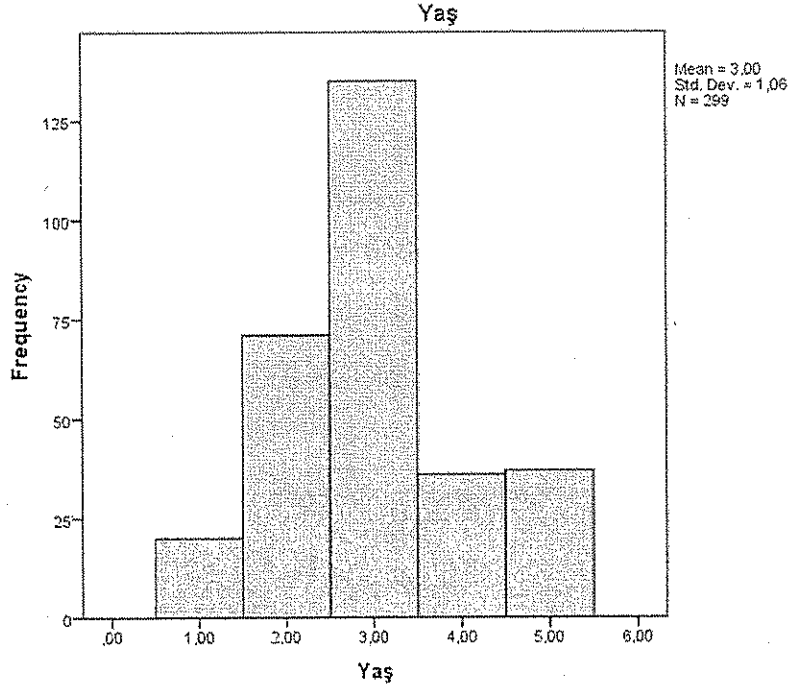
Araştırmaya katılan katılımcılara ait “yaş” değişkeninin frekans analizi sonuçları Çizelge 4.3.’te gösterilmiştir.

Çizelge 4.3. Araştırmaya katılan katılımcılara ait yaş değişkeni sonuçları

Yaş aralığı	Frekans*	Yüzde
18-27	20	%6.7
28-35	71	%23.7
36-45	135	%45.0
46-52	36	%12.0
53+	37	%12.4
Toplam	299	%99.7

* Bir kişi yaşını belirtmemiştir.

Çizelge 4.3. incelendiğinde ankete katılan toplam 300 kişinin 20 kişisi 18-27 yaş arasında, 71 kişisi 28-35 yaş aralığında, 135 kişisi 36-45 yaş aralığında, 36 kişisi 46-52 yaş aralığında ve 37 kişisi 53 yaş üzerindedir. 1 kişi yaşını belirtmemiştir. Yaş değişkenine ait histogram grafiği Şekil 4.4.’te sunulmuştur.



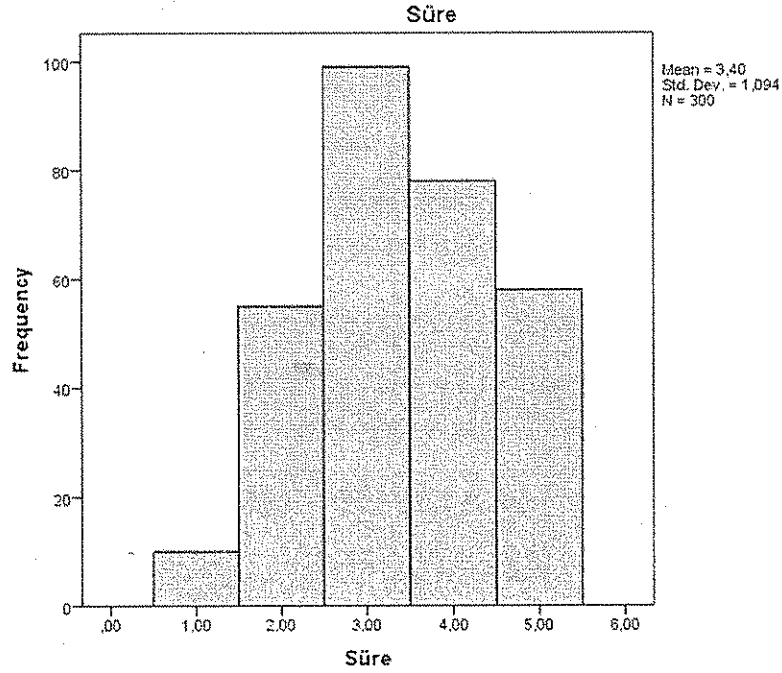
Şekil 4.4. Yaş değişkenine ait histogram grafiği

Araştırmaya katılan katılımcıların mesleki kıdemlerine ait değişkeninin frekans analizi sonuçları Çizelge 4.4.'te gösterilmiştir.

Çizelge 4.4. Araştırmaya katılan katılımcıların mesleki kıdem sonuçları

Mesleki kıdem	Frekans	Yüzde
2 yıldan az	10	%3.3
2-8 yıl	55	%18.3
9-16 yıl	99	%33.0
17-25 yıl	78	%26.0
53+	58	%19.3
Toplam	300	%100

Çizelge 4.4. incelendiğinde ankete katılan toplam 300 kişinin 10 kişisi 2 yıldan az, 55 kişisi 2-8 yıl arası, 99 kişisi 9-16 yıl arası, 78 kişisi 17-25 yıl arası, 58 kişisi ise 25 yıldan daha fazla görev yaptıkları anlaşılmaktadır. Katılımcıların mesleki kıdemlerine ait histogram grafiği Şekil 4.5.'te sunulmuştur.



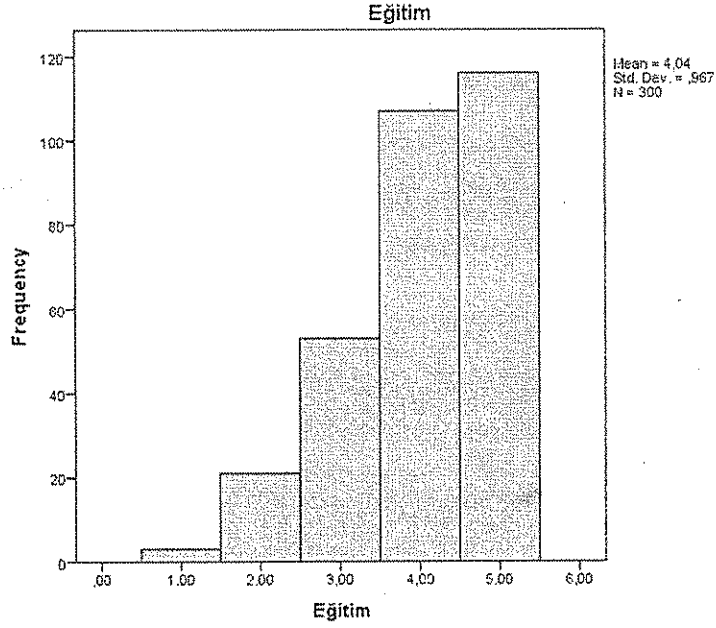
Şekil 4.5. Mesleki kıdem değişkenine ait histogram grafiği

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine ait frekans analizi sonuçları Çizelge 4.5.'te gösterilmiştir.

Çizelge 4.5. Araştırmaya katılan katılımcılara ait eğitim düzeyi sonuçları

Eğitim düzeyi	Frekans	Yüzde
İlköğretim	3	%1.0
Lise	21	%7.0
Önlisans	53	%17.7
Lisans	107	%35.7
Lisansüstü	116	%38.7
Toplam	300	%100

Çizelge 4.5. incelendiğinde ankete katılan toplam 300 kişinin 3 kişisi ilköğretim, 21 kişisi lise, 53 kişisi önlisans, 107 kişisi lisans ve 116 kişisi ise lisansüstü eğitim düzeyinde görülmüştür. Katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine ait histogram grafiği Şekil 4.6.'da sunulmuştur.



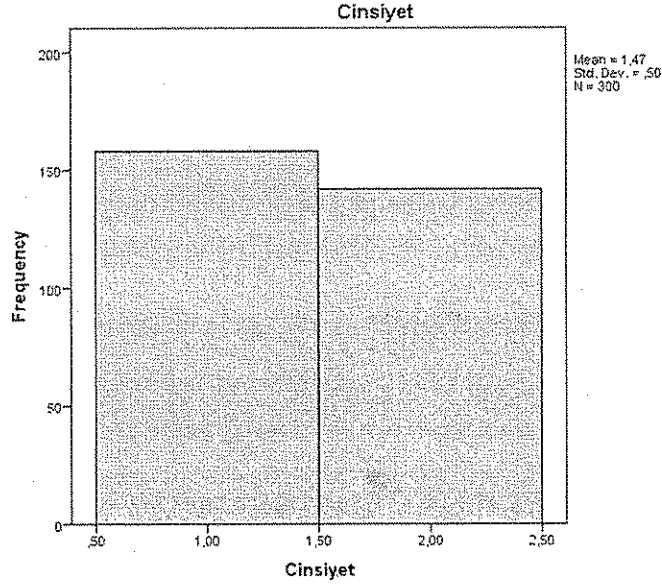
Şekil 4.6. Eğitim düzeyi değişkenine ait histogram grafiği

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet değişkenine ait frekans analizi sonuçları Çizelge 4.6.'da gösterilmiştir.

Çizelge 4.6. Araştırmaya katılan katılımcılara ait cinsiyet değişkeni sonuçları

Eğitim düzeyi	Frekans	Yüzde
Kadın	158	%52.7
Erkek	142	%47.3
Toplam	300	%100

Çizelge 4.6. incelendiğinde ankete katılan toplam 300 kişinin 158 kişinin kadın ve 142 kişinin de erkek oldukları tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkenine ait histogram grafiği Şekil 4.7.'de sunulmuştur.



Şekil 4.7. Cinsiyet değişkenine ait histogram grafiği

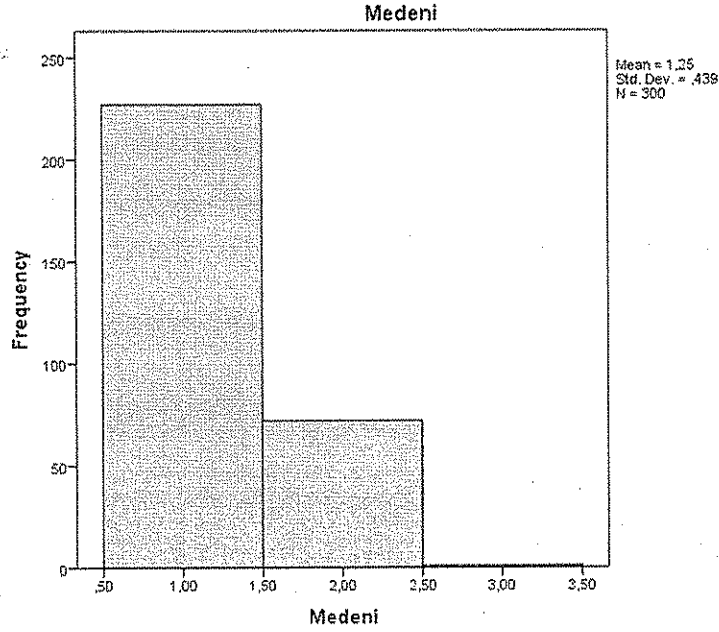
Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet değişkenine ait frekans analizi sonuçları Çizelge 4.7.'de gösterilmiştir.

