T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİLERİ

SERAP YÜCEL

DOKTORA TEZİ

Danışman
PROF. DR. RIFAT İRAZ

Mayıs-2019

TEŞEKKÜR

Tezimin nihayete ermesinde, sabrını, bilgisini, anlayışını benden hiç bir zaman esirgememiş olan değerli danışmanım Prof. Dr. Rıfat İraza'a sağlamış olduğu tüm nazik katkıları ve emekleri için sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez izleme kurulumda ve tez savunma jürimde yer alan kıymetli hocalarım Prof. Dr. Aykut Bedük, Prof. Dr. Fatih Mangır, Doç. Dr. Yusuf Yalçın İleri, Doç. Dr. Ahmet Burhan Çakıcı Hocalarıma değerli bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşarak tezime sağlamış oldukları tüm katkılarından ötürü teşekkür ediyorum.

Doktora eğitimine başlama kararımda bana vermiş olduğu cesaret, şevk ve teşviklerinden ötürü çalışmış olduğum alanda bana ilk öncülüğü yapmış olan Prof. Dr. Himmet Karadal'a tüm destekleri için, doktora sürecinin tüm engebeli yollarında yılgınlığa kapıldığım her an arkamda olduğunu hissettiren Dr. Öğr. Üyesi Muhammet Saygın'a yüreklendirici tutumları ile motivasyonumu ayakta tutmamı sağladığı için teşekkürlerimi sunuyorum.

İstatistiki analizlerime sağladığı çok kıymetli ve özverili katkılarından dolayı Prof. Dr. Ali Kahriman'a ve Prof. Dr. Abdullah Yeşilova'ya yardımlarından ötürü çok teşekkür ediyorum.

Şu an aramızdan ayrılmış olan ve bu mutluluğumu çok çok uzaklardan benimle paylaşmakta olan anne ve babama, yalnızca doktora sürecimde değil tüm hayatım boyunca varlıklarına minnettar olduğum canım ve çok kıymetli halalarım H. Canan Öztürk ve Gülender Balcı'ya, çocukluk yıllarımdan tez teslim sürecime kadar her daim destekleriyle yanımda olmuş, kardeşten öte bildiğim sevgili kuzenlerim Ödül Türkmen ve Gül Kılcı'ya, farklı ülkelerde yaşasak da kimi zaman kader kimi zaman gönül birliği ile birbirine sımsıkı bağlı hayatlarımızda doktora sürecini de birlikte atlattığımız çok kıymetli arkadaşım Şirvan Karakış'a ve bu süreçte ikimizin de en büyük manevi destekçilerinden birisi olan annesi, çok değerli Zuhal Karakış Hanımefendiye teşekkürü borç bilirim.

Bu süreçte de bana olan inançlarını koruyan ve moral desteğini esirgemeyen kadim dostlarım Burçin Rutherford ve Pınar Başak'a, doktora sürecinde tanıdığım dönem arkadaşım Dr. Sibel Çalı'ya göstermiş olduğu samimi dostluk ve arkadaşlığı için teşekkür ederim.

Hayatımın her alanında sonsuz destekçim olan, varlığı ile her daim yanımda olduğunu hissettiren ve sevgisiyle hayatımı anlamlı kılan sevgili eşim Harun Yücel'e tüm bu süreçte göstermiş olduğu sabrı, anlayışı ve tüm desteği için teşekkürlerimi sunmayı borç bilirim.

Son olarak, tezimde incelemiş olduğum konu olan kişilik kavramı dahilinde, benim kişiliğimin hamurunu yoğuran, bu günlere gelmiş olmamda çok büyük emekleri olan, sevgisini, varlığını her daim özleyeceğim biricik babaannem Satı Yılmaztürk'ün ruhu önünde saygı, minnet ve şükranla eğiliyor, varlığıma kazandırdığı her şey için yürekten ve sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Öğrencinin Adı Soyadı: Serap Yücel

Ana Bilim / Bilim Dalı: İşletme Anabilim Dalı

Danışmanı: Prof. Dr. Rıfat İraz

Tezin Adı: Kişilik Özelliklerinin İş-Aile Yaşam Çatışması ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri

Özet

Bu araştırmanın amacı kişilik özelliklerinin, sağlık çalışanlarının iş-aile çatışmasına ve tükenmişlik seviyelerine etkilerini araştırmak olarak belirlenmiştir. Araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Katılımcılardan bilgi sağlamak için araştırma kapsamında beş faktör kişilik ölçeği, iş-aile çatışması ölçeği ve tükenmişlik ölçeği olmak üzere 3 farklı ölçek kullanılmıştır. Tüm ölçekler kapalı uçlu sorulardan oluşmaktadır. Cevaplar için 5'li Likert Skalası kullanılmıştır.

Anketler Van il merkezinde bulunan kamu ve özel hastanelerde yapılmıştır. Bu araştırmada sağlık çalışanları hedef alınmış olsa da sağlık çalışanları grubu, hemşireler ve hasta bakıcılar ile sınırlandırılmıştır. Toplamda 575 anket analize dahil edilmiştir. Elde edilen sonuçlar; kişilik özelliklerinin iş-aile çatışması ve tükenmişlik alt boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunduğunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte iş aile çatışmasının tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ve yine çatışmanın kişilik özellikleri ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkide kısmi veya tam aracı rolleri bulunduğu ortaya konmuştur.

Sonuç olarak kişilik özelliklerinin, tükenmişliğin ve iş ve aile arasında kurulması gereken yaşam dengesinin örgütsel ve kişisel performanslar için çok önemli olgular oldukları ve bu faktörlerin sağlık sektöründe olduğu kadar diğer sektörlerce de dikkate alınması gerektiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Kişilik, Kişilik Özellikleri, İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması

Öğrencinin Adı Soyadı: Serap Yücel

Ana Bilim / Bilim Dalı: İşletme Anabilim Dalı

Danışmanı: Prof. Dr. Rıfat İraz

Tezin İngilizce Adı: Effects of the Personality Traits on the Work-Family Life Conflict and Burnout

Summary

The objective of this study is to investigate the effect of personality traits on the health care employees' work-life conflicts and burnout levels. In this context, survey method was used in this study. Three different scales that the big five personality traits, burnout inventory and work - family conflict scale were applied in the research to obtain information from the participants. All of the scales have closed-end questions. 5-point Likert Scale provided to collect the responses.

The surveys were conducted in the central Van, within the public and private hospitals. The target population was health care employees who work in the chosen hospitals. However, only the nurses and patient service assistants were included in this study. A total of 575 questionnaires were included in the analysis. The results showed that personality traits have a statistically significant effect on the determinants of work-family conflict and burnout. In addition, the results also showed that work-family life conflicts have an effect on the burnout levels of the employees and have a limited or full moderator role between the relationship of personality traits and burnout levels.

Based on these findings it was suggested that the variables examined in this study are very important for the individual and organizational performance and therefore they should be prudently taken into consideration by organizations in health care as well as the other sectors.

Keywords: Burnout, Personality, Personality Traits, Work–Family Conflict

İçindekiler

Sayfa No

Teşekkür ..... **i**
Özet ..... **ii**
Summary ..... **iii**
İçindekiler ..... **iv**
Tablolar Listesi ..... **viii**
Şekiller Listesi ..... **ix**
Giriş **1**

BİRİNCİ BÖLÜM: KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ **5**
1.1. Kişilik Kavramı 5
1.2. Kişiliğin Özellikleri 7
1.3. Beş Faktör (Big Five) Kişilik Modeli 9
1.4. Kişiliği Etkileyen Faktörler 14
1.4.1. Kalıtsal Faktörler 14
1.4.1.1. Vücut ve Fiziksel Sağlık 15
1.4.1.2. Endokrin Sistemi 16
1.4.1.3. Sinir Sistemi 19
1.4.2. Çevresel Faktörler 20
1.4.2.1. Sosyal Faktörler 20
1.4.2.1.1. Ebeveynler 21
1.4.2.1.2. Ev Ortamı 21
1.4.2.1.3. Doğum Sırası 22
1.4.2.1.4. Okul 22
1.4.2.1.5. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Faktörleri 22
1.4.2.1.6. Mahalle 23
1.4.2.1.7. Sosyal Kabul Edilme 23
1.4.2.1.8. Coğrafi ve Fiziki Faktörler 23
1.4.2.2. Kültürel Faktörler 25
1.4.2.3. Ekonomik Faktörler 26
1.4.3. Diğer Faktörler 26
1.5. Kişiliğin Üçlü Bileşeni 27
1.5.1. Karakter 27
1.5.2. Mizaç 28
1.5.3. Yetenekler 30
1.6. Kişilik Kuramları 31
1.6.1. Psikanalitik Kişilik Kuramları 33
1.6.2. Davranışçı Kişilik Kuramları 35
1.6.3. Fenomonolojik (Hümanist) Kişilik Kuramları 37
1.7. İş Yaşamında Kişilik 38
1.8. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik ve İş-Aile Yaşam Çatışması Boyutlarına Etkisi 40

İKİNCİ BÖLÜM: İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI 44
2.1. İş-Aile Çatışması Kavramı 44
2.2. İş-Aile Yaşam Çatışmasına İlişkin Kuramsal Yaklaşımlar 45
2.2.1. İş-Aile Sınır Teorisi 45
2.2.2. Rol Kuramı 48
2.2.3. İş Gerekleri / Kaynakları Modeli 49
2.3. İş-Aile Çatışmasına Denge Yaklaşımı 50
2.4. İş ve Aile Yaşamlarında Yaşanan Çatışma 52
2.4.1. İş-Aile Çatışması 52
2.4.2. Aile-İş Çatışması 54
2.5. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri 55
2.5.1. İş-Aile Çatışmasının Kişisel Sebepleri 55
2.5.2. İş-Aile Çatışmasının Aile Kaynaklı Sebepleri 56
2.5.3. İş-Aile Çatışmasının İşten Kaynaklı Sebepleri 57
2.5.3.1. İşkoliklik 57
2.5.3.2. İş Yükü 59
2.5.3.3. Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları 59
2.5.3.4. Arkadaşlık Ortamı 62
2.5.3.5. Esnek Çalışma Saatleri 63
2.6. İş-Aile Çatışmasının Etkileri 63
2.7. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları 67
2.7.1. İş-Aile Çatışmasının Bireysel Sonuçları 67
2.7.1.1. İş-Aile Çatışmasının Davranışsal Sonuçları 68
2.7.1.2. İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Sonuçları 68
2.7.1.2.1. Depresyon 68
2.7.1.2.2. Yaşam Doyumu 68
2.7.1.2.3. Algılanan Stres 69
2.7.1.2.4. Tükenmişlik 69
2.7.1.3. İş-Aile Çatışmasının Fiziksel Sonuçları 69
2.7.2. İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Sonuçları 69
2.7.2.1. İş-Aile Çatışmasının Doğrudan Maliyetleri 70
2.7.2.1.1. İşe Devamsızlık 70
2.7.2.1.2. Grev ve İş Yavaşlatma 71
2.7.2.1.3. İşgören Devir Hızı 71
2.7.2.1.4. İş Başarısı 71
2.7.2.2. İş-Aile Çatışmasının Dolaylı Maliyetleri 71
2.7.2.2.1. İş Tatmini 71
2.7.2.2.2. Örgütsel Bağlılık 72
2.7.2.2.3. İlişkilerde Kalitesizlik 72
2.8. İş-Aile Çatışmasını Engellemeye Yönelik Yaklaşımlar 72
2.8.1. İş-Aile Çatışmasını Engellemeye Yönelik Bireysel Yaklaşımlar 73
2.8.1.1. Sorun Odaklı Yaklaşım 73
2.8.1.2. Duygu Odaklı Yaklaşım 73
2.8.1.3. İş Aile Rol Sentezi 73
2.8.1.4. Rollerin Paylaşımı 73
2.8.1.5. Sosyal Destek 74

2.8.2. İş-Aile Çatışmasını Engellemeye Yönelik Örgütsel Yaklaşımlar .. 74
2.9. İş-Aile Çatışmasını Engelleyici Politikalar 76
2.10. İş-Aile Çatışması Araştırmaları 78

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK 83
3.1. Tükenmişlik Kavramı 83
3.2. Tükenmişlik ile İlgili Kavramlar 88
3.2.1. Stres 88
3.2.2. İş-Yaşam Doyumu 90
3.2. Tükenmişlik Nedenleri 94
3.2.1. Tükenmişliğin Bireysel Nedenleri 94
3.2.2. Tükenmişliğin Örgütsel Nedenleri 97
3.3. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri 99
3.4. Tükenmişliğin Evreleri 100
3.5. Tükenmişliğin Boyutları / Çeşitleri 102
3.5.1. Maslach Model 102
3.5.1.1. Duygusal Tükenme 102
3.5.1.2. Duyarsızlaşma 103
3.5.1.3. Düşük Kişisel Başarı Sendromu 103
3.5.2. Perlman ve Hartman Modeli 104
3.5.3. Edelwich ve Brodsky Modeli 104
3.5.4. Cherniss Modeli 104
3.6. Tükenmişliğin Sonuçları 104
3.6.1. Tükenmişliğin Birey Üzerindeki Etkileri 104
3.6.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatına Etkileri 105
3.6.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerine Etkileri 105
3.7. Tükenmişlik Araştırmaları 105

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİLERİ 113
4.1. Araştırmanın Konusu 113
4.2. Araştırmanın Amacı 114
4.3. Araştırmanın Önemi 115
4.4. Araştırmanın Varsayımları 117
4.5. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları 117
4.5.1. Araştırmanın Kapsamı 117
4.5.2. Araştırmanın Sınırlılıkları 117
4.6. Araştırmanın Yöntemi 117
4.6.1. Araştırma Modeli 119
4.6.2. Ana Kütlenin Belirlenmesi 123
4.6.3. Anket Formları ve Doğrulayıcı Faktör Analizleri 125
4.6.3.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği 125
4.6.3.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği 131
4.6.3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 134
4.7. Verilerin Analizi 137
4.8. Bulgular 139

4.8.1. Demografik Özelliklere İlişkin Betimleyici İstatistikler 140
4.8.2. Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler ve Korelasyon Analiz Sonuçları 141
4.8.3. Kişilik Özellikleri ve İş-Aile Yaşam Çatışması Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Analiz Sonuçları 144
4.8.4. Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Analiz Sonuçları 146
4.8.5. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Analiz Sonuçları 149
4.8.6. İş-Aile Yaşam Çatışmasının Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Aracı Rolüne İlişkin Yapısal Eşitlik Modeline Ait Sonuçları 152

Sonuç, Tartışma ve Öneriler 158
Sonuç 158
Tartışma 159
Öneriler 165

Kaynakça 170
Ekler 206
Ek-1: Anket Formu 206

Tablolar Listesi

Sayfa No

Tablo 1: İş-Aile Yaşam Çatışmasının Nedeni, Doğası ve Sonuçları 47
Tablo 2: İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Sonuçları 70
Tablo 3: Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri 99
Tablo 4: Büyük Beş-50 Kişilik Ölçeği Maddeleri 127
Tablo 5: Büyük Beş-50 Kişilik Ölçeği Maddelerinin Alt Boyutlara Göre Dağılımı 128
Tablo 6: Büyük Beş-50 Kişilik Ölçeği İç Tutarlık Değerleri 130
Tablo 7: İş-Aile Çatışması Ölçeği Maddelerinin Alt Boyutlara Göre Dağılımı 132
Tablo 8: İş-Aile Çatışması Ölçeği İç Tutarlık Değerleri 133
Tablo 9: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Maddelerinin Alt Boyutlara göre Dağılımı 135
Tablo 10: Maslach Tükenmişlik Ölçeği İç Tutarlık Değerleri 136
Tablo 11: Demografik Özelliklere İlişkin Betimleyici İstatistikler 140
Tablo 12: Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler 141
Tablo 13: Kişilik Özellikleri, İş-Aile Yaşam Çatışması ve Tükenmişlik Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Analiz Sonuçları 142
Tablo 14: Kişilik Özellikleri ve İş-Aile Çatışmasına İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 145
Tablo 15: Kişilik Özellikleri ve Aile-İş Çatışmasına İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 146
Tablo 16: Kişilik Özellikleri ve Düşük Kişisel Başarı Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 147
Tablo 17: Kişilik Özellikleri ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 148
Tablo 18: Kişilik Özellikleri ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 149
Tablo 19: İş-Aile Yaşam Çatışması ve Düşük Kişisel Başarı Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 150
Tablo 20: İş-Aile Yaşam Çatışması ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 150
Tablo 21: İş-Aile Yaşam Çatışması ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 151

Şekiller Listesi

Sayfa No

Şekil 1: Dokuz Tip Mizaç Modeli (DTMM) 29
Şekil 2: Sınır Teorisi Temel Kavramları..... 46
Şekil 3: Tükenmişlik Evreleri 100
Şekil 4: Tükenmişliğin Boyutları / Çeşitleri 102
Şekil 5: Araştırmanın Modeli – Temel Değişkenler 119
Şekil 6: Araştırmanın Modeli – Temel Değişkenlere Ait Alt Boyutlar 120
Şekil 7: Beş Faktör Kişilik Ölçeği'ne İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları 131
Şekil 8: İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği'ne İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları 134
Şekil 9: Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları 137
Şekil 10: İş-Aile Yaşam Çatışmasının Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Aracı Rolüne İlişkin Elde Edilen İlk Modele Ait *T*-Değerleri..... 152
Şekil 11: İş-Aile Yaşam Çatışmasının Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Aracı Rolüne İlişkin Elde Edilen Son Modele Ait *T*-Değerleri..... 153
Şekil 12: İş-Aile Yaşam Çatışmasının Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Aracı Rolüne İlişkin Elde Edilen Son Modele Ait Standardize Edilmiş Regresyon Değerleri 155

Giriş

Kişilik kavramı, insanın sosyal yaşantısının bir parçası olarak yüzyıllar boyunca ilgi görmüştür. Bu ilgiye bağlı olarak birçok tanımı yapılmış olan kavram temel olarak "bir insanın duyuş, düşünüş, davranış biçimlerini etkileyen etmenlerin kendine özgü görüntüsüdür" (Yelboğa, 2006: 196). Her insanda farklı olabileceği gibi birçok etmene bağlı olarak da (örneğin: coğrafya, genetik vb.) değişmektedir. Bu farklılıklar araştırmacıların her daim ilgisini çekmiş olup birçok konuda kişilik özelliklerinin değişken etkileri araştırmalara konu olmuştur. Konu üzerinde ilgi toplayan en önemli olgu kişilik özellikleri ile yapılan iş arasındaki bağların araştırılmasıdır. Bu bağlamda araştırmalar genellikle üç grupta toplanmıştır. Bunlardan ilki kişilik özellikleri ile iş doyumu arasındaki ilişkinin araştırıldığı alandır (Yıldız ve Özsoy, 2013: 1310). İkincisi ise kişilik özellikleri ile meslek tercihi ilişkilerini araştıran (Kamaşak ve Bulutlar, 2010: 1309) çalışmalardır. Üçüncü grup araştırmalar ise (Akbolat vd., 2016: 153) kişilik özellikleri ile iş yaşamına ait olguların (örneğin: kişilik özellikleri ve örgütsel bağlılık ilişkisi, kişilik özellikleri ile iş-aile çatışması ilişkisi) araştırıldığı alandır.

İş yaşamına ait olguların başında iş-aile yaşam dengesi gelmektedir. "*İş-aile yaşam açısından "iş", kariyer ve kişinin uğraşılarını özetlerken; yaşam ise, sağlık, mutluluk, boş zaman ve aileyi özetlemektedir*" (Akın vd., 2017: 114). Kişilerin psikolojik ve fiziksel sağlıkları üzerinde önemli bir rolü olan her iki hayatın da kalitesini arttırmak adına, hem uyumu kavramsal anlamda tanımlamak (Barnett, 1999: 143) hem de uyumu kolaylaştıracak olgulara öneriler getirmek için çalışmalar yapılmaya başlanmıştır (Duxbury ve Higgins, 2001: 5; Doğrul ve Tekeli, 2010: 11). Çalışanlar için iş hayatının sadece çalışma saatlerinden ibaret olmadığı, aksine kendilerine ayırdıkları eğlence zamanlarında dahi (TV izleme, müzik dinleme gibi) iş ile ilgili düşüncelere sahip oldukları ve bu durumun onların hayatlarını derinden ve negatif yönlü etkilediği savunulmaktadır (Meier vd., 2015: 1).

Literatürde yapılan bazı araştırmalar da yukarıda belirtilen öngörüyü destekler niteliktedir (Sonnentag ve Kruel, 2006: 198). Benzer olarak iş-aile çatışmasının olmadığı durumlarda ise kişilerin hem aile içinde sergiledikleri davranışlarda hem de iş yerinde göstermiş oldukları performanslarda ciddi anlamda yükselmeler olduğunu belirten araştırmaların sayısı da oldukça fazladır (Siu vd., 2010: 472).

İş-aile çatışmasının en önemli sonuçlarından biri ise tükenmişliğe sebep olabilmesidir (Laeeque, 2014: 8). Çağımızda yeni yeni fark edilmeye ve araştırılmaya başlanılan tükenmişlik kavramı, kronik şekilde, iş yerinde uzun süreli olarak hissedilen, kişisel baskı altında hissetme duygusu olarak nitelendirilmiştir. Kişisel başarısızlık duygusundan duygusal çöküntüye kadar varan ve sonunda bireylerin çok ciddi sağlıksal problemler de yaşayabildiği tükenmişlik durumu (Maslach vd., 2001: 397) günümüz bireyleri için iş yaşamında var olan en büyük sorunlardan biridir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 69).

Tükenmişlik, özellikle bedensel olarak hizmet veren işletme çalışanları arasında daha sıklıkla karşılaşılan bir durum olarak göze çarpmaktadır. Bu tür bedensel hizmetlerin sunulduğu ve tükenmişlikle karşı karşıya kalmakta olan çalışan gruplarının en önde gelenlerinden biri ise sağlık hizmetleri sunan hastane çalışanlarıdır. Sağlık çalışanları tükenmişlik sendromu ile karşılaşan en önemli çalışan gruplarından biri olarak nitelendirilmektedir. Bunun en temel sebebi bu çalışan grubunun bireysel olarak ilgilenmek durumunda oldukları hasta sayısının veya bireysel olarak yerine getirmekle yükümlü oldukları iş yüklerinin diğer sektörlere nazaran daha yoğun olmasıdır (Barutçu ve Serinkan, 2008: 541-543). Ülkemizde de giderek yaygınlaşan sağlık çalışanları arasındaki tükenmişlik olgusu birçok araştırmaya konu olmuştur (Arı ve Bal, 2008; Akpınar ve Taş, 2011; Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011: 61; Gürbüz ve Karapınar, 2014; Kılıçarslan, 2016).

Sağlık sektörü, çalışanlarının diğer sektörlerin çalışanlarına nazaran daha fazla "farklılığı" (örneğin çalışanlar arasında eğitim düzeyinin geniş bir yelpazede yer alması; yapılan işin çeşitlilik arz etmesi; her gün farklı hastalarla ilgilenilmesi, vardiyalı çalışma saatleri şeklinde çeşitli mesailer gerektirmesi vb.) içinde barındıran bir grup olması nedeniyle (Hospitals in Pursuit of Excellence, 2015: 4) kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisinin araştırılabileceği en önemli sektörlerden birisidir.

İş-aile çatışması ve önemli sonuçlarından biri olan tükenmişlik olgusunu tek bir çatı altında birleştirerek kişilik özelliklerinin, sağlık çalışanlarının iş-aile çatışmasına ve tükenmişlik seviyelerine etkilerini araştırmak bu araştırmanın temel amacı olarak belirlenmiştir.

Bu araştırma toplam 4 bölümden oluşturulmuştur:

Araştırmanın birinci bölümünde kişilik kavramı derinlemesine incelenmiş ve bu bağlamda kişiliği etkileyen faktörler, kişiliğin üçlü bileşeni, kişilik kuramları ve iş yaşamında kişilik kavramlarına değinilmiştir. Bu bölümde ayrıca beş faktör kişilik özellikleri de derinlemesine tartışılmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde, iş-aile yaşam çatışması kavramı incelenmiştir. Bu başlık altında incelenen bölümler sırasıyla iş-aile yaşam çatışması kavramı, iş-aile yaşam çatışmasına ilişkin kuramlar ve denge yaklaşımı, iş-aile yaşam çatışmasının çeşitleri, nedenleri, etkileri ve sonuçları, iş-aile yaşam çatışmasına yönelik geliştirilebilecek engelleyici politikalar ve iş-aile yaşam çatışmasına ilişkin araştırmalardır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde tükenmişlik kavramı derinlemesine incelenmiştir. Bu bölümde ilk önce tükenmişlik kavramı tanıtılmış ve tükenmişlik ile ilgili diğer kavramlar ele alınmıştır. Bunu takiben tükenmişliğin nedenleri, belirtileri, evreleri, boyutları, çeşitleri ve sonuçları incelenmiştir. Bu bölüm tükenmişlik ile alakalı yapılan çalışmalardan örnekler verilerek sonlandırılmıştır.

Araştırmanın dördüncü bölümü ise uygulama bölümüdür. Bu bölümde araştırmanın yöntemine, veri toplama araçlarına, verilerin analizine ve bulgulara yer verilmiştir.

Bu araştırma, dördüncü bölümden sonra ortaya konan sonuç, değerlendirme ve öneriler kısmı ile son bulmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM: KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

1.1. Kişilik Kavramı

Kişilik kavramı, bireylerin toplumsal hayatlarının bir öğesi olması nedeniyle yüzyıllar boyunca ilgi çekmiştir. Fakat bu kavram, ancak 1930'lardan başlayarak kişilik psikolojisinin diğer sosyal bilim alanlarından ayrı tutularak incelenmesiyle beraber daha derin analiz edilmeye başlanmıştır (McAdams, 1997: 4-5). Bu noktadan itibaren yapılan ilk değerlendirmelerde, belirli bir zaman ve yerde, kişilerin aynı çevrenin etkisinde kalsalar dahi, bu çevrede bulunan uyarıcılara değişik reaksiyonlar verebildikleri gözlemlenmiştir. Bu değişkenliklerin nedenlerinin incelenmesi ile de kişilik kavramı ve kavrama ilişkin özelliklere ulaşılmaya başlanmıştır.

Literatürde oldukça farklı şekillerde kişilik tanımları bulunmaktadır (Saucier, 2009: 620). Uhrer'a göre, "Kişilik bir kişinin (düşünce, his ve güdüler de dâhil olmak üzere) genel anlamda davranışlarının karakteristik şablonudur" (Uher, 2017: 572).

Allport (1937) 50 farklı anlam listeleyerek, kişilik kavramının tanımlarını incelemiştir. Allport'un tercih ettiği tanım şu şekildedir: "Kişilik, birey içindeki, bireyin çevresine kendine özgü uyum sağlamasını belirleyen psikofiziksel sistemlerin dinamik organizasyonudur" (Allport, 1937: 48). Bu tanım, başkalarının bireyin özelliklerini algılayış şekilleri ve bu özellikleri değerlendirmeleri dikkate alınmaksızın bireyin kendi şahsında ne olduğuyla ilgilenmektedir.

Funder ise daha gerçekçi bir tespit ortaya koymuştur: ona göre kişilik, "bireyin, karakteristik düşünce, duygu ve davranış şablonlarıdır; bu şablonların ardındaki -gizli olsun ya da olmasın- psikolojik mekanizmalar da kavramın tanımına dâhildir". (Funder, 2001: 2) Funder, bu tanımda bireylere atfedilen, zamanla stabil olan ve psikolojik nitelikteki karakteristiklere de atıfta bulunmaktadır. Aynı zamanda, bu özellikleri açıklayan mekanizmaların soyutlanması ve ölçülmesinin zor olabileceğini de kabul etmektedir.

Türk Dil Kurumu, kişiliği "bir kişiye has belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerin tamamı, şahsiyet" şeklinde tanımlamaktadır (Türk Dil Kurumu, 2018). Türkçe'de kişilik sözcüğünün eş anlamlısı olarak "şahsiyet" ve "yabanlık" sözcükleri de yer almaktadır. Bu sözcüğün karşılığı İngilizce'de ise "personality", Fransızca'da "personalité" ve Almanca'da "persönlichkeit, personalitat" sözcükleridir. Kişilik sözcüğünün Latince karşılığı ise, maske anlamına gelen "persona" sözcüğüdür. Ayrıca "persona" sözcüğü, "maskenin veya görünüşün ardında bulunan şey" anlamına da gelmektedir. Akademik tanımlara bakıldığında ise kişiliğin birçok farklı tanımının yapıldığı görülmektedir. Örneğin; kişilik kavramı, "bir bireyin duyuş, düşünce ve davranış biçimlerini etkileyen etkenlerin kendine özgü imajı" şeklinde nitelendirilmektedir. Bu tanımda kişiliğin, devamlı olarak iç ve dış uyarıcıların etkisi altında bulunduğu belirtilmekte; bireyin psikolojik ve fiziksel, kalıtsal ve edinilmiş bütün yeteneklerini, güdülerini, duygularını, isteklerini, alışkanlıklarını ve davranışlarını kapsadığı ifade edilmektedir. Bu noktadan hareketle, kişiliğin oluşmasında doğuştan gelen özellikler ile çevrenin etkisinin birlikte ele alınması gerekmektedir. Bu açıdan çevrenin etkisi de hesaba katılarak kişiliğin, yalnız bireye özgü özellikleri değil, belirli ölçüde üyesi olunan toplumun özelliklerini, belirli ölçüde de tüm bireylerde benzerlik gösteren bazı özellikleri barındırdığı sonucuna varılabilmektedir (Tınar, 1999: 92-97). Bu bağlamda bakıldığında, farklı araştırmacılar tarafından yapılan diğer tüm tanımların da benzer özellikleri taşıdığı söylenebilmektedir. Örneğin kişilik, kişilerin kendilerine has olarak yaşamlarına ekledikleri deneyimler şeklinde ifade edilmektedir (Kelly, 1955: 242). Bir başka tanımda ise kişiliğin, her bireyin kendine has, yer edinmiş ve sürekli olarak görülen öznel, örgütlenmiş ve deneyim odaklı bir varlığı olduğu şeklinde belirtilmektedir (Rogers, 1977: 84).

Yine başka bir tanımda kişilik, karşılaştırmalı olarak tutarlı davranışların bir sentezi şeklinde görülmekle beraber, kişiliğin bu davranış biçimlerini açıkladığına da inanılmaktadır (Hogan, 1994: 14). Kişilik, bireyin diğer kişilerin yanında gösterdiği davranış özellikleri olarak da ifade edilmektedir (Morgan, 1999: 311). İnsanın başkaları açısından kişiliği ise insanın toplum içerisinde belirli özelliklere ve rollere sahip olmasıdır (Eren, 2014: 83).

1.2. Kişiliğin Özellikleri

Kişilik özelliği, zaman içinde ve ilgili durumlar arasında tutarlı olma eğiliminde olan karakteristik bir düşünme, hissetme veya davranış biçimidir. Kişiliğin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Erdoğan, 2007: 246-247):

- Spesifik bir çevrenin ortaya çıkardığı bir kavramdır.
- Bireysel dengenin bir ürünüdür.
- Özel bir süre içinde gerçekleşen davranışların toplamıdır.
- Davranışları yönetmekte ve yönlendirmektedir.

Bir başka tanıma göre ise kişiliğin özellikleri aşağıdaki gibidir (Eren, 2014: 84-85):

- Doğuştan gelen ve daha sonra edinilen eğilimlerin bütünüdür.
- Kişilik çeşitleri, sayılması mümkün olmayacak kadar fazladır.
- Çevrenin etkisiyle kişilerin tavır ve hareketleri farklılaşmakta ve bu farklılık sosyal uyum çerçevesinde ortaya koyulmaktadır.
- Kişiliklerin her biri, doğuştan getirilen kaçınılmaz bir öğe olarak bir karakter taşımaktadır.

Köknel tarafından kişiliğin bir bütün olduğu belirtilmekle birlikte kişiliğin, bir diğerini tamamlayan ve bütünü meydana getiren farklı katmanlar içerdiği eklenmektedir (Köknel, 1995: 24-25). Bu katmanlar şunlardan oluşmaktadır:

- Bedene özgü özellik
- Bedene renk ve şekil veren iç salgı bezlerinin fonksiyonu
- Kişiliği meydana getiren ve kişiliğin gelişmesini sağlayan psikolojik oluşumun ana öğesi zekâ
- Yaşamın gerektirdiklerine yönelik içgüdü ve dürtülerin sonucu olan güdüler
- Güdüler tarafından oluşturulan coşku ve diğer hisler (Bu katmandaki kişiye özgü nitelikler mizacı oluşturmaktadır)
- Kişiliğin kimliği
- Kişilik tarafından dışa vurulan ve başkalarınca algılanıp tartılan duygu, düşünce, tutum, davranış ve hareketler
- Sosyal değerler, normlar ve etik bakımından ele alınan kişiliğin dışa vurduğu karakter
- Bireylerin kendilerini oldukları ya da olmayı arzu ettikleri gibi benimsemeleri ya da benimsetmeleri, kişiliklerinin gerçek olan tüm özelliklerinin ispat edilmesi, kendi varlıklarının doğrulanması amacıyla kullandıkları yöntemler ve bu uğurda gösterilen gayret ve ortaya konan ürünler

Kişilik özellikleri teorisinin temellerini oluşturmakta olan kişilik kümelerinin gruplandırılması şeklinde ifade edilen "Beş Faktör (Big Five) Kişilik Modeli", teoriden çok açıklayıcı bir kişilik modeli olarak düşünülmektedir. McCrae ve Costa'nın (1985) "faktör" adını vermiş oldukları davranış parametrelerinin, büyük insan gruplarının çok yönlü olarak puanlanması ve ölçümü sonrasında, kişiliğin beş faktörden meydana geldiği ifade edilmiştir. McCrae ve Costa (1985) yapmış oldukları tüm çalışmalar sonucunda, Beş Faktör Modelini meydana getiren boyutları; "Zeka/Hayal Gücü, Duygusal Dengelilik, Sorumluluk, Dışadönüklük ve Uyumluluk" olarak tanımlamaktadırlar. Bu model bir sonraki bölümde derinlemesine incelenecektir.

1.3. Beş Faktör (Big Five) Kişilik Modeli

Kişilik özelliklerini doğru belirleme ve ölçümlemede yararlanılabilecek bir kişilik modeli geliştirmek, yıllardır araştırmalara konu olmuştur. Bu noktadan hareketle birçok kişilik testi ortaya konmuştur. Ancak birçok alternatifin bulunmasına rağmen sosyal bilimlerde yaygın olarak kabul edilen deneysel modelin adı Büyük Beşli ya da Beş Faktör Modelidir. Beş Faktör (Big Five) Kişilik Modeli; bireyi, kişiliğe ve boyutlarına dair Beş Büyük Etmenle ölçen bir envanterdir (Goldberg, 1993: 186). Her bir etmen kendi içinde kişilik bölümlerine ayrılmaktadır (John ve Srivastava, 1999: 103).

Son yirmi yılda örgütsel davranış bilimcileri sıkça "Büyük Beşli" kişilik çerçevesi olarak da anılan "beş faktörlü kişilik modelinin" en göze çarpan kişilik özelliklerini tanımlayan, çağdaş psikolojideki en öne çıkan modellerden biri olduğu konusunda fikir birliğine varmışlardır (Mirzaei vd., 2013: 439). "Büyük Beşli" adı, bu faktörlerin yapısal büyüklüğünü yansıtmak için değil, bu faktörlerden her birinin aşırı geniş olduğunun altını çizmek için seçilmiştir. John ve Srivastava'nın (1999) da belirttiği gibi, bu beş boyuttan her biri, kişiliği geniş bir soyutlama içinde temsil etmekte ve her bir boyut, birçok farklı ve spesifik kişilik özelliğini özetlemektedir. Büyük beş modeline özellikle birçok dildeki özellik sıfatlarının analizi de dâhil olmak üzere neredeyse her kişilik ölçümünde karşılaşılabilmektedir. Bu veriler de kişilik özelliklerinin yapısının evrensel olduğunu göstermektedir. Araştırma bulguları, büyük beşli özelliklerin oldukça istikrarlı olduklarını, her ne kadar çevrenin de rolü olsa da biyolojik (genetik) etmenlerle şekillendiklerini ortaya koymuştur. Son olarak, uzun bir geçmişe sahip olması, kültürel farklılıklara rağmen sonuçların tutarlı olması, birçok yöntem ve araçla deneysel olarak geçerliliğinin onaylanması sayesinde beş etmen modeli kişilik psikolojisinin temel bir keşfi olmuştur (Zaidi vd., 2013: 1345). Boyutlar aşağıda açıklanmaktadır (Develioğlu ve Tekin, 2013: 18):

Dışadönüklük: Dışadönüklük kavramı; çoğunlukla insanlar ile vakit geçirmekten haz duyan, harekete yönelimli ve istekli, olabildiğince sosyal olan kişiler için kullanılmaktadır. İçe dönüklük kavramı ise; sosyalleşmeye bağımlılığı daha az olan, silik ve daha fazla kendini koruma eğiliminde olan, başka bir ifadeyle dışadönüklük kavramının tam tersi özelliklere sahip olan kişiler için kullanılmaktadır. Dışadönüklük; özgüveni yüksek, aktif, baskın ve heyecan aramaya yönelik bir eğilim olarak belirtilmektedir. Dışadönük bireyler, daha yüksek seviyede harekete geçme ihtiyacı göstererek, çoğunlukla karşılaşmış oldukları sorunları iyimser bir davranış ile olumlu açıdan yeniden değerlendirmeyi ve daha yoğun ve sık bir şekilde bireysel etkileşim sağlamayı tercih etmektedirler (McCrae ve John, 1992: 178). Bilhassa dışadönüklük özellikleri ağır basmakta olan kişiler, genel olarak çalışma çevresi ve iş ortamını, dışadönüklük özelliğine daha az sahip olan kişilere oranla daha olumlu olarak algılamaktadırlar. Bunun sebebi olarak da dışadönük bireylerin iş arkadaşları tarafından da olumlu tepkiler alıyor olmaları gösterilmektedir (Alarcon vd., 2009: 246-247). İnsan eğilimli tarafları yüksek olan dışadönük bireyler, coşku ve iyimserliği de daha fazla yaşamakta ve daha yüksek bir enerji seviyesine sahip olmaktadırlar. Bu sebeple dışadönüklük, olumlu duygu yaşamakla ilişkilendirilmektedir (Watson ve Clark, 1997: 768-769). Dışadönüklük kişilik özelliklerinin; "rasyonel eylem, bilişsel çerçeveleme, sorun odaklı çözüm, pozitif sosyal tekrar değerlendirme" ile ilişkisi olduğunu savunan çalışmalar bulunmaktadır (Bouchard vd., 2004: 230; De Longis ve Holtzman, 2005: 1650). Ayrıca dışadönük kişiler, abartıya yatkın, baskın, tutkulu ve hırslı karakterlerdir (Trouba, 2007: 9). Örneğin; yüksek seviyede dışadönük olan kişilerin, dışadönüklük derecesi ile iş performansları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Moody, 2007: 26).

Duygusal Dengelilik: Duygusal Dengelilik, aynı zamanda duygusal istikrarsızlık veya nevrotiklik (nörotizm) şeklinde de ifade edilmektedir. Nörotizm ölçeğinden yüksek puan almış olan kişiler, depresyon, kızgınlık ve kaygı gibi negatif duyguları yaşamaya meyillidirler. Bu duygulara sahip olan kişiler, sıradan varsayılabilecek geleneksel durumları bile düş kırıklığı ve tehdit edici bir unsur

olarak görmektedirler (Cooper vd., 2013: 69). Stres ve olumsuz duyguları yaşama ile bağlantısı olan nörotizm, aynı zamanda bu duygular ile ilgili bilişsel ve davranışsal özelliklere sahip olunması yönelimini de ifade etmektedir. Bu boyut içerisinde bulunan özellikler, kişinin özgüven derecesi, sıkılgan olması, endişeli olması, kötümser ya da iyimser olması, duygusal olması ve sinirlilik durumu şeklinde sıralanabilmektedir (Costa ve McCrae, 1987: 300-301). Genel anlamda kendilerine yüksek hedefler belirleyen ve kendi performanslarını küçük gören kişilerin nörotizmde yüksek puan aldıkları belirtilmektedir. Bununla birlikte, nörotizmden düşük puan almış olan kişiler ise; rahat, soğukkanlı, sakin ve dengeli olarak algılanmaktadırlar (Costa ve McCrae, 1992: 5). Bu boyutun olumsuz yönü duygusal dengesizlik ya da nevrotiklik olarak ifade edilmektedir (Jia, 2008: 46). Duygusal denge ve psikolojik uyumun eksikliğini ifade etmekte olan bu faktörün, duygusal dengesizlik (nevrotiklik) boyutu ise, bireylerin kişilik özelliklerinde bulunan duygusal dengeye ait verileri yansıtmaktadır (Trouba, 2007: 9).

Uyumluluk: Uyumluluk, çoğunlukla anlaşmaya istekli olan, düşünceli, arkadaş canlısı olan kişileri ifade etmektedir. Bu kişilik özelliği, kişiliğin bireyler arasındaki yönlerini belirtmektedir (McCrae ve John, 1992: 178; Zellars vd., 2000: 1576). Uyumluluk boyutunun özellikleri; ikili ilişkilerde alttan alma ve yatıştırma yönelimi, kendilerinden önce başkalarını düşünme, saygılı, nazik ve sıcakkanlı olma olarak sıralanabilmektedir. Uyumluluk faktöründen düşük puan almış olan kişiler kıskanç, ilgisiz, benmerkezci ve kavgacı bir yapıya sahip olurken; yüksek puan alan kişiler ise işbirlikçi, sevilen ve güvenilebilir olmaya eğilimlidirler (Digman, 1990: 422-424; Zellars vd., 2000: 1576-1577). Uyumluluk özelliği bulunan kişilerin, diğerlerine kıyasla sosyal ilişkilerde daha sevecen, nazik, esnek oldukları, mücadele ve rekabet etmek yerine bir bütün olarak hareket etmeyi istedikleri, aynı zamanda yapılan işlerde daha çok işbirliği taraftarı oldukları belirtilmektedir (Moody, 2007: 28). Uyumluluk kişilik özelliği zayıf olan kişiler, eleştirel bir bakış açısına sahip, tartışmacı, uyumsuz ve olaylar karşısında devamlı olarak muhalif olan kişilerken; bunun tam tersi olarak bu kişilik özelliği yüksek olan bireylerin ise yardımseverlik özellikleri daha fazla öne çıkmaktadır (Perry, 2003: 5).

Sorumluluk: Sorumluluk, kişilerin istek ve arzularını nasıl kontrol ettiklerini belirtmektedir. Çoğunlukla güvenilir ve zeki şeklinde ifade edilen sorumlu kişiler, çoğunlukla bozmaktan kaçınmakta olan hedef eğilimli bireylerdir (Bitlisli vd., 2013: 468). Negatif yönleri ise, sorumluluğu fazla olan bu kişilerin mükemmeliyetçi ve işkolik olmalarıdır. Bahsedilmekte olan bu kişilik özelliği, bir kişinin güvenilir, sorumlu, başarıya yönelimli ve organize olma seviyesini ifade etmektedir (McCrae ve John, 1992: 178). Bu boyutta yer alan özelliklere sahip olan kişilerin, hiyerarşik ve otonom yapı kapsamında çeşitli birçok görevde başarılı olabilecekleri belirtilmektedir. Yüksek sorumluluk duygusuna sahip olan kişiler, tepkilerinde daha makul, planlı, disiplinli ve gayretli olmaya eğilimlidirler. Sorumluluk duygusu düşük seviyede olanlara oranla, sorunlar karşısında sorumluluk almaya, görevin gereksinimlerine bağlı kalmaya, kurallara uyulması konusunda daha tutarlı olmaya ve öncelik kullanmaya karşı daha isteklidirler. Sorumluluk özelliğine sahip olan kişilerin öz-disiplini ve sebatkârlığı, verilmiş olan sorumluluğu tamamlamaları ve başarmalarını olası kılmaktadır (Witt vd., 2002: 150). Aynı zamanda bu kişilik özelliğini taşımakta olan kişiler, diğerlerine kıyasla daha dürüst, güvenilir, sorumlu ve dikkatlidirler. Tam tersi olarak sorumluluk özelliği taşımayan bireylerde ise dikkatsizlik, tembellik, vurdumduymazlık ve unutkanlık gibi özelliklerin daha ön planda yer almakta olduğu ifade edilmektedir (Church, 1993: 10). Sorumluluk boyutunda yer alan bencillik, unutkanlık ve tembellik gibi kavramlar, bu boyut ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olurken; ciddiyet, ısrarcılık ve güvenilirlik ise bu boyut ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir (Bishop, 1997: 17).

Zeka/Hayal Gücü: Bireylerin kendilerine özgü olmasını, çeşitlilik ve değişimi isteme dereceleri, "zeka/hayal gücü" kişilik özelliğini ifade etmektedir (Costa ve McCrae, 1992: 653-665). Yüksek zeka/hayal gücü özelliğine sahip olan bireyler, mevcut durum ve durağanlığa karşı çoğunlukla geleneksel olmayan yöntemleri tercih etmekte; yaratıcı ve entelektüel yönelimlere sahip olmaktadırlar. Aynı zamanda, iç duyarlıkları yüksektir. Yeni ve alışılmışın dışındaki deneyimlere karşı oldukça açıktırlar. Bununla birlikte, bu bireyler geniş kapsamlı olarak düşünmekte ve hayal güçleri de oldukça güçlü olmaktadır (Thoms vd., 1996: 349). Diğer bir ifadeyle, bu

boyutun kişisel niteliklerine sahip olan bireyler, hayal gücü geniş, özgün fikirli, meraklı, kültürlü, zeki ve sanata eğilimi olan kişilerdir (Church, 1993: 10). Diğer kişilere kıyasla zeka/hayal gücü kişilik özelliği bulunan bireyler, değişimi tercih eden etkin hayal gücüne sahip, yeni fikir ve deneyimlere karşı daha açık, kendine özgü bağımsız karar verme gücü olan kişilerdir (Jia, 2008: 52).

Sonuç olarak bir değerlendirme yapılması gerekirse Büyük Beş'in her birinin aslında geniş bir dizi ilişkili davranışsal özelliği temsil ettiği görülecektir. Örneğin, dışadönüklük, sosyal katılım, atılganlık ve enerji düzeyindeki bireysel farklılıkları temsil eder. Son derece dışa açık bireyler, başkalarıyla sosyalleşmekten hoşlanır, grup halinde kendilerini rahat ifade eder ve coşku ve heyecan gibi olumlu duygular yaşar; aksine, içe dönük bireyler sosyal ve duygusal olarak saklı olma eğilimindedir. Uyumluluk; şefkat, saygınlık ve başkalarının kabulünde bulunan farklılıkları yakalamaktadır. Uyumlu bireyler, başkalarının iyiliği için duygusal kaygı yaşar, başkalarına kişisel hak ve tercihleri bakımından davranır ve genellikle başkaları hakkında olumlu düşünceler taşımaktadır (Soto, 2018: 241). Sorumluluk ise vicdan, organizasyon, üretkenlik ve sorumluluktaki farklılıkları temsil etmektedir. Son derece vicdani bireyler düzeni ve yapıyı tercih etmekte, amaçlarına ulaşmak için sürekli çalışmakta ve görevlerini ve yükümlülüklerini yerine getirmeyi taahhüt etmektedirler. Sorumlu olmayan bireyler ise ilginç bir şekilde rahatsızlıktan dolayı rahattır ve görevleri tamamlamak için daha az motive olmaktadırlar. Duygusal Dengelilik, olumsuz duyguların sıklığı ve yoğunluğunda farklılıklar yakalamaktadır. Yüksek derecede nevrotik bireyler, endişe, üzüntü ve ruh hali değişimleri yaşamaya eğilimlidir, oysa duygusal olarak kararlı kişiler zor koşullarda bile sakin ve esnek kalma eğilimindedir. Son olarak, Zeka/Hayal Gücü; entelektüel merak, estetik duyarlılık ve hayal gücündeki farklılıkları temsil etmektedir. Yüksek derecede açık bireyler düşünmekten ve öğrenmekten hoşlanırlar, sanat ve güzelliğe duyarlıdırlar ve orijinal fikirler üretmektedirler (Soto, 2018: 241).

1.4. Kişiliği Etkileyen Faktörler

Kişilik olgusu, kompleks bir yapı sergilemekle birlikte, pek çok faktörün de etkisi altında kalmaktadır.

1.4.1. Kalıtsal Faktörler

Kalıtım kişinin ebeveynlerinden miras aldığı tüm etmenleri kapsamaktadır. Bu etmenler doğuştan gelmekte, diğer bir ifadeyle bireyde doğmadan önce ya da doğum sırasında bulunmakta ve bireyin kişilik gelişiminde izleyeceği yolu belirlemektedir. Kalıtsal etmenler, insanların yaşadığı belli sosyal ortamlarla etkileşimin bir sonucu olarak kişilik gelişimine katkı sağlamaktadırlar. Diğer bir deyişle kişilik, kişinin genel toplamıdır; kişinin hayatı boyunca deneyimlediği davranış, düşünce ve hislerini kapsamaktadır. Kalıtım, kişiliğin şekilleneceği geniş sınırlarını tanımlayan kişilik planına benzetilebilmektedir (Hall ve Lindzey, 2003: 35). Kişinin tüm yaşamını biçimlendiren bir faktör olarak genetik, esasen çevrenin etkisiyle değişkenlik göstermeyen nitelikler ile ebeveynlerden gelen kromozom yapısının bir nesilden diğerine aktarılması şeklinde tanımlanmaktadır (Hall ve Lindzey, 2003: 35).

Kişilerin sahip olduğu niteliklerden hangilerinin kalıtsal olduğunun kesin olarak belirlenebilmesi imkânsızdır (Köknel, 1995: 27). Fakat buna rağmen, boy, kilo, saç, göz rengi ve zekâ gibi niteliklerin geçişinde, genetik yapının önemli bir rol oynadığı ifade edilmektedir (Soysal, 2008: 7). Genetik faktörlerin kişilik özellikleri üzerindeki etkisini gösteren en önemli çalışmalar evlatlık verilen çocuklar ve ikizler üzerinde yapılan çalışmalardır. Araştırmalar göstermiştir ki evlatlık verilen çocuklar genellikle kalıtımsal özelliklerini daha fazla sergilemektedirler. Bu bağlamda genetik faktörler daha belirleyici olsa da yetişilen çevrenin de kişilik özellikleri üzerinde etkisinin olduğu vurgulanmaktadır. Aynı şekilde, farklı çevrelerde yetişen tek yumurta ikizlerinin de benzer karakter özellikleri sergiledikleri belirtilmektedir. Bu araştırmalar genetik faktörlerin kişilik özelliklerini etkileme seviyelerini belirlemektedir. Örneğin utangaçlık, yeme içme alışkanlıkları, zekâ, sinir, saldırganlık gibi faktörler, genetik değişkenlerden etkilenmektedir. Buna karşılık başarı ve sosyal olma durumları, genetik faktörlerden en az etkilenen kişilik

özellikleri arasında yer almaktadır. Bu noktadan bakıldığında, genetik özelliklerin kişilik özellikleri üzerinde oldukça etkili olduğu söylenebilmektedir. Ancak bu durum değerlendirilirken, çevresel faktörlerin de etkisinin mutlaka değerlendirmeye katılması gerekmektedir. Sonuç olarak, farklı çevresel özellikler, benzer genetik yapısına sahip olan insanlarda dahi farklı kişilik özelliklerinin ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir (Dickens ve Flynn, 2001: 347).

Farklı etmen gruplarına sahip olan kalıtsal faktörler aşağıdaki şekilde gruplandırılmıştır (Soysal, 2008: 7):

(i) Vücut ve fiziksel sağlık: Fiziksel yapı; boy, ten rengi ve vücudun yapısı gibi özellikleri kapsamaktadır.

(ii) Endokrin sistemi: Vücutta var olan ve kişinin davranışlarını etkileyen biyolojik bezler ve bu bezlerin salgılanımlarıdır.

(iii) Sinir sistemi: Bireylerin davranışlarının oluşmasında etken olan vücuttaki sinir sistemidir.

Yukarıda kısaca açıklaması verilmiş olan kalıtsal etmen grupları aşağıda detaylı olarak incelenmiştir.

1.4.1.1. Vücut ve Fiziksel Sağlık

Fiziksel özellikler, kişinin zihinsel ve psikolojik özelliklerini ve dolayısıyla da davranışlarını etkilediğinden oldukça önemlidir. Fiziksel yapının özellikleri, büyük ölçüde aileden miras alınmaktadır. Örneğin, uzun ebeveynlerin çocuklarının da boyu genelde uzun olmakta; daha kısa ebeveynlerin çocukları ise daha kısa olmaktadır. Aynı durum kişinin ten rengi için de geçerlidir. Açık tenli ebeveynlerin çocukları da çoğunlukla açık tenli ve koyu tenli ebeveynlerin de çocukları çoğunlukla koyu tenli olmaktadır (Hall ve Lindzey, 2003: 40).

Ancak yukarıda belirtilen bu durum her zaman da geçerli olmamakta ve istisnalar yaşanmaktadır. Kimi zaman, çocukların fiziksel özelliklerinin ebeveynlerine değil de atalarının özelliklerine benzediği de görülebilmektedir. Bu da kalıtımın çocuğun ebeveynlerinin de ötesine geçtiği anlamına gelmektedir. Hatta çocuk kendinden önceki yedi kuşak atalarının dahi biyolojik özelliklerini alabilmektedir (Hall ve Lindzey, 2003: 40).

Biyolojik ve fiziksel özelliklerin bireylerin çevrelerinin davranışlarını etkilediği ve sonucunda da bireylerin bu yapıları nedeniyle (örn. iyi ve güzel olanların başkalarının ilgisini çekmesi ve çevrenin onlara olan olumlu yaklaşımı) bireylerde özgüven, sorumluluk, sosyallik, dakiklik ve hatta bazen üstünlük gibi kişilik özelliklerinin gelişmesine sebep olmaktadır. Öte yandan iyi bir fiziksel yapıya veya fiziksel güzelliğe sahip olmayan bireylerde ise genellikle duygusal istikrarsızlık ve aşağılık duygusu gibi duygular gelişmekte ve buna bağlı olarak da bu bireylerde utangaç ve içe dönük kişilik özellikleri belirmektedir. Birey bazı fiziksel biçim bozukluklarından muzdarip ise bu etkiler daha da büyük olmaktadır. Örneğin, engelli kız çocuklarından oluşan bir gruba yapılan duygusal istikrar testinin sonucuyla, herhangi bir engeli olmayan kızlara yapılan duygusal istikrar testinin sonuçları karşılaştırıldığında, engelli kızların duygusal istikrarının diğerlerine göre daha düşük olduğu gözlenmiştir. Bu da onların duygusal olarak daha istikrarsız bir kişiliğe sahip oldukları olduğu anlamına gelmektedir (Stephan vd., 2014: 566).

1.4.1.2. Endokrin Sistemi

Glandüler sistem kişilik ve davranışı büyük ölçüde etkilemektedir. Sistemdeki birçok salgı bezinin, insan vücudunda gerçekleşen faaliyetleri düzenlediği bilinmektedir. Kişi bazen çok aktiftir, ama bazı zamanlar da belirli bir sebep olmaksızın depresiftir. Aslında bunun altında vücutta sürekli gerçekleşen kimyasal değişimler yatmaktadır. Bu değişimler salgı bezlerinin çalışmalarının sonucudur (Evardone vd., 2008: 279).

İnsan vücudunda “endokrin bezi ve eksokrin bezi” olmak üzere iki çeşit salgı bezi bulunmaktadır. Bunlar arasında en önemlisi endokrin bezidir. Eksokrin bezinin salgıları vücuttan atılırken, endokrin salgıları doğrudan kan dolaşımına salınmaktadır. Temel endokrin bezlerinin bazıları ise şunlardır: Hipofiz bezi, Böbrek üstü bezi, Tiroit bezi, Pankreas ve Gonad (Rushton, 2004: 30-35):

- Hipofiz bezi beyinde hipotalamusun altında yer almakta, ön tarafı somatotrofin ya da diğer adıyla büyüme hormonunu salgılamaktadır. Bu hormonun erken çocuklukta fazla salgılanması çocuğun çok fazla gelişerek uzamasına; az salgılanması da cüceliğe sebep olmaktadır. Arka hipofiz ise, kan basıncını ve düz kaslardaki uyanıklığı sürdürmekten ve böbreğin düzgün çalışmasından sorumlu pituitrini salgılamaktadır. Somatotrofin dışında ön hipofizden salgılanan hormonlara endokrinotrop hormonlar denmektedir. Bu hormonlar böbrek üstü bezinin, tiroit bezinin ve gonadın düzenlenmesine ve kontrol edilmesine yardım etmektedirler. Bu bezlerin anormal işleyişi hipofizin bu bölümünde düzeltilmekte, böylece kişiliğin normal ve sürekli bir şekilde gelişimi sağlanmaktadır. Bu anlamda, hipofiz ana bez olarak nitelendirilmektedir (Rushton, 2004: 30-35).
- Böbrek üstü bezi, böbreklerin üstünde bulunmakta ve iki bölümden oluşmaktadır. Dış kısmına böbrek üstü bezi korteksi, iç kısmınaysa adrenal medula denilmektedir. Medulanın işlevsizliği yorgunluk ve uykusuzluğa neden olmakta; oldukça fazla miktarda eksik olması da bilinçsizliğe bile neden olabilmektedir. Adrenal medula adrenalin ve noradrenalin salgılamaktadır. Bu ikisi arasında, bireyin duygusal durumunu kontrol eden adrenalin daha önemlidir. Adrenalin insanların ortama uyum sağlayabilmeleri için vücudu acil durumlara hazırlamaktadır. Bu yüzden bu hormona acil hormonu da denilmektedir. Adrenalin kan dolaşımına pompalandığında; bireyin etkinlik düzeyini arttırmakta, kalp atışını ve solunumunu arttırmakta, sindirim sistemi beklemeye geçmekte, kan şekeri yükselmekte ve vücut acil durumla savaşmaya hazır hale gelmektedir (Somer ve Goldberg, 1999: 431-450).

- Tiroit bezi boğazda yer almakta ve tüm vücudun metabolik etkinliğini düzenleyen tiroksini üretmektedir. Bu bezin işleyişi fiziksel büyümeyi oldukça etkilemektedir. Tiroksinin erken çocuklukta yetersiz salgılanması cüceliğe; yetişkinlikteki eksikliği ise miksödem denen sağlık durumuna yol açmaktadır.

