

Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma

The Effects of Psychological Capital on the Burnout Process: A Research in Public Sector

Dr. Fatih Çetin - Doç. Dr. Harun Şeşen - Prof. Dr. H. Nejat Basım

Öz

Bu çalışmada, tükenmişlik süreçlerine etki eden psikolojik sermaye faktörlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Anket yönteminin kullanıldığı araştırmada kamu çalışanlarından oluşan bir örneklemeden (N=260) veri toplanmış ve yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiştir. Elde edilen temel bulgu, tüm tükenmişlik boyutlarının açıklanmasında, psikolojik sermaye unsurlarından “öz yeterlilik” ve “umut” faktörlerinin görece önemli bir rolü olduğunu ortaya çıkarılmaktadır. Bunun yanında, psikolojik sermayenin alt boyutlarından “psikolojik dayanıklılık” ve “iyimserlik” ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme arasında ters yönlü ilişkiler elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar yazındaki çalışmalarla tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Psikolojik Sermaye, Tükenmişlik, Kamu çalışanları

Abstract

The main purpose of this study is to explore the effects of the psychological capital (psycap) on the burnout process. The data were gathered from 260 public sector employees with using survey method in the research. The structural equation modeling was used for analyzing the data. The findings showed that the relative important role of the ‘self efficacy’ and ‘hope’ factors of the psycap on the burnout process was explored. Moreover it was revealed that there were negative relations between ‘resilience’ and ‘optimism’ factors of the psycap and emotional exhaustion dimension of the burnout. All these results were discussed in the light of the findings in the literature.

Keywords: Psychological Capital, Burnout, Public Employees

Giriş

Örgütsel bağlamda, inisiyatif kullanma, proaktif olma, sorumluluk üstlenme veya yüksek performansla çalışma gibi çeşitli beklentiler yanında, ailesel ve sosyal talepler veya teknolojik ilerlemeler gibi çeşitli çevresel faktörler; kişilerin çeşitli baskılar altında kalmasına ve daha fazla stres yaşamasına neden olmaktadır. Hem örgütsel hem de çevresel olarak uzun dönemli ve yoğun biçimde stres yaşayan kişiler ise zihinsel ve fiziksel sağlık açısından olumsuz yönde etkilenmekte ve bir süre sonra örgütsel ortamlarda bir tükenmişlik duygusu geliştirebilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Tükenmişliğin oluşması, çalışanların fiziksel, psikolojik veya ruhsal boşluk yaşaması ve bu durumla uzun süre baş edememesinin bir sonucudur (Crampton vd., 1995).

Günümüzde geniş bir bakış açısıyla ele alınan tükenmişlik, kişisel performans yanında örgütsel verimlilik ve başarıyı da olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bağlamda örgütler, örgütsel performansı artırmak ve çalışanların potansiyelinden tam olarak faydalanabilmek amacıyla, çalışanların psikolojik sağlıkları ile işle ilgili mutluluklarını dikkate almak ve desteklemek durumundadır. Yapılan çalışmalar; çalışanların işle ilgili olumlu ve tatmin edici zihinsel düşüncelerini artırmanın, kişisel ve örgütsel performansın artması, örgütsel başarının elde edilmesi ve rekabet üstünlüğünün kazanılmasında önemli bir kuvvet çarpanı olduğunu göstermektedir (Maslach vd., 2001; Bakker, 2007; Avey vd., 2009). Bu bakımdan çalışanların sağlık ve mutluluklarıyla ilişkili psikolojik sermaye yapısının ele alınması ve bu sermayenin geliştirilmesine yönelik yöntemlerin araştırılması, çalışanların bağlılığının artırılması, stres ve tükenmişliğin önlenmesi veya azaltılmasında örgütler için hayati bir önem taşımaktadır.

Dr. Fatih Çetin, Kara Kuvvetleri Komutanlığı, fatih_cetin@gmail.com

Doç. Dr. Harun Şeşen, Kara Harp Okulu Dekanlığı İşletme Bölümü, harunsesen@gmail.com

Prof. Dr. H. Nejat Basım, Başkent Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, nbasim@baskent.edu.tr

Diğer yandan bir yönüyle “siyasal” bakış açısının hâkim olduğu, diğer yönüyle “örgütsel ve yönetsel” konulara odaklanılan ulusal kamu yönetiminde, insan ilişkileri yaklaşımı bakış açısının artan önemi ile birlikte, yasal, davranışsal ve yapısal açılardan yapılan araştırmalar giderek önem kazanmaktadır (Özen, 2003). Kamu yönetiminin dar örgütsel yönetsel yaklaşımının alt unsurları olarak düşünülen, tükenmişlik ve psikolojik sermaye kavramları, bu çerçevede her türlü örgütsel yapılanmada olduğu gibi kamu sektöründe de örgütsel davranış açısından ölçülmesi ve yönetilmesi gereken unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Ulusal literatürde ilgili faktörlerin birlikte ele alındığı bir çalışmanın olmaması, kamu sektöründe bir boşluğu doldurması yanında, gelecekte yapılacak kamu veya özel sektöre ilişkin karşılaştırmalı çalışmalar bağlamında önem taşıyabilecektir.

Bu bağlamda mevcut çalışmada, kamu sektöründe çalışanların tükenmişlik duygularına etki eden psikolojik sermaye faktörlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu çerçevede öncelikle tükenmişlik ve psikolojik sermaye kavramları açıklanarak aralarındaki ilişkiler kurgulanmış, daha sonra ise kamu sektöründen seçilen uygun bir örneklem üzerinde gerçekleştirilen görgül bir araştırma ile faktörler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı, zihinsel bir yorgunluk durumunu açıklamak için yaygın biçimde kullanılan bir metafora işaret etmektedir. Kavram her ne kadar ilk defa Bredley (1969) tarafından kullanılmış olsa da kavrama ilişkin teori Freudenberg (1974) ve Maslach (1976) tarafından geliştirilmiştir. Tükenmişlik duygusunun kavramsal olarak açıklanması ve özellikle görgül olarak ölçülmesi konusunda Maslach ve Jackson (1981) tarafından öne sürülen boyutlandırma çalışmasına kadar araştırmacılar arasında ortak bir görüş bulunmamaktadır. Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin geliştirilmesi sonrasında bu görüş farklılıkları çoğunlukla sona ermiş ve envanter tükenmişlik kavramının ölçülmesinde yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu çerçevede tükenmişlik konusunda genel kabul görmüş tanımlama, özellikle insana yönelik yapılan işlerde, çalışanlarda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı hissini yaşanması olduğunu ortaya koyan görüştür (Maslach ve Jackson, 1986).

