T.C.

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÖNETİM VE ORGANİZASYON PROGRAMI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK SEVİYELERİ VE TÜKENMİŞLİK DAVRANIŞLARINA ETKİSİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Tuğba ALGAN ATABAY

Danışman

Doç. Dr. Olca SÜRGEVİL DALKILIÇ

İZMİR -2019

YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAY SAYFASI

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Adı ve Soyadı : TUĞBA ALGAN

Öğrenci No : 2016800524

Tez Başlığı : Çalışanların Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık Seviyeleri ve Tükenmişlik Davranışlarına Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması

Savunma Tarihi : 24/05/2019

Danışmanı : Doç. Dr. Olca SÜRGEVİL DALKILKIÇ

JÜRİ ÜYELERİ

Ünvanı, Adı, Soyadı	Üniversitesi	İmza
Doç. Dr. Olca SÜRGEVİL DALKILKIÇ	- Dokuz Eylül Üniversitesi	
Dr.Öğr.Üyesi Ebru TOLAY	- Dokuz Eylül Üniversitesi	
Doç.Dr.Evrim MAYATÜRK AKYOL	- İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	

TUĞBA ALGAN tarafından hazırlanmış ve sunulmuş olan bu tez savunmada başarılı bulunarak oy birliği(X) / oy çokluğu( ) ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Metin ARIKAN
Müdür

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum "Çalışanların Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık Seviyeleri ve Tükenmişlik Davranışlarına Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması" adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

…../……/……

Tuğba ALGAN ATABAY

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Çalışanların Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık Seviyeleri ve Tükenmişlik Davranışlarına Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması

Tuğba ALGAN ATABAY

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Programı

Bu araştırma, sigortacılık sektörü çalışanlarının kişilik özelliklerinin, işe adanmışlık seviyeleri ve tükenmişlik davranışlarına etkisini belirlemeye yönelik bir alan araştırması olarak gerçekleştirilmiştir. Toplam 168 sigortacılık sektörü çalışanı ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgulara göre katılımcıların işe adanmışlık düzeyleri "yüksek", duygusal tükenme düzeyleri "düşük", duyarsızlaşma düzeyleri "düşük", kişisel başarı düzeyleri ise "orta" düzeydedir. Ek olarak kişilik özellikleri, tükenmişlik ve işe adanmışlık arasındaki ilişkiler de çalışmada incelenmiştir. Buna göre tükenmişlik arttıkça işe adanmışlık düzeyi azalmaktadır. Kişilik özelliklerinden gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük, uyumluluk düzeyleri arttıkça işe adanmışlık düzeyleri artmaktadır. Nörotiklik arttıkça işe adanmışlık düzeyi azalmaktadır. Kişilik özelliklerinden öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk düzeyleri arttıkça tükenmişlik ve alt boyutlardan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmaktadır. Ayrıca nörotiklik arttıkça tükenmişlik de artmaktadır. Gelişime açıklık ile tükenmişlik arasında ilişki ise yoktur.

Araştırmanın temel sorusu olan kişilik özelliklerinintükenmişlik ve işe adanmışlık üzerindeki etkisine yönelik analizin sonuçlarına göre ise nörotikliğin işe adanmışlığı olumsuz etkilediği, tükenmişliği ise artırdığı görülmüştür.

Sonuç olarak tükenmişlik ile işe adanmışlık arasında negatif ilişki olduğunu, kişilik özelliklerinden nörotikliğin ise işe adanmışlığı negatif, tükenmişliği pozitif etkilediğini söylemek mümkündür. Dolayısıyla çalışanların işe adanmışlıklarını artırabilmek için tükenmişlik düzeylerini düşürecek önlemler alınması yerinde olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı, İşe Adanmışlık, Kişilik Özellikleri.

ABSTRACT

Master'sThesis

A FieldStudyToDetermineTheEffect Of PersonalityCharacteristics Of Employees On WorkCommitmentLevelsAndBurnoutBehaviors

Tuğba ALGAN ATABAY

Dokuz Eylül University

Institute of SocialSciences

Department of Business Administration

Management andOrganizationProgramme

This research has been carried out as a field study to determine the effect of the personality characteristics of insurance sector employees on their work commitment levels and burnout behaviors. According to the findings of the research conducted with 168 insurance sector employees, the commitment levels of the participants were "high", the emotional exhaustion levels were "low", the depersonalization levels were "low" and their personal success levels were "moderate". In addition, the relationship between personality traits, burnout and commitment to work were examined. Accordingly, the level of commitment decreases as burnout increases. As self-discipline, open for improvement, extraversion, and compliance levels increase, the level of commitment to work increases. As the neuroticism increases, the level of commitment to work decreases. As the levels of self-discipline, extraversion and compliance increase, burnout and its sub-dimensions; emotional exhaustion and depersonalization decreases. Besides, there is a positive relationship between burnout and neuroticism, as burnout increases, the neuroticism also increases. There is no relationship between openness to development and burnout.

According to the results of the analysis about the effect of personality traits and burnout on commitment to work, it was seen that neuroticism

negatively impacted the commitment to work, whereas it was positively affected burnout.

As a result, it is possible to say that there is a negative relationship between burnout and commitment to work and that neuroticism affects commitment negatively, while it increases burnout. Therefore, in order to increase the commitment of employees to work, it would be appropriate to take measures to reduce burnout levels.

Keywords: Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Success, Commitment To Work, Personality Traits.

İÇİNDEKİLER

ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK SEVİYELERİ VE TÜKENMİŞLİK DAVRANIŞLARINA ETKİSİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

TEZ ONAY SAYFASI ..... **ii**

YEMİN METNİ ..... **iii**

ÖZET ..... **iv**

ABSTRACT ..... **vi**

İÇİNDEKİLER ..... **viii**

TABLOLAR LİSTESİ ..... **xiii**

ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **xiv**

GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ GENEL AÇIKLAMALAR

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI 3

1.2. KİŞİLİĞİN BİLEŞENLERİ 5

1.3. KİŞİLİK OLUŞUMUNDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER 7

1.3.1. Genetik (Biyolojik) 7

1.3.2. Aile 8

1.3.3. Sosyal Sınıf 9

1.3.4. Kültür 9

1.3.5. Diğer Faktörler 10
1.4. KİŞİLİK KURAMLARI 10
1.4.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı 11
1.4.2. Alfred Adler'in Kişilik Kuramı 13
1.4.3. Carl Gustav Jung'un Kişilik Kuramı 14
1.4.4. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı 16
1.4.5. Karen Horney'in Kişilik Kuramı 17
1.4.6. Hans Eysenck'in Kişilik Kuramı 17
1.4.7. A Tipi Kişilik – B Tipi Kişilik 18
1.4.8. Beş Faktör Kişilik Modeli 19
1.5. KİŞİLİK ENVANTERLERİ 20
1.5.1. Cattell'in 16 Kişilik Özelliği 21
1.5.2. Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri 22
1.5.3. California Kişilik Envanteri 22
1.5.4. Beş Faktör Kişilik Modeli Envanteri 23
1.6. Kişilik Özellikleriyle İlgili Araştırmalar 23

