



Covid-19 Sürecinde Hastane Çalışanlarının Yaşadığı Duygusal Tükenme Algıladıkları Aşırı İş Yükü İle Açıklanabilir Mi?

Is The Emotional Exhaustion Experienced of The Hospital Employees in the Covid-19 Process Might be Explained by The Overwork Load They Perceived?

Dr. Öğr. Üyesi Beyza ERER¹

Öz

Günümüzde bütün Dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını insan sağlığı üzerinde ciddi etkiler bırakmasının yanı sıra olumsuz psikolojik etkilere de neden olmaktadır. Salgın sürecinde hastane çalışanlarının iş yükünün artmasına bağlı olarak duygusal olarak tükendikleri ve bu durumun da başta kendileri olmak üzere ailelerini, çalışma arkadaşlarını sosyal çevresini ve çalıştığı kurumu derinden etkilediği gözlenmektedir. Dolayısıyla hastane çalışanlarının duygusal tükenme yaşamalarına etki eden faktörlerin belirlenmesi büyük öneme sahiptir. Bu kapsamda araştırmanın temel amacı, hastane çalışanlarının aşırı iş yükü algılarının yaşamış oldukları duygusal tükenmeye etkisinin olup olmadığının belirlenmesidir. Ayrıca duygusal tükenmenin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi araştırmanın alt amacını oluşturmaktadır. Bunun için iki özel hastanenin 237 çalışanından anket tekniği kullanılarak veriler toplanmış ve veriler SPSS ve AMOS paket programları ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda hastane çalışanlarının aşırı iş yükü algılarının duygusal tükenmelerini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca hastane çalışanlarının duygusal tükenmelerinin görev türüne göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ve yardımcı sağlık personelinin idari personele göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Aşırı iş yükü, tükenmişlik, duygusal tükenme

Makale Türü: Araştırma

Abstract

Today, the Covid-19 epidemic, which affects the whole world, causes serious effects on human health as well as negative psychological effects. During the epidemic process, it is observed that hospital employees are emotionally exhausted due to the increase in workload and this situation deeply affects themselves, their families, colleagues, social environment and the institution which they work. Therefore, it is of great importance to determine the factors that affect the emotional exhaustion of hospital staff. In this context, the main purpose of the study is to determine whether the perceptions of excessive workload of hospital staff have an effect on their emotional exhaustion. In addition, the sub-aim of the study is to examine emotional exhaustion in terms of some demographic variables. For this, data were collected from 237 employees of two private hospitals by using a questionnaire technique and the data was analyzed with SPSS and AMOS package programs. As a result of the analysis, it was determined that the perception of excessive workload of hospital staff positively affected their emotional exhaustion. In addition, it was found that the emotional exhaustion of hospital staff showed a significant difference according to the type of duty, and the assistant health personnel experienced more emotional exhaustion than the administrative staff.

Keywords: Overwork, burnout, emotional exhaustion

Paper Type: Research

¹ Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, beyzaerer@selcuk.edu.tr.

Atf için (to cite): Erer, B. (2021). Covid-19 sürecinde hastane çalışanlarının yaşadığı duygusal tükenme algıladıkları aşırı iş yükü ile açıklanabilir mi?. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 680-693.

Giriş

İş, insan yaşamının/zamanının önemli bir kısmını oluşturmakta ve işin koşulları ya da işe ait özellikler onların tüm yaşantılarını etkisi altına almaktadır. İşe ilişkin olumlu duygulara sahip olan çalışanlar başarı, özgüven, haz ve doyum hissi yaşarken, bunun aksine olumsuz duygulara sahip olan çalışanlarda bir takım davranışsal ve psikolojik sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda çalışanın üzerinde baskı yaratarak işine karşı olumsuz duygular beslemesine neden olan faktörlerden biri de aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü hem birey hem de örgüt açısından iş yaşamını tehdit eden önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışana kapasitesini aşan işler yüklemek, bir işi olması gerektiğinden daha kısa sürede yapmasını beklemek ya da mevcut iş süresince birden fazla işin yerine getirilmesini istemek çalışanın iş psikolojisinde değişimlere neden olmaktadır. Olumsuz yöndeki bu değişimler çalışanlar üzerinde stres yaratmakta ve zamanla tükenmişliğe sebep olmaktadır.

Tükenmişliğin, uzun süre strese maruz kalan kişiler için büyük bir risk teşkil ettiği kabul edilmekte ve tükenmişlik zamanında fark edilip ortadan kaldırılmadığında birçok kişinin de bu durumdan olumsuz etkilendiği belirtilmektedir. Çünkü tükenmişlik, sadece bireyin kendisini değil, beraberinde onunla iletişim kurduğu diğer tüm bireyleri de olumsuz etkileyen bir sorundur. Bu yönden değerlendirildiğinde, tükenmişlik yaşayan bir çalışanın ailesi başta olmak üzere çalışma arkadaşlarına, sosyal çevresine ve çalıştığı iş yerine karşı olumsuz etkileri olacaktır. Bu denli geniş etki alanı bulunan tükenmişliğin kronik hale gelerek ilerlemesine engel olmak için örgütsel ve bireysel düzeylerde önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu nedenle tükenmişlik sürecinin ilk aşaması olarak nitelendirilen “duygusal tükenme” aşamasında, bu duruma neden olan faktörün/faktörlerin tespit edilmesi gerekmektedir. Ulusal ve uluslararası yazında bulunan çalışmalar hizmet, sağlık ve eğitim sektörü gibi insan odaklı mesleklerde yüksek düzeyde stresin ve duygusal tükenmişliğin yaşandığını göstermekte ve duygusal tükenmişliğin oluşmasına neden olan birden çok faktörün bulunduğunu belirtmektedir. Daha önce de belirtildiği gibi aşırı iş yükü duygusal tükenmişliğe neden söz konusu faktörler arasında yerini almaktadır.