Bu temel görüşle birlikte, tükenmişlik kavramına yönelik yazında iki farklı eğilimin geliştiği görülmektedir. Bu eğilimlerden birincisi, tükenmişlik kavramının, her ne kadar yalnızca kişilere hizmet sunan sektörlerde (sağlık, eğitim, vb.) görüldüğüne yönelik bir anlayışla (Maslach ve Schaufeli, 1993) ortaya çıkmış olmasına rağmen, daha sonradan tüm iş ve meslek gruplarına yönelik genişletilmiş olmasıdır (Maslach ve Leiter, 1997). Diğer bir deyişle tükenmişliğin temel varsayımı çoğunlukla kişilere hizmet sunan çalışanlar arasında görüldüğüdür. Bu görüşün altında yatan temel neden ise özellikle Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin uluslararası çalışmalarda geniş kabul görmesinde yatmaktadır. Bu envantere yalnızca profesyonel olarak diğer kişilerle etkileşimlerde bulunma bakımından tanımlanan maddeler yer almaktadır. Daha sonradan yapılan bazı çalışmalar ise tükenmişlik boyutlarına daha geniş çerçevede odaklanmıştır. Örneğin kişinin bitkinliğinin kaynağı olarak diğer kişileri işaret etmeden ortaya çıkan tükenme duygusu, diğer kişilerle ilişkisi olmadan işe yönelik genel olarak mesafeli veya ilgisiz bir tutuma işaret eden sinizm ve iş başarılarının hem sosyal hem de diğer yönlerini kapsayan mesleki öz yeterlilik, bu kapsamda ortaya çıkan diğer faktörlerdir (Taris vd., 1999).

Tükenmişlik çalışmalarındaki ikinci eğilim ise tükenmişliğin tam tersine işaret eden işe bağlanma (work engagement) kavramına yönelik olarak yapılan araştırmalardır. Bu araştırmaların çıkış noktası özellikle 1990'ların başında geliştirilen “Kaynakların Korunması Teorisi” (Hobfoll, 1988) ve 1998'lerde öne sürülen “Pozitif Psikoloji” (Seligman, 1998) kavramıyla birlikte ortaya çıkan görüşlerdir. Kaynakların korunması teorisiyle birlikte tükenmişlik çalışmalarında yeni bir anlayış ortaya çıkmıştır (Hobfoll ve Freedy, 1993; Lee ve Ashforth, 1996; Wright ve Cropanzano, 1998). Kaynakların korunması teorisi, tükenmişlik konusunda yapılan çalışmalarda, tükenmişliğin karşıtları olarak bağlanma ve enerji kavramlarına yönelik ilginin artmasını sağlamıştır. Pozitif psikolojinin (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000) ortaya çıkışıyla ise araştırmacılar, kişilerin pozitif, sürdürülebilir ve koruyucu güç kaynakları ve pozitif iş tecrübelerine yönelik araştırmalara odaklanmışlardır.

Kaynakların korunması teorisinin temel ilkesi kişilerin, kendi kaynaklarının nitelik ve niceliklerini yaratmak, geliştirmek, muhafaza etmek ve korumak için hem içten hem de sonradan öğrenilmiş bir güdüsü olduğudur (Hobfoll, 2001). Birçok şey kaynak olarak

değerlendirilebilmekle birlikte psikolojik kaynaklar teorisi, varlığını sürdürme ve duygusal olarak iyi oluş için temel kaynaklara (korunma, önemli diğer kişilere bağlılık, öz saygı vb.) veya temel kaynakları yaratma ve sürdürme süreçleriyle ilişkili olan kaynaklara (para, itibar vb.) odaklanmaktadır. Psikolojik kaynaklar teorisine göre kişilerin yaşadıkları stres üç koşulda ortaya çıkmaktadır. Bu koşullar: (1) kişilerin temel kaynaklarını kaybetme tehlikesi ortaya çıktığında, (2) kaynaklar kaybedildiğinde ve (3) önemli kaynak yatırımları sonrasında kaynaklar elde edilemediğinde olarak sıralanabilir. Tükenmişlik bu çerçevede stres sonucunda ortaya çıkan ve kaynak kazanımı veya yeniden kaynakların doldurması gibi karşı dengeleme süreçleri olmadan, kaynakların yavaşça boşalması süreci sonucunda ortaya çıkmaktadır.

Diğer yandan pozitif psikolojinin ortaya çıkmasıyla birlikte kişilerin zayıflıkları veya olumsuzluklarından ziyade, güçlü yönleri ve işlevsellikleri üzerine yapılan araştırmalar giderek artmıştır. Bu çerçevede örgütsel alanda benzer bir görüş tükenmişlik kavramının tam tersi olan işe bağlanma kavramı ileri sürmektedir (Maslach vd., 2001). Bağlanma, enerjiyi, kendini adanmayı ve özümsemeyi içinde barındıran pozitif, tatmin edici, işle ilişkili düşünce durumu olarak görülmektedir (Schaufeli vd., 2002). Bu kavram, herhangi belirli bir amaca, olaya, kişiye veya davranışa odaklanmayan sürekli ve yaygın bir duygusal-bilişsel duruma işaret etmektedir. Enerji, çalışma esnasında yüksek seviyelerde enerji ve zihinsel dayanıklılık, kişinin işine çaba sarf etme konusundaki isteği ve zorluklar karşısında bile devam etme ile karakterize edilmektedir. Kendini adama, önem, gönüllülük, ilham, övünme ve zorlu görev duyguları ile açıklanmaktadır. Enerji ve kendini adama doğrudan tükenmişlik ve sinizm duygularının tersini ifade etmektedir. Bağlanmanın son boyutu ise bağlanma unsurunun dayanağını oluşturan özümsemedir. Özümseme, tam olarak yoğunlaşma, sevinçle kendi işine dalıp gitme, zamanın nasıl geçtiğini anlamama ve kişinin işiyle ilişkisini kesmede zorluklar yaşaması olarak açıklanmaktadır.

Bu çerçevede enerjik olma, kendini adama ve özümseme alt boyutlarından oluşan bağlanma duygusu, örgütsel bağlamda işle ilgili olumluluğu ve tatminkârlığı gösteren bir durumu göstermektedir. Bu bağlamda İşe bağlanma kavramı tükenmişlik kavramının pozitif yansıması olarak görülmektedir. Bu açıdan Maslach ve Leiter (1997)'in belirttiği gibi, enerji, kendini adama ve öz yeterlilik kavramları tükenmişliğin tam

tersi olan kavramlardır. Bu açıdan tükenmişlik, enerjinin bitkinliğe, bağlılığın sinizme ve öz yeterliliğin başarısızlığa dönüştüğü bir aşınma olarak görülebilir. Diğer bir deyişle tükenmişlik duygusu, iş hayatında yaşanan zorluklar ve stres karşısında, çalışanların işe olan bağlanma duygusunu yitirmesidir (Cherniss, 1992).

Tükenmişlik kavramının açıklanması yanında literatürde ele alınan bir diğer konu tükenmişlik sürecinin nasıl geliştiğiyle ilgili araştırmalardır. Tükenmişlik duygusunu süreç açısından ele alan çalışmalar genel olarak Maslach ve Jackson (1981) tarafından öne sürülen boyutlara odaklanmaktadır. Bu boyutlar her birisi sırasıyla diğerinin nedenini ve sonucunu oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması olarak sıralanabilir.

Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, kişilerin enerjisinin bitmesi ve duygusal kaynaklarında bir azalma olduğunun hissedilmesi olarak açıklanmaktadır. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar psikolojik olarak kendilerinden daha fazla feragat edememektedirler. Bu durum, geçmişte olduğu gibi kişilerin kendilerinden feragat etmeyi veya müşterilere karşı sorumluluk duymayı devam ettiremeyeceklerini hissetmeleri nedeniyle, bir hayal kırıklığı ve gerginlik duygularıyla birlikte gelişmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993). Duygusal tükenme, sabahları yorgun uyanma, farklı bir görev karşısında gerekli enerjiyi bulamama veya işe gelme konusunda bir yılgınlık hissetme gibi fiziksel özelliklerle de açıklanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997; Cordes ve Dougherty, 1993). Duygusal tükenmenin nedenlerinin başında aşırı iş yükü, rol çatışması ve kişilerarası ilişkiler gelmektedir. Aşırı iş yükü belirlenen zaman içinde başarılması gereken iş miktarının fazla olması ve kişi ile iş arasında bir uyumsuzluk hissini ortaya çıkmasını ifade etmektedir. Rol çatışması, kişinin örgüt içindeki kişilerle çatışan belirli iş beklentilerine sahip olmasıdır. Bu farklılıkların tekrar uzlaştırılmaya çalışılması kişilerde hayal kırıklığı ve duygusal tükenmeye neden olmaktadır (Jackson vd., 1986). Kişisel beklentiler de aynı zamanda duygusal tükenmeyi artıran bir unsurdur. Kişinin yeni üstlendiği işe yönelik gerçekçi olmayan beklentilere sahip olması, gerçekleşme sürecine yaklaşıldığında beklentilerin karşılanamaması hayal kırıklığını artırmaktadır. Kişilerarası ilişkiler sonucunda ortaya çıkan tükenmişlik ise özellikle kişilerin yoğun ve fazla duygusal ilişkiler içine girdiklerinde kendisini daha fazla göstermekte-

dir. Duygusal tükenme kişinin duygusal olarak aşırı yüklenme ve bitkinlik yaşama hissini açıkladığından dolayı tükenmişlik yapısının en önemli boyutunu oluşturmaktadır. Bu bakımdan duygusal tükenme kişinin duygusal durumu açıklayan ve sürekli yüksek uyarılma veya etkilenim durumlarının bir sonucu olarak görülmektedir (Maslach, 1982; Shirom, 1989).

Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma duygusal tükenme yaşanmasıyla ilişkili olarak, diğerlerine karşı duygusuzlaşma, insanlık dışı davranma, anlayış göstermeme gibi olumsuz, sinik tutum ve duyguların gelişmesi olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu sinizm, aynı zamanda bir işe yönelik çaba harcamak için azalan tolerans seviyesi nedeniyle, kişinin görevlerini yapma isteğinin olmadığını göstermektedir. Bu tükenmişlik aşaması kişi ile iş arasında bir ayrılığın olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda bu aşamada diğer kişilere karşı yalnızca bir objeymiş gibi davranılmaktadır. Duyarsızlığın fiziksel belirtileri, özellikle müşterilere ilişkin konularda aşağılayıcı bir dilin kullanılması, uzun molalar olarak işten uzaklaşmak, iş zamanı iş arkadaşlarıyla uzun görüşmeler yapmak, müşterilere alışıldığı dışında ve yabancı gelen terminoloji veya jargon kullanımını artırmak olarak sıralanabilir (Cordes ve Dougherty, 1993).

Duyarsızlaşma çalışanların müşterilerine yönelik olumsuz bakışlarını da göstermektedir. Yapılan çalışmalar, çalışanların sürekli olarak çok çeşitli müşteri problemlerinden duygusal olarak kendilerini uzaklaştıramaması, azalan performansa neden olmakta ve sonuçta hizmetin kalitesi düşmektedir. Böylece duyarsızlaşmada, bir müşteri-merkezli durumla başa çıkabilmede, kişinin uygun kaynaklarını akılcı biçimde saklaması ve kullanması gerektiği anlayışı ön plana çıkmaktadır. Bu anlayışla kişisel kaynakların azalması hususu tükenmişlik duygusunun merkezi yönünü oluşturmaktadır. Bu çerçevede kaynakların korunması teorisi (Hobfoll, 1988) stresin nasıl tükenmişliğe yol açtığına yönelik çalışmalarla ilişkisi nedeniyle ön plana çıkmaktadır. Kaynakların korunması teorisine göre kişiler önem verdikleri değerli kaynakları elde etme ve sürdürmeye çalışmaktadırlar. Böylelikle kaynakların korunması teorisi, tükenmişlik süreçlerinde kişilerin sahip olduğu motivasyonun önemine işaret etmektedir. Teoride az seviyede motive olan kişilerin iş stresi yaşayabilecekleri, fakat tükenmişlik duygusu yaşamayacakları öngörülmektedir. Bu anlayışla kaynakların korunması teorisi, kaybetme korkusu,

bir yatırım elde etmedeki başarısızlık veya gerçekten kaynakların azalmasıyla sonuçlanan durumlar veya olayların stres kaynağı olacağını öne sürmektedir. Bu teoriye göre duyarsızlaşma, özellikle müşteri ilişkilerindeki problemleri çözme ihtiyaçlarına yönelik, duygusal kaynak azalmasını minimize etmek için ortaya çıkmış bir girişim olarak görülmektedir.

Kişisel Başarı Hissi Azalması

Kişisel başarı hissi azalması kişinin kendisini özellikle işine yönelik olarak olumsuz değerlendirmesi, çaresizlik yaşaması ve işe yönelik öz yeterliliğin düşük olması eğilimleri ile karakterize edilmektedir (Brotheridge ve Grandy 2002; Cordes ve Dougherty 1993). Bu süreç işteki başarılarından tatmin olamama yanında, kişinin kendisi hakkındaki mutsuzluk duygularıyla sonuçlanmaktadır. Kişi kendisini yetersiz ve verimsiz hissetmekte ve dolayısıyla yaptığı işin kalitesi doğrudan etkilenmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993). Kişisel başarı hissi azalması doğrudan öz yeterlilik kavramı ile ilişkili bir kavram olarak, özellikle öz saygıları düşük kişilerde görülmektedir. Bandura (1989) öz yeterliliği, kişilerin kendi yaşamlarını etkileyen olayları kontrol edebilmesi konusunda kendi yeteneklerine yönelik inançları olarak tanımlamıştır.

Literatürde üç tükenmişlik boyutunun birbirinin devamı olarak sıralandığı süreç odaklı yaklaşımlar konusunda yapılan araştırmaların başında Maslach (1978, 1982)'ın çalışmaları gelmektedir. Maslach (1978, 1982) aşırı ve sürekli iş gereklerinin kişilerin duygusal kaynaklarını bitirmesi nedeniyle öncelikli olarak duygusal tükenmenin ortaya çıktığını öne sürmektedir. Bu süreçte koruyucu bir baş etme strateji olarak kişiler, diğerleriyle ilişki içine girme konusuna sınırlamalar getirmekte ve psikolojik olarak araya mesafeler koymaktadırlar. Bu tür duyarsızlaşma belirtileri, kişi ile zorlayıcı iş gerekleri arasında duygusal bir tampon oluşturmaktadır. Sonuçta kişiler topluma ve örgüte veya çalıştığı birime olan potansiyel katkıları hakkında kendilerinin mevcut tutumu ile olumlu beklentileri arasındaki çelişkiyi fark etmektedir. Böylelikle kişiler görevlerin yerine getirilmesi ve kişilerle olan ilişkiler bakımından kendi yeteneklerinde bir yetersizlik duygusu yaşamaktadırlar. Bu birbirini izleyen süreçler kısmen veya bütünüyle de olsa yapılan bazı araştırmada ortaya çıkarılmıştır (Önder ve Basım 2008; Leiter ve Meechan, 1986; Leiter ve Maslach, 1988; Lee ve Ashforth, 1993).