Çizelge 4.7. Araştırmaya katılan katılımcılara ait medeni durum değişkeni sonuçları

Eğitim düzeyi	Frekans*	Yüzde
Evli	227	%75.7
Bekar	72	%24.0
Toplam	299	%99.7

* 1 (Bir) kişi medeni durumunu belirtmemiştir.

Çizelge 4.7. incelendiğinde ankete katılan toplam 300 kişinin 227 kişisi evli ve 72 kişinin ise bekar olduğu görülmektedir. Medeni durum değişkenine ait histogram grafiği Şekil 4.8.'te sunulmuştur.



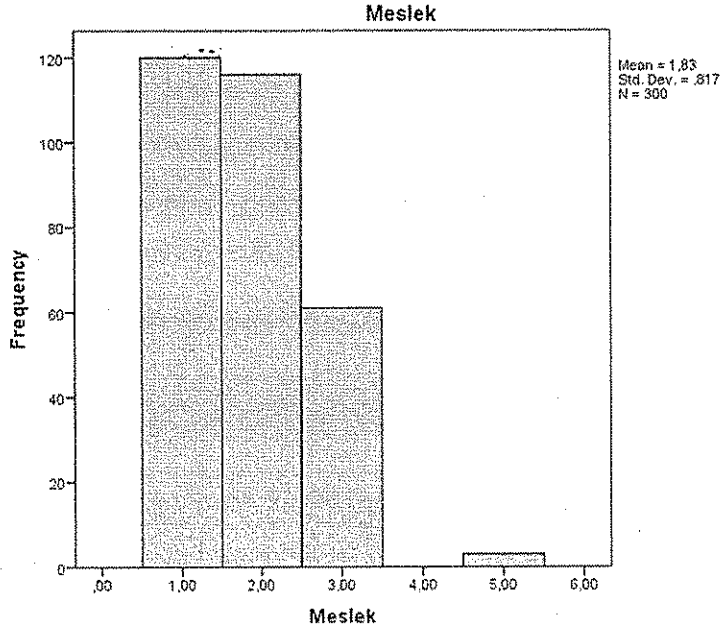
Şekil 4.8. Medeni durum değişkenine ait histogram grafiği

Araştırmaya katılan katılımcıların meslek türü değişkenine ait frekans analizi sonuçları Çizelge 4.8.'de gösterilmiştir.

Çizelge 4.8. Araştırmaya katılan katılımcılara ait meslek türü değişkeni sonuçları

Meslek türü	Frekans	Yüzde
Doktor	120	%40
Yardımcı sağlık personeli	120	%40
İdari personel	60	%20
Toplam	300	%100

Çizelge 4.8. incelendiğinde ankete katılan toplam 300 kişinin 120'si doktor, 120'si yardımcı sağlık memur, 60'ı idari personel oldukları tespit edilmiştir. Meslek türüne ait histogram grafiği Şekil 5.4.'da sunulmuştur.



Şekil 4.9. Meslek türü *değişkenine ait histogram grafiği*

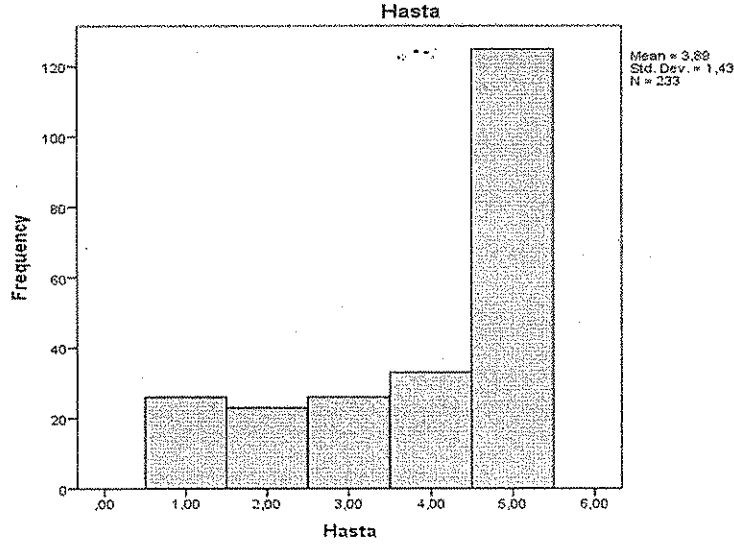
Ankete katılanların günlük olarak karşılaştıkları hasta sayısına ilişkin “hasta” değişkeni üzerinde yapılan frekans analizi sonuçları Çizelge 4.9.’da gösterilmiştir.

Çizelge 4.9. Araştırmaya katılan katılımcılara ait eğitim düzeyi sonuçları

Hasta sayısı	Frekans*	Yüzde
1-10	26	%8.7
11-20	23	%7.7
21-30	26	%8.7
31-40	33	%11.0
40+	125	%41.7
Toplam	233	%77.7

* 67 (altmışyedi) kişi karşılaşılan hasta sayısını belirtmemiştir.

Çizelge 4.9. incelendiğinde ankete katılan toplam 300 kişinin 26’sı 1-10 hasta ile, 23’ü 11-20 hasta ile, 26’sı 21-30 hasta ile, 33’ü 31-40 hasta ile 125’ü 40 hastadan fazlasıyla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Kalan 67 kişi idari görevlerde olan personel durumunda oldukları için herhangi bir hasta ile karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. Günlük karşılaşılan hasta sayısına ilişkin histogram grafiği Şekil 4.10.’da sunulmuştur.



Şekil 4.10. Günlük karşılaşılan hasta sayısı değişkenine ait histogram grafiği

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin, psikolojik sermayesi ile tükenmişlik düzeyleri arasında nasıl bir ilişki vardır? problemine yanıt aramak için yapılan korelasyon analizi sonuçları Çizelge 4.10.'da sunulmuştur.

Çizelge 4.10. Sağlık sektöründe çalışan bireylerin, psikolojik sermayesi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki korelasyon sonuçları

Değişkenler**	İyimserlik	Psikolojik Dayanıklılık	Umut	Özyeterlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük kişisel başarı
İyimserlik	-	.734	.699	.646	-.561	-.540	.506
Psikolojik Dayanıklılık	.734	-	.666	.633	-.338	-.332	.522
Umut	.699	.666	-	.675	-.282	-.256	.466
Özyeterlik	.646	.633	.657	-	-.271	-.389	.559
Duygusal Tükenme	-.561	-.338	.282	-.271	-	.565	-.191
Duyarsızlaşma	-.540	-.332	.256	-.389	.565	-	-.207
Kişisel başarı	.506	.522	.466	.559	-.191	-.207	-

** Korelasyon .001 seviyesinde anlamlıdır

Çizelge 4.10. incelendiğinde; Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından İyimserlik ile Psikolojik Dayanıklılık arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki vardır($r=.734$, $p<.01$). İyimserlik alt boyutu ile Umut alt boyutu arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki vardır($r=.699$, $p<.01$). İyimserlik alt boyutu ile Özyeterlik alt boyutları arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki vardır($r=.646$, $p<.01$).

Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan İyimserlik ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duygusal Tükenme arasında negatif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= -.561$, $p<.01$). İyimserlik boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duyarsızlaşma arasında negatif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= -.540$, $p<.01$). İyimserlik boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Kişisel Başarı arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= .506$, $p<.01$).

Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan Psikolojik Dayanıklılık ile Umut arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki vardır ($r=.666$, $p<.01$). Psikolojik Dayanıklılık ile Özyeterlik arasında ise yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki vardır ($r=.633$, $p<.01$).

Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan Psikolojik Dayanıklılık ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duygusal Tükenme arasında, negatif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= -.338$, $p<.01$).Psikolojik Dayanıklılık boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duyarsızlaşma arasında negatif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= -.332$, $p<.01$).Psikolojik Dayanıklılık boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Kişisel Başarı arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= .522$, $p<.01$).

Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan Umut ile Özyeterlik arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki vardır ($r=.675$, $p<.01$).Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan Umut ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duygusal Tükenme arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= -.282$, $p<.01$). Umut boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duyarsızlaşma arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= -.256$, $p<.01$). Umut boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Kişisel Başarı arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r= .466$, $p<.01$).

Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan Özyeterlik ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duygusal Tükenme arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r = -.271, p < .01$). Özyeterlik boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duyarsızlaşma arasında negatif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r = -.389, p < .01$). Umut boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Kişisel Başarı arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($r = .559, p < .01$).

Son olarak Çizelge 10 incelendiğinde, Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından Duygusal Tükenme ile Duyarsızlaşma arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki vardır ($r = .565, p < .01$). Duygusal Tükenme alt boyutu ile Kişisel Başarı alt boyutu arasında düşük düzeyde negatif yönde anlamlı ilişki vardır ($r = -.191, p < .01$). Duyarsızlaşma alt boyutu ile Kişisel başarı alt boyutları arasında ise düşük düzeyde negatif yönde anlamlı ilişki vardır ($r = -.207, p < .01$).

Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutları ve Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin ortalamalara ve standart sapma değerlerine ait bulgular Çizelge 4.11.'de verilmiştir.

Çizelge 4.11. Ölçeklere ait ortalama ve standart sapma değerleri

Psikolojik Sermaye Ölçeği	Ortalama	Standart sapma
İyimserlik	3.99	.558
Psikolojik dayanıklılık	3.93	.577
Umut	3.99	.510
Özyeterlik	4.08	.511
Tükenmişlik Ölçeği		
Duygusal tükenme	2.58	.731
Duyarsızlaşma	1.83	.655
Kişisel başarı	3.74	.582

Çizelge 4.11. incelendiğinde, Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından iyimserliğe ait ortalama değer 3.99 ve standart sapma değeri ise .588'dir. Psikolojik dayanıklılık alt boyutuna ait ortalama değer 3.93 ve standart sapma değeri ise .577'dir. Umut alt boyutuna ait ortalama değer 3.99 ve standart sapma değeri .510'dur. Son alt boyut olan Özyeterliğe ait ortalama değer 4.08 ve standart sapma değeri ise .511'dir.

Tükenmişlik ölçeğine ait alt boyutlarından duygusal tükünmeye ait ortalama değer 2.58 ve standart sapma değeri ise .731'dir. Duyarsızlaşma alt boyutuna ait ortalama değer 1.83 ve standart sapma değeri ise .655'tir. Kişisel başarı alt boyutuna ait ortalama değer 3.74 ve standart sapma değeri ise .582'dir.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir? Alt problemine yanıt aramak için yapılan bağımsız örneklem t-testi analizi sonuçları Çizelge 4.12.'de sunulmuştur.