  Bu hormonun az salgılanması metabolik aktiviteyi düşürmekte, böylece kalp atışı, solunum ve vücut sıcaklığı da düşmektedir. Tiroksinin fazla salgılanması da kişinin fazla coşkulu ve fazla aktif olmasına sebep olmaktadır. Paratiroit ise oldukça küçük ve sadece 1 gramdır. Hormonunun adı ise paratiroit hormonudur (Rushton, 2004: 30-35). Paratiroit hormonu kandaki kalsiyum ve fosfat miktarını düzenlemektedir. Kandaki kalsiyum ise sinir dokusundaki uyarılabilirlik seviyesini devam ettirmektedir. Kanda daha yüksek miktarda kalsiyum bulunması sinir uyarılabilirliğindeki dengeyi sağlamaktadır. Hormonun gereğinden az salgılanması vücutta uyuşukluğa sebep olmakta ve sinir dokuları düzgün işlev görememektedir (Bolat, 2008: 91).
- Pankreas midenin hemen altında bulunmaktadır. Bir endokrin bezi olarak iki farklı tip hücreden iki farklı tip hormon salgılamaktadır. Beta hücreleri insülin üretiminden sorumluyken, alfa hücreleri glükagon adında bir hormon üretmektedirler (Collins, 2006: 21). Bu iki farklı hormon arasında, kandaki şeker miktarını kontrol eden insülin daha önemlidir. İnsülin kanın içindeki şekerin yakılmasını sağlamakta ve böylece vücut gerekli enerjiyi almaktadır. İnsülinin az salgılanması, kandaki şeker yakılamadığından, yüksek miktarda şekere yol açmaktadır. Bu fazla şeker idrarla atılmakta, bu hastalığa da diyabet denilmektedir. İnsülinin fazla salgılanmasıysa, çok fazla yakım gerçekleştiği için şeker miktarını gittikçe azaltmakta, bu hastalığa da hipoglisemi denilmektedir. Hipoglisemi hastalarının anksiyeteleri yüksektir, yanılsama ve halüsinasyonlar görmektedirler. Hatta bazı vakalarda hasta bilincini bile kaybedebilmektedir (Collins, 2006: 21).

- Dişinin gonadı yumurtalıklar, erkeğin gonadıysa testislerdir. Testisler, testesteron ve andosteron olarak iki çeşidi olan androjenleri üretmektedirler. Bu hormonlar erkekteki birincil ve ikincil cinsiyet özelliklerinin gelişiminden sorumludurlar. Ergenliğe girildiğinde bu hormonlarda ani bir yükseliş görülmektedir. Yumurtalıklardan salgılanan hormonlaraysa östrojen ve projesteron denilmektedir (Rushton, 2004: 30-35). Birçok salgı bezi ve bu bezlerden salgılanan hormonlar, fiziksel olduğu kadar ruhsal özelliklerin gelişimine de etki etmektedir.

Kalıtsallığın kişilik üzerinde var olan etkileri düşünüldüğünde kalıtsal etmenlerden biri olmasından ötürü endokrin sisteminin nasıl çalıştığı yada işlevlerinde meydana gelebilecek herhangi bir bozukluk, ruhsal özellikler ve kişilik üzerinde de etkili olabilecektir.

1.4.1.3. Sinir Sistemi

Psikologlar genelde karmaşık sinir sistemine sahip olan insanların, zihinsel yeti seviyelerinin daha yüksek olduğunu ve farklı durumlara ayak uydurma yetilerinin daha gelişmiş olduğunu düşünmektedirler. Böyle bireylere iyi gözle bakılmakta ve kişilik özellikleri övülmektedir. Sinir sisteminin gelişimi, bir kişinin toplumdaki başarısını ve toplumdaki sosyal statüsünü belirlemektedir. Örneğin, hipokampüsteki bir gelişim bozukluğu, kişinin kısa süreli belleğinde zarara yol açmakta, bu sebeple de kısa süreli bellekten uzun süreli belleğe doğru bilgi işleyememektedir (Hart, 2008: 68-70).

Sosyal hayata uyumlu sinir sistemi gelişmiş olan insanlar daha zekilerdir. Bu kişiler, sorumluluk, dakiklik, duygusal istikrar, özgüven ve benlik gücü gibi özellikleri daha hızlı geliştirmektedirler. Öte yandan, sinir sistemleri daha az sosyalleşmiş olan bireylerin uyum sağlamak için daha az becerileri vardır. Sınırlı zihinsel yetileri yüzünden birçok kişilik bozukluklarına yenik düşmekte ve kişilik gelişimleri kötü yönde etkilenmektedir (Hart, 2008: 68-70).

1.4.2. Çevresel Faktörler

Kişilik sadece kalıtımsal etmenlerin sonucu değildir. Kalıtım sadece, kromozom ve genlerin koşullarının taslağını vermektedir (Krueger vd., 2008: 1485). Ama gendeki asıl eylem, çevrenin buna neden olacak elverişliliğine bağlıdır. Örneğin, bir kişinin matematik becerisi olabilir; ancak kişi bu beceriyi sürekli alıştırmalar yaparak geliştirebilir, aksi takdirde bir gelişme gösteremeyebilir. Benzer bir şekilde, müzik yeteneğine sahip bir birey, eğitim almadan bir müzisyen olamayabilir. Bu sebeple, kalıtım sadece ve sadece ham maddeyi vermektedir. Bu ham maddenin bir kişilik özelliğine dönüşebilmesi, kişinin büyüdüğü çevreye bağlıdır (Hall ve Lindzey, 2003: 40). Çevresel etmenler üç başlık altında incelenebilir. Bu maddeler kısaca özetlenecek olursa;

1. Sosyal Faktörler: Sosyal durumlar, sosyal kurumlar, aile, okul, evlilik, din, akran grupları ve mahalle gibi kişiliği etkileyen sosyal unsurları içermektedir.
2. Kültürel Faktörler: Kişinin içinde büyüdüğü ve bulunduğu kültürden etkilenmesi sonucunda ortaya çıkan kişilik farklılaşmasına odaklanmaktadır.
3. Ekonomik Faktörler: Sosyal çevreye benzer şekilde bireylerin ekonomik durumlarına göre yaşadıkları ve hayatlarını devam ettirdikleri koşullardan etkilenmelerine odaklanmaktadır.

Aşağıda bu maddelerin geniş tanımlamalarına yer verilmiştir.

1.4.2.1. Sosyal Faktörler

İnsan sosyal bir varlıktır. Bir topluma ait olarak doğmakta ve içinde yaşadığı toplumdan hayatı boyunca etkilenmektedir. Bu nedenle sosyal durumlar, sosyal kurumlar, aile, okul, evlilik, din, akran grupları ve mahallenin yanı sıra diğer sosyal gruplar da kişiliği etkilemektedirler (Oishi, 2015: 646). Başka bir deyişle, kişiliğin oluşum sürecinde bireyler toplumsal çevreye ait gelenek ve göreneklerin etkisinde kalmaktadırlar (Soysal, 2008: 7). Genellikle, sosyo-kültürel çevre kurallarına uymak, kişinin psikolojisini pozitif yönde etkilemektedir. Aksi takdirde kişi, anti-sosyal davranışlar sergileyebilmektedir. Toplumsal kuralların bulunduğunu fark eden ve

yaşadığı çevreye adapte olan kişi, yeni değerler geliştirmekte ve böylece sosyal çevredeki güçlüklere karşı daha dirençli ve uyumlu bir kişilik özelliğine sahip olmaktadır (Zel, 2001: 412).

1.4.2.1.1. Ebeveynler

Bireylerin kişiliklerini biçimlendirmede en başta gelen faktör, şüphesiz ki toplumdaki en temel kurum olan aile olmaktadır. Aile yaşamı, davranışların kazanılmasında rol oynayan, ödül ve cezaların verildiği başlıca çevreyi oluşturmaktadır (Güney, 2016: 145). Belirli davranışların kazanılmasında görev üstlenen aile, öncelikle küçük yaşlarda gözlemleyerek öğrenmede gereksinim duyulan örnek ve modelleri sunmaktadır (Hüsnü, 2000: 65). Ailenin çocuğa yönelik kural ve sınırlar belirleyen korumacı bir tavır sergilemesi ya da ona sıcaklık ve sevecenlik göstermesi, kişilik oluşumunda etkin rol oynayabilmektedir. Çocuğun özgüven geliştirme sürecinde bu tutumlar belirleyici olabilmektedir (Şengün, 2007: 204).

Ebeveynler, çocukla etkileşime geçen ilk kişilerdir ve tüm ebeveynler, çocuklarını yetiştirirken farklı tutumlar izlemektedir. Bazıları oldukça hoşgörülü ve anlayışlıdırlar, hataları görmezden gelirler; her şeyi çocuklarının yerine yapar ve çocuklarının kendi başlarının çaresine bakmalarına izin vermezler. Böyle ebeveynlerin çocukları hissizleşirler, kişiler arası ilişkilerinde talepkar ve istismarcı olurlar. Aynı zamanda kendilerine olan güvenleri de azdır. Öte yandan; çok sıkı disiplin uygulayan ebeveynlerin çocukları ise itaatkâr, utangaç ve duygusal açıdan istikrarsız olurlar (Akee vd., 2010: 87).

1.4.2.1.2. Ev Ortamı

Ailenin bulunduğu ortam da kişiliği büyük ölçüde etkilemektedir. Kardeş ve ebeveynler arasında sıkı duygusal bağlar bulunan aileler, çocuklarına karşı destekleyici ve teşvik edici olurlar. Böyle ailelerden gelen çocuklar kendilerine güvenirler, proaktiftirler ve duygusal olarak istikrarlılardır (Hüsnü, 2000: 65).

1.4.2.1.3. Doğum Sırası

Çocuğun kardeşleri arasındaki doğum sırasının, kişiliği şekillendiren etmenlerden biri olduğunu ilk ileri süren psikologlardan biri Adler olmuştur. Adler (1932), ilk doğan çocukların genellikle toplumdan uzak ve içe dönük olduklarını, en küçük ya da en son doğan çocuğu ise aşağılık duygusu taşıdığını, özgüven ve kendi kendine yetebilme sorunları ile karşı karşıya kaldığını belirtmiştir. Adler'e (1932) göre, ailenin ortanca çocukları özgüveni, benlik gücü ve başarı ihtiyacı yüksek olan çocuklardır. Adler (1932) aynı zamanda ailede tek olan çocukların ise bağımlı, benmerkezci, istismarcı ve talepkar özellikler taşıdıklarını dile getirmiştir.

1.4.2.1.4. Okul

Aileden sonra kişiliği en derinden etkileyen ikinci etken okuldur. Okul kişiliği iki yolla etkilemektedir. İlk olarak kişisel özelliklerin gelişimini etkilemekte; ikinci olarak ise özgüven aşılamaktadır. Öğretmenin kişiliği, sınıf ortamı, disiplin sistemi ve akademik başarısı çocuğu etkilemektedir. Çocuklar okul sayesinde, işbirliği, uyum sağlama ve paylaşma gibi sosyal özellikleri öğrenmekte, realist benlik kavramını geliştirmektedirler (Hall ve Lindzey, 2003: 42).

1.4.2.1.5. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Faktörleri

Toplumun sosyal yapısı, maddi ve manevi öğelerin kendilerine özgü bir biçimde şekillenmeleri ile oluşmaktadır. Kişiliğin nitelikleri, kişilerin ait oldukları sosyal yapı ve sosyal sınıf tarafından biçimlendirilmektedir. Bundan dolayı, aynı sosyal yapı içerisinde bulunan bireylerin davranışları da birbirine benzemektedir. Bireyin geldiği sosyal sınıf ve var olduğu alt kültür, kişiliğine şekil vermektedir. Bireyin üyesi olduğu sosyal sınıf; eğitim imkânlarını, yaşam stilini, düşünce ve eğilimlerini, tüketici davranışlarını ve değişik kişisel özelliklerini etkileyebilmektedir (Eroğlu, 2015: 229; Güney, 2016: 146).

1.4.2.1.6. Mahalle

Kişinin yaşadığı mahalle ve yerin kişiliği üstünde açık bir etkisi vardır. Aynı mahallede yaşayan aileler sosyal sınıf vs. açısından birbirlerinden çok da farklı olmamaktadırlar. Bu da evden kültüre doğru rahat bir geçiş sağlamaktadır. Aşağı yukarı benzer değerlere ve çocuk yetiştirme modellerine sahiptirler; ancak farklı ailelerin yaşam stiline maruz kalan çocuklar çeşitlilikle başa çıkmayı öğrenmektedirler. Aynı mahallede yaşayan komşular, ebeveynlerden daha tarafsız olabilmekte; bu da çocuğun davranışlarını farklı şekilde etkileyebilmektedir. Örneğin suçluların, genelde ahlaki standart ve değerlerin ikinci plana atıldığı ve yaşam şartlarının oldukça kötü olduğu sosyal ortamlarda yetiştikleri görülmektedir. Bu tarz ortamlarda büyüyen çocuklarda disiplinsizlik, sorumsuzluk, duyarsızlık ve öz saygı eksikliği görülmektedir (Oishi, 2015: 646).

1.4.2.1.7. Sosyal Kabul Edilme

Sosyal kabul edilme, başkalarından onay ve övgü almak anlamına gelmektedir. Tüm bireyler, ebeveynleri, öğretmenleri ve arkadaşları tarafından sosyal olarak kabul edilmek istemektedirler. Bu yüzden onlardan bu sosyal kabulü alabilmek için kişi, kasten davranış ve tutumlarını şekillendirmektedir. Sosyal olarak daha çok kabul gören insanlarda liderlik vasfı, özgüven ve üstünlük hissi bulunmaktadır. Sosyal olarak daha az kabul gören insanlar ise çoğunlukla içe dönük, öz saygısı düşük ve sosyal olarak uyumsuz kişilerdir (Askarizadeh vd., 2015: 1130).

1.4.2.1.8. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Çevre koşulları içinde kişiliği en fazla etkileyen faktörlerden birisi de bireylerin dâhil oldukları toplumun sosyal ve kültürel özellikleridir. Her toplumun kendine özgü yaşam şekilleri, gelenek ve görenekleri ve amaçlarının olması, bireyin bazı kişilik özelliklerinin o kültüre ait farklı unsurlar tarafından belirlenmesini sağlamaktadır. Bu noktadan ayrılan temel durum, kişinin bu süreçte hiçbir tercihte bulunmamasıdır (Eroğlu, 2015: 224; Güney, 2016: 145). Coğrafi çevre içerisinde ise iklim, tabiat ve bölgesel fiziki koşulların, kişilik niteliklerinin belirlenmesinde rol oynadığına inanılmaktadır.

Coğrafi faktörlerin kişilik üzerindeki etkileri ise daha çok dolaylı yoldan olmaktadır (Özsoy ve Yıldız, 2013: 6). Örneğin; hamile bir annenin beslenme şekli, bulunduğu bölgenin coğrafi koşullarına göre değişmekte; bu da beslenme özelliklerinin bebeğin bedensel veya zihinsel gelişimi üzerine direkt etki etmesini kaçınılmaz kılmaktadır. Örnekten de anlaşılacağı üzere yaşanılan coğrafi bölge ve iklim, öncelikle fiziksel özellikler üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Ancak coğrafi koşulların insanın beden yapısı üzerinde doğurduğu sonuçlar ise çevreden alınan tepkilerde belirleyici roller üstlenmektedir. Kişilik de kaçınılmaz olarak bu tepkiler doğrultusunda şekillenmektedir (Kulaksızoğlu, 2004: 108-109). Konuya örnek vermek gerekirse cılız, güçsüz, ufak tefek, fazlaca naif görünen bir çocuk veya gence, ailesi veya yakın çevresi tarafından, daha fazla korunmaya muhtaç, pasif, bağımsızlıktan yoksun bir kişiymiş gibi davranılırken; aynı şekilde kuvvetli, uzun boylu, yapılı bir çocuk veya gence ise onun daha olgun bir insan olduğu varsayımıyla yaklaşılabilmektedir (Kulaksızoğlu, 2004: 108-109). Bu olumlu davranış çocukta daha yeterli veya daha bağımsız olduğu hissi uyandırmaktadır. Her iki örnekteki davranış ve tepkiler, bedensel yapı ve dış görünüşün çevreden gelen insan davranışları üzerinde belirleyici bir güce sahip olduğunu göstermektedir.

Kişilik ve vücut yapısının arasındaki anlamlı ilişkiyi kanıtlar nitelikteki bir başka örnek ise; kendilerini fiziksel olarak güçlü bulan kişilerin, aynı zamanda kendilerini prestijli ve başarılı da hissediyor olmalarıdır. Bu tür çocuklar olumlu bir benlik duygusuna da sahiptirler. Aksi durumda ise kendisini yaşıtlarıyla karşılaştıran çocuk, olumsuz bir benlik duygusuna kapılmaktadır. Dolayısıyla coğrafi faktörlerin kişilik gelişimine olan etkisi bu denli açık sonuçlar doğurabilmektedir (Kulaksızoğlu, 2004: 108-109).

İbn Haldun (2007) Mukaddime adlı eserinde, dünya coğrafyasını yedi farklı iklim bölgesine ayırmış ve bu iklim bölgelerinde yaşayan insanların gerek fiziksel gerekse ruhsal olarak farklılaştığını belirtmiştir. Ona göre, coğrafi şartların belirleyiciliği, çeşitli şekillerde ortaya çıkmaktadır. Ancak genel olarak normal iklim şartlarında yaşayan insanların daha medeni topluluklar meydana getirdikleri,

bireylerin daha uyumlu, itidalli insanlar oldukları; fakat mutedil iklim şartlarından uzak iklim bölgelerinde yaşayan insanların ise daha yabani, sert karakterli ve medeniyetten uzak bir yapıya sahip olduklarını belirtmektedir (Haldun, 2007: 217-268).

Tüm bunlarla birlikte belirli bir coğrafyayı paylaşmakta olan insanların sergiledikleri benzer kişisel özellikler ve davranışların, yalnızca aynı coğrafyayı paylaşıyor olmalarından değil, o yörede yaşayanların kuşaklar boyu oluşturduğu ve sonraki nesillere aktardıkları davranışsal özelliklerden de ileri gelebileceği göz önünde bulundurulmalıdır (Eroğlu, 2000: 148). Toplumsallaşmanın bir sonucu olarak insanlar, belli farklılıklar bulunmasına karşın, kendinden önceki kuşaklarla oldukça benzer özellikler taşımaktadırlar (Morgan, 2004: 390).

Coğrafi faktörlerin; toplumsal, kültürel, ekonomik, hatta dış dinamikler içinde yer alan dış ülkelerin yarattığı etkilerden bağımsız şekilde ele alınmaması gerekmektedir. Kişilik, bütün bu etkenlerin tamamının dinamik etkileşiminin bir bileşkesi olarak var olmaktadır (Topses, 2003: 133).

1.4.2.2. Kültürel Faktörler

Kültür çok geniş bir terim olmakla beraber, gelenekler, adetler, halklar, moda ve daha birçok unsuru kapsamaktadır. Her bir birey bir kültüre mensuptur ve kültürün kişiliğe etkisi kaçınılmazdır. Öyle ki kültürel farklılığı henüz ilk selamlamada yada karşılamada dahi fark edebiliriz. Örneğin Hindistan'da insanlar birbirlerini "Namaskar" sözü eşliğinde ellerini birleştirerek selamlarken; Japonya'da insanlar birbirlerinin önünde eğilirler, bir Amerikalı ise ya el sıkışır ya da karşısındakini öper. Başka birini karşılamadaki bu bariz farklılığın sebebi farklı kültürlerde öğrenilmiş olmalarıdır.

Gardiner'in (1969) yaptığı klasik bir çalışmada Amerikalı, Taylandlı, Tayvanlı ve Alman çocukları düşmanlık özelliklerine göre kıyaslanmışlardır. Araştırma sonuçları Taylandlı çocukların en yüksek puanı aldığını gösterirken, Amerikalı çocuklar ise en düşük puanları almışlardır. Resim yaptırılarak gerçekleştirilen başka bir çalışmada ise Meksikalı ve Anglo-Amerikan çocuklara resim yaptırılmıştır. Meksikalı çocukların resimlerinde maskülen özelliklerin daha baskın olduğu görülmüştür. Bunun sebebi de Meksika kültüründe maskülenliğin gelişimine daha çok değer verilmesi olabilir şeklinde yorumlanmıştır (Vernon, 2013: 226). Ayrıca, farklı kültürlerin farklı çocuk yetiştirme yöntemleri bulunmaktadır. Çocuk yetiştirme konusunda fiziksel şiddete başvuran kültürlerde; düşmanlık, agresiflik ve içine kapanıklık özellikleri daha çok gelişmektedir. Ancak ebeveynlerin daha az fiziksel şiddet uyguladığı ve çocukları ile düzenli olarak etkileşim kurdukları kültürlerde yetişen çocuklarda, merak, dışa dönüklük ve yaratıcılık daha çok kendini göstermektedir (Schofield vd., 2013: 256).

1.4.2.3. Ekonomik Faktörler

Motivasyonel bir çalışmada, düşük gelir grubundan ve zengin ailelerden ışık dairelerinin boyutlarını farklı zümrelerin madeni paralarının büyüklüklerine göre tahmin etmeleri istenmiştir. Yoksul ailelerin çocukları normalden yüksek tahminlerde bulunurken, zengin ailelerin çocukları normalden düşük tahminlerde bulunmuştur. Bu nedenle çalışma ekonomik etmenlerin bireylerin davranışlarını, algılarını dolayısıyla da kişiliklerini etkilediğini göstermektedir. Örneğin; düşük gelir gruplarından gelen çocukların çoğunlukla özgüvenleri düşüktür, utangaçtırlar ve aşağılık duygusuna sahiptirler (Prinz vd., 2014: 158).

1.4.3. Diğer Faktörler

Kişiliğe etki eden diğer faktörler içinde "kitlesel iletişim araçları" yer almaktadır (Eroğlu, 2015: 231). Kitle iletişim araçları arasında en güçlü ve yaygınlaşmış olanlar televizyon ve internettir (Topçu, 2015: 45). Sesli ve hareketli görüntüden yararlanan televizyon tarafından iletilenler, insanlar üzerinde oldukça büyük bir etkiye sahiptir. İnternet ise artık tüm evlerde kullanılmakta ve pek çok bakımdan kişileri kendisine bağımlı kılmaktadır. İnternet, kişileri hem pozitif hem de

negatif anlamda etkileyebilmektedir. Bununla birlikte, içeriğinde büyük miktarda bilgi barındıran internetten pek çok kişi faydalanabilmektedir. Diğer taraftan internet üzerinden sağlanan pek çok hizmet, kişilerde bağımlılık oluşturabilmektedir (Kırtepe, 2014: 239-240).

1.5. Kişiliğin Üçlü Bileşeni

Kişilik her ne kadar çeşitli şekillerde tanımlanmaya çalışılsa da oldukça karışık ve anlaşılması zor bir kavramdır. Bu nedenle, kişiliği oluşturan bileşenleri irdelemek, tanımları kavramada yararlı olmaktadır. Kişilik, birbirinden farklı özelliklerin meydana getirdiği karmaşık bir bütündür. Ancak kişide toplanan ve bir bütün haline gelen bu özellikler, üç ana bileşenle ilgili öğelerdir – Karakter, Mizaç ve Yetenekler (Yelboğa, 2006: 197). Çoğunlukla her bir kişilik özelliği, bu üç birbiriyle bağlantılı bileşenden oluşmaktadır. Bu noktadan hareketle mizaç, karakter, yetenek ve kişilik kavramları ile bireyler arası farklılıklar birçok disiplin tarafından ele alınmıştır.

1.5.1. Karakter

Karakter kişiye özgü davranışların bütünü olup, insanın bedensel, duygusal ve zihinsel etkinliğine çevrenin verdiği değerdir (Köknel, 1995: 20). Her birey özel bir zamanda hissettiği duygusal karmaşanın içerisinden, birtakım hisleri seçerek kendi ruhsal dünyasında beslemektedir; beslediği bu duygular ise bireyin karakterini oluşturmaktadır. Karakter, eğitim ve çevresel etkilerin katkıda bulunduğu, zamanla değişebilen bir kavram olarak ele alınmaktadır. Sosyal ortamda öğrenilir ve bir takım değer yargılarının benimsenmesiyle gelişir. Yani; ailede, okulda ve dahil olduğu tüm muhtelif çevrelerde çocukluktan itibaren gelişim sergilemekte ve biçimlenmektedir (Eren, 2014: 68). Bir başka deyişle karakter, doğumsal nitelik taşımayan, birey tarafından belli bir yaşam biçimine bağlı kalabilmek için sonradan edinilen özelliklerdir (Zel, 2001: 416).

İnsanın davranışı ile kişiliği arasında çok sıkı bir münasebet vardır. Bu nedenle kişinin davranışları veya karakteri hakkında verilen hüküm, aynı zamanda onun kişiliğine yönelik bir yargılamadır (Sert, 2004: 29). Ancak karakter özelliği denilince, yaşamın karşısına çıkardığı ödevlerin üstesinden gelmeye çalışan bir insanda, belirli bir ruhsal dışavurumun ön plana çıkması anlaşılır.

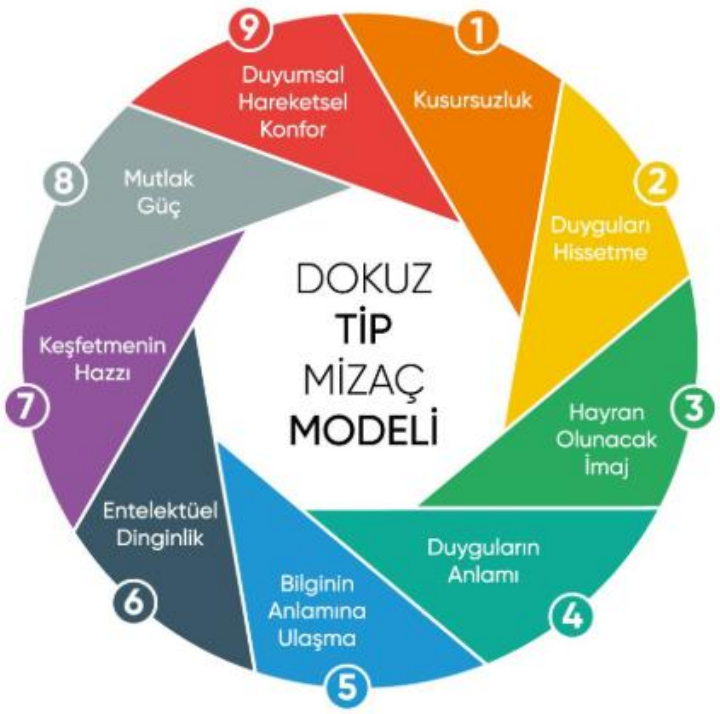
Karakter özellikleri insanlar arası ilişkilerde gösterilen tutum ve davranışa, onlar üzerinde bırakılan etki sonucuna göre tayin edilir. Bu noktadan bakıldığında karakter, temelde kişiliğin iskeletini oluşturmaktadır. Belirli bir zaman dilimi içinde kişinin devam ettirdiği kişilik özellikleri karakterin bir görünümüdür ve bu anlamda karakter, kişiliğin ahlaki ve sosyal boyutlarına işaret etmektedir (Zel, 2001: 416).

1.5.2. Mizaç

Karakter ifadesiyle karıştırılan bir kavram olan mizaç, kişinin duygu ve heyecan yönünü anlatır. Mizaç; insanın düşünme, konuşma, olaylar karşısındaki tepki verme durumunun sıklığı, çabuk ve sürekli olup olmaması gibi özellikleri yansıtır (Hökelekli, 2009: 164). Mizaç, bireyin duygusal yönünü temsil ettiğinden, bu bileşendeki özelliklerin kimileri kalıtımla önceki nesillerden alınırken, kimileri de sonraki yaşamda alışarak ve öğrenerek kazanılmaktadır (Soysal, 2008: 6).

Mizaç türleri temel olarak "hafif kanlı (çok sevimli, neşeli, mutlu)", "ağırkanlı (donuk, sert mizaçlı)", "melankolik (sevdalı, hüzünlü, mutsuz ve aşırı duygusal)" ve "asabi (agresif, saldırgan ve heyecanlı)" şeklinde sınıflara ayrılmaktadır (Eroğlu, 2015: 149). Mizaç, kişiliğin duygusal ve dinamik özelliklerini taşımakta ve hislere dair bir denge durumu niteliği göstermektedir (Köknel, 1995: 19). Yılmaz vd.'ne (2011) göre ise 9 farklı tipte mizaç bulunmaktadır:

Şekil 1: Dokuz Tip Mizaç Modeli (DTMM)



Kaynak: Yılmaz vd. (2011)

Dokuz tip mizaç modelinde, bir çember üzerinde 1'den 9'a kadar numaralarla sembolize edilen mizaç tipleri şu şekildedir (Aycan, 2017: 913-914):

1. **Kusursuzluk arayan:** Kusursuzluğu arayan mizaç modeli
2. **Duyguları hissetmeyi arayan:** Sevgi ve ilgi arayan mizaç modeli
3. **Hayran olunacak imaj arayan:** Başarı ve popülerlik imajı arayan mizaç modeli
4. **Duyguların anlamını arayan:** Bireysellik ve özgünlük arayan mizaç modeli
5. **Bilginin anlamına ulaşmayı arayan:** Bilgi ve uzmanlaşma arayan mizaç modeli
6. **Entelektüel dinginlik arayan:** Güven ve emniyet arayan mizaç modeli
7. **Keşfetmenin hazzını arayan:** Yenilik ve haz arayan mizaç modeli
8. **Mutlak güç arayan:** Güç ve hâkimiyet arayan mizaç modeli
9. **Duyumsal hareket arayan:** Huzur ve sükûnet arayan mizaç modelidir (Yılmaz vd., 2014).

Mizaçlar ile ilgilenen araştırmacılar genel olarak, kişilerin vermiş oldukları tepkilerin hangi nedene bağlı olduğundan ziyade nasıl tepkiler verdikleri ile ilgilenmektedir. Bu durum bir anlamda, sayısız tanımlamalar kullanılabilen kişilik özellikleri karşısında, mizaç ile ilgili çok daha az boyut ortaya konabilmiş olmasına gerekçe oluşturabilir (Burger, 2006: 352-356).

1.5.3. Yetenekler

Yetenekler, doğuştan getirilen özelliklerin en önemlilerini oluşturmaktadır. Bazı yetenekler nicel olarak ölçülebilirken, bazıları ise ölçülememekte ve sadece uygun sosyal ortam bulabilirlerse açığa çıkmaktadırlar. Ancak yeteneklerin, doğuştan gelen özellikler olmalarına rağmen geliştirilmeleri mümkündür ve bu da kişilik gelişiminde önemli bir rol oynamaktadır (Çetin ve Beceren, 2007: 118). Yetenek, zihinsel ve bedensel olmak üzere iki gruba ayrılır (Köknel, 1995: 19):

- Zihinsel yetenek, kişinin belirli ilişkileri kavrayabilme, analiz edebilme, sınıflandırma, sentez ve bütünleştirme yapabilme, anlayabilme, anlatabilme, yorumlayabilme ve sonuca varabilme gibi zihinsel özelliklerin tamamıdır.
- Bedensel yetenek ise, kişilerin duyu sistemleri ve bedensel organları aracılığıyla bazı olguları gerçekleştirebilmeleri şeklindeki bedensel özelliklerin tamamıdır. Yürüme, koşma, dokunma hissi, işitme, renk ayırma, derinliği ayırma, tat ve koku hissetme, el, kol, ayak gibi organları belli bir koordinasyon içinde kullanma bedensel yeteneklerin en önemlileridir.

Köknel'in gruplandırmasından yola çıkıldığında yetenek, kişilerin davranışlarını düzenlemelerinde yararlanmış oldukları bedensel ve zihinsel kapasitelerini ifade etmektedir. Dünyadaki tüm bireylerin, sahibi olduğu yeteneklerin birbiriyle farklılık göstermesi, kişilik farklılıkları şeklinde karşımıza çıkmaktadır (Erdoğan, 1994: 245).

Sahibi bulunulan yeteneğin kişilik üzerindeki etkisine bir örnek vermek gerekirse, Eroğlu'na göre (2000), yetenekleri zayıf kimseler yaşamsal güçlükler karşısında çabuk çöküntüye uğrarlar ve bu durum onları melankolik bir mizaç edinmeye sevk eder. Yüksek yetenek sahibi ve zeki insanlara bakıldığında ise bu tür kişilerin zorluklar karşında var olan problem çözme ve doğru karar alma becerileri onların neşeli bir mizaç edinme ihtimalini yükseltmektedir.

Sonuç olarak söylenebilecektir ki insanın kişiliği; karakter, mizaç ve yetenekler gibi birbiri ile etkileşimde bulunan çok sayıda özellikten meydana gelmektedir. Fakat bu kavramların her biri kişiliği tanımlamakla birlikte aslında kişiliğin farklı bir yönünü ifade etmektedir. Bireyde bu özelliklerden nelerin değişip değişmediği yani nelerin kalıtsal olarak alındığını, nelerin sonradan kazanıldığını ayırt etmek güçtür. Bir başka deyişle kalıtım, iç salgı bezleri, bilinçaltı etkenler ile aile başta olmak üzere sosyal ve kültürel pek çok faktörün kişilik oluşumunda etkili olduğu bilinmektedir.

1.6. Kişilik Kuramları

Kişilik kuramları, bireylerin birbirlerinden ayrılan inanç, duygu, düşünce ve benzeri yapılarının incelenmesi adına ortaya konmuş kuramlar şeklinde tanımlanmaktadır (Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2016: 5). Kişilik, bireylerin çevresine karşı olan uyum biçiminin, tutum ve ilgilerinin, yeteneklerinin, konuşma tarzı ve dış görünüşlerinin özelliklerini kapsamaktadır. Bu sürecin oldukça komplike olması nedeniyle, birbirlerinden farklı özelliklere sahip olan bireylerin kişiliklerini tanımlamada yardımcı olacak çeşitli özel kuramlar oluşturulmuştur. Kişilik kuramlarının, "süper ego ve ego, dışa ve içe dönüklük, çocukluk ve bebeklik dönemlerine" göre farklı özelliklere sahip oldukları belirtilmektedir (Özdemir vd., 2012: 569). Komplike olan davranışların açık ve kısa bir şekilde ifade edilebilmesi bakımından kişilik kuramları, elde edilen bilgilerin, bir bütün haline getirilebilmesine, yeni elde edilmiş olan görüş ve bilgilerin gruplandırılmasına ve araştırmaların teşvik edilmesine imkân sağlamak adına oldukça önemlidir (Tatlılıoğlu, 2014: 943).

Kişilik kuramlarının özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir (Demirbilek, 2010: 24):

- Kişilik kuramcıları o döneme ait olan yenilikçiler arasında bulunmaktadır. Psikoloji için ise, kişilik kuramları başkaldırıcı bir yapıdadır.
- Genel yaklaşımı işlevsel özellikte olan kuramlarda bahsedilmekte olan problemler, bireylerin ruhsal sağlığı ve hayatında etkili olan etmenlerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, ölçülmesi ve organizmanın uyum sürecinde etkili olan etmenlerin araştırılması ile alakalıdır.
- Kişilik kuramcıları tarafından, bireylerin istekleri, ihtiyaçları ve davranışlarının çözümlenmesi ve anlaşılmasında güdülerin önemli bir etkiye sahip olduğu belirtilmiştir.
- Kişilik kuramcıları, bireylerin sergilemiş oldukları davranışların birbiriyle ilişkili olduğunu belirterek, insanların, doğal davranışları ve doğal ortamlarında değerlendirilmeleri gerektiğini ifade etmişlerdir.
- Davranışların çeşitli yönleriyle değerlendirilmesi yerine bir bütün olarak görülerek birleştirilmesi tercih edilmiştir.

Ortaya konulan kuramlar çoğunlukla kuramı geliştiren kuramcının adı ile ifade edilmektedir (Tatlılıoğlu, 2014: 943). Adler, Horney, Erikson, Maslow, Freud, Sullivan, Lewin, Cattell ve Sheldon bu kuramcılar içerisinde en çok tanınmış olanlardır. Kimi zaman kuramcılar, birbirleri ile olan benzer görüşlerin belirtildiği ilke ve kavramları savunmakta oldukları yaklaşım ile anılmaktadırlar (Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2016: 1).

1.6.1. Psikanalitik Kişilik Kuramları

Freud'a (2003) göre, kişilik gelişimi hayata geldiğimiz ilk 5-6 yıldaki deneyimlerle oluşmaktadır. Bu anlamda yetişkin bir bireyin kişiliğinin temelleri çocukluk yıllarına dayanmaktadır. Her bir gelişim döneminde yetişkinlerin kişilik oluşumuna etkisi olduğu Freud tarafından belirtilmiştir. Freud'un geliştirmiş olduğu kuram kişiliği; "yapısal gelişim, topografik ve psikoseksüel kuramlar" olarak üç farklı yönden ele almaktadır (Freud, 2003).

Yapısal Yaklaşım: Bu yaklaşım kişiliği, kişinin fiziksel yapısının koşulları ve ilintili mizacı üzerinden açıklamaya çalışmaktadır. Sheldon ve Krestchmer, bu yaklaşımın iki öncüsüdür. Sheldon (1949) insanları fiziksel yapı temelinde üç kişilik tipine ayırmaktadır:

a) Endomorfik: Bu kişiler kilolu, yuvarlak ve kısa boyludur. Bu tip insanlar doğaları gereği tasasız ve sosyaldirler.

b) Mezomorfik: Bu tip insanların yapılı bir vücutları vardır, kasları güçlü ve şekillidir. Doğaları gereği iddialı, inatçı ve risk almaya eğilimlidirler.

c) Ektomorfik: Bu tip kişiler uzun, ince ve zayıftırlar. Yalnızlığı severler. Utangaç ve isteksiz olduklarından insanlara pek yaklaşmazlar (Vertinsky, 2007: 299).

Kretschmer (1926) ise insanları dört gruba ayırmıştır:

a) Piknik: Kısa boylu ve kilolu olan bu insanlar insanlarla kaynaşmayı, yemeyi ve içmeyi severler.

b) Astenik: Bu insanlar ince ve uzundurlar ve kasları yeteri kadar gelişmemiştir. Doğaları gereği asabidirler ve sorumluluklarından kaytararak kaçarlar. Bu kişiler çoğunlukla hayal kurarak dış dünyadan soyutlanırlar.

c) Atletik: Bu tarz kişilerin iyi bir fiziği ve vücut yapısı vardır. Ne uzun ne de kısadırlar. Bu insanların mizaçları dengelidir ve çevrelerine iyi uyum sağlarlar.

d) Displastik: Bu kategori yukarıdaki üç türün özelliklerinin bir karışımını bulunduran insanları kapsar (Vertinsky, 2007: 299).

Fiziksel yapı ve mizacı kapsayan bu yaklaşım "süper ego, ego ve id'den" meydana gelmektedir. Buna bağlı olarak ise, kişilik bu kavramlar arasında etkileşime uğrayarak davranışların yönünü belirlemektedir. İd, kişiliğin ilkel kısmını oluşturarak, devamlı olarak haz ilkesi doğrultusunda ilerlemektedir (Özdemir vd., 2012: 570). Arzuların mantıklı olmamasına karşın, bireylerin içsel dürtülerini doyuma ulaştırması gibi görevi bulunmaktadır.

Freud hayatın başlangıcında id'den meydana gelen ilkel yapının ayrılarak, süper ego ve egoyu oluşturduğunu belirtmektedir (Freud, 2014: 12). Kısmi olarak bilinçli bir bölüm olan ego, gerçeklik ilkesi doğrultusunda ilerlemektedir. Bireylerin başına dert açmayacak olan çözümler bulunmaktadır. Bireylerin ahlaki yönünü temsil etmekte olan süper ego, ahlak kurallarına bağlı olan talep ve arzuları karşılamaktadır (Demirbilek, 2010: 28).

Topografik kişilik kuramı (Bilinç sınıflandırması): Bireyin davranışlarının bilinçaltı ile ilişkili olduğunu belirtmekte olan kuram, bireylerin bilişsel etkinlikleri ile ilişkilidir (Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2016: 19). Freud (2003), bireylerin bilişsel etkinliklerinin bilince olan mesafesini tespit ederek, içeriklerin belli başlı bölgelerde bulunduğunu ifade etmektedir.

Psikoseksüel gelişim kuramı: Bu kuram, doğum sonrasında bireylerin geçirdiği psikocinsel dönemler ile kişilik gelişimini ele almaktadır (Arslan ve Arı, 2008: 53-54). Buna göre doğumu takip eden ilk 1-1,5 yıllık süreçte bireyler dış çevreyi uzuvları ve ağız vasıtasıyla algılamaya çalışmaktadır. Bu dönemde bireyler için ısırma, emme ve çiğneme gibi aksiyonlar çevrelerini tanımlamada önem arz eden eylemlerdir. Bu dönemi takip eden 3-5, 7-11 ve yetişkinlik dönemlerinde ise bireyler cinsel gelişimlerine bağlı olarak sırasıyla aktif, gizil ve yetişkinlik dönemlerinden geçmekte ve kişilikleri de geçirmiş oldukları bu evrelere bağlı olarak

gelişmektedir (Freud, 2003: 16). Gizil dönem, çocukların özellikle entelektüel ve sosyal yeteneklerine odaklandıkları dönemi kapsamaktadır ve kişilik oluşumunun sosyal yönleri üzerinde önemli bir etkisi vardır (Gündoğdu, 2016: 385).

1.6.2. Davranışçı Kişilik Kuramları

Psikososyal Gelişim Kuramı: Erik Erikson'un geliştirmiş olduğu kuram, kişiliğin oluşmasında toplumsal faktörlerin de etkileyici olduğunu savunmaktadır. Bu kurama göre, bireylerin davranışlarını etkilemekte olan güçler, biyolojik bir kökene sahip değildir; aksine, bireyler toplumsal faktörlerden etkilenmektedirler (Çiftçioğlu vd., 2016: 14).

Bağlanma Kuramı: Bağlanma kuramıyla ilgili olan araştırmalar ilk olarak John Bowlby tarafından yapılmıştır. Bağlanma kuramına göre, çocuk ve anne arasındaki güvenli bağlanma ilişkisi, çocuğun psikolojik olarak sağlıklı bir yapıya sahip olmasını sağlamaktadır (Tüzün ve Sayar, 2006: 27). Nevrotik kişiliğin temelinin oluşmasında ise, güvensiz bağlanma şekilleri yer almaktadır (Öztürk, 2002: 567).

Kendilik Psikolojisi Kuramı: Heinz Kohut tarafından 1970 yılında ortaya atılmıştır. Burada yer alan ruhsal yapının unsuru, benlik içerisinde bulunan kendiliktir ve geliştirilebilmesi adına kendilik nesnesi olarak ifade edilen insanlara ihtiyaç bulunmaktadır (Özdemir vd., 2012: 573).

Özellik Yaklaşımı: Özellik yaklaşımı, kişiliği belli başlı karakteristikler temelinde açıklamaya çalışmaktadır. Bu özellikler davranışların nedenlerini ve sürekliliğini açıklamakta kullanılmaktadır (Plotnik ve Kouyoumdjian, 2014: 415). Özellik yaklaşımını öne süren iki savunucu Allport ve Cattell'dir. Allport (1937), ortak ve kişisel özellikler olmak üzere iki tür özellikten bahsetmektedir.

Ortak özellikler, bir kültürün mensuplarının çoğunda ortak olarak görülen özelliklerdir. Kişisel özellikler ise kişisel özel olan ve kültürün diğer mensuplarında görülmeyen özelliklerdir (Singh, 2007: 72). Allport (1937), kişisel özellikleri de üç kategoriye ayırmaktadır:

a) Kardinal eğilimler: Bu eğilimlerin kişinin davranışları üstünde çok büyük bir etkisi bulunmakta ve kişinin gerçekleştirdiği tüm etkinliklere sirayet etmektedir. Örnek olarak, barış ve şiddete başvurmama Mahatma Gandhi'nin temel özellikleri arasındadır. Gandhi'nin tüm hayatı bu özelliklere göre örülmüştür.

b) Merkezi eğilimler: Bu eğilimler de oldukça önemlidir, ancak kardinal eğilimlere eşdeğer değillerdir. Kişide 5 ile 10 arasında merkezi özellik bulunmaktadır.

c) İkincil özellikler: Her ne kadar kişinin davranışında öne çıksa da kişinin temel doğasını açıklamada pek bir işe yaramamaktadır. Örneğin; saç stili, yeme alışkanlıkları, giyiniş tarzı.

Başka bir önemli özellik teorisi de Cattell'e aittir. Cattell (1946), kaynak kişilik özellikleri ve yüzeysel kişilik özellikleri olmak üzere özellikleri ikiye ayırmıştır. Kişiliğin altında kaynak kişilik özellikleri yatmakta ve bu özellikler kişinin günlük etkileşimlerine yansımamaktadır. Bu özellikler, ancak yüzeysel kişisel özellikleri organize edildiğinde gözlemlenebilmektedir (Cattell, 1946). Örneğin; cömertlik, mizah ve girişkenlik bir araya geldiğinde, bireyin kişiliğinde kaynak kişilik özelliği olan sıcakkanlılığı doğurmaktadır. Yüzeysel kişilik özellikleri, bireyin kişiliğinin gözlemlenebilir karakteristikleridir. Örneğin; neşelilik ve dürüstlük gibi özellikler bireyin davranışlarında kolayca fark edilebilir özelliklerdir (Hall ve Lindzey, 2003: 33).

Yaşam Süresi Yaklaşımı: Erickson (1959) insan doğasındaki bütünsellik, çevrecilik ve değişebilirliğin altını çizmiştir. Bu yaklaşım, doğumdan ölüme kadar geçen süre içinde davranışlarda görülen değişimler üzerinden kişiliği açıklamaktadır.

Kişilik, ömrün bölündüğü sekiz aşamanın her birindeki dönüm noktalarında ve kriz dönemlerinde ortaya çıkan sorunlara getirilen çözümler yoluyla açıklanmaya çalışılmaktadır. Erickson (1959) kişiliği bebeklik, erken çocukluk, oyun çağı, okul çağı, ergenlik, erken yetişkinlik, orta yetişkinlik ve olgunluk olmak üzere sekiz fizikososyal aşamaya ayırmıştır ve bu dönemlerin her birinde kişiliğin de değişip geliştiğini savunmaktadır.

1.6.3. Fenomonolojik (Hümanist) Kişilik Kuramları

Hümanist yaklaşım, çağdaş bir psikolojik yönelimdir. Psikoloji teorisinin insan ile olan ilişkisi ve ekol psikolojisinin insan boyutu ile alakalıdır. Bu yaklaşımı savunmakta olan bireyler, psikanalitik ve davranışçı yaklaşımlar ile çözüm oluşturmaktadırlar. Bununla birlikte insanı çeşitli ekollerde değerlendirmektedirler. Bireylerin yaşamlarını kendileri için anlamlı ve yaşanabilir duruma getirmeleri, bireylerin tamamen kendi görevleri arasındadır. Ölümsüz olmayan insanın, yaşamını tekrar edebilme şansı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, dünyaya gelen her birey kendisine güçlü bir kişilik oluşturacak kaynak ve yetenekler ile doğmaktadır. Bu yetenek ve kaynakları doğru kısımlara yöneltmek ise, bu akımın hedeflerinden biridir (Onur, 2018: 149).

Bu teori, kişinin öznel deneyimleri etrafında dönmektedir. Teoriye göre, her bireyin kendine özgü bir referans çerçevesi vardır ve bu çerçeve kişinin çevresiyle olan deneyimlerine göre şekillenmektedir. Bu referans çerçevesi, kişi çevresindeki olay ve durumlara anlam yüklemeye çalışırken oluşmaktadır. Dahası bu referans çerçevesi kişinin yakın dünyayı nasıl algıladığını belirlemektedir. Bu yüzden algısal tutum kişilik gelişimi için merkezi bir öneme sahiptir. Bu sebeple bu yaklaşım fenomenolojik olarak da görülmektedir. Bu bakış açısına göre, insanlar doğaları gereği pozitiftirler ve bireyler kendilerini gerçekleştirmek için büyümek isterler.

Hümanist psikolojinin önde gelen isimleri arasında Maslow ve Rogers yer almaktadır (Coon ve Mitterer, 2016: 410).

1.7. İş Yaşamında Kişilik

Kişilik kavramının, kişilerin başka insanlarla geliştirdikleri ilişkilere gösterdikleri reaksiyonlar ile kendilerini ifade etme biçimlerini de kapsadığı belirtilmektedir (Köknel, 1995: 28). Kişilerin çalıştığı iş ve çevresinin değerlendirilme sürecinde, kişilik önemli bir paya sahiptir.

Kişilik, çevredeki başka insanlarla sürekli bir etkileşme neticesinde oluştuğu için, iş ortamı tarafından şekillendirilmekte ve bireyler de iş ortamını kişilikleri ile şekillendirmektedir (Kart, 2011: 25). Çalışan davranışları, işveren ve yönetim tarafından belli bir uyum içerisinde tutulmaya çalışılsa da oldukça farklı kişilik özellikleri sergileyen işgücünü yönetmek hayli güç olmaktadır. Bir işyerinde aynı işi yapmakta olan çalışanların farklı beklentileri ve değişik kişilikleri nedeniyle, aynı amaca ulaşmak için seçtikleri yöntemler de farklılık gösterebilmektedir. Bundan dolayı yönetimin, çok boyutlu bir yaklaşımla meseleleri ele alması ve çalışanlarının kişiliklerini iyi analiz etmesi gerekmektedir.

Empati, toplumsal hassasiyet, riske girme, bağımlılık, iletişim şekli gibi pek çok kişilik özelliği; iş yaşamında barışın sağlanmasında ve sürdürülmesinde kritik etkenlerdendir. Ancak "özellik (trait)" ile "durum (state)" arasında bulunan farkın dikkate alınması bu noktada önem taşımaktadır. "Özellik", görece sabit kişisel karakteristik nitelik olarak tanımlanırken; "durum" ise, kişilikte ortaya çıkan sürekli olmayan bir değişim olarak tanımlanmaktadır (Kart, 2011: 22). Öfke duymak ya da korkmak gibi uyarıcılara gösterilen reaksiyon, "durumu" belirtirken; güvenilir ya da utangaç olmak gibi özellikler ise kendileri içerisinde bir tür istikrarı simgelemektedirler (Erdoğan, 1997: 246-247). Bu bakımdan çelişkisiz ve doğru bir kişilik analizi gerçekleştirebilmek için, geçici ve anlık olan değişim ile kişinin gerçekte nasıl biri olduğu arasındaki farkın ayrımına varılması gerekmektedir.

Kişisel özellikleri, iş performansını büyük oranda etkilemektedir. Özellikler, büyük hedefler ya da kişisel arayışlar yoluyla ifade edilmektedirler. Her ne kadar bu bakış açısı genel olarak teori ve deneysel araştırmayla desteklense de hedef ve hedef özelliklerinin kişilik-durumun davranışla ilişkisine aracılık edebileceği başka yollar da vardır. Örneğin Mitchell ve Wood'a (1994) göre, bazı hedefler sürece, bazıları ise sonuca odaklanmaktadır. Uyumluluğu yüksek olan kişiler süreç hedefleriyle daha çok motive olabilmekte; sorumluluğu yüksek olan kişiler ise sonuç hedeflerini tercih edebilmektedirler (Barrick vd., 2003: 75).

Kişilik faktörlerinin, farklı stratejiler için yapılan tercihlerle alakalı olduğuna inanılmaktadır. Örneğin; sorumluluğu yüksek kişiler kendi koydukları hedeflerle başarıya ulaşırken, uyumluluğu yüksek olan kişilerse katılım sayesinde oluşan kişiler arası süreci tercih ederler, duygusal olarak istikrarlı insanlar ise verilen hedeflerin somut ve spesifik olmasını yeğlerler (Barrick vd., 2003: 75).

Sheldon ve Elliot'ın öz uyum modeline (1999) göre, insanlar, danışıklı çıkar ve değerlerle eşleşik hedeflerden başarı çıkarmaya ve bu hedeflerde ısrar etmeye daha yatkınlar. Bu bakış açısı, dışa dönük bireylerin, rekabet olan bir ortamda sıkı şekilde çalıştığını, uyumlu bireylerin ise işbirliği sağlayan ortamlar içinde en sıkı şekilde çalıştığını ileri sürmektedir. Diğer taraftan Sheldon ve Elliot (1999) kişinin kendisine koyduğu hedeflere ulaşmasının bireysel sağlığın anahtarı olduğunu iddia etmektedirler.

Öz uyum modeline göre uyumlu insanlar işbirliği bulunan ortamlarda tatmini yakalarken, dışa dönük kişiler en çok rekabetçi ortamlarda mutlu olmaktadırlar. Öz uyum modeli aynı zamanda, liyakat, otonomi ve ilintililiğin, insanların hedefe yönelik davranışlarda ısrarcı olmasını sağlayan temel mekanizmalar olduğunu da iddia etmektedir. Aynı zamanda liyakatin, sorumluluk, duygusal istikrar ve başarı çabasıyla da önemli bir ilişkisinin olduğuna inanılmaktadır. Örneğin; sorumluluk ve başarı çabası arasındaki bağ, eğer kişi görevle ilgili yüksek liyakat sahibiyse ve işte önemli bir otonomi bulunuyorsa, daha güçlü olmaktadır (Barrick vd., 2003: 76).

Uç bir durumda, duygusal olarak külfetli bir iş, moral yıkıntısına yol açabilmektedir. Bu moral yıkıntısı da sürekli olarak ve giderek artan bir şekilde moral bozukluğu, güçlenen işi bırakma niyeti, olumsuz iş tutumları ve azalan performans seviyeleri gibi örgütsel sonuçlara bağlanmaktadır. Duygusal istikrar ve dışadönüklük gibi kişilik özellikleri moral yıkıntısının önemli ön göstergeleridir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18).

Bilişsel yetiye dair araştırmalar, iş bilgisi gereksinimlerince belirlenen iş karmaşıklığının yeti ve performans arasındaki ilişkide önemli bir belirleyici etken olduğunu ortaya koymaktadır (Hunter, 1986; Schmidt vd., 1986). Buna ek olarak, işin kişinin yeteneklerine kıyasla çok kolay ya da çok zor olması da motivasyonu (eğer iş çok kolaysa tabiatı gereği motive etmemekte) veya anksiyeteyi (çok zor olması halinde işin duygusal yükünü artırabilmekte) etkileyebilmektedir. Buna göre, iş karmaşıklığının kişilik-performans ilişkisine etkisi önemlidir.

1.8. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik ve İş-Aile Yaşam Çatışması Boyutlarına Etkisi

Priyadharshini ve Wesley yapısal eşitlik modellemesi (SEM) kullanarak yaptıkları araştırmada dışa dönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve zeka/hayal gücü gibi kişilik boyutlarının aile-iş yaşam çatışmasını etkilediği buna karşılık duygusal dengelilik faktörünün aile-iş yaşam çatışması üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Özetle dışa dönük bireylerin pozitifliği ve enerjik doğası çatışmayı düşüren bir faktör olarak algılanmıştır (Priyadharshini ve Wesley, 2014).

Bir diğer çalışma da dışa dönük bireylerin, bu özellikleri sayesinde, refah düzeyleri üzerinde olumsuz bir etki sahibi olan iş aile çatışması durumunun yol açtığı olumsuz etkiyi azaltacak şekilde hareket edebildiklerini ileri sürmüştür. Bu yorumdan hareketle dışa dönüklük, ile iş-aile ya da aile-iş çatışması arasında negatif bir ilişki beklenmektedir. Benzer şekilde literatür genellikle iş aile çatışması ve sorumluluk arasında da olumsuz bir ilişki varlığını desteklemektedir (Devi ve Rani, 2012). Çünkü sorumluluk düzeyi yüksek olan bireyler, olumsuz iş-aile hayatı yayılımını en aza indirmek için etkili stratejiler uygulayan kişiler olarak algılanmaktadır (McCrae ve John, 1992).

Uyumlu bireylerin de iş-aile aile-iş çatışmaları konusunda daha olumlu sonuçlar ortaya koyabilecek bireyler olduğu fikri literatürde hakim bir görüştür. Hem iş hem de aile alanlarında kendi sosyal ağları ile uyumlu olan bireylerin daha az çatışma yaşayacağı, yani aslında uyumluluğun çatışma üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu düşünülmektedir (McCrae ve John, 1992). Ancak bu özelliğe sahip bireylerin, yardım ve / veya yoğun çalışma çabasıyla kendilerini aşırı kullanma eğiliminde olabildiği de belirtilmiştir (Grzywacz ve Marks, 2000).

Zeka/hayal gücü yüksek olan bireylerin de çatışma yaşama olasılığı daha az olarak nitelendirilmiştir. Bu bireyler fikir doludur ve yeniliklerle ilgilenmektedirler. Yaratıcı oldukları için çatışmalarını yönetmek adına yaratıcı çözümler bulma yeteneğine de sahiptirler. Bu anlamda zeka ve hayal gücü yüksek bireylerin çatışma yaşamaları olasılığı da daha azdır (Rothmann ve Coetzer, 2003).

Tüm bu araştırma sonuçlarına rağmen iş-aile, aile-iş çatışması literatüründe nevrotiklik, yani duygusal dengelilik kişilik özelliği en çok araştırılan konulardan biridir. Bu araştırmaların neredeyse tamamına yakını duygusal dengelilik ve çatışma arasında pozitif bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur (Grzywacz ve Marks, 2000; Bruck ve Allen, 2004; Devi ve Rani, 2012). Nevrotiklik seviyesi yüksek olan bireylerin kendilerine acıma, gerilme ve endişe etme eğilimi gösterdikleri nevrotiklik seviyesi düşük bireylerin ise duygusal olarak kararlı ve rahat bireyler oldukları

belirtilmiştir (McCrae ve John, 1992). Nevrotiklik düzeyi yüksek olan bireylerin herhangi bir durumla mücadele etme veya sabırla uğraşma olasılıkları daha azdır ve iş ve ev alanları arasındaki baskılar nedeniyle Nevrotizm düzeyi düşük olan bireylerden daha yüksek düzeyde çatışma bildirmektedirler (Priyadharshini ve Wesley, 2014).

Kişilik testini kullanarak yapılan tükenmişlik araştırmalarının sayısı da giderek artmaktadır. Dolayısıyla, kişiliğin tükenmişlikteki nedensel bir etken olarak üstlendiği rol, son zamanlarda artan bir ilgi görmektedir (Kokkinos, 2007: 241; Miner, 2007: 27). Bu anlamda Beş Faktör Kişilik Testi kullanılarak kişilik ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine çeşitli çalışmalar yürütülmüştür (Bakker vd., 2006: 31; Miner, 2007: 17). Çok sayıda bilimsel araştırma tükenmişliğin kişilik özellikleri ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Örneğin, Storm ve Rothmann, 2003 yılında yapmış oldukları bir araştırmada kişiliğin beş faktörünün tükenmişlik ile ilişki gösterdiğini ortaya koymuştur. Meta-analitik bir çalışmada Alarcon vd. (2009), birçok kişilik özelliğinin, tükenmişliğin tüm boyutları ile tutarlı bir şekilde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

Bu araştırmalardan yola çıkarak kişilik özelliklerinin tükenmişliğin düzenleyici değişkenleri olarak dikkate alınabilmesinin ardında yatan nedenler aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

1) Tükenmişliği tecrübe ederken bireyler, çalışma ortamlarına kendilerine özgü bir şekilde tepkiler vermektedirler (Maslach vd., 2001: 399). Dolayısıyla bir durumun belirli yönlerini daha az ya da daha çok stresli olarak algılayabilmekte ve kişilik özelliklerine göre durumlara farklı tepkiler gösterebilmektedirler (Suls ve Martin, 2005: 1487).