Tükenmişlik sürecinin devamlılığıyla ilgili diğer bir kavramsal açıklama, kişisel başarı duygusundaki azalma için önemli ölçüde duyarsızlaşma yaşanmasının gerekli olduğu ve kişisel başarı duygusunda görülen azalmaların, önemli ölçüde duygusal tükenme duygusuyla sonuçlandığını ortaya koyan görüştür (Golembiewski ve Munzenrider, 1984; Golembiewski, 1989). Bu görüşe göre her bir boyut yüksek ve düşük iki ayrı gruba ayrılmakta ve birbirini izleyen etkiler kuralına dayalı olarak toplam sekiz aşama ortaya çıkmaktadır. Her aşama yüksek veya düşük seviyelerde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı kombinasyonlarıyla tanımlanmakta ve bir önceki aşamaya göre daha yüksek tükenmişlik seviyesi veya skoruyla ilişkilendirilmektedir.

Mevcut çalışmada tükenmişlik, kişilerin işle ilgili yaşamış olduğu çeşitli stres faktörleri sonrasında birbirinin izleyen, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması biçiminde ortaya çıkan ve kişinin sahip olduğu psikolojik kaynakların tükenmesine neden olan bir duygu olarak ele alınmaktadır. Bu çerçevede araştırmamızın diğer bir değişkeni, çalışanların sahip olduğu psikolojik kaynakların neler olduğuna işaret eden ve tükenmişlik süreçleriyle ilişkili olduğu değerlendirilen psikolojik sermaye kavramıdır.

Psikolojik Sermaye

Psikolojik sermaye konusunda yapılan çalışmalar teorik açıdan pozitif psikolojiye dayanmaktadır. Pozitif psikoloji, kişilerin güçsüzlükleri, patolojisi ve olumsuzlukları konularındaki çalışmalar yanında, kişilerin güçlü yönleri, erdemleri ve pozitifliğine yönelik çalışmalara da eşit değerde önem verilmesi gerektiğini öne süren Martin Seligman (1998) tarafından geliştirilen bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımın örgütsel ortamdaki uygulaması olan psikolojik sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermayeden farklı olarak, kişinin "kim olduğu" ve "olumlu gelişim açısından ne olabileceği" sorularıyla ilişkili, olumlu örgütsel davranış odaklı bir bakış açısına odaklanmaktadır (Luthans vd., 2007). Pozitif psikoloji bakışıyla, kavrama yönelik diğer bir açıklama ise pozitif duygular teorisine dayanmaktadır (Fredrickson, 2001). Pozitif duygular teorisi, olumlu duyguların entelektüel (problem çözme ve yaratıcılık vb.), fiziksel (koordinasyon, stresle baş etme, kardovasküler sağlık vb.) ve sosyal (ilişkiler, kişisel ağlar, arkadaşlar vb.) kaynaklarla birlikte psikolojik kaynakları (psikolojik iyi oluş, mutluluk, vb.) da artırdığını vurgulamaktadır. Bu kapsamında pozitif duyguları yüksek kişilerin, örgütsel ortamda

daha optimal bilişsel ve duygusal fonksiyon seviyelerinde çalıştıkları ortaya çıkarılmıştır (Fredrickson ve Losada, 2005). Psikolojik sermaye bu bakımdan, kişisel seviyede gelişim ve performansı teşvik edebilen, örgütsel seviyede ise artan performansla birlikte kaldıraç gücü, yatırım getirisi ve rekabet avantajı sağlayabilen psikolojik bir kaynak olarak görülmektedir.

Psikolojik sermaye yapısını oluşturan özellikler, öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık faktörleriyle açıklanmaktadır. Öz yeterlilik, kişinin kendi yeteneklerine olan inancı doğrultusunda gerekli çabayı göstermesidir (Bandura, 1995). İyimserlik, kişinin şimdi ve gelecekte başarılı olma yönünde olumlu atıflarda bulunmasıdır (Schneider, 2001). Umut amaçların başarılması için yollar bulabilme ve bu yolları kullanmak için motive olmayı ifade etmektedir (Lopez vd., 2000). Psikolojik dayanıklılık ise, birçok zorluk, problem veya olumsuz durumla karşılaşma sonrasında, kişinin kendini toparlayarak başarılı olabilmemesidir (Luthans vd., 2006). Psikolojik sermaye, yukarıda ifade edilen özelliklerin tamamını içinde barındıran ve bu özelliklerin bağımsız etkilerinin toplamından daha fazla etkiye sahip olan, ikinci seviyede bir yapı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sinerjik yapının en önemli özelliğinden birisi ise kişilik özellikleri gibi her durum ve koşulda süreklilik arz eden değil; durumlara ve koşullara göre farklılaşan kişisel seviyedeki nitelikleri içinde barındırmasıdır. Bu yönlendirilebilir ve geliştirilebilir nitelikler sayesinde psikolojik sermaye yapısının değişime ve gelişmeye açık bir yönü bulunmaktadır. Böylelikle her durum ve koşulda sabit olmayan bu nitelikler, çeşitli uygulamalarla kişisel ve örgütsel performansın geliştirilebilmesine olanak verebilmektedir (Bandura, 1995; Carver ve Scheier, 2005; Luthans vd., 2008).

Tükenmişlik ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiler

Psikolojik sermayenin genel olarak olumlu örgütsel sonuçlarla aynı yönlü; olumsuz sonuçlarla ters yönlü ilişkileri olduğu ortaya çıkarılmıştır. Örneğin psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışları, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve performans arasında aynı yönlü; iş stresi, işi bırakma niyeti ve sinizm gibi davranışlarla ters yönlü ilişkileri olduğu belirlenmiştir (Avey vd., 2011). Bunun yanında psikolojik sermayenin alt boyutlarından, çalışanların geçmiş başarıları ve olumlu duygularıyla ilişkili olan olumlu yöndeki

öz yeterlilik algısının, mutluluk ve performansı artırdığı; tükenmişliği ise azalttığı tespit edilmiştir (Salanova, 2004). Bunun yanı sıra, çalışanlarda iş stresinin azaltılarak, işe bağlılığın ve iş performansının artırılmasında, pozitif düşüncenin önemli bir faktör olduğu belirlenmiştir (Avey vd., 2009). Bu bağlamda Schaufeli ve Bakker (2004) bazı kişilerin yüksek iş gerekleri ve uzun çalışma saatlerine rağmen, çalışmadan zevk aldıkları, iş gereklerini yerine getirmeye çalıştıkları ve böylelikle tükenmişlik belirtileri göstermediklerini ortaya çıkarmıştır. Ayrıca tükenmişliğin antitezi olan bağlanmaya odaklanmanın, sağlıklı algılamaları, sağlıklı düşünceleri ve fiziksel iyi oluşu destekleyen uygulamalar üzerine yeni bakış açılarının ortaya çıkmasını sağlayarak, tükenmişliğin azalmasına yardımcı olabildiği görülmüştür (Maslach vd., 2001). Tüm bu bulgular, çalışan tükenmişliğinin azaltılması ve önlenmesinde pozitif psikolojinin ve bu çerçevede örgüt araştırmalarında ön plana çıkan psikolojik sermayenin önemli rol oynadığına işaret etmektedir. Böylelikle psikolojik sermaye, kişisel ve örgütsel başarının elde edilmesi yanında, tükenmişlik duygusunun önlenmesi ve azaltılmasında çalışanların sağlık ve mutlulukları açısından etkili bir faktör olabileceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda mevcut çalışmada, örgüt çalışanları üzerine olumsuz etkileri bulunan ve bir süreç olarak ele alınan tükenmişlik duygusunun açıklanmasında, çalışanların psikolojik sermayelerini oluşturan, umut, öz yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık alt faktörlerinin etkilerinin neler olduğunun ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Elde edilecek bulgular, çalışanların sağlık ve mutluluklarına etki eden faktörlerin ortaya çıkarılması bağlamında, hem akademisyenlerin hem de kamu veya özel sektörde çalışan yöneticilerin ilgisini çekmesi yönünde önem taşımaktadır.