Çizelge 4.12. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre t-testi analizi sonuçları

Değişkenler	Cinsiyet	N	X	S.s	Sd	t	p*																																																																				
İyimserlik	Kadın	58	4.089	.526	114	1.849	.067																																																																				
	Erkek	58	3.899	.577				Psikolojik dayanıklılık	Kadın	158	3.986	.635	294	1.523	.129	Erkek	138	3.884	.499	Umut	Kadın	152	4.048	.499	291	.664	.052	Erkek	141	3.932	.516	Özyeterlik	Kadın	111	4.109	.484	192	1.947	.507	Erkek	83	4.060	.547	Duygusal tükenme	Kadın	152	2.546	.681	285	-.997	.325	Erkek	135	2.631	.784	Duyarsızlaşma	Kadın	147	1.783	.637	284	-1.269	.206	Erkek	139	1.882	.673	Kişisel başarı	Kadın	139	3.780	.574	274	1.008	.314
Psikolojik dayanıklılık	Kadın	158	3.986	.635	294	1.523	.129																																																																				
	Erkek	138	3.884	.499				Umut	Kadın	152	4.048	.499	291	.664	.052	Erkek	141	3.932	.516	Özyeterlik	Kadın	111	4.109	.484	192	1.947	.507	Erkek	83	4.060	.547	Duygusal tükenme	Kadın	152	2.546	.681	285	-.997	.325	Erkek	135	2.631	.784	Duyarsızlaşma	Kadın	147	1.783	.637	284	-1.269	.206	Erkek	139	1.882	.673	Kişisel başarı	Kadın	139	3.780	.574	274	1.008	.314	Erkek	137	3.709	.590								
Umut	Kadın	152	4.048	.499	291	.664	.052																																																																				
	Erkek	141	3.932	.516				Özyeterlik	Kadın	111	4.109	.484	192	1.947	.507	Erkek	83	4.060	.547	Duygusal tükenme	Kadın	152	2.546	.681	285	-.997	.325	Erkek	135	2.631	.784	Duyarsızlaşma	Kadın	147	1.783	.637	284	-1.269	.206	Erkek	139	1.882	.673	Kişisel başarı	Kadın	139	3.780	.574	274	1.008	.314	Erkek	137	3.709	.590																				
Özyeterlik	Kadın	111	4.109	.484	192	1.947	.507																																																																				
	Erkek	83	4.060	.547				Duygusal tükenme	Kadın	152	2.546	.681	285	-.997	.325	Erkek	135	2.631	.784	Duyarsızlaşma	Kadın	147	1.783	.637	284	-1.269	.206	Erkek	139	1.882	.673	Kişisel başarı	Kadın	139	3.780	.574	274	1.008	.314	Erkek	137	3.709	.590																																
Duygusal tükenme	Kadın	152	2.546	.681	285	-.997	.325																																																																				
	Erkek	135	2.631	.784				Duyarsızlaşma	Kadın	147	1.783	.637	284	-1.269	.206	Erkek	139	1.882	.673	Kişisel başarı	Kadın	139	3.780	.574	274	1.008	.314	Erkek	137	3.709	.590																																												
Duyarsızlaşma	Kadın	147	1.783	.637	284	-1.269	.206																																																																				
	Erkek	139	1.882	.673				Kişisel başarı	Kadın	139	3.780	.574	274	1.008	.314	Erkek	137	3.709	.590																																																								
Kişisel başarı	Kadın	139	3.780	.574	274	1.008	.314																																																																				
	Erkek	137	3.709	.590																																																																							

*p<.05

Çizelge 4.12.'de yer alan veriler incelendiğinde, sağlık çalışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları ortalama puanlar, cinsiyet değişkeni açısından kadın ve erkeklerin iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut ve özyeterlilik düzeyleri açısından benzer durumlara sahip oldukları söylenebilir.

Sağlık alışanlarının Tukenmişlik leğinin alt boyutlarından aldıkları ortalama puanları cinsiyet değişkeni açısından karşılaştırıldığında ise, sağlık çalışanlarından kadın ve erkeklerin duygusal tukenme, duyarsızlaşma ve Kişisel başarı düzeyleri açısından benzer durumlara sahip oldukları söylenbilir.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye leği ile tukenmişlik leğinden aldıkları ortalama puanlar meslek türü değişkenine (doktor, yardımcı personel, idari personel) göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir? alt problemine yanıt aramak için yapılan Anova analizi sonuçları izelge 4.13.'te sunulmuştur.

Çizelge 4.13. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin meslek türü değişkenine göre Anavo analizi sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İyimserlik	Gruplararası	2.333	2				Doktor- Yardımcı Personel
	Gruplar içi	33.496	113	1.167			Yardımcı Personel- İdari Personel
	Toplam	35.830	115	.296	3.935	.022*	
Psikolojik dayanıklılık	Gruplararası	1.523	2	.761			
	Gruplar içi	96.779	293	.330	2.305	.102	-
	Toplam	98.302	295				
Umut	Gruplararası	3.589	2				Doktor- Yardımcı Personel
	Gruplar içi	72.423	290	1.794			Doktor- İdari Personel
	Toplam	76.012	292	.250	7.185	.001*	
Özyeterlik	Gruplararası	.005	2	.002			
	Gruplar içi	50.504	191	.264	.009	.991	-
	Toplam	50.509	193				
Duygusal tükenme	Gruplararası	5.001	2	2.500			Doktor- Yardımcı Personel
	Gruplar içi	148.052	284	.521	4.796	.009*	
	Toplam	153.053	286				
Duyarsızlaşma	Gruplararası	1.304	2	.652			
	Gruplar içi	121.253	283	.428	1.521	.220	-
	Toplam	122.557	285				
Kişisel başarı	Gruplararası	.705	2	.353			
	Gruplar içi	92.633	273	.339	1.039	.355	-
	Toplam	93.338	275				

*p<.05

Çizelge 4.13.'teki sağlık çalışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları ortalama puanların meslek değişkenine göre Anavo analizi sonuçlarına bakıldığında, Psikolojik Sermaye ölçeğinde yer alan Psikolojik Dayanıklılık ve Özyeterlilik alt boyutlarındaki ortalama puanları meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken ($F_{(2-293)}= 2.305, p>.05$) ve ($F_{(2-291)}= .009, p>.05$), İyimserlik ve Umut alt boyutlarında meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($F_{(2-113)}= 3.935, p<.05$) ve ($F_{(2-290)}=7.185, p<.05$).

İyimserlik ve Umut alt boyutlarında ortaya çıkan anlamlı farkın hangi meslek türüne göre farklılaştığını ortaya koymak için LSD testi sonuçları karşılaştırıldığında, İyimserlik alt boyutunda Doktor ile Yardımcı personel ve Yardımcı personel ile İdari personel arasında olduğu görülmektedir (Çizelge 4.13.). Doktor ve Yardımcı personellerin ortalama puanları karşılaştırıldığında ise Yardımcı personel lehine anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Yardımcı personel ile idari personelin ortalama puanları ise karşılaştırıldığında Yardımcı personel lehine anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle sağlık kurumlarında çalışanlardan Yardımcı personellerin Doktora ve İdari personel göre daha iyimser oldukları söylenebilir.

Psikolojik Sermaye ölçeğinde yer alan Umut alt boyutunda ise ortaya çıkan anlamlı farkın hangi meslek türüne göre farklılaştığını ortaya koymak için LSD testi sonuçları karşılaştırıldığında, Doktor ile Yardımcı personel ve Doktor ile İdari personel arasında olduğu görülmektedir. Doktor ile Yardımcı personellerin ortalama puanları karşılaştırıldığında ise Yardımcı personel lehine anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Doktor ile İdari personellerin ortalama puanları karşılaştırıldığında ise İdari personel lehine anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle sağlık kurumlarında çalışanlardan Yardımcı personel ve İdari personelin Doktora göre yüksek umut düzeyine sahip oldukları söylenebilir.

Araştırmada yer alan diğer bir ölçek olan Tükenmişlik düzeyinin, mesleki değişken açısından karşılaştırılmasına ait sonuçlar incelendiğinde (Çizelge 4.13.), Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı alt boyutlarındaki ortalama puanları meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken ($F_{(2-283)}= 1.521, p>.05$) ve ($F_{(2-273)}= 1.039, p>.05$), Duygusal tükenme alt boyutunda meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($F_{(2-284)}= 4.796, p<.05$).

Duygusal tükenme alt boyutunda ortaya çıkan anlamlı farkın hangi meslek türüne göre farklılaştığını ortaya koymak için LSD testi sonuçları karşılaştırıldığında, Doktor ile Yardımcı personeller arasında olduğu görülmektedir (Çizelge 4.13.). Doktor ve Yardımcı personellerin ortalama puanları karşılaştırıldığında ise Doktor lehine anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle sağlık kurumlarında çalışanlardan Doktorların Yardımcı ve İdari personellere göre daha çok duygusal tükenme yaşadıkları söylenebilir.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar mesleki kıdeme (meslek süresi) göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir? Alt problemine yanıt aramak için yapılan Anova analizi sonuçları Çizelge 4.14.'te sunulmuştur.

Çizelge 4.14. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin mesleki kıdem değişkenine göre anava analizi sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İyimserlik	Gruplararası	2.255	4	.564	1.863	.122	-
	Gruplar içi	33.575	111	.302			
	Toplam	35.830	115				
Psikolojik dayanıklılık	Gruplararası	5.076	4		3.961	.004*	2 yıldan
	Gruplar içi	93.225	291	1.269			az -2-8 yıl
	Toplam	98.302	295	.320			2 yıldan az -17-25 yıl 2 yıldan az -25 +
Umut	Gruplararası	2.395	4	.734	2.891	.023*	2-8 yıl -25+
	Gruplar içi	73.077	288	.254			9-16 yıl -25+
	Toplam	76.012	292				17-25 yıl -25+
Özyeterlik	Gruplararası	2.835	4	.709	2.810	.027*	2 yıldan
	Gruplar içi	47.674	189	.252			az -17-25 yıl
	Toplam	50.509	193				2-8 yıl - 17-25 yıl

Duygusal tükenme	Gruplararası	2.745	2	.686	1.288	.275	-
	Gruplar içi	150.307	284	.533			
	Toplam	153.053	286				
Duyarsızlaşma	Gruplararası	.289	4	.072	.166	.955	-
	Gruplar içi	122.268	281	.435			
	Toplam	122.557	285				
Düşük kişisel başarı	Gruplararası	6.753	4		5.284	.000*	2 yıldan az –
	Gruplar içi	86.585	271	1.688			2-8 yıl
	Toplam			.320			2-8 yıl – 17-25 yıl
		93.338	275				2-8 yıl – 25+

*p<.05

Çizelge 4.14.'teki sağlık çalışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları ortalama puanların mesleki kıdem (süre) değişkenine göre Anavo analizi sonuçlarına bakıldığında, Psikolojik Sermaye ölçeğinde yer alan İyimserlik ($F_{(4-111)}=1.863$, $p>.05$) alt boyutunda sağlık çalışanlarının ortalama puanları meslek kıdem (süre) değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken; Psikolojik dayanıklılık ($F_{(4-291)}=3.961$, $p<.05$), Umut ($F_{(4-288)}=2.891$, $p<.05$) ve Özyeterlilik ($F_{(4-189)}=2.810$, $p<.05$) alt boyutlarında meslek kıdem (süre) değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır.