2) Kişilik; stres deneyiminde, tehdit algısında ve eşlik eden duygusal ve fizyolojik reaksiyonlarda önemli bir rol oynamaktadır (Chung ve Harding, 2009: 550). Müşterilerle ya da hastalar ile çalışan personele odaklanan diğer çalışmalar (Zellars vd., 2000: 1570, 2004: 887) ise, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın dışa dönüklük, zekâ/hayal gücü ve uyumluluk faktörlerinden negatif etkilendiğini; dışa dönüklük ve uyumluluğun ise düşük kişisel başarı sendromunu pozitif olarak etkilediğinin altını çizmektedir.

Beş faktör kişilik testi kullanılarak elde edilen bu sonuçlar, kişilik özelliklerinin tükenmişlik bileşenlerini farklı şekillerde yordaladığı hipotezini desteklemektedir.

İKİNCİ BÖLÜM: İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI

2.1. İş-Aile Çatışması Kavramı

İnsanoğlu var olmasından başlayarak yaşamını sürdürmek için üretmek zorunda olmuştur. Üretim etkinliği, toprağın en önemli girdiyi oluşturduğu tarım toplumları içindeki aileler tarafından, kendi tüketimleri için gerçekleştirilmiştir. Sanayileşme ile birlikte iş bölümünde uzmanlaşma da artmıştır. Özellikle yetişkin nüfus, iş ve aile yaşamını önemsemeye başlamıştır. Evlerde üretilen ürünlerin fabrikalarda seri olarak üretilmeye başlanması, fabrikalarda çalışan işçi sınıfının ortaya çıkmasına, geleneksel iş ve aile yaşamının birbirinden ayrılmasına yol açmıştır. Bu durum kişilerin yaşamları süresince işgören, eş ve ebeveyn rollerini aynı zamanda ve birlikte yerine getirmesini gerekli kılmıştır (Harris, 2004: 819). Bu sebeple özellikle son yıllarda, çalışan bireylerin iş ortamındaki olumlu veya olumsuz tutum ve davranışlarının sebeplerini inceleyen araştırmaların sayısının arttığı görülmektedir. Bu noktada hem bireysel hem de örgütsel açıdan pozitif veya negatif sonuçların oluşmasına neden olan algı, düşünce ve davranışların önemle üzerinde durulması gerekmektedir. Çalışan bireyleri negatif açıdan etkisi altına alan algı, düşünce ve davranışlardan biri de "iş-aile çatışması"dır. Çalışan kişilerin işyerlerinde sahip olduğu rollerin dışında hem sosyal hem de aile yaşamlarında anne, baba, dernek üyesi gibi belirli rolleri vardır. Kişilerin çalışma yaşamındaki rolleri, sosyal ve aile yaşamındaki rollerini yapmalarına engel olduğunda iş yaşamı ile aile yaşamı arasında dengesizlikler ve uyumsuzluklar başlamakta, bu da hem bireyi hem çalıştığı örgütü negatif anlamda etkileyebilmektedir.

Literatürde yer alan araştırmalar incelendiğinde, iş-aile çatışmasının iki boyutu bulunmaktadır. Bunlardan birincisi işten kaynaklı iş-aile çatışması, ikincisi ise aileden kaynaklı aile-iş çatışmasıdır (Boyar vd., 2008: 216; Selvarajan vd., 2013: 486). İşten kaynaklı meydana gelen iş-aile çatışması, kişinin işteki görev ve sorumlulukları nedeniyle ailedeki görev ve sorumluluklarını yerine getirememesi veya bu sorumlulukların birbirleri ile çatışması sonucu oluşmaktadır (Zhang vd., 2012: 698; Ryan vd., 2015: 10).

Aileden kaynaklı meydana gelen aile-iş çatışması ise tam tersi olarak ailenin, işteki görev ve sorumlulukların yerine getirilmesini engellemesi sonucu oluşmaktadır (Çelik ve Turunç, 2010: 218). Çalışmanın bu bölümünde öncelikle çatışma kavramının temelinde yatan teoriler ve daha sonrasında çatışmanın iş-aile ve aile-iş olmak üzere her iki boyutu da derinlemesine incelenecek, çatışmanın nedenleri ve çözüm yollarına ilişkin literatür aktarılacaktır.

2.2. İş-Aile Yaşam Çatışmasına İlişkin Kuramsal Yaklaşımlar

2.2.1. İş-Aile Sınır Teorisi

İş-aile yaşam çatışmasını açıklamak üzere geliştirilen "İş-Aile Sınır Teorisi"ne göre kişiler, iş alanı ve aile alanı olarak adlandırılan iki alanda yaşamaktadırlar (Clark, 2000: 747). Buna göre kişiler, gündelik yaşamlarında bu iki alan arasındaki sınırları geçmektedirler. Kişilerin içinde bulundukları çevreleri etkilemeleriyle birlikte, aynı zamanda kişilerin de çevrelerinden etkilendiklerini belirten bu teori, çalışanlar tarafından bahsedilen iki alan arasındaki geçiş süreçlerinde bir dengenin kurulması gerektiğine işaret etmektedir. Çünkü sınırlar arasında geçişler yapan kişiler, geçtikleri her alanda kendilerini yeniden biçimlendirmeli ve adapte etmelidirler (Clark, 2000: 747-748).

İş-Aile Sınır Teorisi'nde yer alan öğeler; iş ve ev şeklinde ayrılan alanlar, sınırlar, sınır geçiciler ile sınır koruyuculardan oluşmaktadır. Kısaca açıklamak gerekirse sınırlar aile ve iş hayatının bulunduğu iki ayrı dünyayı; sınır geçiciler bu iki dünya arasında gün içinde sürekli geçiş yapan bireyleri; sınır koruyucular ise ayrı iki dünyaya ait üyeleri (örn. aile bireyleri, müşteriler, iş arkadaşları) içermektedir. Teorinin başlıca alanlarını belirten iş ve ev alanları birbirinden farklı dünyalardır ve kimi zaman birbirleri ile uyum sağlayamayarak çelişebilmektedirler. Bunun sonucunda da iş-aile yaşam çatışmaları gözlenmektedir (Topgül, 2016: 218). Çatışmalar iki alandaki hedeflerin birbiriyle uyumsuz olmasından doğabilmektedir. Kişiden beklenen iş yaşamında sorumlu davranması ve becerilerini göstermesi iken, aile yaşamında ise sevgi ve şefkat ile hareket etmesidir. Bu noktada dengenin kurulabilmesi adına yapılması gereken bütünleşmektense bölünmektir.

Böylece iki alan birbirinden ayrı tutulduğunda, bir birliktelik oluşturulması ve dengenin kurulması olanaklı hale gelmektedir. İş ve aile alanları arasında, fiziksel sınırlar (iş ve aile yaşamları iki farklı fiziksel alanda gerçekleşmektedir), zaman sınırları (iş ve aile alanlarında bulunulan zamanın farklı olması) ve duygusal sınırlar (iş ve aile alanlarında hissedilen duygular değişkenlik gösterebilir) şeklinde üç tür sınır bulunmaktadır. Yayılma özelliği gösteren bu sınırlar, aynı zamanda geçirgendirler (Topgül, 2016: 219). Örneğin, olumsuz duygu ve davranışlar, işten eve ya da evden işe doğru yayılabilmektedir. Bununla birlikte, esneklik gösteren sınırların geçirgenlik özelliğine de sahip olması, sınırların belirsizleşmesine ve alanların kaynaşmasına yol açmaktadır. Bireyler bir alandan diğerine geçiş yapan sınır geçiciler olarak, her iki alanda da farklı roller üstlenmektedirler. Sınır koruyucular da sınır geçicilerin yaşadıkları alanlar içindedirler. Sınır geçicilerin alanlarını belirlemeye yönelik olarak sınır koruyucular tarafından önemli bir görev yerine getirilmektedir (Kapız, 2002: 149). Aşağıda yer alan şekilde Sınır Teorisi ile ilgili ana kavramlar gösterilmiştir:

Şekil 2: Sınır Teorisi Temel Kavramları



Kaynak: Clark, 2000: 754

Bugün iş ve aile alanlarının sınırlarının, modern çalışma şekilleri ve bilgi teknolojileri dolayısıyla daha fazla belirsizleştiği gerçeğine dikkat çekilmektedir. İki alan arasında bulunan sınırlar; yapılacak işlerin birikmesi, işte daha yeterli bir seviyeye gelinmesi, işin yapılırken mekânda serbestliğin olması ve bilgi çalışanlarında gözlenen artışlar nedeniyle daha silikleşmiştir (Pillay ve Abhayawansa, 2014: 670). Bununla birlikte daha düşük ücretler ile hizmet ya da üretim sektörlerinde çalışan işgörenlerin iş güvencesi endişelerinden dolayı denge kurmada çeşitli güçlüklerle karşılaştıkları da gözlenmektedir (Germain, 2014: 1).

Ayrıca hemşirelik gibi vardiyalı çalışılan mesleklerde bu sınırların belli belirsiz bir hale gelmesine yol açmaktadır (Agosti vd., 2015: 56).

Belirsizleşen sınırlar ise, iş ve aile yaşamı arasında çıkan çatışmaların seviyesinin yükselmesi ile sonuçlanmaktadır (Schieman ve Glavin, 2008: 590). İki alan arasında denge sağlanamadığı zaman gerek aileden gerek işten gerekse hayattan duyulan memnuniyet seviyesi düşmektedir. Bu durum tükenmişlik duygusuna neden olmakla birlikte kişilerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarını da olumsuz etkilemektedir. Bundan dolayı bireylerin iş-aile yaşam çatışması yaşamamalarına yönelik aile taraftarı politikalar, işletmeler tarafından geliştirilmekte ve desteklenmektedir. Bu politikalar çalışanların iş doyumu, bağlılığı, işgücü devri, verimliliği ve performansı gibi çalışma tavır ve davranışlarına etki etmektedir (Stock vd., 2014: 1815). Yine aynı doğrultuda, iş ve aile yaşamları arasında dengenin bulunmamasının, çalışan kişi ile beraber çalıştığı işletmeyi, hatta toplumu dahi etkilediği ifade edilmektedir.

Tablo 1: İş-Aile Yaşam Çatışmasının Nedeni, Doğası ve Sonuçları

Belirleyiciler	Dengenin Doğası	Sonuçlar/Etkiler
Örgüt Etmenleri	Öznel Göstergeler	İş tatmini
İşin talepleri	Denge- iş ve iş dışı yaşama eşit derecede önem verildiği durum	Yaşam tatmini
İşyerinin kültürü	Denge- iş dışı yaşam merkezli durum	Akıl sağlığı
İş dışı yaşamın talepleri	Denge- İş yaşamı merkezli durum	Stres
İş dışı yaşamdaki kültür	İş yaşamının iş dışı yaşama taşması	İşteki davranış ve performans
Bireysel Etmenler	İş dışı yaşamın iş yaşamına taşması	İş dışı yaşamdaki davranış ve performans
İş odaklılığı	**Nesnel göstergeler**	İşyerindeki insanlara olan etkiler
Kişilik	Çalışma saatleri	İş dışı yaşamdaki insanlara olan etkiler
Enerji	Boş zaman	
Bireysel kontrol ve başa çıkabilme	Aile rolleri	
Cinsiyet		
Yaş		
Yaş ve kariyer evresi		

Kaynak: Guest, 2002: 265

Yukarıda yer alan tabloda iş-aile yaşam çatışmasının nedenleri (belirleyicileri), doğası ve sonuçları belirtilmektedir. Görüldüğü üzere örgüt etmenleri ve kişilik, yaş, cinsiyet vb. bireysel etmenler iş-aile yaşam çatışmasının belirleyicileri olarak yer almaktadır. İş tatmini, akıl sağlığı, yaşam doyumu, performans gibi unsurlar da iş-aile yaşam çatışmasının sonuçları olarak belirtilmektedir (Guest, 2002: 265).

2.2.2. Rol Kuramı

İş-aile yaşam çatışması konusunda yapılan araştırmalar, Kahn vd. tarafından rol kuramı alanında gerçekleştirilen çalışma ile başlamıştır (Kahn vd., 1964). Bireylerin aile yaşamları ile iş yaşamları arasında farklı roller üstlendiğini belirten bu kuram, kültürler arasındaki farklılıklara da atıfta bulunarak farklı kültürde yaşayan bireylerin üstlendikleri rollerin de farklı olacağını savunmaktadır. Örneğin, "kaynak sağlayıcı" (erkek) ve "ev kadınlığı" (kadın) doğu kültürüne sahip toplumlarda bulunan en önemli sosyal rollerdir. Özellikle, kadınların çalışması onların ev kadınlığı rollerini yerine getirememesine sebep olmakta bu da çatışmaya sebebiyet vermektedir (Güldü ve Ersoy-Kart, 2007: 102).

1980'li yılların ortalarından itibaren yürütülen çalışmalar, çatışmaya neden olan ilişkinin doğrultusunu belirlemek için çaba göstermiştir (Özmete ve Eker, 2013: 22-23). Örneğin oldukça detaylı bir iş-aile yaşam çatışması modeli hazırlayan Frone vd., kendilerinden önce tamamlanmış olan çalışmaları gözden geçirmişlerdir (Frone vd., 1992: 66). Ancak bu modeli geçmiş araştırmalardan farklı kılan en önemli özelliği; modelin, iş yaşamının aile yaşamına ve aile yaşamının iş yaşamına etki etmesiyle değişik biçimlerde çatışmaların ortaya çıkabileceğini göstermesidir. Modele göre, iş ve aile yaşamları arasındaki ilişki çift yönlüdür: bu yönler iş-aile ve aile-iş'tir. Dolayısıyla, bireyin aile yaşamı iş yaşamının etkisi altına girebilmekte veya iş yaşamı aile yaşamına etki edebilmektedir. İki yaşam arasındaki ilişkinin çift yönlü olması nedeniyle, çatışmanın sonuçları önem kazanmaktadır.

2.2.3. İş Gerekleri / Kaynakları Modeli

"İş Gereklilikleri / Kaynakları Modeli" (Job Demands and Resources Model) iş bağımlılığını etkileyen olumlu ve olumsuz etkenleri ve bu etkenlerin kendi aralarındaki ilişkisini incelemek üzere hazırlanmıştır. Model çalışma şartlarını, iş gerekleri ve iş kaynakları olarak iki sınıfta ele almaktadır (Demerouti vd., 2001: 1-2).

İş kaynakları ile motivasyon ve sağlığı geliştirme olasılıkları üzerinde duran bu model; zaman kısıtlaması, psikolojik iş yükü, iş çevresinde yaşanan fiziksel problemler gibi farklı iş gereklerinin, çalışanların sağlık problemleri ve tükenmişlik sendromuna girmeleri gibi kaynak kayıplarına yol açabileceğini öne sürmektedir (Demerouti ve Bakker, 2011: 3). Bunun yanında bu model; özerklik, süratli geri bildirim ve ödüllendirme gibi iş kaynaklarının özellikle motivasyon ve sağlığın geliştirilmesindeki önemine vurgu yapmaktadır. Bu noktada İş Gereklilikleri / Kaynakları Modelinin, kaynak kayıpları ve kazançları konusunda özel bir çalışma uygulamasından daha genel bir nitelik taşıdığı ileri sürülebilmektedir (Bakker vd., 2011: 22).

İş Gereklilikleri / Kaynakları Modeline göre, işin nitelikleri iki farklı psikolojik süreci de başlatabilmektedir. İlk süreçte; ağır iş yükü gibi özel çaba gerektiren iş etkenleri, sürekli bir yorgunluk ve bitkinlikle sonuçlanabilmektedir. Bundan dolayı da işe devamsızlık ve performans düşüklüğü gibi işletme için kötü sonuçlar gerçekleşebilmektedir. İkinci süreçte ise, iş kaynakları bağ oluşumunu ve bazı olumlu sonuçları harekete geçirebilmektedir (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466). Örneğin, hizmet profesyonelleri ile yapılan bir araştırma, iş kaynaklarının işe bağlılık ve iş gerekleri yerine çalışma performansı yarattıklarını tespit etmiştir (Sawang vd., 2009: 2). Benzer biçimde öğretmenler ile yapılan bir araştırmada, kişilere kendilerini geliştirmeleri için olanaklar sağlanarak, kişilerin yetkin olma durumlarının yükseltilmesi ve ortak karar alma süreçlerinin ışığında örgütsel amaçların belirlenmesi ile kişilerin işe bağlılıklarının doğrusal ilişkili olduğu sonucunu ortaya koymuştur (Leithwood ve Doris, 1999: 2).

Genel olarak iş kaynakları ve iş gerekleri ele alındığında, iş kaynaklarının işgörenlerin amaçlarına ulaşmalarını daha kolay hale getirdikleri, iş gereklerinin ise işgörenlerde strese neden oldukları belirtilmektedir (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466). İş gerekleri, çalışanların bir işi yaparken gösterdikleri psikolojik, zihinsel ve fiziksel çaba ile bu çabanın gösterilmesini zorunlu kılan koşullardan oluşmaktadır (Sünter vd., 2006: 10). Bu anlamda İş Gereklilikleri / Kaynakları Modeline göre iş gerekleri, olumlu çalışma hayatı üzerine negatif bir etkide bulunmaktadır. Tersine iş kaynakları ise olumlu çalışma hayatı üzerine pozitif bir etkide bulunmaktadır (Hakanen vd., 2008: 79). İşe bağlılık üzerinde iş kaynaklarının olumlu etkisi, iş gereklerinin olumsuz etkisinden her zaman daha güçlü olduğundan, iş gereklerine göre iş kaynakları daha çok araştırılmış ve iş kaynakları üstünden çeşitli teoriler üretilmiştir. Dolayısıyla iş gereklerinin işe bağlılığa olan etkilerine dair açık ve kesin sonuçlara ulaşılamamıştır (Turgut, 2011: 157).

2.3. İş-Aile Çatışmasına Denge Yaklaşımı

İş-aile yaşam çatışmasına ilişkin tanımların bir kısmı, işte ve iş dışında üstlendiği roller arasında denge kurmaya çalışan bireye yoğunlaşmış, diğerleri ise iş ve aile yaşamlarından eş zamanlı olarak memnuniyet duyulabilmesi için rol çatışmalarının minimum düzeye indirilmesi gereğine dikkat çekmiştir. Bazı tanımlamalar ise iş-aile yaşam çatışmasının, sadece çalışanların nerede, nasıl ve ne zaman çalışacakları üzerinde denetimi olduğunda engellenebileceği sonucuna varmıştır (Erben ve Ötken, 2014: 105).

Bu noktadan hareketle, çatışmanın engellenebilmesi ve belirli bir dengenin sağlanabilmesi için bireyler, iş ve aile alanlarının her birindeki, amaç ve isteklerin, diğer alanlara ayrılan zamanı azaltmaması sağlamalıdırlar (Aycan vd., 2007: 34). İdeal bir dengenin sağlanamadığı yerde iş aile çatışmasının kendisine rahatlıkla yer bulmuş olmasından bahsedilebilecektir.

Bu noktadan hareketle iş-aile yaşam dengesinde işin gerektirdikleri ailedeki roller ile uyumlu hale getirilirken, iş-aile yaşam çatışmasında ise zaman ve enerji gibi kaynakların sınırları nedeniyle iş ve aile rolleri arasında uyumsuzluklar ortaya çıkmaktadır (Kahn vd., 1964: 46) denilebilir. Kişinin iş ve yaşam alanları denge içindeyse, bu, kişi her iki alandaki görevlerine eşit zaman ayırabiliyor, eşit ilgi gösterebiliyor ve eşit vaatlerde bulunabiliyor demektir. Söz konusu dengenin pozitif ya da negatif yönde gerçekleşmesi muhtemeldir.

Yüksek düzeyde eşit zaman ve ilgi, olumlu dengeyi; düşük düzeyde eşit zaman ve ilgi, olumsuz dengeyi ifade etmektedir. Bireyin algıladığı iş-aile yaşam dengesinin sübjektif olduğu, iş-aile yaşam dengesinin bireyden bireye değişebildiği ve herhangi bir birey için geçerli olan bir dengenin, başka bir birey tarafından dengesizlik şeklinde görülebileceği belirtilmektedir. Bir bireyin aile yaşamını daha fazla önemsemesi, iş yaşamının yoğun olarak gerektirdikleri ile çatışacağından rol stresine neden olmaktadır. Diğer taraftan birey iş yaşamını daha fazla önemsediğinde, ailesine daha az zaman ayırmasından dolayı yine dengeden uzaklaşacaktır. Ancak kişi bahsedilen dengeyi iş yaşamına odaklanarak oluşturmakta ve kendi iradesiyle kurduğu bu denge durumunu dengesizlik olarak algılamamaktadır (Kapız, 2002: 142). Ancak bu durum mutsuzluğa doğru ilerleme sağlayabilecektir. Örneğin dünya genelinde pek çok kişinin sağlık ve mutluluğu, iş yaşamının gerektirdikleri ve aile yaşamındaki roller sebebiyle olumsuz etkilenmektedir (Jang vd., 2011: 137). Bundan dolayı da iş ve yaşam arasındaki denge, işgörenlerin yaşam kalitesi ve mutluluğu üzerinde etkili olmaktadır (Greenhaus vd., 2003: 511). İşletme yöneticileri ve işverenler, kişilerin iş ve yaşam alanları arasında denge kurarak yaşadıkları gerginlik ve çatışmaların giderilmesine ilişkin farklı program ve stratejiler önermektedirler (Jang vd., 2011: 135).

Günümüz toplumlarında yürütülen bu programlara esnek çalışma saatleri, görev dağılımı, evden çalışma, kısaltılan çalışma saatleri, işyerinde çocuk yuvası, hasta ya da yaşlı aile bireylerine bakım hizmeti gibi uygulamalar örnek olarak verilebilir. Kimi işletmelerde ise yöneticiler, kimi zaman işe geç gelmeye, işten erken çıkmaya ya da uzun öğle yemeklerine tolerans göstererek işgörenlerin gereksinim duyduğu esnekliği sağlamaktadır (Bond vd., 2008: 650).

2.4. İş ve Aile Yaşamlarında Yaşanan Çatışma

Literatürde, iş ve aile yaşamı arasında yaşanan çatışmanın, roller arası yaşanan çatışmaların bir türü olduğu belirtilmektedir. Bireyler eş zamanlı birden fazla rol ve sorumluluğa sahip olduklarında, iş ve ailedeki rollerinde uyumsuzluk yaşamakta ve bunun sonucunda da iş-aile yaşam çatışması meydana gelmektedir (Dubrin, 1997: 116; Parasuraman ve Simmers, 2001: 556; Greenhaus vd., 2003: 512). İş ve aile yaşamı arasındaki ilişki ise iki yönlü de olabilmektedir. Dolayısıyla bir bireyin aile yaşamı çalışma yaşamını etkileyebileceği gibi, tam tersi olarak iş yaşamı aile yaşamını da etkileyebilmektedir (Frone ve Cooper, 1992). Dolayısıyla iş ve aile yaşamında yaşanan çatışmalar, çalışmanın bu bölümünde iş-aile ve aile-iş çatışması şeklinde iki açıdan da incelenecektir.

2.4.1. İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması, bireyin mesleği ile ilgili rolünün, ailesine olan sorumluluklarını yerine getirmesine engel teşkil etmesi sebebiyle meydana gelen, işten aileye yönelik olan bir çatışma türüdür. İş-aile çatışması, iş ile aile yaşamı arasındaki çatışmanın birinci boyutunu oluşturmaktadır (Başoğlu vd., 2016: 278).

İş ve aile alanlarında birbiriyle uyumsuz rol çatışmalarına dair farklı formlar vardır ve iş-aile çatışması bu formlardan biridir (Ahmad, 2008: 57). Kısaca iş-aile çatışması bir rol çatışmasıdır (Kahn vd., 1964). Bu çatışma uyum sağlanılan bir rolün, başka bir role uyum sağlama durumunu zorlaştırması olarak tanımlanabilmektedir. Diğer bir deyişle çatışma, eş zamanlı üstlenilen birden fazla rolün, kişilerde oluşturduğu baskı ve gerilim halidir (Bozkurt, 2012: 87). Bunun dışında, farklı rollerin kendi arasında çatışmasının özel bir türü olarak, iş-aile yaşam

çatışmasından bahsedilebilmektedir. İş ve aile yaşamının gerektirdiği rollerin uyumsuzluk halinde olması, çalışan kişi üzerinde bir gerilim oluşturmakta ve bu gerilimin artması sonucunda iş-aile yaşam dengesi bozularak kişinin iş-aile yaşam çatışması yaşaması söz konusu olmaktadır. İş ve aile rollerine dair üç tip çatışma türü vardır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78).

Davranış Temelli Çatışma: Benimsenen rollerden biri için ihtiyaç duyulan davranışların, başka bir rol için ihtiyaç duyulan davranışlarla uyumsuzluk halinde olması sonucu ortaya çıkan çatışmaya "davranış temelli çatışma" denilmektedir. Aynı zamanda, farklı rollerin gerektirdiği farklı davranışların birbirleriyle çatışması, uyumsuz olması ya da uyum sağlamayı güçleştirdiği durumlar olarak da ifade edilebilmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 73). İş ve aile yaşamı için farklı rolleri benimsemiş çalışanların, benimsedikleri roller gereği sahip oldukları davranışların uyumsuz olmaları ve çatışma yaratmaları durumunda davranış temelli çatışma ortaya çıkmaktadır (Bozkurt, 2012: 88). Buna ek olarak, roller ve roller gereği sahip olunan farklı davranışlar arasında geçiş yapılırken, dengenin sağlanamadığı durumlarda da davranış temelli çatışma ortaya çıkabilmektedir (Başoğlu vd., 2016: 279).

Zaman Kaynaklı Çatışma: Bireyin rollerini yerine getirmek için ayırdığı zamana dair bir çatışma türüdür. Belli bir role ayrılmış zamanın, başka bir rol için ayrılması gereken zamanı engellemesi durumudur. Bir role ayrılmış zaman dilimi içindeyken diğer bir rolün gerektirdiği zamana dair endişe duyulması halinde "zaman kaynaklı çatışma" yaşanabilmektedir. Bir rolü yerine getirmeye dair zaman ayarlaması, diğer bir rolün beklentileriyle örtüşmediğinde de yine zaman kaynaklı çatışma yaşanmaktadır. Bu çatışma türü, toplam çalışma saatleri, evli olma, çocuk sahibi olma, eşin çalışma durumu, çalışma programlarının esnekliği gibi hem işten hem de aileden kaynaklı farklı zaman sınırlayıcı değişkenlerin karşılıklı ilişkisinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Bozkurt, 2012: 88). Başka bir şekilde ifade edilecek olursa, bireyin farklı rollerini yerine getirirken yaptığı zaman ayarlamasının sonucunda, rollerden birine fazla ve diğerine de gerektirdiğinden daha az zaman

ayırmış olması sebebiyle, az zaman ayırdığı rolün gerekliliklerini yerine getirebilmek için yeterli zamanı bulamaması durumunda deneyimlediği çatışma, zaman kaynaklı çatışmadır (Başoğlu vd., 2016: 279).

Gerilim Temelli Çatışma: Bu çatışma, bireyin rollerinden birini yerine getirme aşamasında deneyimlediği gerginliği başka bir rolüne taşıması durumunda ortaya çıkmaktadır (Erdem ve Erkan, 2015: 353). Kişi, iş ya da aile hayatında yaşadığı hayal kırıklığı, üzüntü, sinirlenme ve benzeri başka hislerin yarattığı baskılar sonucunda diğer rolün gerektirdiklerini yerine getiremediği bir durumda kaldığında ortaya çıkan çatışma, gerilim temelli çatışmadır (Greenhaus ve Parasuraman, 1986: 37). Bu çatışma türü kişide, rolünün gerekliliklerini yerine getirmesinin engellenmesinden dolayı yorgunluk ve gerilime neden olmaktadır. Gerilim temelli iş-aile çatışmasını ortaya çıkaran durumlardan biri de kişinin sıkıcı veya niteliksiz, önemsiz bir işe sahip olmasıdır (Mustafayeva ve Bayraktaroğlu, 2014: 129). Kişi iş yaşamında deneyimledikleri sonucunda fiziksel ve psikolojik olarak yıpranmış olmasından ötürü ailesel sorumluluklarını yerine getirmekte güçlük çekiyorsa gerilim temelli çatışma yaşayabilmektedir (Başoğlu vd., 2016: 279).

2.4.2. Aile-İş Çatışması

İş ve aile yaşamı arasındaki çatışmanın ikinci boyutunu ise "aile-iş çatışması" (family-work conflict) oluşturmaktadır. Aile-iş çatışması, kişinin iş ile alakalı yapmakla yükümlü olduğu görev ve sorumlulukları, ailedeki rolü sebebiyle yapamamasından kaynaklanmaktadır. Diğer anlamda aileden işe yönelik meydana gelen çatışma durumunu ifade etmektedir (Başoğlu vd., 2016: 279). Aile-iş çatışmasının, aile bireylerinin gereksinimlerinin, aile için harcanan ve geçirilen zamanın ve aile temelli yaşanan tüm stres ve gerilimlerin iş alanındaki görev ve sorumlulukları yerine getirmeyi engellemesi sonucu oluşan bir çatışma şekli olduğu ifade edilmektedir (Netenmeyer vd., 1996: 401).

Eşlerin birbirlerine destek olmaları sonucunda aile-iş çatışmasının daha düşük seviyelere çekilebileceği düşünülmektedir. Aile-iş çatışması üzerinde, eşlerin ev ile alakalı tüm görev ve sorumluluklar ile ilgili eşitlikçi davranışlar sergilemesi önemli bir kriter olma durumu teşkil etmektedir. Bununla birlikte, ailedeki çocuk sayısının çoğaldıkça aile-iş çatışmasının da doğru orantılı olarak çoğaldığı belirtilmektedir (Madsen, 2003: 37). Ev işleri ve çocuk bakımı gibi sorumluluklara daha fazla sahip olmaları nedeniyle, kadınların daha fazla aile-iş çatışması yaşadıkları görülmektedir (Major, 2000:170).

2.5. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri

İş ve aile yaşamı arasında yaşanan çatışmaların; kişilik, yaş, cinsiyet gibi kişisel; evlilik, çocuk sayısı gibi aileden kaynaklı; çalışma saatleri, işkoliklik, aşırı iş yükü gibi işten kaynaklı sebeplerden ötürü oluştuğu belirtilmektedir. Bu nedenle, yaşanan bu çatışmalar hem kişiyi hem de kişinin bağlı olduğu örgütü olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Başoğlu vd., 2016: 279).

2.5.1. İş-Aile Çatışmasının Kişisel Sebepleri

İş ve aile yaşamı arasında yaşanan çatışmaların; kişilik, yaş, cinsiyet gibi kişisel sebepleri bulunmaktadır. Cinsiyet olgusu, iş-aile çatışması ile ilgili literatürde en çok ele alınan değişkenlerden birisi olmaktadır (Sunal vd., 2016: 147). Son yıllarda kadınların hem eğitim seviyeleri hem de iş hayatına katılım oranları gittikçe artmaktadır. Ancak buna rağmen geleneksel iş bölümü kapsamında kadınların, çocuk bakımı ve ev işleri gibi sorumlulukları hala sürdürmeye devam ettikleri bilinmektedir (Weisfeld vd., 2011: 1167). Bir örnek olarak; ülkemizde çalışan kadınların erkeklere oranla iş hayatında oldukları için daha fazla suçluluk duygusuna sahip oldukları ve evdeki rollerini aksatma endişesinden kaynaklı daha fazla stres yaşadıkları görülmektedir (Aycan ve Eskin, 2005: 461). Bu örnek ile paralel bir şekilde, kadınların erkeklere kıyasla daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları belirtilmektedir (Parasuraman vd., 1996: 288; Aycan ve Eskin, 2005: 461).

2.5.2. İş-Aile Çatışmasının Aile Kaynaklı Sebepleri

İş ve aile yaşamı arasında yaşanan çatışmaların evlilik, çocuk sayısı gibi aileden kaynaklı sebepleri de bulunmaktadır. İş hayatında sürekli olarak yaşanabilen değişiklikler, kişilerin birden fazla alanda kariyer yaparak ilerleme arzuları, evliliklerinde boşanma gibi olumsuz durumların yaşanması ve bunlara benzer tüm durumlar, iş ve aile yaşamında meydana gelebilecek çatışma olasılığını arttırmaktadır. Bu anlamda, birçok sebepten etkilenebilen iş-aile çatışması önemli bir araştırma alanı olarak görülmektedir (Boles vd., 1997: 19). Kanada'da gerçekleştirilen bir araştırmaya göre ise, Kanadalı ailelerin birçoğunun, iş ve aile yaşamları arasında denge kurmada zorlandıkları görülmüştür (Duxbury ve Higgins, 1994: 111). İş-aile yaşam çatışmasındaki düşüşün, örgütsel bağlılığı güçlendirdiği de araştırmalardan elde edilen bir sonuç şeklinde belirtilmektedir (Netenmeyer vd., 1996: 410).

İş stresi ve ailenin beklentilerinin iş, evlilik ve toplumsal hayattaki tatmin üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmaya göre, çatışmayla mücadelede küçük yaşta çocuk sahibi olan kadınlar için düzenlenmiş olan evde çocuk bakmaya dair programların, yaşam tatminini arttırdığı belirlenmiştir (Bedeian vd., 1988: 475).

Aile kaynaklı sebeplerin en belirgini zaman baskısından ortaya çıkmaktadır. Zaman temelli yaşanan çatışmalar, genellikle iş planında daha önceden belirlenmemiş ekstra işler sebebiyle ortaya çıkmaktadır. Bunun yanında; çalışan bireylerin daha yüksek pozisyonlara gelebilmek gibi kariyer planlarının olması da bu çatışmaya neden olan sebepler arasında yer almaktadır. "İş yükü", akşam çok geç saatlere kadar çalışma, mesai başlangıç ve bitiş saatlerinin sürekli olarak değişmesi gibi etmenler nedeniyle, çalışanların aile hayatlarında olumsuzluklara sebep olabilmektedir. Bu çatışmayı attıran ailesel faktörler arasında ise, anne ve babanın da çalışıyor olması, çocukların yaşları veya ailede fertlerinin sayıca fazla olması gibi unsurlar yer almaktadır (Langelaan vd., 2006: 10). Bu noktadan hareketle zaman baskısının azaltılması çatışmaların önüne geçecek etkenlerdendir. Yapılacaklar listesindeki işlerin zamanında bitirilememesi, zaman temelli çatışmayı tetikleyen en

önemli unsur olmaktadır. Örneğin; eve iş götüren bir ebeveyn, ya işi sebebiyle çocuğu ile ilgilenememekte ya da çocuğunun ödevleri veya hastalığı gibi sebepler nedeniyle işini yetiştirememektedir. Eşlerden birinin aniden bir işinin çıkması nedeniyle yapılan tatil planının iptal olması da verilebilecek başka bir örnektir. Tüm bu örnekler zaman temelli çatışmanın sonuçları arasında yer almaktadır. Aile yaşamının çalışma yaşamına etki etmesi sonucu ortaya çıkan aile-iş yaşam çatışmasının sonuçlarını ele alan araştırmalar, aile-iş yaşam çatışmasının iş tatmini, işe geç kalma, işe devam etmeme ve çalışma performansını etkilediğini ortaya koymaktadır. Konu hakkındaki ilk çalışmalardan biri olan araştırma sonucunda, evli bireylerin iş yaşamına ayırdıkları zamanın fazla olması nedeniyle, çatışma yaşadıkları ifade edilmektedir (Greenhaus vd., 1987: 200).

2.5.3. İş-Aile Çatışmasının İşten Kaynaklı Sebepleri

İş ve aile yaşamı arasında yaşanan çatışmaların işkoliklik, aşırı iş yükü gibi işten kaynaklı sebeplerden ötürü oluştuğu belirtilmektedir.

2.5.3.1. İşkoliklik

İşkoliklik terimi, ilk olarak Oates (1971) tarafından üretilmiş ve o tarihten günümüze artık gündelik hayatta sıklıkla kullanılan bir kavram olmuş durumdadır. Konu hakkında uzman bilgisine sahip olmayan kişiler arasında yaygın kullanımı düşünüldüğünde, işkoliklik hakkında bilimsel anlayışın hala oldukça sınırlı olması oldukça dikkat çekicidir (McMillan vd., 2001: 70).

Literatürde bazı yazarlar, kavramın açık bir tanımının yapılmadığı veya iyi geliştirilmiş ölçekler yoluyla yönlendirilmediğini düşünmektedir (Burke, 2000: 15). Örneğin bazı araştırmacılar işkolikliği, sağlık, kişisel ilişkiler ve genel refah üzerinde yan etkileri olan negatif bir durum olduğunu düşünmektedirler (Oates, 1971; Porter, 2001). Buna karşın işkolikliği hem işkolik bireyler hem de çalıştıkları örgütler üzerinde pozitif sonuçları olan bir durum olarak ele alan araştırmacılar da bulunmaktadır (Machlowitz, 1980; Peiperl ve Jones, 2001). Bazı araştırmacılar ise işkolikliğin pozitif formları (“şevkli işkolikler”) ve negatif formları arasında bir ayrıma gitmektedirler (Spence ve Robbins, 1992). Ancak özellikle son yıllarda

literatürde işkoliklik tanımının daha kavramsal çerçevede alınmaya ve işkolikliğe dair birtakım ölçekler geliştirilmeye başlandığı görülmektedir. İşkolikliğe dair oluşturulan çeşitli tanımların özünde, işkolikliğin popüler tanımı ile de örtüşmekte olan işkoliklerin aşırı yoğun çalışan insanlar olduğu fikri yatmaktadır (Burke, 2000: 3). Ancak, yoğun ve uzun çalışma motivasyonu insanlar arasında değişiklik gösterebilmektedir. Örneğin bu durum güçlü bir içsel dürtünün sonucu olabilmekte ki bu da işkolikliğin temel sebebi olarak düşünülmektedir. Ancak işkolikliğe neden olan unsurlar arasında mali problemler, kötü giden evlilikler, kurumsal kültür veya kariyer gelişimine duyulan güçlü istek gibi dışsal kaynaklar da yer alabilmektedir. Dolayısıyla, işkoliklik için insanların işyerlerinde geçirdikleri saatlerin toplamı temelinde oluşturulan basit bir ölçek, kavramsal olarak hatalı olacaktır. Bu nedenle, işkolikliğin kavramsallaştırılmasında, aşırı yoğun ve uzun çalışma motivasyonunun da dahil edilmesi gerekmektedir (Taris vd., 2005: 39).

Tipik iş bağımlısı olan bir birey, finansal sıkıntılar, ailevi problemler, kurumsal kültür, üst yönetim baskısı veya kariyer yapma isteği gibi dışsal veya bağlamsal faktörler ile motive olmuş bireylerin aksine, karşı koyulamayan güçlü bir içsel dürtü ile motive olmaktadır. Farklı tanımlamalar içerisinde işkolikliğin üç ortak özelliği bulunmaktadır (Shimazu ve Schaufeli, 2009: 496). Bunlardan birincisi işkolikler, kendi inisiyatiflerine bırakıldıklarında iş etkinliklerinde çok fazla zaman harcamakta ve aşırı düzeyde çok çalışan kişiler olmaktadırlar. İkinci olarak ise işkolikler, işten uzaklaşmaya isteksiz olmakta ve işte olmadıkları zamanlarda da ısrarla ve devamlı olarak işlerini düşünmektedirler. Bu, işkoliklerin işlerini saplantı haline getirdiklerini göstermektedir. Bu tip çalışanlara kompulsif çalışanlar denilmektedir. Üçüncü ortak özellik ise aslında yoğun ve kompulsif çalışmanın özel bir dışarı vuruşuyla ilgili olması nedeniyle birinci ve ikinci özelliğin belirleyicisidir. İşkolikler kurumsal veya ekonomik gerekliliklerin karşılanmasında makul ölçülerde kendilerinden beklenenin çok ötesinde çalışmaktadırlar. Bu nedenle kavramsal bir analiz temelinde işkoliklik, aşırı yoğun çalışmaya eğilim (davranışsal boyut) ve kendini kompulsif bir şekilde çalışma hali olarak ortaya çıkaran işe karşı saplantılı olma (bilişsel boyut) olarak tanımlanmaktadır (Shimazu ve Schaufeli, 2009: 496).

2.5.3.2. İş Yükü

Çalışan bireylerin üzerinde olumsuz anlamda en fazla etkisi olan faktörlerin başında "iş yükü" yer almaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 26). Çalışana aynı anda çok fazla görev verilmesi, verilen görevlerin tamamlanabilmesi için yeterli olan zamanın verilmemesi, tek bir çalışanın birden fazla işi aynı anda yapmak zorunda kalması, standartların üzerinde olan çalışma saatleri, izin günlerinde dahi mesai yapılması gibi durumlar "iş yükü" kavramını tanımlamaktadır (Tang vd., 2016: 18).

Tüm yasalara rağmen, ülkemizde özel sektör çalışanları haftalık 60 saate kadar fazla mesai yapmaktadırlar (Kaya ve Atçı, 2015: 26). Bu fazla mesailer sonucunda çalışanlara aşırı iş yüklenmekte, bu da onların motivasyonlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışma sürelerinin uzunluğunun, çalışma hayatında yaşanan problemlerin temelini oluşturduğu savunulmaktadır (Torun ve Ercan, 2006: 17). Hem kadın hem de erkek çalışanlar, çalışma sürelerinin uzunluğundan kaynaklı meydana gelen çatışma sonucunda bazı stres bozuklukları yaşamaktadırlar. Yaşanan stres de çalışanların sadece kendilerini değil aynı zamanda aile hayatlarını da negatif yönde etkilemektedir. İş yükü kavramı, zaman yönetimi gibi maddi boyutlarda problemlere sebebiyet vermenin yanında; çalışanların ruhsal sağlıklarını da olumsuz yönde etkilemesi sebebi ile manevi problemlere de neden olmaktadır (Sawang vd., 2009: 1). Bu noktadan hareketle iş yükünün azaltılması çatışmaların önüne geçecek etkenlerdendir.

2.5.3.3. Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları

Çalışma ortamının fiziki koşulları, işveren ve çalışan arasında kurulan bağ, yönetim tarzı ve belirlenen kurallara ne derece uyulduğu, çalışmadan duyulan tatmin seviyesini belirlemektedir. Çalışanların iş tatmin seviyesini üst düzeyde tutmayı amaçlamayan iki tip yönetim şekli bulunmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 156). İlk yönetim şeklinde, karar almada çalışanların katılımı ön planda tutulmaktadır. Bu sayede çalışanlar, öz saygı ve işyerinde muhatap alınma noktalarında tatmin duymaktadır. İşyerinde karar almada çalışanların fikirlerin önemsenmediği durumlarda çalışanlar hem sosyal hem de bireysel anlamda tatmini iş dışında

aramaya çalışacaklar ve bunun sonucunda da çalışma verimlilikleri düşecektir. Karar almada çalışanların katılımı, yönetimde daha sağlıklı kararlar alınmasını da sağlamaktadır. Yine bu sayede, çalışan bireyler arasındaki ilişkiler olumlu bir şekilde gelişecek ve çalışanlar işlerinden çok daha fazla tatmin olacaklardır (Kılıç ve Sakallı, 2013: 232). İkinci yönetim şeklinde ise, yönetimde çalışanları merkezde tutma anlayışı yer almaktadır. Bu sayede, çalışanlar yönetimin odağı olmaktadır. Bunun sonucunda da çalışanlar dayanışma içinde çalışmakta, daha fazla yapıcı olmakta ve böylelikle işten duyulan tatmin seviyesi artmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 25). Yapılan tüm araştırmaların sonucu olarak, yaptığı işin karşılığı olarak değer gören bir çalışanın, bununla paralel olarak işteki motivasyonu da yükselmektedir. Tam tersi olarak yapılan işin karşılığında takdir görmemek, çalışanın işte başarısızlığı ile sonuçlanmaktadır. Bir çalışanın verdiği emekten ötürü haz duyması, onun hak ettiği gibi değer görmesi ile doğru orantılı olmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 159). Çalışanları takdir etmek, iş tatminini de beraberinde getirmektedir. Ancak bu tutum, her kültüre, her firmaya ve her mevkiye göre farklılaşabilmektedir.

Yöneticilerin nitelikli çalışmayı diğerlerinden kolaylıkla ayrıştırabilmesi ve buna bağlı bir şekilde çalışanların aldığı ücretlerin adil bir şekilde düzene konularak yükseltilmesi, çalışanın işten duyduğu tatmini arttırmaktadır. Yaptığı işten dolayı onay ve değer gören bir çalışana, diğer çalışanlar tarafından imrenilerek bakılacaktır. Üst kademedeki yöneticilerden alınan takdir, çalışanların iş memnuniyetini arttırmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 159). Çalışanlara olumlu geri bildirimler yapmak, kurumsal ve katılımcı bir yönetim anlayışının devam ettirilmesi için oldukça gerekli bir unsundur. Firmalar, çalışanlar performanslarına verdiği önemi ve değeri, çalışanlarını ödüllendirme yönetimi ile kanıtlamaktadır.

Verim elde edilen bireysel veya ekip çalışmalarının kazanca yansıtılması, ikramiyeler, çalışanların ödüllendirilmesi, çalışanın firmaya kazandırdığı paranın bir miktarının da çalışana pay edilmesi, çalışanların iş tatmin seviyelerini arttıran yöntemler arasındadır. Düzenli ve adil olarak yürütülen takdir programları, mutlaka firmalara iyi geri dönüşler sağlamaktadır. Bu sayede firmalarda olumlu bir çalışma

atmosferi oluşmakta ve bu da zamanla firma çalışanlarının benimsediği bir işletme kültürü şekline dönüşmektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 121). Çalışma ortamı ile birlikte iş ağlarının genişlemesi, huzurlu bir çalışma ortamında güven içerisinde çalışabilme şansı, iş konuları hakkında görüş bildirebilme hakkına sahip olunması, çalışma ortamındaki fiziki şartlar, işyerinin ulaşım kolaylığı gibi unsurlar işten duyulan memnuniyet seviyesini arttıran diğer faktörler arasında yer almaktadır (Özsoy vd., 2013: 61). İşletmelerin hedeflerine ulaşabilmek adına dikkat etmeleri gereken konulardan biri de çalışanlarının iş gereklerini yerine getirirken aynı zamanda onların rahatlıklarını da sağlaması gerekliliğidir. Çünkü bir çalışanın iş ortamındaki fiziki durumdan rahatsız olması, onun performansının düşmesine neden olacaktır. Örneğin, çalışılan ortamın sıcaklığının iyi ayarlanması, havalandırılması ve hijyenik olması sağlanmalı ve çalışanların sağlığı her zaman ön planda tutulmalıdır. Bu sayede, çalışandan sağlanacak verim artacak ve çalışanın yaşam standartları yükseltilmiş olunacaktır. Fiziki koşullar ile birlikte çalışanların sosyal yaşamlarının da korunması gerekliliği atlanmamalıdır.

Aşırı iş yükü ile çalışanların sosyal yaşamlarına gasp edilmemeli, onların kendilerini geliştirebilmeleri için yeterli zamanın verilmesi gerekmektedir. Bu sebeplerle, çalışma saatleri mümkün olduğunca az tutulmalı ve çalışanı da koruyan bir şekilde çalışma süreleri ayarlanmalıdır (Özsoy vd., 2013: 61). Her ne kadar tüm çalışma şartları belli ve uygun bir standartta olsa da yönetim tarafından çalışanlara güven temin edilmiyorsa, çalışanların işten memnuniyet duymaları mümkün olmamaktadır. Çalışma ortamlarında güven oldukça etkili bir çözüm aracıdır. Örneğin, çalışanlar ile yönetim arasında güvene dayalı bir ilişki söz konusu ise, çalışma ortamı ile ilgili var olan sıkıntılar, çalışanlar tarafından çok da fazla dile getirilmemektedir (Hakanen vd., 2006: 509). Sonuç olarak çalışanların işten memnuniyet duymaları için öncelikle yöneticilerine güven duymaları gerekmektedir.

2.5.3.4. Arkadaşlık Ortamı

Çalışanın bir ferdi olduğu grubun başarısının ve grubun diğer üyeleri ile arasında olan uyumun, çalışmaktan duyduğu haz ile doğrudan bağlantılı olan bir ilişkisi bulunmaktadır. Buradan, çalışanların sadece maddi unsurları önemsemedikleri, çalışma ortamındaki huzur ve dayanışmanın da çalışanların motivasyonunda önemli bir etken olduğu anlaşılmaktadır (Erdoğan, 1997: 13).

Akademisyenlerden oluşan bir grubun örneklem olarak alındığı İngiltere'de yapılan bir araştırmada, mesai arkadaşlarının tutumu ve işten duyulan memnuniyet düzeyi incelenmiştir. Araştırma sonucunda çalışma ortamının dostluk, birlik, beraberlik, yardımlaşma ve dayanışma gibi unsurları barındırmasının, çalışanların haz ve memnuniyet hislerine erişmesinde oldukça önemli bir etmen olduğu görülmüştür (Oshagbemi, 2000: 214).

Bir grup içerisinde değil de tek başına çalışan kişiler, bir süre sonra yalnızlık duygusu hissedebilmekte, bu da onların zamanla işten soğumalarına ve kendilerini mutsuz hissetmelerine sebep olabilmektedir. Uyumlu, dayanışma ve yardımlaşmaya dayalı bir çalışma ortamı, çalışanların işten duydukları memnuniyeti arttırmaktadır.

Çalışma ortamında herhangi bir problem yaşayıp yalnızlaşan bir çalışan, kısa bir süre sonra o işi bırakma noktasına bile gelebilmektedir. Çalışma ortamındaki ilişkilerin niteliği, çalışanların işten duydukları memnuniyet seviyesinde belirleyici bir etken rolündedir. Dolayısıyla, çalışma grubu içerisinde yer alan bireylerin samimi, dayanışmacı ve yardımsever olmaları, grubun diğer üyelerinin motivasyonunu arttırmakta ve işten duyulan tatmin seviyesi de yükselmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 4-5).

Birtakım işlerde, grup içerisindeki bireylerin birbirleri ile uyumları daha da büyük önem taşımaktadır. Özellikle ekip çalışması ile yürütülen işlerde; ekip içi uyum ve denge, sorunlara karşı verilen benzer mücadeleler, diğer ekiplerden ayrışma gibi unsurlar öne çıkmaktadır (Erdil vd., 2004: 21).

2.5.3.5. Esnek Çalışma Saatleri

Çalışanların en büyük motivasyon kaynaklarından biri de işveren tarafından belirlenen katı mesai saatlerine uyma zorunlulukları olmamalarıdır. Çalışan birey, zihninin en açık olduğu zaman dilimlerine göre çalışma saatlerini ayarladığında, maksimum tatmine ulaşacaktır. Bunun sonucunda da iş yükünün aile hayatına verdiği olumsuz etkiler en aza indirilebilecektir (Doğan vd., 2015: 385).

Esnek çalışma saatleri / iş kontrolü, iş yükünün çalışanların aile yaşamlarında meydana getirdiği sorunları engelleyebilen bir faktördür. Esnek çalışma saatleri sayesinde, çalışma süresi yine aynı uzunlukta olsa da çalışanlar kendi zaman yönetimlerini yaparak işlerini tamamlayabilme olanağına sahip olmaktadırlar. Bu sayede de aile hayatlarında yaşayacakları sıkıntıları minimum seviyeye indirebilmektedirler (McCormack ve Cotter, 2013: 118). Esnek çalışma saatlerinin çalışma isteğini arttırdığı ve katı çalışma saatlerine sahip olmayan çalışanların ailelerine daha fazla zaman ayırma şansına sahip olduklarından dolayı çalışma motivasyonlarının da artacağı varsayılmaktadır (Taşlıyan vd., 2017: 123).

2.6. İş-Aile Çatışmasının Etkileri

Teknolojide yaşanan değişimler, çalışma hayatını da etkilemiş ve bunun sonucunda da işletmeler gittikçe artan bir rekabet içine girmişlerdir. Bu değişiklikler sebebiyle iş-aile yaşamı dengesinin kurulması konusu, literatürde çok daha fazla önem kazanan bir konu haline gelmeye başlamıştır (Smith ve Gardner, 2007: 3).

Çalışma hayatında artan rekabet, çalışanların üstündeki baskıyı da arttırmaktadır. Bu baskı da çalışanlar ve işletmeler adına bazı problemlere sebep olmaktadır. Bundan dolayı, iş-aile yaşam çatışması hakkında daha fazla çalışmaların yapılması ve bireyler ve işletmelerin de bu konuda daha çok aydınlatılmaları gerekmektedir (Narayanan ve Narayanan, 2012: 303).

İş-aile yaşam çatışması kavramının önem kazanması, endüstrileşme sürecinde kadınların çalışma hayatına katılımı nedeniyle artan talep sonucunda gerçekleşmiştir. Ekonomik alanda yaşanan değişimler toplumsal yapıyı önemli derecede etkilemiştir. Bu nedenle bireylerin ve toplumun mutluluğunu sağlamak üzere, iş ve aile yaşamları arasında bir dengenin kurulması gerekmektedir. Bu dengenin kurulması sonucunda; bireylerin yaşam kalitesinin yükselmesi, iş ve aile yaşamlarındaki yerine getirilen rollerin yarattığı mutluluk sonucu toplumda huzurun oluşması, işte gösterilen performansların artması ve işe devam etmeme durumunun azalması sağlanmaktadır (Durna ve Babayiğit, 2015: 727).

Bazı araştırmalar iş-aile yaşam çatışmasının her iki boyutu ile birçok örgütsel faktör arasındaki ilişkiler üzerinde durmuştur (Turunç ve Erkuş, 2010: 419). Bu bağlamda bulgular, iş yaşamının aile yaşamına etki etmesi sonucu yaşanan iş-aile yaşam çatışmasının; aile, evlilik ve genel yaşam doyumu, işi bırakma isteği ve işi bırakma gibi değişkenleri etkilediğini göstermiştir (Turunç ve Erkuş, 2010: 419). Diğer taraftan, aile yaşamının iş yaşamına etki etmesi sonucu yaşanan aile-iş yaşam çatışması ise; iş doyumu, işe geç gitme, işe devamsızlık ve performans gibi değişkenleri etkilemektedir. Bu değişkenlerde meydana gelen farklılaşma ise strese sebep olmaktadır.

Günümüzde çalışma ortamında yaşanan stres, bireylerin iş-aile yaşam çatışmalarına etki eden önemli faktörlerdendir. Stres; işe devamsızlık, kazalar, yaralanmalar ve hastalıklar gibi olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu nedenle stres, sadece işgörenleri etkileyen bir sağlık problemi değil, işletmelerin etkinliklerini devam ettirmelerinin de önüne geçen önemli bir sorundur (Turunç ve Erkuş, 2010: 419).

Yakın zamanda iş stresi üzerine yapılan çalışmalar, çalışma hayatındaki stres ile iş-aile yaşam çatışması (Voydanoff, 2005: 491), fiziksel ve ruhsal sağlık (Vries ve Wilkerson, 2003: 44) ve iş doyumu (Ramirez vd., 1996: 724) arasındaki ilişkilere yoğunlaşmaktadır. Stres ile iş-aile yaşam çatışması ve boyutları arasındaki bağlantıları gerek çift yönlü gerekse tek yönlü şekilde araştıran çalışmalar sonucunda, bu değişkenler arasında pozitif ve anlamlı seviyede ilişkiler olduğu saptanmıştır (Karatepe ve Baddar, 2006: 1018).

Bir yaşam alanı içerisinde meydana gelen stres faktörü, başka alanları farklı derecelerde etkileyebilmektedir (Pleck, 1977: 424). Birey, işten ya da aileden kaynaklanan stres, gerginlik, sıkıntı, tasa ve yorgunluk gibi sebepler nedeniyle, diğer alanlardaki rollerini gerçekleştirmekte güçlük çekebilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

İş yaşamında oluşan bir stres aile yaşamına önemli oranda etki edebilirken, aile yaşamında yaşanan bir stres iş yaşamına daha az oranda etki edebilmektedir. Hatta bir araştırma; işteki çalışma süresi, iş programlarının katılığı ve iş stresine yol açan diğer durumlar ile iş-aile yaşam çatışmasının birlikte aynı yönde değiştiği sonucuna varmıştır (Kim ve Ling, 2001: 205). Muhasebeci (Bedeian vd., 1988), üniversite öğrencisi (Adams vd., 1996), evli (Greenhaus vd., 1987) ve çocuk sahibi çalışan (Dziak, 2008) birey gibi farklı gruplar ile yapılan çalışmalarda; stres ile iş-aile ve aile-iş yaşam çatışması değişkenlerinin anlamlı seviyede ve pozitif yönlü ilişkili olduklarını göstermiştir (Greenhaus vd., 2003: 512).

Yapılan bir araştırma sonucunda, iş-aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasında doğrudan bir ilişki bulunduğu öne sürülmektedir (Adams vd., 1996: 418). Araştırmaların çoğu, iş-aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasında negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğunu tespit etmiştir. Bununla birlikte bazı araştırmalar ise, bu iki değişken arasında düşük düzeyde negatif ilişkiler bulmuştur (Allen, 2001: 414).

İşteki deneyimler sonucunda ortaya çıkan bir olgu olan iş tatmini, çalışanların işlerine veya işlerinin bazı yönlerine verdikleri reaksiyonu göstermektedir (Mowday vd., 1979: 225). İş doyumunun çalışanların işlerine karşı geliştirdikleri genel tutum olduğu ifade edilmektedir (Robins, 2000: 12). Aynı zamanda iş doyumunun çalışanların işlerinin kendilerine göre önemli olan şeyleri ne oranda karşıladığına dair algılarının bir sonucu olduğu da belirtmektedir (Luthans, 1995: 3).

İş-aile yaşam çatışmasının etkilediği bir diğer faktör ise örgütsel bağlılıktır. Kavram, örgüte karşı geliştirilen sadakat, fedakârlık gösterme, kendini örgüte adama ve örgüte katılma gibi kavramlarla açıklanmaktadır (Marchiori ve Henkin, 2004: 353). Örgüt verimi ve performansının geliştirilmesinde gerek çalışan gerekse işletme için büyük önemi olan örgütsel bağlılık, örgütsel davranış yazınında araştırılan başta gelen konular arasındadır (Mowday vd., 1982: 15).

