

İş Yükünün Psikolojik Sağlık Üzerine Etkisinde İşe Bağlı Duygusal Tükenmişliğin Aracı Rolü

Selman Kızılkaya¹, Perihan Şenel Tekin²

Gönderim Tarihi: 1 Haziran, 2023

Kabul Tarihi: 28 Temmuz, 2023

Basım Tarihi: 31 Aralık, 2023

Erken Görünüm Tarihi: 2 Aralık, 2023

Öz

Amaç: Bu çalışma, iş yükünün psikolojik sağlık üzerine etkisinde işe bağlı duygusal tükenmişliğin aracılık rolünün tespiti amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Gereç ve Yöntem: Çalışmada, anket yöntemi kullanılmış ve Türkiye’de sağlık kurumlarında çalışan toplam 394 kişiye yüz yüze ve online olacak şekilde uygulanmıştır. Anket içerisinde çalışanların kişisel özelliklerinin yanında iş yükü algısı, psikolojik sağlık düzeyi ve işe bağlı duygusal tükenmişliklerini yansıtan sorular yer almıştır. Anketten elde edilen veriler, SPSS 26 paket programı ve Process Makro ile analiz edilmiştir.

Bulgular: Araştırmada katılımcıların yaş ortalaması 36,22; iş yükü algısı ortalaması 16,34±4,898; işe bağlı duygusal tükenmişlik düzeyleri 13,57±6,773 ve psikolojik sağlık düzeyi ortalaması 18,81±5,472 idi. İş yükü algısı ile işe bağlı duygusal tükenmişlik arasında pozitif; psikolojik sağlamlığın iş yükü algısı ile negatif ilişkisinin olduğu bulundu. Ayrıca psikolojik sağlamlık ile işe bağlı duygusal tükenmişlik arasında ise negatif ilişki olduğu görüldü.

Sonuç: İş yükündeki artışın bireyin psikolojik dayanıklılığı üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu ve bunun da işle ilgili duygusal tükenmeye yol açtığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca, işle ilgili duygusal tükenmenin iş yükü ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiye aracılık ettiği görülmüştür.

Anahtar kelimeler: İş yükü, psikolojik sağlamlık, işe bağlı duygusal tükenmişlik

¹Selman Kızılkaya. Dicle Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi, Diyarbakır, Türkiye, Tel: +905336267608, e-posta: selman.kizilkaya@dicle.edu.tr

²Perihan Şenel Tekin (Sorumlu Yazar). Ankara Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, Ankara, Türkiye, Tel: +905323964758, e-posta: ptekin@ankara.edu.tr

The Mediating Role of Job-Related Emotional Exhaustion in The Effect of Workload on Psychological Resilience

Selman Kızılkaya¹ , Perihan Şenel Tekin² 

Submission Date: June 1st, 2023

Acceptance Date: July 28th, 2023

Pub.Date: December 31st, 2023

Online First Date: December 2nd, 2023

Abstract

Objectives: This study was conducted to determine the mediating role of job-related emotional exhaustion in the effect of workload on psychological resilience.

Materials and Methods: The survey method was used and questionnaires were administered to 394 people working in health institutions in Turkey, both face-to-face and online. In addition to the personal characteristics of the workers, the questionnaire included questions reflecting the perception of workload, level of psychological resilience, and job-related emotional exhaustion. The data obtained from the survey were analyzed using the SPSS 26 package program and the Process Macro.

Results: The average age of the participants in the study was 36.22 years; the average perception of workload was 16.34; the average level of job-related emotional exhaustion was 13.57; and the average psychological resilience was 18.81. It was found that there was a positive relationship between workload perception and work-related emotional burnout and a negative relationship between psychological resilience and workload perception. There was also a negative relationship between psychological resilience and work-related emotional exhaustion.

Conclusion: It was discovered that an increase in workload had an adverse impact on an individual's psychological resilience, which in turn resulted in work-related emotional exhaustion. Furthermore, work-related emotional exhaustion was observed to mediate the relationship between workload and psychological resilience.

Keywords: *Workload, psychological resilience, job-related emotional exhaustion*

¹**Selman Kızılkaya.** Dicle University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Health Management, Diyarbakır, Türkiye, Phone: +905336267608, e-mail: selman.kizilkaya@dicle.edu.tr

²**Perihan Şenel Tekin (Corresponding Author).** Ankara University, Vocational School of Health Services, Department of Medical Services and Techniques, Ankara, Türkiye, Phone: +905323964758, e-mail: ptekin@ankara.edu.tr

Giriş

Bireyler, toplumsal hayatın gereği olarak örgütlerde yaşamaya devam etmektedir. Örgütler ise, çalışanlarının beklentilerine cevap vermek ister. Ancak örgütler, her zaman çalışanlarının ihtiyaçlarını tam olarak karşılayamazlar. Bir örgütte çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik açıdan uygunsuzluğu, çalışanların psikolojik sağlığını olumsuz etkileyerek onların kendilerini zaman zaman sıkıntılı ve kaygılı hissetmesine neden olabilir ve iş verimlerini düşürebilir (Koç, 1994).