Günümüzde Covid-19 salgınından dolayı hastane çalışanlarının iş yükünün arttığı dikkate alındığında duygusal tükenmişlik yaşamalarının da kaçınılmaz olduğu söylenebilir. Bu kapsamda bu çalışmada, hastane çalışanlarının aşırı iş yükü algılarının duygusal tükenmeleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmanın teorik kısmında söz konusu değişkenler açıklanmaktadır. Yöntem kısmında ortaya konulan hipotezi test etmek için gerçekleştirilen araştırmalar hakkında bilgi verilmektedir. Bulgular kısmında yapılan analizler doğrultusunda ulaşılan sonuçlara yer verilmektedir. Sonuç kısmında ise elde edilen sonuçlar değerlendirilmekte, araştırmanın sınırlılıkları açıklanmakta ve hem duygusal tükenmenin etkilerinin azaltılması veya ortadan kaldırılması hem de ileride yapılması hedeflenen çalışmalar için öneriler sunulmaktadır.

1. Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde; aşırı iş yükü ve duygusal tükenme kavramları tanımlanmış ve kavramlar arasındaki ilişkiden bahsedilmiştir.

1.1. Aşırı İş Yükü

Çalışma yaşamının yapı taşlarından biri olan iş yükü, çalışanın örgütsel sorumluluğu ile ilgili belirli bir zaman diliminde ve standartta yapması gereken iş miktarı olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Diğer bir ifadeyle iş yükü bireyin çalışma hayatındaki görev yoğunluğunu gösteren bir kavramdır (Gökkaya, 2014, s. 3). Aşırı iş yükü ise, çalışanların iş yerinde yüklendiği rollerin normal seviyeden fazla olması, kapasitesini zorlayan, fiziksel ve zihinsel olarak yıpratıcı işlerin yapılması şeklinde belirtilmektedir (Greenhaus, Parasuraman, Granrose, Raminowitz ve Beutell, 1989, s. 79). Aşırı iş yükü belirlenen bir süre içerisinde işi bitirme zorunluluğu, işin özelliklerine göre çalışanın yetersiz kalması ya da işin

standardının fazla olması şeklinde de tanımlanmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 78). Yapılan tanımlar dikkate alındığında aşırı iş yükü hem nitel hem de nicel olarak değerlendirilmiştir. Nitel iş yükü görevlerin tamamlanmayacak kadar zor olması yani çalışanın işi yapabilecek bilgi, beceri vb. gibi yeteneklerini aşmasından kaynaklanan bir durumdur. Nicel iş yükü görevlerin zamanında tamamlanmayacak kadar fazla olmasıdır (Elloy ve Smith, 2003, s. 57).

Alan yazında çalışanların iş yükü seviyeleri ile farklı değişkenler arasındaki ilişki ele alınmış ve aşırı iş yükünün çalışanları birçok yönden olumsuz etkilediği belirtilmiştir. Özellikle çalışanların fiziksel ve zihinsel olarak yoğun çaba harcayarak yapmış oldukları işler; iş stresi (Vanishree 2014; Pradana ve Salehuddin, 2015; Teğin, 2019), tükenmişlik (Lee ve Ashforth, 1993; Bolat, 2011; Portoghese, Galletta, Coppola, Finco ve Campagna, 2014), sürekli kaygı (Pradana ve Salehuddin 2015; Ahmad ve Saud, 2016; Akaçakanat ve Uzunbacak, 2019) işten ayrılma niyeti (Zeytinoğlu, Denton, Davies, Baumann, Blythe ve Boos 2007; Qureshi, Iftikhar, Abbas, Hassan, Khan ve Zaman 2013; Duxbury ve Halinski, 2014) gibi negatif sonuçlara yol açarken iş tatminini (Keser, 2006; Chou ve Robert, 2008; Mazloum, Kumashiro, Izumi ve Higuchi, 2008), çalışan performansını (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt 2005; Cox-Fuenzalida, Beeler ve Sohl 2006), yaşam doyumunu (De Cuyper ve De Witte, 2006; Goh, Ilies ve Wilson 2015; Çelik, 2016) azaltmaktadır. Ayrıca çalışanlarda aşırı iş yükünün yorgunluk, uykusuzluk, sinirlilik ve hastalık gibi olumsuz psikolojik sonuçlara yol açtığı da belirtilmektedir. Söz konusu sonuçların yalnızca bireyin iyi oluşunu değil ailesini ve sosyal çevresini de olumsuz etkilediğine işaret edilmektedir (Burke, Koyuncu, Fiksenbaum ve Acar, 2009; Tayfur ve Arslan, 2012).

Her ne kadar sınırlı olsa da bazı araştırmalar, aşırı iş yükünün pozitif etkilerinin de olduğunu göstermektedir. Türkiye’de yöneticiler üzerinde yapılan bir araştırmada iş yoğunluğu seviyesi arttığında iş doyumunu ve işe tutkunluğunda arttığı belirtilmiştir (Burke vd., 2009). Fakat aynı araştırmada yöneticilerin psikolojik iyi oluş seviyelerinin azaldığı ve iş-aile çatışmasında artış yaşandığı saptanmıştır. Yine farklı araştırmalarda, iş yükünün bazı durumlarda performansı arttırdığı veya iş yükünün performans üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı da belirtilmiştir (LePine, Podsakoff ve Lepine 2005; Wood ve Michaelides, 2015; Töngür, 2016).

1.2. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik, zihinsel yorgunluk durumunu nitelendirmede sıklıkla kullanılan bir metaforudur (Schaufeli ve Bakker, 2004, s. 294). 1974 yılında ilk kez Freudenberger tarafından ortaya atılan tükenmişlik kavramı “mesleki bir tehlike” şeklinde ele alınmıştır. Freudenberger’den sonra sosyal psikoloji araştırmacısı olarak bilinen Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliğe ilişkin bir ölçek geliştirmiş ve tükenmişlik sendromunu inceleyen ilk araştırmacılar arasında yerlerini almışlardır (Maslach ve Schaufeli, 1993, s. 2-8). Bu ölçeğe göre tükenmişlik üç farklı boyuttan oluşmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998, s. 64; Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001, s. 402-403):

-*Duygusal tükenme*: Bireyin duygusal kaynaklarının tükenmesini ifade etmekte olup tükenmişliğin stres boyutunu oluşturmaktadır.

-*Duyarsızlaşma*: Duygusal tükenmeye bağlı olarak gelişen bu boyut tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil etmektedir. Duyarsızlaşma, bireyin kendini koruma adına duygusal bir tepki olarak çevresine karşı kayıtsız bir tutum oluşturması ve insanlarla minimum düzeyde ilişki kurmasıdır.