Örgütsel bağlılık, çalışanın kimliği ile örgüt arasında ilişki kuran bir davranış biçimidir ve örgüt hedefleri ile çalışanın hedefleri arasında uyum geliştiren bir süreçtir (Meyer ve Allen, 1997: 12). Örgütsel bağlılık ile iş-aile yaşam çatışmasının güçlü bir şekilde ilişkili olduğu ve çatışma yükseldikçe bağlılığın düştüğü ileri sürülmektedir (Netenmeyer vd., 1996: 410). Hindistan hastanelerinde yapılan bir çalışmaya göre, örgütsel bağlılık ile iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması düşük seviyede ilişkilidir (Namasivayam ve Zhao, 2007: 1212).

İlaç sektörü üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmaya göre ise, genel olarak örgütsel bağlılık ile iş-aile yaşam çatışması düşük seviyede ve negatif ilişkilidir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 249). Bu çalışmada alt boyutlar üzerinde yapılmış detaylı incelemelerde ise, örgütsel bağlılık ve iş-aile yaşam çatışmasının anlamlı seviyede ilişkili olmadığı, örgütsel bağlılık ve aile-iş yaşam çatışmasının ise düşük seviyede ve negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bir başka çalışmaya göre de örgütsel bağlılık ve iş-aile yaşam çatışması arasındaki ilişki düşük seviyede ve negatif yöndedir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 11). Yapılan araştırmalarda, örgütsel bağlılık ile iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması arasında anlamlı

seviyede herhangi bir ilişki bulanamamıştır (Çetin vd., 2008: 2; Lee ve Maurer, 1999: 493). Bununla birlikte örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki ilişki de pek çok araştırmaya konu olmuştur. Bu araştırmaların bazıları, örgütsel bağlılığın iş tatminini yükselttiğini göstermektedir (Sencan vd., 2013: 104). Örgütsel bağlılık iş tatminini de beraberinde getirmektedir. Yapılan bir araştırmada, örgütsel bağlılık ve iş tatmininin birbirlerine etki ettikleri sonucuna varılmıştır (Bateman ve Strasser, 1984: 95). Bir diğer araştırmaya göre ise, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında herhangi bir ilişki yoktur (Mowday vd., 1982: 19). Ancak, örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında genellikle anlamlı seviyede ilişki olduğunu gösteren araştırmalar da mevcuttur (Hoş ve Oksay, 2015).

2.7. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

Çatışmanın bireysel ve örgütsel olmak üzere temelde iki sonucu bulunmaktadır.

2.7.1. İş-Aile Çatışmasının Bireysel Sonuçları

İş-aile yaşam çatışması ile aile-iş yaşam çatışmasını birbirinden ayrı tutan Frone vd.'ne göre, iki çatışma türü fizyolojik ve psikolojik sağlıkla ilgili problemler açısından farklı sonuçlara yol açmaktadır (Frone vd., 1997: 325). Aile-iş yaşam çatışmasının artması ile depresyona yakalanma olasılığı yükselmekte, fiziksel sağlık kötüye gitmektedir. Ayrıca iş-aile yaşam çatışmasında, yani aile istekleriyle iş istekleri arasında çatışma yaşandığında, bireyler artan alkol tüketme eğilimi göstermektedirler.

İş-aile yaşam çatışması neticesinde meydana gelen gerginliğin sonuçları; gözlenebilen (davranışsal) sonuçlar (yeme bozukluğu, sigara ve alkol tüketiminde değişiklikler), psikolojik sonuçlar (depresyon ve tükenmişlik) ve fiziksel sonuçlar (kalp ve mide rahatsızlıkları) üç açıdan ele alabilmek mümkündür (Küçükusta, 2007: 245).

2.7.1.1. İş-Aile Çatışmasının Davranışsal Sonuçları

Çoğunlukla bu konu sadece bireyin kendisinin değil, yakın çevresinin de üzerinde doğrudan ve dolaylı bir etki oluşturmaktadır. Örnek olarak depresyonda olan bir çalışanın, ilk olarak bu durumu ailesine yansıtması ve çalışma hayatında da istenmeyen etkilere yol açabilmesi gösterilebilmektedir. Bu anlamda, davranışsal sonuçların genel olarak sağlık harcamalarının artmasına neden olduğu belirtilebilmektedir (Quick vd., 1997: 67).

2.7.1.2. İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Sonuçları

Duygusal ve ruhsal problemler bireysel olmasının yanında, sağlık sektörü açısından da ciddi bir yüke neden olmaktadır. Stres ve depresyonun beraberlerinde getirmiş oldukları etkiler; yaşam tatmininde düşüş, stres ve tükenmişlik seviyesinde artış şeklinde belirtilmektedir (Çakır Yıldız ve Güneş, 2017: 53).

2.7.1.2.1. Depresyon

Psikolojik kuramların, strese yol açan olaylar karşısındaki çaresizlik duygusundan kaynaklandığını söyledikleri depresyonla ilgili az sayıda yapılan araştırmalar, özellikle cinsiyet farklılıkları üzerinde yapılmıştır. Bu çalışmalarda kadınların erkeklere oranla iki-üç kat daha sık depresyona girdikleri sonucuna ulaşılmıştır (Kılıç vd., 1998: 96; Çelikkol, 2001: 217). Zira kadınların iş ve aile rolleri arasında yaşamış oldukları zaman olgusu ile ilgili sorunlar, kadınların daha fazla iş-aile yaşam çatışması yaşamasına neden olmaktadır (Frone vd., 1992: 65).

2.7.1.2.2. Yaşam Doyumu

Çalışma saatlerinin azaltılması, işyerine kolay ulaşılabilmesi gibi iş yaşamının kalitesindeki gelişmeler, çalışanların modern iş yaşamının getirmiş olduğu zorluklarla baş edebilmesinde, yaşadıkları gerginliğin azalmasına neden olmaktadır (Duxbury ve Higgins, 1998: 112).

2.7.1.2.3. Algılanan Stres

Bütün mesleklerin kendilerine has stres kapasiteleri olsa da kimi mesleklerde bu stres potansiyeli daha fazla görülmektedir. Örneğin, konaklama sektörü yüksek çalışan devri, aralıksız hizmet sunulması, mevsimlik işsizliğin yüksek olması gibi nedenlerden dolayı stres seviyesinin yüksek olduğu bir sektör olarak düşünülmektedir (Küçükusta, 2007: 247).

2.7.1.2.4. Tükenmişlik

Stresli iş çevresinin biriken etkisinin, bireyin başa çıkamaz duruma gelerek içe yönelmesini ifade eden tükenmişlik kavramına, kişiler arası iletişimin yoğunluk olduğu meslek gruplarında daha sık rastlanılmaktadır (Çam, 2001: 202).

2.7.1.3. İş-Aile Çatışmasının Fiziksel Sonuçları

İş-aile yaşam çatışması neticesinde oluşan gerginliğin davranışsal ve psikolojik etkilerinin yanı sıra görülen fiziksel sonuçlar, çalışanın tıbbi olarak sağlık problemleri ile karşılaşmasına neden olabilmektedir (Küçükusta, 2007: 248).

2.7.2. İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Sonuçları

Quick vd. (1997) tarafından ele alınmış olan örgütsel sonuçlar; bireyin kaybı ile ilgili olup katılım ve aidiyet ve iş başarısını ifade eden “doğrudan maliyetler” ve soyut kavramlarla ilgili olup enerji kaybı, ilişkilerde güvensizlik gibi “dolaylı maliyetler” olmak üzere iki grupta açıklanmıştır.

Tablo 2: İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Sonuçları

Doğrudan Maliyetler	Dolaylı Maliyetler
Katılım ve Aidiyet	**Enerji Kaybı**
- Devamsızlık	- İş tatminsizliği
- İşgören devri	- Düşük bağımlılık düzeyi
- Grev/iş yavaşlatma	**İlişkilerde Kalitesizlik**
İş Başarısı	- Güvensizlik
- Nitelik ve nicelik olarak çıktı	- Nefret
- İş kazaları	- Saldırganlık

Kaynak: Küçükusta, 2007: 249

Yukarıdaki tabloda örgütsel sonuçların doğrudan ve dolaylı maliyetleri özetlenmiştir. Doğrudan maliyetler arasında yer alan katılım ve aidiyet altında devamsızlık, işgören devri ve grev gibi unsurlar; iş başarısı altında ise iş kazaları, nitelik ve nicelik olarak çıktı unsurları yer almaktadır. Dolaylı maliyetler arasında yer alan enerji kaybı altında ise iş tatminsizliği ve düşün bağımlılık düzeyi unsurları; ilişkilerde kalitesizlik altında da güvensizlik, nefret ve saldırganlık gibi unsurlar yer almaktadır.

2.7.2.1. İş-Aile Çatışmasının Doğrudan Maliyetleri

İşe devamsızlık, iş yavaşlatma, işgören devir hızı ve iş başarısı gibi etmenler doğrudan maliyetler içerisinde yer almaktadır.

2.7.2.1.1. İşe Devamsızlık

Aşırı stres sonucunda oluşan fiziksel ve psikolojik sorunların ortaya çıkardığı sağlık problemleri, çalışan bireylerde işe devamsızlığa yol açmaktadır. Çoğunlukla çalışanlar, işe devamsızlığın sebeplerini belirtmedikleri için devamsızlık nedenlerinin ortaya konması kolay olmamaktadır. Deneysel çalışmalar neticesinde, çoğunlukla işe devamsızlık ve iş-aile yaşam çatışması arasında bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Duxbury ve Higgins, 1998: 115).

2.7.2.1.2. Grev ve İş Yavaşlatma

Yüksek oranda iş gerginlikleri ile ilişkili olan bu faktör, üretim ve personel kaybı gibi doğrudan maliyetlerin yanında; fırsat kayıpları, tedarikçiler, müşteriler ve diğer taraflarla ilgili dolaylı kayıpları da beraberinde getirmektedir. İş-aile yaşam çatışması ile iş eylemleri arasındaki ilişkiye dair ise bir araştırma sonucu bulunmamaktadır. Ancak iş-aile yaşam çatışması, doğrudan iş veya işgücü çatışmasına neden olmasa da genel iş stresi ve tatminsizliğiyle arasındaki ilişkinin, önemli bir potansiyel olduğu bir gerçektir (Küçükusta, 2007: 250).

2.7.2.1.3. İşgören Devir Hızı

Her ne kadar örgütün yaşam gücü söz konusu olduğunda belirli bir seviyede devir hızı olması gerekse de bu devir hızının yaratmış olduğu maliyetler örgütlerin bu oranı en azda tutma gayreti içinde olmalarına yol açmaktadır. Konuyla ilgili araştırmalar neticesinde, örgütsel stres ile tükenmişliğin bu oranla ilişkili olduğu ve kadın işgörenlerin devir hızının erkeklere göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Karasek ve Theorell, 1990: 59).

2.7.2.1.4. İş Başarısı

Çalışma stresinin bir diğer neticesi de iş kazaları ve performans düşüklüğüdür. İş-aile yaşam çatışmasının ortaya çıkardığı iş ve aile ihtiyaçları ile baş edebilmede yaşanan yorgunluk gibi stres kaynaklı unsurlar da aynı etkiyi yapabilmektedir (Küçükusta, 2007: 250).

2.7.2.2. İş-Aile Çatışmasının Dolaylı Maliyetleri

İş tatmini, örgütsel bağlılık, ilişkilerde tatminsizlik gibi faktörler dolaylı maliyetler içerisinde yer almaktadır.

2.7.2.2.1. İş Tatmini

Örgütsel maliyetler açısından daha zor ölçülebilen bir maliyet olan iş tatmininin, işveren için göstergeleri dolaylı olabilmektedir. İş tatminsizliğinin, iş stresinin en önemli etkenlerinden biri olduğuna dikkat çekilmekte ve işinden memnun olan çalışanları daha uzun yaşamakta; daha az baş ağrısı ve kalp sorunu gibi fiziksel hastalıklar ile karşılaştıkları belirtilmektedir (Robbins, 1993: 219).

İş tatmini çalışma stresini azalttığı için, iş-aile yaşam çatışması ile arasında negatif bir ilişki mevcuttur. İş-aile yaşam çatışması görülen çalışanlarda, işlerine karşı ciddi bir tatminsizlik görülmektedir.

2.7.2.2.2. Örgütsel Bağlılık

Çalışanın örgüt ile olan ilişkisine açıklık getiren ve çalışanın örgütün bir üyesi olarak kalma kararını kapsayan psikolojik bir durum olarak tanımlanan örgütsel bağlılık; "duygusal, devam ve zorunlu bağlılık" olmak üzere üç farklı biçimde ortaya çıkmaktadır (Meyer ve Allen, 1997: 67). Örgütlerin çalışanların işyerinde kalma veya gitme kararını etkileyen faktörleri bilmeleri gerektiği için örgütsel bağlılık, işletmeler açısından nitelikli işgücünü ellerinde tutmak için oldukça önemlidir. Günümüzde duygusal bağlığın; stres, refah ve iş-aile yaşam çatışması gibi kişisel anlamda yaşanan olumsuz neticelerle arasındaki ilişkiyi ortaya koyan araştırmalara rastlanmaktadır (Meyer vd., 2002: 20-25).

2.7.2.2.3. İlişkilerde Kalitesizlik

Stresi ortaya çıkaran unsurların bulunmasının, kişiler arasındaki ilişkilerin kalitesini bozduğu ileri sürülmektedir (Quick vd., 1997: 68). İş yerinde stres altında olan çalışanların, çevrelerine daha az güven duymaları, daha az saygı ve sevgi göstermeleri nedeniyle ortaya çıkan kötü ilişkiler, iş tatmini ve iş devamsızlığı üzerinde olumsuz etki yapabilecektir. Bu da uzun vadede örgüt sağlığının tehlikeye girmesine neden olabilecektir.

2.8. İş-Aile Çatışmasını Engellemeye Yönelik Yaklaşımlar

İşletme yöneticilerinin baş etmek zorunda oldukları en önemli sorun, müşteri istek ve taleplerinin karşılanması olduğu için, başarıları çalışanlarının kalitesi ile doğru orantılıdır. Bu nedenle işletmeler açısından çalışanların güdülenmesi, bağlılığı ve sadakati daha da önemli hale gelmektedir. İş-aile yaşam çatışmasında denge sağlamaya yönelik örgüt yaklaşımları iki bölüme ayrılmaktadır. Bunlar, "bireysel çözümler ve örgütsel çözümler" olarak aşağıda ele alınmaktadır (Küçükusta, 2007: 253).

2.8.1. İş-Aile Çatışmasını Engellemeye Yönelik Bireysel Yaklaşımlar

Bireyin etkin olarak iş-aile yaşam çatışmasında karşılaştığı sorunlarla mücadele edebildiği oranda yaşadığı dengesizlik de daha az olmaktadır. Bireysel çözümler; "sorun odaklı yaklaşım, duygu odaklı yaklaşım, iş-aile sentezi, rollerin paylaşımı, sosyal destek paylaşımları" şeklinde açıklanmaktadır.

2.8.1.1. Sorun Odaklı Yaklaşım

İş ile ilgili çatışmaların azaltılması konusunda sorun odaklı yaklaşım, duygu odaklı yaklaşıma nazaran daha etkin olmaktadır (Bhagat vd., 1995: 94-95). Çoğunlukla çalışma hayatında kullanılan bu yaklaşım (doğrudan müdahale etme gibi) neticesinde daha etkili sonuçlar almak mümkündür.

2.8.1.2. Duygu Odaklı Yaklaşım

İş-aile yaşam çatışması sonucunda ortaya çıkan çatışmayla ilişkili duygular ve hislerle başa çıkmak, ancak modern ve pozitif düşünme yaklaşımları ile mümkündür. Yapılan araştırmalarda bu yaklaşım türünün bilhassa özel hayatın çalışma hayatı üzerindeki etkisini veya çalışma hayatının özel hayat üzerindeki etkisini hafiflettiği ortaya konulmuştur (Aryee vd., 1999: 260).

2.8.1.3. İş Aile Rol Sentezi

Burada iş ve aile rolü taleplerini yönetmek adına oluşturulan stratejilerin; iş, aile ve örgüt üzerinde yarattığı etkilerinin net bir şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Çalışanlar böyle bir durumda rollerin sınır yönetimi ve birden çok rolün benimsenmesi olmak üzere iki karar verme yöntemini karar verme aşamasında kullanmaktadırlar.

2.8.1.4. Rollerin Paylaşımı

Her iki eşin de kariyer sahibi olması halinde, bilhassa çocuk bakımına ilişkin rollerin paylaşımı hususunda denge oluşturulması son derece önemlidir. Bu konuda ebeveynler part-time çalışma ve farklı çalışma programlarına başvurarak sorunu çözme yoluna gitmelidirler.

2.8.1.5. Sosyal Destek

En az iki kişi arasında, destek sağlayanın destek alıcının refahını artırmaya yönelik girişimde bulunması şeklinde açıkladığı bu yaklaşım, kaynakların değiştirilmesiyle ilgilidir (Shumaker ve Brownell, 1984: 12). Gerilimin ortaya çıkmasını ve etkilerini çeşitli biçimlerde azaltabilen sosyal destek sayesinde, hem çatışma yaratacak olayların ortaya çıkma olasılığı azalacak, hem de çalışanlar kendileri için bir çatışmaya neden olacak olaylarla karşı karşıya kaldıklarında, aile içinde diğer üyelerle etkileşimi kişinin olayı algılama şekli değişecektir.

2.8.2. İş-Aile Çatışmasını Engellemeye Yönelik Örgütsel Yaklaşımlar

Çalışanlar açısından aile, iş dışı hayatın en önemli bölümünü oluşturmaktadır. Bilhassa kadınların çalışma hayatında daha fazla yer almaları sebebiyle, boş vakit veya iş dışındaki vaktin daha etkili kullanılması gerekliliğini ortaya çıkmıştır (Küçükusta, 2007: 257). Yapılan araştırmalar neticesinde çalışanların iş-aile yaşam çatışmasını engellemek adına bir takım vardiya, esnek çalışma saatleri, part-time çalışma gibi alternatif çalışma biçimlerine gereksinim duydukları sonucuna ulaşılmıştır (Becker ve Moen, 1999: 996). Söz konusu çalışma şekillerinin, son zamanlarda iş hayatında daha sık görülmeye başlandığı belirtilmektedir.

Örgüt, iş zamanı ve çalışanın iş zamanı arasında var olan uyumun sağlanması, kesintisiz hizmet sunulan ve emek ağırlıklı çalışılan hizmet sektöründeki çalışmalara hız verilmesi nedeniyle, iş hayatındaki esneklik konusu daha çok gündeme gelmeye başlamıştır. İşin örgütsel bir rol oynama niteliğini koruduğu bu yeni çalışma şekillerinde, işin görüldüğü vakit ve yer değişikliğe uğramıştır. Burada önemli olan işin belli bir işyeri çatısı altında yapılması değil, daha kısa vakitte ve farklı saat dilimlerinde yapılmasıdır (Kozak, 2004: 60-61). Aşağıda en sık rastlanan esnek çalışma türleri incelenmektedir:

Yarı Zamanlı (part-time) Çalışma: Bir çalışanın işyerinde normal, standart iş saatlerinden daha az çalışmasını ifade eden bu esnek çalışma türü, "kısmi sureli çalışma" olarak da isimlendirilmektedir. 2. Dünya Savaşı sonrasında en çok kullanılan tür olan bu çalışma şekli, bugün bilhassa Avrupa Birliği ülkelerinde artış göstermektedir (Kozak, 2004: 69). Özellikle iş-aile yaşam çatışmasını ortadan kaldırmaya çalışan kadınlar tarafından en fazla talep edilen bu çalışma şekli, kadın çalışanlara belli bir maliyet yüklemektedir. Zira bu çalışma şeklinde, çalışma saati ücretleri düşüktür ve ilerleme imkânı bu çalışanlar için oldukça kısıtlıdır (Tausing ve Fenwick, 2001: 102).

Esnek Çalışma Saatleri: Bu çalışma şekli, çalışanların günlük çalışma saatlerini, sorumlu oldukları görevleri azaltmadan diledikleri zaman işe başladıkları ve işlerini tamamladıkları bir çalışma biçimini ifade etmektedir. Esnek çalışma saatlerine sahip olma, çalışanların işle ilgili tutumlarını olumlu yönde etkilediği için çalışanlar açısından bir takım avantajlara sahiptir. Bu sayede çalışanlar iş, aile ve iş dışındaki hayatlarını uyumlaştırabilmektedirler (Doğan vd., 2015: 381).

Dış Kaynaktan Yararlanma: Esneklik türleri arasında oldukça farklı bir yapıya sahip olan bu çalışma yönteminde, işler asıl işveren tarafından değil, alt işverenlik gibi, diğer kişi ve kurumlar tarafından yapılmaktadır. Bilhassa uzman olunmayan, verimliliklerin ve rekabet gücünün zayıf olduğu durumlarda dış kaynak kullanma stratejileri kullanılmaktadır (Kozak, 2004: 67). Ayrıca fazla nitelik gerektirmeyen el becerine dayalı işleri ifade eden evde çalışma veya yeni iletişim teknolojilerinin kullanıldığı işleri ifade eden tele-çalışma gibi uygulamalar da bu çalışma stratejileri içinde değerlendirilmektedir.

İş Paylaşımı: İki ya da daha fazla sayıda çalışanın bir iş süresi içinde bir işi paylaşmasını ifade eden bu çalışma şeklini, yarı zamanlı çalışmadan ayıran en önemli özellik, daha nitelikli ve uzmanlık gerektiren işlere uygulanmasıdır. İşi paylaşanlar daha karmaşık yeteneklere sahiptirler.

En önemli unsurun iletişim ve denetim olduğu bu çalışma şeklinde, iletişimdeki kopukluk iş takibini zorlaştırarak verimin azalmasına neden olmaktadır. Bir işin iki kişinin dönüşümlü olarak gerçekleştirmesi, çalışanların iş ve aile hayatlarını daha kolay kontrol edebilmesi imkânı sağlamasına karşılık; işe odaklanma, işi benimseme ve iş bağlığı açısından bir takım olumsuzluklar yaşanması da mümkün olmaktadır (Küçükusta, 2007: 261).

2.9. İş-Aile Çatışmasını Engelleyici Politikalar

Bireyler yaşamları süresince birçok rolü eş zamanlı olarak gerçekleştirmek zorundadır. Bu zorunluluk ve zaman ile enerjinin birlikte harcanacak olması, iş ve yaşam arasında birtakım çatışmaların çıkmasına yol açmaktadır (Duxbury ve Higgins, 2001: 6). Bireylerin yükümlülüğü altına girdikleri bu roller, cinsiyete göre değişmektedir. Geleneksel olarak kadınların rolü, aile, ev ve çocuk bakımı; erkeklerin rolü ise aileyi geçindirme ve aile reisliği olmuştur. Ancak kadınların çalışma yaşamına katılımları, evde ve ev dışında yerine getirilmesi gereken rolleri değiştirmiştir. Kadınlar hem çalışmak hem de eş ve anne rollerini gerçekleştirmek zorunda kalmışlardır. Bu durum da iş-aile yaşam çatışmasıyla sonuçlanırken; diğer yandan da bir denge sağlanmasını zorunlu hale getirmektedir. Bu denge sorunu gerek kadınları gerekse de erkekleri etkilemektedir. İş-aile yaşam çatışması içinde olan çalışanlar, işlerinde başka çalışanlara göre daha düşük performans sergilemektedir (Turunç ve Erkuş, 2010: 416). Eş zamanlı olarak birden fazla rolü gerçekleştirmeye çabalamanın yarattığı stres, işe devam etmeme oranını yükseltmektedir. Bu da hem çalışma yaşamını olumsuz etkilemekte hem de aile yaşamlarında mutsuzluklara sebep olmaktadır.

İş ve yaşam arasında denge oluşturulması bu derecede önem taşıdığı için, sadece çalışan bireyler tarafından değil, işverenler, sendikalar ve hükümetler tarafından da denge sağlayıcı bazı tedbirler alınmalıdır (Doğrul ve Tekeli, 2010: 14).

İşveren: İşverenler çalışanların nerede ve ne zaman çalışacakları konusunda esneklik sağlamalıdırlar. Çalışma ortamında denge kuracak şartların sağlanmasıyla birlikte, esnek bir iş çevresi içinde çalışanlara destek veren politikaların izlenmesi de gerekmektedir. Bunu gerçekleştirmek üzere, çalışanlara bu politikalar hakkında daha fazla bilgi verilmelidir. Dengeyi sağlama amacıyla işyerinde insan kaynakları yönetimi uygulamalarını gerçekleştirmek için daha çok fon yaratılmalıdır. Ücret ve kesinti gibi politikalar, bu tedbirlere başka bir örneği oluşturmaktadır. Özellikle kadın çalışanlar, çocuk ve yaşlı bakımı gibi kişisel nedenler yüzünden işe devam edemediklerinde ücret kesintilerinin belirli bir seviyede bırakılması, mali kayıpları minimuma düşürmeye ilişkin bir uygulamadır. Ayrıca belirli dönemler süresince çalışanlar tam zamanlı yerine yarı zamanlı çalışabilmelidirler. Bu şekilde çatışma durumunda çalışanın yarı zamanlı çalışma olanağına sahip olması, işe devamsızlık ve verimsizliği önleyecektir. İşverenlerin uygulayabileceği diğer bir politika ise, çalışanlara stresle mücadele konusunda eğitim olanakları sunmaktır (Doğrul ve Tekeli, 2010: 14).

Sendika: Sadece işverenler tarafından alınacak tedbirler elbette ki yetersiz kalacaktır. Çalışan haklarını savunan sendikalar da bu konuda bazı sorumluluklar almalıdır. Sendikalar iş-aile yaşam çatışmasına ilişkin toplumu bilinçlendiren kampanyalara öncülük ederek, bu konuda çalışanları savunmalıdırlar. Bu bağlamda dengeyi oluşturacak koşullara dair düzenlemelerin sendikalar tarafından toplu pazarlık gündemine dâhil edilmesi önem taşımaktadır. Ayrıca söz konusu dengenin kurulmasını amaçlayan eğitimler sağlanarak çalışanlar bilgilendirilmelidir (Doğrul ve Tekeli, 2010: 15).

Hükümet: Hükümetlerin iş-aile yaşam dengesini oluşturmak üzere işverenler ve sendikalar tarafından yürütülen politikaları desteklemeleri, bu politikaların uygulanabilirliğini arttıracaktır. Bu çerçevede, politikaların uygun bir şekilde uygulanması, hükümetler tarafından özellikle esnek çalışma koşullarına ilişkin uygulamaların yasal olarak düzenlenmesine ve uygulamada çıkacak aksamalar için cezai yaptırımların yürürlüğe konmasına doğrudan bağlıdır. Ayrıca hükümetler,

özellikle kadınlarda iş-aile yaşam çatışması yaratan çocuk ve yaşlı bakımı hakkında ülke çapında projeler hazırlayarak, dengenin oluşmasına destek olmalıdırlar (Doğrul ve Tekeli, 2010: 15).

2.10. İş-Aile Çatışması Araştırmaları

İş ve aile yaşamı arasındaki çatışmalar ile alakalı yapılan araştırmalara bakıldığında, aile-iş çatışmasına oranla iş-aile çatışmasına literatürde daha geniş yer verildiği görülmüştür (Turunç ve Çalışkan, 2011: 90).

Literatürde çatışma olgusu ile yapılan tüm çalışmalar iki farklı bölümde incelenebilmektedir. Bu farklı bölümlenme, çatışmanın "bireysel" ve "örgütsel" sonuçlarına yönelik yapılan ayrım sonucunda oluşmaktadır. Bölümlerden birincisi; çatışmadan kaynaklı oluşan bireysel sonuçlara yönelik yapılan çalışmalardır. Araştırma sonuçları, iş-aile yaşam çatışmasının, bireylerin duygusal, fiziksel ve psikolojik anlamda sağlıklarını olumsuz etkilediğini göstermektedir. Bu olumsuz neticeler kişide, benlik saygısında düşüş, iş performansında azalma ve iş tatminsizliğinde artma şeklinde ortaya çıkmaktadır (Cooper vd., 1999).

İş-aile çatışması, çalışan bireylerin örgütsel bağlılık düzeylerini (Turunç ve Erkuş, 2010), iş doyum seviyelerini (Arslan, 2012), çalışma performanslarını ve işten ayrılma isteklerini (Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Greenhaus vd., 2001) etkileyebilmektedir. Tüm bunların yanında iş-aile yaşam çatışması sonucunda, kişilerin stres ve gerilim düzeylerinde yükselme, psikolojik ve fiziksel hastalıklarda çoğalma, motivasyonda düşme, yaşam tatmin seviyesinde azalma gibi olumsuzluklar da meydana gelebilmektedir (Lazarus, 1991; Başoğlu vd., 2016: 279).

İş-aile çatışması üzerine yapılan araştırma sonuçları, uzun süre devam eden bu çatışmanın, çalışan kişilerin hem fiziksel hem de psikolojik sağlığı üzerinde olumsuz sonuçlara neden olduğunu göstermektedir (Sharma vd., 2015: 2; Cullati, 2014: 25). Her iki yönlü meydana gelen çatışma da kişinin yalnızca iş ve aile hayatını değil tüm yaşamını etkilemektedir (Bozkurt, 2012: 88).

Çalışma hayatında yaşadığı isteksizlik, tatminsizlik ve mutsuzluk kişinin tüm yaşamını etkisi altına almaya başlamakta ve sonuç olarak genel yaşam tatmininde bir düşüşe neden olmaktadır. Bunun sonucunda da kişinin aile ve sosyal çevresindeki ilişkileri zedelenmektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 156). Bu konuda Tunceli ili merkez ilçesinde yürütülmüş olan bir araştırma sonucuna göre, iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında doğrusal ve orta seviyede bir ilişki bulunmaktadır. Kamuda çalışan toplam 116 kadın üzerinde yapılan bu araştırma, aynı zamanda iş-aile çatışması ile yaşam tatmini arasında da doğrusal ve zayıf yönlü bir ilişki olduğunu da göstermektedir (Karaca ve Dede, 2017).

2012-2014 yılları arası çalışan 238 öğretmen üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise yaşam doyumunun iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması tarafından negatif yönde etkilendiği belirlenmiştir (Fırat ve Cula, 2016). Örneklemi Ankara, Bursa ve İzmir illerinden rastgele yöntem ile seçilerek oluşturulan bu çalışma, öğretmenlerin yüksek seviyede yaşam doyumu yaşadıkları ve kadın öğretmenlerin yaşam doyum seviyelerinin erkek öğretmenlerinkine oranla daha yüksek olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

İş aile yaşam çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek üzere, Ankara'da faaliyet gösteren bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan 201 kişi üzerinde de bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, aile-iş çatışmasının iş tatminini pozitif yönde; iş stresinin ise iş tatminini negatif yönde etkilediği görülmektedir. Bununla birlikte iş-aile ve aile-iş çatışmasının, iş stresini pozitif, iş tatminini ise negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Tekingündüz vd., 2015).

Başka bir araştırma sonucu ise, iş-aile çatışmasının yaşam doyumunun %35'ini, aile ilişkilerine ait doyumun ise %38'ini açıkladığını göstermektedir (Michel vd., 2011: 205). İş ve aile yaşam çatışması ile evlilik doyumu arasındaki ilişkiyi inceleyen bir başka araştırma ise, evlilik doyumunun aile-iş çatışması tarafından negatif bir şekilde etkilendiğini bulmuştur (Minnotte vd., 2013: 691). Yine

bir başka araştırmada ise iş-aile çatışmasının evlilikleri negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Byron, 2005: 183). Benzer şekilde literatürde yer alan birçok araştırma da iş-aile çatışmasının yükselmesi durumunda evlilik doyumunun azaldığını belirtmektedir (Beatty, 1996: 240; Frone vd., 1994: 1024; Matthews vd., 1996: 69; Judge vd., 2006: 793). Tüm bu çalışmalar ile benzer sonuca varan başka bir araştırma da ülkemizde gerçekleştirilmiş ve iş kaynaklı çatışmanın evlilikleri olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Aycan ve Eskin, 2005: 461).

İş-aile çatışmalarının sadece kişileri etkilemediği, aynı zamanda kişilerin çalıştıkları işyerleri üzerinde de olumsuz etkilere neden olduğu belirtilmektedir (Neerpal ve Barath, 2013: 439).

İş-aile çatışması yaşayan bireylerin işlerini bırakma noktasına gelebildikleri, bu anlamda örgütlerin iş-aile çatışmasının neden olabileceği olumsuz durumlara karşı çeşitli tedbirler alması ve bu süreci çok iyi bir şekilde yönetmesi gerektiği üzerinde durulmaktadır (Howard vd., 2004: 388). Önceden tedbir alınmaması durumunda devamsızlıkların ve işten ayrılmaların artması, iş kazalarının yükselmesi, kalite standartlarında düşüşler yaşanması ve tüm bunların sebep olduğu finansal maliyetlerin artması gibi sonuçların oluşabileceği belirtilmektedir (Nohe ve Sonntag, 2014).

İş-aile çatışması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yürütülen bir araştırma sonuçlarına göre de örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile iş-aile çatışması arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu anlamda iş-aile çatışmasının arttıkça örgütsel bağlılık seviyesinin düştüğü sonucuna ulaşılmaktadır (Akbolat vd., 2016).

Yine iş-aile çatışması ile örgütsel bağlılık, bununla birlikte iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yapılan araştırmada da benzer sonuçlar bulunmuş, iş-aile ve aile-iş çatışmasının örgütsel bağlılık üzerinde negatif bir etkisi olduğu ortaya konulmuştur. Ülkemizde Adana'da faaliyet gösteren ilaç sektöründeki

şirket çalışanları üzerinde yapılan bu araştırma, iş-aile yaşam çatışmasının iş stresini istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü etkilediğini bulmuştur. Ancak araştırma sonuçlarına göre, aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. İş tatmini üzerinde ise iş-aile yaşam çatışmasının pozitif bir etkisi bulunurken, aile-iş çatışmasının anlamlı bir etkisi olmadığı belirlenmiştir (Efeoğlu ve Özgen, 2007).

Ülkemizde iş-aile yaşam çatışması ile ilgili yürütülen bir başka araştırmada; banka çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışmalarında iş taleplerinin artmasının rol oynadığı tespit edilmiştir (Çarıkçı, 2001: 2). Hemşirelerle gerçekleştirilen bir diğer çalışma, evli hemşirelerin %90,9'unun işlerinden dolayı aile yaşamlarında problemlerle karşılaştıkları sonucuna varmıştır (Karahan ve Bener, 2005: 117).

Polisler üzerinde yapılan bir araştırma ise, toplumsal desteğin artmasıyla çalışanların örgütte yaşadıkları rol çatışmalarının gerilediğini, ayrıca üstlerin desteklerinin de iş-aile yaşam çatışmasını düşürdüğünü ortaya koymuştur (Özen ve Uzun, 2005: 144). Ayrıca iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması örgütsel bağlılığı ters yönde etkilemektedir (Efeoğlu, 2006: 69).

Kişilik özellikleri ve iş-aile çatışması üzerine yapılmış araştırmaların sayısı ise oldukça azdır. Ancak yapılan araştırmalar, iş-aile yaşam algısının da farklı kişilik özelliklerinden önemli ölçüde etkilendiğini ortaya koymuştur. Örneğin bir araştırma sonucuna göre strese dayanıklı sorumlu bireyler, dayanıklı olmayan bireylere oranla çatışmayı daha alt seviyelerde hissedebilmektedir (Piedmont, 1993: 464).

Cinamon'a göre (2006) kişilik özelliklerini etkileyen önemli etkenlerden olan cinsiyet ve sosyal çevre de iş aile çatışmasını tetikleyen önemli olgulardandır. Örneğin çatışmayı 358 öğrenci üzerinde incelemiştir ve iş-aile yaşamı arasındaki ilişkilerin her iki yönde de beklenen çatışmalara yol açtığını ve bu çatışmaların dışa dönüklük ile negatif yönde ilişkisi olduğunu belirlemiştir.

Kadın yöneticiler ile yapılan bir araştırma sonucuna göre ise kadınlar üzerinde, iyi bir anne olmanın kadınlığın en temel görevi ve sorumluluğu olduğu düşüncesi hakimdir. Bununla birlikte aynı araştırma sonuçlarına göre kadınlar, toplumda hakim geleneksel cinsiyet rollerine ait kalıplaşmış yargıların da iş-aile çatışmasının oluşmasında bir etken olduğu görüşüne sahiptirler. Aynı zamanda cinsiyetçi roller anlamında eşitlikçi bir anlayışa sahip olmayan toplumlarda iş-aile çatışmasının çok daha fazla yaşandığını savunmaktadırlar (Aycan, 2009: 289). Başka bir araştırmaya göre; kadınlar erkeklere göre ev işlerine daha çok zaman ayırmalarına karşın, iş ve aile yaşamı çatışmasını fazla yaşamamaktadırlar; bu da rol yükünün daima çatışmaya neden olmadığına işaret etmektedir (Gutek vd., 1991: 560).

Daha önce de belirtildiği üzere dışa dönük bireyler, daha yüksek seviyede harekete geçme ihtiyacı göstererek, çoğunlukla karşılaşmış oldukları sorunları iyimser bir davranış ile olumlu açıdan yeniden değerlendirmeyi ve daha yoğun ve sık bir şekilde bireysel etkileşim sağlamayı tercih etmektedirler (McCrae ve John, 1992: 178). Bilhassa dışa dönüklük özellikleri ağır basmakta olan kişiler, genel olarak çalışma çevresi ve iş ortamını, dışa dönüklük özelliğine daha az sahip olan kişilere oranla daha olumlu olarak algılamaktadırlar. Bunun sebebi olarak da dışa dönük bireylerin iş arkadaşları tarafından da olumlu tepkiler alıyor olmaları gösterilmektedir (Alarcon vd., 2009: 246-247).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK

3.1. Tükenmişlik Kavramı

İlk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından incelenen tükenmişlik kavramı, "çalışan kişilerin verimlilik ve enerjisini azaltarak işe olan ilgilerini kaybetmelerine yol açan bir durum" şeklinde tanımlanmıştır (Freudenberger, 1977: 27). "Tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme olmak üzere üç evreden oluşan bir psikolojik sendromdur" (İraz ve Ganiyusufoğlu, 2011: 452). Bireyin basit fiziksel yorgunluktan çok, yapılan iş ve çalışma düzeninin gerektirdiği aşırı olarak algıladığı zihni yük, kariyer amacından sapma ve değişime uymada kendini çaresiz hissetmesini ifade etmektedir. Bu durumdaki bir çalışanın verimli çalışması zorlaşacak ve başarısı düşecektir (Koçel, 2014: 532). Tükenmişlik, yükselen duygusal tükenme duygusu ile birlikte, başkalarına karşı negatif ve alay eden bir tutumun takınıldığı ve bireyin başarma duygusunun zayıfladığı bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Bu tanım, tükenmişlik kavramının 3 boyutunu da kapsamaktadır. Bu boyutlar "kişinin duyarlı olma yeteneğinin kalmaması", "kişisel başarısının gerilemesi" ve "duygusal olarak tükenme" şeklindedir (Maslach vd., 2001: 398). Tükenmişlik kavramıyla ilgili çalışmaların etkilerinin değişkenlik göstermesi nedeniyle araştırmacılar, bireylerin genel tükenmişlik seviyeleri yerine, bahsedilen bu üç alt boyut temelinde incelenmesi gerektiğini savunmuşlardır (Byrne, 1994: 646).

Tükenmişliğin en önemli boyutu olan duygusal tükenme, kişinin duygusal açıdan fazla dolmuş olma duygusu ve duygusal kaynaklarının tükenmiş olması şeklinde tanımlanmakta ve bununla birlikte tükenmişliğin stres boyutu olarak algılanmaktadır (Maslach vd., 2001: 399).

Hobfoll tarafından geliştirilen "Kaynakların Korunması Teorisi" (Conservation of Resources Theory), stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklayan temel bir modeldir (Hobfoll, 1989: 513). Bu teoriye göre; kişiler önemsedikleri kaynaklara sahip olabilmek ve onları ellerinde tutmaya devam edebilmek üzere gayret sarf etmektedirler. Bu kaynaklar dört sınıfta incelenmektedir.

İlk sınıfta, özelliklerinden veya dolaylı olarak kişiye sağladığı üstünlüklerden dolayı değer taşıyan maddi kaynaklar yer almaktadır. İkinci sınıf, şartlardan oluşmaktadır (örneğin: evlilik ve kıdem). Üçüncü sınıf, kişinin strese olan direncini belirleyen kişisel özelliklerini içermektedir. Dördüncü sınıf ise enerji, zaman, bilgi ve para gibi kaynakları kapsamaktadır. Zaman içerisinde, kişinin sahip olduğu bu kaynakları yitireceğine dair bir tehdit algılaması, bu kaynakları zaten yitirmiş olması veya başka kaynakları kullansa bile yeterli kaynağa sahip olamaması şeklinde üç farklı durum oluşabilmektedir. Bu durumlardan yalnızca birinin dahi oluşması, kişinin strese girmesiyle sonuçlanmaktadır (Hobfoll, 2001: 339).

Tükenmişlik, teoride sözü edilen ve strese neden olan bu üç durumun ardından gerçekleşen bir hal şeklinde tarif edilmektedir. Bu şartlar altında kişinin önemli oranda zaman ve enerjisini harcaması, kaybettiği fırsatlar ve ailesinden esirgediği zaman karşılığında beklediği kaynaklara sahip olamaması tükenmişliği tetiklemektedir (Hobfoll, 2001: 338).

Maslach vd. (2001) tarafından tükenmişlik çalışmalarına öncülük eden gerek Hobfoll'un Kaynakların Korunması Teorisi'nde gerekse de Karasek'in Talep-Kontrol Modeli'nde yer alan ve birer stres değişkeni olarak ifade edilen "aşırı miktarda iş beklentisi ve kaynaklardan yoksun olma" durumuna vurgu yapılmaktadır (Maslach vd., 2001: 398).

Tükenmişliğin önde gelen etkenlerinden biri olarak görülen yüksek seviyede iş talebi ve kişinin gereken kaynaklardan yoksun olması hallerine işaret eden araştırmacılar, tükenmişliğe neden olan değişkenlerin kişisel değil, durumsal olduğunu düşünmektedirler (Gonzalez-Roma vd., 2006: 166). Konu hakkında yapılan çalışmaların çoğu bu yaklaşımı desteklemekte ve duruma bağlı oluşan stresle tükenmişliğin aynı yönde değiştiğini kabul etmektedir (Gibbons, 2006: 38).

Dollard vd. (2000) açısından "Talep-Kontrol-Destek Modeli", duygusal tükenmişliği açıklamaktadır. Bu model, çalışandan beklenilen işin fazlalığına karşın işverenin çalışana sağladığı toplumsal desteğin azlığının, kişinin duygusal tükenmişlik hissetmesine neden olduğunu savunmaktadır (Dollard vd., 2000: 506). Bu nokta "Kaynakların Korunması Teorisi"nde dikkate alınmış ve kaynakların tükenmiş olması ile tükenmişliğin tüm alt boyutları arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğunu kanıtlamıştır (Neveu, 2007: 22). Araştırma sonuçları, kaynakların tükenmesi ile duyarsız bir hale gelme ve kişisel başarının gerilemesi alt boyutlarına kıyasla, duygusal tükenme alt boyutunun arasındaki korelasyonun daha güçlü olduğunu göstermiştir (Neveu, 2007: 23). Benzer biçimde psikolojik ve fizyolojik stresin, bireysel başarıya kıyasla duygusal tükenme ve duyarsız bir hale gelme alt boyutları ile çok daha güçlü bir korelasyonu olduğu saptanmıştır (Gonzalez-Roma vd., 2006: 172).

Duygusal tükenme ile dört tür kaynağın arasındaki ilişkinin incelendiği araştırma, duygusal tükenme ile görevlerin belirsiz olması arasında pozitif bir ilişki olduğunu, duygusal tükenme ile otonomi, iç kontrol odağına sahip olma ve yönetici desteği arasında ise negatif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir (Ito ve Brotheridge, 2003: 490). Ancak bu araştırma, beklenilenin tersine duygusal tükenme ile karar alma sürecine katılım arasında herhangi bir ilişki bulamamıştır. İş merkezli değişkenlerden olan müşteri ile temas halinde olma, işin rutinliği, ağır iş yükü, rol çatışması ve stres, tükenmişlik seviyesini yükseltmektedir. Bu durum da iş doyumunu düşürmekte ve tükenmişlik yaratmaktadır. Sanılanın aksine, iş doyumu ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Wright ve Cropanzano, 1998: 489). Duygusal tükenme ile iş doyumu ve örgüt bağlılığı arasında da oldukça güçlü negatif bir etkileşim bulunduğu saptanmıştır. "Tükenmişlik Modeli", düşük örgüt bağlılığı, işi bırakma, işe devamsızlık ve işten doyum sağlayamamayı, tükenmişliğin maliyetleri olarak göstermiştir (Kim vd., 2009: 97). Bazı araştırmalar ise duygusal tükenme ile iş doyumu arasındaki neden-sonuç ilişkisinin ters yönlü olduğunu tespit etmiştir. Bir başka deyişle tükenmişlik işten sağlanan doyumu azaltmaktayken, işteki doyumsuzluk da tükenmişliğe yol

açmaktadır (Kim vd., 2005: 172). Türkiye'de sağlık sektöründe hizmet verenler ile bir çalışma yapılmış ve bu çalışmaya göre, duygusal tükenme seviyesi ile iş koşullarından memnun olma durumu arasındaki ilişki negatif yönlü çıkmıştır (Yavuz Yılmaz vd., 2007: 49). Araştırmanın bulguları, sağlık çalışanlarının iş koşullarından memnun olmadıkları durumlarda tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğunu, tam aksi durumlarda ise tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğunu göstermektedir.

İş kaynaklı stresin iş doyumsuzluğuna yol açtığı durumlarda, duygusal tükenmenin oldukça önemli bir etken olduğu belirtilmektedir. Bu noktada dikkat edilmesi gereken husus, tükenmişliğin iş kaynaklı strese yönelik psikolojik bir reaksiyona neden olarak, sonrasında da iş doyumsuzluğunu beraberinde getirebileceği ihtimalidir. Bu görüş, Leiter ve Maslach'ın duygusal tükenmeyi kişi ve örgüt arasında yarattığı uyumsuzluk bakımından incelediği modellerinin temeli üzerine kurulmuştur (Leiter ve Maslach, 1999: 100-101). Bu modelde çalışanın, tükenmişliğe yol açan etkenler içinde yer alan "iş yükü, kontrol, ödüller, diğer çalışanlar, adalet ve değerler"den oluşan altı örgüt koşullarından birkaç tanesiyle ya da tamamıyla sürekli bir uyumsuzluk içinde olması söz konusudur (Leiter ve Maslach, 1999: 104). Buna göre duygusal tükenme değişik olumsuz sonuçlar yaratırken, örgüt koşullarına ilişkin değişkenler ve çalışanların birbirleriyle uyumsuzluğu da tükenmişliğe neden olmaktadır (Maslach vd., 2001: 398).

Başka araştırmalar da bu modelin öngörülerini desteklemiştir. Örneğin bir araştırmada duygusal tükenmenin, iş doyumu ile birey ve örgüt arasındaki değerler uyumu ilişkisinde aracı değişken işlevi gördüğü ortaya konmuştur (Lam vd., 2001: 158). Ayrıca duygusal tükenme, öncü ve takipçi göstergelere aracılık eden bir değişken şeklinde algılanmaktadır (Singh vd., 1994: 560).

Bahsedilen çalışmalarda duygusal tükenme; rol stresi yaratan etkenler ile iş doyumu, performans gibi davranışsal ve psikolojik neticelerin arasındaki ilişkide (Singh vd., 1994: 558), çalışma şartları ve yaşam tatmini ilişkilerinde (Demerouti vd., 2001: 509), iş gerekleri ve sağlık problemleri (Schaufeli ve Bakker, 2004: 297), işe devam etmeme (Bakker vd., 2003: 342) ve örgüt bağlılığı (Llorens vd., 2006: 386) arasındaki ilişkilerde aracılık etmektedir.

Genel olarak pek çok çalışmada, tükenmişliğin, çalışan ve yöneticiler arasındaki olumsuz ilişkiler ile örgüt bağlılığının ilişkisinde aracılık ettiği belirlenmiştir. Ayrıca tükenmişlik, suistimalci yönetim anlayışı ile performans arasındaki ilişkide de aracı değişkendir (Mobley, 1982: 22). Bununla birlikte tükenmişliğin kısmen aracı değişken olduğu ilişkiler de bulunmaktadır. Bunlar iş kaynaklı stres öğeleri, işi bırakma isteği, duyarsız hale gelme ve çatışma ile işi bırakma isteğinden oluşmaktadır (Yürür ve Keser, 2011: 173). Bu etkisiyle birlikte, duygusal tükenmenin tam bir aracı rol üstlendiği ilişkilerden de söz etmek mümkündür. Bunlar ise, iş gerekleri ve işi bırakma isteği, etkileşim hakkaniyeti, örgüt bağlılığı ve işi bırakma isteği, dış kontrol odağı ve işi bırakma isteği olarak sıralanabilir (Saks, 2006: 601). İş görenlerden yüksek performans beklenilmesi de tükenmişliğe neden olmakta, bunun da işten ayrılma niyetini harekete geçirdiği belirtilmektedir (Salih ve Mansfield, 1985: 23). Ayrıca, tükenmişliğin aracı değişken işlevi gördüğü düşünülen iş yükü, rol belirsizliği, rol çatışması, otonomi ve ödüllendirmede adalet gibi çalışma şartları ile işten ayrılma isteği arasında bir ilişki belirlenmiştir (Moore, 2000: 143). Bununla birlikte tükenmişlik, ailevi ilişkilerin de etkisi altında kaldığı rol belirsizliği, fazla iş yükü gibi işle alakalı etkenlerle ilişkilerde de aracı değişken rolü oynamaktadır.

3.2. Tükenmişlik ile İlgili Kavramlar

3.2.1. Stres

"Stres, yaygın olarak, sıkıntı, endişe ve sorun anlamlarında kullanılmaktaysa da bundan daha geniş bir anlam ifade etmektedir - insanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti ya da bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepki olarak tanımlanmaktadır" (Gürel, 2016: 354). "Çevrenin potansiyel tehditkar durumuna karşı fiziksel ve ruhsal bir tepki olarak da ifade edilebilir" (Akgemci, 2001: 302).

"İş stresi çalışan ve çevresi arasındaki etkileşim sonucunda ortaya çıkan gerilim durumu olarak tanımlanabilir; buna göre, iş çevresinin çalışan üzerinde yarattığı baskı ile çalışanın kapasitesi arasında uyumsuzluk bulunması çalışanın iş stresi yaşamasına neden olur" (Efeoğlu, 2006: 22). İş stresi üzerinde iş gerekleri ve çalışma şartları ile kişinin kapasitesi oldukça fazla rol oynamaktadır. Ancak bu olgular durağan değil değişken özellikler taşımaktadır. Dolayısıyla, iş stresi de değişken yapıdadır ve çalışanlar, durumsal olarak daha fazla ya da daha az iş stresi yaşayabilir (Efeoğlu, 2006: 22).

Literatürde iş gereklerinin iş stresini artırdığı, iş kaynaklarının ise iş stresini düşürdüğü bildirilmiştir (Hakanen vd., 2008: 79). İş gereklerinin, işgörenler tarafından verilen fiziksel veya ruhsal emeğin; fiziksel, sosyal ya da örgütsel sonuçları yansıtmasından dolayı, belirli fiziksel ve/veya ruhsal maliyetler hakkında olduğu ifade edilmektedir. İş gerekleri, işgören işin gerektirdiklerini karşılamada yetersiz kaldığı takdirde, iş kaynaklı strese yol açabilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2007: 310). Zihinsel ve psikolojik iş yükü sonucunda da bitkinlik ve tükenmişlik problemlerinin yaşanabileceği belirtilmektedir (Rudow, 1999: 40).

Bir işe dair fiziksel, psikolojik, sosyal veya örgütsel etkenlerden oluşan iş kaynakları; iş gereklerini ve buna bağlı olarak fizyolojik ve psikolojik maliyetleri düşürmekte, işteki hedeflere ulaşmayı daha kolay bir hale getirmekte ve kişisel gelişim ve öğrenmeye etki etmektedir. Bu nedenle kaynakların sadece iş gereklerini karşılamada gerekli olmadıkları, bununla birlikte kendileri bakımından da önem taşıdıkları ifade edilmektedir.

Kaynaklar; maaş ve kariyer fırsatları gibi örgüt düzeyinde, üstün ve çalışma arkadaşlarının desteği gibi kişiler arası ve sosyal ilişkiler düzeyinde, karar verme süreçlerine katılma ve görev netliği gibi iş örgütlenmesi düzeyinde, performansın ölçülmesi ve becerilerde çeşitlilik gibi iş düzeyinde bulunabilmektedirler (Demerouti ve Bakker, 2011: 2).

İş gereklerinin iş kaynaklarının hareket etme yeteneğini önleyebilmesi sebebiyle (örnek olarak aşırı iş baskısı ya da duygusal ilgi isteyen işler), çoğunlukla iş kaynakları ile iş gerekleri arasında ters yönlü bir ilişki bulunduğu saptanmıştır. Ayrıca, toplumsal destek ya da geri bildirim gibi yüksek iş kaynakları da iş gereklerinin düşük olmasına yol açabilmektedir (Gündüz vd., 2013: 31).

İş gerekleri çalışanların daha fazla çabalamasına yol açtığı takdirde, bunun çalışanlara etkisi ile doğacak olan stres, birtakım psikolojik veya fizyolojik hastalıklarla sonuçlanmaktadır (Erdil vd., 2004: 19). Örnek olarak, işin zamanında yapılması zorunluluğunun yarattığı baskı, çalışma koşullarının kötü ve uygunsuz olması ve benzeri sebeplerle çalışan kişi, normalde sarf edeceği enerjiden daha fazlasını sarf ettiğinde psikolojik olarak rahatsızlanabilmektedir (Gündüz vd., 2013: 31-32). İş kaynaklarının ise, işgörenlerin hedefe varmasını kolaylaştıran, kişisel gelişimlerini güçlendiren ve iş gereklerinin yol açtığı fiziksel ve psikolojik sonuçları hafifletebilen iş nitelikleri olduğu ifade edilmiştir. Örnek olarak; örgütsel yapıda bağımsızlık, örgütün sağladığı toplumsal destek, işgörenlerin haklarına tam olarak uyma gibi durumlar, çalışan kişilerin işlerine güven duymalarına ve tam bir bağlılık sergileyerek çalışmalarına yol açabilmektedir (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 480).

3.2.2. İş-Yaşam Doyumu

Yaşam doyumu kavramı veya daha çok bilindiği adıyla mutluluk, ilk olarak Neugarten (1961) tarafından ortaya atılmış ve yüzyıllar boyunca insanlık tarafından ilgi duyulmuş konulardan biri olmuştur. Söz konusu kavram bir bireyin istediğiyle (beklentileri) sahip olduklarını karşılaştırması sonucu ortaya çıkmış olan durum veya sonucu ifade etmektedir. Bireylerin beklentileriyle gerçekte yaşadıklarının kıyaslanmasıyla elde edilen sonucu da yaşam doyumu olarak ifade etmek mümkündür. Çoğunlukla bireyin bütün yaşantısı ve yaşantısının çok çeşitli boyutları yaşam doyumu kavramı içinde görülmektedir. Özer ve Karabulut'a (2003) göre yaşam doyumu belli bir duruma ilişkin olmaktan çok genel anlamda bütün yaşam içindeki doyumu ifade etmektedir.

Ünal vd. (2000) ise yaşam doyumunu; bireysel amaçlarla varılan hedefler arasındaki uygunluğa yapılan yargısal bir değerlendirme olarak tanımlamaktadırlar. Ayrıca insanların kendilerini iyi hissetme hali de yaşam doyumu kavramıyla açıklanabilmektedir. İnsanlar, her kişinin farklı bireysel özelliklerinin olduğu farklı toplumlarda doğmaktadırlar ve içinde hayat buldukları toplumsal yapılar tarafından biçimlendirilmektedirler.

Büyük ölçüde yaşam doyumu duygusal temele dayandırılan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir insanın yaşantısını ideal olup olmadığını değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan bir durum veya sonuç olarak da ifade edilmektedir. Bununla birlikte kişilerin mutlu ve kaliteli yaşantısı da yansıtılmaktadır (Piccolo vd., 2005: 966). Yaşam doyumu kişilerin kendi yaşantılarını pozitif anlamda değerlendirmeleri sonucunda ortaya çıkmakta ve negatif hislerle de azalma göstermektedir (Zhao vd., 2011:48).

Yaşam doyumuna ilişkin tanımlamaları üç grupta incelemek mümkündür. Erdem, kutsallık ve iyi oluş gibi dış bir ölçüte dayandırılmak suretiyle yapılan tanımlamalar birinci grupta yer almaktadır. Coan (1977) tarafından, kültürler ve bölgeler göz önünde bulundurulduğunda ideal üzerinde yapılan

kavramsallaştırmalarda farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mutlulukla ilgili yapılan normatif tanımlamalarda sübjektif durumdan çok arzu edilen bir nitelik elde etme, sahip olma üzerinde durulduğu gözlemlenmiştir.

Bireylerin yaşantılarını olumlu olarak değerlendirilmelerine sebep olan etmenler ikinci grupta açıklanmaktadır. Sübjektif iyi oluşu yaşam doyumu olarak adlandırmak mümkündür. Bireylerin yaşantıların iyi oluşuna uygun standartlar da meydana getirilmiştir. Kişilerin kendi yaşantılarıyla ilgili yargılarının koşulları incelenmiştir. Shin ve Johnson (1978) mutluluğu, bireylerin kendi seçmiş oldukları kriterler dahilinde yaşam kalitesinin küresel bir değerlendirmesi olarak tanımlamışlardır. Bir başka tanımda ise mutluluk, bireylerin arzu ve amaçlarından oluşan doyumun bütünleşmesi şeklinde ifade edilmektedir.

Günlük hayat üzerinde durmak suretiyle günlük ilişkilerde olumlu duyguların olumsuz duygulara egemen olduğu ise üçüncü grupta anlatılmaktadır. Pozitif duygusal yaşama ağırlık verilmektedir. Belli bir yaşam periyodunda fazlasıyla hoş duygular içinde olan kişiler mutlu kişi olarak adlandırılmaktadır (Yetim, 1991). Hemen hemen her insan yaşantısının haz ve pozitif duygularla renklenmesini ve zenginleşmesini ister. Ancak diğer taraftan hayatta acı, yoksunluk, gerilimler, keder, engeller ve elem gibi birçok kötü unsur da mevcuttur. Kişilerin öznel ve nesnel konumlarında ortaya çıkacak olumsuz koşullar nedeniyle pek çok sarsıntı meydana gelmektedir.