Bireylerin yaptığı görevlerin sayısı, zorluğu ve karmaşıklığı iş yükünü arttırmaktadır. İş yükü, bireyin bir kazanım elde etmek için belirlenmiş çalışma saatleri içerisinde yerine getirdiği işlerdir (Çakıcı vd., 2013). Örgütlerde iş yükünün fazlalığına bağlı olarak çalışanlarda stres ve tükenmişliğin yanı sıra birçok konuda olumsuzluk yaşanmaktadır (Turunç & Ögen, 2022). Bu olumsuzluklardan biri de psikolojik sağlamlık düzeyidir. Pozitif psikoloji yaklaşımı içinde yer alan psikolojik sağlamlık, bireylerin kendilerini toplama ve hızla normal hayata dönme konusundaki gücünü ifade eder (Silja Hartmann vd., 2022). Psikolojik sağlamlık, iki tanımlayıcı unsuru bünyesinde barındırır: birincisi, sıkıntı veya önemli zorluklarla karşılaşma deneyimi ve ikincisi, bu sıkıntıya rağmen olumlu uyum sağlama (Masten, 2001). Bireyler yaşamları boyunca pek çok olumsuz durum, travma, şok ve stresli yaşam olayı ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu olumsuz deneyimleri yaşayan insanlar, bu durumlara farklı tepkiler ortaya koymakta ve bunlara yönelik farklı başa çıkma stratejileri uygulamaktadır. Bazı insanlar stresli ve travmatik durumlar karşısında kaygı ve depresyon gibi çeşitli sorunlar yaşayabilmekte iken bazıları bu tür olumsuz durumlardan kısa sürede çıkarak normal hayata dönebilmektedir (Doğan, 2015). Psikolojik sağlamlık iş yerinde yaşanan krizlerin aşılmasında, çalışan memnuniyeti ve performansında etkili bir faktördür (Liang & Cao, 2021). İşte yaşanan sorunları etkili yöneten bireyler kişisel kariyerlerinde de olumlu etkisini görmektedir (Wang & Gao, 2022). Her ne kadar bireysel özelliklerin psikolojik sağlamlık üzerinde etkili olduğu (Yücel vd., 2021) bilinse de çalışma koşulları, iş yükü, mobbing, akran desteği ve yönetim biçimi (Batoöl vd., 2022) gibi örgütsel boyutta psikolojik sağlamlığa etkisi olabileceği faktörlerin varlığı söz konusudur. Psikolojik sağlamlık örgütsel faktörlerden etkilenen ve örgütsel sorunlarla baş etmede bir öncül değer olarak değerlendirilmektedir (Polat vd., 2023).

Örgütlerde, iş yükünün fazlalığının neden olduğu bir diğer olumsuzluk işe bağlı ortaya çıkan duygusal tükenmişliktir. Tükenmişlik, ilk olarak Bradley (1969) tarafından ortaya atılmış bir kavramdır. Bu kavram, insan odaklı hizmetin yerine getirildiği tüm alanlarda (sağlık hizmetleri ve sosyal hizmet gibi) çalışanları ilgilendiren bir gerginlik türüdür (Brown,

2012). Tükenmişlik, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel performansın azlığı şeklinde karakterize edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1984). Örgütlerde iş yükünün fazla olması durumunda çalışanların tükenmişliğe uğraması kaçınılmazdır. Bu durum, iş gören devir hızını arttırmanın yanı sıra kurumun performansını azaltır. Bundan ötürü, iş yükünün çalışanlar arasında adil bir şekilde dağıtılması gerekmektedir (Turunç & Ögen, 2022). Bununla beraber, psikolojik sağlamlığı yüksek olan kişilerin, tükenmişlik yaşamaya karşı daha dirençli olduğu ve diğer kişilere kıyasla daha az tükenmişlik yaşayacağı varsayılmaktadır (Doğan, 2020).

Çalışanlar aşırı iş yükü nedeniyle tükenmişlik, iş doyumsuzluğu, stres ve gerginlik yaşarken, örgütler çalışan performansının düşmesi nedeniyle verimsizlik gösterebilmektedir (Gümüştakin & Öztemiz, 2005). Özellikle son dönemde yaşanan pandemi krizinde tükenme ve buna bağlı depresyon belirtilerinin kişinin psikolojik sağlığı ile yakından ilişkili olduğu görülmüştür (Hartmann vd., 2020; Serrao vd., 2021). Van ve Geurts (2001) yaptıkları çalışmada, görevlerini aşırı iş yükü altında yapan çalışanların tükenmişlik sendromu geliştirdiklerini ve ruh sağlıklarını kaybetme riskiyle karşı karşıya kaldıklarını belirtmişlerdir. Greenglass ve arkadaşları (2001) yaptıkları çalışmada aşırı iş yükünün çalışanların duygusal tükenmesine yol açabileceğini ortaya koymuştur. Brown ve arkadaşları (2005), aşırı iş yükünün iş performansı, öz yeterlilik ve psikolojik sağlamlık gibi olumlu örgütsel davranışları engellediğini belirtmiştir. Doğan'ın (2020) çalışmasında, iş yükü algısının çalışanların stres düzeylerini arttırma ve kendilerini yetersiz hissetme gibi olumsuz sonuçlar doğurduğu belirtilerek bu durumun mesleki yetersizliğin yanı sıra özgüven eksikliğini de beraberinde getirdiği ifade edilmiştir.

İş yerinde psikolojik sağlamlığın olası sonuçları alan yazında daha fazla araştırılmasına rağmen öncülleri ile ilgili araştırma bulgularının eksikliği fark edilmiştir. Örgütsel davranışa pozitif perspektiften bakan bir yaklaşımla psikolojik sağlamlığın öncülleri ve aracı değişkenlerine ilişkin bilimsel kanıtlara ihtiyaç bulunmaktadır. Bu bakışla araştırmanın amacı iş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine etkisinde işe bağlı duygusal tükenmişliğin aracı rolünün tespit edilmesidir.

Gereç ve Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Deseni

İş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine etkisinde işe bağlı duygusal tükenmişliğin aracı rolünün tespit edilmesini amaçlayan bu araştırma, nicel araştırma desenlerinden nedensel tarama olarak tasarlanmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma kapsamında oluşturulan model, iş yükü ve işe bağlı duygusal tükenmenin en sık yaşandığı, psikolojik sağlamlığın en fazla ihtiyaç duyulduğu sektör olması nedeni ile sağlık kurumları çalışanları evreninden veri toplanarak test edilmiştir. Araştırmanın amacına uygun olarak belirlenen dâhil etme kriterleri çerçevesinde, olasılıksız örnekleme yöntemi olan gönüllü örneklem (volunteer sampling) (Sayım, 2021) ile sağlık kurumlarında aktif çalışan, en az 1 yıl süre ile çalışma deneyimine sahip bireylerden veri toplanmıştır.