-*Kişisel başarıda azalma hissi*: Bireyin işteki verimlilik ve yeterlilik duygularındaki azalmayı ifade etmektedir. Tükenmişliğin kendini değerlendirme boyutunu oluşturan kişisel başarıda azalma hissi; özyeterlilik duygusundaki düşüş, depresyon ve iş talepleri ile başa çıkmada yetersizlik ile ilişkilendirilmektedir.

Bu araştırmada tükenmişlik bir bütün olarak değil, tükenmişliğin en önemli alt boyutunu oluşturan duygusal tükenme özelinde ele alınmıştır. Çünkü tükenmişliğin gerçek

yapısını ortaya çıkartan ve diğer iki boyuta göre tükenmişliği en iyi açıklayan boyut “duygusal tükenme” olarak gösterilmektedir (Cropanzano, Rupp ve Byrne 2003, s. 160). Ayrıca tükenmişlik süreci öncelikle bireyin duygu kaynaklarının tükenmesiyle yani duygusal tükenme ile başladığı için bu boyut önemli görülmektedir. Bu kapsamda duygusal tükenme, iş yaşamında aşırı şekilde psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalma sonucunda enerjinin bitmesi şeklinde ifade edilmektedir (Aktaş ve Şimşek, 2015, s. 208). Duygusal tükenme yaşayan çalışanlarda yorgunluk, bitkinlik ve enerji kaybı gözlemlenmektedir. Dolayısıyla kendini güçsüz hisseden çalışan kendisini tam olarak işine verememekte, gergin hissetmekte, işinde engellendiğini düşünmekte (Kerse, 2017, s. 288) ve en nihayetinde kendilerini duygusal ve bilişsel olarak işinden uzaklaştıracak davranışlar sergilemektedirler (Maslach, vd., 2001, s. 403).

Çalışanların yaşamış olduğu duygusal tükenme birçok nedene bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Nitekim araştırmacılar aşırı iş yükünün kişilerin tükenmişlik seviyelerini etkileyebilen faktörler arasında bulunduğunu belirtmekte (Greenglass, Burke ve Riksenbaum 2001; Leiter ve Maslach, 2009; Garrosa, Moreno-Jimenez, Liang ve González, 2010; Xiaoming, Ma, Chang ve Shieh, 2014) duygusal tükenmenin; iş doyumunu algısının düşüklüğü (Aktaş ve Şimşek, 2015), rol çatışması, rol belirsizliği, sosyal desteğin yetersizliği, kararlara katılımın düşüklüğü (Maslach ve Goldberg, 1998; Schaufeli ve Bakker, 2004), örgütsel adaletsizlik (Lambert, Hogan, Jiang, Elechi, Benjamin, Morris, Laux ve Dupuy, 2010; Kerse ve Soyalm, 2018), örgütsel bağlılığın düşük olması (Chuo, 2003), mobbing (Budd, Arvey ve Lawles, 1996; Dikmetaş, Top ve Ergin 2011), çalışanların gerçekçi olmayan beklentileri (Stevens ve O’Neill, 1983) sonucu olarak ortaya çıktığını göstermektedir. Her ne sebepten dolayı ortaya çıkarsa çıksın duygusal tükenme yönetilmesi ve ortadan kaldırılması gereken önemli bir fenomendir. Çünkü depresyon, uykusuzluk, yorgunluk, işe zamanında ya da hiç gitmeme, performans düşüklüğü, işe karşı sorumlulukları yerine getirmeme, yüksek işgücü devir oranı, örgütsel verimlilikte düşüş gibi hem çalışan hem de örgüt açısından birçok olumsuz sonuca yol açmaktadır (Kayabaşı, 2008: 195).

1.3. Aşırı İş Yükü ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişki

İnsan yaşamak için çalışmak ve çalışabilmek için ise işinin gerektirdiği rol ve sorumlulukları yerine getirmek zorundadır. Ancak çalışandan istenilen rol ve sorumluluklar kapasitesinin üstünde ise veya verilen görevler istenilen zamanda tamamlanamayacak kadar çoksa bu durum çalışana olumsuz etkilemekte ve performansını düşürmektedir. Bu durumda ortaya çıkan aşırı iş yükü çalışanın rolünü ve işini zorlaştırmakta ve bir süre sonra çalışan işine karşı ilgisini kaybetmekte ve duyarsız davranışlar sergilemektedir. Söz konusu durumlardan biride duygusal tükenmedir. Nitekim hem ulusal hem de uluslararası literatür incelendiğinde, aşırı iş yükünün duygusal tükenmenin öncülü olduğunu veya bu iki değişken arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu ortaya koyan araştırmalara (Lee ve Ashforth, 1996; Greenglass vd., 2001; Leiter ve Maslach, 2009; Garrosa vd., 2010; Tayfur ve Arslan, 2012; Xiaoming vd., 2014; Karacaoğlu ve Çetin, 2015; Lopez-Nunez, Rubio-Valdehita, Diaz-Ramiro ve Aparicio-García 2020; Mete, Değer ve Pehlivan 2020) rastlamak mümkündür.

2. Araştırmanın Sorunsalı, Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel problemini; “Algılanan aşırı iş yükü duygusal tükenme üzerinde etkili midir?” sorusu oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmada, Covid-19 sürecinde hastane çalışanlarının algıladıkları aşırı iş yükünün duygusal tükenmeleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca bazı sosyo-demografik unsurların duygusal tükenme değişkeninde anlamlı farklılıklara yol açıp açmadığının incelemesi araştırmanın alt amacını oluşturmaktadır.

Literatürde aşırı iş yükü ve duygusal tükenme kavramları ile ilgili birçok çalışma olmasına rağmen, aşırı iş yükünün duygusal tükenme üzerindeki etkilerini ölçen araştırmaların sınırlı kaldığı görülmüştür. Hastane çalışanlarının tamamına yönelik daha önce benzer bir araştırmaya rastlanmamış olması sebebiyle yapılan bu araştırma, hem hastane çalışanlarının

algıladıkları aşırı iş yükünün duygusal tükenmeleri üzerindeki etkisini ortaya koyarak hem de duygusal tükenmenin bazı sosyo-demografik değişkenler açısından incelenerek alan yazındaki eksikliği gidermesi ve ulusal literatüre katkı sağlaması yönünden çalışmayı önemli kılmaktadır. Ayrıca araştırmanın pandemi sürecinde yapılmış olmasından dolayı bundan sonra yapılacak çalışmalara yol gösterici nitelikte olduğu düşünülmektedir.