İnsan bilimciler tarafından, kişisel ve durumsal özellikleri çeşitli modellerde beraber değerlendirilmiş ve iyi olmanın yapısına dair çalışmalar yapılmıştır. Bireylerin iyi olmalarına karşılık gelen fazlaca sözcük ve kavram olduğu bilinmektedir. Bunların içinde; haz, refah, mutluluk, doyum, yaşam kalitesi, toplumsal iyi olma ve öznel iyi olma durumlarını saymak mümkündür. Kişilerin bakış açılarıyla yaşantılarını değerlendirmeleri öznel iyi olma anlamına gelmektedir. Yaşantısı değerlendiren insanların verdikleri tepkiler, bulundukları yargılar insanların öznel iyi olma durumunu ifade etmektedir. İnsanların kendi hayatlarıyla

ilgili değerlendirmelerinde üç farklı ancak birbirleriyle ilişkili genel boyutlar içinde sınıflandırılma mümkün olmaktadır. Bunları; olumsuz duygu, yaşam doyumu ve olumlu duygu olarak sıralayabiliriz. Negatif duygu boyutunda kötü, acı ve hoş olmayan duyguların az olması iyilik açısından önemlidir. Bunun yanında pozitif duygu boyutunda ise yaşanan hazlar, sevinçler ve hoş duygulanımların çokluğu önem arz etmektedir. Yaşam doyumunda ise hayatın geneliyle ilgili bilişsel değerlendirmeler ve yargılamalar söz konusudur (Yetim, 2001).

İş doyumu ise, Efeoğlu'nun (2006) aktardığı şekliyle örgüt araştırmacıları tarafından farklı tanımları yapılan çalışanın, işine veya işteki deneyimlerine dayanan mutlu ve olumlu ruh hali; sahip olduğu değerlere göre değişen işten duyduğu haz; işinden beklentisi ve işinden sağladığı ödüller arasındaki uyum; işine karşı tutumu, işine karşı tutumunun bir sonucu; işine karşı duygusal tepkileri olarak farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre, çalışanın iş doyum düzeyi çalışanın beklentilerinin hangi ölçüde karşılandığını gösterir. Çalışanın çalıştığı işle ilgili beklentileri elbette ki önem derecesi açısından farklılaşabilir ancak göz önünde bulundurulması gereken çalışanın karşılanmış ihtiyaçlarının görece olarak fazlalığının iş doyum düzeyini artıracak olduğudur (Efeoğlu, 2006: 27). İş doyumu bakımından incelendiğinde bireyin yaşantısındaki en önemli hedeflerinden birinin de iş hayatındaki mutluluğu veya iş doyumudur. Bu nedenle de bilimsel olarak üzerinde en fazla araştırma yapılması gereken hususlardan birisidir. İş doyumuyla bireylerin psikopatik yönlerinden çok güçlü yönlerinin tanımlanması ve geliştirilmesi mümkündür (Seligman, 2007: 151).

İyi olma, yaşam doyumu, iş doyumu ve mutluluğun ortaya çıkardığı pozitif sonuçlar bu kavramların öneminin daha da iyi anlaşılmasına neden olmaktadır. Mutsuz insanlara nazaran mutlu insanlar; intiharı hiç düşünmez, daha çok sosyal ve güçlü romantik veya sosyal ilişkilere sahip olurlar, daha çok sağlıklı olurlar, topluma katılımları daha yüksek olur, bireylerarası ilişkilerinde daha yüksek doyum sağlarlar, olaylara karşı daha uygun tepkiler verirler, işyerlerindeki performansları yüksek olur, daha çok arkadaşa sahip olurlar, daha çok para kazanırlar, daha kolay evlenir ve

evliliklerinde daha çok doyum sağlarlar, örgüte daha iyi uyum sağlarlar. Bu durum da mutluluk kavramının bireylerin bütün hayatına pozitif etkilerde bulunduğunu ifade etmektedir (Sirgy vd., 2006: 347).

Mutluluk aynı zamanda gelecek zamanda karşılaşılabilecek olumsuzluklara karşı koruyucu bir kalkandır ve bu özelliği sebebiyle de önemi ayrıca artmaktadır. Levinsohn vd. (1991) tarafından yaşam doyumunun az olması ile depresyon, mutsuzluk ve psikolojik rahatsızlıkların teşhis edilmesinden 2 yıl öncesinde tahmin edilebileceği belirtilmiştir. Diener'e (2000) göre mutsuz insanlara nazaran mutlu insanlar aynı duruma veya çevreye, olaylara daha pozitif tepkiler vermektedirler. Buna örnek olarak, mutlu olan insanların, hayatlarında güzel olan alanları daha büyük ölçüde iyi olarak değerlendirdiklerini göstermek mümkündür (Diener vd., 2002: 438). Bazen çok mutlu insanların da olumsuz ruh halinde olmaları olasıdır. Fakat genellikle daha pozitif tecrübeleri sayesinde duygu sistemleri yaşantılarındaki olaylara karşı daha uygun tepki vermelerine neden olmaktadır. Yine örgüt içerisinde daha uyumlu olabilmekte ve böylece daha az sorun yaşamaktadırlar (Diener ve Seligman, 2002: 82).

Mutluluk ve yaşam doyumun pozitif kişisel davranışları, duygusal ve toplumsal getirileri artarak devam etmektedir. Frish'a (2006) göre iyi hissetmek, kişinin kendine verdiği ödüldür ve yaşam doyumunun yüksek olması hayatın değer verilen alanlarında iyi şeyler yapıldığına işaret etmektedir. Nasıl ki başarı başarıyı getiriyorsa; yaşam doyumu ve tutarlı bir mutluluğun beraberinde; iyimserliğin, kendine olan güvenin, öz yeterliliğin, sosyalliğin, hoşa gitmenin, pro-sosyal davranışların, etkinliğin, fiziksel anlamda iyi olmanın, esnekliğin, zorluklarla ve stresle etkin bir biçimde başa çıkabilmenin, özgünlüğün ve hedefe ilişkin davranışın geliştirilmesine neden olduğu belirtilmektedir.

İş doyumu konusunda yapılan çalışmalar ise, çalışanın iş doyum düzeyinin işin kendisine, çalışma şartları ve iş güvenliğine, iş karşılığı ödenen ücrete, işte terfi olanaklarına, çalışılan örgütünün yapısal ve yönetsel özelliklerine, çalışanın çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerine bağlı olduğunu ortaya koymaktadır. Daha genel bir ifade ile iş doyumu çalışanın çalıştığı işle ilgili beklentilerine bağlıdır (Efeoğlu, 2006: 27).

Netice olarak kolay ölçülebilen öznel iyi olmak, yaşam doyumu ve mutluluğa dair sonuçların hem örgütler hem de hükümet politikalarının biçimlendirilmesinde önemli bir yere sahip olan öznel ve nesnel göstergeleri içerdiğini söylemek mümkündür. Mutlu olan bireyler, daha sağlıklı, çalışkan ve kendine yeterli olurken aynı zamanda beşeri ve sosyal sermayenin de artmasına neden olmaktadırlar. Toplum içerisinde öznel iyi olma durumuna zarar vereceği düşünülen negatif durumlar farklı şekilde karşılama tepkilerinin gelişmesine sebebiyet vermektedirler. Buna örnek, özellikle batı toplumlarının az gelişmiş bölgelerindeki suç oranlarının yüksek olması gösterilebilir.

3.2. Tükenmişlik Nedenleri

Bireyin kendisiyle ilgili unsurların tükenmişliği etkilemesi gibi çalıştığı yerdeki çevresel unsurların da tükenmişliğin ortaya çıkışında bir etken olabileceği belirtilmektedir (Kokkinos, 2007: 240; Telli vd., 2012: 137). Çalışanlarda meydana gelen tükenmişlik hissi, verimi ve motivasyonu azaltmakta ve çalışanların işten ayrılma niyetlerini arttırmaktadır (Tepeci ve Birdir, 2003: 962). Bu nedenle, tükenmişliğin sebepleriyle ilgili bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki tür sınıflandırma yapılmaktadır (Otacıoğlu, 2008: 105).

3.2.1. Tükenmişliğin Bireysel Nedenleri

Tükenmişlik çoğu zaman, bireyin beklentilerinin gerçekleşme olasılığıyla ilgili olarak kaynaklanmaktadır. Tükenmişliği ortaya çıkaran, bireyin beklentileri ile gerçek durum arasındaki farkın fazla olduğu durumlardır (Arabacı ve Akar, 2010: 80). Bu bilgiler ekseninde, bireysel ve demografik faktörler, dış kontrol odaklı olma, A tipi kişilik yapısı, empati, kendine yeterlilik ve duygusal kontrolden uzak olma gibi faktörler tükenmişliği meydana getirmektedir (Sürgevil, 2006: 50-51).

Bireyin sahip olduğu özellikler, zaman zaman tükenmişliğe zemin hazırlayan veya tükenmişliği tetikleyen özellikler olmakla birlikte; bazı durumlarda ise tükenmişliği ve etkilerini azaltıcı bir rol üstlenmektedir. Cinsiyet, yaş, medeni durum, sosyal destek, işte çalışma süresi, eğitim seviyesi gibi bireysel ve sosyal özellikler tükenmişliği etkilemektedir (Arı ve Bal, 2008: 136-137). Örneğin; kadın ve erkeklerin aynı meslekte çalışıyor olmalarına rağmen, tükenmişliği farklı düzey ve farklı boyutlarda yaşayabildikleri gözlemlenmiş; kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür (Budak ve Sürgevil, 2005: 103). Erkeklerin ise, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini kadınlara kıyasla daha fazla yaşadığı ortaya konulmuştur (Maslach ve Jackson, 1981: 111).

Bunlara ek olarak, doktor ve hemşireleri konu edilen bir araştırma da aynı sonuca erişmiştir (Ergin, 1992: 147). Cinsiyet değişkenine benzer şekilde, gençlerde ve ileriki yaşlarda çalışan bireylerde de tükenmişlik farklı düzeylerde görülmektedir. Yüksek beklentiye sahip olmaları sebebiyle genç çalışanların, mesleğin ilk yıllarında tükenmişliği çok daha fazla hissettikleri belirtilmektedir (Çimen, 2000: 11). Daha uzun süreli çalışan kişiler, kişisel başarıda düşme hissini daha çok yaşamaktadır (Ergin, 1992: 147). Tükenmişlik düzeyini etkileyen bir diğer faktör ise, bireyin almış olduğu eğitimdir. Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin ters yönlü olacağını varsayan ve eğitim düzeyi arttıkça tükenmişlik ile mücadelenin de artacağını öngören çalışmaların büyük çoğunluğu, varsayımlarının aksine, eğitim düzeyi arttıkça tükenmişliğin de arttığı sonucuna ulaşmıştır. Stres yaratan durum ve sorumlulukların eğitim düzeyi ile birlikte artması, bu durumu açıklar niteliktedir. Eğitimin artmasıyla, bireylerin gelecek odaklı kariyer hedeflerinin artması ise başka bir stres unsuru olarak ifade edilebilmektedir (Çimen, 2000: 12).

Aile yapısı ve sosyal destek, tükenmişliği etkileyen sosyal faktörler arasında en önemli belirleyicilerdir. Tükenmişliği azaltmada etkisi olduğu görülen durumlardan bazıları; düzenli bir aile yaşamına sahip olma, iş arkadaşları ve yakın dostlar ile çözüm odaklı ilişkiler geliştirme şeklindedir (Torun, 1997: 44-45). Buick ve Thomas (2001) tarafından yapılan bir araştırma, orta kademe otel yöneticilerini konu edinmiş

ve bu bilgiler ışığında, tükenmişlik hissini fazla yaşayanların, ailesinden ve yöneticisinden destek görmeyen kişiler oldukları sonucuna varmıştır. Tükenmişliği etkileyen bir diğer belirleyici ise, çalışanların medeni durumudur. Evli fakat çocuksuz, boşanmış ve hiç evlenmemiş kişilerin duygusal tükenmişliği çok daha fazla yaşadıkları belirtilmektedir (Maslach vd., 2001: 410).

Kişilik kavramı, biyolojik ve psikolojik olarak bireyin sahip olduğu özellikleri ifade ederken, aynı zamanda tükenmişliği etkileyen etmenler arasında da yer almaktadır. Tükenmişlik seviyesini etkileyen unsurların; kişilerin sorunları karşılama şekilleri, diğer insanlarla olan ilişkileri, olaylara yaklaşımları ve kendini kontrol edebilme yetileri şeklinde olduğu belirtilmektedir (Arı ve Bal, 2008: 138). Birbirinden farklı meslek grupları üzerinden yürütülen çalışmaların yardımıyla tükenmişlik ve kişiliğin 5 boyutu (Big Five Factors) arasındaki ilişkiye ulaşılmaya çalışılmıştır (Zel, 2001: 30-31).

Dışa dönüklük ile tükenmişliğin diğer 3 boyutu arasında da bir ilişki olduğu, yapılan çalışmalar sonucunda saptanmıştır (Kim vd., 2005: 172). Bu bağlamda, tükenmişliği daha fazla yaşayanların içe dönük bireyler olduğu belirtilmektedir. Kişiliğin diğer boyutları göz önüne alındığında ise, sorumluluk ve uyumluluk, duygusal tükenmişlikle ilgiliyken; duyarsızlaşma uyumluluk ile ilgili olmaktadır. Düşük kişisel başarı sendromu ile sorumluluk arasında bir ilişki olduğu da ortaya konulmuştur (Kim vd., 2007: 424). Daha kolay duyarsızlaşma yaşayıp, güvensiz bir tutum sergilediği belirlenen bireylerin, daha az uyumlu bireyler olduğu görülmüştür (Cano-Garcia vd., 2005: 930-937). Tükenmişlik ve kişilik boyutları arasında en yüksek düzeyde ilişki olduğu belirlenen faktörler ise, iş ortamındaki dışa dönüklük ve sorumluluktur (Kim vd., 2007: 424).

Gmelch ve Gates (1998) duygusal tükenmişliğin, A tipi kişilik yapısı ile pozitif yönlü ilişki kurduğunu belirlemişlerdir. Bireylerin içsel denetime sahip olması, diğer bir deyişle başlarına gelen olaylarda dışsal faktörlerden çok, kendilerinin sorumlu olduğu düşüncesinde olmaları, tükenmişliği daha az hissetmelerini sağlamaktadır. Bu

durum da tükenmişlik ve denetim noktası (locus of control) ilişkisini içeren çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Maslach vd., 2001: 410). Benlik imajı ve tükenmişlik ilişkisini konu edinen çalışmalarda ise, yüksek düzey tükenmişlik yaşayanların olumsuz benliğe sahip bireyler olduğu gözlemlenmiştir. Ancak bununla birlikte, benlik imajının olumsuz nitelendirilmesinde tükenmenin de etkili olabileceğini savunan görüşler de bulunmaktadır (Jeanneau ve Armelius, 2000: 404).

Tükenmişlik düzeyini artırıcı veya azaltıcı rollere sahip bir diğer unsur da çalışılan kurum ve meslektir. Örnek olarak, yaşlı ve deneyimli çalışanlara kıyasla genç ve deneyimsiz çalışanların daha fazla tükenmişlik hissetmeleri, tamamen beklentilerinin farklılığından kaynaklanmaktadır (Çimen, 2000: 13). Çalışma yaşamının başlangıcında daha idealist olan gençlerin yıpranma ihtimalleri, iş hayatında karşılaşılan olumsuzluklarla birlikte artabilmektedir. Ayrıca tükenmişliğin artmasına sebep olan diğer etmenler arasında, beklenti ve gerçekliğin uyuşmamasıyla ortaya çıkan hayal kırıklığı, iş hayatı ve özel hayat arasındaki dengenin sağlanamaması gibi durumlar da bulunmaktadır. Bunlara ek olarak, kişisel yeterliliklerine göre olmayan, gerçek dışı ve karşılamanın zor olduğu beklentiler içerisinde bulunan bireyler, çalıştıkları kurum ve meslekleri açısından düşünüldüğünde daha fazla tükenmişlik hissine maruz kalmaktadır.

3.2.2. Tükenmişliğin Örgütsel Nedenleri

Birçok örgütsel faktör tükenmişliği etkilemektedir (Telli vd., 2012: 137). Örgüt yapısı, mesleğin özellikleri, çalışma saatleri, iş yükü, iş yerinin fiziki durumu, ücret, rol belirsizliği ve çatışması, eğitim durumu, çalışma arkadaşları, üstlerin desteği, örgüt içi ilişkiler, örgütsel çatışma, kariyer fırsatlarının olmaması, örgüt kültürü gibi faktörler tükenmişliği etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (Telli vd., 2012: 137).

Bugün iş yaşamında çokça gözlemlenebilen tükenmişliğin analizi, kişisel faktörler atlanmadan problemin daha iyi kavranmasıyla ve işle ilgili streslerin, sosyal ve durumsal kaynakların tespit edilmesiyle mümkün olabilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 97). Bunun ışığında, Maslach ve Leiter (1997) tarafından tükenmişlikte etkili olduğu düşünülen örgütsel veya diğer bir deyişle çevresel faktörler; "iş yükü, kontrol, ödüller, aitlik, adalet ve değerler" başlıkları altında incelenmiştir.

İş yükü; belli bir kalitede ve zamanda yapılması gereken iş niceliği olarak ifade edilebilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 38-39). Kontrol, bireyin karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme imkânı olarak; ödül ise, bireyin örgüte bulunduğu katkılara karşılık, maddi ve sosyal açıdan takdir edilmesi olarak tanımlanabilmektedir. Aitlik; örgütün sosyal çevresinin bir niteliğini belirtmektedir. Buradan yola çıkılarak bireyler, işbirliği ve sosyal destek gibi pozitif katkılar sağladıkları gruplara dâhil olmaktadırlar (Leiter, 2003: 2). Adalet kavramı, belirli bir örgütte çalışanların, örgütsel politikaların geçerliliği ile ilgili görüşlerini ifade etmekte ve örgütteki tüm üyeler için çelişkisiz ve eşit kurallara sahip olma anlamını taşımaktadır (Bilgin, 2003: 273). Değer ise; en sade haliyle, nelerin iyi veya kötü olduğuna ilişkin sahip olunan yargıdır (Bilgin, 2003: 80-81).

Bu alanlarda, birey ile çalışma ortamı arasında olabilecek olası uyumsuzluk, bireyin iş enerjisinin, aitlik ve yeterlilik duygusunun azalmasına sebep olarak, tükenmişliğe yol açmaktadır. Öte yandan, bu alanlardaki uyum ise, kişinin işine olan bağını kuvvetlendirmektedir (Leiter, 2003: 2). Tükenmişlik daha çok, kişisel olmayıp, durumsal nedenlerden kaynaklanmaktadır. Bu sebeple, tükenmişliğe çözümler aranırken, büyük oranda işin sosyal ortamına bakılması gerekmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 79).

3.3. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromu, her insan üzerinde farklı belirtiler göstermektedir. Bu belirtiler, insan vücudunun işlevlerini göz önünde bulundurarak dört farklı grupta incelenebilmektedir. Aşağıda yer alan tabloda bu belirtiler gösterilmektedir (Keser, 2009: 155):

Tablo 3: Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Psikolojik – Duygusal Belirtiler	Davranışsal Belirtiler	Fiziksel Belirtiler	Ruhsal Belirtiler
Diğer insanları eleştirme	İnsanlarla daha az zaman geçirme	Hızlı kalp atışı	Kişinin değer yargıları ve inançlarındaki şüpheler
Duygusuz bir davranış	Yavaşlık ve görev yerinde olmama davranışları sergileme	Uykusuzluk ve hafıza problemleri	Büyük bir değişiklik gerektiğine inanma
İnsanlarla ilgilenmeme	Yetersiz kayıt tutma	Yorgunluk ve zayıflık	Yeni bir meslek deneme
Düşük kişisel başarı hissi	Herkese şüphe ile bakma	Enfeksiyona karşı direncin azalması	Yeni bir yere yerleşme isteği
Hayal kırıklığı	Evde ve işte konuşmaktan kaçınma	Kilo değişmeleri	Üstesinden gelinemeyen stres
Sıkılma	Sık sık gözyaşı dökme ya da duygusal patlama belirtileri gösterme	Mide şikayetleri	Alkol ve ilaç bağımlılığı
Depresyon		Mutsuzluk	Acıma duygusunun kaybı
Endişe		Kronik hale gelmiş iyileşmeyen hastalıklar	
Umutsuzluk		Hiper tansiyon	
Zayıf yoğunlaşma		Baş ve kas ağrıları	
Alınganlık			
Yabancılaşma			
Tek başına kalma			

Kaynak: Deran ve Beller, 2015: 74

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere tükenmişlik sendromunun belirtileri, "psikolojik/duygusal, davranışsal, fiziksel ve ruhsal belirtiler" olmak üzere dört grupta ele alınabilmektedir. Birinci grupta, psikolojik/duygusal belirtiler yer almakta ve bu belirtilerin insanlarda ortaya çıkışı depresyon, umutsuzluk, alınganlık gibi farklı şekillerde gerçekleşmektedir. İnsanların çevresindeki kişilerle ilişkileri sonucunda meydana gelen, herkese şüphe ile bakma, evde ve işte konuşmaktan kaçınma gibi belirtiler ise davranışsal belirtiler olarak gösterilmektedir.

Gözlenebilirliği yüksek olduğu için fiziksel belirtiler, anlaşılması daha kolay belirtilerdir. Ruhsal belirtiler ise, üstesinden gelinemeyen stres, alkol ve ilaç bağımlılığı olarak kendisini göstermektedir (Deran ve Beller, 2015: 73).

3.4. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişliğin evreleri dört grupta incelenebilmektedir. Duygusal tükenmeyi kavramak, bu evreler aracılığıyla daha kolay olmaktadır. Aslında evreler arasında kesikli bir zaman çizgisi yoktur; diğer bir ifadeyle, tükenmişlik sürekli devam eden bir süreçtir (Kaçmaz, 2005: 30).

Şekil 3: Tükenmişlik Evreleri



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Birinci Evre (Şevk ve Coşku Evresi-Enthusiasm): Bu evrede, gerçekçi olmayan kariyer beklentileri, umutlu olma durumu, enerjinin yükselmesi gibi durumlar söz konusu olmaktadır. Kişi için kariyeri her şeyden önce gelmektedir. Bundan dolayı kişi, uykusuz kalmaya, stresli iş çevrelerinde bulunmaya, kendine ve başka yaşam alanlarına zamanını ve enerjisini vermemeye eğilimlidir (Üngüren vd., 2010: 2927).

İkinci Evre (Durağanlaşma Evresi-Stagnation): Bu evrede artık heves ve umutlarda bir düşüş yaşanmaktadır. Kişi işini yaparken karşısına çıkan zorluklardan, önceleri üzerinde durmadığı veya görmezden geldiği birtakım hususlardan gittikçe

rahatsızlık duymaya başlamaktadır. Bunlarla birlikte kişi, iş dışında bir şey yapmıyor oluşunu da sorgulamaya başlamaktadır (Kaçmaz, 2005: 30).

Üçüncü Evre (Engellenme-Frustration): Bu evrede kişi, engellenmiş olduğu hissine kapılmaktadır. Bunun nedeni kişinin, insanlara yardım ve hizmet etmek için çabalamasına karşın, insanları, sistemi ve iş koşullarını değiştirmenin o kadar da kolay olmadığını fark ediyor olmasıdır. Bu durumda kişinin önünde üç alternatif bulunmaktadır: "adaptif (uyum sağlayıcı) savunma", "maladaptif (uyum göstermeyen) savunma" ve "durumdan kendini çekme ve kaçınma" (Kayabaşı, 2008: 196).

Dördüncü Evre (Umursamazlık Evresi- Insouciance): Bu evrede, oldukça derin duygusal kopuşlar, yoğun bir inançsızlık ve umudunu yitirme hali görülmektedir. Kişi, işinden haz almamakta ve işini yalnız mali ve sosyal güvence olarak algılamaktadır. Böylece çalışma yaşamı, kişi için bir kişisel gelişim ve doyum alanı olmak yerine, kişiye umut vermeyen ve kendisini sıkıntıya sokan bir alana dönüşmektedir (Kayabaşı, 2008: 196).

Duygusal tükenmenin yalnız işgörenleri değil, yöneticileri ve hatta işletmeleri dahi etkilediği belirtilmektedir. Bu durumdan hareketle, tükenmişlikle mücadele yöntemlerinin önemi artmakta ve bunlara dair araştırmalar yapılmaktadır. Tükenmişlik ile mücadele yöntemlerden ilki; çalışan kişilerin öncelikleri, becerileri ve diğer özellikleri dikkate alınarak görevlendirilmesidir. Bu yolla iş memnuniyeti uzun vadede sağlanmış olmaktadır. Diğer bir yöntem ise, işletmelerin ekip çalışmasına önem vermeleridir. Ekip çalışması, işgörenlerin kendilerini o ekibin ve işletmenin önemli bir öğesi gibi hissetmelerini sağlamaktadır (Üngüren vd., 2010: 2927).

3.5. Tükenmişliğin Boyutları / Çeşitleri

3.5.1. Maslach Model

Maslach'in geliştirdiği Tükenmişlik Envanteri'nde (1982) duygusal tükenmenin üç farklı biçimde gerçekleştiği belirlenmiştir. Bunlar; "duygusal tükenme" (emotional exhaustion), "duyarsızlaşma" (depersonalization) ve "düşük kişisel başarı sendromu" (personal failure) olarak sıralanmaktadır.

Şekil 4: Tükenmişliğin Boyutları / Çeşitleri



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.5.1.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme; tükenmişliğin en fazla öneme sahip olan öğesi, başlangıcı ve odağıdır. Bu öğe, iş kaynaklı gerginlikle daha çok alakalıdır. Sıkışık bir tempoda çalışan birey, duygusal olarak kendini aşırı yormakta ve başkalarının talepleri karşısında ezilmişlik hissetmektedir. Tükenmişlik, bu şartlara karşı bir reaksiyon olarak yaşanmaktadır (Üngüren vd., 2010: 2924).

Birey, duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmekte ve duygusal olarak yorgun düşerek, işte hizmet sunduğu kişilere karşı eskisine göre daha az sorumluluk gösterdiğinin bilincine varmaktadır. Bir sonraki gün işe gitmek zorunda olması, stres ve endişe hislerinin üstesinden gelememiş bir çalışan için hayli güçtür. Bu da gerek işgören gerekse işletme bakımından verimsizliğe neden olmaktadır. İşyerine gitmeme ya da geç kalma; psikolojik rahatsızlıklar, işe devamsızlık ve işi bırakma gibi

sonuçlar doğurabilmektedir (Kayabaşı, 2008: 198). Bu aşamada birey, iş stresini idare etme kuvvetini daha fazla kendinde bulamamaktadır. Birey, bu durumda iki yol izlemektedir: işi bırakmak ya da psikolojik bunalıma girmek. Çoğu kişi de böyle bir durumda işten ayrılmayı seçmektedir.

3.5.1.2. Duyarsızlaşma

Çalışan bireylerin müşterilere karşı olumsuz, ilgisiz tutum ve hisleri, duyarsızlaşma şeklinde tanımlanmaktadır (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2). Çalışanın sunduğu ürünlerin müşteriler tarafından çelişkili bulunması, çalışanın kaliteyi gözetmemesi, küçük düşürücü bir dil kullanması, insanları sınıflandırması ve insanlarla arasına belirli bir mesafe koyması, bu ilgisiz ve olumsuz davranışlara örnek olarak gösterilebilmektedir (Maslach vd., 2001: 420).

3.5.1.3. Düşük Kişisel Başarı Sendromu

Bireyin işinde kendisini yetersiz ve başarısız görmesi kişisel başarısızlığı, bunun tam tersi olarak bireyin problemleri aşması ve kendisini yeterli görmesi durumu ise kişisel başarıyı ifade etmektedir. Birey, başkaları hakkında geliştirdiği negatif fikirler sonucunda, kendisi ile ilgili de negatif fikirlere kapılmaktadır. Özgüveni zedeleyen suçluluk, sevilmeme ve başarısızlık hisleri, bireyin psikolojik olarak rahatsızlanmasına yol açabilmektedir (Üngüren vd., 2010: 2927). Kişiler kendileri ile ilgili negatif fikirler besledikçe, işlerinde ve işyeri ilişkilerinde başarı sağlayamamakta; bununla birlikte yeterlilik hisleri de zarar görmektedir. Böyle bir durumda kişiler, mesleklerinde geri kaldıklarını, ileri gidemediklerini düşündükleri için suçluluk duygusuna kapılmaktadırlar (Üngüren vd., 2010: 2924).

3.5.2. Perlman ve Hartman Modeli

Perlman ve Hartman (1982) modellerinde, tükenmişliğin fiziksel, duygusal ve duyarsızlaşma ve düşük iş verimi olmak üzere üç boyutunun olduğunu ve bu boyutların üç büyük stres belirtisini yansıttığını ileri sürmüşlerdir. Fiziksel tükenme, fizyolojik yorgunluk gibi belirtiler ile kendini gösterirken, duygusal tükenme, kişilerin tutum ve davranışlarında ortaya çıkan stres belirtileri ile kendini belli etmektedir. Duyarsızlaşmayı açığa vuran şey ise, düşük iş verimi ile iş yerinde ortaya çıkan negatif ve semptomatik davranışlar bütünüdür.

3.5.3. Edelwich ve Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky'e (1980) göre tükenmişlik, yardım edici mesleklerde çalışan iş görenlerde, iş koşullarının bir sonucu olarak ortaya çıkan, idealizm, enerji ve amaç yitimidir. Tükenmişliğe yol açan iş koşulları olarak; çok fazla kişiye hizmet verme, çok az ücret, çok uzun saatler çalışma, hizmet verilen kimselerin iyilik bilmezliği, yüksek ideallerle ulaşılabilen nokta arasındaki uçurum, Bürokratik ya da politik zorlamalar sayılabilir (Yıldırım, 1996: 6).

3.5.4. Cherniss Modeli

Cherniss (1980), zamana yayılmış bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durum olarak ele aldığı modelinde tükenmişliği, işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, iş ile psikolojik olarak ilişkiyi kesmeyi içeren, bir başa çıkma davranışıyla son bulan bir süreç olarak tanımlamıştır.

3.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin sonuçları; "birey, iş yaşamı ve aile yaşamı üzerindeki olumsuz etkileri" olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 74).

3.6.1. Tükenmişliğin Birey Üzerindeki Etkileri

Genellikle tükenmişlik yaşayan bireyde, yaşanan duygusal yorgunlukla birlikte fiziksel yorgunluk da meydana gelmektedir. Sürekli olarak devam eden yorgunluk ve gerginlik hali, bireyde baş ağrısı, grip, nezle gibi hastalıkların oluşma olasılığını arttırmakta ve bunun gibi rahatsızlıkların uzun bir süre devam etmesine sebebiyet vermektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 74; Öztürk ve Uyar, 2016: 3).

Tükenmişlik, bireyin fiziksel sağlığını etkilediği gibi, ruh sağlığını da etkilemektedir. Özellikle kişinin özsaygı ve bireysel başarı hissiyatında azalmalara yol açmaktadır. Tükenmişlik yaşayan birinin kendisini kötü hissetmesi, yaptığı işin de kötü olmasına yol açmaktadır (Sürgevil, 2006: 90).

3.6.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatına Etkileri

Bireylerin iş performanslarındaki değişim, tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki yarattığı sonuçlardan biridir (Murat vd., 2017: 220). Tükenmişlik yaşayan bir birey, genellikle işinde daha kötü performans göstermektedir (Telli vd., 2012: 138). Bilhassa, tükenmiş kişinin işinde sergilediği performans, eskiye kıyasla azalmakta ve bunun sonucunda kişilerin moral ve motivasyonu da azalmaktadır. Benzer şekilde kişi, yaptığı işi umursamaz davranışlar sergilemekte ve bu nedenle işinde daha başarılı olma ve yaratıcılık benzeri kaygılar taşımamaktadır (Arı ve Tunçay, 2010: 116).

3.6.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerine Etkileri

Tükenmişliğin birey ve çalışma hayatı üzerine olumsuz sonuçlar doğurmasının yanında, bireyin yaşamının diğer alanlarında da bazı sıkıntılar yaşamasında etkisi vardır. Bilhassa bireyin yaşadığı sıkıntılar, bireyin aile yaşantısını doğrudan etkilemektedir. Kişinin duygusal olarak yorgun ve halsiz olması, evinde de huzursuz, mutsuz, hiddetli, sıkıntılı ve yorgun bir halde olacağına işaret etmektedir (Telli vd., 2012: 138). Bu durum, bireyin aile hayatını olumsuz etkilemekle birlikte, eşlerin de beklediği ilgiyi bulamaması, mutsuz bir yaşamın süregelmesine sebep olmaktadır (Jackson ve Maslach, 1982: 64).

3.7. Tükenmişlik Araştırmaları

Kişilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye dair en tutarlı bulgular, duygusal dengelilik ve dışa dönüklük faktörlerinde ortaya konmuştur (Bühler ve Land, 2003: 10). Çok sayıda çalışma duygusal dengeliliğin; tükenmişliğin üç faktörü (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu) ile ilişkili olduğunu göstermektedir (Bühler ve Land, 2003: 5; Bakker vd., 2006: 31; Kokkinos, 2007: 241).

Bühler ve Land (2003) tarafından yoğun bakım ünitesi çalışanları üzerinde yürütülen çalışmada duygusal dengelilik, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile anlamlı pozitif bir ilişki göstermiştir. Bakanların tükenmişliklerini inceleyen Miner (2007) ise duygusal dengeliliğin, düşük kişisel başarı sendromu ile negatif bir ilişki gösterdiğini ortaya koymuştur. Aynı şekilde, Kokkinos (2007) da bu negatif ilişkiyi kendi araştırmasında göstermiştir. Gustafsson vd. (2009), tükenmişlik sendromuna sahip bir grubu, kontrol grubuyla karşılaştırarak kişilik özelliklerinin rolünü araştırmış ve duygusal dengeliliğin tükenmişliğin yordayıcısı olduğunu ortaya koymuştur. Birçok çalışma da bu bulguyu desteklemektedir. Örneğin; gönüllü danışmanları inceleyen Bakker vd. (2006) ve ilkokul eğitmenlerini örneklem alan Kokkinos'un (2007) çalışmalarına göre duygusal dengelilik ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

Ancak bu bulguların aksine, Zellars vd. (2000), hemşireleri örneklem alarak yürüttükleri çalışmalarında, yalnızca duygusal tükenmişliğin duygusal dengelilik ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Duygusal dengelilik, negatif duygulanım deneyimleriyle yakından ilişkilidir. Bu faktörde alınan yüksek puanlar korku ve engellenme gibi duygularla bağlantılıyken; düşük puanlar ise sakin ve rahat bir eğilim ile ilişkilidir (McCrae ve John, 1992: 211; McCrae ve Costa, 2006: 74). Duygusal dengeliliğe özgü olumsuz duygular sıklıkla etkisiz başa çıkma stratejilerine yol açmaktadır (DeLongis ve Holtzman, 2005: 1635). Örneğin, duygusal dengelilik faktöründe yüksek puan alan bireylerin duygu odaklı başa çıkma, bireyler arası geri çekilme, kaçış-kaçınma, kendini suçlama, kaçış fantezisi, pasiflik ve kararsızlık gibi başa çıkma stratejilerinden yararlanma eğiliminde olduklarına dair kanıtlar mevcuttur (Lee-Baggley vd., 2005: 1170; Miner, 2007: 27). Başlarına gelen bir durumda hep en kötüyü düşünen ve durumun gerektirdikleriyle başa çıkmadaki kabiliyetlerini hafife alan bu bireyler, kaygı duygusuna da sahip olabilmektedirler (Bakker vd., 2006: 36).

Zellars vd. (2000), durumsal olaylara karşı artan savunmasızlık ile birleşen kaygı ve negatif duygulanımların, bu bireylerin kendi kaygılarından dolayı başkalarını suçlamalarına ve böylelikle de duyarsızlaşma eğilimlerinin artmasına yol açabileceğini savunmaktadır. İlaveten bir durumda en kötüsünü öngörme eğilimi, profesyonel etkinliğin azalması ile sonuçlanabilmektedir.

Miner (2007) negatif duygusal dengeliliğin, düşünce, duygu durum ve başa çıkmada gösterilen negatif bir eğilimi temsil ettiğinden, bu tarz bir yaklaşımın anksiyete ve depresyon ile birlikte duygusal tükenmişlik hissini de beraberinde getirmesinin hiç şaşırtıcı olmadığını ileri sürmektedir. Bu nedenle, negatif duygusal dengeliliğin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve azalan profesyonel etkinlik ile ilişkili olduğu görülmektedir (Bakker vd., 2006: 47; Kokkinos, 2007: 241).

Duygusal dengelilik ile tükenmişlik arasındaki ilişki konusunda yürütülen birçok çalışma (Deary vd., 1996: 3; LePine vd., 2004: 883; Zellars vd., 2000: 1570), duygusal dengeliliği düşük olan bireylerin daha çok duygusal tükenmişlik hisleri bildirdiğini ve daha düşük kişisel başarı düzeyleri olduğunu göstermiştir. Örneğin; Bühler ve Land (2003) tarafından yoğun bakım servisi hasta bakım personelleri ile yürütülen bir çalışmada, daha düşük duygusal dengelilik sahip bireylerin çok daha yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma deneyimledikleri ortaya konmuştur.

Yapılan çalışmalar tutarlı bir şekilde, dışadönüklük ile tükenmişlik arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir (Bakker vd., 2006: 31; Zellars vd., 2000: 1570; Gonzalez-Roma vd., 2006: 165; Sonnenschein vd., 2007: 487); ancak bu ilişkinin yönü ile ilgili sonuçlar kesin değildir. Gerçekten de yapılan çalışmalar tutarlı bir şekilde, dışa dönüklük ile tükenmişlik arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir (Bakker vd., 2006: 31; Zellars vd., 2000: 1570) ancak bu ilişkinin yönü ile ilgili sonuçlar kesin değildir.

Gustafsson vd. (2009) tarafından yürütülen bir çalışma, dışa dönüklüğün, tükenmişliğin sabit bir yordayıcısı olduğunu gösterirken; Francis vd. (2004) ve Zellars vd. (2000) tarafından yürütülen çalışmalarda ise, dışa dönüklük ve duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Öte yandan Eastburg vd. (1994) ve Francis vd. (2004) tarafından yürütülen çalışmalarda da diğer çalışmalarla tutarlı olarak dışa dönüklük ve kişisel başarı arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Tomic vd. (2004) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, dışa dönüklük özelliğinin, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile negatif bir ilişki, kişisel başarı ile ise pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Bakker vd. (2006), Kokkinos (2007) ve Miner (2007) de benzer bulguları ortaya koymuştur. Bu bulguların göreceli tutarlılığına rağmen Bühler ve Land (2003), dışa dönüklüğün hem duygusal tükenmişlik hem de duyarsızlaşma ile pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur.

Dışa dönüklük faktöründe yüksek puan alan bireyler genellikle insan odaklı, iyimser ve coşkulu bireylerdir (McCrea ve Costa, 2006: 70; Zellars vd., 2000: 1570). Dolayısıyla, dışa dönüklüğün pozitif duygulanım deneyimiyle ilişkili olduğu görülmektedir. Zellars vd. (2000), bu faktörde yüksek puan alan bireyler tarafından tecrübe edilen iyimserlik, pozitif duygulanım ve enerji ile artan kişilerarası iletişimin, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma deneyimlerinin azalmasına yol açabileceğini savunmaktadır. Bu faktörlerin yanı sıra dışa dönüklüğün problem odaklı başa çıkma, rasyonel eylem, pozitif yeniden değerlendirme ve bilişsel-yeniden çerçeveleme ile ilişkili olduğuna dair kanıtlar da bulunmaktadır (Bouchard vd., 2004: 235; DeLongis ve Holtzman, 2005: 1634). Bu kanıtlara dayanarak, dışa dönüklüğün duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile negatif bir ilişki ve mesleki etkinlik ile pozitif bir ilişki gösterdiği anlaşılmaktadır (Bakker vd., 2006: 47; Kokkinos, 2007: 241).

Dışa dönüklük ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin yönü ile ilgili sonuçlar kesin değilken hangi tükenmişlik boyutları ve dışa dönüklük arasında bir ilişki olduğu da net değildir. Bazı araştırmacılar (Jacobs ve Dodd, 2003: 291; Rostami ve Abedi, 2012: 877), dışa dönüklüğün duygusal tükenmişlik ve düşük kişisel başarı sendromu ile ilişkili olduğu kanısında iken; bazıları ise (Morgan ve de Bruin, 2010: 182; Zellars vd., 2000: 1570) dışa dönüklüğün duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Benzer karmaşık sonuçlar uyumluluk kişilik özelliği ve tükenmişlik boyutları arasında da bulunmaktadır. Örneğin Piedmont (1993), uyumluluk ve duygusal tükenmişlik arasında negatif bir ilişki; uyumluluk ve kişisel başarı arasında ise pozitif bir ilişki bulunduğunu göstermiştir. Uyumluluk ile kişisel başarı arasında ise pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir (Bakker vd., 2006: 31). Zellars vd. (2000) ise, daha yüksek düzey uyumluluğun duyarsızlaşma eğilimini azalttığını vurgulamışlardır. Bakker vd. (2006), uyumluluk ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki; uyumluluk ile kişisel başarı arasında ise pozitif bir ilişki bulmuşlardır. Bakker vd.'nin (2006) çalışmasını doğrulayan Alarcon vd. (2009) tarafından yürütülen bir çalışmada da uyumluluk ve duygusal tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Tıp doktorlarını örneklem alan Deary vd. (1996), uyumluluk ile duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişkili bulmuşlardır. Evde bakım hizmetlerinde yaşlılarla ilgilenen hemşireleri ve asistanları örneklem alarak tükenmişliği inceleyen Hochwalder (2006) ise benzer şekilde bahsedilen ilişkiyi ortaya koymuştur. Ergoterapistler üzerinde kişiliği ve tükenmişliği araştıran Piedmont (1993) ise uyumluluk ile duygusal tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Storm ve Rothmann (2003) da uyumluluk ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Uyumluluk, kişiliğin kişilerarası yönleri ile ilişkilidir. Bu faktörden yüksek puan alan bireyler güvenilir, yardımsever ve cana yakın olma eğiliminde iken; bu faktörden düşük puan alan bireyler ise kavgacı ve geçimsiz olma eğilimi göstermektedirler. Bu durum ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik duygularının azalması ve kişisel başarı deneyimlerinin artması ile sonuçlanabilmektedir (Zellars vd., 2000: 1593). Ayrıca uyumluluk, sosyal destek ve kendini suçlama, başa çıkma mekanizmaları ile de ilişkilendirilmiştir (DeLongis ve Holtzman, 2005: 1634).

Sorumluluğun, daha yüksek kişisel başarı duygusu ile ilişkili olduğu görülmektedir (Kokkinos, 2007: 241). Örneğin, Deary vd. (1996), Hochwalder (2006) ve Piedmont (1993) bu faktör ile kişisel başarı arasında pozitif bir ilişki bulmuşlardır. Kokkinos (2007) ise, sorumluluk ve duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Zellars vd. (2000), bu faktörden yüksek puan alan bireyler tarafından gösterilen hedefe yönelik davranışların ve etkinliğe odaklanmanın, bu bireylerin müşterilere değil de daha çok sonuca odaklanmalarına yol açabileceğini; bu durumun ise daha fazla duyarsızlaşmaya neden olabileceğini ileri sürmektedirler. Öte yandan, bu faktörle ilgili hedefe yönelik davranışlar ve başarı için çaba gösterme, daha fazla mesleki başarıyı deneyimlemeye yol açabilmektedir (McCrae ve Costa, 2006: 68).

Sorumluluk faktöründen alınan yüksek puanlar, kaçış-kaçınma ve kendini suçlama stratejilerine daha az başvurulması ve bunların yerine daha fazla problem çözme stratejilerinin kullanılması ile ilişkilidir (Bouchard vd., 2004: 221; Lee-Baggley vd., 2005: 1171). Dolayısıyla, sorumluluk faktöründen alınan yüksek puanlar ile azalmış tükenmişlik deneyimleri arasında da bir ilişki olduğu görülmektedir (Zellars vd., 2000: 1593).

Bakker vd. (2006), Piedmont (1993), Deary vd. (1996) ile Deary vd. (2003) tarafından yürütülen çalışmalara göre, sorumluluk ve kişisel başarı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Hemşirelik öğrencilerinde tükenmişlik konusunda yürüttükleri boylamsal bir analizde Deary vd. (2003), sorumluluk ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmektedirler. Ardından LePine vd. (2004) ise, sorumluluk ve duygusal tükenmişlik arasında negatif bir bağlantı bulmuşlardır.

Zekâ/hayal gücü ile tükenmişlik arasındaki ilişki ise belirsizdir. Zekâ/hayal gücü ve kişisel başarı arasında az, ancak anlamlı bir pozitif ilişki bulan Deary vd.'ne (1996) benzer şekilde, Bakker vd. (2006) de zeka/hayal gücü ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin genellikle zayıf olduğunu bildirmişlerdir. Piedmont (1993) ise zekâ/hayal gücü ile tükenmişlik arasında çok az ya da hiç ilişki olmadığını belirtmektedir.

Bu faktörün kişisel başarı ile ilişkili olduğuna dair ise bazı kanıtlar mevcuttur (Bakker vd., 2006: 48). Örneğin; farmakoloji şirketi çalışanlarını örneklem alan Storm ve Rothmann (2003), bu faktör ile kişisel başarı arasında pozitif bir ilişki bulmuştur. Zellars vd. (2000) de zekâ/hayal gücü ile kişisel başarı arasında pozitif bir ilişki; zeka/hayal gücü ile duyarsızlaşma arasında ise negatif bir ilişki bulduklarını bildirmişlerdir. Diğer araştırmalar (Morgan ve de Bruin, 2010: 182) ise zekâ/hayal gücü ve mesleki etkinlik arasında pozitif bir ilişki bulmuştur.

Hemşireleri örneklem alarak tükenmişlik ve kişiliği inceleyen Zellars vd. (2000) ise, benzer şekilde aynı ilişkiyi kurmuştur. Ancak bu araştırmacılar, zekâ/hayal gücü ile duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Kokkinos (2007) ise bu faktörün duyarsızlaşma ile negatif bir ilişki gösterdiğini, ancak bu faktör ile düşük kişisel başarı sendromu arasında da negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Deary vd. (1996), zekâ/hayal gücü faktöründe yüksek puan alan bireylerin duygusal tükenmişlik yaşama olasılıklarının azaldığına dair kanıtların mevcut olduğunu belirtmektedir.

Zekâ/hayal gücü, uyum sağlama ve esnek bir başa çıkma ile kendini diğer insanlardan daha az uzaklaştırma ile ilişkilidir (DeLongis ve Holtzman, 2005: 1634). Bu faktörden yüksek puan alan bireyler, mizahı bir başa çıkma mekanizması olarak kullanabilirken; düşük puan alan bireyler ise din ve kaçış-kaçınma gibi başa çıkma stratejilerinden yararlanmaktadırlar (Bouchard vd., 2004: 230). Çevrelerine olan farkındalıklarından dolayı, bu faktörden yüksek puan alan bireyler, çevrelerindeki stres faktörlerine daha duyarlı olabilmektedirler. Bu bireylerin yeni tecrübe edinme girişimlerinde bulunma olasılıkları da daha yüksek olmaktadır (McCrae ve Costa, 2006: 83). Stresli ortamları bir meydan okuma olarak görebileceklerinden bu bireyler, artan kişisel başarı ve azalan duygusal tükenmişlik hissi tecrübe edebilmektedirler (Zellars vd., 2000: 1593).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİLERİ

4.1. Araştırmanın Konusu

Bu araştırmada kişilik özelliklerinin, sağlık çalışanlarının yaşadıkları iş-aile çatışmasına ve tükenmişlik seviyelerine etkileri araştırılmaktadır. Ayrıca iş-aile yaşam çatışmasının tükenmişlik üzerinde de etkisinin olacağı düşünülmektedir. Bu sebeple araştırma amacı dahilinde iş-aile çatışmasının tükenmişlik seviyelerine olan etkisi ile kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki aracı rolü de araştırma konusu kapsamında incelenmiştir. Aşağıda konu kapsamında incelenen terimlere yer verilmiştir:

Kişilik: Bireyin diğer kişilerin yanında gösterdiği davranış özellikleri olarak ifade edilmektedir (Morgan, 1999: 311). İnsanın başkaları açısından kişiliği ise insanın toplum içerisinde belirli özelliklere ve rollere sahip olmasıdır (Eren, 2014: 83).

Beş Faktör Kişilik Modeli: Belli başlı olarak beş temel boyuta dayandırılan kişilik özelliklerinin, hiyerarşik bir organizasyonudur. Bu boyutlar; Dışadönüklük, Uyumluluk Sorumluluk, Duygusal Dengelilik ve Zekâ/Hayal Gücü'dür (McCrae ve John, 1992: 175). Büyük ölçüde kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılmakta olan bir kişilik modelidir.

İş Aile Çatışması: İş ve aile çevresinden gelen rol baskılarının birbirine zıt olan bazı yönlerden karşılıklı olarak birbiriyle çatışması şeklidir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). İş-aile yaşam çatışması, roller arası çatışmanın özel bir türü olarak kabul edilmektedir. Bu çatışma, bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında bir uyumsuzluğun var olması sonucunda ortaya çıkar (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238). Byron'un 2005 yılında yaptığı çalışmasına göre (Byron, 2005: 169) bir kişinin aile hayatı o kişinin iş hayatı üzerinde negatif yönde etki yapabileceği gibi, iş hayatı da aile hayatı üzerinde aynı etkiyi yapabilir. Dolayısıyla iş-aile yaşam çatışmasının iki yönü vardır. Bunlar; **"iş-aile çatışması"** ve **"aile-iş çatışması"**dır.

Her ikisinin birbirini etkilediğine dair başlıca kuramlar şunlardır; Akılcı Bakış Açısı Kuramı, Telafi Kuramı, Katkı Kuramı, Taşma Kuramı, Çatışma Kuramı ve Rol Kuramıdır.

Örgütsel Tükenmişlik: *"Çalışan kişilerin verimlilik ve enerjisini azaltarak işe olan ilgilerini kaybetmelerine yol açan bir durum"* şeklinde tanımlanmıştır (Freudenberger, 1977: 27). En tanınmış tükenmişlik modeli Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli'dir. Modelin boyutları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu şeklindedir. Tükenmişliğin nedenleri incelenirken kişilik özelliklerinin önemli bir değişken olarak ele alındığı görülmektedir. Kişilik, tükenmişliği hem artıran hem de azaltan bir etkiye sahip olabilir. Aynı iş yerinde aynı çalışma ortamında aynı işi yapan iki bireyden biri tükenmişlik sendromuna yakalanırken diğeri bu duruma maruz kalmayabilmektedir. Bunun nedeninin çalışanların farklı kişilik özelliklerine sahip olmalarından kaynaklanabileceği düşünülmektedir (Okutan, 2010: 94-95).

4.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı kişilik özelliklerinin sağlık çalışanlarının iş-aile çatışmasına ve tükenmişlik seviyelerine etkilerini araştırmaktır. Araştırma kapsamında incelenecek olan sorular aşağıda listelenmiştir:

- Kişilik özelliklerinin sağlık çalışanlarının tükenmişlik seviyelerine etkisi var mıdır?
- Kişilik özelliklerinin sağlık çalışanlarının iş-aile çatışmasına etkisi var mıdır?
- İş-aile çatışmasının sağlık çalışanlarının tükenmişlik seviyelerine etkisi var mıdır?
- İş-aile çatışmasının kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolü var mıdır?

Bu çalışma ile tüm bu sorulara cevap bulunması amaçlanmaktadır.

4.3. Araştırmanın Önemi

Araştırmanın literatür taramasında da bahsedilmiş olduğu gibi, kişilik kavramı bireylerin toplumsal hayatlarının bir öğesi olması nedeniyle yüzyıllar boyunca ilgi çekmiş ve tartışılan bir konu olmuştur. Ancak kavramın sosyal bilimler alanında, özellikle de yönetim organizasyon alanında konu edilmeye ve araştırılmaya başlanması 1930'ları bulmuştur. Kavramın alan yazında incelenmeye başlanması ile birlikte daha derin ve anlamlı sonuçlar bulunmaya başlanmış ve ilk değerlendirmelerde, belirli bir zaman ve yerde, kişilerin aynı çevrenin etkisinde kalsalar dahi, bu çevrede bulunan uyarıcılara değişik reaksiyonlar verebildikleri gözlemlenmiştir (McAdams, 1997: 4-5). Bu değişkenliklerin nedenlerinin incelenmesi ile de "Büyük Beşli" kişilik çerçevesi olarak da anılan "beş faktörlü kişilik modeli" ortaya çıkmıştır. John ve Srivastava'nın (1999) da belirttiği gibi, bu beş boyuttan her biri, kişiliği geniş bir soyutlama içinde temsil etmekte ve her bir boyut, birçok farklı ve spesifik kişilik özelliğini özetlemektedir. Ortaya çıkan bu spesifik kişilik tanımlamalar özellikle örgütsel davranış araştırmacılarının ilgi odağı olmuştur. Bunun en temel sebebi örgütlerin bireylerden oluşması ve bireyi anlamanın örgütsel başarıyı artıracağına olan inançtır. Yapılan araştırmalar bu inancı destekler sonuçlara ulaşılmasına yardımcı olmuş olsa da birçok araştırma farklı sonuçlar ortaya koymuştur ve bu nedenle konu üzerindeki tartışma devam etmektedir. Örneğin, bazı araştırmacılar (Jacobs ve Dodd, 2003: 291; Rostami ve Abedi, 2012: 877), dışa dönüklüğün duygusal tükenmişlik ve düşük kişisel başarı sendromu ile ilişkili olduğu kanısında iken; bazıları ise (Morgan ve de Bruin, 2010: 182; Zellars vd., 2000: 1570) dışa dönüklüğün duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Benzer tutarsız sonuçlar kişilik özelliklerinin iş-aile, aile-iş yaşam çatışmaları üzerindeki etkisinde de görülmektedir. Üstelik kişilik özelliklerinin iş-aile ve aile-iş yaşam çatışmaları üzerine etkisini araştıran çalışmaların sayısı da oldukça azdır. Ancak yapılan az sayıda araştırma iş-aile yaşam algısının da farklı kişilik özelliklerinden önemli ölçüde etkilendiğini ortaya koymuştur. Örneğin bir araştırma sonucuna göre strese dayanıklı sorumlu bireyler, dayanıklı olmayan bireylere oranla çatışmayı daha alt seviyelerde hissedebilmektedir (Piedmont, 1993: 464).

İş-aile, aile-iş yaşam çatışmaları ve tükenmişlik yaşayan bireylerin işlerini bırakma noktasına gelebildikleri, bu tespitle örgütlerin bu konuların neden olabileceği olumsuz durumlara karşı çeşitli tedbirler alması ve bu süreci çok iyi bir şekilde yönetmesi gerektiği literatürde belirtilmiştir (Howard vd., 2004: 388). Önceden tedbir alınmaması durumunda devamsızlıkların ve işten ayrılmaların artması, iş kazalarının yükselmesi, kalite standartlarında düşüşler yaşanması ve tüm bunların sebep olduğu finansal maliyetlerin artması gibi sonuçların oluşabileceği belirtilmektedir (Nohe ve Sonntag, 2014). Bu nedenlerden ötürü öncelikle bu konular üzerinde araştırma yapılması, tükenmişlik ve iş aile yaşam çatışma boyutlarını etkileyen kişilik özelliklerinin belirlenerek öneriler geliştirilmesi örgütler için çok önemlidir. Bununla birlikte kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve iş-aile çatışması üzerine etkisini birlikte ele alan araştırma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle araştırma, hem literatürdeki eksikliği giderecek hem de konu üzerinde var olan akademik tartışmaya katkıda bulunacaktır.

Akademik yönünün beraberinde bu araştırmanın bir önemi de sektörel düzeydedir. Çünkü sağlık sektörünün görmüş olduğu ilgi ve rağbet ülkemizde gün geçtikçe büyümektedir. Özellikle Avrupa'dan ve Orta Doğudan sağlık turizmi için gelen kişilerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu anlamda kişilik, tükenmişlik ve iş-aile yaşam çatışması gibi performansı derinden etkileyecek olgular üzerine yoğunlaşan ve araştırma sahasının hastaneler olarak belirlendiği bu çalışma, ülkemizde hizmet vermekte olan hastaneler için istihdam konusunda ışık tutacak bir araştırma olacaktır. Kişilik özelliklerinin bu olgular üzerindeki etkisini araştırmak, 'doğru işe doğru insanı' yerleştirmenin yolunu açacak ve sektördeki hizmet kalitesini artıracaktır.

4.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmada çeşitli varsayımlar bulunmaktadır. Bunlar, araştırmaya katılan bireylerin vermiş oldukları cevapların doğru ve tutarlı olduğu; 5000 sağlık çalışanının, Van il merkezinde çalışan toplam sağlık personeli sayısı olduğu, seçilen örneklemin popülasyonun bütününü temsil ettiği ve veri analizi olarak kullanılan yöntemlerin araştırmanın amacını karşılamaya uygun olduğudur.

4.5. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

4.5.1. Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırma kapsamında, Van il merkezindeki hastanelerde istihdam edilmekte olan sağlık çalışanlarının sahip oldukları kişilik özelliklerinin, yine bu çalışanların iş-aile çatışmaları ve tükenmişlik seviyeleri üzerindeki etkileri araştırılmakla birlikte iş-aile çatışmasının, tükenmişlik üzerindeki etkileri ve kişilik özellikleri ile tükenmişlik seviyeleri ilişkisindeki aracı rolü incelenmiştir.

4.5.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma kapsamında sağlık personeli incelenmiştir. Bu personel grubu hemşireler ve hasta bakıcılar olarak sınırlandırılmıştır. Bu durum araştırma sonuçlarının genellenebilmesinin önüne geçmektedir. Araştırmanın maliyeti ve erişilebilirliği açısından evren Van ilinde çalışan sağlık personeli ile sınırlı tutulmuştur ve çalışma bulguları, amaçlara bağlı olarak kullanılan istatistiksel yöntemler ile sınırlıdır.