Psikolojik Sermaye ölçeğinin Psikolojik dayanıklılık, Umut ve Özyeterlilik alt boyutlarında ortaya çıkan anlamlı farkın hangi mesleki kıdemde yer alan sağlık çalışanlarının lehini olduğunu belirlemek için grupların ortalamalarına bakıldığında; Psikolojik dayanıklılık boyutunda 2 yıldan az çalışan ile, 2-8 yıl arası çalışan arasında 2-8 yıl arasında çalışan lehine, 2 yıldan az çalışan ile 17-25 yıl arası çalışan arasında ve 17-25 yıl arasında çalışan lehine, son olarak 2 yıldan az çalışan ile 25 yıl ve üstü çalışan arasında ve 25 yıl ve üstü çalışan lehine ortaya çıkmıştır (Çizelge 4.14.). Diğer bir ifadeyle ortaya çıkan bu bulgular; sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri (süre) arttıkça psikolojik dayanıklılıklarının da arttığını göstermektedir.

Psikolojik Sermaye ölçeğinin Umut boyutundaki ortaya çıkan anlamlı farkın hangi mesleki kıdemdeki grup lehine olduğuna bakıldığında ise (Çizelge 4.14.), 2-8 yıl arası çalışan ile, 25 yıl ve üstü çalışan arasında 25 yıl ve üstü çalışan lehine, 9-16 yıl arası çalışan ile 25 yıl ve üstü çalışan arasında ve 25 yıl ve üstü çalışan lehine, son olarak 17-25 yıl çalışan ile

25 yıl ve üstü çalışan arasında ve 25 yıl ve üstü çalışan lehine ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle ortaya çıkan bu bulgular; sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri (süre) arttıkça umutlarının da arttığını göstermektedir.

Psikolojik Sermaye ölçeğinin son boyutu olan Özyeterlilik alt boyutundaki anlamlı farkın hangi mesleki kıdemlerdeki gruplar lehine olduğuna bakıldığında; 2 yıldan az çalışan ile 17-25 yıl arası çalışan arasında ve 17-25 yıl arası çalışan lehine, 2-8 yıl arası çalışan ile 17-25 yıl arası çalışan arasında ve 17-25 yıl arası çalışan lehine olduğu görülmektedir (Çizelge 4.14). Diğer bir ifadeyle ortaya çıkan bu bulgular; sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri (süre) arttıkça özyeterlilik algılarının da arttığını göstermektedir.

Araştırmada kullanılan diğer bir veri toplama aracı olan Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından sağlık çalışanlarının aldıkları ortalama puanların mesleki kıdem (süre) değişkenine göre Anava analizi sonuçlarına bakıldığında (Çizelge 4.14.), Duygusal tükenme ($F_{(2-284)} = 1.288, p > .05$) ve Duyarsızlaşma ($F_{(4-281)} = .166, p > .05$) alt boyutlarında sağlık çalışanlarının ortalama puanları meslek kıdem (süre) değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken; Kişisel başarı ($F_{(4-271)} = 5.284, p < .05$) alt boyutunda mesleki kıdem (süre) değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır.

Tükenmişlik ölçeğinin Kişisel başarı alt boyutundaki anlamlı farkın hangi mesleki kıdemlerdeki gruplar lehine olduğuna bakıldığında ise (Çizelge 4.14.); 2 yıldan az çalışan ile 2-8 yıl arası çalışan arasında 2 yıldan az çalışan lehine, 2-8 yıl arası çalışan ile 17-25 yıl arası çalışan arasında ve 2-8 yıl arası çalışan lehine, son olarak 2-8 yıl arası çalışan ile 25 yıl ve üstü çalışan arasında ve 2-8 yıl arası çalışan lehine olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle ortaya çıkan bu bulgular; sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri (süre) düştükçe kendilerini daha çok kişisel başarıları olarak algıladıkları söylenebilir.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar günlük karşılaşılan hasta sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir? Alt problemine yanıt aramak için yapılan Anova analizi sonuçları Çizelge 4.15.'te sunulmuştur.

Çizelge 4.15. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin günlük karşılaşılan hasta sayısıdeğişkenine göre Anavo analizi sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İyimserlik	Gruplararası	2.100	4	.525	1.759	.145	-
	Gruplar içi	25.068	84	.298			
	Toplam	27.168	88				
Psikolojik dayanıklılık	Gruplararası	.985	4	.246	.694	.597	-
	Gruplar içi	80.114	226	.354			
	Toplam	81.099	230				
Umut	Gruplararası	1.334	4	.334	1.234	.297	-
	Gruplar içi	60.559	224	.270			
	Toplam	61.893	228				
Özyeterlik	Gruplararası	.499	4	.125	.461	.765	-
	Gruplar içi	39.859	147	.271			
	Toplam	40.358	151				
Duygusal tükenme	Gruplararası	13.790	4		7.364	.000*	1-10 hasta- 31-40 hasta
	Gruplar içi	102.530	219	3.447			1-10 hasta- 40 + hasta
	Toplam	116.320	223	.468			11-20 hasta- 31-40 hasta 11-20 hasta- 40 + hasta
Duyarsızlaşma	Gruplararası	2.358	4	.589	1.265	.285	-
	Gruplar içi	102.031	219	.466			
	Toplam	104.388	223				
Kişisel başarı	Gruplararası	1.384	4	.346	1.163	.328	-
	Gruplar içi	63.070	212	.297			
	Toplam	64.454	216				

*p<.05

Çizelge 4.15.'teki sağlık çalışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları ortalama puanları günlük karşılaşılan hasta sayısı değişkenine göre Anava analizi sonuçlarına bakıldığında, Psikolojik Sermaye ölçeğinde yer alan İyimserlik ($F_{(4-84)}= 1.759, p>.05$) Psikolojik dayanıklılık ($F_{(4-226)}= .694, p>.05$), Umut ($F_{(4-224)}= 1.234, p>.05$) ve Özyeterlilik ($F_{(4-147)}= 2.810, p>.05$) alt boyutlarında günlük karşılaşılan hasta sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Araştırmada kullanılan diğer bir veri toplama aracı olan Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından sağlık çalışanlarının günlük karşılaştıkları hasta sayısı değişkenine göre Anava analizi sonuçlarına bakıldığında ise (Çizelge 4.15.), Duyarsızlaşma ($F_{(4-219)}= 1.265, p>.05$) ve Kişisel başarı ($F_{(4-212)}= 1.163, p>.05$) alt boyutlarında sağlık çalışanlarının ortalama puanları günlük karşılaştıkları hasta sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken; Duygusal tükenme ($F_{(4-219)}= 7.364, p<.05$) alt boyutunda günlük karşılaştıkları hasta sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır.

Tükenmişlik ölçeğinin Duygusal tükenme alt boyutundaki anlamlı farkın, günlük karşılan hasta sayısındaki hangi gruplar lehine olduğuna bakıldığında ise, (Çizelge 4.15.); 1-10 hasta ile 31-40 hasta arasında ve 31-40 arası günlük hasta karşılaşılan grup lehine, 1-10 hasta ile 40 ve üstü hasta arasında olup 40 ve üstü günlük hasta karşılaşılan grup lehinedir. Diğer anlamlı farklılıkların hangi gruplar lehine olduğuna bakıldığında ise, 11-20 hasta ile 31-40 hasta arasında ve 31-40 arası günlük hasta karşılaşılan grup lehine, 11-20 hasta ile 40 ve üstü hasta arasında olup 40 ve üstü günlük karşılaşılan hasta lehine olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle ortaya çıkan bu bulgular; sağlık çalışanlarının günlük karşılaşılan hasta sayıları arttıkça daha çok duygusal tükenme yaşadıkları söylenebilir.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin psikolojik sermaye ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanlar medeni durum (evli – bekar) değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir? alt problemine yanıt aramak için yapılan bağımsız örneklem t-testi analizi sonuçları Çizelge 4.16.'da sunulmuştur.

Çizelge 4.16. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerinin medeni durum değişkenine göre t-testi analizi sonuçları

Değişkenler	Medeni Durum	N	X	S.s	Sd	t	p*
İyimserlik	Evli	89	4.039	.574	114	1.589	.115
	Bekar	27	3.846	.482			
Psikolojik dayanıklılık	Evli	224	3.947	.600	293	.343	.732
	Bekar	71	3.920	.501			
Umut	Evli	220	4.003	.521	290	.644	.520
	Bekar	72	3.958	.478			
Özyeterlik	Evli	150	4.116	.510	192	1.420	.157
	Bekar	44	3.992	.511			
Duygusal tükenme	Evli	216	2.609	.738	284	1.103	.271
	Bekar	70	2.498	.699			
Duyarsızlaşma	Evli	217	1.839	.670	283	.337	.736
	Bekar	68	1.808	.613			
Kişisel başarı	Evli	210	3.763	.565	273	.831	.406
	Bekar	65	3.694	.637			

*p<.05

Sağlık çalışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik düzeylerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik olarak gerçekleştirilen analiz sonucu incelendiğinde, evli ve bekar sağlık çalışanlarının iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut ve özyeterlilik düzeyleri açısından benzer özelliklere sahip oldukları söylenebilir.

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından alınan ortalama puanlar medeni durum değişkeni açısından karşılaştırıldığında ise, evli ve bekar sağlık çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı düzeyleri açısından benzer özelliklere sahip oldukları söylenebilir.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin *duygusal tükenme düzeylerinin* psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyi nasıldır? alt problemine yanıt aramak için yapılan regresyon analizi sonuçları Çizelge 4.17.'de sunulmuştur.

Çizelge 4.17. Sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyine ait regresyon analizi sonuçları

Model	Değişken	R	R ²	F	β	t	p
1	Duygusal Tükenme	.482(a)	.232	4.462	4.693	5.411	.003

a. Yordayıcılar: (Sabit), Özyeterlilik, PsikolojikDayanıklılık, İyimserlik, Umut

Çizelge 4.17. incelendiğinde, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının Tükenmişlik ölçeğinde yer alan Duygusal tükenme düzeyleri Psikolojik sermaye ölçeğine ait değişkenler (Psikolojik dayanıklılık, İyimserlik, Umut, Özyeterlilik) bir araya geldiğinde ne kadarını açıklamaktadır? sorusuna yanıt aramak için gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda, Psikolojik sermaye ölçeğinin 4 alt boyutu bir araya geldiğinde sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin %23'ünü açıklamaktadır ($R= 0.482$, $R^2= 0.232$) ve ($F_{(4,59)}= 4.462$, $p< .01$). Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarında yaşanan duygusal tükenme düzeyini psikolojik sermaye bileşenleri %23'ünü açıklamaktadır.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin *duyarsızlaşma düzeylerinin* psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyi nasıldır? Alt problemine yanıt aramak için yapılan regresyon analizi sonuçları Çizelge 4.18.'de sunulmuştur.

Çizelge 4.18. Sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyine ait regresyon analizi sonuçları

Model	Değişken	R	R ²	F	β	t	p
1	Duyarsızlaşma	.666(a)	.444	12.371	4.534	8.336	.000

a. Yordayıcılar: (Sabit), Özyeterlilik, PsikolojikDayanıklılık, İyimserlik, Umut

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının Tükenmişlik ölçeğinde yer alan Duyarsızlaşma düzeyleri Psikolojik sermaye ölçeğine ait değişkenler (Psikolojik dayanıklılık, İyimserlik, Umut, Özyeterlilik) bir araya geldiğinde ne kadarını açıklamaktadır? sorusuna yanıt aramak için gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda (Çizelge 4.18.), Psikolojik sermaye ölçeğinin 4 alt boyutu bir araya geldiğinde sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin %44'ünü açıklamaktadır ($R= 0.666$, $R^2= 0.444$) ve ($F_{(4,62)}= 12.371$, $p< .01$). Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarında yaşanan duyarsızlaşma düzeyini psikolojik sermaye bileşenleri %44'ünü açıklamaktadır.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin *kişisel başarı düzeylerinin* psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyi nasıldır?alt problemine yanıt aramak için yapılan regresyon analizi sonuçları Çizelge 4.19.'da sunulmuştur.