3. Yöntem

Araştırmada anket tekniği ile toplanan veriler üzerinden hipotezlerin test edilmesine dayanan nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen verilere ait analizler ve hipotez testleri istatistiksel programlardan faydalanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın yöntemi ve kullanılan analiz tekniklerine ilişkin bilgiler verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evrenini, anketin uygulandığı tarihte Konya il merkezinde iki özel hastanede görev yapan 560 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada katılımcılar; doktor (bütün uzmanlık alanından), sağlık personeli (ebe, hemşire, sağlık memuru vb.), destek personel (güvenlik, hasta bakıcı vb.) ve idari personel (satın alma, insan kaynakları, halkla ilişkiler, bilgi işlem, maaş tahakkuk vb.) şeklinde gruplandırılmıştır. Araştırmada basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmış ve örneklem büyüklüğünü belirlemek için Ural ve Kılıç (2013, s. 45)'in çalışmalarında önerilen hesaplama formülünden yararlanılmıştır. Formüle göre örnekleme yer alacak katılımcı sayısının 227 olması gerektiği bulunmuş ve bu bilgiler doğrultusunda minimum sayıya ulaşılmaya çalışılmıştır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda araştırmanın örneklemi 237 olarak belirlenmiş ve analizlerin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyulan sayı sağlanmıştır.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı bu çalışmada, veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Kullanılan anket formunun birinci bölümünde, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, yaş gurubu, eğitim düzeyi, görev türü, kurum deneyimi) ait sorular bulunmaktadır. Anket formunun ikinci ve üçüncü bölümünde ise aşırı iş yükü ve duygusal tükenme değişkenlerine ait ifadeler yer almaktadır.

Aşırı İş Yükü Ölçeği: Çalışanların içinde bulunduğu aşırı iş yükü algısını ölçmek için, Peterson vd. (1995) tarafından geliştirilen ve Türkçe 'ye Derya (2008) tarafından uyarlanan "Aşırı İş Yükü Ölçeği" kullanılmıştır. Tek boyut ve 11 ifadeden oluşan ölçekte ters puanlanan madde bulunmamaktadır. 5'li Likert tipine (1-kesinlikle katılmıyorum/ 5-kesinlikle katılıyorum) göre cevaplanan ölçekten alınan puanların yüksek olması iş yükü algısının "yüksek" olduğunu göstermektedir. Derya (2008), ölçeğin güvenilirliğini 0,86 olarak hesaplamıştır.

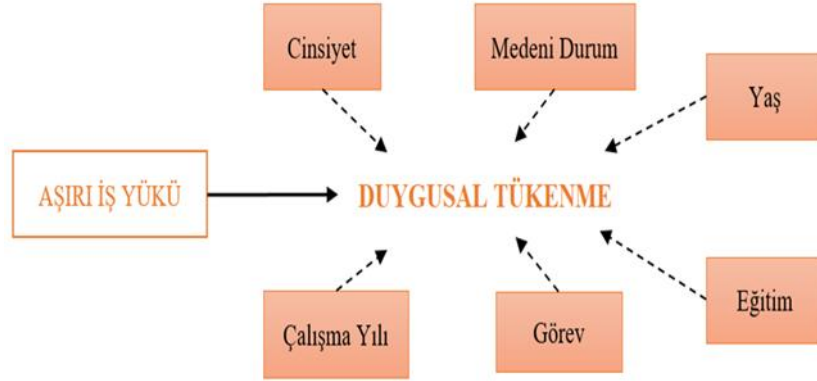
Duygusal Tükenme Ölçeği: Çalışanların duygusal tükenme düzeyini ölçmek için, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen "Tükenmişlik Envanterinin" üç alt boyutundan birisi olan "Duygusal Tükenme Ölçeği" kullanılmıştır. Türkçe 'ye Ergin (1992) tarafından uyarlanan ölçek 9 ifadeden oluşmakta ve ters puanlanan madde bulunmamaktadır. 5'li Likert tipine (1-kesinlikle katılmıyorum/ 5-kesinlikle katılıyorum) göre cevaplanan ölçekten alınan puanların yüksek olması duygusal tükenme düzeyinin de "yüksek" olduğunu göstermektedir. Ergin (1992), tükenmişlik ölçeğinin tamamı için güvenilirliği 0,83 olarak belirtilmiştir. Ancak ölçek Türkçeye uyarlanmış haliyle Kaya ve Özhan (2013) tarafından kullanılmış ve duygusal tükenme boyutunun güvenilirliği 0.84 olarak hesaplanmıştır.

3.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

İlişkisel tarama modelinin kullanıldığı bu araştırmanın bağımsız değişkeni aşırı iş yükü algısı, bağımlı değişkeni ise duygusal tükenmedir. Bu kapsamda araştırma modeli; algılanan iş yükünün duygusal tükenme üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik olarak tasarlanmıştır. Ayrıca

sosyo-demografik değişkenlerin hastane çalışanlarının duygusal tükenmelerinde anlamlı bir farklılığa yol açıp açmadığı da modelde yer almaktadır.

Şekil 1. Araştırmanın kavramsal modeli



Araştırmanın Hipotezleri;

- H₁: Aşırı iş yükü algısının duygusal tükenme üzerinde pozitif bir etkisi vardır.
- H₂: Duygusal tükenme ile demografik özellikler arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{2a}:Duygusal tükenme cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H_{2b}:Duygusal tükenme medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H_{2c}:Duygusal tükenme yaş grubuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H_{2d}:Duygusal tükenme eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H_{2e}:Duygusal tükenme görev türüne göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H_{2f}:Duygusal tükenme kurum deneyimine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

3.4. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular SPSS 21.0 ve AMOS 21.0 programları kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırmada öncelikle veri dağılımının normal olup olmadığının belirlenmesi için basıklık ve çarpıklık katsayıları hesaplanmıştır. Daha sonra ölçeklerin iç tutarlılığının tespitinde güvenilirlik analizi, geçerliğini test etmeye yönelik ise doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek amacıyla korelasyon analizi, değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek için regresyon analizi, farklılıkları belirlemek için ise T-Testi ve ANOVA Testi kullanılmıştır. Ayrıca bahsi geçen analizlere ek olarak tanımlayıcı istatistiklerden frekans, yüzdelik, ortalama ve standart sapma değerlerine de yer verilmiştir.