İKİNCİ BÖLÜM

İŞE ADANMIŞLIK İLE İLGİLİ GENEL AÇIKLAMALAR

2.1. İŞE ADANMIŞLIK KAVRAMI 27
2.2. İŞE ADANMIŞLIK MODELLERİ 30
2.2.1. Kahn'ın İşe Adanmışlık Modeli 30
2.2.2. Schaufeli'nin İşe Adanmışlık Modeli 32

2.2.3. Maslach'ın Tükenmişlik-İşe Adanmışlık İlişkisi Modeli 32
2.2.4. Macey ve Schneider Tarafından Oluşturulan İşe Adanmışlık Boyutları 33
2.2.5. İş Talepleri ve İş Kaynakları Modeli 34
2.3. İşe Adanmışlık ile İlgili Araştırmalar 35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ GENEL AÇIKLAMALAR

3.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI 40
3.2. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI 43
3.2.1. Duygusal Tükenme 43
3.2.2. Duyarsızlaşma 44
3.2.3. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma 45
3.3. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER 46
3.4. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ 48
3.5. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ 50
3.5.1. Cherniss Modeli 50
3.5.2. Edelwich-Brodsky Modeli 51
3.5.3. Pearlman – Hartman Modeli 52
3.5.4. Meier Modeli 53
3.5.5. Suran – Sheridan Modeli 54
3.5.6. Maslach Modeli 54
3.6. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI VE BAŞ ETME YOLLARI 55
3.7. TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR 56

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK SEVİYELERİ VE TÜKENMİŞLİK DAVRANIŞLARINA ETKİSİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ 60

4.1.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri 60

4.1.2. Evren ve Örneklem 60

4.1.3. Veri Toplama Aracı 61

4.1.4. Geçerlilik – Güvenilirlik – Normallik Analizleri 62

4.1.5. Verilerin Çözümlenmesi 64

4.2. BULGULAR 65

4.2.1. Demografik Özellikler 65

4.2.2. Betimleyici İstatistikler 65

4.2.3. Demografik Özellikler ile Kişilik Özellikleri, İşe Adanmışlık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler 66

4.2.3.1. Kişilik Özelliklerinin Demografik Özelliklere Göre Değişkenliği 66

4.2.3.2. İşe Adanmışlığın Demografik Özelliklere Göre Değişkenliği 70

4.2.3.3. Tükenmişliğin Demografik Özelliklere Göre Değişkenliği 71

4.2.4. Kişilik Özellikleri, İşe Adanmışlık ve Tükenmişliğin Birbiriyle İlişkisine Yönelik Analizler 73

4.2.5. Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi 78

4.2.5.1. Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi 78

4.2.5.2. Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi 79

SONUÇ 80

KAYNAKÇA 85

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Kişilik Kuramları 11
Tablo 2: Cattell'in 16PF Kişilik Envanteri 21
Tablo 3: California Kişilik Envanterinin Alt Testleri 23
Tablo 4: İşe Adanmışlığın Öncülleri ve Ardılları 30
Tablo 5: Tükenmişliğin Belirtileri 49
Tablo 6: Geçerlilik Analizleri 62
Tablo 7: Güvenilirlik Analizi 63
Tablo 8: Normal Dağılım 63
Tablo 9: İşe Adanmışlık Ölçeği'ne İlişkin 64
Tablo 10: Demografik Özellikler 65
Tablo 11: Betimleyici İstatistikler 66
Tablo 12: Kişilik Özelliklerinin Cinsiyete Göre Değişkenliği 66
Tablo 13: Kişilik Özelliklerinin Medeni Duruma Göre Değişkenliği 67
Tablo 14: Kişilik Özelliklerinin Yaşa Göre Değişkenliği 68
Tablo 15: Kişilik Özelliklerinin Aylık Gelire Göre Değişkenliği 69
Tablo 16: İşe Adanmışlığın Cinsiyet ve Medeni Duruma Göre Değişkenliği 70
Tablo 17: İşe Adanmışlığın Yaşa Göre Değişkenliği 70
Tablo 18: İşe Adanmışlığın Gelire Göre Değişkenliği 71
Tablo 19: Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Değişkenliği 71
Tablo 20: Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Değişkenliği 72
Tablo 21: Tükenmişliğin Yaşa Göre Değişkenliği 72
Tablo 22: Tükenmişliğin Aylık Gelire Göre Değişkenliği 73
Tablo 23: Korelasyon Analizi 77
Tablo 24: Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi 78
Tablo 25: Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi 79

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı 13
Şekil 2: Carl Gustav Jung'un Kişilik Modeli 15
Şekil 3: İşe Adanmışlığın Etkenleri ve Sonuçları 29
Şekil 4: Tükenmişlik Süreci 43

GİRİŞ

Kişilik, bireyleri birbirinden ayıran en temel özelliklerden biridir. Bireyi o kişi yapan, herkeste farklı olan kişilik ile bireylerin yaşamı şekillenmektedir. Kişilik üzerinde etkili olan birçok faktör vardır. Her şeyden önce bireyin sahip olduğu kalıtımsal özellikler kişiliğin oluşumunda etkili olan en temel faktördür. Sonrasında ise ailesi, okulu, sosyal çevresi, yaşadığı yer gibi faktörlerden etkilenmektedir. Kişilik bireylerin yaşantısında doğuştan geldikten sonra birçok faktörden etkilenen ve bireyin yaşamına yön veren niteliktedir. Haliyle kişilik araştırmaları, literatürde oldukça popüler bir konudur.

Bireyin yaşantısını şekillendiren kişiliğin etkileri yetişkin olup çalışma hayatına girdiğinde de görülmektedir. Farklı kişilik özellikleri ile bireyler sık iş değiştirebilmekte ya da bir yerde uzun yıllar çalışabilmekte, yerinde sayabilmekte ya da yükselebilmekte, iş arkadaşları tarafından sevilebilmekte ya da sevilmemektedir. Bireylerin bir yerde sürekli çalışmaları ise işe adanmışlıkları ile ilişkili olabilmektedir. Bireyler işlerinden tatmin oldukları ölçüde, o işyerinde çalışmaktan mutlu oldukları ölçüde işlerine tutkuyla bağlanabilmekte ve kendilerine işlerine adayabilmektedir.

Bireylerin işlerinden tatmin olmamaları, o işyerinde çalışmaktan mutlu olmamaları durumunda ise ağır iş yükü, rol belirsizliği, rol çatışması, düşük ücret, yüksek beklenti, beklentilerin karşılanmaması gibi faktörlerin de etkisiyle tükenmişlik ortaya çıkabilmektedir. Tükenmişlik, bireyde hem zihinsel hem de fiziksel birçok soruna yol açabilen önemli bir problemdir. Bu problem bir anda ortaya çıkmayan, süreç içerisinde gelişen bir problem olduğundan, tükenmişliğin ilk belirtilerini doğru teşhis edip bu belirtilerin gidebilmesine yönelik önlemler alınması, çalışanların verimliliklerini ve performanslarını da arttıracaktır.