Araştırma örneklemini, olasılıklı olmayan örneklem yöntemlerinden olan amaçlı ve kolayda örnekleme yöntemleri ile seçilmiş kişiler oluşturmaktadır. Bu yöntemde örnekleme alınan kitleden veriler basit, hızlı ve ekonomik şekilde toplanmaktadır (Malhotra, 2004; Zikmund, 1997). Araştırma evreninin özellikleri benzer veya homojen ise bu yöntemin kullanılması araştırma sonuçları açısından yeterli olacağı görüşü vardır (Gürbüz & Şahin, 2018).

Örnekleme sayısının belirlenmesinde sosyal bilim araştırmalarında kabul edilen ideal örneklem büyüklüğü için hazırlanmış tablolardan yararlanılmıştır (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004). Bu kapsamda sağlık sektörü çalışanları evreni için %95 güven aralığında gerekli örneklem büyüklüğü olan minimum 384 veriye ulaşabilmek için 500 kişiye yüz yüze ve online anket gönderilmiştir. Ancak sağlık sektöründen veri toplama zorlukları nedeniyle araştırmanın amacı ve kapsamına uygun şekilde yukarıda belirlenen dâhil etme kriterleri çerçevesinde gönüllü olarak katılım gösteren ve eksiksiz doldurulan ankette geçerli 394 veri analize uygun olarak elde edilebilmiştir.

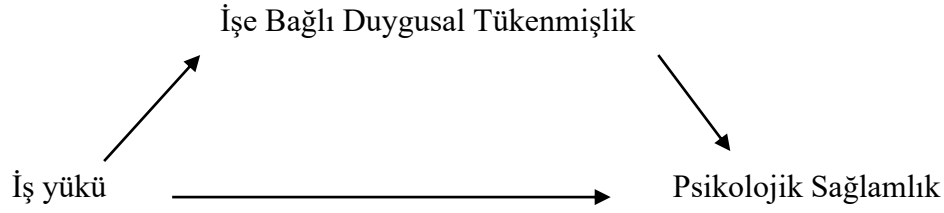
Araştırmanın Etik Boyutu

Anket uygulamaları gönüllülük esası ile ve gerekli görülen kurumlarda ilgili kurum izinleri alınarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kişisel ve kurumsal bilgiler alınmamış veriler anonim olarak kodlanmıştır. Araştırmanın her aşamasında Kişisel Verilerin Korunması ile ilgili azami özen gösterilmiştir. Araştırma için gerekli olan etik kurul izinleri Dicle Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan (Karar Tarihi: 25.04.2023 - Karar No: 484279) alınmıştır.

Çalışmanın yazım sürecinde bilimsel kurallara, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir. Araştırma Helsinki Deklarasyonu Prensiplerine uygun olarak yapılmıştır.

Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada, bağımsız değişken olarak iş yükü, bağımlı değişken olarak ise psikolojik sağlamlık ele alınmıştır. Modelde, iş yükünün (İY) psikolojik sağlamlık (PS) üzerine etkisinde işe bağlı duygusal tükenmişlik (İBDT) aracı değişken olarak yer almaktadır. Araştırmaya ilişkin model aşağıdaki şekilde sunulmuştur.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Yukarıdaki model kapsamında oluşturulan hipotezler ise şu şekildedir:

H₁: İş yükünün işe bağlı duygusal tükenmişlik üzerinde etkisi vardır.

H₂: İşe bağlı duygusal tükenmişliğin psikolojik sağlamlık üzerinde etkisi vardır.

H₃: İş yükünün psikolojik sağlamlık üzerinde etkisi vardır.

H₄: İş yükünün psikolojik sağlamlık üzerindeki etkisinde işe bağlı duygusal duygusal tükenmişliğin aracı rolü vardır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada, veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Anketler katılımcılara, 19.04.2023 ile 20.05.2023 tarihleri arasında online ve yüz yüze olacak şekilde ulaştırılmıştır. Veri toplama aracı toplam dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıları tanımlayıcı özellikte (cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki çalışma süresi kurumdaki çalışma süresi, algılanan gelir düzeyi ve meslek) sorular yer almaktadır. İkinci bölümde iş yükü algısını ölçen ifadeler bulunmaktadır. Theorell ve arkadaşlarının (1988) geliştirdiği, dilimize Yıldırım ve arkadaşları (2011) tarafından uyarlanan “Örgütsel Stres Ölçeği” içerisinde yer alan alt boyutlardan biri olan “İş Yükü Algısı” toplam 5 ifadeden oluşmaktadır. Bu ifadeler “1- Hiçbir zaman ile 5- Her zaman” arasında puanlanacak şekilde 5’li Likert olarak yapılandırılmıştır. Ölçekten alınabilecek minimum puan “5” iken maksimum puan “25”’tir. Ölçeğin bütünüünün Cronbach Alpha katsayısı bu araştırmada .86 olarak tespit edilmiştir. Üçüncü bölümde “İşe Bağlı Duygusal Tükenmişlik Ölçeği” yer almaktadır. Ölçek Wharton (1993) tarafından geliştirilmiş ve Günay (2021) tarafından dilimize uyarlanmıştır. Toplam 6 ifadeden oluşan

ölçek “0- İşyerinde asla bu şekilde hissetmiyorum ile 4- Her gün bu şekilde hissediyorum” aralığında 5’li Likert yapıda puanlanmıştır. Ölçekten alınabilecek minimum puan “0” iken maksimum puan “24”tür. Ölçeğin bütünüünün Cronbach Alpha katsayısı .93 olarak bulunmuştur. Dördüncü bölümde, “*Kısa Psikolojik Sağlık Ölçeği*” yer almaktadır. Ölçek Smith ve arkadaşları (2008) tarafından geliştirilmiş olup dilimize Doğan (2015) tarafından uyarlanmıştır. Toplam 6 ifadenin yer aldığı ölçek 5’li Likert tipi ölçek olup, “1-Hiç uygun değil ile 5- Tamamen uygun” aralığında puanlanarak yapılandırılmıştır. Ölçekte 2, 4 ve 6. ifadeler ters kodlanmaktadır. Ölçekten alınabilecek minimum puan “6”, maksimum “30”dur. Bu çalışmada “*Kısa Psikolojik Sağlık Ölçeği*”nin iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach Alpha katsayısı .86 olarak bulunmuştur.