Yöntem

Örneklem

Bu araştırmada değişkenler arasındaki nedensel ilişkilere odaklanılmıştır. Her türlü örgütsel yapılanmada görülebilen bu ilişkilerin var olduğu uygun örneklemelerden birisi ise kamu çalışanlarıdır. Bu açıdan kolayda örneklem yöntemi kullanılarak Ankara'da çeşitli kamu kuruluşlarında görev yapan memur, şube müdürü ve şef pozisyonlarında görevli çalışanlardan toplam 300 kişiye anket yollanmıştır. Gönderilen anketlerden 28'i geri dönmemiş, ayrıca yapılan uç değer analizi sonrasında 12 anket değerlendirme dışı bırakılmıştır. Böylece çalışmanın örnekleme kamu sektöründe görevli toplam 260 kişiden oluşmuştur. Örneklemin %57 (n=148)'si erkek ve %43 (n=112)'ü kadın olup, yaş aralığı 25 ile 52 arasında (Ort=34,57, SS=7,59) değişmektedir.

Ölçüm Araçları

Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişlik ölçeği Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş, Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Toplam 22 madde içeren ölçekte, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması şeklinde üç alt boyut bulunmaktadır. Beşli Likert tarzında hazırlanmış ölçekte yüksek puanlar tükenmişliğin arttığına işaret ederek, daha fazla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması yaşandığını göstermektedir. Yapılan çeşitli çalışmalarda ölçeğin güvenilir ve geçerli olduğu ortaya konmuştur (Ergin, 1992; Çetin vd., 2011; Meydan vd., 2011; Basım ve Şeşen, 2009). Bu çalışmada ölçeğin seçilen örnekleme geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Tablo-1'de su

Tablo 1. Tükenmişlik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

	χ^2 / df	TLI	CFI	RMSEA
Tükenmişlik ölçeği (22 madde)	2,45	0,94	0,94	0,054

TLI=Tucker Lewis indeksi, CFI= Karşılaştırmalı uyum indeksi, RMSEA= Yaklaşık hataların ortalama karekökü

nulan faktör analizi sonuçları, ölçeğin geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir. Güvenilirlik için yapılan Cronbach Alfa katsayısı ise ölçeğin tamamı için 0,78

değeri, alt boyutlardan duygusal tükenme için 0.79, duyarsızlaşma için 0.71 ve kişisel başarı hissi azalması için 0.76 değerleri elde edilmiştir.

Psikolojik Sermaye Ölçeği

Psikolojik sermaye ölçeği Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilmiş olup, Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Toplam 24 madde bulunan ölçekte, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik olarak adlandırılan dört alt boyut yer almaktadır. Beşli likert tarzında hazırlanmış ölçekten alınan yüksek puanlar psikolojik sermayenin yüksek olduğuna işaret etmekte ve alt boyutlar açısından kişilerin daha iyimser, psikolojik olarak daha dayanıklı, daha umutlu ve öz yeterliliği yüksek

olduğunu göstermektedir. Yapılan bazı çalışmalarda ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmıştır (Çetin, 2011; Tüzün vd., 2012). Mevcut çalışma kapsamında ölçeğin geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve elde edilen değerler uyarlama çalışmasında da elde edilen 21 maddelik ölçeğin geçerliliği için yeterli kanıtları sağlamıştır (Tablo-2). Ölçeğin güvenilirliği için hesaplanan toplam Cronbach Alfa katsayısı 0,88; alt boyutların katsayıları ise iyimserlik için 0,69, umut için 0,77, psikolojik dayanıklılık için 0,70 ve öz yeterlilik için ise 0,79 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 2. Psikolojik Sermaye Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

	χ^2/df	TLI	CFI	RMSEA
Psikolojik sermaye ölçeği (24 madde)	2,16	0,89	0,89	0,062
Psikolojik sermaye ölçeği (21 madde)*	2,16	0,90	0,90	0,061

* Uyarlama çalışmasında olduğu gibi ölçekten 1,8 ve 11 numaralı sorular çıkarılmıştır. TLI=Tucker Lewis indeksi, CFI=Karşılaştırmalı uyum indeksi, RMSEA=Yaklaşık hataların ortalama karekökü,

Bulgular

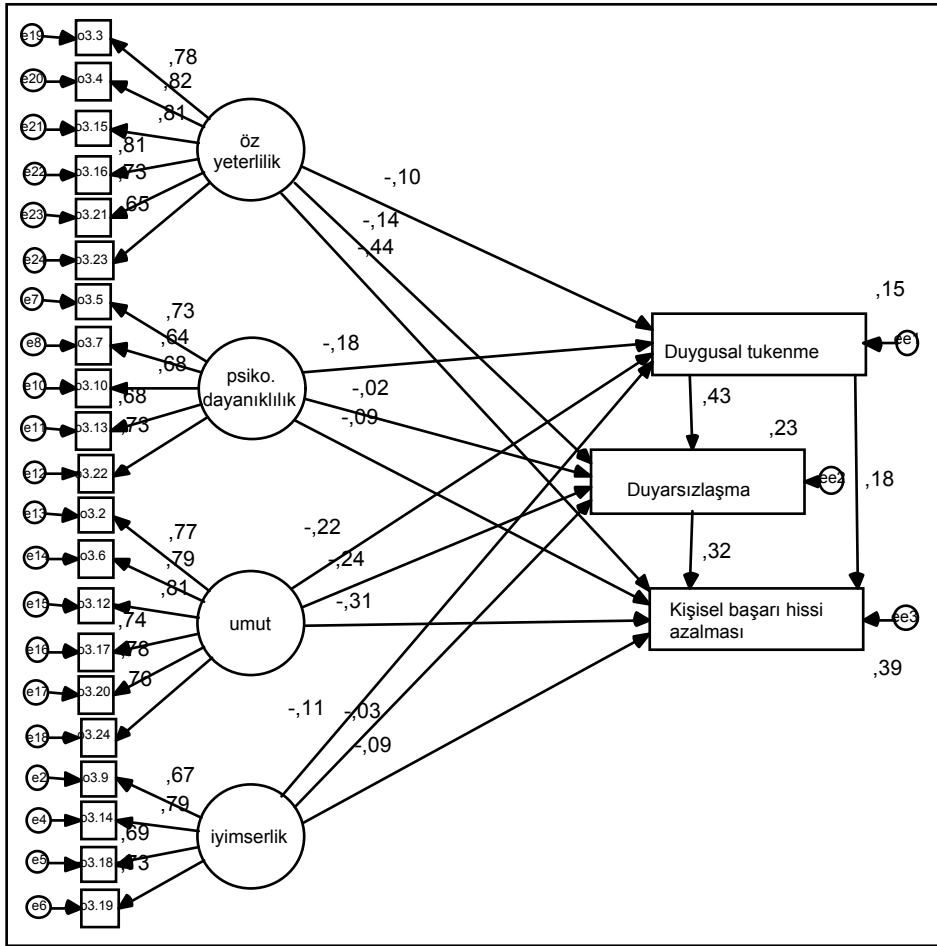
Araştırmada psikolojik sermayenin tükenmişlik süreçlerine olan etkilerinin ortaya çıkarılması amacıyla yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Yapısal eşitlik model analizinde iki farklı aşama takip edilmiştir. Birinci aşamada araştırmanın yapısal modellerinin uygunluğu araştırılmış ve yukarıda ifade edilen doğrulayıcı analizler sonucunda elde edilen yapısal modeller seçilen örnekleme doğrulanmıştır (Tablo-1 ve Tablo-2). Diğer aşamada ise doğrulanan yapısal modeller arasındaki ilişkilerin araştırılması amacıyla ilişkisel model kurgulanmıştır. İlişkisel modelde psikolojik sermaye alt faktörleri bağımsız değişken; tükenmişlik boyutları ise bağımlı değişken olarak öngörülmüştür. Ayrıca literatürde yapılan bazı çalışmalarda, tükenmişlik sürecinin süreklilik gösterdiği yönünde elde edilen bulgulardan hareketle, tükenmişlik faktörleri de kendi aralarında birbirini etkileyen değişkenler olarak analize alınmıştır. Bu aşamada hem Maslach (1978; 1982) hem de Lee ve Ashforth, (1993) ile Bakker ve arkadaşlarının (2000) bulgularından hareketle duygusal tükenmenin hem duyarsızlaşmayı hem de kişisel başarı hissi azalmasını etkilediği, bununla birlikte duyarsızlaşmanın kişisel başarı hissi azalmasına neden olduğu değerlendirilmiştir.