4.6. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma yöntemleri genel olarak nicel ve nitel olmak üzere ikiye ayrılır. Nicel araştırmalarda objektif olmak temel amaçtır ve araştırmaya ilişkin bulgu ve gerçekler sayısal değerler ile ortaya konulur. Bu çalışmalar daha çok neden-sonuç ilişkilerini analiz eden ve bulguların oluşturulmasında istatistiksel veriler kullanan araştırmalardır (Saunders vd., 2009). Buna karşılık nitel araştırmalarda amaç insan doğasını ve ilişkilerini tanımlamak için sözcükleri veri olarak kullanır. Amaç eldeki verileri sayısal olarak ortaya koymak değil insan doğasına ilişkin verileri çözümlemek ve yorumlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Bu araştırmanın amacı kişilik özelliklerinin sağlık çalışanlarının iş-aile çatışmasına ve tükenmişlik seviyelerine etkilerini araştırmaktır. Bu amaca ulaşmak için günümüze kadar yapılmış araştırmalar incelenmiş ve araştırma bulgularından yola çıkılarak Van ili özelinde ve sağlık çalışanları arasında çözümleme yapılmıştır. Bu anlamda bu çalışma nicel bir çalışmadır ve sayısal çözümlemeler kullanılmıştır.

Nicel araştırma yöntemleri arasından Betimsel Model kullanılmıştır. Betimsel Modelin amacı bir konudaki mevcut durumu araştırmak ve belirlemektir. Bu araştırmada ise Van il merkezinde çalışan sağlık personelinin kişilik özelliklerinin onların şu an mevcut iş-aile çatışma ve tükenmişlik seviyelerine etkileri araştırılmıştır.

Araştırmada anket tekniğinden yararlanılmış, betimsel yöntemler arasından Tarama Deseni Yöntemi kullanılmıştır. Anket tekniğinde araştırmacı, belirli bir yapıda tasarlanmış sorular hazırlayarak katılımcılardan fikirlerini ve duygularını içeren güvenilir ve uygun cevaplar almaya çalışmaktadır (Hussey ve Hussey, 1997: 135).

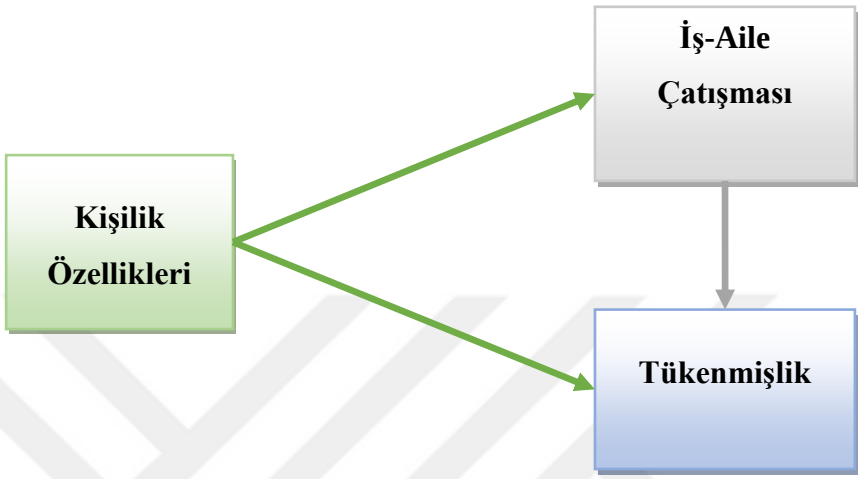
Bu araştırmada kullanılan ankette 3 farklı ölçek kullanılmıştır. Bunlar: Goldberg (1992) tarafından geliştirilen Büyük Beş-50 Kişilik Testi, Netenmeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen iş-aile yaşam çatışması ölçeği ve Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan Maslach Tükenmişlik Ölçeğidir. Bu ölçeklerin hiçbirinde açık uçlu soru bulunmamaktadır. Tüm ölçekler kapalı uçlu sorulardan oluşturulmuş, cevaplar için 5'li Likert Skalası kullanılmıştır.

Anketler Van il merkezinde bulunan kamu ve özel hastanelerde yapılmış, elden teslim edilmiş ve toplanmıştır. Bu araştırmada sağlık çalışanları hedef alınmış olsa da sağlık çalışanları, hemşireler ve hastabakıcılar ile sınırlandırılmıştır.

4.6.1. Araştırma Modeli

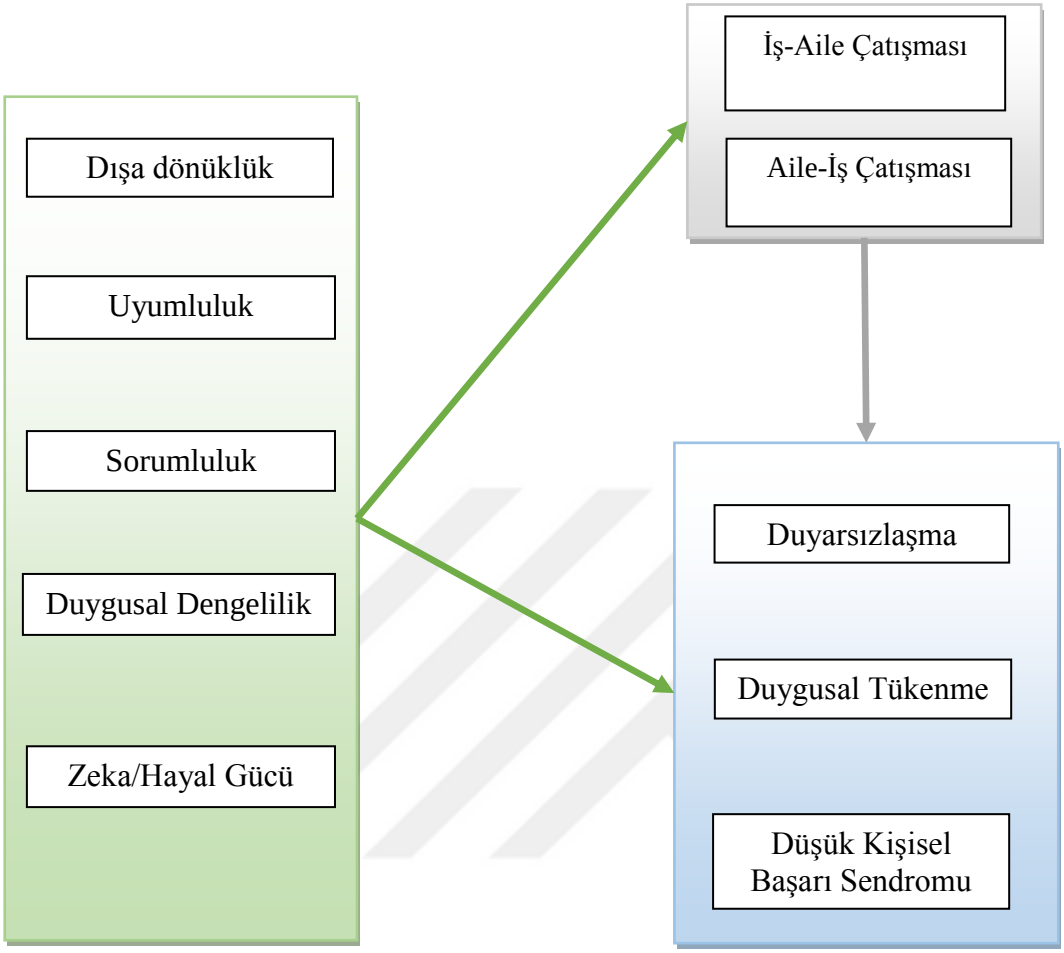
Araştırmada kullanılan temel başlıklar için oluşturulan araştırma modeli aşağıdaki gibidir.

Şekil 5: Araştırmanın Modeli – Temel Değişkenler



Araştırmada kullanılan alt boyutlar için oluşturulan araştırma modeli aşağıdaki gibidir.

Şekil 6: Araştırmanın Modeli – Temel Değişkenlere Ait Alt Boyutlar



Hipotezler

Bu araştırmanın amacı kişilik özelliklerinin (bağımsız değişken) sağlık çalışanlarının iş-aile çatışmasına (bağımlı değişken) ve tükenmişlik (bağımlı değişken) seviyelerine etkilerini araştırmaktır.

Araştırmanın 'kişilik özelliklerinin iş-aile çatışmasına' ve 'kişilik özelliklerinin tükenmişlik seviyelerine etkisi' olmak üzere 2 ana hipotezi içerdiği söylenebilir. Ancak araştırma kapsamında incelenen 2 farklı bağımlı değişken (iş-aile çatışması ve tükenmişlik) arasında var olabilecek ilişkinin ve iş-aile çatışmasının kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolünün olup olmadığının araştırılması

çalışmanın konu üzerinde daha kapsamlı çıkarımlar elde etmesine yardımcı olacaktır. Bu sebepten hareketle araştırmada 4 hipotez ele alınmıştır.

H_1: Kişilik özelliklerinin iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1a}: Kişilik alt özelliklerinden dışa dönüklüğün iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1b}: Kişilik alt özelliklerinden uyumluluğun iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1c}: Kişilik alt özelliklerinden sorumluluğun iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1d}: Kişilik alt özelliklerinden duygusal dengeliliğin iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1e}: Kişilik alt özelliklerinden zekâ/hayal gücünün iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1f}: Kişilik alt özelliklerinden dışa dönüklüğün aile-iş çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1g}: Kişilik alt özelliklerinden uyumluluğun aile-iş çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1h}: Kişilik alt özelliklerinden sorumluluğun aile-iş çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1i}: Kişilik alt özelliklerinden duygusal dengeliliğin aile-iş çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_{1j}: Kişilik alt özelliklerinden zekâ/hayal gücünün aile-iş çatışması üzerinde etkisi vardır.

H_2: Kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde etkisi vardır.

H_{2a}: Kişilik alt özelliklerinden dışa dönüklüğün tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{2b}: Kişilik alt özelliklerinden dışa dönüklüğün tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{2c}: Kişilik alt özelliklerinden dışa dönüklüğün tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı sendromu üzerinde etkisi vardır.

H_{2d}: Kişilik alt özelliklerinden uyumluluğun tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{2e}: Kişilik alt özelliklerinden uyumluluğun tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{2f}: Kişilik alt özelliklerinden uyumluluğun tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı sendromu üzerinde etkisi vardır.

H_{2g}: Kişilik alt özelliklerinden sorumluluğun tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{2h}: Kişilik alt özelliklerinden sorumluluğun tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{2i}: Kişilik alt özelliklerinden sorumluluğun tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı sendromu üzerinde etkisi vardır.

H_{2j}: Kişilik alt özelliklerinden duygusal dengeliliğin tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{2k}: Kişilik alt özelliklerinden duygusal dengeliliğin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{2l}: Kişilik alt özelliklerinden duygusal dengeliliğin tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı sendromu üzerinde etkisi vardır.

H_{2m}: Kişilik alt özelliklerinden zekâ/hayal gücünün tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{2n}: Kişilik alt özelliklerinden zekâ/hayal gücünün tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{2o}: Kişilik alt özelliklerinden zekâ/hayal gücünün tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı sendromu üzerinde etkisi vardır

H_3: İş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerinde etkisi vardır.

H_{3a}: İş-aile çatışmasının tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{3b}: İş-aile çatışmasının tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{3c}: İş-aile çatışmasının tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı sendromu üzerinde etkisi vardır.

H_{3d}: Aile-iş çatışmasının tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{3e}: Aile-iş çatışmasının tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{3f}: Aile-iş çatışmasının tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı sendromu üzerinde etkisi vardır.

H_4: İş-aile çatışmasının kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolü vardır.

4.6.2. Ana Kütlenin Belirlenmesi

Bu araştırma Van il merkezindeki kamu ve özel hastanelerde çalışan sağlık çalışanları (hemşireler ve hastabakıcılar) arasında yapılmıştır ve bu çalışan grubu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Sağlık çalışanları arasında, çalışan devir daiminin sürekliliği, stajyerlerin oldukça fazla bulunması gibi sebeplerden ötürü Van il merkezinde net bir çalışan sayısına ulaşılamamış olmakla birlikte, Van il sağlık müdürlüğü nezdinde yapılan görüşmelerde ortalama 5000 çalışanın bu araştırma kapsamında araştırma evreni olarak kabul göreceği tespit edilmiştir. 5000 sayısının yüksekliğinden ötürü örneklem hesaplamasına gidilmiştir. Örneklem hesaplaması aşağıda detaylı olarak anlatılmıştır:

N: Evren birim sayısı

n: Örneklem büyüklüğü

p: Evrendeki X'in gözlenme oranı

q: 1-p: X'in gözlenme oranı

d: Örneklem hatası

Zα: 0,05, 0,01, 0,001 için 1,96, 2,58 ve 3,28 değerleri

t_(α,sd): sd serbestlik dereceli t dağılımı kritik değeridir (sd=n-1). t_(α,sd) kritik değeri sd= n-1 5000 olduğunda Zα değerine eşit alınabilir.

Bu araştırma için:

N: 5000

n: ?

p: %50

q: 1-0,50

d: %3,5

t: 1,96

Bu araştırmanın evreni 5000'dir. Çıngı'ya (2009) göre araştırma evreni küçük olduğunda örneklem hesaplaması için aşağıdaki formül kullanılabilir:

$$n = \frac{t^2 pq}{e^2 + \frac{t^2 pq}{N}}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.035^2 + \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{5000}} =$$

$$n = \frac{0.9604}{0{,}001225 + 0{,}00019208\ (0{,}00141708)} = 678$$

Örneklem hesaplamasında güvenilirlik oranı %99, hata payı %3,5 ve popülasyon (evren) 5000 olarak alınmıştır. Buna göre ortaya çıkan örneklem sayısı 678 olmuştur. Bu bağlamda toplamda 700 anket dağıtılmış ancak bazı anketlerin tam doldurulmamış olması ve eksiklikler sebebiyle 575 anket sonucu analize dahil edilmiştir.

4.6.3. Anket Formları ve Doğrulayıcı Faktör Analizleri

Araştırma kapsamında veri toplama araçlarının faktör yapıları ve güvenirlik katsayıları incelenmiştir. Ölçme araçlarının faktör yapılarını incelemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Öncelikle gözlenen değişkenlere ilişkin *t*-değerlerine bakılmıştır. Bu değerlerin 1.96'dan büyük olması .05 anlamlılık düzeyini, 2.56'dan yüksek olması ise .01 anlamlılık düzeyini belirtmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). Elde edilen *t*-değerlerinin manidar olması durumunda standardize edilmiş regresyon katsayılarına bakılmıştır. Ayrıca model uyumunun değerlendirilmesinde, literatürde yaygın olarak kullanılan uyum indekslerinden yararlanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analiz sonuçlarının değerlendirilmesinde ki-kare (χ^2), χ^2/serbestlik derecesi *(sd)* oranı, normlaştırılmamış uyum indeksi (non-normed fit index, NNFI), karşılaştırmalı uyum indeksi (comparative fit index, CFI), standardize edilmiş artık ortalamaların karekökü (standardized root mean square residuals, SRMR) ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (root mean square error of approximation, RMSEA) uyum değerlerinden yararlanılmıştır. Bu uyum indeksleri 0 ile 1 arasında değer almakta ve 1'e yaklaştıkça modelin mükemmel uyumunu göstermektedir. NNFI ve CFI değerlerinin .90 ve üzeri olması kabul edilebilir uyumun, .95 ve üzeri olması mükemmel uyumun bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Çokluk vd., 2012). Ayrıca araştırmacılar tarafından yaygın olarak kullanılan diğer iki uyum göstergesi olan RMSEA ve SRMR değerinin .05'ten küçük olması mükemmel uyuma, .08'den küçük olması iyi uyuma ve .10'dan küçük olması modelin vasat uyuma sahip olduğunu belirtmektedir (Hooper vd., 2008; Kline, 2005).

Son olarak ölçme araçlarının güvenirlik çalışması kapsamında ölçeklere ilişkin Cronbach alfa iç tutarlık katsayılarına (α) bakılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 24 ve LISREL 8.8 veri analiz programları kullanılmıştır.

4.6.3.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği

Araştırmada kişilik ölçeği olarak Goldberg (1992) tarafından geliştirilen Büyük Beş-50 Kişilik Testi kullanılmıştır. Büyük Beş-50 Kişilik Testinin Türkçeye çevirisi

en son Dr. Arkun Tatar tarafından 2017 yılında gerçekleştirilmiştir. Beş faktör altında incelenen kişilik özellikleri aşağıdaki gibidir:

Duygusal Dengelilik: Duygusal dengelilik; kaygı, depresyon, düşmanlık, engellenme ve suçluluk gibi olumsuz duygulardan arınmış olma eğilimidir (Costa ve McCrae, 1992: 226).

Dışa dönüklük: Kişinin ne derece neşeli, sokulgan, eğlenceyi seven ve coşkulu olduğunu göstermektedir (Costa ve McCrae, 1992: 226). Özellikle; yüksek dışa dönüklüğe sahip bireyler, düşük dışa dönüklüğe sahip bireylere nazaran iş ortamını genellikle daha olumlu algılayabilmektedirler (Lau vd., 2006: 973). Dışa dönüklük, kişinin çalışma ortamının nesnel doğasına da etki edebilmektedir. Örneğin, sıklıkla iş arkadaşlarında olumlu tepkiler uyandırdıkları için dışa dönük bireyler, işyerlerinde genellikle olumlu bir sosyal çevreye sahiptirler (Bowling vd., 2005: 478).

Sorumluluk: Sorumluluk, kişinin ne derece başarı odaklı, güvenilir, düzenli ve sorumlu olduğu ile ilgilidir (Costa ve McCrae, 1992: 227). Çeşitli nedenlerden dolayı sorumluluk ve nesnel çalışma ortamı arasında bir ilişki ortaya çıkabilmektedir. Örneğin; proaktif doğalarından ötürü yüksek sorumluluğa sahip çalışanlar strese maruz kaldıklarında, stresli çalışma koşullarını azaltacak veya ortadan kaldıracak şekilde aktif olarak çalışma ortamlarını manipüle edebilmektedirler. Öte yandan, düşük sorumluluğa sahip çalışanlar, aktif olarak bu tür stres unsurlarına yönelik birkaç davranışta bulunabilmektedirler (Barrick ve Mount, 1991: 5). Ayrıca sorumluluk, kişinin çalışma ortamında uyandırdığı tepkilerden dolayı tükenmişlik ile de ilişkili olabilmektedir. Örneğin, düşük sorumluluğa sahip meslektaşları ile karşılaştırıldıklarında, yüksek sorumluluğa sahip çalışanların, müdürlerinden ve çalışma arkadaşlarından olumlu tepkiler alma olasılıkları daha yüksektir (Kim vd., 2007: 425). Bu durum yüksek sorumluluğa sahip çalışanların genelde başkaları tarafından güvenilir, sorumlu ve sözünü tutan bireyler olarak görülmelerinden kaynaklanmaktadır (Costa ve McCrae, 1992: 228).

Uyumluluk: Kişinin diğer insanlara karşı ne derece yardımsever, ilgili, güvenilir ve cana yakın olduğu ile ilgilidir (Costa ve McCrae, 1992: 228). Kişinin çalışma ortamının nesnel doğası üzerinde bırakacağı etkiler yoluyla tükenmişliği etkilemesi beklenmektedir. Özellikle anlaşılabilir çalışanların, sosyal ortamlarında olumlu tepkiler uyandıracak şekilde davranmaları beklenmektedir. Örneğin, kendileri iyi davranışlar sergiledikleri için bu kişilere, çalışma arkadaşları da iyi davranabilmektedir (Bowling vd., 2005: 490).

Zekâ/Hayal Gücü: Kişinin ne ölçüde eşsizlik, değişim ve çeşitlilik istediğini yansıtmaktadır (Costa ve McCrae, 1992: 229). Yüksek zekâ/hayal gücüne sahip bireyler, belirsizliğe tolerans gösteren ve yeni deneyim ve fikirlere istekli, hayalperest ve bağımsız düşünürlerdir.

Ölçekte bulunan 50 madde, Hiç Uygun Değil=1, Uygun Değil=2, Orta / Kararsız=3, Biraz Uygun=4, Çok Uygun=5 olarak işaretlenmektedir. Ölçekte bulunan 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 29, 30, 32, 34, 36, 38, 39, 44, 46, 49 numaralı maddeler ters puanlanmaktadır. Ölçek, 5 kişilik özelliğini ölçmektedir. Kişilik özellikleri ve özelliklere ait maddeler aşağıda verilmektedir.

Tablo 4: Büyük Beş-50 Kişilik Ölçeği Maddeleri

Dışa dönüklük (1) Extraversion	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
Uyumluluk (2) Agreeableness	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
Sorumluluk (3) Conscientiousness	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
Duygusal Dengelilik (4) Emotional Stability	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Zekâ/Hayal Gücü (5) Intellect/Imagination	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Tablo 5: Büyük Beş-50 Kişilik Ölçeği Maddelerinin Alt Boyutlara Göre Dağılımı

		Hiç Uygun Değil	Uygun Değil	Orta / Kararsız	Biraz Uygun	Çok Uygun
Dışa dönüklük	1. Toplantıların gözdesiyimdir.					
	6. Çok konuşmam.					
	11. İnsanların arasında kendimi rahat hissederim.					
	16. Arka planda kalmayı tercih ederim.					
	21. Konuşmayı genelde ben başlatırım.					
	26. Söyleyecek çok şeyim yoktur.					
	31. Toplantılarda değişik insanlarla konuşabilirim.					
	36. Dikkat kendi üzerime çekmekten hoşlanmam.					
	41. İlgi odağı olmaktan rahatsızlık duymam.					
	46. Yabancıların arasında genelde sessizimdir.					
Uyumluluk	2. Başkalarına pek ilgi duymam.					
	7. İnsanlarla ilgilenirim.					
	12. İnsanlara hakaret ederim.					
	17. Başkalarının duygularını anlayıp paylaşırım.					
	22. Başka insanların problemleriyle ilgilenmem.					
	27. Yumuşak kalpliyim.					
	32. Aslında başkalarıyla pek ilgilenmem.					
	37. Başkalarına zaman ayırırım.					
	42. Başkalarının duygularını hissederim.					
	47. İnsanları rahatlatırım.					
Sorumluluk	3. Her zaman hazırlıklıyımdır.					
	8. Kişisel eşyalarımı etrafta bırakırım.					
	13. Detaylara dikkat ederim.					
	18. İşleri karmakarışık yaparım.					
	23. İşleri hemen hallederim.					
	28. Genellikle eşyaları yerlerine koymayı unuturum.					
	33. Düzeni severim.					
	38. Görevlerimden kaçarım.					
	43. Bir plan takip ederim.					
	48. İşimde titizimdir.					
Duygusal Dengelilik	4. Kolayca kendimi baskı altında hissederim.					
	9. Genelde rahatımdır.					
	14. Her şeye endişelenirim.					
	19. Nadiren kendimi keyifsiz hissederim.					
	24. Kolayca huzursuz olurum.					
	29. Moralim çabuk bozulur.					
	34. Ruh halim çok sık değişir.					
	39. Ruhsal dengem sık değişir.					
	44. Çabuk rahatsız olurum.					
	49. Çoğu zaman kendimi keyifsiz hissederim.					

Zekâ/Hayal Gücü	5. Kelime hazinem zengindir.					
	10. Soyut fikirleri kavramakta zorlanırım.					
	15. Olayları zihnimde canlandırırım.					
	20. Soyut fikirlerle ilgilenmem.					
	25. Mükemmel fikirlerim vardır.					
	30. Hayal gücüm kuvvetli değildir.					
	35. Olayları anlamada hızlıyımdır.					
	40. Zor kelimeler kullanırım.					
	45. Olaylar üzerinde düşünerek vakit geçiririm.					
	50. Fikirlerle doluyumdur.					

Kişilik alt özellikleri hesaplanırken maddelere verilen yanıtlar toplanarak aritmetik ortalamaları hesaplanmaktadır. Yüksek puan, faktör adıyla belirtilen özelliğin yüksek olduğunu gösterir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları, 50 maddelik beş boyutlu Beş Faktör Kişilik Ölçeği'ne ilişkin modelin değerlendirilmesinde uyum indekslerine bakılmıştır. Elde edilen χ^2/ sd = 5.98 (6976.36/1165) olarak hesaplanmıştır. Ayrıca analiz sonuçları incelendiğinde diğer uyum indekslerinin SRMR= .10, RMSEA= .093, NNFI=.84, CFI= .85 olduğu görülmektedir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen ölçme modeline ilişkin elde edilen bu uyum değerleri, modele ilişkin uyumun zayıf olduğunu ortaya koymuştur. Ölçeğin faktör yüklerine yani standardize edilmiş regresyon katsayıları incelendiğinde, 9, 16, 32 ve 40. maddelerine ilişkin elde edilen *t*-değerlerinin manidar olmadığı (*t*-değeri <1.96) görülmüştür. Ayrıca 2, 6, 8, 10, 12, 19, 20, 22, 26, 28, 30, 36, 38, 46 ve 48. maddelerin faktör yüklerinin .32'den düşük olduğu bulunmuştur (Büyüköztürk, 2010). Bu nedenle bu maddeler analiz dışı bırakılarak ölçeğin faktör yapısı yeniden test edilmiştir. Bu araştırmada 0.50 temel boyutlar 0.30 ise alt boyutların maddeleri için güvenilirlik notası olarak alınmıştır.

Ölçeğe ilişkin uyum değerlerine bakıldığında χ^2/sd = 2.96 (1257.77/424), SRMR= .054, RMSEA= .059, NNFI=.94, CFI= .94 olduğu görülmüştür. Sümer'e (2000) göre elde edilen χ^2/sd 3 altında olması mükemmel uyumun bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Ayrıca elde edilen RMSEA ve SRMR değerlerinin .06'dan düşük olması modelin iyi uyuma sahip olduğunu desteklemektedir (Hooper vd., 2008). CFI ve NNFI uyum değerlerine bakıldığında bu değerlerin de iyi uyuma işaret ettiği (≥ .90 = iyi uyum) (Çokluk vd., 2012; Sümer, 2000) görülmektedir. Son olarak ölçeğin maddelerine ilişkin *t*-değerleri ve standardize edilmiş regresyon katsayıları incelendiğinde, elde edilen tüm *t*-değerlerinin manidar olduğu ve ölçek maddelerinin tüm regresyon katsayılarının .32'den büyük olduğu görülmektedir.

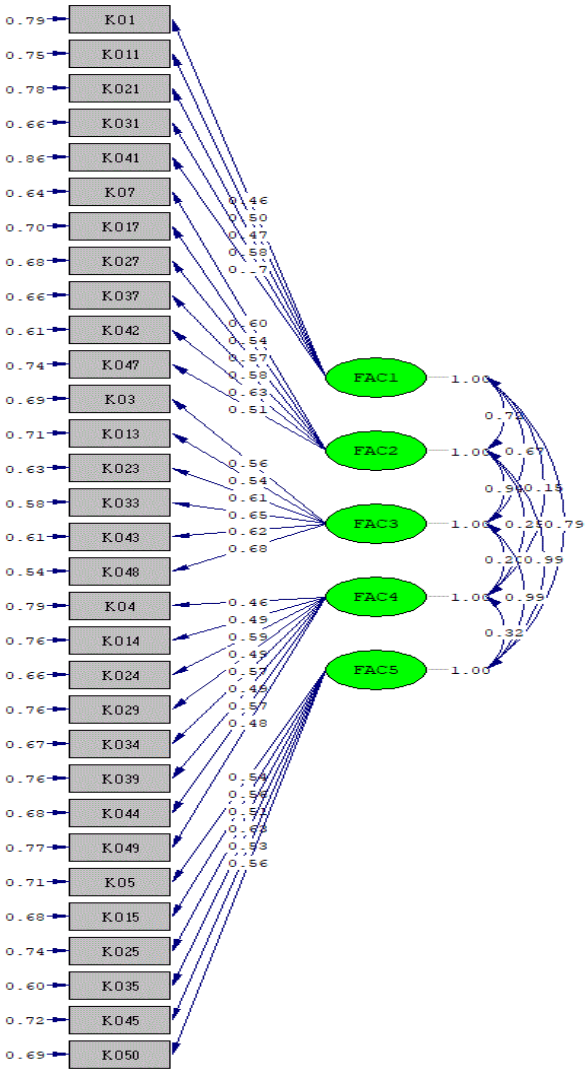
Ölçeğe ilişkin doğrulayıcı faktör analiz sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, ölçeğin iyi uyum düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Ölçeğin faktör yükleri Şekil 7'de verilmiştir. Son olarak ölçeğin güvenilirlik analizi kapsamında iç tutarlık (α) değerlerine bakılmıştır.

Tablo 6: Büyük Beş-50 Kişilik Ölçeği İç Tutarlık Değerleri

Ölçek	Alt Boyut	Cronbach's Alpha	N
Büyük Beş-50 Kişilik Ölçeği	Dışa dönüklük	.60	50
	Uyumluluk	.74	
	Sorumluluk	.78	
	Duygusal Dengelilik	.53	
	Zekâ/Hayal Gücü	.73	

Analiz sonuçları, dışadönüklük .60, uyumluluk .74, sorumluluk .78, duygusal dengelilik .53 ve zekâ/hayal gücü .73 iç tutarlık değerlerine sahip olduğunu ortaya koymuştur. Sosyal bilimlerde 50 ve üzeri iç tutarlık değerlinin kabul edilebilir olduğu belirtilmektedir (Büyüköztürk, 2010). Bu araştırmada elde edilen sonuçlar genel olarak iç tutarlık değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Şekil 7: Beş Faktör Kişilik Ölçeği'ne İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları



4.6.3.2. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği

Çalışanların iş-aile yaşam çatışması düzeylerini ölçmek üzere Netenmeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, çalışanların iş yaşamından kaynaklanan iş-aile çatışması ve aile yaşamından kaynaklanan aile-iş çatışması düzeylerini ölçmeyi amaçlayan iki alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte her iki boyuta ilişkin beşer madde bulunmaktadır. Cevaplar 5'li Likert Skalası ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

Netenmeyer vd. (1996) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması boyutlarının Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları sırasıyla .88 ve .89 olarak tespit edilmiştir. Ölçek Türkçe'ye Efeoğlu (2006) tarafından çevrilmiştir.

Tablo 7: İş-Aile Çatışması Ölçeği Maddelerinin Alt Boyutlara Göre Dağılımı

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
İş-Aile Çatışması	1. İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.					
	2. İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
	3. İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
	4. İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
	5. İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
Aile-İş Çatışması	6. Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.					
	7. Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.					
	8. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
	9. Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.					
	10. Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.					

İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği'ne ilişkin doğrulayıcı faktör analiz sonuçları, ölçeğin kabul edilebilir düzeyde uyuma sahip olduğunu ortaya koymuştur. Elde edilen χ^2/sd = 5.51 (187.55/34) olarak hesaplanmıştır. İlgili literatürde χ^2/sd oranı için kesim noktasının ne olacağı noktasında fikir birliği bulunmamaktadır (Hooper vd., 2008).

Ölçeğin kabul edilebilir düzeyde uyuma sahip olduğunun göstergesi olarak χ^2/sd oranı için kesim noktasının 3'ten düşük olmasının yeterli olduğunu söyleyenler olduğu gibi, 5'den düşük olmasının yeterli olduğunu belirten araştırmacılar da bulunmaktadır (Çokluk vd., 2012; Hooper vd., 2008). Özellikle χ^2 değerinin örneklem büyüklüğüne duyarlı olması, bu oranın yüksek çıkmasında etkili olabilmektedir (Çokluk vd., 2012). Araştırmanın örneklem büyüklüğü dikkate alındığında, bu araştırmadan elde edilen χ^2/sd oranının kabul edilebilir olduğu söylenebilir. Diğer uyum göstergelerine bakıldığında SRMR= .04, RMSEA= .08, NNFI=.97, CFI= .96 olduğu görülmektedir. Elde edilen uyum değerleri incelendiğinde SRMR, NNFI ve CFI değerlerinin mükemmel uyuma işaret ettiği, RMSEA değerinin ise kabul edilebilir uyuma karşılık geldiği görülmektedir (Hooper vd., 2008). Sonuç olarak, İş-Aile Çatışması Ölçeği'ne ilişkin iki faktörlük yapının iyi düzeyde uyum değerlerine sahip olduğu söylenebilir.

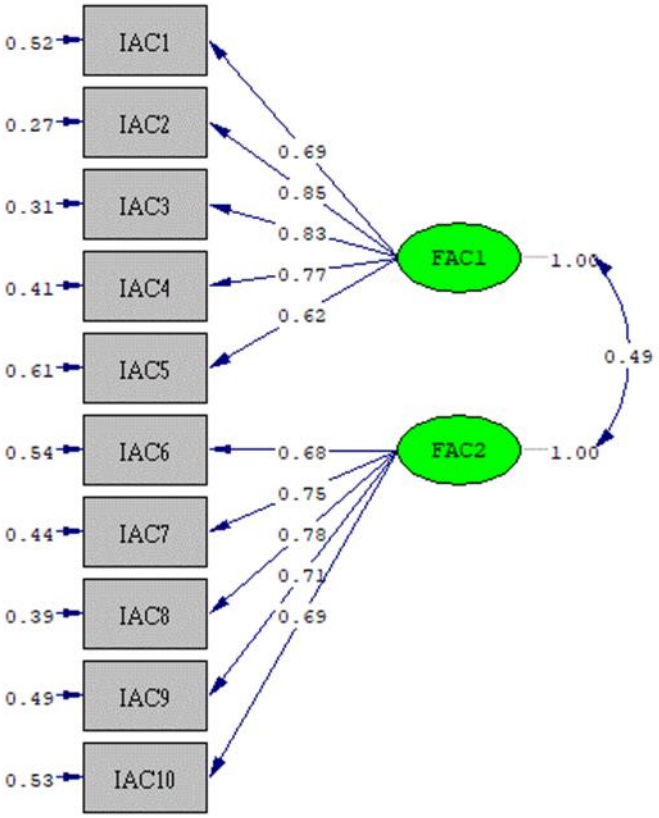
Bu çalışma kapsamında ayrıca, ölçeklerin güvenirlik analizleri için ölçeklerin iç tutarlık (α) değerlerine bakılmıştır.

Tablo 8: İş-Aile Çatışması Ölçeği İç Tutarlık Değerleri

Ölçek	Alt Boyut	Cronbach's Alpha	N
İş-Aile Çatışması Ölçeği	İş-Aile Çatışması	.87	10
	Aile-İş Çatışması	.84	

Son olarak ölçeğin güvenirlik analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları iş-aile çatışması alt ölçeği için iç tutarlık katsayısının (α) .87 ve aile-iş çatışması alt ölçeği için .84 olduğunu göstermiştir. Ölçeklerin güçlü iç tutarlık değerlerine sahip oldukları söylenebilir. Ölçeğin faktör yükleri Şekil 8'de verilmiştir.

Şekil 8: İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği'ne İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları



4.6.3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Araştırmaya katılan personelin tükenmişlik düzeyini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Toplam 22 ifadeden oluşan bu ölçek, tükenmişliği üç farklı boyut üzerinden ölçmektedir. Bu boyutlar ölçekte 9 ifade ile temsil edilen duygusal tükenme, 5 ifade ile temsil edilen duyarsızlaşma ve 8 ifade ile temsil edilen düşük kişisel başarı sendromu alt boyutudur. Cevaplar 5'li Likert Skalası ile alınmıştır (1=Hiçbir zaman, 2= Yılda birkaç kez, 3= Ayda birkaç kez, 4= Haftada birkaç kez, 5=Hergün). Maslach Tükenmişlik Ölçeği Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir.

Tablo 9: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Maddelerinin Alt Boyutlara göre Dağılımı

		Hiçbir zaman	Yılda birkaç kez	Ayda birkaç kez	Haftada birkaç kez	Her gün
Duygusal Tükenme	1. Kendini işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.					
	2. İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
	3. Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.					
	6. Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.					
	8. İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
	13. İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.					
	14. İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.					
	16. Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.					
	20. Kendimi çok çaresiz hissediyorum.					
Duyarsızlaşma	5. Bazı hastalarıma onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
	10. Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.					
	11. Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.					
	15. Bazı hastaların başına gelenler gerçekten umurumda değil.					
	22. Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					
Düşük kişisel başarı sendromu	4. Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.					
	7. Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.					
	9. İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.					
	12. Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
	17. Hastalarıma rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.					
	18. Hastalarımla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.					
	19. Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.					
	21. İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.					

Bu araştırma kapsamında Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin faktör yapısını incelemek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analiz sonuçları incelendiğinde, ölçeğin kabul edilebilir fakat vasat uyum değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Ölçeğe ilişkin uyum değerlerine bakıldığında $\chi 2/sd = 6.61$, SRMR= .091, RMSEA= .099, NNFI=.88, CFI= .90 olduğu görülmüştür.

Ölçeğin standardize edilmiş regresyon katsayılarına ilişkin t-değerleri incelendiğinde tüm değerlerin manidar olduğu görülmüştür. Modele ilişkin modifikasyon önerileri incelenmiş ve öneriler doğrultusunda modifikasyonlar yapılmıştır. Elde edilen son modele ilişkin uyum değerleri incelendiğinde, $\chi 2/sd$ = 4.42 (876.70/198), SRMR= .08, RMSEA= .07, NNFI=.92, CFI= .93 olduğu görülmüştür. Hooper vd.'nin (2008) belirtmiş olduğu uyum değerleri çerçevesinde değerlendirildiğinde, $\chi 2/sd$, SRMR, RMSEA, NNFI ve CFI değerlerinin iyi uyuma işaret ettiği söylenebilir. Ölçek maddelerine ilişkin standardize edilmiş regresyon katsayıları incelendiğinde, ölçeğe ilişkin faktör yüklerinin istenilen düzeyde olduğu görülmektedir (Şekil 9).

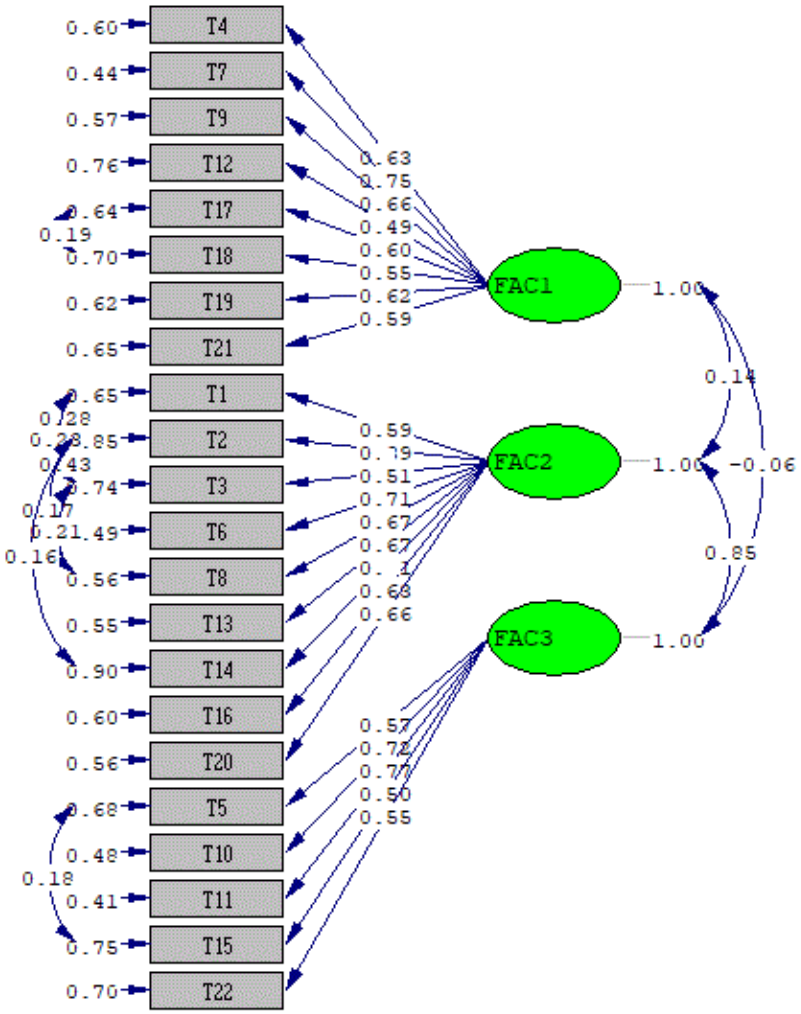
Ayrıca bu çalışma kapsamında ölçeklerin güvenirlik analizleri için ölçeklerin iç tutarlık (α) değerlerine bakılmıştır.

Tablo 10: Maslach Tükenmişlik Ölçeği İç Tutarlık Değerleri

Ölçek	Alt Boyut	Cronbach's Alpha	N
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	.84	22
	Duyarsızlaşma	.77	
	Düşük Kişisel Başarı Sendromu	.83	

Güvenirlik analizi sonucunda elde edilen bulgular, duygusal tükenme için iç tutarlık değerinin .84, duyarsızlaşma için .77 ve düşük kişisel başarı sendromu için .83 olduğunu ortaya koymuştur. Ölçeğin faktör yapısına ilişkin standardize edilmiş regresyon katsayıları Şekil 9'da verilmiştir. Sonuç olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin bu araştırma kapsamında elde edilen bulgular çerçevesinde iyi uyum değerlerine sahip olduğu ve güvenirlik düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.

Şekil 9: Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları



4.7. Verilerin Analizi

Öncelikle veri seti frekans değerleri aracılığıyla incelenmiş ve hatalı veriler yeniden kontrol edilerek düzeltilmiştir. Kayıp verilerin az sayıda olması ve rastgele dağılım göstermesi nedeniyle herhangi bir işlem yapılmamıştır (Çokluk vd., 2012). Ardından veri analiz süreci üç aşamada gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamada ölçeklere ilişkin betimleyici istatistikler incelenmiştir. Normallik varsayımını test etmek amacıyla değişkenlere ilişkin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılmıştır.

İlgili literatürde normalliğin test edilmesi amacıyla farklı analiz yöntemleri kullanılmasına rağmen, basıklık ve çarpıklık değerli araştırmacılar tarafından sıklıkla tavsiye edilen bir yöntemdir ve yaygın olarak kullanılmaktadır (Kline, 2005). Bu nedenle bu araştırmada değişkenlere ilişkin normallik varsayımı basıklık ve çarpıklık aracılığıyla test edilmiştir. Elde edilen çarpıklık değerinin -1 ile +2 arasında olması, basıklık değerinin -1 ile +1 arasında olması değişkenlerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir (Seçer, 2013). Bu araştırmada betimleyici istatistikler kapsamında yapılan analiz sonuçları, tüm değişkenlerin normallik varsayımını karşıladığını göstermiştir (Bkz. Bulgular).

Araştırmanın ikinci aşamasında, araştırma hipotezleri doğrultusunda değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson çarpım moment korelasyon ve regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizine geçilmeden, öncesinde analize ilişkin önemli varsayımlardan biri olan çoklu doğrusal bağıntı incelenmiştir. Bu amaçla değişkenlere ilişkin tolerans ve varyans artış faktörü (VIF) değerlerine bakılmıştır. Tolerans değerinin .10'nun üzerinde, VIF'nin 10 değerinin altında olması bu koşulun sağlandığını göstermektedir (Seçer, 2013). Elde edilen analiz sonuçları, regresyon analizine ilişkin çoklu doğrusal bağıntı koşulunun sağlandığını göstermiştir (Bkz. Bulgular).

Veri analiz sürecinin son aşamasında, yapısal eşitlik modeli aracılığıyla iş-aile yaşam çatışmasının kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki aracılık rolüne bakılmıştır. Yapısal eşitlik modelinin değerlendirilmesinde doğrulayıcı faktör analizinde olduğu gibi uyum indekslerinden yararlanılmıştır. Öncelikle modele ilişkin *t*-değerlerine bakılmıştır. Bu değerlerin 1.96'dan büyük olması .05 anlamlılık düzeyini, 2.56'dan yüksek olması ise .01 anlamlılık düzeyini belirtmektedir (Çokluk vd., 2012). Elde edilen *t*-değerlerinin manidar olması durumunda standardize edilmiş regresyon katsayılarına bakılmıştır. Ayrıca model uyumunun değerlendirilmesinde, χ^2/sd oranı, NNFI, CFI, RMSEA ve SRMR değerlerinden yararlanılmıştır.

Araştırmacılar tarafından yaygın olarak kullanılan diğer iki uyum göstergesi olan RMSEA ve SRMR değerinin .05'ten küçük olması mükemmel uyuma, .08'den küçük olması iyi uyuma ve .10'dan küçük olması modelin vasat uyuma sahip olduğunu belirtmektedir (Hooper vd., 2008; Kline, 2005). Ayrıca elde edilen NNFI ve CFI değerlerinin .90 ve üzeri olması kabul edilebilir uyumun, .95 ve üzeri olması mükemmel uyumun bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Çokluk vd., 2012). Tüm verilerin analizinde SPSS 24 ve LISREL 8.8 veri analiz programları kullanılmıştır.

4.8. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde anket uygulamasından elde edilen veriler analiz edilmiştir. Veri analizi sürecinde ilk olarak araştırmaya katılan sağlık personelinin demografik özellikleri frekans analizi yöntemi ile analiz edilmiş ve böylece örneklemin demografik yapısı tanıtılmıştır. Bu analizi takiben kişilik özellikleri, iş-aile çatışması ve tükenmişlik değişkenlerine ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma, basıklık ve çarpıklık değerleri analiz edilmiştir. Ardından korelasyon analizleri, regresyon analizleri ve yapısal eşitlik modeli analizleri yapılarak araştırma hipotezlerinin test edilmesi sağlanmıştır.

4.8.1. Demografik Özelliklere İlişkin Betimleyici İstatistikler

Tablo 11: Demografik Özelliklere İlişkin Betimleyici İstatistikler

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	377	65.6
	Erkek	198	34.4
Yaş	18-25	210	36.5
	26-35	248	43.1
	36-45	89	15.5
	46-55	22	3.8
	56-65	6	1,1
Medeni durum	Evli	231	40.2
	Bekar	301	52.3
	Boşanmış	43	7.5
Eğitim durumu	İlkokul	22	3.8
	Ortaokul	46	8.0
	Lise	184	32.0
	Üniversite	294	51.1
	Yüksek lisans	21	3.7
	Doktora	8	1.4

Araştırmanın katılımcıları 575 kişiden oluşmaktadır. Katılımcıların 198'i (%34,4) erkek ve 377'si (%65,6) kadınlardan oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan kişilerin büyük bir çoğunluğu yaşını 18-25 (%36,5) ve 26-35 (%43,1) yaş aralığında belirtmiştir. Ayrıca katılımcıların %15,5'i 36-45 yaş (89 kişi), %3,8'i 46-55 yaş (22 kişi), ve %1,1'i 56-65 yaş (6 kişi) aralığındadır.

Medeni durum açısından bakıldığında, araştırmaya katılan bireylerin 231'i (%40,2) evli, 301'i (%52,4) bekar ve 43'ünün (%7,5) boşanmış kişilerden oluştuğu görülmektedir.

Son olarak eğitim durumuna ilişkin betimleyici istatistikler, katılımcıların %3,8'inin (22 kişi) ilkokul, %8'inin (46 kişi) ortaokul, %32'sinin (184 kişi) lise, %51,1'inin (294 kişi) üniversite, %3,7'sinin (21kişi) yüksek lisans ve %1,4'ünün (8 kişi) doktora mezunu olduğunu göstermiştir.

4.8.2. Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler ve Korelasyon Analiz Sonuçları

Tablo 12'de kişilik özellikleri, iş-aile yaşam çatışması ve tükenmişlik değişkenlerine ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma, basıklık ve çarpıklık değerleri verilmiştir.

Tablo 12: Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler

Değişkenler	$\bar{x}$	*Ss*	Basıklık		Çarpıklık	
			Değer	*Sh*	*Değer*	*Sh*
Dışa dönüklük	15.714	3.939	-.236	.102	-.282	.203
Uyumluluk	21.704	5.227	-.356	.102	-.458	.203
Sorumluluk	22.200	5.286	-.498	.102	-.380	.204
Duygusal dengelilik	24.462	4.939	-.004	.102	-.213	.203
Zekâ/hayal gücü	21.227	4.830	-.488	.102	.051	.203
İş-aile çatışması	15.149	5.451	.038	.102	-.772	.203
Aile-iş çatışması	12.320	4.983	.554	.102	-.131	.203
Düşük kişisel başarı	28.080	7.225	-.464	.102	-.185	.203
Duygusal tükenmişlik	23.365	7.635	.096	.102	-.648	.203
Duyarsızlaşma	12.146	4.902	.306	.102	-.780	.203

Değişkenlere ilişkin betimleyici analiz sonuçları incelendiğinde, basıklık değerinin kişilik özellikleri, iş-aile yaşam çatışması ve tükenmişlik değişkenleri için -.498 ile .554 arasında değiştiği görülmektedir.

Çarpıklık değerlerine ilişkin bulgular, değişkenlere ilişkin çarpıklık değerlerinin-.780 ile .051 arasında değiştiğini ortaya koymuştur. Normallik varsayımına ilişkin önemli göstergelerden biri olan çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 aralığında olduğu görülmektedir. Çarpıklık değerinin -1 ile +2 arasında olması, basıklık değerinin -1 ile +1 arasında olması değişkenlerin normal dağılıma sahip olduğunun bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Seçer, 2013). Bu araştırma kapsamında elde edilen çarpıklık ve basıklık analiz sonuçları incelendiğinde, kişilik özellikleri, iş-aile yaşam çatışması ve tükenmişlik değişkenlerinin normal dağılıma sahip olduğu görülmektedir.

Değişkenlere ilişkin betimleyici istatistikler incelendikten sonra, korelasyon analizine geçilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkiyi görmek için Pearson çarpım moment korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Kişilik özellikleri, iş-aile yaşam çatışması ve tükenmişlik değişkenlerine ilişkin korelasyon analiz sonuçlar Tablo 13'de verilmiştir.

Tablo 13: Kişilik Özellikleri, İş-Aile Yaşam Çatışması ve Tükenmişlik Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Analiz Sonuçları

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Dışa dönüklük	1	**.470****	**.457****	**-.133****	**.521****	**.110****	**.087***	**.369****	**.089***	-.020
2.	Uyumluluk	**.470****	1	**.716****	**-.146****	**.729****	**.192****	-.019	**.513****	.081	**-.164****
3.	Sorumluluk	**.457****	**.716****	1	**-.095***	**.751****	**.178****	-.073	**.493****	-.037	**-.233****
4.	Duygusal dengelilik	**-.133****	**-.146****	**-.095***	1	**-.194****	**-.265****	**-.235****	-.042	**-.397****	**-.304****
5.	Zekâ/hayal gücü	**.521****	**.729****	**.751****	**-.194****	1	**.216****	.004	**.448****	.080	**-.118****
6.	İş-aile çatışması	**.110****	**.192****	**.178****	**-.265****	**.216****	1	**.433****	**.175****	**.536****	**.242****
7.	Aile-iş çatışması	**.087***	-.019	-.073	**-.235****	.004	**.433****	1	.006	**.395****	**.437****
8.	Düşük kişisel başarı	**.369****	**.513****	**.493****	-.042	**.448****	**.175****	.006	1	**.160****	-.060
9.	Duygusal tükenmişlik	**.089***	.081	-.037	**-.397****	.080	**.536****	**.395****	**.160****	1	**.618****
10.	Duyarsızlaşma	-.020	**-.164****	**-.233****	**-.304****	**-.118****	**.242****	**.437****	**-.060**	**.618****	1

$^{*}p<.05$, $^{**}p<.001$

Yukarıdaki tabloda verilen korelasyon analiz sonuçları incelendiğinde, kişilik özelliklerinden dışadönüklüğün iş-aile çatışması (r = .110, p<.001), aile-iş çatışması (r = .87, p<.05), düşük kişisel başarı (r = .369, p<.001) ve duygusal tükenmişlik ile (r = .089, p<.05) pozitif ve anlamlı düzeyde ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

Kişilik özelliklerinden uyumluluk ile iş-aile çatışması (r = .192, p<.001) ve düşük kişisel başarı (r = .369, p<.001) arasında pozitif, duyarsızlaşma (r =-.164, p<.001) ile negatif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ilişki olduğu bulunmuştur.

Kişilik özelliklerinden sorumluluğun iş-aile çatışması (r = .178, p<.001) ve düşük kişisel başarı (r = .493, p<.001) ile pozitif ve anlamlı düzeyde ilişkiye sahip olduğu, duyarsızlaşma ile (r =-.233, p<.001) ise negatif ve anlamlı düzeyde ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

Duygusal dengelilik ile iş-aile çatışması (r =-.265, p<.001), aile-iş çatışması (r = -.235, p<.001), duygusal tükenmişlik ile (r = -397, p<.001) ve duyarsızlaşma (r = -.304, p<.001) arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Son olarak kişilik özelliklerinden zeka/hayal gücünün iş-aile çatışması (r = .216, p<.001) ve düşük kişisel başarı (r = .448, p<.001) ile pozitif, duyarsızlaşma (r = -.118, p<.001) ile negatif yönde ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

Kişilik özellikleri ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında, kişilik özelliklerinden dışadönüklüğün düşük kişisel başarı (r = .493, p<.001) ve duygusal tükenmişlik ile (r = -.233, p<.05) pozitif ve anlamlı düzeyde ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

Kişilik özelliklerinden uyumluluğun düşük kişisel başarı ile (r = .513, p<.001) pozitif ve anlamlı düzeyde, duyarsızlaşma ile ise negatif ve anlamlı düzeyde (r = -.164, p<.001) ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Benzer şekilde kişilik özelliklerinden sorumluluğun düşük kişisel başarı ile (r = .513, p<.001) pozitif ve anlamlı düzeyde, duyarsızlaşma ile ise negatif ve anlamlı düzeyde (r = -.164, p<.001) ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

Kişilik özelliklerinden duygusal dengeliliğin duygusal tükenmişlik (r = -.397, p<.001) ve duyarsızlaşma ile (r = -.304, p<.05) negatif ve anlamlı düzeyde ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

Son olarak kişilik özelliklerinden zeka/hayal gücünün düşük kişisel başarı ile (r = .448, p<.001) pozitif ve anlamlı düzeyde, duyarsızlaşma ile ise negatif ve anlamlı düzeyde (r = -.118, p<.001) ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

İş-Aile yaşam çatışması ile tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, iş-aile çatışılmasının tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı (r = .175, p<.001), duygusal tükenmişlik (r = .536, p<.001) ve duyarsızlaşma (r = .242, p<.001) ile pozitif ve anlamlı düzeyde ilişkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Diğer bir boyutu olan aile-iş çatışması ile duygusal tükenmişlik (r = .395, p<.001) ve duyarsızlaşma (r = .437, p<.001) arasında pozitif ve anlamlı düzeyde ilişki olduğu görülmüştür.

4.8.3. Kişilik Özellikleri ve İş-Aile Yaşam Çatışması Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Analiz Sonuçları

Değişkenler arasındaki korelasyon değerlerine bakıldıktan sonra, araştırma kapsamında kişilik özelliklerinin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelenmiştir. Kişilik özelliklerinin iş-aile çatışması üzerindeki yordayıcılık gücünü görmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Kişilik özellikleri ve iş-aile çatışmasına ilişkin çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 14'de verilmiştir.

Tablo 14: Kişilik Özellikleri ve İş-Aile Çatışmasına İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

		B	*sh*	β	*t*	*p*	Tolerans	VIF
1	(Sabit)	17.291	1.704		10.147	.000		
	Dışa dönüklük	-.043	.065	-.031	-.650	.516	.707	1.414
	Uyumluluk	.073	.066	.070	1.105	.270	.395	2.534
	Sorumluluk	.045	.067	.044	.674	.500	.371	2.695
	Duygusal dengelilik	-.264	.045	**-.239****	-5.857	.000	.950	1.053
	Zekâ/hayal gücü	.113	.078	.100	1.447	.148	.332	3.008
	$F(5, 567) = 13.145, p<.001$							
	$R = .322, R^2 = .104$							
	$^{**}p<.001$							

Yukarıda yer alan tabloda verilen çoklu regresyon analiz sonuçları, modelin anlamlı olduğunu ($F(5, 567) = 13.145, p<.001$) ve kişilik özelliklerinin iş-aile çatışmasına ilişkin toplam varyansın yaklaşık %10'unu ($R^2 = .104$) açıkladığını ortaya koymuştur.

Ayrıca analizden elde edilen bulgular, kişilik özelliklerinden sadece duygusal dengelilik boyutunun iş-aile çatışmasını ($\beta = -.239, p<.001$) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve negatif yönde yordadığını göstermiştir.

Kişilik özellikleri ve iş-aile yaşam çatışmasının diğer bir alt boyutu olan aile-iş çatışmasına ilişkin çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 15'de verilmiştir.

Tablo 15: Kişilik Özellikleri ve Aile-İş Çatışmasına İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

		B	*sh*	β	*t*	*p*	Tolerans	VIF
1	(Sabit)	18.798	1.582		11.879	.000		
	Dışa dönüklük	.151	.061	**.119***	2.477	.014	.707	1.414
	Uyumluluk	-.009	.061	-.009	-.142	.887	.395	2.534
	Sorumluluk	-.147	.062	**-.156***	-2.352	.019	.371	2.695
	Duygusal dengelilik	-.236	.042	**-.234****	-5.650	.000	.950	1.053
	Zekâ/hayal gücü	.018	.072	.018	.251	.802	.332	3.008
	$F(5, 567) = 9.493$, $p<.001$							
	$R = .278$, $R^2 = .077$							
	$^{*}p<.05$, $^{**}p<.001$							

Çoklu regresyon analiz sonuçları, modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ($F(5, 567) = 9.493$, $p<.001$) ve kişilik özelliklerinin aile-iş çatışması değişkenine ilişkin toplam varyansın yaklaşık %8'ini ($R^2 = .077$) açıkladığını göstermiştir.

Bununla birlikte elde edilen analiz sonuçları incelendiğinde, kişilik özelliklerinden dışa dönüklük ($\beta = .119$, $p<.05$), sorumluluk ($\beta = -.156$, $p<.05$) ve duygusal dengeliliğin ($\beta = -.234$, $p<.001$) aile-iş çatışmasının önemli yordayıcıları olduğu görülmüştür.

4.8.4. Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Analiz Sonuçları

Kişilik özellikleri ile tükenmişliğin alt boyutu olan düşük kişisel başarıya ilişkin yapılan çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16: Kişilik Özellikleri ve Düşük Kişisel Başarı Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

		B	*sh*	β	*t*	*p*	Tolerans	VIF
1	(Sabit)	7.322	1.982		3.695	.000		
	Dışa dönüklük	.239	.076	**.131***	3.147	.002	.707	1.414
	Uyumluluk	.410	.077	**.297****	5.351	.000	.395	2.534
	Sorumluluk	.307	.078	**.225****	3.928	.000	.371	2.695
	Duygusal dengelilik	.052	.052	.036	1.000	.318	.950	1.053
	Zekâ/hayal gücü	-.002	.090	-.001	-.018	.985	.332	3.008
	$F(5, 567) = 50.877$, $p<.001$							
	$R = .557$, $R^2 = .310$							
	$^{*}p<.05$, $^{**}p<.001$							

Yukarıdaki tabloda yer alan kişilik özellikleri ve tükenmişliğin düşük kişisel başarı boyutuna ilişkin elde edilen analiz sonuçları incelendiğinde, regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($F(5, 567) = 50.877$, $p<.001$) ve kişilik özelliklerinin düşük kişisel başarıya ilişkin toplam varyansın %31'ini ($R^2 = .310$) açıkladığı görülmüşüdür.