3.5. Araştırma Etiği

Araştırmada veri toplama araçlarının kullanım izni için 30.11.2020 tarihli ve 97160 karar sayılı “Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü Etik Kurul” kararı alınmıştır. Ayrıca araştırma kapsamındaki hastaneler için kurum izinleri alınmıştır.

4. Bulgular

Tablo 1’de araştırmaya katılanların sosyo-demografik özelliklerine ait frekans ve yüzde değerleri sunulmuştur. Buna göre; katılımcıların %51,5’i kadın, %56,5’i evli, %44,3’ü 31-40 yaş grubunda, %34,2’si lisans mezunu, %40,5’i yardımcı sağlık personeli ve %41,8’i 6-10 yıl arasında kurum deneyimine sahiptir.

Tablo 1. Sosyo-demografik değişkenlere ilişkin bulgular

Değişkenler	Kategori	N	%
Cinsiyet	Kadın	122	51,5
	Erkek	115	48,5
Medeni Durum	Evli	134	56,5
	Bekâr	103	43,5
Yaş Grubu	21-30	67	28,3
	31-40	105	44,3
	41-50	53	22,4
	51 ve üzeri	12	5,1
Eğitim Durumu	Lise	67	28,3
	Ön lisans	42	17,7
	Lisans	81	34,2
	Lisansüstü	47	19,8
Görev Türü	Doktor	38	16
	Yardımcı Sağlık Personeli	96	40,5
	İdari Personel	45	19
	Destek Hizmetleri	58	24,5
Kurum Çalışma Yılı	1 yıldan az	21	8,9
	1-5 yıl	80	33,8
	6-10 yıl	99	41,8
	11 yıl ve üzeri	37	15,6

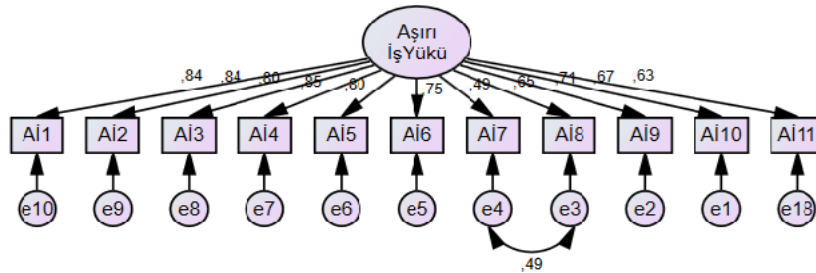
Tablo 2’de araştırmada kullanılan ölçeklere ait güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır. Güvenirlik analizi sonucunda aşırı iş yükü ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,927, duygusal tükenme ölçeğinin katsayısı 0,928 olarak belirlenmiştir. Ayrıca her iki ölçeğin bütünlük güvenilirlik katsayısı ise 0,852 saptanmıştır. Bu değerler her iki ölçeğinde güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Ölçeklere ait güvenilirlik analizi

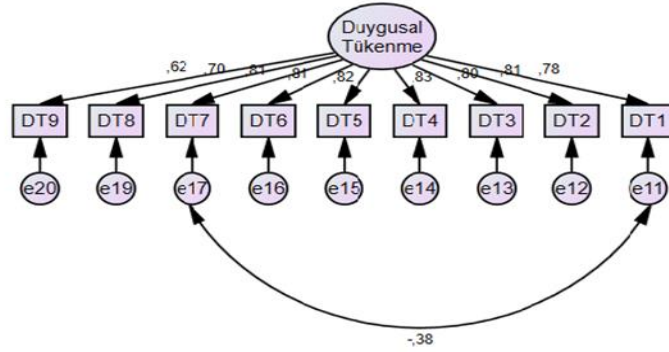
	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Aşırı İş Yükü	0,927	11
Duygusal Tükenme	0,928	9
Ölçeklerin Tümü	0,852	20

Araştırmada kullanılan aşırı iş yükü ve duygusal tükenme ölçeklerinin faktör yapısı uyumluluğu doğrulayıcı faktör analizi ile belirlenmiştir. Analizde model uyum endekslerini iyileştirmek için maddeler arasında modifikasyon yapılmış ve modifikasyon sonrasında elde edilen sonuçlar Şekil 2’de ve Şekil 3’te gösterilmiştir.

Şekil 2. Aşırı iş yükü ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi



Şekil 3. Duygusal tükenme ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi



Ölçeklere ait modifikasyon sonrasında elde edilen endeks değerleri Tablo 3’de gösterilmektedir. Bu sonuçlara göre, ölçeklere ait değerlerin kabul edilebilir uyum sağladığını söylemek mümkündür.

Tablo 3. Ölçeklere ait uyum değerleri

Değişkenler	CMIN/DF ($0 < \chi^2/sd \leq 5$)	RMR (≤ 10)	IFI (≥ 90)	CFI (≥ 90)	RMSEA (≤ 90)
Aşırı İş Yükü	3,58	,075	,907	,907	,018
Duygusal Tükenme	3,49	,050	,955	,955	,032

Araştırmada aşırı iş yükü algısı ile duygusal tükenme değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemeden önce elde edilen verilerin normal dağılıma uygunluğunu belirlemek için çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Normal dağılım için George ve Mallery (2010)’un belirlediği aralıklar (-2,0 ile +2,0) dikkate alındığında; bu araştırmada tespit edilen çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal dağılıma uygun olduğu saptanmıştır. Araştırmada kullanılan verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla “Pearson Korelasyon” analizi kullanılmıştır. Analize ait bulgular Tablo 4’te gösterilmiştir.