Çizelge 4.19. Sağlık çalışanlarının kişisel başarı düzeylerinin psikolojik sermaye değişkenleri açısından yordama düzeyine ait regresyon analizi sonuçları

Model	Değişken	R	R ²	F	B	t	p
1	Kişisel Başarı	.701(a)	.491	14.247	.054	.089	.000

a. Yordayıcılar: (Sabit), Özyeterlilik, PsikolojikDayanıklılık, İyimserlik, Umut

Çizelge 4.19. incelendiğinde, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının Tükenmişlik ölçeğinde yer alan Kişisel başarı algı düzeyleri Psikolojik sermaye ölçeğine ait değişkenler (Psikolojik dayanıklılık, İyimserlik, Umut, Özyeterlilik) bir araya geldiğinde ne kadarını açıklamaktadır? sorusuna yanıt aramak için gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda, Psikolojik sermaye ölçeğinin 4 alt boyutu bir araya geldiğinde sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin %49'unu açıklamaktadır ($R= 0.701$, $R^2= 0.491$) ve ($F_{(4-59)}= 14.247$, $p< .01$). Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarında yaşanan kişisel başarı algı düzeyini psikolojik sermaye bileşenleri %49'unu açıklamaktadır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE TARTIŞMA

SONUÇ VE TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde, Mersin ili sınırları içerisinde bulunan Mersin Şehir Hastanesi, Anamur Devlet Hastanesi ve Bozyazı Devlet Hastanesi bünyesinde çalışmakta olan doktor, yardımcı sağlık memuru (hemşire) ve idari personellerin, psikolojik sermayelerinin, tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin ölçülmesi için katılımcılara uygulanan ölçekler elde edilen verilerine ait bulgular çerçevesinde sonuç ve tartışmaya yer verilmiştir.

Sağlık çalışanlarının Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan İyimserlik düzeyleri ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu bulgu şu sonucu işaret etmektedir: Sağlık çalışanlarının Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça İyimserliklerini kaybetmektedirler ya da İyimserlik düzeyleri de azalmaktadır. Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan İyimserlik düzeyleri ile Tükenmişlik ölçeğinin diğer bir alt boyutu olan Kişisel başarı ile de pozitif yönde bir ilişki ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle, sağlık çalışanlarının kişisel başarıları arttıkça iyimserlik düzeyleri de o ölçüde artmaktadır.

Psikolojik sermaye ölçeğinin diğer bir alt boyutlarından olan Psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu bulgu sağlık çalışanlarının Psikolojik dayanıklılık düzeyleri azaldıkça Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma düzeyleri de artmaktadır şeklinde yorumlanabilir. Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan Psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile Tükenmişlik ölçeğinin diğer bir alt boyutu olan Kişisel başarı ile de pozitif yönde bir ilişki ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle, sağlık çalışanlarının kişisel başarıları arttıkça psikolojik dayanıklılık düzeyleri de o ölçüde artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan Umut düzeyleri ile Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu

bulgu şu sonucu işaret etmektedir: Sağlık alışanlarının Duygusal tukenme ve Duyarsızlaşma duzeyleri arttıka Umut duzeylerini kaybetmektedirler ya da Umut duzeyleri de azalmaktadır. Psikolojik sermaye leğinin alt boyutlarından olan Umut duzeyleri ile Tukenmişlik leğinin diğer bir alt boyutu olan Kişisel başarı ile de pozitif yonde bir ilişki ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle, sağlık çalışanlarının kişisel başarıları arttıka umut duzeyleri de o ölçüde artmaktadır.

Son olarak Psikolojik sermaye leğinin alt boyutlarından olan zyeterlik duzeyleri ile Tukenmişlik leğinin alt boyutlarından olan Duygusal tukenme ve Duyarsızlaşma duzeyleri arasında negatif yonlu bir ilişki ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu bulgu sağlık çalışanlarının zyeterlik duzeyleri azaldıkça Duygusal tukenme ve Duyarsızlaşma duzeyleri de artmaktadır şeklinde yorumlanabilir. Psikolojik sermaye leğinin alt boyutlarından olan zyeterlik duzeyleri ile Tukenmişlik leğinin diğer bir alt boyutu olan Kişisel başarı ile de pozitif yonde bir ilişki ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle, sağlık çalışanlarının kişisel başarıları arttıka zyeterlik algı duzeyleri de o ölçüde artmaktadır.

Araştırmanın diğer bir sonucu sağlık alışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tukenmişlik leklerinden aldıkları ortalama puanlarcinsiyetdeğişkeni açısından incelenmesine yoneliklidir. Elde edilen bulgulara bakıldığında, sağlık alışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tukenmişlik leklerinden aldıkları ortalama puanlarcinsiyet açısından anlamlı bir farklılık gostermemiştir. Sağlık çalışanlarından kadın ve erkeklerin iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut, zyeterlilik, duygusal tukenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duzeyleri açısından benzer durumlara sahip oldukları gorlmuştur.

Araştırmada elde edilen bir diğer sonuç ise, sağlık alışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tukenmişlik leklerinden aldıkları ortalama puanlarınmeslek değişkenine gore farklılaşıp farklılaşmadığı ile ilgilidir. Psikolojik Sermaye leğinde yer alan Psikolojik Dayanıklılık ve zyeterlilik alt boyutlarındaki ortalama puanları meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gostermeyenken, İyimserlik ve Umut alt boyutlarında meslek değişkenine gore anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. İyimserlik alt boyutunda sağlık kurumlarında çalışanlardan Yardımcı personellerin Doktorlara ve İdari personellere gore daha iyimser oldukları gorlmuştur. Umut alt boyutunda sağlık kurumlarında çalışanlardan Yardımcı personel ve İdari personelin Doktorlara gore daha yuksek umut duzeyine sahip oldukları gorlmuştur.

Araştırmada yer alan diğer bir ölçek olan Tukenmişlik duzeyinin mesleki değişken açısından karşılaştırılmasına ait sonuçlara bakıldığında ise, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı

alt boyutlarındaki ortalama puanları meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken, Duygusal tükenme alt boyutunda meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenme alt boyutunda sağlık kurumlarında çalışanlardan DoktorlarınYardımcı ve İdari personellere göre daha çok duygusal tükenme yaşadıklarıgörülmüştür.

Araştırmanın diğer bir sonucu da sağlık alışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları ortalama puanlarınmesleki kıdem (süre)değişkenine göre değişip değişmediğinin incelenmesi ile ilgilidir. Psikolojik Sermaye ölçeğinde yer alan İyimserlik alt boyutunda sağlık çalışanlarının ortalama puanları meslek kıdem (süre) değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken; Psikolojik dayanıklılık, Umut ve Özyeterlilik alt boyutlarında meslek kıdem (süre) değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Psikolojik dayanıklılık boyutunda 2-8 yıl arasında çalışan, 17-25 yıl arasında çalışan ve 25 yıl ve üstü çalışanların daha yüksek psikolojik dayanıklılık becerisine sahip olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri (süre) arttıkça psikolojik dayanılıklarının da arttığını göstermektedir. Psikolojik Sermaye ölçeğinin Umut boyutunda ise 25 yıl ve üstü çalışan sağlık çalışanlarının daha umutlu olduğu ortaya konulmuştur. Diğer bir ifadeyle, sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri (süre) arttıkça umutlarının da arttığını göstermektedir. Psikolojik Sermaye ölçeğinin son boyutu olan Özyeterlilik alt boyutunda ise, 17-25 yıl arasında çalışan sağlık personellerinin kendilerini daha özyeterli algıladıkları ortaya konulmuştur. Diğer bir ifadeyle ortaya çıkan bu bulgular; sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri (süre) arttıkça özyeterlilik algılarının da arttığını göstermektedir.

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına bakılacak olursa sağlık alışanlarının Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutları meslek kıdem (süre) değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken; Kişisel başarı alt boyutunda mesleki kıdem (süre) değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin Kişisel başarı alt boyutundaki 2 yıldan az çalışan ve 2-8 yıl arasında çalışan sağlık personellerin düşük kişisel başarı algılarına sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle ortaya çıkan bu bulgular; sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri (süre) düştükçe kendilerini daha çok düşük kişisel başarıları olarak algıladıkları söylenebilir.

Araştırmanın diğer bir sonucu ise sağlık alışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları ortalama puanlarıngünlük karşılaşan hasta

sayısıdeğişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı ile ilgilidir. Psikolojik Sermaye ölçeğinde yer alan İyimserlik, Psikolojik dayanıklılık, Umut ve Özyeterlilik alt boyutlarında günlük karşılaşılan hasta sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarının günlük karşılaşılan hasta sayısının artması ve azalması durumunda Psikolojik sermaye düzeyleri üzerinde bir etki yaratmamaktadır.

Tükenmişlik ölçeğine bakılacak olursa, sağlık çalışanlarının günlük karşılaştıkları hasta sayısideğişkenine Duyarsızlaşma ve Düşük kişisel başarı alt boyutlarında sağlık çalışanlarının günlük karşılaştıkları hasta sayısideğişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermezken; Duygusal tükenme alt boyutunda günlük karşılaştıkları hasta sayısideğişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin Duygusal tükenme alt boyutundaki 31-40 arası günlük hasta karşılaşılan grup ile 40 ve üstü günlük hasta karşılaşılan grupların Tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle, sağlık çalışanlarının günlük karşılaşılan hasta sayıları arttıkça daha çok duygusal tükenme yaşadıkları söylenebilir.

Araştırmanın diğer bir sonucu ise, Sağlık çalışanlarının Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik düzeylerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yöneliktir. Psikolojik Sermaye ölçeğinin alt boyutlarından olan İyimserlik, Psikolojik dayanıklılık, Umut ve Özyeterlilik düzeyleri medeni durum değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Diğer bir ifadeyle, evli ve bekar sağlık çalışanlarının iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut ve özyeterlilik düzeyleri açısından benzer özelliklere sahip oldukları söylenebilir.

Tükenmişlik ölçeği sonuçlarına bakıldığında ise, medeni durum değişkeni açısından Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Diğer bir ifadeyle, evli ve bekar sağlık çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri açısından benzer özelliklere sahip oldukları söylenebilir.

Araştırmanın elde edilen son sonuç ise, sağlık çalışanlarının Tükenmişlik ölçeğinde yer alan Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı düzeyleri Psikolojik sermaye ölçeğine ait değişkenler (Psikolojik dayanıklılık, İyimserlik, Umut, Özyeterlilik) ne kadar açıkladığını ortaya koymaya yöneliktir. Psikolojik sermaye ölçeğinin 4 alt boyutu bir araya geldiğinde sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin %23'ünü açıklamaktadır. Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarında yaşanan duygusal tükenme düzeyini psikolojik

sermaye bileşenleri %23'ünü açıklamaktadır. Psikolojik sermaye ölçeğinin 4 alt boyutu bir araya geldiğinde sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin %44'ünü açıklamaktadır. Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarında yaşanan duyarsızlaşma düzeyini psikolojik sermaye bileşenleri %44'ünü açıklamaktadır. Psikolojik sermaye ölçeğinin 4 alt boyutu bir araya geldiğinde sağlık çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin %49'unu açıklamaktadır. Diğer bir ifadeyle sağlık çalışanlarında yaşanan kişisel başarı algı düzeyini psikolojik sermaye bileşenleri %49'unu açıklamaktadır.