Kişilik özelliklerinin düşük başarı algısını yordama gücüne ilişkin bulgular, dışadönüklük ($\beta = .131$, $p<.05$), uyumluluk ($\beta = .297$, $p<.001$) ve sorumluluk ($\beta = .225$, $p<.001$) kişilik özelliklerinin düşük başarı algısını anlamlı düzeyde yordadığını göstermiştir.

Kişilik özellikleri ile tükenmişliğin diğer bir alt boyutu olan duygusal tükenmişliğe ilişkin yapılan çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 17'de sunulmuştur.

Tablo 17: Kişilik Özellikleri ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

		B	*sh*	β	*t*	*p*	Tolerans	VIF
1	(Sabit)	37.565	2.281		16.469	.000		
	Dışa dönüklük	.100	.088	.052	1.146	.252	.707	1.414
	Uyumluluk	.173	.088	.119	1.963	.050	.395	2.534
	Sorumluluk	-.339	.090	**-.235****	-3.761	.000	.371	2.695
	Duygusal dengelilik	-.587	.060	**-.380****	-9.738	.000	.950	1.053
	Zekâ/hayal gücü	.112	.104	.071	1.075	.283	.332	3.008
	$F(5, 567) = 24.856$, $p<.001$ $R = .424$, $R^2 = .180$ $^{**}p<.001$							

Kişilik özelliklerinin duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analiz sonuçları, duygusal tükenmişliğe ilişkin toplam varyansın %18'inin ($R^2 = .180$) kişilik özellikleri tarafından açıklandığını ortaya koymuştur ($F(5, 567) = 24.856$, $p<.001$).

Bununla birlikte kişilik özelliklerinden sorumluluk ($\beta = -.235$, $p<.001$) ve duygusal dengelilik ($\beta = -.380$, $p<.001$) özelliklerinin duygusal tükenmişliği istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur.

Son olarak tükenmişliğin son boyutu olan duyarsızlaşma ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Kişilik özellikleri ile duyarsızlaşmaya ilişkin yapılan çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 18'de sunulmuştur.

Tablo 18: Kişilik Özellikleri ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

		B	*sh*	β	*t*	*p*	Tolerans	VIF
1	(Sabit)	24.871	1.476		16.846	.000		
	Dışa dönüklük	.093	.057	.074	1.635	.103	.707	1.414
	Uyumluluk	-.080	.057	-.086	-1.407	.160	.395	2.534
	Sorumluluk	-.250	.058	**-.270****	-4.292	.000	.371	2.695
	Duygusal dengelilik	-.321	.039	**-.323****	-8.226	.000	.950	1.053
	Zekâ/hayal gücü	.046	.067	.045	.685	.494	.332	3.008
	$F(5, 567) = 22.962$, $p<.001$ $R = .410$, $R^2 = .168$ $^{**}p<.001$							

Yukarıdaki tabloda verilen çoklu regresyon analiz sonuçları incelendiğinde, modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($F(5, 567) = 22.962$, $p<.001$) ve tükenmişliğin boyutu olan duyarsızlaşmaya ilişkin toplam varyansın yaklaşık %17'sinin ($R^2 = .168$) kişilik özellikleri tarafından açıklandığı görülmüşüdür.

Analiz sonuçları, kişilik özelliklerinden sorumluluk ($\beta = -.270$, $p<.001$) ve duygusal dengelilik ($\beta = -.323$, $p<.001$) boyutlarının duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde yordadığını ortaya koymuştur.

4.8.5. İş-Aile Yaşam Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Ait Regresyon Analiz Sonuçları

İş-aile yaşam çatışmasının tükenmişliğin alt boyutlarını yordama gücüne ilişkin yapılan çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 19, Tablo 20 ve Tablo 21'de verilmiştir.

Tablo 19: İş-Aile Yaşam Çatışması ve Düşük Kişisel Başarı Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

		B	*sh*	β	*t*	*p*	Tolerans	VIF
1	(Sabit)	25.359	.970		26.146	.000		
	İş-aile çatışması	.282	.060	**.213****	4.668	.000	.812	1.231
	Aile-iş çatışması	-.126	.066	-.087	-1.902	.058	.812	1.231
	$F(2, 572) = 10.906$, $p<.001$							
	$R = .192$, $R^2 = .037$							
	$^{**}p<.001$							

İlk olarak iş-aile yaşam çatışma alt ölçeklerinin tükenmişliğe ilişkin düşük kişisel başarı boyutunu yordama düzeyine bakılmıştır. Analiz sonuçları, elde edilen modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ($F(2, 572) = 10.906$, $p<.001$), iş-aile ve aile-iş çatışma değişkenlerinin düşük kişisel başarıya ilişkin toplam varyansın yaklaşık %4'ünü ($R^2 = .037$) açıkladığını göstermiştir.

Ayrıca iş-aile çatışmasının düşük kişisel başarı boyutunu ($\beta = .213$, $p<.001$) anlamlı düzeyde yordadığı görülmüştür. İş-aile yaşam çatışması ve düşük kişisel başarı boyutuna ilişkin çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 19'da sunulmuştur.

Tükenmişliğin diğer bir boyutu olan duygusal tükenmişlik ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiye ait regresyon sonuçları Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20: İş-Aile Yaşam Çatışması ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

		B	*sh*	β	*t*	*p*	Tolerans	VIF
1	(Sabit)	10.061	.861		11.679	.000		
	İş-aile çatışması	.629	.054	**.449****	11.731	.000	.812	1.231
	Aile-iş çatışması	.307	.059	**.200****	5.229	.000	.812	1.231
	$F(2. 572) = 134.274$. $p<.001$							
	$R = .565$. $R^2 = .319$							
	$^{**}p<.001$							

İş-aile yaşam çatışmasına ilişkin değişkenlerin duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisine bakıldığında, duygusal tükenmişliğe ilişkin toplam varyansın yaklaşık %32'sinin (R^2 = .319) iş-aile ve aile-iş çatışması değişkenleri tarafından açıklandığı görülmektedir (F(2. 572) = 134.274. p<.001).

Elde edilen bulgular, iş-aile yaşam çatışmasına ilişkin hem iş-aile çatışmasının (β = .449, p<.001) hem de aile-iş çatışmasının (β = .200, p<.001) duygusal tükenmişliği istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığını göstermiştir.

Son olarak iş-aile yaşam çatışması ve duyarsızlaşma boyutuna ilişkin analiz sonuçları incelenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 21'de sunulmuştur.

Tablo 21: İş-Aile Yaşam Çatışması ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

		B	*sh*	β	*t*	*p*	Tolerans	VIF
1	(Sabit)	6.304	.602		10.477	.000		
	İş-aile çatışması	.059	.037	.065	1.565	.118	.812	1.231
	Aile-iş çatışması	.402	.041	**.409****	9.817	.000	.812	1.231
	F(2, 572) = 69.031, p<.001 R = .441, R^2 = .194 $^{**}p$<.001							

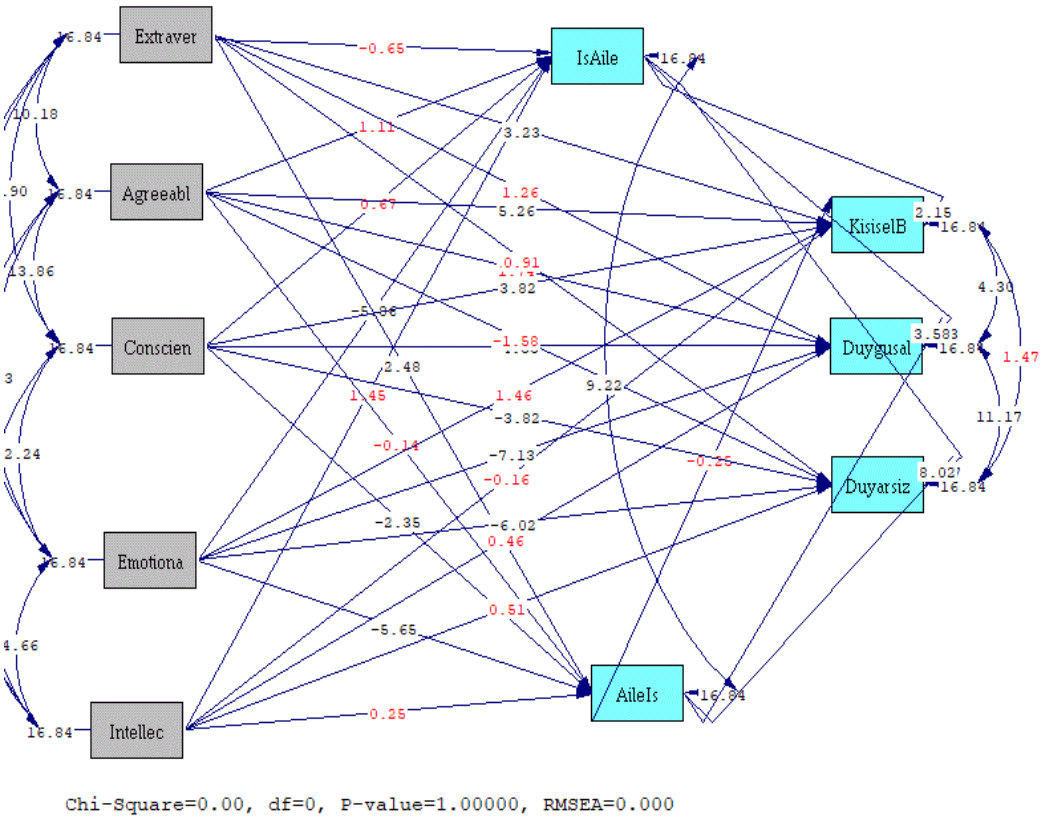
Elde edilen analiz sonuçları incelendiğinde, iş-aile yaşam çatışması değişkenlerinin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna ilişkin toplam varyansın yaklaşık %19'unu (R2 = .194) açıkladığı ve elde edilen modelin anlamlı olduğu görülmektedir (F(2, 572) = 69.031, p<.001).

Ayrıca analiz sonuçları, iş-aile yaşam çatışmasına ilişkin değişkenlerden sadece aile-iş çatışmasının (β = .409, p<.001) duyarsızlaşma boyutunu istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığını ortaya koymuştur.

4.8.6. İş-Aile Yaşam Çatışmasının Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Aracı Rolüne İlişkin Yapısal Eşitlik Modeline Ait Sonuçları

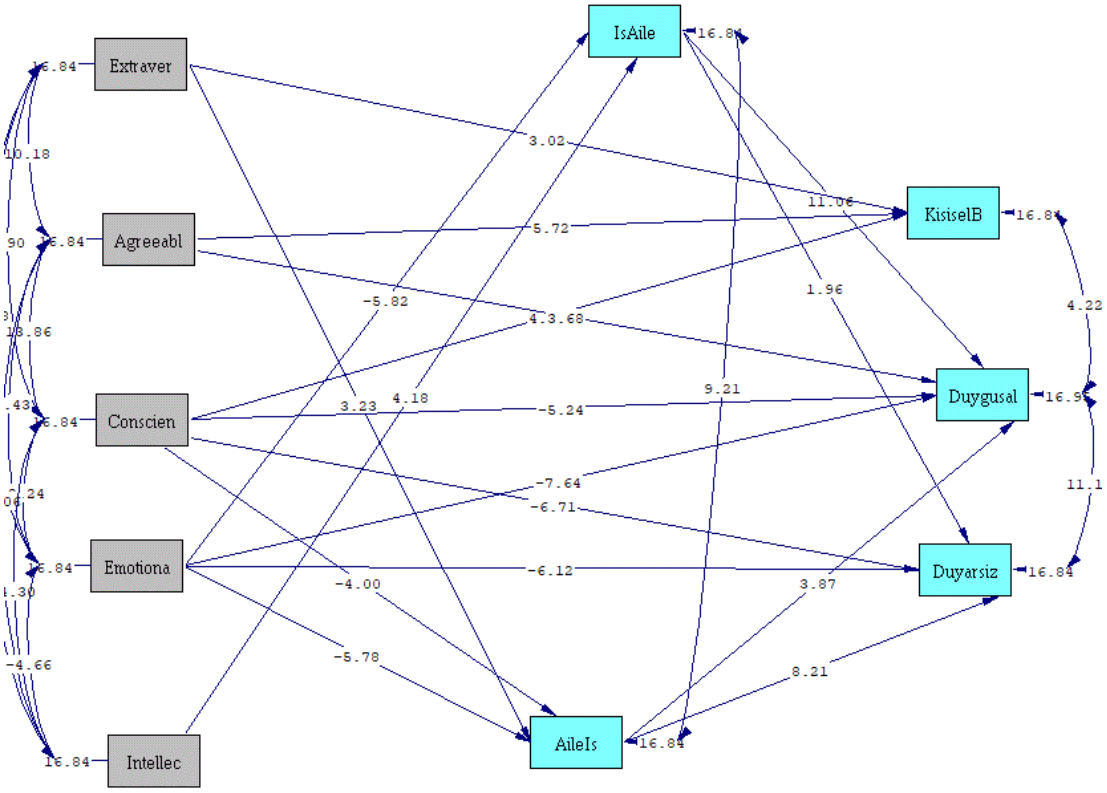
İş-aile yaşam çatışmasının kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki aracı rolünü incelemek amacıyla yapısal eşitlik modeli (YEM) analizi yapılmıştır. İş-aile yaşam çatışması, kişilik özellikleri ve tükenmişliğin alt boyutları gözlenen değişken olarak analize dahil edilmiştir. İlk olarak modele tüm değişkenler dahil edilmiş ve değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkilere bakılmıştır. İş-aile yaşam çatışmasının kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolüne ilişkin elde edilen ilk modele ait *t*-değerleri Şekil 10'da verilmiştir.

Şekil 10: İş-Aile Yaşam Çatışmasının Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Aracı Rolüne İlişkin Elde Edilen İlk Modele Ait *T*-Değerleri



Elde edilen *t*-değerlerin 1.96'dan büyük olması .05 anlamlılık düzeyini, 2.56'dan yüksek olması ise .01 anlamlılık düzeyini belirtmektedir (Çokluk vd., 2012). Kenny vd. (2006) tarafından önerildiği şekilde anlamlı olmayan manidar olmayan yol katsayıları analizden çıkartılarak analiz her seferinde yenilenmiştir. Bu işlem her bir katsayı için tekrar tekrar yapılmıştır. Bu bağlamda yol katsayılarına ilişkin *t*-değeri incelenmiş ve manidar olmayan (*t*-değeri < 1.96) yollar analizden çıkartılmıştır. Elde edilen son modele ilişkin *t*-değeri Şekil 11'de verilmiştir.

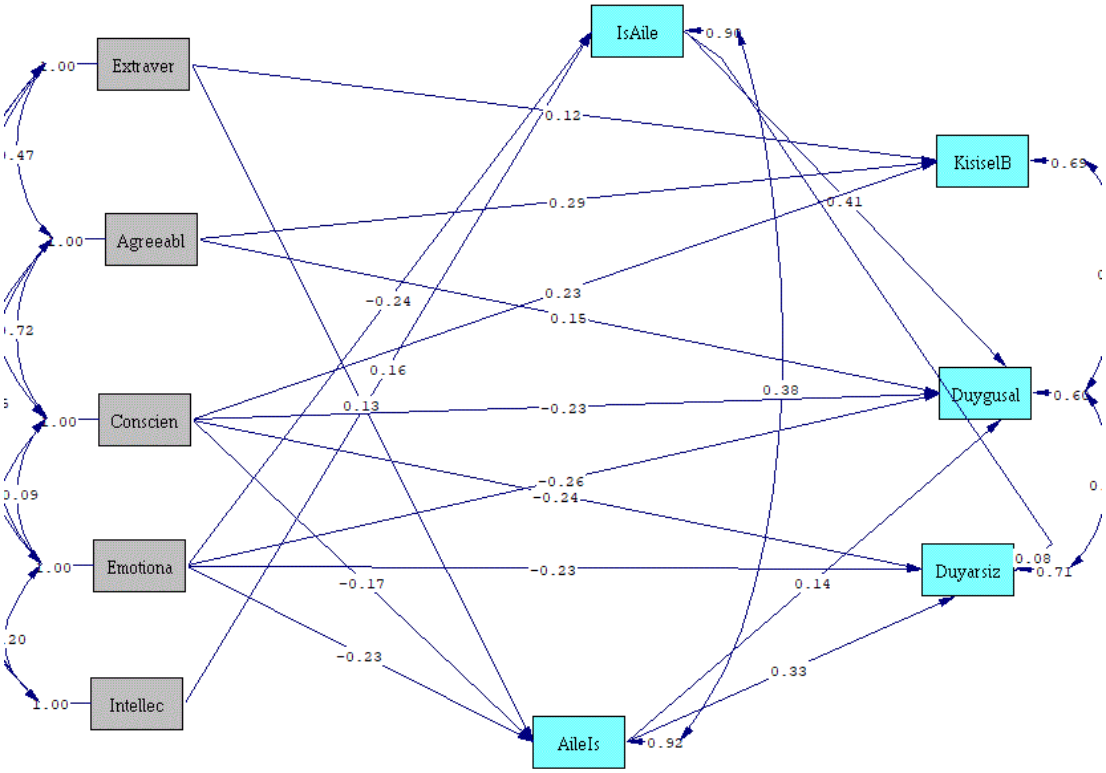
Şekil 11: İş-Aile Yaşam Çatışmasının Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Aracı Rolüne İlişkin Elde Edilen Son Modele Ait *T*-Değerleri



Şekil 11'de yapısal modele ilişkin verilen *t*-değeri incelendiğinde, elde edilen tüm değerlerin manidar (*t*-değeri > 1.96) olduğu görülmektedir. Bir sonraki aşama olarak modelin veri uyumuna test etmek amacıyla modele ilişkin uyum değerlerine bakılmıştır.

Yapısal eşitlik modeline ilişkin elde edilen χ^2/sd = 1.04 (15.74/15) olarak hesaplanmıştır. Ayrıca analiz sonuçları incelendiğinde diğer uyum indekslerinin SRMR= .02, RMSEA= .009, NNFI=1.00, CFI= 1.00 olduğu görülmektedir. Sümer'e (2000) göre elde edilen χ^2/sd 3 altında olması mükemmel uyumun bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Ayrıca elde edilen RMSEA ve SRMR değerlerinin .05'ten düşük olması modelin benzer şekilde mükemmel uyuma sahip olduğunu desteklemektedir (Hooper vd., 2008). CFI ve NNFI uyum değerlerine bakıldığında bu değerlerin de mükemmel uyuma işaret ettiği (≥ .95 = mükemmel uyum; Çokluk vd., 2012; Sümer, 2000) görülmektedir. Sonuç olarak, uyum değerleri çerçevesinde model değerlendirildiğinde, iş-aile yaşam çatışmasının kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolüne ilişkin elde edilen modelin mükemmel düzeyde veri-uyum değerleri ürettiği görülmektedir. Yapısal eşitlik modeline ilişkin standardize edilmiş regresyon katsayıları Şekil 12'de verilmiştir.

Şekil 12: İş-Aile Yaşam Çatışmasının Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Aracı Rolüne İlişkin Elde Edilen Son Modele Ait Standardize Edilmiş Regresyon Değerleri



Yapısal eşitlik modeline ilişkin standardize edilmiş regresyon değerleri incelendiğinde, kişilik özelliklerinden dışa dönüklüğün aile-iş çatışmasını (β = .13) ve düşük kişisel başarıyı (β = .12) yordadığı görülmektedir.

Ayrıca aile-iş çatışmasının tükenmişliğe ilişkin duygusal tükenmişlik (β = .14) ve duyarsızlaşmayı (β = .33) anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur.

Elde edilen bu bulgular, aile-iş çatışmasının kişilik özelliklerinden dışa dönüklük ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında tam aracı role sahip olduğunu göstermektedir.

Kişilik özelliklerinden uyumluluğa ilişkin bulgular, tükenmişliğin duygusal tükenmişlik (β = .15) ve düşük kişisel başarının (β = .29) uyumluluk tarafından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordandığını ortaya koymuştur.

Uyumluluğun aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması değişkenleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması, bu değişkenlerin kişilik özelliklerinden uyumluluk ile tükenmişlik arasında aracı role sahip olmadıklarını göstermektedir.

Bir diğer kişilik özelliği olan sorumluluk değişkeninin yordayıcı etkisine ilişkin bulgular incelendiğinde, aile-iş çatışmasının (β = -.17) kişilik özelliklerinden sorumluluk tarafından anlamlı düzeyde yordandığını göstermiştir.

Ayrıca sorumluluk özelliğinin düşük kişisel başarı (β = .23), duygusal tükenmişlik (β = -.23) ve duyarsızlaşmayı (β = -.24) anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur.

Aile-iş çatışmasının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerindeki yordayıcı etkisi dikkate alındığında, bu değişkenin sorumluluk özelliği ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında kısmi aracılık rolü üstlendiği görülmektedir. Fakat aile-iş çatışmasının sorumluluk ve düşük kişisel başarı arasındaki ilişkiye aracılık etmediği bulunmuştur.

Yapısal eşitlik modeline ilişkin analiz sonuçları, kişilik özelliklerinden duygusal dengeliliğin iş-aile çatışması (β = -.24) ve aile-iş çatışmasını (β = -.23) anlamlı düzeyde yordadığını ortaya koymuştur.

Bununla birlikte duyarsızlaşmanın (β = -.23) duygusal dengelilik tarafından yordandığı bulunmuştur. Ayrıca iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliği (β = .41) ve duyarsızlaşmanın (β = .08) anlamlı yordayıcı olduğu ve dolayısıyla iş-aile ve aile-iş çatışmasının kişilik özelliklerinden duygusal dengelilik ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında aracılık rolü üstlendikleri görülmektedir.

Son olarak bu araştırma kapsamında kişilik özelliklerinden zekâ/hayal gücünün iş-aile çatışmasını (β = .16) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur.

İş-aile çatışmasının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerindeki yordayıcı etkisi göz önüne alındığında, iş-aile çatışmasının zekâ/hayal gücü ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkide tam aracılık rolüne sahip olduğu görülmektedir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Sonuç

Bu araştırmanın amacı, Van il merkezinde çalışmakta olan sağlık personelinin sahip oluğu kişilik özelliklerinin, yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması ve tükenmişlik seviyeleri üzerindeki etkilerini araştırmak olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda araştırma kapsamında "sağlık çalışanlarının kişilik özelliklerinin tükenmişlik seviyelerine etkisi var mıdır?; sağlık çalışanlarının kişilik özelliklerinin iş-aile çatışmasına etkisi var mıdır?; sağlık çalışanlarının iş-aile çatışmasının onların tükenmişlik seviyelerine etkisi var mıdır?'' sorularına cevap aranmıştır. Bu araştırmada anket tekniği kullanılmış olup bu anketlerin oluşturulmasında 3 farklı ölçek kullanılmıştır. Bunlar, kişilik özellikleri ölçeği, iş-aile yaşam çatışması ölçeği ve tükenmişlik ölçeğidir. Bu ölçeklerin hiçbirinde açık uçlu soru bulunmamaktadır. Tüm ölçekler kapalı uçlu sorulardan oluşup cevaplar için 5'li Likert Skalası kullanılmıştır. Anketler Van il merkezinde bulunan kamu ve özel hastanelerde çalışan sağlık çalışanları (hemşireler ve hastabakıcılar) arasında yapılmıştır. Bu çalışan grubu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Evreni temsil edecek örneklem hesaplaması yapılmış ve 678 sayısına ulaşılmıştır. Bu bağlamda toplamda 700 anket dağıtılmış, ancak bazı anketlerin tam doldurulmamış olması sebebiyle 575 anket analize dahil edilmiştir. Araştırmada farklı analiz yöntemleri kullanılarak araştırmanın amaçlarına ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre kişilik özelliklerinin iş-aile, aile-iş çatışmalarını ve tükenmişlik boyutlarını etkilediğini söylemek mümkündür. Ayrıca çatışmanın tükenmişlik üzerinde kısmi veya tam aracı rollerinin olduğu da bu araştırmayla ortaya konmuş olan sonuçlardandır. Bu anlamda kişilik özelliklerinin ve iş ve aile arasında kurulması gereken yaşam dengesinin örgütsel ve kişisel performanslar için çok önemli olgular oldukları ve bu faktörlerin örgüt içinde dikkatle ele alınmaları gerektiği söylenebilecektir. Bu araştırma kişilik özelliklerinin örgütler için önemini bir kez daha ortaya koyması anlamında oldukça önemlidir. Ayrıca bu araştırma kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve iş-aile yaşam çatışması üzerine etkisini birlikte araştıran ender araştırmalardan biri olması nedeniyle literatüre oldukça önemli bir

katkı sağlamıştır. Ancak araştırmanın sadece Van ili özelinde yapılmış olması ve Türkiye genelini yansıtmıyor olması bu araştırmanın en önemli eksikliğidir. Ayrıca kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve iş-aile yaşam çatışması üzerindeki etkilerine demografik farklılaşmalar anlamında bakılmamıştır. Çevrenin, yaşın, cinsiyetin ve benzeri pek çok sosyo-demografik faktör ve/veya sosyo-ekonomik faktörün kişilik üzerindeki etkileri düşünüldüğünde bir sonraki araştırmanın kişiliğin etkisini araştırırken demografik farklılıklara da odaklanması önerilebilecektir. Benzer şekilde bir sonraki araştırmada kişilik özelliklerinin örgütler tarafından ne denli önemsendiğinin ve işe alımlarda ve işe yerleştirmelerde nasıl kullanıldığının belirlenmesine yönelik nitel bir araştırma ile derinlemesine incelemek çalışmanın bir diğer eksik kalan yönü tamamlayacaktır. Yine, bir başka nitel araştırma ile örgütlerin, iş ve aile arasında kurulması gereken dengeye yönelik stratejilerini belirlemek ve bu stratejilerin eksik yönlerini ortaya koyarak öneriler geliştirmek, bu araştırma sonrasında yapılacak olan çalışmalara uygun bir araştırma olacağı söylenebilecektir. Her iki önerilen araştırmanın sonuçları, bu araştırma sonuçları ile birlikte değerlendirildiğinde, ülkemizde insan kaynaklarının doğru ve etkin kullanımına yönelik yapılan çalışmalara destek niteliği taşıyacaklardır.

Tartışma

Araştırma sonuçları ilk olarak iş-aile çatışmasının duygusal dengelilik tarafından etkilendiğini ortaya koymuştur. Bir başka deyişle nevrotiklik düzeyi yüksek olan bireylerin herhangi bir durumla mücadele etme veya uğraşma tahammülleri daha az olduğu için Nevrotiklik düzeyi düşük olan bireylere kıyasla daha çok iş aile çatışması yaşadıklarını bildirmişlerdir (Priyadharshini ve Wesley, 2014). Çıkan sonuçlara göre psikolojik olarak daha dengeli bireylerin, iş ve aile arasında çatışmaya sebep olabilecek konuların daha rahat üstesinden geldikleri söylenebilecektir. Literatürde de duygusal dengelilik ölçeğinden düşük puan almış olan kişilerin rahat, soğukkanlı, sakin ve dengeli olarak algılandıkları belirtilmiştir (Costa ve McCrae, 1992: 5).

Kişilik özelliklerinin aile-iş çatışmasına etkisine yönelik sonuçlar incelendiğinde ise iş aile çatışmasının dışadönüklük, sorumluluk ve duygusal dengelilik tarafından yordandığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar literatür ile de onaylanmaktadır. Gerçekten de dışa dönük bireyler, olaylar karşısında daha yüksek seviyede harekete geçme ihtiyacı göstererek, çoğunlukla karşılaşmış oldukları sorunları iyimser bir davranış ile, olumlu açıdan yeniden değerlendirmeyi tercih etmektedirler (McCrae ve John, 1992: 178) ve bu anlamda aile-iş çatışmasının üstesinden gelmeleri de daha kolay olmaktadır. Yine, literatürde de belirtildiği üzere sorumluluk sahibi kişiler aile-iş çatışmasını daha rahat göğüsleyebilmektedirler (Costa ve McCrae, 1992: 5). Araştırma bulguları da bu tür kişilik yapısına sahip olan bireylerin, aile-iş çatışmasının üstesinden gelmelerinin daha kolay olduğu sonucuna işaret etmektedir. Yine psikolojik olarak daha dengeli bireylerin, aile ve iş arasında oluşabilecek çatışmaya sebep olan konuların üstesinden daha rahat gelebildikleri söylenebilecektir (Costa ve McCrae, 1992: 5).

Kişilik özellikleri ve tükenmişliğe ilişkin regresyon analiz sonuçları ise, kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, uyumluluk ve sorumluluğun, düşük başarı algısını; sorumluluk ve duygusal dengelilik özelliklerinin ise hem duygusal tükenmişliği hem de duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde etkilediğini ortaya koymuştur. Bu sonuçlar literatür ile de uyumludur. Örneğin literatürde dışa dönüklük özellikleri ağır basmakta olan kişilerin genel olarak çalışma çevresi ve iş ortamını, bu özelliğe daha az sahip olan kişilere oranla daha olumlu olarak algıladıkları belirtilmiştir ve bunun sebebi olarak da dışa dönük bireylerin iş arkadaşları tarafından da olumlu tepkiler alıyor olmaları gösterilmiştir (Alarcon vd., 2009: 246-247). Alınan bu olumlu tepkiler neticesinde bu kişilerin başarısızlık algıları da düşük olacaktır.

Literatürde var olan araştırmalara bakıldığında yapılan çalışmaların aynı zamanda tutarlı bir şekilde, dışa dönüklük özelliğinin, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile negatif bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur (Tomic vd., 2004). Bakker vd. (2006), Kokkinos (2007) ve Miner (2007) de benzer bulguları ortaya koymuş yazarlardır. Literatürde dışa dönüklük faktöründen yüksek puan alan

bireylerin genellikle insan odaklı, iyimser ve coşkulu bireyler oldukları belirtilmiştir (McCrea ve Costa, 2006: 70; Zellars vd., 2000: 1570). Dolayısıyla, dışa dönüklüğün pozitif duygulanım deneyimiyle ilişkili olduğu görülmektedir. Zellars vd. (2000), bu faktörde yüksek puan alan bireyler tarafından tecrübe edilen iyimserlik, pozitif duygulanım ve enerji ile, artan kişiler arası iletişimin, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma deneyimlerinin azalmasına yol açabileceğini savunmaktadır. Bunların yanı sıra dışa dönüklüğün problem odaklı başa çıkma, rasyonel eylem, pozitif yeniden değerlendirme ve bilişsel-yeniden çerçeveleme ile ilişkili olduğuna dair kanıtlar da bulunmaktadır (Bouchard vd., 2004: 235; DeLongis ve Holtzman, 2005: 1634). Bu kanıtlara dayanarak, dışa dönüklüğün duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile negatif bir ilişki ve mesleki etkinlik ile pozitif bir ilişki gösterdiği anlaşılmaktadır (Bakker vd., 2006: 47; Kokkinos, 2007: 241). Ancak bu araştırmada dışa dönüklük ve duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Bu araştırma sonuçlarına bakıldığında sorumluluk düzeyi arttıkça tükenmişliğin alt boyutları olan; düşük kişisel başarı algısı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgular da literatür ile uyumludur. Çünkü, sorumluluk kişilik özelliğine sahip olan kişilerin hem işlerine işkoliklik düzeyinde bağlı hem de hiyerarşik ve otonom yapı kapsamında çeşitli birçok görevde başarılı olabilecekleri belirtilmektedir (Bishop, 1997: 17). Sorumluluk boyutunda yer alan bencillik, unutkanlık ve tembellik gibi kavramlar, bu boyut ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olurken; ciddiyet, ısrarcılık ve güvenilirlik ise bu boyut ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir (Bishop, 1997: 17). Bu anlamda bu araştırma sonuçlarına göre sorumluluk düzeyi yüksek kişilik özelliğine sahip bireylerin çalışkanlıklarından ötürü düşük kişisel başarı algılarının düşük olması, müşterilere olumsuz ve ilgisiz davranışlarının (duyarsızlaşma) düşük olması ve işkolik oldukları için de duygusal tükenme oranlarının az olması beklenebilecektir. Sorumluluk faktöründen alınan yüksek puanlar, kaçış-kaçınma ve kendini suçlama stratejilerine daha az başvurulması ve bunların yerine daha fazla problem çözme stratejilerinin kullanılması ile ilişkilidir (Bouchard vd., 2004: 221; Lee-Baggley vd.,

2005: 1171). Dolayısıyla, sorumluluk faktöründen alınan yüksek puanlar ile azalmış tükenmişlik deneyimleri arasında da bir ilişki olduğu görülmektedir (Zellars vd., 2000: 1593).

Bu araştırma kapsamında, yapılan işlerde daha çok işbirliği taraftarı oldukları belirtilen (Moody, 2007: 28) uyumluluk kişilik özelliğine sahip bireylerin, kişisel başarı algılarının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu özelliğe sahip bireylerin işbirliği neticesinde ve uyumlu yapıları sayesinde başarı algılarının da yükseldiği söylenebilecektir. Bu sonuçlar literatür ile de tutarlıdır. Literatürde de uyumluluk ile kişisel başarı arasında negatif bir ilişki olduğu görülmektedir (Bakker vd., 2006: 31). Uyumluluk, kişiliğin kişilerarası yönleri ile ilişkilidir. Bu faktörden yüksek puan alan bireyler güvenilir, yardımsever ve cana yakın olma eğiliminde iken; bu faktörden düşük puan alan bireyler ise kavgacı ve geçimsiz olma eğilimi göstermektedirler. Bu durum ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik duygularının azalması ve kişisel başarı deneyimlerinin artması ile sonuçlanabilmektedir (Zellars vd., 2000: 1593).

Bu araştırmada bulunan sonuçlardan bir diğeri de duygusal dengelilik özelliğinin hem duygusal tükenmişliği hem de duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde etkilediğidir. Duygusal dengelilik içerisinde bulunan özellikler, kişinin özgüven derecesi, sıkılgan olması, endişeli olması, kötümser ya da iyimser olması, duygusal olması ve sinirlilik durumu şeklinde sıralanabilmektedir (Costa ve McCrae, 1987: 300-301). Bu anlamda pozitif bireylerin tükenmişlik seviyeleri düşük olacaktır denilebilir. Diğer çok sayıda çalışma da duygusal dengeliliğin; tükenmişliğin üç faktörü (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu) ile ilişkili olduğunu göstermektedir (Bühler ve Land, 2003: 5; Bakker vd., 2006: 31; Kokkinos, 2007: 241). Bühler ve Land (2003) tarafından yoğun bakım ünitesi çalışanları üzerinde yürütülen çalışmada duygusal dengelilik, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile anlamlı pozitif bir ilişki göstermiştir. Başka araştırmalar da bu bulguyu desteklemektedir. Örneğin; gönüllü danışmanları inceleyen Bakker vd. (2006) ve ilkokul eğitmenlerini örneklem alan Kokkinos'un (2007) çalışmalarına göre duygusal dengelilik ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif

bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal dengelilik, negatif duygulanım deneyimleriyle yakından ilişkilidir. Bu faktörden alınan yüksek puanlar korku ve engellenme gibi duygularla bağlantılıyken; düşük puanlar ise sakin ve rahat bir eğilim ile ilişkilidir (McCrae ve John, 1992: 211; McCrae ve Costa, 2006: 74). Duygusal dengeliliğe özgü olumsuz duygular sıklıkla etkisiz başa çıkma stratejilerine yol açmaktadır (DeLongis ve Holtzman, 2005: 1635). Örneğin, duygusal dengelilik faktöründe yüksek puan alan bireylerin duygu odaklı başa çıkma, bireylerarası geri çekilme, kaçış-kaçınma, kendini suçlama, kaçış fantezisi, pasiflik ve kararsızlık gibi başa çıkma stratejilerinden yararlanma eğiliminde olduklarına dair kanıtlar mevcuttur (Lee-Baggley vd., 2005: 1170; Miner, 2007: 27). Başlarına gelen bir durumda hep en kötüyü düşünen ve durumun gerektirdikleriyle başa çıkmadaki kabiliyetlerini hafife alan bu bireyler, kaygı duygusuna da sahip olabilmektedirler (Bakker vd., 2006: 36). Zellars vd. (2000), durumsal olaylara karşı artan savunmasızlık ile birleşen kaygı ve negatif duygulanımların, bu bireylerin kendi kaygılarından dolayı başkalarını suçlamalarına ve böylelikle de duyarsızlaşma eğilimlerinin artmasına yol açabileceğini savunmaktadır. Ayrıca bir durumda en kötüsünü öngörme eğilimi, profesyonel etkinliğin azalması ile sonuçlanabilmektedir.

Miner, negatif duygusal dengeliliğin, düşünce, duygu durum ve başa çıkmada gösterilen negatif bir eğilimi temsil ettiğinden, bu tarz bir yaklaşımın anksiyete ve depresyon ile birlikte duygusal tükenmişlik hissini de beraberinde getirmesinin hiç şaşırtıcı olmadığını ileri sürmektedir (Miner, 2007: 26). Bu sonuçlar da bu araştırmanın sonucuyla oldukça tutarlıdır.

Çatışma ve tükenmişliğe ilişkin regresyon analiz sonuçları incelendiğinde ise, iş-aile çatışmasının, tükenmişliğin alt boyutlarından düşük kişisel başarı ve duygusal tükenmişliği yordadığı; aile-iş çatışmasının ise tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur. Bu sonuçlar literatür ile de doğru orantılıdır. Bireyin aile içi pozisyonunun ve özelliklerinin işteki performansını, devamlılığını, işe olan hevesini ve tutumlarını etkilediği literatürde de yer almıştır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009). Yine Luk ve

Shaffer'in (2005) gerçekleştirdiği bir araştırmaya göre, ailesel isteklerle rol beklentileri ve aile-iş çatışması ters yönde ilişkilidir. Kişinin aile yaşamında üstüne aldığı rolün beklentileri arttıkça bu çatışma türünün güçlendiği, örgüt tarafından kabul görmesi durumunda ise zayıfladığı görülmektedir. Bu anlamda yükselen aile-iş çatışması duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmayı artırmaktadır. Benzer şekilde, araştırma sonuçları göstermiştir ki iş-aile yaşam çatışma düzeyi arttıkça duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı sendromu düzeyi artmaktadır. Bu durum literatür ile de desteklenmektedir. Literatürde de roller arasında geçişte yaşanan zorluklar, bu rollerin getirdikleri sorumluluklar, işe ve aileye doğru şekilde ayrılması gereken zaman gibi sebepler kişilerin başarı algılarını düşürmekte ve duygusal tükenme yaşamalarına sebep olmaktadır, önermesine yer verilmiştir (Erdem ve Erkan, 2015: 353).

Bu araştırma kapsamında aynı zamanda yapısal eşitlik modeli kullanılarak da analizler gerçekleştirilmiştir. Yapısal eşitlik modeline ilişkin bulgular, nihai modelin mükemmel düzeyde veri-uyuma sahip olduğunu göstermiştir. Standardize edilmiş regresyon değerleri incelendiğinde, kişilik özelliklerinden dışa dönüklüğün aile-iş çatışmasını ve düşük kişisel başarıyı yordadığı görülmektedir. Ayrıca aile-iş çatışmasının tükenmişliğe ilişkin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur. Elde edilen bu bulgular, aile-iş çatışmasının kişilik özelliklerinden dışa dönüklük ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında tam aracı role sahip olduğunu göstermektedir.

Kişilik özelliklerinden uyumluluğa ilişkin bulgular, tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ve düşük kişisel başarının uyumluluk tarafından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordandığını ortaya koymuştur. Uyumluluğun aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması değişkenleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması, bu değişkenlerin kişilik özelliklerinden uyumluluk ile tükenmişlik arasında aracı role sahip olmadıklarını göstermektedir.

Bir diğer kişilik özelliği olan sorumluluk değişkeninin yordayıcı etkisine ilişkin bulgular incelendiğinde, aile-iş çatışmasının sorumluluk tarafından anlamlı düzeyde yordandığını göstermiştir. Ayrıca sorumluluk özelliğinin düşük kişisel başarı, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur. Aile-iş çatışmasının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerindeki yordayıcı etkisi dikkate alındığında, bu değişkenin sorumluluk özelliği ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında kısmi aracılık rolü üstlendiği görülmektedir. Fakat aile-iş çatışmasının sorumluluk ve düşük kişisel başarı arasındaki ilişkiye aracılık etmediği bulunmuştur.

Yapısal eşitlik modeline ilişkin analiz sonuçları, kişilik özelliklerinden duygusal dengeliliğin iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasını anlamlı düzeyde yordadığını ortaya koymuştur. Bununla birlikte duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmanın duygusal dengelilik tarafından yordandığı bulunmuştur. Ayrıca iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın anlamlı yordayıcısı olduğu ve dolayısıyla iş-aile ve aile-iş çatışmasının kişilik özelliklerinden duygusal dengelilik ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında aracılık rolü üstlendikleri görülmektedir.

Son olarak bu araştırma kapsamında kişilik özelliklerinden zekâ/hayal gücünün iş-aile çatışmasını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur. İş-aile çatışmasının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerindeki yordayıcı etkisi göz önüne alındığında, iş-aile çatışmasının zekâ/hayal gücü ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkide tam aracılık role sahip olduğu görülmektedir.

Öneriler

Araştırma sonuçları, öncelikle, doğru işe doğru insanı yerleştirme anlamında kişilik özelliklerinin önemli bir rol oynayabileceğini ve bunun da örgütlerin performansını önemli ölçüde artırabilecek bir olgu olduğunu yansıtmaktadır. Buna göre işletmeler çalışanlarının kişilik özelliklerini dikkate alarak, "doğru işe – doğru insanı" yerleştirmeli ve böylece hem çalışanlarının verimlilik ve etkinliklerini

artırmalı, hem de buna bağlı olarak işletme performanslarını yukarı çekmelidirler. Günümüzde pek çok firma bu doğrultuda hareket etmeye başlamıştır. Özellikle işe alımlarda kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik testler uygulanmaktadır. Bu araştırma kapsamında kişilik özelliklerinin ne derece önemli olduğunun ortaya konulduğu düşünüldüğünde yapılan uygulamaların haklılığı da ortaya çıkmış bulunmaktadır. Bu sonuç bağlamında çeşitli öneriler de geliştirilebilecektir. Örneğin, dışa dönük bireylerin daha girişken oldukları düşünüldüğünde, müşteriler ile bire bir ilişki kurulması gereken işlerde bu bireylerden oluşan takımların kurulması çok daha etkin sonuçlar elde edilmesini sağlayabilecektir. Satış ekipleri, kurumsal iletişim ve halkla ilişkiler departmanları ve bunlara benzer departmanlar bu bireylerden oluşturulabilir. Zeka/hayal gücü yüksek bireylerin ise AR-GE departmanlarına ve/veya inovatif düşünce ve gelişim gösterilmesi beklenen ürün geliştirme süreçlerine yerleştirilmeleri önemli performans artışları sağlayabilecektir.

Benzer şekilde, duygusal dengeliliği yüksek bireylerin, yüksek stres ile başa çıkabilme özellikleri göz önünde bulundurulduğunda, stres seviyesi yüksek finans, borsa, yatırım gibi işlerinde tercih edilmesi; takım çalışmasının ön planda olduğu operasyonel işlerde uyumluluk düzeyi yüksek bireylerin ve son olarak kalite kontrol gibi sorumlulukların önemli rol oynadığı işlere sorumluluk özelliği yüksek bireylerin yerleştirilmeleri örgütsel performansı artıracak adımlar olarak değerlendirilebilecektir.

Araştırma sonuçları aynı zamanda kişilik özelliklerinin hem iş-aile çatışmasını, hem de tükenmişliği ciddi ölçüde etkilediğini ortaya koymuştur. Buna göre işletmeler kişilik özelliklerini belirleyerek ileride oluşabilecek çatışma ve tükenmişlik duygusunun da önüne geçebilmeyi başarabileceklerdir. Örneğin dışa dönüklük, sorumluluk ve uyumluluk özelliklerinin, tükenmişlik ve iş-aile çatışmasını azalttığı düşünüldüğünde, insan kaynakları departmanları tarafından bu özelliklerin tüm çalışanlarında oluşabilmesi adına çeşitli "kişisel gelişim" eğitimleri verilebilecektir. Bu eğitimler sayesinde çalışanların tümünde tükenmişliğin azaldığı

ve iş-aile yaşam dengesinin çalışanlar tarafından daha rahat kurulabildiği bir süreç yaratılabilecektir.

İş-aile çatışmasının da tıpkı birçok kişilik özelliği gibi tükenmişlik seviyesini arttıran bir olgu olduğu bu araştırma ile ortaya konmuştur. Özellikle ailede yaşanan sorun ve çatışmaların çalışanların tükenmişlik seviyelerine etkisinin olduğu da belirlenmiştir. Bu noktadan hareketle bireylerin daha dengeli bir hayat sürebilmeleri, iş yerlerinde daha iyi performans gösterebilmeleri adına işletmelerce ailelerin de içinde bulunduğu çeşitli gelişim programları düzenlenmelidir. Bu programlarda çalışanların ailelerine hem iş hem de kişinin işletmede aldığı görev ve sorumluluklar üzerine bilgi verilerek çalışanların ailelerinde üstlenmiş oldukları rol ile iş hayatında üstlendikleri roller arasında rahatlıkla geçiş yapabilmesini sağlayıcı önemler alınabilecektir. Böyle bir durumda işletme tarafından ailesinin önemsendiği duygusunu yaşayabilecek olan çalışanlar için bir diğer motivasyon kaynağı da ayrıca başarılmış olacaktır. Dolayısıyla bu durum öncelikle kişisel performansı ve verimliliği yukarı çekecek, sonrasında ise tüm işletmenin verimliliğini ve performansını arttırmış olacaktır.

Bir başka iyileştirme ise "koçluk" girişimleri sayesinde yapılabilir. Kişinin kendini tanıması, realist hedefler belirlemesi ve zamanını iyi yönetebilmesi hem iş ve aile arasında kurulması gereken dengeyi sağlamada yardımcı olacak hem de olası tükenmişlik seviyesinin düşmesine yardımcı olacaktır. Kişinin yaşamında, iş ortamında neler isteyebileceğinin bilincinde olması, ulaşabileceği hedefleri tahmin edebilmesi, hedeflerini belirlerken ulaşılması mümkün olmayan şeyleri hedeflememesi gibi olgular kişilerin tükenmişlik sendromu yaşamalarını engelleyecek bir takım maddeler içinde sayılabilir. Bu anlamda koçluk, tüm bu konularda yardımcı olabilecek ve kişileri doğru yönlenmeleri, kendi potansiyellerini keşfetmeleri konusunda destek sağlayacak önemli bir yönlendiricidir ve işletmeler tarafından çalışanlarına sağlanmalıdır.

Tükenmişliği önleyecek bazı örgütsel önlemler de alınmalıdır. Örgütsel anlamda alınması gereken önlemler, personel tercihi, sosyal destek ve kariyer danışmanlığı gibi önlemlerdir. Bir başka deyişle; çalışanların kendilerini doğru işteki doğru insan olarak hissettikleri bir iş ortamının onlara sağlanması, örgütsel manada alınması gereken önlemler olarak ifade edilebilmektedir (Deran ve Beller, 2015: 75). Bu noktada insan kaynakları departmanlarına önemli görevler düşmektedir. Çalışanların yakinen takip edilmesi, düzenli olarak çalışan memnuniyeti anketi yapılması, bu anketlerde çalışanın aile yaşamı ve dengesine yönelik soruların da olması, örgütsel iletişim kanallarının ve etkinliğinin geliştirilmesi, eğitim ihtiyacı gibi görevler insan kaynaklarının bu anlamdaki önemli görevlerindendir. Bu noktada insan kaynakları planlamasının önemi de ortaya çıkmaktadır.

İnsan kaynakları planlaması, örgütsel amaçlara ulaşılabilmesi için gereksinim duyulan insan gücünün tespit edilmesi anlamına gelmektedir. İnsan kaynakları planlaması aracılığıyla örgütün amaç ve hedeflerine uygun mevcut ve gelecekteki personel ihtiyacı, sayısal ve niteliksel olarak belirlenmektedir. Bu özelliği dikkate alındığında insan kayakları planlaması, örgütsel verimlilik ve karlılığı etkileyen en önemli unsurlar arasında sayılabilir. Bu anlamda doğru işe doğru insanı yerleştirmede çok önemli bir rol oynayan kişilik özelliklerinin tüm insan kaynakları planlamasının merkezinde olması ciddi önem taşımaktadır ve insan kaynakları yöneticileri tarafından daima göz önünde bulundurulmalıdır.

İnsan kaynakları planlaması aynı zamanda, değişen ekonomik, politik ve çevresel koşullar altında organizasyonun çalışanlarıyla ilgili ihtiyaçların saptanması ve bu ihtiyaçlara cevap verecek politika ve programların oluşturulması sürecidir. Bu anlamda örgütteki tüm birimlerin görevini gerektiği gibi yerine getirebilmesi insan kaynakları planlarının yapılması ve planlara uygun hareket edilmesi ile mümkündür. Bu planları yaparken eğitimlerin farklı kişilik özeliklerine göre düzenlenmesi, motivasyon stratejilerinin ve örgüt içi iletişimin her kişilik özelliği dikkate alınarak yapılması örgütün verimliliği ve çalışanların mutluluğu için önemlidir.

Özellikle herhangi bir iş ya da görevin gerektirdiği yetenek, kişilik özelliği, deneyim ve eğitim gibi niteliklerin çözümlenmesi anlamına gelen iş analizleri, doğru bir şekilde hazırlanmalı ve böylece iş ile personelin kişilik özelliklerinin uyumlaştırılması sürecinin etkinliği sağlanmalıdır. İşi yerine getirecek insan kaynağına ilişkin bir profil ortaya koyan iş gerekleri de iyi ve net bir şekilde tanımlanarak doğru kişilerin doğru işlere yerleştilmesinin önündeki engeller en aza indirgenmeli ve bu sayede çalışanların kişiliklerinden kaynaklanan görev uyumsuzluğunun doğurabileceği tükenmişlik ve iş aile çatışması duygularının önüne geçilmesi yönünde tedbirler oluşturulmalıdır.

Kaynakça

Adams, G. A., King L. A. and King D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81.

Adler, A. (1932). *What Life Should Mean to You*. London: George Allen & Unwin.

Agosti, Madelaine T., Andersson, I., Ejlertsson, G. and Janlöv, A. (2015). Shift work the balance everyday life- a salutogenic nursing perspective in home help service in Sweden. *BMC Nursing, 14*(1), 55-77.

Ahmad, Aminah (2008). Job, family and individual factors as predictors of work-family conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning, 4*(1), 57-65.

Akbolat, Mahmut, Kahraman, Gülcan ve Öztürk, Tarık (2016). Sağlık çalışanlarının iş yaşamında karşılaştıkları iş-aile çatışması örgütsel bağlılıklarını etkiler mi?: Sakarya ili örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 19*(2), 153-169.

Akee, R.K., Copeland, W.E., Keeler, G., Angold, A. and Costello, E.J. (2010). Parents' incomes and children's outcomes: A Quasi-Experiment. *Am Econ J Appl Econ., 2*(1), 86-115.

Akgemci, Tahir (2001). Örgütlerde stres ve yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15*, 1-2.

Akın, Adnan, Ulukök, Esra ve Arar, Tayfun (2017). Work-life balance: A theoretical research on studies made in Turkey. *Akü İİBF Dergisi, 21*(1), 113-124.

Akpınar, Talip A. ve Taş, Yunus (2011). Acil servis çalışanlarının tükenmişlik ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Türkiye Acil Tıp Dergisi, 11*(4), 161-165.

Alarcon, Gene, Eschleman, Kevin J. and Bowling, Nathan A. (2009). Relationship between personality and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress, 23*(3), 244-263.

Allen, Tammy D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior, 58*, 414-435.

Allport, G. W. (1937). *Personality: A Psychological Interpretation*. New York, NY: Holt.

Arabacı, İ. B. ve Akar, H. (2010). Eğitim müfettişlerinin bazı sosyal, demografik ve mesleki özelliklerine göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 78-91.

Ardıç, Kadir ve Polatçı, Sema (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ) örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*(2), 69-96.

Ardıç, Kadir ve Polatçı, Sema (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *32*, 21-46.

Arı, Güler S. ve Bal, Emine Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi, 15*(1), 131-148.

Arı, S. Güler ve Tunçay, Ayça (2010). Yöneticiye duyulan güven ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler: Ankara'daki devlet hastanelerinde çalışan idari personel üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24*(4), 113-135.

Arslan, E. ve Arı, R. (2008). Erikson'un Psikososyal Gelişim Dönemleri Ölçeğinin Türkçe'ye uyarlama, güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *19*, 3-60.

Arslan, M. (2012). İş-aile ve aile-iş çatışmalarının kadın çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisi. *Birey ve Toplum*, *2*(3), 99-113.

Aryee, S.L., Leung, A. and S. Lo, S. (1999). Role stressors, inter-role conflict, and wellbeing: The moderator influence of social support and coping behaviors among employed parents in Hong Kong. *Journal of Vocational Behavior*, *54*, 259-228.

Askarizadeh, Ghasem, Amiri, Ali and Karamoozian, Mahsa (2015). The relationship between personality traits and social acceptance level and internet addiction. *Journal of Novel Applied Sciences*, *4*(11), 1129-1132.

Aycan, Kıvanç (2017). Dokuz tip mizaç modeli ile aktif müzik eğitimi uygulamalarının ilişkisi. *GEFAD / GUJGEF*, *37*(3), 911-938.

Aycan, Z., Eskin, M. ve Yavuz, S. (2007). *Hayat Dengesi, İş Aile ve Hayatı Dengeleme Sanatı*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Aycan, Zeynep (2009). *Hayat Dengesi: İş, Aile ve Özel Hayatı Dengeleme Sanatı*. İstanbul: Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları

Aycan, Zeynep ve Eskin, Mehmet (2005). Childcare, spousal, and organizational support in predicting work-family conflict for females and males in dual-earner families with preschool children. *Sex Roles, 53*, 453-471.

Bakker, A.B., Albrecht, S.L. and Leiter, M.P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 20*(1), 4-28.

Bakker, A.B., van der Zee, K.I., Lewig, K.A. and Dollard, M.F. (2006). The relationship between the Big Five personality factors and burnout: A study among volunteer counsellors. *The Journal of Social Psychology, 146*, 31-50.

Bakker, Arnold B., Demerouti, Evangelia, de Boer, Elpine and Schaufeli, Wilmar B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior, 62*, 341-356.

Bakker, Arnold ve Demerouti, Evangelia (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309-328.

Barnett, R. C. (1999). A New Work-life model for the twenty first century. *Academy of Political and Social Science, 562*, 143-158.

Barrick, M.R. and Mount, M.K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology, 44*, 1-26.

Barrick, Murray, Mitchell, Terence, R. and Stewart, Greg L. (2003). Situational motivational influences on trait-behaviour relationships. (Edited by: Murray Barrick, Ann Marie Ryan). *Personality and Work: Reconsidering the Role of Personality in Organizations*, New York, 60-82.

Barutçu, Esin ve Serinkan Celalettin (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli'de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış, 8*(2), 541-561.

Başoğlu, Burhan, Şekeroğlu, Mustafa Önder ve Altun, Emrah (2016). Öğretmenlerin aile-iş çatışması ve iş-aile çatışmalarının yaşam doyumuna etkisi ve bazı demografik özelliklere göre incelenmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4*(32), 277-291.

Bateman, T. S. and Strasser, S. A. (1984). Longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal, 27*(1), 95-112.

Beatty, Carol A. (1996). The stress of managerial and professional women: Is the price too high?. *Journal of Organizational Behavior, 17*, 233-251.

Becker, Penny E. and Moen, Phyllis (1999). Scaling back: Dual-earner couples' work family strategies. *Journal of Marriage and the Family*, *61*(4), 995-1007.

Bedeian, A.G., Burke, B.G. and Moffett, R.G. (1988). Outcomes of Work-family conflict among married male and female professionals. *Journal of Management*, *14*(3), 475-491.

Bhagat, Rabi S., Allie, Stephen M. and Ford. David L. (1995). Coping with stressful life events: An empirical analysis. (Edited by: Crandall, R. and Perrewe, P. L.). *Occupational Stress: A Handbook*. Washington: Taylor and Francis, 93-113.

Bilgin, Nuri (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

Bishop, Wandajune (1997). *Questions as Interventions: Big Five Personality Factors and Perceptions of Socratic, Solution Focused and Diagnostic Questioning Styles*. Doctorate Dissertation, St. John's University, New York.

Bitlisli, Ferhat, Dinç, Mehmet, Çetinceli, Esra ve Kaygısız, Ümmühan (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile akademik güdülenme ilişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18*(2), 459-480.

Bolat, Tamer (2008). *Dönüşümcü Liderlik Personeli Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Boles, J., Johnston, M. and Hair, J. (1997). Role stress, work family conflict and emotional exhaustion: Interrelationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling and Sales Management, XVII*(1), 17-28.

Bond, Frank. W., Flaxman, Paul E. and Bunce David (2008). The influence of psychological flexibility on work redesign: mediated moderation of a work reorganization intervention. *Journal of Applied Psychology*, *93*, 645-654.

Bouchard, Genevieve, Guillemette, Annie and Landry-Leger, Nicole (2004). Situational and dispositional coping: An examination of their relation to personality, cognitive appraisals and psychological distress. *European Journal of Personality, 18,* 221-238.

Bowling, N. A., Beehr, T. A. and Swader, W. M. (2005). Giving and receiving social support at work: The roles of personality and reciprocity. *Journal of Vocational Behavior, 67*(3), 476-489.

Boyar, S.C., Maertz Jr, C.P., Mosley Jr, D.C. and Carr, J.C. (2008). The impact of work/family demand on work-family conflict. *Journal of Managerial Psychology, 23*(3), 215-235.

Bozkurt, Ö.Ç. (2012). Kadın Akademisyenlerde İş –Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini İlişkilerinin İncelenmesi. *Uluslararası Kadın Konferansı: Kadın Olmak, Farkındalık ve Özgürleşme* (ss. 85-98). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.

Bozkurt, Öznur ve Bozkurt, İlhan (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9*(1), 1-18.

Brotheridge, C.M. and Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behaviour, 6*(1), 17-39.

Bruck, C.S., Allen, T.D. (2003). The relationship between big five personality traits, negative affectivity, type A behavior, and work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior, 63,* 457-472.