Tablo 4. Değişkenlerin ortalaması, standart sapması ve korelasyon katsayıları

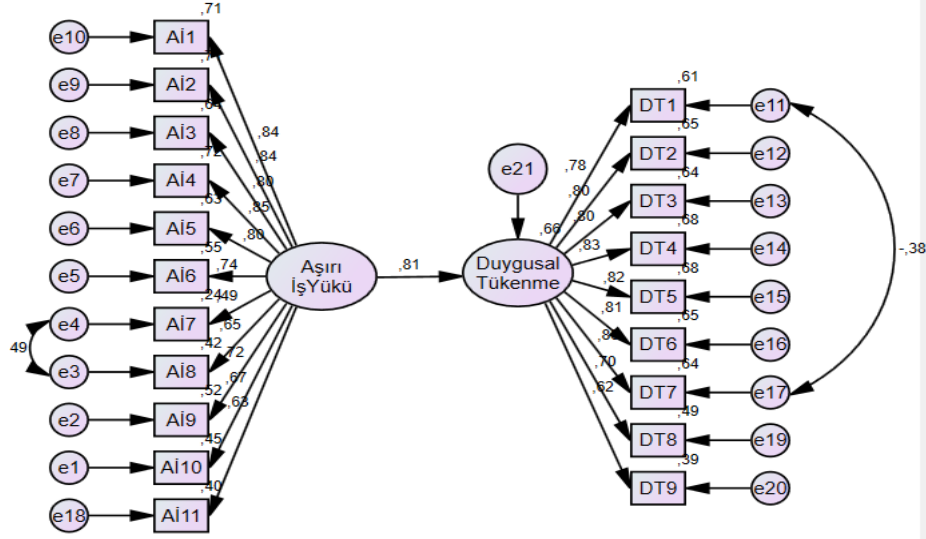
	X	SS	1	2
1. Aşırı İş Yükü	3,88	0,86	1	
2. Duygusal Tükenme	3,89	0,84	0,760**	1

**p<0,01

Tablo 4’te görüldüğü üzere değişkenler arasındaki ilişki beklendiği gibi ve anlamlıdır. Aşırı iş yükü algısı ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde yüksek seviyede ($r = 0,760$) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulguya göre çalışanları aşırı iş yükü algısı arttıkça duygusal tükenme davranışlarının da arttığı söylenebilir. Katılımcıların ölçekte yer alan ifadelere vermiş oldukları cevaplara göre ortaya çıkan ortalamaların yorumlanması için ise Soh vd. (2010: 549)’nin çalışmalarında belirlemiş olduğu aralıklar dikkate alınmıştır. Buna göre, hem aşırı iş yükü algısına ait ortalamasının (3,88) hem de duygusal tükenmeye ait ortalamasının (3,89) 3,67’den büyük olması nedeniyle katılımcıların “yüksek düzeyde katılım” sağladıkları saptanmıştır.

Değişkenler arasındaki ilişkinin analiz edilmesinden sonra çalışanların aşırı iş yükü algısının duygusal tükenmeleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını belirlemek için regresyon analizi yapılmış ve analiz sonucu Şekil 4'te gösterilmiştir.

Şekil 4. Aşırı iş yükü algısının duygusal tükenme üzerindeki etkisi



Elde edilen sonuçlar (CMIN/DF =3,08; RMR = 0.071; IFI =0,901; CFI = 0,900; RMSEA = 0,042) model ile verilerin kabul edilebilir uyum sağladığını göstermektedir. Yapılan regresyon analizi sonucunda, aşırı iş yükü algısının duygusal tükenmeyi pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği ($\beta=0,81$; $p=0,000$) tespit edilmiş ve H1 hipotezi kabul edilmiştir. Bu sonuç aşırı iş yükü algısındaki bir birimlik artışın, duygusal tükenme davranışında 0,81 birimlik artışa neden olduğunu göstermektedir. Ayrıca model sonucuna göre, duygusal tükenme davranışının %66'sının algılanan aşırı iş yükü ile açıklandığını söylemek mümkündür.

Hastane çalışanlarının duygusal tükenmeleri ile sosyo-demografik özellikleri arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını belirlemek için Bağımsız Örneklem T Testi ve Anova Testleri (veriler normal dağılım gösterdiği için) yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Duygusal tükenme ile sosyo-demografik özellikler arasındaki fark testleri

Değişkenler	Kategori	X	SS	t/F	p
Cinsiyet	Kadın	34,8525	7,74668	-0,507	0,613
	Erkek	35,3565	7,54541		
Medeni Durum	Evli	35,5672	7,53283	1,081	0,281
	Bekâr	34,4843	7,76602		
Yaş Grubu	21-30	33,4627	9,03248	1,658	0,177
	31-40	35,7524	7,18944		
	41-50	35,3584	7,08219		
	51 ve üzeri	37,3333	3,17185		
Eğitim Durumu	Lise	34,3881	7,61369	0,559	0,643
	Ön lisans	34,9286	7,86593		
	Lisans	35,9506	7,39240		
	Lisansüstü	34,7872	7,98623		
Görev Türü	Doktor	35,5789	6,89940	2,714	0,046
	Yardımcı Personeli	36,2500	6,78078		
	İdari Personel	32,4000	9,60682		
	Destek Hizmetleri	34,9655	7,38886		

Kurum Çalışma Yılı	1 yıldan az	35,2857	7,43063	1,752	0,157
	1-5 yıl	33,5875	8,96504		
	6-10 yıl	36,1919	6,55538		
	11 yıl ve üzeri	35,3243	7,06735		

Tablo 5'e göre hastane çalışanlarının duygusal tükenme davranışlarında; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim ve kurumdaki çalışma yılına göre anlamlı farklılıklar ($p>0,05$) bulunmazken, görev türüne göre anlamlı farklılık ($p<0,05$) tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre H_{2a} , H_{2b} , H_{2c} , H_{2d} ve H_{2f} hipotezleri kabul edilmezken H_{2e} hipotezi kabul edilmiştir.

Duygusal tükenme davranışı ile görev türü arasındaki farkın hangi grup(lar) arasında olduğunu belirlemek için post-hoc analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda varyanslar homojen olmadığı için Games-Howell testi yapılmış ve yardımcı sağlık personelinin duygusal tükenme toplam puanının idari personelden anlamlı bir şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, yardımcı sağlık personelinin idari personele göre daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadığı söylenebilir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Tarihte çeşitli şekillerde gerçekleşen afetler, insanların tüm yaşamını derinden etkilemiştir. Söz konusu afetlerden biri de salgınlardır. Son olarak 2019 yılının Aralık ayında ilk defa Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve kısa süre içerisinde tüm dünyaya yayılan Covid-19 salgını Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilmiştir. Üzerinden 1 yıl geçmesine rağmen salgının halen etkisini sürdürmesi tüm insanlığa karşı ciddi bir tehdit oluşturmakta ve sosyal yaşamdan iş yaşamına kadar bireylerin hayatını değiştirmiş ve değiştirmeye de devam etmektedir. Hiç şüphesiz sağlık sektörü bu değişimin köklü bir şekilde yaşadığı sektörler arasındadır. Çünkü salgının başlamasıyla birlikte sağlık sektörü çalışanlarının iş yükü artmış ve virüse en yakın mesafedeki kişiler haline gelmişlerdir.