Bu çalışma, her bireyin sahip olduğu farklı kişilik özelliklerinin, işe adanmışlık ve tükenmişlik ile ilişkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda sigortacılık sektöründe görev yapan çalışanların kişilik özellikleri, tükenmişlik düzeyleri

ve işe adanmışlık düzeylerini ölçecek envanterler yardımıyla veriler toplanmış ve analiz edilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümü genel olarak kişilik özelliklerine ayrılmıştır. Bu bölümde kişilikten, kişiliğin bileşenlerinden ve kişilik oluşumunda etkili olan faktörlerden bahsedilecek, sonrasında kişilik kuramları ve kişiliğin değerlendirilmesinde kullanılan envanterlere ilişkin bilgiler verilecektir. Kişilik özellikleri ile ilgili önceki araştırmaların bulgularına da yer verilerek birinci bölüm tamamlanacaktır.

Çalışmanın ikinci bölümü işe adanmışlığa ayrılmıştır. Bu bölümde işe adanmışlık kavramından ve işe adanmışlık modellerinden bahsedilecektir. Son olarak işe adanmışlık ve örgütsel bağlılıkla bağlantılı daha önce yapılan araştırmaların bulgularına yer verilecektir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde tükenmişlik incelenecektir. Bu bölümde tükenmişlik kavramına ve tükenmişliğin boyutlarına değinilecek, sonrasında ise tükenmişliğin belirtilerinden ve tükenmişliğe etki eden faktörlerden bahsedilecektir. Ardından tükenmişlik modellerine ve tükenmişliğin sonuçlarına yer verilecektir. Son olarak yerli ve yabancı literatürde tükenmişlik ile ilgili yapılan önceki araştırmaların bulgularına yer verilecektir.

Çalışmanın dördüncü ve son bölümünde ise sigortacılık sektöründe çalışanlarla gerçekleştirilen kişilik özelliklerinin, işe adanmışlık seviyeleri ve tükenmişlik davranışlarına olan etkisini belirlemeye yönelik olan bir alan araştırmasına yer verilecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ GENEL AÇIKLAMALAR

Bireylerin yaşamlarını şekillendiren ve onları diğer bireylerden farklı kılan en temel nitelikleri hiç şüphesiz kişilikleridir. Çalışmanın bu bölümünde genel olarak kişilik özelliklerine değinilmektedir. Bu kapsamda bu bölümde kişilik kavramından, kişiliğin bileşenlerinden, kişiliğin oluşumunda etkili olan faktörlerden, kişilik kuramlarından ve kişilik envanterlerinden bahsedilmektedir.

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI

Bireylerin çocukluklarından başlayarak tüm yaşamı boyunca şekillenen kişilikleri, topluluk içerisinde diğer bireylerden ayrılmalarını sağlayan biyolojik özelliklerinin haricindeki en temel özelliklerindendir. Bireyler, kişilikleri yoluyla toplumda yer ve söz sahibi olabilir. Toplumsal yaşantıda aranılan insan olmak ya da toplumdan soyutlanmak da kişilik ile bağlantılı olabilmektedir. Dolayısıyla kişilik, bireylerin toplumsal hayatlarının şekillenmesinde rol oynamaktadır.

Kişilik kavramı, köken olarak Latince “persona” kelimesinden dayanmaktadır. Roma döneminde tiyatro oyuncularının canlandırdıkları karakterlere göre yüzlerine taktıkları maske anlamına gelmektedir. Roma döneminde sahnelenen tiyatro oyunlarında bu sayede kişiler arasındaki farklılıklar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Günümüzde ise kişilik kavramı daha içsel bir bileşen olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyin etrafıyla ola ilişkisinde, diğer bireylerden farklı olacak şekilde sergilediği davranış, aynı zamanda kalıplaşmış ilişki olan kişilik, bireyin diğer bireylere göre zihinsel, bedensel ve ruhsal farklılıklarının hem dışarıya hem de yaşam tarzına olan yansımasıdır (Yüksel, Cevher ve Yüksel, 2015).

Her insanın fiziksel yapıları olduğu gibi kişilikleri de birbirinden farklılık göstermektedir. Kişilik üzerine çalışan ilk teorisyenlerden olan Allport (1897-1967), insanın en ayırt edici özelliğinin bireyselliği olduğunu belirtmiş ve kişilik için bireyin çevreye uyumundaki psiko-fiziksel sistemlerin bireyin kendi içerisinde dinamik bir biçimde organize edilmesi olduğunu belirtmiştir (Tatlılıoğlu, 2014). Dolayısıyla kişilik, bireyin ulaşabileceği potansiyelini açığa çıkarmasına yardımcı olan, temel eğilimlerini belirleyen ve bunu yansıtan, duygularının, düşüncelerinin ve davranışlarının organizasyonudur (Bilgin, 2017).

Kişilik, bireyin kendi iç dünyası ile oluşturduğu, onu bir birey olarak diğer insanlardan ayıran tutarlı ve özgün düşünce, tutum ve davranışlardır. Dolayısıyla her bireyin kendine özgü ve özgün bir kişiliği vardır. Genel olarak bireyin nasıl biri olduğu sorusunun yanıtı, onun kişiliğini vermektedir (Süren, Örüc ve İzci, 2016). Kişilik bireyin diğer bireylere gösterdiği tepkilerini ya da onlarla olan iletişimlerini belirlemektedir. Dolayısıyla kişiliğin genel itibariyle bireylerin yaşamına yön veren istikrarlı özellikleri olduğunu söylemek mümkündür (Çetin ve Çakır, 2016).

Kişilik, bireyi diğer insanlardan farklılaştıran özelliklerinin bütünü olduğuna göre, davranışları etkilediği aşikâr olan kişiliğin bireylerin yaşamlarını etkileyeceği açıktır. Bu nedenle bireyler, aynı olaya birbirinden farklı tepkiler vermekte ve bu tepkileri de onların yaşamlarının şekillenmesinde rol oynamaktadır. Bireysel davranışlar içinde olunan duruma göre değişmekle birlikte bireyin doğasını tanımlayan özellikler tutarlı bir nitelik göstermektedir. Dolayısıyla kişilik özellikleri sıfatlarının bireye ne ölçüde uyduğuna yönelik bireyin kendi kendini değerlendirmesi, en basit kişilik ölçüm tekniğidir (Bulut, 2017).

1.2. KİŞİLİĞİN BİLEŞENLERİ

Her bireyin birbirinden farklı kişilik özelliklerine sahiptir. Tutarlı ve kişiye özgü olan kişilikleri de karakterleri, mizaçları ve yetenekleri ile şekillenmektedir. Bireyin kişiliği, tüm bu bileşenlerin toplamından oluşmaktadır.