İstatistiksel Analiz

Bu çalışmada verilerin istatistiksel olarak analiz edilmesinde SPSS 26 paket programı ile Process Makro eklentisi kullanılmıştır. Bu doğrultuda, ölçeklerin güvenilirliklerinin ortaya konmasında Cronbach’s Alpha katsayısına yer verilmiştir. Çalışmada, verilerin normal dağılıma uygunluğu için Skewness ve Kurtosis değerlerine yer verilmiştir. Bu değerlerin -2 ile +2 aralığında olması durumunda verilerin normal dağılıma uyduğu kabul edilmektedir (George ve Mallery, 2010). Araştırmada, tanımlayıcı istatistikler, frekans dağılımı, değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri sunulmuştur. Değişkenler arası ilişkinin ortaya konmasında ise korelasyon analizine yer verilmiştir. Araştırmada, aracılık rolü Process Makro ile model 4 seçilerek ortaya konmuştur. Baron ve Kenny’e göre (1986) aracılık rolünün ortaya konmasında Bootstrapping (yeniden örnekleme) güven aralığı değerleri arasında sıfır olmaması gerekmektedir. Literatürde bazı araştırmacılar tarafından geleneksel olarak kabul edilen aracı değişkenlerin anlamlılık düzeyini test etmek için sıklıkla Sobel testinin (Zhao vd., 2010) kullanıldığı söylenmekte ve bu anlamlılık testinin bootstrap analizi ile yapılmasının daha güvenilir sonuçlar verdiği kabul edilmektedir (Rucker vd., 2011). Gürbüz (2019), bootstrap analizini yeniden örnekleme adı verilen ve aracı değişkenin anlamlılığını test eden bir yöntem olarak tanımlamıştır. Bu çalışmada aracı değişkenin anlamlılığı bootstrapp analizi ile elde edilen güven aralığı değerlerine bakılarak rapor edilmiştir. Araştırmada, bootstrap değeri 5000 olarak alınmıştır.

Bulgular

Bu araştırmada iş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine etkisinde işe bağlı duygusal tükenmişliğin aracı rolü araştırılmıştır. Değişkenler arası ilişki ve aracılık etkisine ilişkin bulgulara geçmeden önce katılımcıları tanımlayan istatistikler Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıları tanımlayıcı bulgular

Katılımcıların Özellikleri		$\bar{X} \pm SS$	
Yaş (yıl)		36.22±10.075	
Mesleki Çalışma Süresi (Yıl)		13.48±9.268	
Kurumdaki Çalışma Süresi (Yıl)		7.99±6.637	
		n	%
Cinsiyet	Kadın	249	63,2
	Erkek	145	36,8
Toplam		394	100,0
Medeni Durum	Evli	256	65,0
	Bekâr	138	35,0
Toplam		394	100,0
Algılanan Gelir Düzeyi	Düşük	126	32,0
	Orta	214	54,3
	Yüksek	54	13,7
Toplam		394	100,0
Meslek	Sağlık çalışanı	186	47,2
	İdari çalışan	70	17,7
	Diğer çalışanlar	138	35,0
Toplam		394	100,0

Araştırmaya dahil edilen katılımcıların yaş ortalaması 36,22±10,075 yıl; mesleki deneyimlerine ilişkin ortalama 13,48±9,268 yıl ve kurumdaki çalışma deneyimlerinin ortalama süresi 7,99±6,637 yıldır. Katılımcıların %63,2’si (n=249) kadın, %36,8’i (n=145) erkek; %65’i evli ve %54,3’ünün algıladıkları gelir düzeyi “orta”, %32’si (n=126) düşük

seviyededir. Katılımcıların mesleklerine göre dağılımlarına bakıldığında %47,2 ile (n=186) sağlık çalışanı, %17,7'si (n=70) idari çalışan, %35 (n=138) diğer çalışanlardan oluşmaktadır.

Tablo 2: Ölçeklere ait betimsel bulgular

	$\bar{X} \pm SS$	Skewness	Kurtosis
İş Yüğü	16,34±4,898	-0,633	-0,510
İşe Bağlı Duygusal Tükenme	13,57±6,773	-0,106	-1,104
Psikolojik Sağlamlık	18,81±5,472	0,114	-0,060

Tablo 2'de, ölçeklere ait tanımlayıcı bulgular yer almaktadır. Buna göre, iş yükü ortalaması 16,34±4,898; işe bağlı duygusal tükenmişlik 13,57±6,773 ve son olarak psikolojik sağlamlık ölçek puanlarının ortalaması 18.81±5.472 olarak bulunmuştur. Skewness ve Kurtosis değerlerine bakıldığında ise elde edilen değerlerin -2 ile +2 aralığında olduğu ve buna göre, verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir.

Tablo 3: Değişkenler arası korelasyon analizi bulguları

	1	2	3
1. İş Yüğü	-		
2. İşe Bağlı Duygusal Tükenme	0.732*	-	
3. Psikolojik Sağlamlık	-0.728*	-0.701*	-

* p<0.01

İş yükü ile işe bağlı duygusal tükenmişlik arasında (r=0.732, p<0.01) pozitif yönde; psikolojik sağlamlık arasında ise (r=-0.728, p<0.01) negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Psikolojik sağlamlık ile işe bağlı duygusal tükenmişlik arasında (r=-0.701, p<0.01) negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

İş yükünün işe bağlı duygusal tükenmişlik üzerine etkisinin pozitif yönde olduğu (t=21,299, p<,01) ve açıklama varyansının %53,6 olduğu görülmektedir. Bu durumda, H₁ hipotezi kabul edilmiştir. İş yükündeki 1 birimlik artışın, işe bağlı duygusal tükenmişliği 1,013 birim arttırdığı regresyon katsayısı ile ortaya konmuştur.