Budak, Gülay ve Sürgevil, Olca (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *D.E.Ü.İİ.B.F. Dergisi, 20*(2), 95-108.

Bühler, K.E. and Land, T. (2003). Burnout and personality in intensive care: An empirical study. *Hospital Topics, 81,* 5-12.

Buick, Ian and Thomas, Mahesh (2001). Why do middle managers in hotels burn out?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 13*(6), 304-309.

Burger, Jerry M. (2006). *Kişilik* (1. Baskı). İstanbul: Kaktüs Yayınları.

Burke, R.J. (2000). Workaholism in organizations: Concepts, results and future research directions. *International Journal of Management Reviews, 2*(1), 1-16.

Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

Byrne, Barbara M. (1994). Burnout: testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. *American Educational Research Journal*, *31*(3), 645-673.

Byron, Kristin (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, *67*(2), 169-198.

Çakır Yıldız, N. ve Güneş, M.Ş. (2017). Örgütsel stresin, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik üzerine etkisi: Eczane çalışanları üzerinde bir araştırma. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi, 1*(1), 45-65.

Çam, O. (2001). The burnout in nursing academicians in Turkey. *International Journal of Nursing Studies*, *38*, 201-207.

Cano-Garcia, Francisco C., Padilla-Munoz, Eva M. and Miguel A. Carasco-Ortiz (2005). Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual Differences, 38*, 929-940.

Çarıkçı, İlker (2001). *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çarıkçı, İlker H. ve Çelikkol, Özlem (2009). İş – aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *9*, 153-170.

Cattell, R.B. (1946). *Description and Measurement of Personality*. Oxford: World Book Company.

Çelik, M. ve Turunç, Ömer (2010). Aile iş çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisi: Savunma sektöründe ampirik bir çalışma. *KHO Savunma Bilimleri Dergisi, 8*(2), 217-245.

Çelikkol, Ahmet (2001). *Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı*. İstanbul: Alfa Yayınları.

Cemaloğlu, Necati ve Şahin, Dilek Erdemoğlu (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, *15*(2), 465-484.

Çetin, C., Urfalıoğlu, F. ve Uysal, B. (2008). İş-aile çatışması ve örgütsel sonuçlar ile ilişkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma, 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Antalya.

Çetin, Nesrin Gökben ve Beceren, Ertan (2007). Lider kişilik: Gandhi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *3*(5), 110-132.

Cherniss, C. (1980) *Staff Burnout, Job Stress in the Human Service*. California: Sage Publications.

Chung, Man Cheung and Harding, Carly (2009). Investigating burnout and psychological well-being of staff working with people with intellectual disabilities and challenging behaviour: The role of personality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disability*, *22*(2001), 549-560.

Church, M.K. (1993). *Investigation and Measurement of Personality Structure in a Non-Western Culture: Relating Indigenous Philippine Dimensions to the Big Five Model*. Doctorate Dissertation, Washington State University.

Çiftçioğlu, Hüseyin, Polat, Ö.A. ve Eren, E. (2016). Kişilik gelişimi. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, *6*(2), 10-29.

Çimen, Mesut (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*. Doktora Tezi, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.

Cinamon, Rachel Gali (2006). Anticipated work-family conflict: effects of gender, self-efficacy and family. *Career Development Quarterly*, *54*(3), 202-215.

Çıngı, H. (2009). *Sampling Theory*. Beytepe: H. Ü. Fen Fakültesi Basımevi.

Clark, Sue C. (2000). Work-family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, *53*(6), 747-770.

Coan, R.W. (1977). *Hero, Artist, Sage or Saint*. New York: Columbia University Press.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.

Collins, C. (2006). *The Relationship Between Birth Order and Personality and Career Choices*. Social Work Theses, 13. https://digitalcommons.providence.edu/socialwrk_students/13/, Erişim Tarihi: 10.07.2018

Coon, Dennis and Mitterer, John O. (2016). *Introduction to Psychology: Gateways to Mind and Behavior*. New York: Cengage Learning.

Cooper, C.L., Clarke, S. and Rowbottom, A.M. (1999). Occupational stress, job satisfaction and well-being in anaesthetics. *Stress Medicine, 15*, 115-126.

Cooper, Christopher A., Golden, Lauren and Socha, Alan (2013). The Big Five Personality Factors and mass politics. *Journal of Applied Social Psychology, 43*, 68-82.

Costa, Paul T. and McCrae, Robert R. (1987). Neuroticism, somatic complaints and disease: Is the bark worse than the bite?. *Journal of Personality, 55*, 299-316.

Costa, Paul T. and McCrae, Robert R. (1992). Four ways the Five Factors are basic. *Personality and Individual Differences, 13*, 653-665.

Cullati, S. (2014). The Influence of work-family conflict trajectories on self-rated health trajectories in Switzerland: A Life Course Approach. *Social Science & Medicine, 113*, 23-33.

De Longis, A. and Holtzman, S. (2005). Coping in context: The role of stress, social support and personality in coping. *Journal of Personality, 73*, 1633-1656.

Deary, I.J., Blenkin, H., Agius, R.M., Endler, N.S., Zealley, H. and Wood, R. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of Psychology, 87*, 3-29.

Deary, I.J., Watson, R. and Hogston, R. (2003). A longitudinal cohort study of burnout and attrition in nursing students. *Journal of Advanced Nursing, 43*(1), 71-81.

Demerouti, Evangelia and Bakker, Arnold B. (2011). The job demands–resources model: Challenges for future research. *Journal of Industrial Psychology, 37*(2), 1-9.

Demerouti, Evangelia., Bakker, Arnold B., Nachreiner, Frielhelm and Schaufeli, Wilmar. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499-512.

Demirbilek, T. (2010). *Kişilik ve Toplu Görüşme*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.

Demirel, Yılmaz, E., Gençer, A.G., Ünal, Ö. ve Aydemir, Ö. (2014). Enneagram'dan Dokuz Tip Mizaç Modeli'ne: Bir öneri. *Education & Science / Eğitim ve Bilim, 39*(173).

Deran, Ali ve Beller, Beyhan (2015). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun il merkezinde yapılan bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 45*, 69-93.

Develioğlu, Kazım ve Tekin, Ömer Akgün (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve yabancılaşma arasındaki ilişki: Beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18*(2), 15-30.

Devi, A. C., Rani, S.S. (2012). Personality and work-life balance. *Journal of Contemporary Research in Management, 7*(3).

Dickens, W.T. and Flynn, J.R. (2001). Heritability estimates versus large environmental effects: The IQ paradox resolved. *Psychological Review, 108*(2), 346-369.

Diener, E. (2000). Subjective well-being, the science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist, 55*(1), 34-43.

Diener, Ed and Seligman, Martin E.P. (2002). Very happy people. *Psychological Science, 13*(1), 81-84.

Diener, Ed, Lucas, R.E., Oishi, S. and Suh, E.M. (2002). Looking up and looking down: Weighting good and bad information in life satisfaction judgements. *Soc. Psychol. Bull., 28*(4), 437-445.

Digman, John M. (1990). Personality structure: Emergence of the Five – Factor Model. *Annual Review of Psychology, 41*, 417-440.

Doğan, Altan, Bozkurt, Serdar ve Demir, R. (2015). Çalışanların esnek çalışmaya ilişkin tutumlarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 7*(14), 375-398.

Doğrul, Burcu Ş. ve Tekeli, Seda (2010). İş-yaşam dengesinin sağlanmasında esnek çalışma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, *2*(2), 11-18.

Dollard, Maureen F., Winefield, Helen R., Winefield, Anthony H., and de Jonge, Jan (2000). Psychological job strain and productivity in human service workers: A Test of the Demand-Control-Support Model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *73*, 501-510.

Dubrin, A.J. (1997). *Fundamentals of Organizational Behavior*. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing.

Durna, Ali ve Babayiğit, Ufuk (2015). İş görenlerin iş yaşam dengesine yönelik tutumlarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi, *International Conference On Eurasian Economies*, 728.

Duxburry, Linda and Higgins, Christopher (1994). Employed mothers: balancing work and family life. *Canadian Centre for Management Development (Ottawa)*, 15.

Duxbury, L. and Higgins, C. (2001). *Work-Life Conflict in Canada in the New Millennium*. Ottawa: A Status Report

Duxbury, Linda and Higgins, Christopher (1998). *Work-life Balance in Saskatchewan: Realities and Challenges*. Saskatoon: Government of Saskatchewan.

Dziak, E. (2008). Psychosocial Work Quality, Work-Family Conflict and Psychological Distress: A Comparison of Single and Partnered Mothers. https://pdfs.semanticscholar.org/0c01/f8c7c084d95c2464eb75914d3c1f245686e5.pdf

Eastburg, Mark C., Mike Williamson, Richard Gorsuch and Charles Ridley (1994). Social support, personality, and burnout in nurses. *Journal of Applied Social Psychology*, *24*(14), 1233-1250.

Edelwich, J. and Brodsky, A. (1980). *Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions Human Sciences*. New York: Human Sciences Press.

Efeoğlu, İ. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

Efeoğlu, İ. Efe ve Özgen, Hüseyin (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16*(2), 237-254.

Erben, Gül Selin ve Ötken, Ayşe Begüm (2014). Paternalist Liderlik ve işe ilişkin iyilik ilişkisinde iş-yaşam dengesinin rolü. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 22*, 103-121.

Erdem, Haluk ve Erkan, Gökdeniz Kalkın (2015). kamu çalışanlarının yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş tatminsizliğine olan etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü. *International Journal of Social Science, 37*, 351-369.

Erdil, Oya, Keskin, Halit, İmamoğlu, Salih Z. ve Erat, Serhat (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5*(1), 17-26.

Erdoğan, İlhan (1994). *İşletmelerde Davranış* (4. Baskı) İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Erdoğan, İlhan (1997). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fak. Yay.

Erdoğan, İlhan (2007). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: Kişisel Yayınlar.

Eren, Eren (2014). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (14. Baskı). İstanbul: Beta Basım.

Ergin, Canan. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Erickson, E. H. (1959). *Identity and the Life Cycle*. New York: W.W. Norton.

Eroğlu, Feyzullah (2000). *Davranış Bilimleri* (5. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ.

Eroğlu, Feyzullah. (2015). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.

Evardone, Milagros, Alexander, Gerianne M. and Morey, Leslie C. (2008). Hormones and borderline personality features. *Personal Individual Differences*, *44*(1), 278-287.

Fırat, Z. Mehmet ve Cula, Serpil (2016). İş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş doyumunun öğretmenlerin yaşam doyumu üzerindeki etkisi. *Başkent University Journal of Education, 3*(2), 146-155.

Francis, Leslie J., Stephen H. Louden and Christopher J. F. Rutledge (2004). Burnout among Roman Catholic Parochial Clergy in England and Wales: Myth or reality?. *Review of Religious Research*, *46*(1), 5-19.

Freud, A. (2003). *Çocuklukta Normallik ve Patoloji* (Çev. A.N. Babaoğlu). İstanbul: Metis Yayınları.

Freud, S. (2014). *Psikanaliz Üzerine* (Çev. Şipal, K., 4. Baskı). İstanbul: Cem Yayınları

Freudenberger, H.J. (1977). Bur-out: The organizational menace. *Training and Development Journal*, *31*(7), 26-22.

Frish, M.B. (2006). *Quality of life Therapy: Applying a Life Satisfaction Approach to Positive Psychology and Cognitive Therapy.* New Jersey: John Wiley & Sons.

Frone, M. R. and Cooper, M. L. (1992). Prevalence of work-family conflict: Are work and family boundaries asymmetrically permeable?. *Journal of Organizational Behavior, 13*(7), December.

Frone, M.R., Russell, M. and Cooper, M.L. (1997). Relation of work-life conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *70*, 325-335.

Frone, Michael R., Russel, Marcia and Cooper, M. Lynne (1992). Antecedents and outcomes of work-family: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, *77*, 65-78.

Frone, Micheal R., Barnes, Grace M. and Farrell, Michael P. (1994). Relationship of work-family conflict to substance use among employed mothers: The role of negative affect. *Journal of Marriage and the Family*, *56*, 1019-1030.

Funder, D.C. (2001). *The Personality Puzzle* (2nd Ed.). New York: Norton.

Gardiner, H.W. (1969). A cross-cultural comparison of hospitality in children's drawings. *Journal of Social Psychology,* 79, 261-263.

Germain, B. F. (2014). Work-Life Balance and The Canadian Teaching Profession. Research & Information, Canadian Teachers Federation.

Gibbons, John M. (2006). *Employee Engagement: A Review of Current Research and Its Implication*s. New York: The Conference Board.

Gmelch, Walter H. and Gates, Gordon (1998). The impact of personal, professional and organizational characteristics on administrator burnout. *Journal of Educational Administration, 36*(2), 146-159.

Goldberg, L.R. (1992). The development of markers for the Big-Five Factor structure. *Psychological Assessment, 4*(1), 26-42.

Goldberg, L.R. (1993). The structure of personality traits: Vertical and horizontal aspects. In D. C. Funder, R. D. Parke, C. Tomlinson-Keasey, K. Widaman (Eds.). *Studying lives through time: Personality and development* (pp. 169–188). Washington, DC: American Psychological Association.

Gonzalez-Roma, Vicente, Schaufeli, Wilmar. B., Bakker, Arnold B. and Lloret, Susana (2006). Burnout and engagement: Independent factors or opposite poles?. *Journal of Vocational Behaviour, 68*(1), 165-174.

Greenhaus, J. H., Parasuraman, S. and Collins, K.M. (2001). Career involvement and family involvement as moderators of relationships between work-family conflict and withdrawal from a profession. *Journal of Occupational Health Psychology, 6.*

Greenhaus, J.H. and Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review, 10*(1), 76-88.

Greenhaus, J.H. and Parasuraman, S. (1986). A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences. *Journal of Organizational Behavior, 8*.

Greenhaus, Jeffrey H., Collins, Karen. M. and Shaw, Jason. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior, 63*, 510-531.

Greenhaus, Jeffrey, Bedeian Arthur and Mossholder, Kevin (1987). Work experiences, job performance, and feelings of personal and family well-being. *Journal of Vocational Behavior, 31*(2), 200-215.

Greenhaus, Jeffrey. H., Collins, Karen. M. and Shaw, Jason. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, *63*, 510-531.

Grzywacz, J.G., & Marks, N.F. (2000). Reconceptualizing the work–family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*, 111-126.

Guest, D. E. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information, 41*(2), 255-279.

Güldü, Özgür ve Ersoy-Kart, Müge (2007). Toplumsal cinsiyet rolleri ve siyasal tutumlar: Sosyal psikolojik bir değerlendirme. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, *64*(3), 97-116.

Gündoğdu, Yusuf Bahri (2016). Psikanalitik Kişilik Kuramlarına göre gelişim ve değişimin imkânı. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, *11*(17), 373-404.

Gündüz, Bülent, Çapri, Burhan ve Gökçakan, Zafer (2013). Mesleki tükenmişlik, işle bütünleşme ve iş doyumu arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, *3*(1), 29-49.

Güney, Salih (2016). *Davranış Bilimleri* (10. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Gürbüz, H. ve Karapınar, Murat (2014). Bankacılık sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeylerinin Maslach Kriterlerine göre ölçülmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10*(23).

Gürel, Esra Bulgurcu (2016). Duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki etkisi: Ampirik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, *48*, 349-364.

Gustafsson, Gabriella, Persson, Birgitta, Eriksson, Sture, Norberg, Astrid and Strandberg, Gunilla (2009). Personality traits among burnt out and non-burnt out health-care personnel at the same workplaces: A pilot study. *International Journal of Mental Health Nursing*, *18*(5), 336-348.

Gutek, B.A., Searle, S. and Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work family conflict. *Journal of Applied Psychology, 76*(4), 560-568.

Hakanen, J.J., Bakker, A.B. and Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6), 495-513.

Hakanen, J.J., Perhoniemi, R. and Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: from job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of Vocational Behavior, 73*(1), 78-91.

Haldun, İbn (2007). *Mukaddime I* (5. Baskı). İstanbul: Dergah Yayınları

Hall, C.S. and Lindzey, G. (2003). *Theories of Personality*. New Delhi: Tata McGraw Hill.

Harris, H. (2004). Global careers: Work-life issues and the adjustment of women international managers. *Journal of Management Development, 23*(9), 818-832.

Hart, Susan (2008). *Brain, Attachment, Personality: An Introduction to Neuroaffective Development*. London: Routledge.

Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524.

Hobfoll, Stevan E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology an International Review, 50*, 337-421.

Hochwalder, J. (2006). An empirical exploration of the effect of personality on general and job-related mental ill health. *Social Behavior and Personality: An international Journal, 34*, 1051-1070.

Hogan, Robert (1994). *Kişilik ve Kuramların Kaderi*. (Çevirmen: Acar Baltaş). İstanbul: Remzi Kitapevi.

Hökelekli, H. (2009). *Psikolojiye Giriş* (2. Basım). Bursa: Düşünce Kitabevi Yayınları.

Hooper, D., Coughlan, J. and Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods, 6*(1), 53-60.

Hoş, Canan ve Oksay, Aygen (2015). Hemşirelerde örgütsel bağlılık ile iş tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *20*(4), 1-24.

Hospitals in Pursuit of Excellence (2015). Diversity in health care: Examples from the field. *American Hospital Association,* 1-23.

Howard, W.G., Donofrio, H.H. and Boles, J.S. (2004). Inter-domain work-family, family-work conflict and police work satisfaction. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 27*(3), 380-395.

Hunter, J.E. (1986). Cognitive ability, cognitive aptitudes, job knowledge, and job performance. *Journal of Vocational Behaviour*, *29*, 340-362.

Hüsnü, A.R. (2000). *Psikolojiye Giriş* (4. Baskı). Ankara: Meteksan Yayınları.

Hussey, J. and Hussey, R. (1997). *Business Research: A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students*. Basingstoke: Macmillan.

İraz, Rıfat ve Ganiyusufoğlu, Ali (2011)/ Örgütlerde mesleki tükenmişlik ve akademisyenler üzerinde bir uygulama. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 451-472.

İşcan, Ö. Faruk ve Timuroğlu, M. Kürşat (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21*(1), 119-135.

Ito, Jack K. and Brotheridge, C.M. (2003). Resources, coping strategies, and emotional exhaustion: A conservation of resources perspective. *Journal of Vocational Behavior, 63*, 490-509.

Jackson, E. Susan and Maslach, Christina (1982). After-effects of job-related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, *3*, 63-77.

Jacobs, S.R. and Dodd, D.K. (2003). Student burnout as a function of personality, social support, and workload. *Journal of College Student Development*, *44*(3), 291-303.

Jang, Soo.J., Park, Rhokeun. and Zippay, Allison (2011). The interaction effects of scheduling control and work-life balance programs on job satisfaction and mental health. *International Journal of Social Welfare, 20*, 135-143.

Jeanneau, P and Armelius, K. (2000). Self -image and burnout in psychiatric staff. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 7*, 399-406.

Jia, Heather Hartke (2008). *Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behavior*. Doctorate Dissertation, Southern Illionis University Carbondale, Illionis.

John, O.P. and Srivastava, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. (Edited by: L. A. Pervin, O. P. John). *Handbook of personality: Theory and research*. New York: Guilford Press, 102-138.

Judge, Timothy A., Ilies, Remus and Scott, Brent A. (2006). Work-family conflict and emotions: Effects at work and at home. *Personnel Psychology, 59*, 779-814.

Kaçmaz, Nazmiye (2005). Tükenmişlik (Burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, *68*, 29- 32.

Kahn, Robert L., Wolfe, Donald., Quinn, Robert., Snoek, Diedrick J. and Rosenthal, Robert. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*. New York: Wiley

Kamaşak, Rıfat ve Bulutlar, Füsun (2010). Kişilik, mesleki tercih ve performans ilişkisi: Akademik personel üzerine bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, *2*(2), 1309 -8039.

Kapız, Serap Özen (2002). İş-aile yaşamı dengesi ve dengeye yönelik yeni bir yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *4*(3), 139-153.

Karaca, Arzu ve Dede, Nurten Polat (2017). Kamu kurumlarındaki kadın çalışanların iş-aile çatışma düzeyleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişki: Tunceli örneği. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi, 3*(2), 150-158.

Karahan, Azize ve Bener, Özgün (2005). Bolu Sosyal Sigortalar Kurumu Hastanesinde çalışan evli hemşirelerin ev ortamında yaşadıkları sorunlar. *Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi*, *2*(8), 113-120.

Karasek, Robert and Theorell, Tores (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life, Basic*. New York.

Karatepe, Osman M. and Baddar, Lulu (2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict. *Tourism Management, 27*(5), 1017-1028.

Kart, Müge Nükhet (2011). *Çalışma Yaşamında Davranış ve Kişilik*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.

Kaya, İsmet ve Atçı, Dilek (2015). Türk turizm sektöründe çalışma saatlerinin analizi ve değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 12*(2), 23-47.

Kayabaşı, Yücel (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi, 20*, 191- 212.

Kelly, George A. (1955). *Kişilik Psikolojisi: Kuram ve Araştırma*. (Çevirmen: M. Baloğlu), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Kenny, D.A., Kashy, D.A. and Cook, W. L. (2006). *Dyadic Data Analysis.* New York: Guilford Press.

Keser, Aşkın (2009). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Ekin Yayınevi.

Kılıç, Cengiz vd. (1998). *Türkiye Ruh Sağlığı Profili Erişkin Nüfusta Ruhsal Hastalıkların Yaygınlığı, İlişki Faktörler, Yetiyitimi ve Ruh Sağlığı Hizmeti Kullanım Sonuçları Türkiye Ruh Sağlığı Profili Raporu*. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü.

Kılıç, Recep ve Sakallı, Sibel Ö. (2013). Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6*(3), 208-237.

Kılıçarslan, Menekşe (2016). Emotional intelligence and exhaustion in health care personnel. *International Journal of Social and Related Science, 1*(2), 23-27.

Kim, H. J., Shin, K. H. and Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management, 26*(2), 421-434.

Kim, H.J., Shin, K.H. and Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five Personality Dimensions. *International Journal of Hospitality Management, 28*(1), 96-104.

Kim, J. L. S. and Ling, C. S. (2001). Work-family conflict of women entrepreneurs in Singapore. *Women in Management Review, 16*(5), 204-221.

Kim, Woo Gon., Leong, Jerrold K. and Lee, Yong-Ki. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *Hospitality Management, 24*(2), 171-193.

Kirchmeyer, C. and Cohen, A. (1999). Different strategies for managing the work/non-work interface: A test for unique pathways to work outcomes. *Work & Stress, 13*.

Kırtepe, Selçuk (2014). Sosyo-kültürel değişme ve kitle iletişim araçları. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, *2*(2), 237-256.

Kline, R. B. (2005). *Principles and Practices of Structural Equation Modeling.* New York: The Guil-Ford Press.

Koçel, Tamer (2014). *İşletme Yöneticiliği* (15. Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.

Kokkinos, C.M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary teachers. *British Journal of Educational Psychology*, *77*, 229-243.

Köknel, Özcan (1995). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik* (13. Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.

Kozak, Akoğlan M. (2004). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kretschmer, Ernst (1926). *Physique and Character: An Investigation of the Nature of Constitution and of Theory of Temperament* (Trans: W. J. Sprott). New York: Harcourt Brace.

Krueger, Robert F., South, S., Johnson, W. and Iacono, W. (2008). The heritability of personality is not always 50%: gene-environment interactions and correlations between personality and parenting. *Journal of Personality*, *76*(6), 1485-1521.

Küçükusta, Deniz (2007). Konaklama İşletmelerinde iş-yaşam dengesi sorunları ve çözüme yönelik yaklaşımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *9*(3), 243-268.

Kulaksızoğlu, Adnan (2004). *Ergenlik Psikolojisi* (6. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Laeeque, Harris S. (2014). Role of work-family conflict in job burnout: Support from the banking sector of Pakistan. *International Letters of Social and Humanistic Sciences, 40*(1-12), 2300-2697.

Lam, T., Zhang, H. and Baum, T. (2001). An investigation of employees' job satisfaction: The case of hotels in Hong Kong. *Tourism Management, 22*(2), 157-165.

Langelaan, S., Bakker, A.B., van Doornen, L.J.P. and Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference?. *Personality and Individual Differences, 40*(3), 521-532.

Lau, B., Hem, E., Berg, A. M., Ekeberg, O. and Torgersen, S. (2006). Personality types, coping, and stress in the Norwegian police service. *Personality and Individual Differences, 41*(5), 971-982.

Lazarus, R.S. (1991). Psychological stress in the workplace. *Journal of Social Behavior and Personality, 6*, 1-13.

Lee, T. W. and Maurer S. D. (1999). The effects of family structure on organizational commitment, intention to leave and voluntary turnover. *Journal of Managerial Issues, 11*(4), 493-513.

Lee-Baggley, D., Preece, M. and Delongis, A. (2005). Coping with interpersonal stress: Role of Big Five traits. *Journal of Personality, 73*, 1141-1180.

Leiter, Michael P. (2003). *Areas of Work-life Survey Manual* (3rd Ed.). Wolfville: Centre for Organizational Research and Development.

Leiter, Micheal P. and Maslach, Christina (1999). Six areas of work-life: A model of the organizational context of burnout. *JHHSA*, 472-489.

Leithwood, Kenneth and Doris, Jantzi (1999). The Effects of Transformational Leadership on Organizational Conditions and Student Engagement with School. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, Montreal, Quebec, Canada.

LePine, Jeffrey A., LePine, Marcie A. and Jackson, Christine L. (2004). Challenge and hindrance stress: relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal of Applied Psychology, 89*(5), 883.

Levinsohn, P.M., Redner, J.E. and Seeley, J.R. (1991). The relationship between life satisfaction and psychological variables: New perspectives. (Edited by: F. Strack, M. Argyle and N. Schwartz). *Subjective Well-Being: An Interdisciplinary Perspective*. New York: Pergamon Press, 141-169.

Llorens, Susana, Bakker, Arnold B., Schaufeli, Wilmar and Salanova, Marisa (2006). Testing the robustness of the Job Demands–Resources Model. *International Journal of Stress Management*, *13*(3), 378-391.

Luk, Dora M. and Shaffer, Margaret A. (2005). Work and family domain stressors and support: Within and cross-domain influences of work-family conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *78*, 489-508.

Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. New York: Mcgraw-Hill Inc.

Machlowitz, M. (1980). *Workaholics: Living with Them, Working with Them*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Madsen, Susan R. (2003). The effects of home-based teleworking on work-family conflict. *Human Resource Development Quarterly*, *14*(1), 35-58.

Major, D. (2000). Contributors to stress resistance, testing a model of women's work-family conflict. *Psychology of Women Quarterly, 24*(2), 170-178.

Marchiori, D. and Henkin, A. (2004). Organizational commitment of health profession faculty: Dimensions, correlates and conditions. *Medical Teacher*, *26*(4), 353-358.

Maslach, C. and Zimbardo, P.G. (1982). *Burnout – The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice-Hall.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. B. (2001). Job bournout. *Annu. Rev. Psychol*., *52*, 397-422.

Maslach, Christina and Jackson, Susan E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, *2*, 99-113.

Maslach, Christina and Leiter, Michael P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.

Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B. and Leiter, Michael P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, *52*(1), 397-422.

Matthews, Lisa S., Conger, Rand D. and Wickrama, K.A.S. (1996). Work-family conflict and marital quality: Mediating processes. *Social Psychology Quarterly, 59*, 62-79.

McAdams, Dan. P. (1997). A conceptual history of personality psychology. (Edited by: Robert Hogan, J. Johnson and S. Briggs). *Handbook of Personality Psychology*. Academic Press, 3-39.

McCormack, Nancy and Cotter, Catherine (2013). *Managing Burnout in the Workplace: A Guide for Information Professionals*. Oxford: Chandos Publishing.

McCrae, R.R. and Costa, P.T. (1985). Openness to experience. (Edited by: R. Hogan and W. H. Jones). *Perspectives in Personality: Theory, Measurement, and Interpersonal Dynamics* (Vol. 1). Greenwich, CT: JA1 Press.

McCrae, R.R. and Costa, P.T. Jr. (2006). *Personality in Adulthood: A Five Factor Theory Perspective* (2nd Ed.). New York: Guilford Press.

McCrae, Robert R. and John, Oliver P. (1992). An introduction to Five Factor Model and its applications. *Journal of Personality, 60*, 175-215.

McMillan, L.H.W., O'Driscoll, M.P., Marsh, N.V. and Brady, E.C. (2001). Understanding workaholism: Data synthesis, theoretical critique, and future design strategies. *International Journal of Stress Management, 8*(2), 69-91.

Meier, Laurenz L., Cho, Eunae and Dumanı, S. (2015). The effect of positive work reflection during leisure time on affective well-being: Results from three diary studies. *Journal of Organizational Behavior,* 1-24

Meyer, John P. and Allen, Natalie J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*. Thousand Oaks: Sage Publication.

Meyer, John P., Stanley, David J., Herscovitch, Lynne and Topolnyutsky, Laryssa (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A metanalysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*(1), 20-52.

Michel, Jesse S., Kotrba, Lindsey M., Mitchelson, Jacqueline K., Clark, Malissa A. and Baltes, Boris B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior, 32*(5), 689-725.

Miner, M.H. (2007). Burnout in the first year of ministry: Personality and belief style as important predictors. *Mental Health, Religion and Culture, 10,* 17-29.

Minnotte, Krista L., Minnotte, Michael C. and Pedersen, Daphne E. (2013). Marital satisfaction among dual-earner couples: gender ideologies and family-to work conflict. *Family Relations, 62*(4), 686-698.

Mirzaei, Adel, Nikbakhsh, Reza and Sharififar, Farideh (2013). The relationship between personality traits and sport performance. *European Journal of Experimental Biology, 3*(3), 439-442.

Mitchell, T.R. and Wood, R.E. (1994). Managerial goal setting. *Journal of Leadership Studies, 1*, 3-26.

Mobley, William H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control.* London: Addison-Wesley.

Moody, Margot Charlene (2007). *Adaptive Behavior in Intercultural Environments: The Relationship Between Cultural Intelligence Factors and Big Five Personality Traits*. Doctorate Dissertation, George Washington University, Washington.

Moore, Joo Ellen (2000). One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly, 24*(1), 141-168.

Morgan, B. and de Bruin, K. (2010). The relationship between the Big Five Personality Traits and burnout in South African University students. *South African Journal of Psychology, 40*(2), 182-191.

Morgan, C.T. (1999). *Introduction to Psychology* (13th Ed.). Ankara: Hacettepe University Publications.

Morgan, Clifford T. (2004). *Psikolojiye Giriş.* (Çevirenler: Hüsnü Arıcı ve Diğerleri). Ankara: Hacettepe

Mowday, R. T., Steers, R. M. and Porter, L. W. (1979) The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224-247.

Mowday, Richard T., Porter, L. W. and Steers, R.M. (1982) *Employee-Organization Linkages, The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, New York: Academic Press, Inc.

Murat, Dilek, Şenkal, Filiz Sezer ve Erbil, Yasemin (2017). Examination of architects' levels of burnout. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9*(19), 219-230.

Mustafayeva, Lale ve Bayraktaroğlu, Serkan (2014). İş-aile çatışmaları ve hayat memnuniyeti arasındaki ilişki: Türkiye ve İngiltere'deki akademisyenlerin karşılaştırılması. *İşletme Bilimi Dergisi, 2*(1), 127-145.

Namasivayam, K. and Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work–family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *Tourism Management*, *28*(5), 1212-1223.

Narayanan, A.G.V. and Narayanan, R.L. (2012). An empirical study on factors affecting work-life balance of its professionals. *European Journal of Social Sciences*, *31*(3), 302-313.

Neerpal, R. and Barath, M. (2013). Work-family conflict and job and family satisfaction. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal, 32*(4), 438-454.

Netenmeyer, Richard G., Boles, James and McMurrian, Robert C. (1996). Development and validation of work–family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, *81*(4), 400-410.

Neugarten, B.L., Havighurst, R.J. and Robin, S.S. (1961). The measurement of the life satisfaction. *Journal of Gerontology*, *16*, 134-143.

Neveu, J.P. (2007). Jailed resources: conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behavior*, *28*, 21-42.

Nohe, C. and Sonntag, K. (2014). Work family conflict social support and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior, 82*, 1-12.

Oates, Wayne E. (1971). *Confessions of a Workaholic: The Facts About Work Addiction*. New York

Oishi, S. (2015). Geography and personality: Why do different neighborhoods have different vibes?. *Proc Natl Acad Sci.*, *112*(3), 645-646.

Okutan, Elvan (2010). *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Onur, D. (2018). Psikoloji kuramları ve yaratıcılık ilişkisi. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (KÜSBD)*, *8*(1), 145-156.

Oshagbemi, T. (2000). Is length of service related to the level of job satisfaction?. *International Journal of Social Economics*, *27*(3), 213-226.

Otacıoğlu, Sena G. (2008). Müzik öğretmenlerinde tükenmişlik sendromu. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9*(15), 103-116.

Özdemir, Osman, Özdemir, P.G., Kadak, M.T. ve Nasıroğlu, S. (2012). Kişilik gelişimi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, *4*(4), 566-589.

Özdevecioğlu, Mahmut ve Aktaş, Aylin (2007). Kariyer bağlılığı, mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın yaşam tatmini üzerindeki etkisi: İş-aile çatışmasının rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 28*, 1-20.

Özdevecioğlu, Mahmut ve Doruk, Nihal Çakmak (2009). Organizasyonlarda iş-aile ve aile iş çatışmalarının çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *33*, 69-99.

Özen, Serap ve Uzun, Turgay (2005). İş yerinde çalışanın yaşadığı çatışmanın azaltılmasında örgütün ve ailenin rolü: Polis memurlarına yönelik bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *7*(3).

Özer, Melek ve Karabulut, Özlem Ö. (2003). Yaşlılarda yaşam doyumu. *Turkish Journal of Geriatrics*, *6*(2), 72-74.

Özmete, Emine ve Eker, Işıl (2013). İş-aile yaşamı çatışması ile başa çıkmada kullanılan bireysel ve kurumsal stratejilerin değerlendirilmesi. *Sosyal Güvenlik Dergisi, 3*(1), 19-49.

Özsoy, Emrah ve Yıldız, Gültekin (2013). Kişilik kavramının örgütler açısından önemi: bir literatür taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, *1*(2), 1-12.

Özsoy, Emrah, Filiz, Burcu ve Semiz, Tarık (2013). İşkoliklik ve çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik sağlık sektöründe bir araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, *5*(2), 59-68.

Öztürk, M.O. (2002). *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*. Ankara: Nobel Tıp Kitapevleri.

Öztürk, Onur ve Uyar, Eylem I. (2016). Satisfaction assessment and burnout of employees in some community health centers in city of Samsun. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care, 10* (4), 1-9.

Parasuraman, S. and Simmers, C.A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: A comparative study. *Journal of Organizational Behavior, 22*, 551-568.

Parasuraman, Saroj, Purohit, Yasmin S., Godshalk, Veronica M. and Beutell, Nicholas J. (1996). Work and family variables, entrepreneurial career success, and psychological well-being. *Journal of Vocational Behavior, 48*, 275-300.

Peiperl, M. and Jones, B. (2001). *Workaholics and Overworkers: Productivity of Pathology?*. London: London Business School.

Perlman, B. and Hartman, E.A. (1982). Burnout summary and future research. *Human Relations, 35*(4), 283-305.

Perry, Susan Rae (2003). *Big Five Personality Traits and Work Drive as Predictors of Adolescent Academic, Performance*. Doctorate Dissertation, The University of Tennessee, Tennessee.

Piccolo, F. Ronald, Judge, Timothy A., Takahashi, Koji, Watanabe, Naotaka and Locke, Edwin A. (2005). Core self-evaluations in Japan: relative effects on job satisfaction, life satisfaction, and happiness. *Journal of Organizational Behavior, 26*, 965-984.

Piedmont, R.L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61, 457-473.

Pillay, S. and Abhayawansa, S. (2014). Work–family balance: perspectives from higher education. *High Education*, 68, 669-690.

Pleck, J. H. (1977). The work-family role system. *Social Forces*, *24*(4), 417-427.

Plotnik, Rod and Kouyoumdjian, Haig (2014). *Introduction to Psychology* (10th Ed.). Wadsworth: Cengage Learning.

Porter, G. (2001). Workaholic tendencies and the high potential for stress among co-workers. *International Journal of Stress Management, 8*(2), 147-164.

Prinz, S., Grunder, G., Hilgers, R.D., Holtemoller, O. and Vernaleken, I. (2014). Impact of personal economic environment and personality factors on individual financial decision making. *Front Psychol*, *5*, 158.

Priyadharshini, Rekha A., Wesley, Reeves J. (2014). Personality as a Determinant of Work-Family Conflict. *Journal of Industrial Engineering and Management JIEM*, *7*(5), 1037-1060.

Quick, James, Nelson, Debra and Hurrel, Joseph (1997). *Preventive Stress Management in Organizations*. Washington: American Psychological Association.

Ramirez, A.J, Graham, J, Richards, M.A, Cull A. and Gregory W.M. (1996). Mental health of hospital consultants: The effects of stress and satisfaction at work. *Lancet, 16*(347), 724-728.

Robbins, Stephen (1993). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.

Robins, S. P. (2000). *Managing Today* (2nd Ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Rogers, Carl Ramson (1977). *Carl Rogers on Personal Power*. Constable.

Rostami, Zeinab and Abedi, Mohammad Reza (2012). Does academic burnout predict life satisfaction or life satisfaction is predictor of academic burnout?. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3*(12), 877-895.

Rothmann, S., Coetzer, E.P. (2003). The Big five Personality Dimensions and Job performance. *Journal of Industrial Psychology*, *29*(1), 68-74.

Rudow, B. (1999). Stress and burnout in the teaching profession: European studies, issues, and research perspectives. (Edited by: A. M. Huberman). *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice*. New York: Cambridge University Press, 38-58.

Rushton, Lynette (2004). *The Endocrine System: Your Body how it Works*. New York: Infobase Publishing.

Ryan, B., Ma, E., Hsiao, A. and Ku, M. (2015). The work-family conflict of university food service managers: An exploratory study of its antecedents and consequences. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 22*, 10-18.

Saks, Alan. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, *21*(7), 600-619.

Salih, A.H. and Mansfield, R. (1985). Some factors influencing labor turnover: personnel managers' views in Iraq. *Personnel Review, 14*(4), 22-28.

Saucier, G. (2009). What are the most important dimensions of personality? Evidence from studies of descriptors in diverse languages. *Social and Personality Psychology Compass, 3*(4), 620-637.

Saunders, M., Lewis, P. ve Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students* (5th Ed.). Harlow: FT/Prentice Hall.

Sawang, Sukanlaya, Brough, P.A and Barbour, J.P. (2009). Curvilinear Relationships between the Job Demands-Resources (JD-R) Model, and Work Engagement: A Police Service Case Study. In *8th Industrial & Organizational Psychology Conference (IOP)*, 25-28 June, Sydney, Australia.

Schaufeli, Wilmar B. and Bakker, Arnold B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 293-315.

Schieman, Scott and Glavin, Paul (2008). Trouble at the border? Gender, flexible work conditions, and the work-home interface. *Social Problems, 55*, 590–611.

Schmidt, F.L., Hunter, J.E., Outerbridge, A.N. and Trattner, M.H. (1986). The economic impact of job selection methods on the size, productivity and payroll costs of the federal workforce: an empirical demonstration. *Personnel Psychology, 39*, 1-29.

Schofield, T.J., Conger, R.D:, Donnellan, M.B., Jochem, R., Widaman, K.F. and Conger, K.J. (2013). Parent personality and positive parenting as predictors of positive adolescent personality development over time. *Wayne State Univ Press, 58*(2), 255-283.

Seçer, İ. (2013). *SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi: Analiz ve Raporlaştırma*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Seligman, M.E.P. (2007). *Gerçek Mutluluk. Kalıcı Doyum Potansiyelinizi Geliştirmek İçin Yeni Olumlu Psikolojinin Kullanılması*. (Çeviren: Semra Kunt Akbaş). Ankara: HYB.

Selvarajan, T.T., Cloninger, P.A. and Singh, B. (2013). Social support and work-family conflict: A test of an indirect effects model. *Journal of Vocational Behavior, 83*, 486-499.

Şencan, Nazlı, Yeğenoglu, Selen ve Aydıntan, Belgin (2013). Sağlık çalışanları ve eczacılar üzerinde yapılan iş doyumu ve örgütsel bağlılık araştırmaları. *Marmara Pharmaceutical Journal, 17*, 104-112.

Şengün, Mustafa (2007). Ahlak gelişimin psiko-sosyal dinamikleri. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 23*, 201-220.

Sert, E. (2004). Kur'an'da İnsan Tipleri ve Davranışları. İstanbul: Bilge Yayınları.

Sharma, J., Dhar, R.L. and Tyagi, A. (2015). Stress as a mediator between work-family conflict and psychological health among the nursing staff: moderating role of emotional intelligence. *Applied Nursing Research*. DOI: 10.1016/j.apnr.2015.01.010, Erişim Tarihi: 17.07.2018

Sheldon, K.M. ve Elliot, A.J. (1999). Goal striving, need-satisfaction and longitudinal well-being: The Self-Concordance Model. *Journal of Personality and Social Psychology, 76*, 482-497.

Sheldon, William H. (1949). *Varieties of Delinquent Youth. An Introduction to Constitutional Psychology*. New York: Harper and Brothers.

Shimazu, Akihito and Schaufeli, Wilmar, B. (2009). Is workaholism good or bad for employee well-being? The distinctives of workaholism and work engagement among Japanese employees. *Industrial Health, 47*, 495-502.

Shin, D. and Johnson, D. (1978). Avowed happiness as an overall assessment of quality of life. *Social Indicators Research, 5*, 475-492.

Shumaker, Sally A. and Brownell, Arlene (1984). Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues, 40*, 11-36.

Singh, A.K. (2007). *The Psychology of Personality*. New Delhi: Motilal Banarsidas.

Singh, J., Goolsby, J.R. and Rhoads, G.K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, November, 558-569.

Sirgy, Joseph M., Michalos, A.C., Ferris, A., Easterlin, R., Patrick, D. and Pavot, W. (2006). The quality-of-life (QoL) research movement: Past, present, and future. *Social Indicators Research*, *76*, 343-466.

Siu, Oi-Ling, Lu, Jia-Fang, Brough, Paula, et al. (2010). Role resources and work–family enrichment: The role of work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, *77*, 470-480

Smith, Jennifer and Gardner, Dianne (2007). Factors affecting employee use of work-life balance initiatives. *New Zeeland Journal of Psychology*, *36*(1), 3-12.

Somer, Oya and Goldberg, Lewis R. (1999). The structure of Turkish trait descriptive adjectives. *Journal of Personality and Social Psychology*, *76*, 431-450.

Sonnenschein, Mieke, Marjolijn J. Sorbi, Lorenz J.P. van Doornen, Wilmar B. Schaufeli and Cora J. M. Maas (2007). Evidence that impaired sleep recovery may complicate burnout improvement independently of depressive mood. *Journal of Psychosomatic Research*, *62*(4), 487-494.

Sonnentag, Sabine and Kruel, Undine (2006). Psychological detachment from work during off-job time: The role of job stressors, job involvement, and recovery-related self-efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *15*(2), 197-217.

Soto, C. J. (2018). Big Five Personality Traits. In M. H. Bornstein, M. E. Arterberry, K. L. Fingerman, & J. E. Lansford (Eds.), The SAGE encyclopedia of lifespan human development (pp. 240-241). Thousand Oaks, CA: Sage.

Soysal, Abdullah (2008). Çalışma yaşamında kişilik tipleri: bir literatür taraması. *Çimento İşveren Dergisi*, *1*(22), 4-19.

Spence, J.T. and Robbins, A.N. (1992). Workaholism: definition, measurement and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, *58*(1), 160-178.

Stephan, Yannick, Boiche, J., Canada, B. and Terracciano, A. (2014). Association of personality with physical, social, and mental activities across the lifespan: Findings from US and French samples. *British Journal of Psychology*, *105*, 564-580.

Stock, R. M., Bauer, E. M. and Bieling, G. I. (2014). How do top executives handle their work and family life? A taxonomy of top executives' work–family balance. *The International Journal of Human Resource Management*, *25*(3), 1815-1840.

Storm, K. and Rothmann, K. (2003). The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical GroupSa. *Journal of Industrial Psychology*, *29*(4), 35-42.

Suls, Jerry and Martin, Rene (2005). The daily life of the garden variety neurotic: reactivity, stressor exposure, mood spillover, and maladaptive coping. *Journal of Personality*, *73*(6), 1485-1510.

Sümer, N. (2000). Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları, 3*(6), 49-74.

Sunal, Ayda Büyükşahin, Ok, Afife Başak ve Keskin, Seçil (2016). İş-aile çatışması boyutları ile mükemmeliyetçilik arasındaki ilişkide evlilik doyumunun düzenleyici rolü. *DTCF Dergisi, 56*(1), 144-162.

Sünter, Ahmet. T., Canbaz, Sevgi., Dabak, Şennur., Öz, Hatice ve Pekşen, Yıldız (2006) Pratisyen hekimlerde tükenmişlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyumu düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi, 16*(1), 9-14.

Sürgevil, Olca (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Ankara: Nobel Yayın.

Tang, Dun-Bing, Lei-Lei Yin, Qi Wang, Inayat Ullah, Hai-Hua Zhu and Sheng Leng (2016). Workload-based change propagation analysis in engineering design. *Concurrent Engineering: Research and Applications, 24*(1), 17-34.

Taris, T.W., Schaufeli, W.B. and Verhoeven, L.C. (2005). Workaholism in the Netherlands: Measurement and implications for job strain and work–nonwork conflict. *Journal of Applied Psychology: An International Review, 54*(1), 37-60.

Taşlıyan, Mustafa, Engizek, H. ve Gül, Necmettin (2017). Tükenmişlik, iş tatmini ve esnek çalışma saatleri: Çalışan kadınlar üzerine bir çalışma. *TÜBAV Bilim, 10*(2), 111-125.

Tatar, Arkun (2017). Büyük Beş-50 Kişilik Testinin Türkçeye çevirisi ve Beş Faktör Kişilik Envanteri Kısa Formu ile karşılaştırılması. *Anadolu Psikiyatri Dergisi, 18*(1), 51-61.

Tatlılıoğlu, Kasım (2014). Üniversite öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramına göre kişilik özellikleri alt boyutlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Tarih Okulu Dergisi (TOD)*, *7*(17), 939-971.

Tausing, Mark and Fenwick, Rudy (2001). Unbinding time: alternate work schedules and work-life balance. *Journal of Family and Economic Issues, 22*(2), 101-120.

Tekingündüz, Sabahattin, Kurtuldu, Aysu ve Öksüz, Sibel (2015). İş-aile yaşam çatışması, iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkiler. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 3*(4), 27-42.

Telli, Eda, Ünsar, A. Sinan ve Oğuzhan, A. (2012). Liderlik davranış tarzlarının çalışanların örgütsel tükenmişlik ve işten ayrılma eğilimleri üzerine etkisi: Konuyla ilgili bir uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 135-150.

Tepeci, Mustafa ve Birdir, Kemal (2003). Otel genel müdürlerinde tükenmişlik sendromu ve tükenmişliğin genel müdürlerin işlerini değiştirme eğilimlerine etkileri. *Anatolia Dergisi*, *14*(2), 93-106.

Thoms, Peg, Moore, Keirsten S. and Scott, Kimberly (1996). The Relationship between self-efficacy for participating in self-managed work groups and the Big Five Personality Dimensions. *Journal of Organizational Behavior, 17*, 349-362.

Tınar, Mustafa Yaşar (1999). Çalışma yaşamı ve kişilik. *Mercek Dergisi*, 14.

Tomic, W., Tomic, D.M. and Evers, W.J.G. (2004). A question of burnout among reformed church ministers in the Netherlands. *Mental Health, Religion & Culture*, *7*(3), 225-247.

Topçu, Mustafa Kemal (2015). *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü*, Doktora Tezi, Kara Harp Okulu.

Topgül, Seda (2016). İş ve aile yaşamı dengesi(zliği)nin kadın çalışanlar üzerindeki etkileri. *Yönetim ve Ekonomi*, *23*(1), 217-231.

Topses, Gürsen (2003). *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi* (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları.

Torun, A. ve Ercan, S.N. (2006). Küçük işletmelerde iş-aile çatışmaları, çalışma hayatından duyulan memnuniyet ve firma başarısıyla ilgili algılar. (Editör:

Gençyılmaz, G.) *3. KOBİ'ler ve Verimlilik.* İstanbul: Kültür Üniversitesi Yayınları, 17-18.

Torun, Alev (1997). Stres ve Tükenmişlik. (Editör: Suna Tevrüz). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* (2. Baskı). İstanbul: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını.

Trouba, Edwin John (2007). *A Person-Organization Fit Study of the Big Five Personality Model and Attraction to Organizations with Varying Compensation System Characteristics*. Doctorate Dissertation, DePaul University, Chicago.

Tuğrul, Belma ve Çelik, Eylem (2002). normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *2*(12), 1-11.

Turgut, Tülay (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *25*(3-4), 155-179.

Türk Dil Kurumu (2018). *Güncel Türkçe Sözlük: Kişilik*. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5af3e47246ce48.27047709, Erişim Tarihi: 05.07.2018

Turunç, Ö. ve Çalışkan, A. (2011). Gelişim kültürü ve lider desteğinin yenilikçi davranış ve iş performansına etkisi: İş-aile çatışmasının aracılık rolü. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13*(4), 83-114.

Turunç, Ömer ve Erkuş, Ahmet (2010). İş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkileri: İş stresinin aracılık rolü. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 13*(19), 415-440.

Tüzün, Olcay ve Sayar, Kemal (2006). Bağlanma Kuramı ve Psikopatoloji. *Düşünen Adam, 19*(1), 24-39.

Uher, J. (2017). Kişilik psikolojisindeki temel tanımlar: Challenges for conceptual integrations. *European Journal of Personality, 31*, 572-573.

Ünal, Süheyla, Karlıdağ, Rıfat ve Yoloğlu, Saim (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri, 4*, 113-118.

Üngüren, Engin, Doğan, Hulusi, Özmen, Mehmet & Tekin, Ömer Akgün (2010) Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, *17*(5), 2922- 2937.

Vernon, P.E. (2013). *The Abilities and Achievements of Orientals in North America*. New York: Academic Press.

Vertinsky, Patricia (2007). Physique as destiny: William H. Sheldon, Barbara Honeyman Heath and the Struggle for Hegemony in the Science of Somatotyping. *CBMH/BCHM*, *24*(2), 291-316.

Voydanoff, Patricia (2005). Consequences of boundary-spanning demands and resources for work-to-family conflict and perceived stress. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(4), 491-503.

Vries, Marten W. and Wilkerson, Bill (2003). Stress, work and mental health: A global perspective. *Acta Neuropsych, 15*(1), 44-53.

Watson, David and Clark, Lee Anna (1997). Extraversion and its positive emotional core. (Edited by: R. Hogan ve S. Briggs). *Handbook of Personality Psychology*. San Diego, CA: Academic Press, 767-793.

Weisfeld, Carol C., Dillon, Lisa M., Nowak, Nicole T., Mims, Koyonne R., Weisfeld, Glenn E., İmamoğlu, Olcay E., Butovskaya, Marina and Jiliang, Shen. (2011). Sex differences and similarities in married couples: patterns across and within cultures. *Archives of Sexual Behavior*, *40*, 1165-1172.

Witt, L.A.; Andrews, Martha C. and Carlson, Dawn S. (2002). When conscientiousness isn't enough: emotional exhaustion and performance among call center customer service representative. *Journal of Management, 30*, 149-160.

Wright, Thomas A. and Cropanzano, Russell. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, *83*(3), 486-493.

Yavuz Yılmaz, A., Topbaş, M., Çan, E., Çan, G. ve Özgün, Ş. (2007). Trabzon il merkezindeki sağlık ocakları çalışanlarında tükenmişlik sendromu ile iş doyum düzeyleri ve ilişkili faktörler. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 6*(1), 41-50.

Yazgan İnanç, B. ve Yerlikaya, E.E. (2016). *Kişilik Kuramları* (12. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Yelboğa, Atilla (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *"İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8*(2).

Yetim Ü. (1991). *Kişisel Projelerin Organizasyonu ve Örüntüsü Açısından Yaşam Doyumu*, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.

Yetim, Ü. (2001). *Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri*. İstanbul: Bağlam.

Yıldırım, Ali ve Şimşek, Hasan (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri* (9. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık

Yıldırım, Arzu ve Hacıhasanoğlu, Rabia (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 2*(2), 61-68.

Yıldırım, Fatma (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yıldız, Gültekin ve Özsoy, Emrah (2013). Çalışanların kişilik özelliğine göre iş doyumu farklılaşır mı? *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 5*(1), 1309-8012.

Yürür, Senay ve Keser, Aşkın (2011). İşe bağlı gerginlik ile iş tatmini ilişkisinde duygusal tükenmenin aracı rolü. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, *65*(4), 165-193.

Zaidi, N.R., Wajid, R.A., Zaidi, F.B., Zaidi, G.B. and Zaidi, M.T. (2013). The Big Five Personality Traits and their relationship with work engagement among public sector university teachers of Lahore. *African Journal of Business Management*, *7*(15), 1344-1353.

Zel, Uğur (2001). *Kişilik ve Liderlik*. Ankara: Seçkin Yayınevi.

Zel, Uğur (2001). Yönetimde kişilik ve kişilik özellikleri. (Editör: S. Güney). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayınları.

Zellars, Kelly L., Perrew, Pamela L. and Hochwarter, Wayne A. (2000). Burnout in health care: The role of the Five Factors of Personality. *Journal of Applied Social Psychology, 30*(8), 1570-1598.

Zellars, Kelly L., Wayne A. Hochwarter, Pamela L. Perrewe, Nicole Hoffman and Eric W. Ford (2004). Experiencing job burnout: The roles of positive and negative traits and states. *Journal of Applied Social Psychology*, *34*(5), 887-911.

Zhang, M., Griffeth, R.W. and Fried, D.D. (2012). Work-family conflict and individual consequences. *Journal of Managerial Psychology*, *27*(7), 696-713.

Zhao, R. Xinyuan, Qu, Hailin and Ghiselli, Richard (2011). Examining the relationship of work–family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers. *International Journal of Hospitality Management, 30*, 46-54.

Ekler

Ek-1: Anket Formu

Cinsiyet

() Erkek () Kadın

Yaş

() 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 56-65

Medeni Durum

() Evli () Bekar () Boşanmış/Dul

Eğitim Düzeyi

() İlkokul () Ortaokul () Lise () Üniversite

() Yüksek Lisans () Doktora

Kendinizi nasıl tanımlarsınız? **Her bir ifadenin size ne kadar uygun olduğunu ifadenin yanındaki cevaplardan uygun olanını işaretleyerek belirtiniz. Kendinizi, gelecekte, olmak istediğiniz gibi değil, şu an nasıl görüyorsanız o şekilde tanımlayın.**	**Hiç Uygun Değil**	**Uygun Değil**	**Orta / Kararsız**	**Biraz Uygun**	**Çok Uygun**
1. Toplantıların gözdesiyimdir.					
2. Başkalarına pek ilgi duymam.					
3. Her zaman hazırlıklıyımdır.					
4. Kolayca kendimi baskı altında hissederim.					
5. Kelime hazinem zengindir.					
6. Çok konuşmam.					
7. İnsanlarla ilgilenirim.					
8. Kişisel eşyalarımı etrafta bırakırım.					
9. Genelde rahatımdır.					
10. Soyut fikirleri kavramakta zorlanırım.					
11. İnsanların arasında kendimi rahat hissederim.					
12. İnsanlara hakaret ederim.					
13. Detaylara dikkat ederim.					
14. Her şeye endişelenirim.					
15. Olayları zihnimde canlandırırım.					
16. Arka planda kalmayı tercih ederim.					
17. Başkalarının duygularını anlayıp paylaşırım.					
18. İşleri karmakarışık yaparım.					
19. Nadiren kendimi keyifsiz hissederim.					
20. Soyut fikirlerle ilgilenmem.					
21. Konuşmayı genelde ben başlatırım.					
22. Başka insanların problemleriyle ilgilenmem.					

23. İşleri hemen hallederim.					
24. Kolayca huzursuz olurum.					
25. Mükemmel fikirlerim vardır.					
26. Söyleyecek çok şeyim yoktur.					
27. Yumuşak kalpliyim.					
28. Genellikle eşyaları yerlerine koymayı unuturum.					
29. Moralim çabuk bozulur.					
30. Hayal gücüm kuvvetli değildir.					
31. Toplantılarda değişik insanlarla konuşabilirim.					
32. Aslında başkalarıyla pek ilgilenmem.					
33. Düzeni severim.					
34. Ruh halim çok sık değişir.					
35. Olayları anlamada hızlıyımdır.					
36. Dikkat kendi üzerime çekmekten hoşlanmam.					
37. Başkalarına zaman ayırırım.					
38. Görevlerimden kaçarım.					
39. Ruhsal dengem sık değişir.					
40. Zor kelimeler kullanırım.					
41. İlgi odağı olmaktan rahatsızlık duymam.					
42. Başkalarının duygularını hissederim.					
43. Bir plan takip ederim.					
44. Çabuk rahatsız olurum.					
45. Olaylar üzerinde düşünerek vakit geçiririm.					
46. Yabancıların arasında genelde sessizimdir.					
47. İnsanları rahatlatırım.					
48. İşimde titizimdir.					
49. Çoğu zaman kendimi keyifsiz hissederim.					
50. Fikirlerle doluyumdur.					

İŞ YAŞAM DENGESİ **Her bir ifadenin size ne kadar uygun olduğunu ifadenin yanındaki cevaplardan uygun olanını işaretleyerek belirtiniz.**	**Kesinlikle katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle katılıyorum**
1. İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.					
2. İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
3. İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
4. İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
5. İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
6. Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.					
7. Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.					
8. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
9. Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.					
10. Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.					

TÜKENMİŞLİK **Kendinizi nasıl tanımlarsınız?** **Her bir ifadenin size ne kadar uygun olduğunu ifadenin yanındaki cevaplardan uygun olanını işaretleyerek belirtiniz.**	**Hiçbir zaman**	**Yılda birkaç kez**	**Ayda birkaç kez**	**Haftada birkaç kez**	**Hergün**
1. Kendini işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.					
2. İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
3. Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.					
4. Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.					
5. Bazı hastalarıma onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.					
7. Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.					
8. İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
9. İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.					
10. Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.					
11. Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.					
12. Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13. İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.					
14. İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.					
15. Bazı hastaların başına gelenler gerçekten umurumda değil.					
16. Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.					
17. Hastalarıma rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.					
18. Hastalarımla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.					
19. Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.					
20. Kendimi çok çaresiz hissediyorum.					
21. İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.					
22. Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					