KAYNAKÇA

Akbulut, N.Ç. (2010). Tükenmişlik Sendromu ve İş Tatmini Arasındaki İlişki, Marmara Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, s.9

Akçay, V. H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 13 (1), 73-98.

Akman, Y. ve Korkut, F. (1993). Umut ölçeği üzerine bir çalışma. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9, 193-202.

Akpınar, A.T. (2000). Entelektüel sermaye kavramı, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1.

Akten, S. (2007). Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne

Allen, J.R.L. (1984). Parallel lamination developed from upper-stage plane beds: a model based on the larger coherent structures of the turbulent boundary layer, *Sedimentary Geology*, 39, 227-242.

Antonioni, D. (1998). Relationship between the big five personality factors and conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 9 (4), 336-355.

Ardıç, K., ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: işle bütünleşme. Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, s.2, Tokat.

Atak, H. (2013). On-maddeli kişilik ölçeği'nin Türk kültürü'ne uyarlanması. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 50, 312-319.

Avey, J., Wernsing, T. S. ve Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1), 48-70.

Avey, J. B., Luthans, F., ve Youssef, C.M. (2008). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Leadership Institute Faculty Publications*, 6.

Avey, J.B., Luthans, F., Jensen, S.M. (2009). Psychological capital: a positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48 (5), 677-693.

Bakker, A. B., Albrecht, S. L., ve Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 20, 4-28.

Balcioğlu, İ., S. Mehmetali., ve R. Rozant, (2008). Tükenmişlik sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi*,83, 99-104.

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*.Prentice-Hall, New York, NY

Bandura, A. (1982). The self and mechanisms of agency. In J. Suls (Ed.), *Psychological perspectives on the self* (Vol. 1, pp. 3-39). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Bandura, A., Taylor, C., Williams, S. Mefford, I. N., ve Barchas, J.D. (1985). Catecholamine Secretion as a function of perceived coping self-efficacy.*Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 53, 406-414.

Bandura, A. (1994). *Self-efficacy*. *Encyclopedia of Human Behavior*, 4, 71-81.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

Bandura, A. (2000). Exercise of human agency through collective efficacy. *Current Directions in Psychological Science*, 9 (3), 75-78.

Bandura, A. (2009). Cultivate self-efficacy for personal and organizational effectiveness. In E. A. Locke (Ed.), *Handbook of principles of organization behavior*. (2nd Ed., pp. 179-200). Oxford, UK: Blackwell.

Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve denizli’de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8 (2): 541-561

Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 61, 4: 83-102.

Başaran, İ. E. (2000), Yönetim. Ankara: Umut Yayım Dağıtım.

Baysal, A., (1995), “Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Biggart, N.W. (2002) Economic Culture and Culture of Economy, N.W. Biggart (Ed.) in *Readings in Economic Sociology*, 277-279, Blackwell Publishers Ltd., Oxford.

Bilgin, N. (2003), Sosyal Psikoloji Sözlüğü, Bağlam Yayıncılık, İstanbul.

Bollen, L., Vergauwen, P., Schnieders, S. (2005), “Linking Intellectual Capital and Intellectual Property to Company Performance”, *Management Decision*, 43 (9): 1161-1185

Bono, J. E., Boles, T. L., Judge, T. A. ve Lauver, K. J. (2002). The role of personality in task and relationship conflict. *Journal of Personality*, 70 (3), 1311-1344

Bontis, Nick (2003) "Intellectual Capital Disclosure in Canadian Corporations", *Journal of Human-Resource Costing & Accounting*, Vol. 7 Issue: 1, pp.9-20, <https://doi.org/10.1108/eb029076>

Bontis, N., W.C.C. Keow and S. Richardson (2000) "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries", *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85–100.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In: Richardson, J., *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Westport, CT: Greenwood: 241–58.

Bourdieu, P. (2002) The Forms of Capital, N.W. Biggart (Ed.) in *Readings in Economic Sociology*, 280-291, Blackwell Publishers Ltd., Oxford.

Brandt, T., Jorge F.S. Gomes, and D. Boyanova. 2011. "Personality and Psychological Capital as Indicators of Future Job Success? A Multicultural Comparison Between Three European Countries." *Liiketaloudellinen Aikakauskirja* 3 (11): 263–289.

Brooking, A. (1996) "Intellectual Capital: Core Asset for the Third Millennium Enterprise", Thompson International Business Press, London

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* (pp. 61-74). Washington, DC: American Psychological Association.

Carver, C.S. & Scheier, M. (2002). Optimism. In Snyder, C.R., & Lopez, S.J. (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (pp. 231-243). Oxford: Oxford University Press.

Carnavale, D. G. and B. Wechsler. (1992). Trust in the public sector. *Administration And Society*. 23: 471–494.

Chang, E., Rand, K. L., Strunk, D.R., 2000. Optimism And Risk For Job Burnout Among Working College Students, *Personality And Individual Differences*, 29, 255-263.

Cole K, Daly A, Mak A. (2009), Good for the soul: The relationship between work, wellbeing and psychological capital. *Journal of Socio-Economics*. ;38(3):464–474.

Coleman, J., (1990) *Foundations of Social Theory*, The Belknap of Harvard University Press, Massachusetts.

Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. (1993). "A Review and an Integration of Research on Job", *Academy of Management Review*, 18 (4): 621-656.

Cordes, C. L., Dougherty, T. W. Ve Blum. M (1997), "Patterns of Burnout Among Managers and Professionals: a Comparison of Models", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18:685-701.

Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI)-professional manual. Odessa, Florida: Psychological Assessment Resources, Inc.

Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993), "A Review and in Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, Vol.18, No.4, 621-656.

Coutu, D. L., (2002, May). How resilience works. *Harvard Business Review*, 46-55

Cüceloğlu D (2006) İnsan ve davranışı: Psikolojinin temel kavramları. 15. Baskı, İstanbul, Remzi Kitabevi, s.394.

Çakıroğlu, E. ve Tengilimoğlu, D. (2015), http://www.ejovoc.org/makaleler/august_2014/pdf/12.pdf,

Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenirliğinin araştırılması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, 155-166. Ankara.

Çam O. ve Yıldırım S. (2010), "Akademisyen Hemşirelerde İşe ve Kuruma Yönelik Tutum", *Derleme, Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, C.13, S.2, İzmir, s.76

Çapri, B. (2006), Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, Haziran 2006, ss. 62-77.

Çetin F. & Varoğlu K. (2009) "Big Five Personality Pattern of Entrepreneur within the Context of Traits", *Turkish Military Academy Journal of Defense Sciences Institute*, 8(2), 51-66. (in Turkish)

Çetin, F., Basım H. N. ve Aydoğan O.; (2011), "Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik ile İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, ss. 61-70

Çetin, F., Basım, H.N. (2011). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3), 79-94.

Çiper, A. (2006). Tükenmişlik Sendromunun Hizmet Kalitesine Etkisi ve Çağrı Merkezi Uygulaması, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Daco, P. (1989). Çağdaş psikolojinin olağanüstü başarıları. İstanbul: İnkılap Kitabevi

Dağlı, A. ve Gündüz, H. (2008). Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri (Diyarbakır İli Örneği), *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10, 12-35.

Demir, O., Kutlar, A., Üzümcü, A. (2005). Dış Ticaret Ve Beşeri Sermayenin Büyümedeki Rolü: Türkiye Örneği, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sayı: 9, 180-196,

Demir, N., (2010),. “Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:9, Sayı:33,

Dincerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik Ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Edelwich J.ve Brodsky, A.(1980), Burn-Out: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions, Human Sciences Press, New York City, 255 pages, Psychiatric Services, 32(5), p. 353–354

Edvinsson, L. and Malone, M. (1997) Intellectual capital: Realising your company's true value by finding its hidden brainpower, Harper Collins, NY

Envick, B.R. (2005) “Beyond Humand and Social Capital: The Importance of Positive Psychological Capital for Entrepreneurial Success”The Entrepreneurial Executive, 10:41-52

Enzmann, D. & Schaufeli, W., (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. London: Taylor and Francis.

Enzmann, D., Schaufeli, W.B., Janssen, P. ve Rozeman, A. (1998) “Dimensionality and Validity of the Burnout Measure” Journal of Occupational and Organizational Psychology, 71: 331–351.

Eren, E. (2001), Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), Gen. 5. Bası, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Ergenç A. (1981). İş Doyumunun Belirleyicisi Olarak Beklenti Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri, Yönetim psikolojisi, TODAİE Yayınları, Ankara.

Ergin, A. (1995), Öğretim Teknolojisi İletişim, Pegem Yayınları, Ankara

Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Erkuş, A. ve Fındıklı, M. (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.

Ertürk, E. ve Keçecioglu, T. (2012). “Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama”, Ege Akademik Bakış, C. 12, S.1, s.39-52.

Eryılmaz, A. (2014). Herkes için Mutluluğun Başucu Kitabı Teoriden Uygulamaya Pozitif Psikoloji. Ankara: Pegem Akademi

Feldman, D. B., & Snyder, C. R. (2005). Hope and the meaningful life: Theoretical and empirical associations between goal-directed thinking and life meaning. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24, 401-421.

Fineman, S. (2006). On being positive: Concerns and counterpoints. *Academy of Management Review*, 31(2):270-291.

Field, J. (2006) *Sosyal Sermaye*, 1. Baskı, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Field, J. (2003) *Social Capital*, Routledge, London

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.

Firer, Steven ve Williams, S. Mitchell (2003) "Intellectual capital and traditional measures of corporate performance", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 4 Issue: 3, pp.348-360, <https://doi.org/10.1108/14691930310487806>

Freudenberger, H. (1974), The Relationship between Time Pressure and Burnout Syndrome: A Cross-Sectional Survey among Jordanian Nurses Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Freudenberger, H. J. ve G. Richelson; (1981), *Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success*, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York.

Gable, S. L., & Haidt, J. (2005). What (and Why) Is Positive Psychology? *Review of General Psychology*, 9, 103-110.

Gezer, E. (2008). *Stres Veren Yaşam Olayları'nın, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*. (Yayınlanmamış doktora tezi) Gazi Üniversitesi / Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara

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.

Güler, B.K. (2009). *Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Yönetimi* (Ed. Aşkın Keser, Gözde Yılmaz, Senay Yürür), *Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar*, İzmit: Umuttepe Yayınları.

Güler, Kumbul- B. & Saripek, Metin-Camgöz., (2014). İş Arama Davranışı: Psikolojik Sermayenin Etkisi. 2. Uluslararası İş ve Meslek Danışmanlığı Kongresi. Antalya, 26-27 Kasım 2014.

Gümüştekin, G.E. ve Öztemiz, A.B. (2004), Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 23, Temmuz-Aralık 2004, ss. 61-85

Gündüz, B., Çapri, B., ve Gökçakan, Z. (2013). Mesleki tükenmişlik, işle bütünleşme ve iş doyumunu arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 3(1), 29-49.