Oluşturulan yapısal eşitlik modeline ilişkin sonuçlar Şekil-1'de sunulmuştur. Buna göre psikolojik sermaye

alt boyutlarından öz yeterlilik ile duyarsızlaşma ($\beta=-0,14$, $p<0,05$) ve kişisel başarı hissi azalması ($\beta=-0,44$, $p<0,01$) arasında ters yönlü ilişkilerin olduğu görülmüştür. Elde edilen bu bulgu, çalışanların öz yeterlilik algıları arttıkça, duyarsızlaşma hissini ve kişisel başarı hissi azalmasını azaldığını ortaya çıkarmıştır. Psikolojik sermayenin bir diğer boyutu olan psikolojik dayanıklılık ise tükenmişlik boyutlarından yalnızca duygusal tükenme ($\beta=-0,18$, $p<0,05$) ile ters yönlü ilişki içindedir. Böylelikle psikolojik dayanıklılığı yüksek kişilerde duygusal tükenmenin daha az olduğu ifade edilebilir. Psikolojik dayanıklılık boyutlarından umut alt faktörü ise duygusal tükenme ($\beta=-0,22$, $p<0,01$), duyarsızlaşma ($\beta=-0,24$, $p<0,01$) ve kişisel başarı hissi azalması ($\beta=-0,31$, $p<0,01$) olarak üç tükenmişlik boyutuyla da ters yönlü ilişki içinde olduğu görülmüştür. Buna göre geleceğe yönelik daha fazla umut besleyen çalışanların daha az duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması yaşadıkları belirlenmiştir. Son olarak iyimserlik faktörü ise yalnızca duygusal tükenme ($\beta=-0,11$, $p<0,05$) ile ters yönlü ilişki içindedir. Bu sonuç daha fazla iyimser bakış açısına sahip olanların daha az duygusal tükenme yaşadıklarına işaret etmektedir. Bu bulgulara ilaveten yapılan analizde tükenmişlik sürecinin birbiriyle etkileşimli bir süreç olduğu da belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar, psikolojik dayanıklılık faktörünün etkileşimi içerisinde, tükenmişlik duygusunun

duygusal tükenme duygusuyla başladığı, duygusal tükenme duygusunun ise hem duyarsızlaşmayı artırdığı ($\beta=0,43$, $p<0,01$) hem de kişisel başarı hissi azalmasına neden olduğu ($\beta=-0,18$, $p<0,01$) ortaya çıkarılmıştır. Bu bulguya ilaveten duyarsızlaşma hissi ile kişisel başarı hissi azalmasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Böylelikle duygusal tükenmenin kişisel başarı hissi azalmasını hem doğrudan etkilediği hem de öncelikle duyarsızlaşmayı artırarak dolaylı

yoldan etkilediği bulunmuştur. Böylelikle yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmenin %15'i, duyarsızlaşmanın %23'ü ve kişisel başarı hissi azalmasının %39'u bu model ile açıklanmaktadır. Bu sonuç özellikle kişisel başarı hissini önemli bir kısmının öncesinde yaşanan tükenmişlik süreçleri ile kişilerin özellikle öz yeterlilik ve umut faktörlerini içeren psikolojik sermayelerinden önemli ölçüde etkilendiğini göstermektedir.



Şekil 1. Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Boyutlarına Etkileri

Değerlendirme ve Sonuç

Bu çalışmada, pozitif psikoloji bakış açısının örgütsel davranış bağlamında tükenmişlik ve psikolojik sermaye kavramlarına olan ilişkileri kuramsal olarak tartışılmış ve kamu sektöründen seçilen bir örnekleme yapılan bir araştırma ile örgüt çalışanları üzerine olumsuz etkileri bulunan tükenmişlik duy-

gusunun açıklanmasında, psikolojik sermaye faktörlerinin etkilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda elde edilen en temel bulgu; psikolojik sermayenin alt boyutlarından öz yeterlilik ve umut faktörlerinin çalışanların birbirleriyle etkileşimli tükenmişlik duygularını açıklamada ön plana çıkmasıdır.

Psikolojik sermayenin alt faktörlerinden birisi olan öz yeterlilik örgütsel ortamda belirli bir görevin başarılı biçimde yerine getirilmesi için gerekli olan motivasyon, bilişsel kaynaklar ve faaliyete geçme aşamalarını harekete geçirmek için kişinin kendi yetenekleri hakkındaki inancına işaret etmektedir. Öz yeterlilik konusunda yapılan araştırmalar, kendi yeteneklerine güvenen öz yeterliliği yüksek kişilerin iş performanslarının ve kişisel başarılarının da yüksek olduğunu göstermiştir (Stajkovic ve Luthans, 1998). Ayrıca bu kişiler karşılaştıkları zorluklar ve güçlükler karşısında kendilerini kolaylıkla toparlayabilmekte ve amaçlarına olan bağlılıklarını sürdürülebilmektedirler. Bu açıdan yüksek seviye öz yeterlilik, güçlükler ve zorluklar karşısında proaktif bir koruyucu etki göstermekte ve yaşanan çeşitli stresli durumlar karşısında başarılı bir uyum sürecinin gelişmesine de olanak sağlamaktadır (Skaalvik ve Skaalvik, 2007). Mevcut araştırmada, öz yeterliliği yüksek kişilerin daha az kişisel başarı hissi azalması ve duyarsızlaşma geliştirdiği ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu sonuç, kişisel başarı duygusu ile yakın ilişkisi bulunan öz yeterlilik algısının, tükenmişlik duygusuyla olan ilişkisine yönelik literatürde ulaşılan bulgularla paralellik göstermektedir.