Karakter: Karakter, zihinsel ve ahlaki alışkanlıklardan meydana gelmektedir. Kişiliği meydana getiren tüm iyi alışkanlıklar, kötü alışkanlıklar ve zaaflar da karakteri meydana getirmektedir (Köse, 2015). Karakter, bireyin ahlaki ve sosyal özellikleri olup diğer kişilerden bu yönleri ile ayrılmalarını sağlamaktadır. Toplumsal değerlere ve ahlaki kurallara uyan kişiler için karakterli ifadesi kullanılmaktayken, davranışları toplum normlarına uygun olmayan kişiler için ise karaktersiz ifadesi sıklıkla kullanılmaktadır (Dilek ve Taşkıran, 2016).

Karakter kelimesi kişilikle en fazla karıştırılan kavramdır. Fakat karakter kişiliği meydana getiren bileşenlerden yalnızca bir tanesini oluşturmaktadır. Karakter, kalıtsallık özelliğinde baş göstermeyen özelliklerin kişilerce erken periyotlarda başlanarak daha sonrasından kazanıldığı özelliklerdir. Bireyin içinde yaşadığı çevrede geçerli olan ahlak kurallarıyla meydana gelen psikolojik portresi olan karakter, kişiliğin sosyal ve ahlaki yönünü oluşturmaktadır. Karakteri kişilikten ayıran en önemli nokta ise sadece ahlaki unsurları içeriyor olmasıdır. Bu durumda karakter, kişilikle ilişkili fakat onunla eş anlamlı bir kavram değildir. Kişilik karakteri de kapsayan ve kişinin kendine has fiziksel psikolojik tüm özelliklerini içeren bir kavramdır (Arkark ve diğerleri, 2005).

Karakter bireyin yaşamı boyunca içerisinde bulunduğu okul, aile ve çevrenin etkisiyle gelişerek şekillenmektedir. Aile yaşamı içerisinde birey belirli bir olgunluğa eriştikten sonra okul ve içinde yer aldığı diğer çevresel koşullar bireyin karakterinin oluşmasına yardımcı olmaktadır.

Mizaç: Kişiliğin temel bileşenlerinden biri olan mizaç, doğuştan gelen, kendine özgü motivasyonu, arayışı ve algı önceliği olan yapısal çekirdektir. Bu çekirdeğin zekâ, cinsiyet, genetik yapı, yaş gibi içsel ve bireysel özellikler ve aile, eğitim, sosyal çevre,

geçmiş tecrübeler, kültür gibi dışsal ve çevresel özellikleri ile etkileşimi kişiliği oluşturmaktadır. Mizaç, gözlem yoluyla, anket yoluyla ve derecelendirme ölçekleri yoluyla değerlendirilmektedir (Yılmaz, ve diğerleri, 2015). Mizaçtaki farklılıklar biyolojik temellidir ve bireylerin genetik mirasları ile ilişkilidir. Bebeklik, okul öncesi dönem, okul çağı, geç çocukluk, ergenlik, yetişkinlik gibi farklı yaş gruplarında uygulanan mizaç ölçekleri, gayretli kontrol, olumsuz duygulanım ve dışa dönüklük gibi üç temel faktör altında toplanmaktadır (Kılıç ve Aytar, 2017).

Mizaç, kişilerin sergilemiş olduğu tutumlardan gözlemlenebilen sabit eğilimleri tanımlamaktadır. Bunlar, kişinin farklı durumlara alışabilme düzeyine, ilgi gösterdikleri alana ve psikolojik durumlarına bağlı olarak değişim göstermektedir. Genel itibariyle neşeli, soğukkanlı, kızgın ve melankolik gibi birçok mizaç tipi bulunmaktadır (Arkark ve diğerleri, 2005).

Yetenek: Yalnızca kişiliği oluşturmakla kalmayıp onu şekillendiren bir olgu olarak yetenek, bir bireyin herhangi bir şeyi anlayıp yapabilme yeteneğidir. Yetenek bireylerin doğuştan gelen gücü ya da kapasitesini ortaya koymaktadır. Kişinin kalıtımsal özelliklerine dayanan yetenek, aynı zamanda öğrenebilme yeteneğinin sınırlarını da belirlemektedir. Bireyin neyi iyi yapabileceği konusundaki becerisi olan yeteneğin, bedensel yetenek, düşünsel yetenek, iletişim yeteneği, ikna yeteneği, algılama yeteneği gibi alt tipleri bulunmaktadır (Altınöz, 2018). Bu yeteneklerden biri ya da birkaçı, bireyin kişiliğini etkilemektedir. Birey, yapabileceğine inandığı işler ya da konularda daha özgüvenli davranabilmektedir. Bu da yeteneğin bireyin kişiliğini şekillendirdiğini göstermektedir.

Yetenek, bireyde olan zihinsel ve fiziksel özellikler olarak iki türlüdür. Düşünsel yetenek, kişinin belli ilişkileri anlayabilme, analiz edebilme ve neticeye ulaşabilme gibi zihinsel özelliklerin tümünü ifade etmektedir. Bireyin üstün zekaya sahip olması, bireyin çatışma durumlarında daha hızlı uyum sağlaması ya da akıllı olması, yaramazlığına anne babasının tepkisinden değil bunun yanlış olacağını düşünmesinden dolayı davranışlarını düzenlemesi bireyin sahip olduğu yeteneklerinden kaynaklanmaktadır. Bireylerin

yürüme, ayakta durma, koşma, görme, renk ayırt edebilme, tat ve koku hissetme, el-kol-ayak gibi organları belli bir uyum içerisinde kullanma gibi özellikler ise bireyin sahip olduğu bedensel yetenekleri ifade etmektedir. Diğer insanlarla sağlıklı ve kolaylıkla iletişim kurabilmesi iletişim yeteneğini, başkalarının belli bir düşünceye sahip olmalarını ve hareketi yapmalarını sağlama ikna yeteneğini, öğrenebilme ve kolaylıkla kavrayabilme yetisi ise algı yeteneğini oluşturmaktadır.

1.3. KİŞİLİK OLUŞUMUNDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER

Kişilik, bebeklik ve çocukluktan başlayarak süreç içinde oluşmakta ve bireyin yaşamını şekillendirmektedir. Bu oluşum, doğal olarak bireyin sahip olduğu genetik mirasla başlamakta ve aileden, sosyal çevre ve sınıftan ve kültürden etkilenmektedir (Kılıç ve Bozkaya, 2014).

1.3.1. Genetik (Biyolojik)

Bireyleri birbirinden ayıran en temel kişilik özellikleri kalıtımsal özelliklerdir. Her birey, insan olmanın gereği olarak insan türünün belli özelliklerine sahiptir. Bununla birlikte kalıtımsal özellikler anne-babadan gelen kromozomlar ile şekillenmektedir. Dolayısıyla her birey, insan türüne özgü kalıtımsal özelliklerin yanında kendi anne-babasına ve soyuna ilişkin özellikleri de taşımaktadır. Kalıtımsal özellikler, bireyin iyi ya da kötü şansını, potansiyelini, yeteneklerini onlar henüz doğmadan hatta kendi anne babası dahi doğmadan önce belirlemektedir. Dolayısıyla kalıtımsal özellikler, bireyin kişiliğinin temelini oluşturmakta, kişilik bu temel üzerine inşa edilmeye başlanmaktadır (Zel, 2011).