Covid-19 salgınının ölümcül ve yıkıcı özellikte olması nedeniyle insan sağlığı üzerinde hem hayati hem de fizyolojik etkileri bulunmaktadır. Ancak salgının ön planda olmayan bir diğer etkisi de insanların psikolojisinde bıraktığı izlerdir. Her ne kadar virüsü önlemeye yönelik birçok tedbir alınsa da bireylerin günlük yaşamında önemli korkulara neden olmaktadır. Mevcut korku ve belirsizlik ortamı dikkate alındığında bu durumun çalışanlarda stres yaratarak psikolojik olarak çeşitli sorunlar yaşamasına yol açmaktadır. Bu kapsamda hastane çalışanlarının virüse en yakın kişiler olarak düşünüldüğünde birçok psikolojik sorun yaşamaları da kaçınılmaz olmaktadır.

Covid-19 Sürecinde Hastane Çalışanlarının Yaşadığı Duygusal Tükenme Algıladıkları Aşırı İş Yükü İle Açıklanabilir Mi? sorusu kaynak alınarak gerçekleştirilen bu çalışmada hem ilgili literatüre hem de hastane yöneticilerine faydalı olabilecek bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmada yapılan analizler sonucunda ilk olarak hastane çalışanlarının aşırı iş yükü algı düzeyinin 3,88 ve duygusal tükenme düzeyinin ise 3,89 olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Birbirine neredeyse aynı düzeyde olan bu verilere göre, hastane çalışanlarının hem aşırı iş yükü algılarının hem de duygusal tükenmelerinin yüksek düzeyde olduğu söylenebilir. İkinci bir değerlendirme aşırı iş yükü algısı ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyle ilgilidir. Yapılan pearson korelasyon analizi sonucuna göre iki değişken arasında pozitif yönde ($r=0,760$) anlamlı bir ilişkinin olduğu; yani aşırı iş yükü algısının duygusal tükenmeyi artırdığı tespit edilmiştir.

Değişkenler arasındaki korelasyon belirlendikten sonra hipotezlerin test edilmesine geçilmiştir. Bu doğrultuda öncelikle, hastane çalışanlarının aşırı iş yükü algısının duygusal tükenmeleri üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmış ve aşırı iş yükü algısının duygusal tükenmeyi pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği ($\beta=0,81$; $p=0,000$) sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuç daha önce yapılmış olan araştırmaların (Leiter ve Maslach, 2009; Garrosa vd., 2010; Tayfur ve Arslan, 2012; Xiaoming vd., 2014; Karacaoğlu ve Çetin, 2015; Lopez-Nunez vd., 2020; Mete vd., 2020) sonuçlarıyla da benzerlik göstermiştir. Ayrıca yapılan farklılık testine göre çalışanların duygusal tükenmelerinin görev türüne göre

anlamli bir farklılık gösterdiği ve yardımcı sağlık personelinin idari personele göre daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan analizler ile hipotezlerin test edilmesi sonucunda; aşırı iş yükü algısı ile duygusal tükenme arasında güçlü bir bağ olduğu, çalışanın yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşamasına etki eden aşırı iş yükü algısının da çözümlenmesi gereken bir sorun teşkil ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca duygusal tükenmenin sosyo-demografik özelliklere göre farklılık göstermemesi çalışanların duygusal tükenme yaşamalarında aşırı iş yükü algısının başlı başına bir etken olduğunun göstergesidir.

Araştırma sonuçları kapsamında hastane yöneticilerine yönelik birtakım önerilerde bulunulmasının faydalı olabileceği düşünölmektedir. Hastanelerin 7 gün 24 saat zaman zarfında sürekli bir şekilde hizmet vermesinden ve yapılmakta olan işin insan yaşamına direkt etkisinin olmasından kaynaklanan sebeplerden dolayı sağlık çalışanlarının stres altında çalıştıkları aşıkârdır. Bu duruma bir de salgının eklenmesiyle hastane çalışanlarının iş yükleri artarak farklı bir takım sorunların da yaşanmasına neden olmaktadır. Hastane çalışanları üzerindeki aşırı iş yükü sorunu çalışan kişi sayısı artırılarak, çalışma günleri ve saatleri esnekleştirilerek veya düşürölerek ortadan kaldırılabilir. Bununla birlikte çalışma ortamında strese neden olan faktörler azaltma, motivasyon, iş tatmini ve sosyal entegrasyon artırma ve sağlık çalışanlarına yönelik psikolojik destek birimleri oluşturma gibi çeşitli yöntemlerle duygusal tükenme gibi olumsuz davranışların etkisi azaltılabilir.

Kaynakça

- Ahmad, A., & Saud, S. (2016). The effect of role overload on employee anxiety and organization citizenship behavior. *Journal of Managerial Sciences*, 10(1), 45-54.
- Akçakanat, T., & Uzunbacak, H. H. (2019). Aşırı iş yükü algısının işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde sürekli kaygının aracılık rolü. *Alanya Akademik Bakış*, 3(3), 215-230.
- Aktaş, H., & Şimşek, E. (2015). Bireylerin örgütsel sessizlik tutumlarında iş doyumunu ve duygusal tükenmişlik algılarının rolü. *Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(24), 205-230.
- Bolat, O. (2011). İş yükü, iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 87-101.
- Budd, J. W., Arvey R. D., & Lawles, P. (1996). Correlates and consequences of workplace violence. *J Occup Health Psychol*, 1, 197-210.
- Burke, R. J., Koyuncu, M., Fiksenbaum, L., & Acar, T. F. (2009). Work hours, work intensity, satisfactions and psychological well-being among turkish manufacturing managers. *Europe's Journal of Psychology*, 2, 12-30.
- Chou, R. J., & Robert, S. A. (2008). Workplace support, role overload and job satisfaction of direct care workers in assisted living. *The Journal of Health and Social Behavior*, 49, 208-222.
- Cox-Fuenzalida, L.E., Beeler C., & Sohl L. (2006). Workload history effects: A comparison of sudden increases and decreases on performance, *Current Psychology*, 25(1), 8-14.
- Cropanzano, R., Rupp D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88, 160-169.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik yaşam doyumunu ve iş yükü ilişkisi: Denizli'de faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1139-1152.