Han, Y., Brooks, I., Kakabadse, N., Peng, Z., & Zhu, Y. (2012). A grounded investigation of Chinese employees' psychological capital. Journal of Managerial Psychology, 27(7), 669-695. <http://dx.doi.org/10.1108/02683941211259511>

Harms P. D., Luthans F. (2012). Measuring implicit psychological constructs in organizational behavior: An example using psychological capital. Journal of Organizational Behavior, 33, 589-5

Heimovics, R.D. (1984), Trust And Influence In An Ambiguous Group Setting In Small Group Behaviour, 15(4), 545-552.

Herbert, M. 2011. An Exploration of the Relationships between Psychological Capital (Hope, Optimism, Self- Efficacy, Resilience), Occupational Stress, Burnout and Employee Engagement, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, The University Of Stellenbosch.

Herremans, Irene M. ve Isaac, Robert G. (2004) "Leading the strategic development of intellectual capital", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 25 Issue: 2, pp.142-160, <https://doi.org/10.1108/01437730410521822>

Hodges, T., & Clifton, D. O. (2004). Strengths-based development in practice. In A. Linley & S. Joseph (Eds.), Handbook of positive psychology in practice. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Hogan, R. L. ve McKnight M. A. (2007), "Exploring Burnout Among University Online Instructors: An Initial Investigation", Internet and Higher Education, 10, 117-124

Holaday, M. ve McPhearson, R. W. (1997). Resilience and Severe Burns. Journal of Consueling and Development. 75: 346- 356.

Hunter, J. Ve Csikszentmihalyi, M.(2003), Happiness in Everyday Life: the Uses of Experience Sampling. Journal of Happiness Studies, 2003, Vol. 4, 185 - 199

Izgar H. (2000), Okul Yöneticilerinin tükenmişlik Düzeyleri, Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelenmesi, Selçuk Üniv. SBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya

Jackson, S. E. ve Schuler R. S. (1983), "Preventing Employee Burnout", American Management Associations, 58-68.

Joia, Luiz Antonio (2000) "Measuring intangible corporate assets: Linking business strategy with intellectual capital", Journal of Intellectual Capital, Vol. 1 Issue: 1, pp.68-84, <https://doi.org/10.1108/14691930010371636>

Kaçmaz N., (2005), Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi; 68; 29-32.

Kaplan, R. E.,& Kaiser, R. B. (2010). Towards a positive psychology for leaders. In A. P. Linley, S. Harrington, & N. Garcia (Eds.), Oxford handbook of positive psychology and work (pp. 107–117). New York: Oxford University Press Strengths, strengths overused, and lopsided leadership (PDF Download Available). Available from: https://www.researchgate.net/publication/254734345_Strengths_strengths_overused_and_lopsided_leadership

Karadağ, İ. (2013). "Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Kamu Kuruluşunda Araştırma", Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çanakkale.

Keleş, H. N., 2011. Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 1309 -8039.

Kepekçioğlu, E. S. (2009). Öğretim elemanlarında tükenmişlik. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Kervancı, F.(2013). "Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı.

Keser, A. (2006), "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İş Doyumu ilişkisinin Araştırılması", Kocaeli Üniversitesi, SBE Dergisi, C.11, S.1, Kocaeli, s. 105

Koç, H. (1999), Yoğun Bakım Ünitesi Hemşirelerinde Stres Etkenleri ve Tükenmişlik Sendromu, İstanbul Üniversitesi SBE, YYLT, İstanbul, s.38

Koyuncu, M. (2005), "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Kurumdan Ayrılma İsteğine Etkisi." 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, ss.349-360.

Köse, G. (2014). Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini. Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniv. SBE, Ankara,

Lambie, G. W. (2007), "The Contribution of Ego Development Level to Burnout in School Counselors: Implications for Professional School Counseling", Journal of Counseling & Development, Vol.85, Winter, 82-88.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369–398.

Leiter, M. P., (2003). *Areas Of Worklife Survey Manual (Third Edition)*. Centre For Organizational Research and Development, Wolfville, Canada, pp.4-5.

Leiter MP, Maslach C. (1999), *Preventing Burnout and Building Engagement: A Complete Program for Organizational Renewal*. San Francisco: Jossey-Bass

Leiter MP, Maslach C. (2003). Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. L. Perrewe and D. C. Ganster (eds.), *Research in Occupational Stress and Well-Being* (91–134). Oxford: Elsevier.

Lamont, M., Lareau, A., (1988), Cultural capital: allusions, gaps, and glissandos in recent theoretical developments. *Sociological Theory* 6, 153–168

Lin, N. (2001) Building a Network Theory of Social Capital, in N.Lin, K. Cook, R.S.Burt (eds.) *Social Capital, Theory and Research*, 3-30, Aldine DeGruyter, New York.

Linley, Alex ve diğ. (2006) “Positive psychology: Past, present and (possible) future”, *The Journal of Positive Psychology*. 1:1, 3 -16.

Luthans, F. (2002a). The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23 (6), 695–706.

Luthans, F. (2002b). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16 (1), 57–72.

Luthans, F. (2006). 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. (2006). Psychological Capital Development: Toward a Micro-Intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 387-393.

Luthans, F. ve Jensen, S. M. (2002). Hope: A New Positive Strength for Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 1 (3), 304–322.

Luthans, F. ve Youssef, C. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management. *Organizational Dynamics*, 33 (2) , 143–160.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M. ve Combs, G. J. (2006). Psychological Capital Development: Toward a Micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27 (3), 387–393.

Luthans, F., Avolio, B., Avey, J. ve Norman, S. (2007). Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60 (3), 541-572.

Luthans, F., Luthans, K. ve Luthans, B. (2004). Positive Psychological Capital: Going Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47 (1), 45-50.

Luthans, F., Norman, S., Avolio, B., Avey, J. (2008). The Mediating Role of Psychological Capital in The Supportive Organizational Climate – Employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29 (2), 219-238

Luthans, F., Wyk, R. V. ve Walumbwa, F. O. (2004). Recognition and Development of Hope for South African Organizational Leaders. *The Leadership and Organizational Development Journal*, 25 (6), 512-527.

Luthans, F., Youssef, C. M. ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.

Luthans, F., Zhu, W. ve Avolio, B. J. (2006). The Impact of Efficacy on Work Attitudes Across Cultures. *Journal of World Business*, 41 (2), 121-132.

Luthans, K. ve Jensen, S. (2005). The Linkage Between Psychological Capital and Commitment to Organizational Mission: A Study of Nurses. *The Journal of nursing administration*, 35 (6), 304-310

Luthans F ve Peterson S, (2003). The positive impact of development of hopeful leaders. *Leadership and Organization Development Journal*, 24, 26-31.

Mayer, R. C. ve Schoorman, F. D. (1998). Differentiating Antecedents of Organizational Commitment: A Test of March and Simon's Model. *Journal of Organizational Behavior*, 19 (1), 15-28

Maslach, C (1982), "Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon". In U.S. Paine (Ed.), *Job Stress and Burnout*. Beverly Hills, CA: Sage.

Maslach, C. (2003), "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention" *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, 5, 189-192.

Maslach, C., Goldberg J. (1998). Prevention of Burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7: 63-74.

Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981): "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2, 99-113

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12, 837-851.

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C.; Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.

Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997): *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*, Jossey-Bass A Wiley Company, USA.

Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1988), "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 9, pp. 297 – 308.

Maslach, C. and Schaufeli, W.B. (1993), "Historical and conceptual development of burnout", in Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T. (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis, Washington, DC, pp. 1-16.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001): "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56 (3), 227–238.

Masten, A. S., & Reed, M.-G. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *The handbook of positive psychology* (pp. 74–88). New York, NY: Oxford University Press.

McAllister, Daniel J. (1995), *The Academy of Management Journal* Vol. 38, No. 1 (Feb.), pp. 24-59

Meier, S.T., (1983) "Toward A Theory Of Burnout", *Human Relations*, 36(10): 899-910

Meyer, J.P., Allen, N. J. ve Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-552.

Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1991). A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), 61-89.

Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1997). *Commitment in The Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709 –734

Moberg, Philip J. (2001) "Linking Conflict Strategy To The Five-Factor Model: Theoretical And Empirical Foundations", International Journal of Conflict Management, Vol. 12 Issue: 1, pp.47-68, <https://doi.org/10.1108/eb022849>

Nelson, D.L. ,& Cooper, C.L. 2007. Positive organizational behavior: An inclusive view. In D. L. Nelson & C. L. Cooper (Eds.), Positive organizational behavior: 3-8. London : Sage .

Nes, L., Segerstrom, S. (2006). Dispositional Optimism and Coping: A Meta-analytic Review. Personality and Social Psychology Review, 10, 235-251.

Noorderhaven, N.G. (1992) Positivist, hermeneutical and postmodern positions in the comparative management debate. In M. Maurice and A. Sorge, eds., Embedding Organizations: Societal Analysis of Actors, Organizations and Socio-Economic Context. Amsterdam: John Benjamins, 117-137

Oruç, S., (2007), Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış Y. Lisans Tezi, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana

Özkalp, E. ve Meydan, B. (2014). Schaufeli ve Bakker tarafından geliştirilmiş olan işe angaje olma ölçeğinin türkçe'de güvenilirlik ve geçerliliğinin analizi. 2. Örgütsel davranış kongresi bildiri kitabı. 869-882.

Özkalp, E. ve Kirel Ç., (2001), Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi, Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskişehir.

Özkan, C. (2012), Mersin Üniversitesi Tıp fakültesi Hastanesinde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler, Mersin Üniversitesi, TF, Psikiyatri Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, Mersin, s17

Özmete, E.ve Eker, I. (2012). İş- Aile Yaşamı Çatışması Ve Roller: Kamu Sektörü Örneğinde Bir Değerlendirme. Çalışma İlişkileri Dergisi. 3(2):1-23.

Pajares, F. (1997). Self-efficacy beliefs in achievement settings. Review of Educational Research, 66, 543-578.

Park, H. Ve Antonioni, D. (2007). Personality, Reciprocity And Strength Of Conflict Resolution Strategy. Journal Of Research In Personality, 41, 110-125.

Perlman, B. ve Hartman, E.A. (1982) "Burnout Summary and Future Research", Human Relations, 35(4): 283-305

Peterson, S. J. (2000). The Future of Optimism. American Psychologist, 55(1), 44-55.

Peterson, S. J. ve Luthans, F. (2003). The Positive Impact and Development of Hopeful Leaders. Leadership and Organization Development Journal, 24 (1), 26-31.

Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

Pines, A.M. ve Keinan, G. (2005), *Stress and Burnout: The significant difference* *Personality and Individual Differences*, 39 , pp. 625-635

Polatçı, S., (2007), *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler*, Gazi Osman Paşa Üniversitesi, SBE, YYLT, Tokat,

Potter, B. A. (1998), *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*, Ronin Publishing, California.

Putnam, R., Goss, K. (2002) Introduction, in R. Putnam (ed.) *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*, 3-20, Oxford University Press, New York.

Püsküllüoğlu, A. (2005) *Arkadaş Türkçe Sözlük*, 9. Basım, Arkadaş Yayınevi, Ankara.

Ramlall, Sunil J. (2008), "Enhancing Employee Performance Through Positive Organizational Behavior" *Journal of Applied Social Psychology*, 38,6, pp.1580-1600.