Bireyin fiziki yapısı, ağırlık, saç, göz, ten rengi, zekâsı, heyecanlı olup olmaması, duygusallığı, karşı koyabilmesi, direnci ve dayanıklılığı gibi birçok özellik, bireyin genetik mirası ile şekillenmektedir. Ancak tüm bu özellikler tek başına kişiliği

etkilememekte, diğer faktörlerle birlikte kişiliği şekillendirmektedir (Tatlılıoğlu, 2014). Örneğin ortalama üstü bir zekâ seviyesine sahip olan bireyin sorgulama yeteneğine sahip olması, onun toplumsal davranış kalıplarını benimseme düzeyini, dolayısıyla kişiliğini etkileyecektir

1.3.2. Aile

Kişiliğin oluşumunda genetikten sonra gelen en temel faktör ailedir. Bireyler, yaşamlarının ilk dakikalarından itibaren ebeveynlerine bağımlıdır. Bu bağımlılık, ebeveynlere öncelikle çocukların beslenmesi, sonrasında barınması, ardından terbiyesi, eğitimi, zihinsel ve ahlaki gelişimi gibi sorumlulukları beraberinde getirmektedir. Ebeveynlerin çocuk yetiştirme tarzları dahi, bireylerin kişilikleri üzerinde etki edecektir. Ayrıca çocukların yaşamlarında gördükleri ilk sosyal ortam olan aile yaşantısı içerisinde, ailenin diğer bireylerinin kişilikleri çocukların kişilik gelişimlerini etkilemektedir. Kız çocuklarının kişilik özellikleri genel itibariyle annenin kişilik özelliklerinden şekillenirken, erkek çocukların kişilik özellikleri ise babadan etkilenecektir (Bozyiğit ve Madran, 2018).

Çocukların doğumundan itibaren içinde bulunduğu toplumsal yapıya ve doğal çevresine uyum çabalarında en büyük destekçisi anne ve babasıdır. Kişilik özellikleri içerisinde değerlendirilen kendini ifade edebilme, kendini ve zamanını yönetebilme gibi yetiler, öncelikle anne babadan öğrenilmektedir. Anne-babasının rol modelliğinde çocuklar, ebeveynlerinin davranışlarını taklit etmekte ve kendi davranışlarını da buna göre şekillendirecektir (Göktaş ve Kazaferoğlu, 2018).

Aile içerisindeki iletişim ortamı da bireyin kişiliğinin şekillenmesinde etkili olmaktadır. Örneğin çok baskıcı ve iletişime kapalı ebeveynlerle birlikte büyüyen çocuklar, ileriki yaşantılarında özgüven problemi yaşayacak ve daha içe kapanık bireyler olacaktır. Buna karşılık demokratik bir ortamda yetişen bireyler, ileriki yaşantılarında da demokratik değerlere uygun şekilde davranacaktır (Kahraman ve Çokamay, 2016).

1.3.3. Sosyal Sınıf

Bireylerin kişiliğini etkileyen bir diğer faktör sosyal sınıftır. Üst sosyal sınıfta doğan bir çocuğun hayatı boyunca sahip olacağı gelir düzeyi, yaşam tarzı, hobileri ve sosyal statü açısından yüksek mertebede bir meslek seçmeye eğilimi olabilmektedir. Buna karşılık alt sosyal sınıfa dahil olan bireyin düşük gelir, yaşam tarzı, sosyal statü açısından düşük sayılan meslekleri seçme eğilimleri söz konusu olabilmektedir. Bireylerin hayalleri ve ilgileri dahil olduğu sosyal sınıf tarafından şekillenebilmektedir (Özsoy ve Yıldız, 2013).

1.3.4. Kültür

Kişiliği etkileyen en önemli faktör aile olmasına rağmen, ailelerin içinden çıktığı toplumun kültürünü yansıttığı da bir gerçektir. Dolayısıyla bireylerin kişiliklerinin oluşumunda kültürün yadsınamaz etkisi olduğunu söylemek mümkündür. Her toplumun kendine has kişilik yapısı, yaşam tarzı, gelenek ve görenekleri, amaç ve tutumları olduğundan, tüm bu özellikler bireylerin kişiliklerini doğrudan etkileyecektir. Örneğin İzmir'de yetişen bir birey daha özgürlükçü bir toplumda özgürlükçü bir kişilik yapısına sahip olabilirken, İç ve Doğu Anadolu'da yetişen bir birey daha muhafazakâr bir toplum yapısı sonucunda muhafazakâr bir yapıya bürünebilecektir.

Toplumsal yapının ve kültürün bireylerin kişiliklerinin gelişimindeki yadsınamaz etkisi nedeniyle bireylerin ilgi ve idealleri de kültürel yapı tarafından biçimlendirilebilmektedir. Örneğin eğitim seviyesinin yüksek olduğu bir toplumda bireyler de ilgisini ve idealini okumak ve iyi bir işe sahip olmak üzere belirleyebiliyorken, eğitim seviyesinin daha düşük olduğu toplumlarda bireylerin idealleri de toplum ortalaması ile benzer olacaktır. Bu nedenle sağlıksız bir kültürel yapıya sahip olan toplumlarda yetişen bireylerin kişilikleri de sağlıksız olacaktır.

1.3.5. Diğer Faktörler

Bireylerin kişilik gelişimlerinde anılan faktörlerin dışında başkaca faktörler de bulunmaktadır. Örneğin bireyin içinde bulunduğu arkadaş grubu, okuduğu okul, iş çevresi, tercih ettiği kitle iletişim araçlarının propagandaları, okuduğu gazete, dergi ya da kitaplar da bireyin kişiliği üzerinde etkili olmaktadır. Bunların haricinde bireylerin zekâ seviyesi, ekonomik durumları vb. özellikleri de bireylerin kişilikleri üzerinde etki etmektedir.

1.4. KİŞİLİK KURAMLARI

Kişiliğin oluşumu ve gelişimi ile ilgili birçok teorisyen farklı kişilik kuramları öne sürmüştür. Bu kuramlardan kimisi kişiliğin oluşumu ile ilgilenirken kimisi ise kişiliğin görünümünü incelemektedir. Kişilik konusuna farklı açılardan yaklaşan birçok kuram olmasının nedenlerinden biri, kişilik ile ilgili nesnel veriler toplansa dahi bu verileri yorumlama esnasında araştırmacının kendi kişiliğinin bir gereği olarak öznel yorumlamalar yapmasıdır. Literatürde kişilik kuramcıları ve kişilik kuramları denildiğinde ilk akla gelen isimler, Freud, Adler, Jung, Berne, Horney ve Eysenck'tir. Ayrıca A Tipi Kişilik – B Tipi Kişilik ve Beş Faktör Kişilik Modeli de literatürde kullanılan diğer kişilik kuramlarıdır.