İşe bağlı duygusal tükenmişliğin psikolojik sağlamlık üzerine etkisinin negatif yönde anlamlı olduğu (t=-19,468, p<,01) ve açıklama varyansının ise %49,2 olduğu görülmektedir.

Buna göre H₂ hipotezinin kabul edildiği ifade edilebilir. İşe bağlı duygusal tükenmişlikteki 1 birimlik artışın, psikolojik sağlamlığı -,566 birim azalttığı regresyon katsayısı ile ortaya konmuştur.

Tablo 4: Regresyon analizi bulguları

	β	r^2	F	t	p	Sonuç
H ₁ : İş yükünün işe bağlı duygusal tükenmişlik üzerinde etkisi vardır.	1,013	,536	453,666	21,299	,00	Kabul
H ₂ : İşe bağlı duygusal tükenmişliğin psikolojik sağlamlık üzerinde etkisi vardır.	-,566	,492	379,022	-19,468	,00	Kabul
H ₃ : İş yükünün psikolojik sağlamlık üzerinde etkisi vardır.	-,813	,529	440,998	-21,000	,00	Kabul

* p<0.01

Son olarak, iş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine etkisinin ise negatif yönde olduğu (t=-21,000, p<,01) ve açıklama varyansının %52,9 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, H₃ hipotezinin kabul edildiği anlamına gelmektedir. İş yükündeki 1 birimlik artışın, psikolojik sağlamlığı -,813 birim azalttığı regresyon katsayısı ile ortaya konmuştur.

Tablo 5'te, iş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine etkisinde işe bağlı duygusal tükenmişliğin aracılık rolüne ilişkin elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Buna göre, iş yükünün işe bağlı duygusal tükenmişlik üzerine etkisinin pozitif yönde ve anlamlı olduğu (t=21,299, p<,0,01); iş yükünün işe bağlı duygusal tükenmişliği açıklama varyansının ise %53,6 olduğu görülmektedir ($r^2=0,536$). Bu bulguya dayanarak H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

İşe bağlı duygusal tükenmişliğin psikolojik sağlamlık üzerine etkisinin negatif yönde ve anlamlı olduğu görülmektedir (t=-19,468, p<,0,01). İşe bağlı duygusal tükenmişliğin psikolojik sağlamlığı açıklama varyansı ise %49,2'dir. Bu bulguya dayanarak H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

İşe bağlı duygusal tükenmişliğin aracı değişken olmadığı durumda, iş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine toplam etkisine yönelik elde edilen sonuçlara bakıldığında, bunun negatif yönde ve anlamlı olduğu görülmektedir (t=-21,000, p<,0,01). İş yükünün

psikolojik sağlamlığı açıklama varyansının %52,9 olduğu bulunmuştur. Bu bulguya dayanarak H₃ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5: İşe bağlı duygusal tükenmişliğin aracı rolüne yönelik elde edilen bulgular

	Bootstrap Tahminleri		Güven Aralığı		r ²	t	F
	β	SE	LLCI	ULCI			
İY-İBDT	1,013	,048	,919	1,106	,536*	21,299*	453,666
PS-İBDT	-,868	,045	-,955	-,780	,492*	-19,468*	379,000
İY-PS (Toplam Etki)	-,813	,039	-,889	-,737	,529*	-21,000*	591.595
İY-PS (Doğrudan Etki)	-,516	,053	-,620	-,412		-9,715	
İY-PS (Dolaylı Etki)	-0,297*	0,044	-0,386	-0,213			

* p<0.05

İş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine direkt etkisine yönelik elde edilen sonuçlara bakıldığında, bunun anlamlı olduğu görülmektedir (LLCI=-0,620; ULCI=-0,412). Modelin son aşamasında, iş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine etkisinde işe bağlı duygusal tükenmişliğin aracılık rolüne ilişkin elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Buna göre, işe bağlı duygusal tükenmişliğin aracılık rolünün %29,7'lik düzeyde ve anlamlı olduğu ortaya konmuştur (LLCI=-,386; ULCI=-,213). Bu bulguya dayanarak H₄ hipotezi kabul edilmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Bu araştırma, iş yükünün psikolojik sağlamlık üzerine etkisinde işe bağlı duygusal tükenmişliğin aracı rolünün tespiti amacıyla gerçekleştirilmiştir. Günümüzde insanlar çeşitli alanlarda zorluklarla dolu bir hayat yaşamaktadır. Bu zorluklar, bireyin psikolojik dengesini bozarak bir taraftan hayatın devamı için gerekli olan enerjinin açığa çıkmasını sağlamakta diğer taraftan ise bireyi güçsüz, zayıf ve savunmasız hale getirebilmektedir. Diğer insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan ve çalışma koşulları nedeniyle duygusal taleplerle karşı karşıya kalan insanlar, genellikle tükenmişlik yaşarlar ve bunun sonucunda fiziksel belirtiler ortaya çıkar (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik son yıllarda artmasına rağmen, aynı iş yerindeki herkes, benzer iş stresiyle karşı karşıya kalsa dahi tükenmişliği yaşamamaktadır.