Robbins, S. P. (1999), *Organizational Behavior*, 8. Baskı, New Jersey, Prentice Hall.

Roos, G. and Roos, J. (1997) "Measuring your company's intellectual performance", *Long Range Planning*, Vol 30, No.3, pp413-426

Sabuncuoğlu, Z. ve M. Tüz; (2005), *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yayın, Bursa.

Salanova, M.P. (2004). *Engagement and Burnout: Analyzing Their Associated Patterns*. *Psychological Reports*, 94(3), 1048-1050.

Sarıkaya, P. (2007): *Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama*, (Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.

Schwarzer R., Hallum S., 2008. *Perceived Teacher Self-Efficacy as a Predictor of Job Stress and Burnout: Mediation Analyses*, *Applied Psychology: An International Review*, 152-171.

Schneer, J. A. ,& Chanin, M. N. (1987), *A study of the relationship between Jungian personality dimensions and conflict-handling behavior*. *Human Relations*, 37(10), 863-879.

Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. & Maslach, C. (2009). *Burnout: 35 years of research and practice*. *Career Development International*, 14, 204-220.

Schneider, S.L. (2001). In Search of Realistic Optimism. Meaning, Knowledge, and Warm Fuzziness. *American Psychologist*, 56 (3), 250-263.

Selçukoğlu Z. (2001). Araştırma görevlilerinde tükenmişlik düzeyi ile yalnızlık düzeyi ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya

Seligman, M. (1990). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*. New York: Pocket Books.

Seligman, M. ve Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55 (1), 5-14

Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (Eds.). (2000). Positive psychology [Special issue] *American Psychologist*, 55(1).

Seligman, Martin E.P. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York, NY: Free Press.

Seligman, L. (2006). *Theories of counseling and psychotherapy: Systems, strategies, and skills*. (2nd ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Ltd.

Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: Empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60, 410 – 421.

Sheldon, K. M., and L. King. 2001. Why positive psychology is necessary. *American Psychologist* 56:216-217.

Sılığ, A. (2003), Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Silah, M. (2005), *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Eskişehir

Skaalvik, E.M., Skaalvik, S., 2010. Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations, *Teaching and Teacher Education*, 1059-1069.

Snyder, C.R. (2000). Hypothesis: There is Hope. In C.R. Snyder (Eds.), *Handbook of Hope Theory, Measures and Applications* (p.3-21). San Diego: Academic Press.

Stajkovic A, Luthans F. (1998a). Self-self efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240-261.

Stewart, T. (1997) *Intellectual Capital: The New Wealth Of Organizations*, Nicholas Brealey Publishing, Business Digest, New York

Sürgevil, O. (2005), Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Sürgevil, O. (2006). Stres Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Sweeney, J. T. and Summers, S. L. (2002) The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. Behavioral Research in Accounting: February 2002, Vol. 14, No. 1, pp. 223-245.

Şanlı, S. (2006), "Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Şimşek M. & Kadılar, C. (2010). Türkiye'de beşeri sermaye, ihracat ve ekonomik büyüme arasındaki ilişkinin nedensellik analizi. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,11, 1,115-140

Taşgın, Ö. (2004). "Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Örgütü Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyum Düzeylerine Etkisi", Yayınlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

Tavşancıl, E. (2006). Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Tiger, L. (1971), Optimism: The Biology of Hope, New York: Simon -Schuster.

Toprak, E. (2013), Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde

Truchot, D., & Deregard, M. (2001). Perceived inequity, communal orientation and burnout: The role of helping models. Work & Stress, 15, 347-356.

Early Predictors of Job Burnout and Engagement (PDF Download Available).
Available from:
https://www.researchgate.net/publication/5396366_Early_Predictors_of_Job_Burnout_and_Engagement [accessed Aug 11, 2017].
entation and burnout: The role of helping models. Work & Stress, 15, 347-356

Tümkiye, S. (2005), Öğretmenlerin Sınıf İçi Disiplin Anlayışları ve Tükenmişlikle İlişkisi, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Güz 2005, Sayı 44, ss: 549-568

Töremen, F. (2002). The hindrances for change in education organizations and their reasons. Journal of Social Sciences Fırat University, 12(1), 185-202.

Trapnell, P. D., & Wiggins, J. S. (1990). Extension of the Interpersonal Adjective Scales to Include the Big Five Dimensions of Personality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 781-790. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.59.4.781>

Tuğrul, B., Çelik, E., (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:12, ss.1-11.

Uysal, M. B. (2007). "Müşteri İlişkileri Departmanında Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", <http://tez2.yok.gov.tr>,

Vickers, M. H. ve Kouzmin, A. (2001). Resilience in Organizational Actors and Rearticulating "Voice": Towards a Humanistic Critique of New Public Management. *Public Management Review*, 3 (1), 95-119.

Yıldırım, F. (1996). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacettepe Üniversitesi.

Yüksel, G., (2011), Ege Üniversitesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenler İle İlişkisi, Ege Üniversitesi, Tıp Fakültesi (TF), Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi, İzmir,

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183-200.

EKLER

Ek-1 Tezde Kullanılan Anket

Sayın Katılımcı;

Bu anket Yüksek Lisans Tezi kapsamında hazırlanmıştır. Bu ankette, iş yeriniz ile ilgili düşüncelerinizi öğrenmek istemekteyiz. Yaklaşık 20 dakikanızı alacak olana aşağıdaki anketi eksiksiz doldurmanız, bilimsel bir araştırmaya önemli katkı sağlayacaktır. Araştırmadan elde edilecek bulgular kesinlikle bilimsel amaçlar dışında kullanılmayacak ve gizli kalacaktır. Gösterdiğiniz işbirliğinizden dolayı teşekkür ederiz.

Saygılarımızla...

Sultan CENKCİMENOĞLU

Toros Üniversitesi

Not: Anket ile ilgili soru sormak veya bilgi almak isterseniz aşağıdaki iletişim adreslerini kullanabilirsiniz.

E-Mail: cenkcimenoglu_33@hotmail.com

BİRİNCİ BÖLÜM

Aşağıda iş ile ilgili düşüncelerinize dair; ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerin sizin için ne ölçüde geçerli olduğunu **Hiçbir Zaman** ile **Her zaman** aralığında uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

		Hiçbir zaman	Çok az	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü ruhi bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün insanlarla uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum.					
7	İşim gereği insanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
9	Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.					
11	Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.					
13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum					

15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.					
16	Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissedirim.					
19	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22	İsim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum.					

İKİNCİ BÖLÜM

Aşağıda iş ile ilgili düşüncelerinize dair; ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerin sizin için ne ölçüde geçerli olduğunu **Hiçbir Zaman** ile **Her zaman** aralığında uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

		Hiçbir zaman	Çok az	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	Bu işyerinde işler asla benim istediğim şekilde yürümez					
2	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.					
3	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.					
4	İşimle ilgili şeylerin daima daha iyi tarafını görürüm.					
5	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.					

6	İşime ' her şeyde bir hayır vardır' şeklinde yaklaşıyorum.					
7	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim					
8	Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim					
9	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.					
10	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.					
11	İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi düşünüyorum.					
12	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim					
13	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.					
14	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır					
15	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için bir yol düşünebilirim					
16	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı görüyorum.					
17	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum					
18	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.					
19	Bir grup arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.					
20	Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim					

21	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.					
22	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.					
23	Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim					
24	Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.					

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Aşağıda verilen kişilik özelliklerinin sizin için ne ölçüde geçerli olduğunu **Hiçbir Zaman** ile **Her zaman** aralığında uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

		Hiçbir zaman	Çok az	Bazen	Çoğu Zaman	Her zaman
25	Konuşkan					
26	Çekingen					
27	Enerji dolu					
28	Heyecan yaratabilen					
29	Sesiz bir yapıda					
30	Atılgan bir kişiliğe sahip					
31	Bazen utangaç ve çekingen olan					
32	Sosyal, girişken					

DEMOGRAFİK SORULAR

Yaşınız?				
Meslekte Geçirdiğiniz SüreYıl Ay			
Aldığınız Eğitim	()İlköğretim ()Lise()Ön Lisans() Lisans ()Lisans Üstü			
Cinsiyet	Kadın		Erkek	
Medeni Durumunuz	Evli	Bekâr		B
Çalışılan Kurum / Birim				
Meslek	() Doktor	()Yardımcı sağlık memuru	() İdari personel	H
Günlük Karşılaştığınız Hasta Sayısı	(1-10)	(10-20)	(20-30)	(30-40) (40+)

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı,adı :CENKCİMENOĞLU Sultan
Uyruğu :T.C
Doğum Tarihi (gün/ay/yıl) :07.01.1974
Doğum Yeri :Anamur
Medenihali :Evli
Adresi :Sağlık Mah. Özaltun Apt. No: 2
Telefon :0553 537 5271
E-Posta :cenkcimenoglu_@hotmail.com

Eğitim Derecesi	Eğitim Birimi	Mezuniyet yılı
Yüksek Lisans	Toros Üniv. Sosyal Bil. Ens. İşletme Tezli YL.	2018
Lisans	Anadolu Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü	2015
Önlisans	M.Ü. Tarsus M.Y.O Muhasebe ve Vergi Uy.	2012
Lise	Anamur T.M. Lisesi	1993

İş Deneyimi

Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2012-2013	Özel Anamed Hastanesi	Muhasebe Personeli

Yabancı Dil

İngilizce

Yayımlar

İlgi Alanları

Satranç, Yüzme, Kitap



T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 23/10/2018

Tezin Başlığı: Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sermayeleri ile Tükenmişlik Seviyeleri Arasındaki İlişki

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

- a) Giriş,
- b) Ana bölümler ve
- c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 119 sayfalık kısmına ilişkin, 23/10/2018 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezin benzerlik oranı % 14 'dir.

Uygulanan filtrelemeler:



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %10,



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar dahil
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

Tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımla birlikte tamamlamış olduğum tezimin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı : Sultan CENKÇİMENOĞLU

İmzası : Tarih: 28 /10/ 2018

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tezi Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Doç. Dr. Mert AKTAŞ

İmzası

: Tarih: 28/10/2018

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (2 sayfa)

Sağlık alışanlarının Psikolojik Sermayeleriyle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler

Yazar Sultan Cenkmenoğlu

Gönderim Tarihi: 23-Eki-2018 11:03AM (UTC+0300)

Gönderim Numarası: 1025164855

Dosya adı: SULTAN_CENKC_MENO_LU-TEZ-23.10.2018.docx (293.19K)

Kelime sayısı: 27782

Karakter sayısı: 208656

Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sermayeleriyle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler

ORJINALLIK RAPORU

% **14**
BENZERLİK ENDEKSİ

% **9**
İNTERNET
KAYNAKLARI

% **6**
YAYINLAR

% **13**
ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

- 1** Submitted to Toros Üniversitesi Öğrenci Ödevi % **10**
- 2** acikerisim.deu.edu.tr İnternet Kaynağı % **2**
- 3** www.researchgate.net İnternet Kaynağı % **1**
- 4** Submitted to Yalova Üniversitesi Öğrenci Ödevi % **1**
- 5** Submitted to Canakkale Onsekiz Mart University Öğrenci Ödevi % **1**
- 6** docplayer.biz.tr İnternet Kaynağı % **1**

Alıntıları çıkart

Kapat

Eşleşmeleri çıkar

< %1

Bibliyografyayı Çıkart

Kapat