Tablo 1: Kişilik Kuramları

Kuram	Açıklama
Psikanalitik Kuram	Bireyler arasındaki davranış farklılıkları, bilinçaltı sistemden kaynaklanmaktadır.
Sigmund Freud, Carl Jung, Alfred Adler, Erik Erikson, Karen Horney, Harry StackSullivan, ErichFromm	
Ayırıcı Özellik Kuramı	Bireyi diğer kişilerden ayıran farklı kişilik özellikleri bulunmaktadır.
Gordon Allport, Henry Murray, RaymondCattell	
Biyolojik Kuram	Bireyler arasındaki kişiliğe yönelik farklılıklar genetik ve biyolojiktir.
HansEysenck	
İnsancıl Kuram	Bireyler kendi eylemlerinden sorumludur. Birey, kendisiyle ve doğasıyla uyum içinde olabilmek için bilinçli şekilde davranmaktadır.
Cari Rogers, Abraham Maslow, MihalyCsikszentmihayli	
Davranışsal ve Sosyal Öğrenme Kuramı	Bireyin tutarlı davranışları, beklentilerden ve koşullanmalardan kaynaklanmaktadır.
John B. Watson, B. F. Skinner, Julian B. Rotter, Albert Bandura	
Bilişsel Kuram	Bireyler arasındaki kişiliğe yönelik farklılıkların bireylerin bilgiyi işleme şekillerinden kaynaklanmaktadır.
Kurt Lewin, George Kelly, Albert Ellis	

Kaynak: (Aydın ve Özel, 2017).

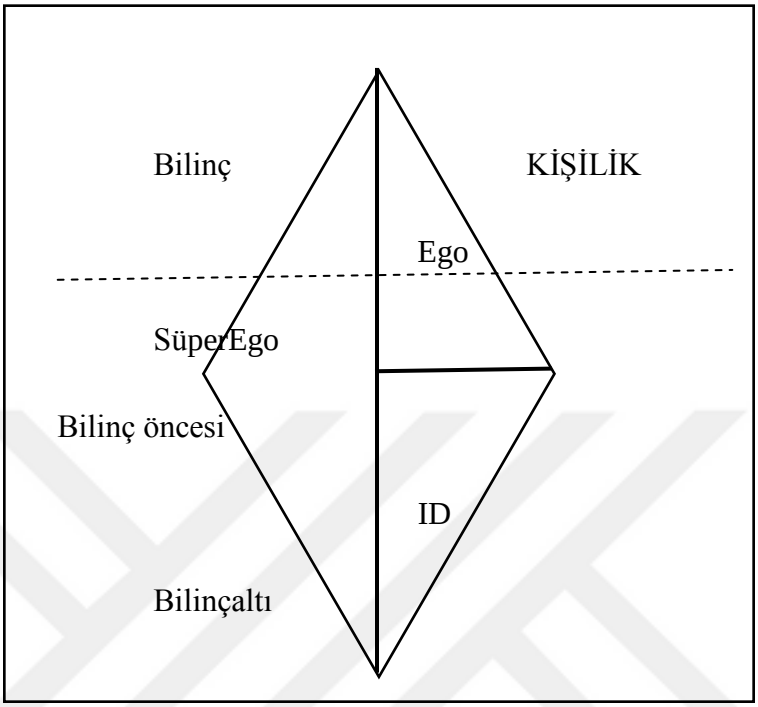
1.4.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı

Psikanaliz Kuramı'nın kurucusu Sigmund Freud'a göre bireylerin davranışları, bilinçaltındaki güdülerden etkilenmektedir. Freud'a göre davranışlar, cinsellik ve saldırganlık gibi içsel güdüler ve sosyal engeller arasındaki çatışmaların bir sonucudur. Freud, geliştirdiği kuramında bireylerin davranışlarında kontrollü ve kontrolsüz ya da olumlu yönlü ya da olumsuz yönlü arzuları arasındaki dengeyi "ego"nun oluşturduğunu öne sürmektedir. ID, ego ve süperego arasındaki denge her bireyde farklı noktada oluştuğundan bireylerin kişilikleri de farklı oluşmaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2017).

Kuram'a göre ID, kişiliğin temel sistemi olup bireylerin doğuştan itibaren sahip olduğu güdülerin toplamıdır. ID, isteklerin hemen gerçekleştirilmesini arzu etmektedir. Hayal kurarak arzularını tatmin etme yolunu seçebilen ID, bireyin içinden gelen doğal istekleri ve hisleridir. Freud'a göre ID eğer davranışları yönlendiren tek etken olsaydı, bireylerin hayvanlardan bir farkı kalmazdı. Bu nedenle ID'yi frenleyecek bir mekanizma olmalıdır ve bu mekanizma da egodur (Konakay ve Çelik, 2018).

Bilinç düzeyindeki algı, anı, düşünce ve duygulardan oluşan ego ise kişinin çevresiyle etkileşimi sonucunda oluşmakta ve kişiliğin gerçekçi ve bilinçli bir ögesi olmaktadır. ID, arzuların "hemen" tatmin edilmesini isterken, ego ise "koşullar uygunsa" arzuların tatminini sağlamaktadır. Dolayısıyla ID, mantığı reddederken, ego ise davranışları bir mantık kalıbına uydurmaya çalışmaktadır. Bu noktada ego, ID'ye yol gösterme rolünü üstlenmektedir. Egonun başka bir vazifesi ise ID'nin arzularının tatmin edilmesinde süperego ile çatışma yaşamamayı sağlamaktır (Metin, 2016).

Süperego kişiliğin ahlaki yönünü oluşturmaktadır. Toplumun onayladığı ölçütler dahilinde davranışlar sergilemeyi ve toplumsal yasakları içeren süperego, davranışların ahlak kuralları içerisinde olup olmadığına karar vermektedir. Freud'a göre süperego çocukluk döneminde ve çocuğun büyükler ile olan etkileşimi sonucunda gelişmektedir. Özetle ID, arzularını "hemen" tatmin etmek isterken, ego ID'nin isteklerini öncelikle süperegoya göre tartmakta, sonrasında ise eğer koşullar uygunsa arzuları tatmin etmektedir. ID, ego ve süperego bir bütünü yani kişiliği oluşturmaktadır (Yılmaz, 2016).