Bireysel faktörlerin bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olduğu ifade edilmektedir. Bu faktörlerden biri psikolojik sağlamlıktır (García ve Calvo, 2012). Bu çalışmada yapılan analiz sonucunda işe bağlı duygusal tükenmişliğin psikolojik sağlamlık üzerine etkisinin ters yönde olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, işe bağlı duygusal tükenmişliğin artması durumunda psikolojik sağlamlık düzeyi azalacaktır. Özkul (2022) ile Akan'ın (2022) yaptıkları çalışmada aynı sonuca ulaşılmıştır. Korkmaz'ın (2023) çalışmasında, hemşirelerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile duygusal tükenmişlikleri arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer çalışmada, duygusal tükenmişlik ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Doğan, 2020). Günüşen ve Üstün'ün (2010) yaptıkları çalışmada, tükenmişlik yaşama düzeyi düşük olan hemşirelerin başa çıkma stratejilerinin güçlü olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada, iş yükü algısının işe bağlı duygusal tükenmişlik üzerine etkisinin pozitif yönde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, iş yükü algısının artması durumunda işe bağlı duygusal tükenmişliğin azalacağını göstermektedir. Guardado'nun (2011) çalışmasında, çalışanların tükenmişlik yaşama nedeni, örgütlerde aşırı iş yükünün iyi düzenlenmemesi olarak ifade edilmiştir. Alkaş (2020), Özkul (2022) ile Doğan ve Basım'ın (2021) yaptıkları çalışmalarda, iş yükü algısının duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Doğan'ın (2020) çalışmasında, iş yükü algısı ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu ortaya konmuştur. De Beer ve arkadaşları (2016) ise, aşırı iş yükünün tükenmişlik ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir. Öztürk ve Erdem'in (2020) yaptıkları çalışmada, iş yükü ile mesleğe yönelik duygusal tükenmişlik ve başarısızlık arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Alkaş'ın (2020) çalışmasında, iş yükünün duygusal tükenmişlik ile ilişkisinin pozitif yönde olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada, iş yükünün duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada ortaya konulan bir diğer bulgu ise iş yükünün psikolojik sağlamlığa etki etmesidir. Her ne kadar sektörler arasında farklılık olsa da iş yükü sonuçları açısından tüm sektörlerde ele alınması gereken bir faktördür. Örgütlerin rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri için bilgi ve deneyimlerinin yanı sıra becerilerini de geliştirmeleri, teknolojik gelişmelere ayak uydurmaları, kaliteli ürün/hizmetleri en az hatayla sunmaları gerekmektedir. Bu durum birçok olumsuzluğu (stres ve aşırı iş yükü gibi) beraberinde getirmektedir (Altay ve Turunç, 2018). İş yükü, bir çalışanın işi tamamlamak için gerekenden daha az zamana ve kaynağa sahip olmasıdır (Yakut ve ark, 2020). Uzun çalışma saatleri, yorgunluk, gelişen iş yükümlülükleri ve daha düşük ücret ödeme gibi faktörler çalışma yaşam kalitesini etkilemektedir. Bu nedenle çalışanlar üzerinde olumsuz etkisi olabilir (Korkmaz ve Ceylan,

2012). Bu kapsamda yapılan analiz sonucunda, iş yükü algısının psikolojik sağlık üzerine negatif etkisi olduğu tespit edilmiştir. Doğan ve Basım'ın (2021) toplam 503 hemşireden anket yolu ile elde ettikleri veriler sonucunda, iş yükü algısı ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif yönlü anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Güzel ve Temel'in (2022), Konya Tıp Fakültesi ile Burdur ilindeki bir devlet hastanesinde çalışan toplam 382 sağlık çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada, aşırı iş yükünün psikolojik sağlamlığı negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Son olarak, araştırmada, iş yükünün psikolojik sağlık üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı rolü olduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalarda, iş yükü algısının yüksek olduğu durumda tükenmişlik sendromunun arttığı (Van ve Geurts, 2001), psikolojik dayanıklılığın ise azaldığı (Brown ve ark, 2005) bilinmektedir. Alkaş (2020) çalışmasında, iş yükünün duygusal tükenmişlik üzerine etkisinde iş stresinin aracı role sahip olduğunu bulmuştur. Aşırı iş yükü ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerine etkisini inceleyen bir araştırmanın (Xiaoming ve ark., 2014) sonucuna göre, sağlık çalışanları meslek yaşantılarında başlangıçta duygusal açıdan tükenmişlik yaşamakta, sonrasında ise duyarsızlaşarak kendilerini kişisel olarak başarısız hissetmektedir. Bozdoğan ve Aslan'ın (2020) çalışmasında ise, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde tükenmişliğin aracı role sahip olduğu görülmektedir. Turunç ve Ögen'in (2022) yaptıkları araştırmada, sağlık çalışanları özelinde aşırı iş yükünün tükenmişlik ile ilişkisi ortaya konularak bu ilişkide iş tatmini ve örgütsel vatandaşlığın aracılık rolü tespit edilmiştir. Aynı araştırmada tükenmişlik ile aşırı iş yükü arasında pozitif bir ilişki ve bu ilişkide örgütsel vatandaşlık davranışının aracı role sahip olduğu bulunmuştur.

İş yükünün çalışanlarda tükenmişliğe neden olduğu sonucundan yola çıkarak, olumsuz çalışma koşullarının iyileştirilmesi önerilebilir. Bu kapsamda, işe uygun bireyin seçilmesi, işin özelliklerine uygun sayıda istihdam uygulanması ve yapılacak işlerin önceden belirlenmiş sürelerde bitirilmelerini sağlayacak çalışma düzeni sağlanabilir. İş yüküne yönelik önlem alınamayan durumlar için işyerinde psikolojik sağlık eğitimleri önerilebilir. Nitekim psikolojik dayanıklılık eğitimlerinin çalışanlar üzerinde olumlu etkileri olduğu bilinmektedir (Robertson, Cooper, Sarkar, & Curran, 2015).

Bu araştırmada işe bağlı duygusal tükenmenin dolaylı etkisi araştırılmıştır. Gelecek araştırmalarda iş yükünün psikolojik sağlık üzerine etkisinde farklı değişkenlerin (duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık gibi) aracılık rolü incelenebilir. Araştırma bulgularının geçerliliği farklı sektör örneklemelerinde test edilebilir. Değişkenler arasındaki doğrudan ya da dolaylı ilişkiler karma desenli araştırmalarla araştırılabilir.