Psikolojik sermaye yapısının diğer bir bileşeni olan psikolojik dayanıklılık, kişilerin terslik, olumsuzluk, belirsizlik veya değişimle karşılaştıkları zaman, kendilerini toparlayabilme ve uyum sağlayabilmeleri için sahip oldukları psikolojik bir kapasite olarak görülmektedir (Luthans vd., 2006). Yapılan çalışmalarda psikolojik dayanıklılık ile örgütsel bağlılık, iş tatmini ve iş performansı arasında aynı yönlü ilişkileri olduğu ortaya çıkarılmıştır (Basım ve Çetin, 2011; Luthans vd., 2007). Psikolojik dayanıklılığı yüksek kişilerin bu bağlamda değişime uyum sağlama, terslikler ve engeller karşısında daha mücadeleci olma ve yüksek performansla çalışma konularında daha başarılı olacağı ifade edilebilir. Araştırmada psikolojik dayanıklılığı yüksek kişilerin daha az duygusal tükenme yaşadıkları ortaya çıkarılmıştır. Psikolojik dayanıklılığı yüksek kişilerin duygusal kaynaklarındaki azalmanın daha az olması, kendilerini toparlama ve uyum sağlama konusunda daha fazla kapasiteleri olmasından kaynaklanmaktadır.

Psikolojik sermayenin umut faktörü ise her üç tükenmişlik boyutuyla da ilişkili çıkmıştır. Umut değerli amaçlar belirleyebilme (istenç) ve bu amaçları elde etmede kişinin engellerin üstesinden gelebilme inancını (başarma gücü) kapsayan motivasyonel bir

durum olarak açıklanmaktadır (Snyder, 2000). Yapılan çalışmalarda umutlu kişilerin daha fazla motive oldukları ve görev alırken kendilerine daha fazla güvendikleri, 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). Mevcut çalışmada umudu yüksek kişilerin daha az duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması yaşadıkları belirlenmiştir. Literatürde elde edilen bulgulara paralel olarak, geleceğe yönelik iyi bir beklentiye sahip olabilmenin ve örgütsel bağlamda amaçların başarılması için yollar bulabilme ve bu yolları kullanmak için motive olabilmenin, iş hayatında uzun süreli yaşanan zorluklar ve stres karşısında ortaya çıkan tükenmişliğin azaltılmasında önemli olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Psikolojik sermayenin son boyutu olan iyimserlik ise kişilerin yaşamı boyunca daha genelleştirilmiş bir kendine güven duygusuyla birlikte şimdi ve gelecekte başarılı olmaya yönelik olumlu atıflar yapmasıdır (Schneider, 2001). İyimserlik bir amacı sürdürmede kişilerin sahip olduğu duruma-özel düşünceleri olumlu bir sonuç beklentisiyle etkilemektedir. Yapılan çalışmalarda, iyimserlik beklentilerden üretilen olumlu duyguların, kişilerin stresli veya zor durumlarında amaçlarını sürdürme konusunda daha aktif olmalarına ve yaşanan tükenmişlik duygusunun azalmasına olanak sağladığı ortaya çıkmıştır (Nes ve Segerstrom, 2006). Bu çalışma kapsamında ise iyimserliği yüksek kişilerin daha az duygusal tükenme yaşadıkları belirlenmiştir. Böylece olayların genel olarak iyi taraflarını görerek, şimdi ve gelecekte başarılı olma yönünde sürekli olarak olumlu yönde atıflar yapmanın, literatürde yapılan çalışmalarda elde edilen sonuçlara benzer biçimde duygusal tükenmeyi azalttığı belirlenmiştir.

Böylelikle çalışmada genel olarak kişilerin psikolojik sermayeleri ile tükenmişlik duyguları arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Bu ilişki sürecinde psikolojik sermaye yapısı içerisinde özellikle öz yeterlilik ve umut faktörlerinin rollerinin daha baskın olduğundan bahsedilebilir. Buna ilaveten her ne kadar araştırmada yalnızca değişkenler arasındaki nedensel ilişkilere odaklanılmış olsa da elde edilen bulguların seçilen kamu sektörü bağlamında da tartışılması gerekmektedir. Bu bağlamda ulaşılan sonuçla-

ra kamu sektörü açısından bakıldığında; çalışanların belirli görevleri başarıyla yerine getirme konusunda kendi yeteneklerine olan inançları ile geleceğe yönelik amaçlar belirleme ve bu yönde çaba göstermeye dönük içsel istekleri sayesinde, örgütsel ortamda karşılaştıkları stres ve devamında ortaya çıkabilen tükenmişlik duygularıyla daha iyi baş edebilecekleri ortaya çıkarılmıştır. Elde edilen bulgular çoğunlukla özel sektöre ilişkin önceki çalışma sonuçları ile benzerlik göstermiş olsa da özellikle psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik faktörleri bu süreçte daha geri planda kalmıştır. Psikolojik dayanıklılık açısından düşünüldüğünde; bu boyut daha çok belirsizlik ve değişim süreçlerine uyum sağlama ile ilişkilidir. Ulusal kamu sektörünün görece belirsizliğin ve değişimin daha az yaşandığı bürokratik bir yapıda olması ve rutin bir çevrede bulunması; kişilerin, tükenmişlik süreçleri açısından bu belirsizlikten ve değişimden kaynaklanan kaygılarının daha az olabileceğine işaret etmektedir. Diğer yandan şimdiye ve geleceğe yönelik genel olumluluğa işaret eden iyimserlik boyutu ise, genel olarak kişisel bir bakış açısını yansıtmaktadır. Bu bakış açısı kısmen çevresel faktörlerin etkisinde olmakla birlikte, daha çok kişisel özelliklerle şekillenmektedir. Bu açıdan iyimserlik boyutunun kişisel farklılıklar açısından ele alınarak açıklanması ve kişisel özellikler bağlamında farklılaşıp farklılaşmadığının gelecekteki çalışmalarla irdelenmesi gerekmektedir.

Çalışmada ortaya çıkarılan diğer bir sonuç ise tükenmişlik duygusunun bir süreç olarak öncelikle duygusal tükenmenin, daha sonra duyarsızlaşmanın ve sonuçta da kişisel başarı hissi azalması yaşandığının belirlenmesidir. Tükenmişlik sürecinin kısmen veya bütünüyle birbirinin devamı olduğunu gösteren bazı çalışmalar elde edilen tükenmişlik yapısının süreç olarak ele alındığı bu sonuçları desteklemektedir (Önder ve Basım, 2008; Leiter ve Meechan, 1986; Leiter ve Maslach, 1988; Lee and Ashforth (1993). Bu süreçte özellikle tükenmişliğin en son aşaması olan kişisel başarı hissinde yaşanan azalma duygusunun önemli bir kısmının açıklanmış olması, kişilerin psikolojik sermayelerinin etkisi ile birlikte, öncesinde yaşanan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma duygularının kişisel başarının açıklanmasında önemli rol oynadığına işaret etmektedir. Bu bulgu özellikle kişilerin performansı ve başarısı açısından örgüt çalışanlarının psikolojik kapasitelerine ne derece önem verilmesi gerektiğine yönelik olarak yöneticilere ışık tutabilecektir.

Çalışmada elde edilen tüm bu sonuçların, sosyal beğenirlik etkisi, ortak yöntem varyansı ve seçilen örneklem kısıtlarıyla birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir. Gelecekteki çalışmalarda, bıkkınlık, sinizm veya yetersizlik gibi tükenmişliğin farklı boyutlarına odaklanılması, çalışan tükenmişliğinde psikolojik sermayenin rolünün her yönüyle açıklanması kapsamında önem taşımaktadır. Diğer yandan özel sektörde ve kamu sektöründe yapılacak benzer çalışmalar, mevcut çalışmada elde edilen bulguların genellenebilirliği yanında, sektörel karşılaştırmaların yapılması açısından önem taşımaktadır.