Şekil 1: Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı

1.4.2. Alfred Adler'in Kişilik Kuramı

Alfred Adler, Freud'un kuramındaki bireylerin "arzularının" tatmini odaklı yaklaşımı reddetmektedir. Adler, arzuların tatmininin yerine "üstünlük arzusunu" ön plana çıkarmaktadır. Adler'e göre bireylerin üstünlük içgüdüleri baskın olduğunda güç ve prestij arayışına daha fazla önem verdiğini, bunun da insan davranışlarını etkilediğini öne sürmektedir. Bireylerin üstünlük arzularının engellenmesi ise aşağılık kompleksine neden olmaktadır. Bireylerde aşağılık kompleksi arttıkça gerçeğe uygun olmayan uyumsuz davranışlar gözlemlenmektedir. Bu kompleks nedeniyle bireyler kendi gelişimlerini geri plana atmaktadır ki bu durum toplumdan ve çevreden dışlanmaya kadar varabilmektedir (Ulu, 2018).

Adler'e göre bireylerdeki üstünlük arzusunu tetikleyen bedensel özürler, kısa boylu olma, çok zayıf ya da çok kilolu olma gibi etmenler gibi doğrudan fiziksel

özellikler ve yetersiz eğitim düzeyi, görgüsüzlük ya da daha düşük görgü düzeyi ile fakirlik gibi çevresel etmenlerdir. Bireyler, içgüdülerinin doyurulamaması nispetinde büyüklük taslama davranışında bulunabilmektedir.

Adler, teorisinde bireylerin üstünlük arzularının onları üstünlük elde etme çabasına yönelttiğini ve bunun da bireyin temel hayat enerjisini oluşturduğunu öne sürmektedir. Birey, üstünlük arzusunu tatmin edebilmek için kendini yetiştirmek durumundadır. Teoriye göre bireyler, zayıf yönlerini hayatlarının başlangıcından itibaren farkına varmakta ve bu zayıflıklarını gidermeye çalışmaktadır. Bireyin bu zayıflıklarını giderme çabaları, onun kişiliğinin şekillenmesinde rol oynamaktadır. Bireylerin gösterdiği bu çabalar, onların hayat tarzını da oluşturmaktadır. Hayat tarzı ise bireyin kişiliğini etkilemektedir (Uzel, Dönmez ve Otrar, 2018).

1.4.3. Carl GustavJung'un Kişilik Kuramı

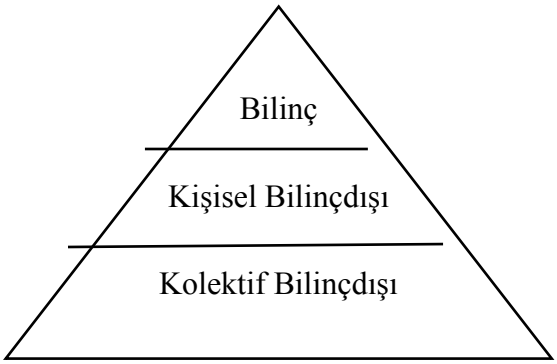
Carl GustavJung, kuramını bilinç ya da bilinç dışı tüm duygu ve düşünceleri içeren psişe alanı ile kişiliği tarif etmektedir. Bireylerin kişilikleri, birbiriyle etkileşim içerisinde bulunan bilinç, kişisel bilinçdışı ve kolektif bilinçdışı olmak üzere üç farklı bilinç düzeyinden etkilenmektedir. Bilinç ve bilinçdışı alanları, birbirinden farklı olmakla birlikte bir bütün olarak ruhsal yapıyı oluşturmaktadır. Jung, bu ruhsal bütünü psişe olarak adlandırmaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2017).

Bilinç, bireyin hayatının ilk evrelerinde oluşmaya başlamaktadır. Zamanla gelişen bilinç ile düşünme, sezme, duyu, hissetme gibi zihinsel fonksiyonlar uygulanmaya başlamaktadır. Bu zihinsel fonksiyonlar ilk kez Jung tarafından kullanılan içe dönüklük ve dışa dönüklüğe neden olmaktadır. İçe dönük bireyler kendileriyle baş başa kalmayı seven, diğer bireylerle vakit geçirmeyi sevmeyen bireyler olurken, dışa dönük bireyler ise sosyal aktiviteleri seven, duygularını başkalarıyla rahatlıkla paylaşan bireyler olmaktadır.

Jung'a göre kişiliği etkileyen ikinci unsur bilinç dışıdır. Bilinç dışı, bireylerin daha önce yaşadığı, zamanla önemini kaybeden ve unutmak istediği anıların saklandığı bölümdür. Dolayısıyla bireyin kişiliğini oluşturan kısım burasıdır. Jung, Freud'un süperegosunda olduğu gibi bir üst benlikten bahseder ancak bunu kolektif bilinçdışı olarak adlandırmaktadır ve kolektif bilinçdışını genlere ve ırklara bağlamaktadır (Konakay ve Çelik, 2018).

Jung, kişiliği etkileyen üçüncü etmen olarak kolektif bilinçdışını ırk ve gen temelli olarak tanımlamaktadır. Jung'a göre bireylerin davranışları, yüzyıllar hatta binyıllar içerisinde, içinde yaşadığı toplumda kalıtım ve genler aracılığı ile nesiller boyu aktarılan davranış özelliklerinden de etkilenmektedir. Her ne kadar bilimsel açıdan bakıldığında böylesine bir etkileşim zor olsa da sosyolojik açıdan örf, adet ve yaşam şekillerinin bireylerin kişiliklerini etkilediğini söylemek mümkündür (İnanç ve Yerlikaya, 2017).

Jung, bireyin davranışları ve kişiliğinin geçmişte yaşananlar ile şekillendiğini ve günümüzdeki davranışlarının bilinçdışı etkisi ile geçmişten etkilendiğini dile getirmektedir.



Şekil 2: Carl GustavJung'un Kişilik Modeli

1.4.4. EricBerne'nin Kişilik Kuramı

EricBerne, teorisinde kişiliğin çocuk, ebeveyn ve yetişkin olmak üzere üç yönünün olduğunu dile getirmektedir. Bu üç yön, bireyin yaşamının belli kesitlerine atıf yapmaktadır. Dolayısıyla kişiliğin dönemsel özellikler gösterdiğini öne sürmektedir (Ekşi, Durmuş ve Özoğlu, 2017).

Berne'e göre çocukluk döneminde bireylerin istek ve arzuları sınırsızdır. Herhangi bir kural olmaksızın istek ve arzularının tatminine çaba göstermektedir. Bu dönemde bireyler davranışlarının bireysel ve toplumsal sonuçlarını düşünmeden hareket etmektedir. Bireyler büyüdükçe bu davranışları törpülenmektedir. Ancak olgunluk ve hatta yaşlılık dönemlerinde bile gizli kalmış bir çocukluk olabilmektedir. Bireyler, sürekli olarak bu tip çocuksu davranışları sürdürürse, bu davranışlar içgüdüsel ve istenmedik davranışlara dönüşebilmektedir (Süren, 2018).