Sınırlılıklar

Araştırmadan elde edilen bulgular ile örgütsel davranış araştırma alanına iş yükü ve psikolojik sağlamlık ilişkisi ve işe bağlı duygusal tükenmişlik aracı etkisini ortaya koyarak katkı sunulmuştur. Ancak her araştırmada olduğu gibi bu çalışmada da bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi verilerin öz değerlendirme ile elde edilmesidir. Bu noktada katılımcıların gönüllü olarak araştırmaya katılması sağlanarak en güvenilir cevapları vermelerine çalışılmıştır. Bir diğer sınırlılık özellikle sağlık kurumlarında çalışanlardan veri toplamanın zor olmasıdır. Özellikle ülkemizde artan örgütsel davranış çalışmalarının sayısı ve özellikle sağlık sektörü çalışan ve yöneticilerine uygulanan anket çalışmalarının fazlalığı ve iş yükü nedeni ile araştırmaya gönüllü katılımcı bulmak zordur. Bu çalışmada bu zorlukla karşılaşmış ancak katılımcılarla yüz yüze ve kurumsal düzeyde kurulan iletişim ile araştırmanın kapsamı ve önemi açıklanarak en çok sayıda ve güvenilir veri toplanması sağlanmıştır. Ayrıca veri toplama süreci kurumsal faaliyetlerin en az olduğu gün ve saatler olarak planlanarak bu kısıtlılığa çözüm bulunmaya çalışılmıştır. Veri toplama süreci ile ilgili bir diğer sınırlılık çevrim içi ve yüz yüze anket uygulamasının birlikte yapılmış olmasıdır. Elektronik ortamda uygulanan anketlerin ekonomik ve hızlı veri toplama avantajından (Gürbüz ve Şahin, 2018) yararlanılmak amaçlanmış ancak aynı zamanda tüm katılımcıların elektronik anket uygulamasını kabul etmemesi nedeniyle yüz yüze uygulama yapılmıştır. Her iki yöntemin kendine has avantaj ve dezavantajları göz önünde bulundurularak veri kalitesini gözetilen bir tasarım ve uygulama ile bu sınırlılık ortadan kaldırılmaya çalışılmıştır.

Araştırma modeli nedensel tarama deseni olarak tanımlanmış, bağımlı, bağımsız ve aracı değişken ilişkilerini keşfetmeyi amaçlamıştır. Modelde iş yükü, işe bağlı duygusal tükenmişlik ve psikolojik sağlamlığı etkileyebilecek diğer bireysel ve kurumsal faktörler araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Bu kapsamda diğer değişkenlerin olası etkisi nedensel tarama deseni araştırmalarının bir sınırlılığıdır. Dolayısıyla nedensel tarama desenine ait sınırlılıklar bu araştırma için de geçerlidir. Bu nedenle araştırma bulguları değerlendirilirken bu sınırlılık göz önünde bulundurulmalıdır. Sonuç olarak bulgular kesin ve genellenebilir olmaktan çok bu üç değişken arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkiye dikkat çekmektedir.

Teşekkür

Yazarlar araştırmaya katılım sağlayanlara teşekkür etmektedir.

Finansal Destek

Araştırma ile ilgili olarak herhangi bir proje ya da firmadan finansal destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması

Araştırmada yer alan yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

Kaynakça

- Akan, S. (2022). Cerrahi yoğun bakım hemşirelerinde psikolojik dayanıklılık, algılanan stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Alkaş, E. (2020). İş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Altay, M., & Turunç, Ö. (2018). İş yükü, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Lider-üye etkileşiminin ve örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(17), 191-229.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Batool, F., Mohammad, J., & Awang, S. R. (2022). The effect of servant leadership on organisational sustainability: the parallel mediation role of creativity and psychological resilience. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(1), 71-95. <https://doi.org/10.1108/LODJ-06-2021-0264>.
- Bozdoğan, S. C., & Aslan, H. (2020). Aşırı iş yükünün, tükenmişlik, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi. İKSAD Yayınevi, Ankara.
- Brown, C. G., (2012). A systematic review of the relationship between self-efficacy and burnout in teachers. *Educational and Child Psychology*, 29(4), 47.
- Brown, S. P., Jones, E., & Leigh, T. W. (2005). The attenuating effect of role overload on relationships linking self-efficacy and goal level to work performance. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 972-979. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.972>
- Çakıcı, A., Özkan, C., & Akyüz, H. B. (2013). İş yükü yoğunluğunun, iş ve yaşam doyumuna etkisi üzerine otomotiv işletmelerinde bir araştırma. *Cag University Journal of Social Sciences*, 10(2), 1-27.
- De Beer, L. T., Pienaar, J., & Rothmann, S. (2016). Job burnout, work engagement and self-reported treatment for health conditions in South Africa. *Stress Health*, 36-46. <https://doi.org/10.1002/smi.2576>.
- Doğan, A. (2020). Mesleki özdeşleşme ile tükenmişlik ilişkisinde iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın aracı rolü. Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Doğan, A., & Basım, H. N. (2021). Mesleki özdeşleşmenin tükenmişlik üzerine etkisi: iş yükü algısı ve psikolojik dayanıklılığın aracılık rolü. *Mehmet Akif Ersoy İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8 (3), 1531-1556. <https://doi.org/10.30798/makuiibf.911304>.
- Doğan, T. (2015). Kısa psikolojik sağlık ölçeği'nin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 93-102.
- García, G. M., & Calvo, J. C. A. (2012). Emotional exhaustion of nursing staff: Influence of emotional annoyance and resilience. *International Nursing Review*, 59, 101-107. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2011.00927.x>.
- George, D., & Mallery, P. (2010). SPSS for Windows step by step. A simple study guide and reference (10. Baskı).
- Greenglass, E. R., Burke, R. J. & Riksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11, 211- 215. <https://doi.org/10.1002/casp.614>
- Guardado, E. (2011). Professional liability insurance indemnity and expenses, claim adjudication, and policy limits, 2000-2009. *Policy Research Perspectives*, 183-195.
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 14(1), 271-288.
- Günay, A., (2021). İşe bağlı duygusal tükenmişlik: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30 (1), 142-149. <https://doi.org/10.35379/cusosbil.828921>
- Günüşen, N. P., & Üstün, B. (2010). Türkiye'de ikinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire ve hekimlerde tükenmişlik: Literatür incelemesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 3(1), 40-51.