- Dağdeviren, M., Eraslan, E., & Kurt, M. (2005). Çalışanların toplam iş yükü seviyelerinin belirlenmesine yönelik bir model ve uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20, 517-525.
- De Cuyper, N., & De Witte, H. (2006). Autonomy and workload among temporary workers: Their effects on job satisfaction, organizational commitment, life satisfaction, and self-rated performance. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 441-459.
- Derya, S. (2008). *Crossover of work-family conflict: Antecedent and consequences of crossover process in dual-earner couples* (Yayımlanmamış doktora tezi). Koç Üniversitesi, İstanbul.
- Dikmetaş E., Top, M., & Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 137-149.
- Duxbury, L., & Halınskı, M. (2014). Dealing with the grumpy boomers: Reengaging the disengaged and retaining talent. *Journal of Organizational Change Management*, 27(4), 660-676.
- Elloy, D.F., & Smith, C. R. (2003). Patterns of stress, work-family conflict, role conflict, role ambiguity and overload among dual-career and singlecareer couples: an Australian study. *Cross Cultural Management*, 10(1), 55-66.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Garrosa E, Moreno-Jimenez B, Liang Y., & González, J. L. (2010). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45(3), 418-427.
- George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for windows step by step: A simple study guide and reference*, Boston: Allyn & Bacon.
- Goh, Z., Iliş, R., & Wilson, S.K. (2015). Supportive supervisors improve employees' daily lives: The role supervisors play in the impact of daily workload on life satisfaction via work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 89, 65-73.
- Gökkaya, Ö. (2014). Yerel yönetimlerde iş-yaşam dengesi ve çalışan davranışı ilişkisinin incelenmesi: Kocaeli belediyeleri örneği. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 2(2), 1-18.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Riksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11, 211- 215.
- Greenhaus, J.L., Parasuraman, S., Granrose, C. S., Raminowitz, S., & Beutell, N. J. (1989). Sources of work-family conflict among two-career couples. *Journal of Vocational Behavior*, 34(2), 133-153.
- Karacaoğlu, K., & Çetin, İ. (2015). İş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: AFAD örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5, 46-69.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2013). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 191-212.
- Kerse, G. (2017). İş becerikliliği (job crafting) ölçeğini Türkçe'ye uyarlama ve duygusal tükenme ile ilişkisini belirleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 283-304.

- Kerse, G., & Soyalin, M. (2018). Kamu kurumu çalışanlarının sanal kayıtma davranışı adalet algısı ve duygusal tükenme düzeyiyle açıklanabilir mi?. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 210-233.
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumunu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 100-119.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Jiang, S., Elechi, O.O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J.M., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: an exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 3-20.
- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 331-339.
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P., & Lepine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775.
- Li, J. J., Wong, I. A., & Kim, W. G. (2017). Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysis of emotional labor among casino employees. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 21-30.
- López-Núñez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Diaz-Ramiro, E. M., & Aparicio-García, M. E. (2020). Psychological capital, workload, and burnout: What's new? The impact of personal accomplishment to promote sustainable working conditions. *Sustainability*, 12(19), 8124. doi:10.3390/su12198124
- Pradana, A., & Salehudin, I. (2015). Work overload and turnover intention of junior auditors in greater Jakarta, Indonesia. *The South East Asian Journal of Management*, 9(2), 108-124.
- Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, C.R., Finco, G., & Campagna, M. (2014). Burnout and workload among health care workers: The moderating role of job control. *Safety and Health at Work*, 5, 152-157.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, P. M. (1997). *The truth about burnout*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (1-16). Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, P. M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mazloun, A., Kumashiro, M., Izumi, H., & Higuchi, Y. (2008). Quantitative overload: A source of stress in data-entry vdt work induced by time pressure and work difficulty. *Industrial Health*, 46, 269-280.
- Mete, B., Değer, S. M., & Pehlivan, E. (2020). Doktorlarda mesleki tükenmişlik sendromu ve çalışma yaşam kalitesi arasındaki ilişki. *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 25(2), 94-101.

- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., & Ayestaran, S. (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study. *Academy of Management Journal*, 38, 429-452.
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6), 764-770.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2003). *Örgütsel psikoloji*. Bursa: Furkan Ofset.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Soh, T. M. T., Arsad, N. M., & Osman, K. (2010). The relationship of 21st century skills on students' attitude and perception towards physics. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 7, 546-554.
- Stevens, G. B., & O'Neill, P. (1983). Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology*, 11, 615-627.
- Tayfur, Ö., & Arslan, M. (2012). Algılanan iş yükünün tükenmişlik üzerine etkisi: İş-aile çatışmasını aracılık rolü. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 147-172.
- Teğin, R. B. (2019). *The mediating effect of work-related stress on the relationship between workload and employee burnout: The moderating role of perceived organizational justice* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Töngür, A. (2016). İş yükü, kişilerarası çatışma ve performans: bankacılık sektörünün karşılaştırmalı analizi. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(13), 547-565.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi* (4.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Xiaoming, Y., Ma, B. J., Chang, C. L., & Shieh, C. J. (2014). Effects of workload on burnout and turnover intention of medical staff: A study. *Ethno Med*, 8(3), 229-237.
- Vanishree, P. (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. *Research Journal of Management Sciences*, 3, 10-13.
- Wood, S. J., & Michaelides, G. (2015). Challenge and hindrance stressors and wellbeing-based work-nonwork interference: A diary study of portfolio workers. *Human Relations*, 69(1), 111-138.
- Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J., & Boos, L. (2007). deteriorated external work environment, heavy workload and nurses' job satisfaction and turnover intention. *Canadian Public Policy*, 33(1), 31-47.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

Kurul adı: Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü Etik Kurul

Tarih: 30.11.2020

No: 97160