Kaynakça

- Avey, J.B., Reichard, R.J., Luthans, F., Mhatre K.H. (2011). Meta-analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127–152.
- 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., Schaufeli, W.B., Sixma, H.J., Bosveld, W., van Dierendonck, D. (2000). Patient Demands Lack of Reciprocity, and Burnout: A Five-year Longitudinal Study among General Practitioners. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 425–441.
- Bakker, A.B. (2007). Building Engagement in the Workplace. C. Cooper ve R. Burke (Ed.), *The Peak Performing Organization* İçinde (50-72), London: Routledge.
- Bandura, A. (1989). Human Agency in Social Cognitive Theory. *American Psychologist*, 44, 1175–1184.
- Bandura, A. (1995). Exercise of Personal and Collective Efficacy in Changing Societies. A. Bandura (Ed.), *Self-efficacy in changing societies* İçinde (1-45). New York: Cambridge University Press.
- Basım H.N. ve Şeşen H. (2009) Tükenmişliğin Örgüt İçi Girişimciliğe Etkisi: Sağlık Sektöründe bir Araştırma, *ODTÜ Gelişme Dergisi*, 35, 41-60.

- Bredley H.B. (1969). Community-based Treatment for Young Adult Offenders. *Crime and Delinquency*, 15, 359-370.
- Brisette, I., Scheier, M.F., Carver, C.S. (2002). The Role of Optimism in Social Network Development, Coping, and Psychological Adjustment during a Life Transition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 102-111.
- Brotheridge, C., Grandy, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Carver, C.S., Scheier, M.F. (2005). Optimism, C.R. Snyder ve S.J. Lopez (Ed.), *Handbook of Positive Psychology* İçinde (231-243), New York: Oxford University Press.
- Cherniss, C. (1992). Long-term Consequences of Burnout: An Exploratory Study. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 1-11.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Crampton, S.M., Hodge, J.W., Mishra, J.M., Pries, S. (1995). Stress and Stress Management. *SAM Advanced Management Journal*, 60(3), 2-12.
- 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.
- Çetin, F. (2011). The Effects of the Organizational Psychological Capital on the Attitudes of Commitment and Satisfaction: A Public Sample in Turkey. *European Journal of Social Science*, 21(3), 373-380.
- 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, 61-70.
- Çetin, F., Basım, H.N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması R. Bayraktar ve İ. Dağ (Ed.) VII. *Ulusal Psikolojik Kongresi Bilimsel Çalışmaları İçinde* (143-154) Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Fredrickson, B.L., Losada, M.F. (2005). Positive Affect and the Complex Dynamics of Human Flourishing. *American Psychologist*, 60(7), 678-686.
- Fredrickson, B.L. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-65.
- Golembiewski, R.T. (1989). A Note on Leiter's Study: Highlighting Two Models of Burnout. *Group & Organization Studies*, 14, 5-13.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R. (1984). Phases of Psychological Burn-out and Organizational Covariants: A Replication Using Norms from a Large Population. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 290-323.
- Hobfoll, S.E., Freddy, J. (1993). Conservation of Resources: A general Stress Theory Applied to Burnout. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (Ed.). *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research* İçinde (115-129). London: Taylor & Francis.
- Hobfoll, S.E. (1988). *The Ecology of Stress*. New York: Hemisphere.
- Hobfoll, S.E.c(2001). The Influence of Culture, Community and the Nested-self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Journal of Applied Psychology*, 50, 337-396.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L., Schuler, R.S. (1986). Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Lee, R.T., Ashforth, B.E. (1993). A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 3-20.

- Leiter, M.P., Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M.P., Meechan, K.A. (1986). Role Structure and Burnout in the Field of Human Services. *Journal of Applied Behavioral Science*, 22, 47-52.
- Lopez, S.J., Ciarlelli, R., Coffman, L., Stone, M., Wyatt, L. (2000). Diagnosing for Strengths: On Measuring Hope Building Blocks C.R. Snyder (Ed.). *Handbook of Hope Theory, Measures and Applications* içinde (57-85) San Diego: Academic Press.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B. (2007). *Psychological Capital Questionnaire Self-Rater Form, Other Rater Form, Scoring Scale*. Mind Garden, Inc.
- Luthans, F., Jensen, S.M. (2002). Hope: A New Positive Strength for Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 1, 304-322.
- 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., B.J., Avolio, J.B., Avey, S.M., Norman, (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J., Avey, J.B. (2008). The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 219-238.
- Luthans, F., Vogelgesang, G.R., Lester, P.B. (2006). Developing the Psychological Capital of Resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
- Maslach, C., Leiter, M.P. (1997). *The Truth about Burnout*, New York: Jossey-Bass.
- Maslach, C. (1976). Burned-out, *Human Behavior*, 9, 16-22.
- Maslach, C. (1978). The Client Role in Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 34, 111-124.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (Ed.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* içinde (1-16) Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Meydan, C.H., Basım, H.N., Çetin, F. (2011). Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kamuda Bir Araştırma. *Bilgi*, 57, 175-200.
- Nes, L., Segerstrom, S. (2006). Dispositional Optimism and Coping: A Meta-analytic Review. *Personality and Social Psychology Review*, 10, 235-251.
- Önder, Ç., Basım, H.N. (2008). Examination of Developmental Models of Occupational Burnout using Burnout Profiles of Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 64(5), 514-523.
- Salanova, M.P. (2004). Engagement and Burnout: Analyzing Their Associated Patterns. *Psychological Reports*, 94(3), 1048-1050.
- 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.

- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonza'lez-Roma, V., Bakker, A.B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: a Confirmative Analytic Approach, *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schneider, S.L. (2001). In Search of Realistic Optimism. Meaning, Knowledge, and Warm Fuzziness. *American Psychologist*, 56 (3), 250-263.
- Seligman, M. (1998). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*, New York: Pocket Books.
- Seligman, M.E.P., Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: an Introduction, *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Shirom, A. (1989). Burnout in Work Organizations. C.L. Cooper, I. Robertson (Ed.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* içinde(25-48), New York: Wiley.
- Skaalvik, E.M., Skaalvik, S. (2007). Dimensions of Teacher Self-efficacy and Relations with Strain Factors, Perceived Collective Teacher Efficacy, and Teacher Burnout. *Journal of Educational Psychology*, 99, 611-625.
- Snyder, C.R., (2000). *Handbook of Hope: Theory, Measures and Applications*, San Diego, CA: Academic Press.
- Stajkovic, A.D., Luthans, F. (1988). Self-efficacy and Work-related Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.
- Taris, T.W., Schreurs, P.J., Schaufeli, W.B. (1999). Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: A Two-sample Examination of its Factor Structure and Correlates. *Work and Stress*, 13(3), 223-237.
- Tüzün, İ.K., Çetin, F., Basım, H.N. (2012). Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Psikolojik Sermayenin Rolü. 20. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (416-418), İzmir: 24-26 Mayıs.
- Wright, T.A., Cropanzano, R. (1998). Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83, 486- 493.
- Wrosch, C., Scheier, M.F. (2003). Personality and Quality of Life: The Importance of Optimism and Goal Adjustment. *Quality of Life Research*, 12, 59-72.