- Gürbüz, S. (2019). Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri. *Ankara: Seçkin Yayıncılık*.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (5. Baskı). *Ankara: Seçkin Yayıncılık*
- Güzel, Ş. & Temel, Ş. (2022). Sağlık çalışanlarının aşırı iş yükünün çalışma yaşam kalitesine ve psikolojik sağlamlığına etkisi. *7th International Congress on Life, Social, and Health Sciences in A Changing World*, 18-34.
- Hartmann, S., Backmann, J., Newman, A., Brykman, K. M., & Pidduck, R. J. (2022). Psychological resilience of entrepreneurs: A review and agenda for future research. *Journal of Small Business Management*, 60(5), 1041-1079. <https://doi.org/10.1080/00472778.2021.2024216>
- Hartmann, S., Weiss, M., Newman, A., & Hoegl, M. (2020). Resilience in the Workplace: A Multilevel Review and Synthesis. *Applied Psychology-an International Review-Psychologie Appliquee-Revue Internationale*, 69(3), 913-959. <https://doi.org/10.1111/apps.12191>
- Koç, M. (1994). K. T. Ü. Fatih Eğitim Fakültesi birinci sınıf öğrencilerinin mesleki seçimlerine etki eden faktörlerin belirlenmesi. *Çağdaş Eğitim Dergisi*, 19(204).
- Korkmaz, H. (2023). COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerde tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Biruni Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Korkmaz, M. & Ceylan, B. (2012). Örgütsel stres yönetimi ve stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının iş performansı üzerine etkisinin uygulamalı olarak incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 313-344. <https://doi.org/10.14520/adyusbd.384>.
- Liang, F., & Cao, L. (2021). Linking employee resilience with organizational resilience: The roles of coping mechanism and managerial resilience. *Psychology Research and Behavior Management*, 1063-1075. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S318632>.
- Malhotra, N. K. (2004). Marketing research: An applied orientation 4. Edition. Australia: Pearson Education.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied social psychology annual*.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227.
- Özkul, S. (2022). Çağrı merkezi çalışanlarında tükenmişlik düzeyini azaltmaya yönelik müdahale programı ön hazırlık (keşif) aşaması. İbn Haldun Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Öztürk, M. A., & Erdem, M. (2020). Sınıf öğretmenlerinin iş yükü algısı ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1),926-958. <https://doi.org/10.33711/yyuefd.751859>.
- Polat, H., Karaköse, T., Ozdemir, T. Y., Tülübaş, T., Yirci, R., & Demirkol, M. (2023). An examination of the relationships between psychological resilience, organizational ostracism, and burnout in K-12 teachers through structural equation modelling. *Behavioral Sciences*, 13(2), 164. <https://doi.org/10.3390/bs13020164>
- Robertson, I. T., Cooper, C. L., Sarkar, M., & Curran, T. (2015). Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A systematic review. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(3), 533-562. <https://doi.org/10.1111/joop.12120>
- Rucker, D. D., Preacher, K. J., Tormala, Z. L. & Petty, R. E. (2011). Mediation analysis in social psychology: Current practices and new recommendations. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(6), 359-371. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2011.00355.x>
- Sayım, F. (2017). Sosyal bilimlerde araştırma ve tez yazım yöntemleri. *Ankara: Seçkin Yayıncılık*.
- Serrao, C., Duarte, I., Castro, L., & Teixeira, A. (2021). Burnout and depression in portuguese healthcare workers during the Covid-19 pandemic-the mediating role of psychological resilience. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph18020636>.

- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Jennifer Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 194–200. <https://doi.org/10.1080/10705500802222972>.
- Theorell, T., Perski, A., Åkerstedt, T., Sigala, F., Ahlberg- Hultén, G. Svensson J. & Eneroth, P. (1988). Changes in Job Strain in Relation to Changes in Physiological State. *Scand J Work Environ Health*, 14, 189–196.
- Turunç, Ö., & Ögen, A. R. (2022). Aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık rolü: Sağlık çalışanlarında bir uygulama. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 118-128.
- Van, D. H. M., & Geurts, S. (2001). Associations between overtime and psychological health in high and level reward jobs. *Work Stres*, 15, 3-17. <https://doi.org/10.1080/026783701110.1080/02678370110066580>.
- Wang, T., & Gao, D. (2022). How does psychological resilience influence subjective career success of Internet marketers in china? A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 4638. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.921721>.
- Wharton, A. S., (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232. <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>.
- Xiaoming, Y., Ma, B. J., Chang, C. L., & Chang, C. J. (2014). Effects of workload on burnout and turnover intention of medical staff: A study. *Ethno Med*, 8(3), 229-237.
- Yakut E., Kuru Ö. & Güngör Y. (2020). Sağlık personelinin Covid-19 korkusu ile tükenmişliği arasındaki ilişkide aşırı iş yükü ve algılanan sosyal desteğin etkisinin yapısal eşitlik modeliyle belirlenmesi. *Ekev Akademi Dergisi*, 83, 241-262.
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2004). Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, Y., & Taşmektepligil, M. Y., & Üzüm, H. (2011). Kısa versiyon örgütsel stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması (geçerlilik ve güvenilirlik çalışması). *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13 (1), 103–108.
- Yücel, E., Aksöz, E., & Aydın, B. (2021). Psychological resilience of tourism employees: The case of Antalya. *Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty*, 8(3). <https://doi.org/10.30798/makuiibf.978588>.
- Zikmund, W. G. (1997). *Business Research Methods*, 5. Edition. Orlando: The Dryden Press.