Berne'e göre kişiliğin ikinci yönü ebeveyndir. Bireyler, kendi ebeveynleri ya da anne-baba yerine koydukları bir figürün benliğini, kendi zihninde yeniden canlandırarak bir tür ebeveynlik benliği oluşturmaktadır ki bu da bireyin geleneklerine olan bağlığını göstermektedir. Bireyin oluşturduğu bu benlik imgesi ile öğüt verici, disipliner, yasaklayıcı ya da koruyucu gibi kişilik özelliklerine sahip olabilmektedir. Ebeveynlik yönü ile çocukluk yönü çatışma halindedir. Biri arttıkça diğeri azalmaktadır. Dolayısıyla her iki davranış tipinden birinin baskın duruma gelmesi, bireyin kişiliğinde olumsuz etkiler yaratmaktadır.

Teorideki üçüncü ve son yön yetişkinliktir. Bireylerin çocukluk bölümünü disiplin altına alan yetişkinlik bölümünde bireyin isteyip de yapamadığı davranışlar baskı altında tutulmaktadır. Baskı arttığında ya da ebeveyn yön azaldığında çocukluk yönü ortaya çıkmaktadır. Bu da bireylerin olgun olmayan davranışlar sergilemesine neden olmaktadır.

1.4.5. Karen Horney'in Kişilik Kuramı

Karen Horney, kişiliğin temel ögelerini korku ve kaygı olmak üzere iki bölümde incelemektedir. Horney'e göre bireyler değişik kaynaklar nedeniyle oluşan korku ve kaygılarını yenebilmek adına çeşitli davranışlar sergilemektedir. Korku ve kaygıların temeliyle baş edebilmek için sergilenen davranışlar, bireyleri gerginlikten uzaklaştırmaktadır.

Horney, bireylerin korku ve kaygılarının üstesinden gelebilmek için kullanabileceği davranış kalıplarını üç farklı şekilde gruplandırmaktadır. Buna göre insanlara yakınlık ve sevgi duyarak korkularından ve kaygılarından uzak durma çabaları bireyin sempatik ve dışa dönük kişilik yapısına sahip olmasını sağlamaktadır. İnsanlara yaklaşmaksızın onlardan uzak durmak ise itici ve içe dönük kişilik yapısını ortaya çıkarmaktadır. Korku ve kaygıları yenebilmek için gösterilen güçlü ve saldırgan davranışlar ise saldırgan – öfkeli kişilik özellikleri göstermeye neden olmaktadır (Kavut, 2018).

1.4.6. HansEysenck'in Kişilik Kuramı

HansEysenck, teorisini oluştururken bireyler arasındaki kişilik özellikleri farklılıklarının fizyolojik özellikler kaynaklı olduğunu öne sürmüştür. Eysenck'e göre kişilik dört bölüme ayrılmaktadır (Zel, 2011).

Birinci Düzey: Kişiliğin en alt basamağı olup kalıtımsal olarak kimi özelliklere sahip olması ve kimi uyarıcılara özel tepkiler göstermesi ile ilgili olan aşamadır.

İkinci Düzey: Kişinin çevresinden edindiği alışkanlıklar ile ilgilidir. Edinilen deneyimler ışığında benzer durumlara benzer davranışlar sergilemesi bu düzey ile ilişkilidir.

Üçüncü Düzey: Kişilerin kimi genetik ve alışılmış davranışları sonucunda oluşan eğilimleri ile ilişkidir.

Dördüncü Düzey: Tip aşamasıdır. Diğer üç aşamanın ardından kişilik tipinin oluştuğu basamaktır. Kişilik tipinin oluşumunda her bir düzeyin baskın faktörlerinin etkisi bulunmaktadır.

1.4.7. A Tipi Kişilik – B Tipi Kişilik

MayerFriedman ve Ray Rosenman tarafından oluşturulmuştur. A ve B Tipi Kişilik Modeli, bireylerin A ve B tipi olmak üzere iki farklı kişilik tipine sahip olabileceğini öne sürmektedir. Buna göre A Tipi Kişilik Yapısına sahip olan kişiler sabırsız, stresli, diyaloglar esnasında karşısındakinin sözünü sıklıkla kesen, hızlı hareket eden, ısrarcı, rekabetten hoşlanan ve mücadeleci tiplerdir. Ayrıca aynı anda birden fazla konuda düşünüp hareket eden, belli karakteristik vücut hareketleri ve tikleri olan kimselerdir (Aydın ve Özel, 2017).

B tipi Kişiliğe sahip olan bireyler ise daha rahat, esnek, sabırlı, başarılarını başkalarıyla paylaşmak ihtiyacı duymayan, üstünlük taslamayan, sosyal ve sağlığına düşkün, sakin, sorumluluk duygusu düşük, stresten uzak, oyunlarda kazanmayı değil eğlenmeyi amaçlayan kişilik tipidir (Aydın ve Özel, 2017).

A Tipi Kişiliğe sahip olan bireylerin özellikleri değerlendirildiğinde strese bağlı rahatsızlıkları geçirmesinin çok daha olası olduğu görülmektedir. Ayrıca kişiliklerinin etkisi ile aşırı öfkeli olmaları nedeniyle genellikle diğer bireylerle çatışma yaşamaktadır. Çalışma yaşantısında A Tipi Kişiliğe sahip olan bireyler alt kademelerdeki işlerde B Tipi Kişiliğe sahip olan bireylerden daha başarılı olurken, üst kademedeki işlerde ise tersi olarak B Tipi Kişiliğe sahip bireylerin sakin ve etraflıca düşünen yapıları nedeniyle A Tipi Kişiliğe sahip olan bireylere göre daha başarılı oldukları sıklıkla görülmektedir (Soysal, 2008).

1.4.8. Beş Faktör Kişilik Modeli

Kişilik araştırmalarında öne sürülen birçok modelin geliştirilmesiyle günümüzde Beş Faktör Kişilik Modeli Kuramı'nın diğer modellerden bir adım öne çıktığı görülmektedir. Bu durumun temel sebeplerinden biri kişiliği birden fazla boyutta incelemek isteyen çalışmalarda genellikle beş farklı faktörden oluştuğunun gözlemlenmesidir. Beş Faktör Kişilik Modeli Kuramı, üzerinde çalışan çok fazla sayıda araştırmacının olması nedeniyle kolektif bir çalışma haline geldiğinden, kuramın yaratıcısının olduğunu söylemek zordur. Buna karşılık kuramın gelişiminde Costa ve McRae'in (1985) katkıları büyüktür. Kuram, kişiliğin dışa dönüklük, duygusal istikrar, uyumluluk, sorumluluk ve açıklık olmak üzere beş boyutu olduğunu öne sürmektedir.

Dışa Dönüklük: Dışa Dönüklük boyutuna katkı sağlayan araştırmacılardan Conrad ve McRae (1985), dışa dönüklük boyutunun kişilik özelliklerini sosyallik, sevecenlik, arkadaş canlısı olma, konuşkanlık ve girişkenlik gibi sıfatlarla açıklamıştır. Johson ve Ostendorf (1993) ise bu boyuta neşelilik, enerjik olma, istekli olma, arkadaş canlısı olma, dürüstlük gibi sıfatları eklemiştir (Doğan, 2013).

Dışa dönüklük boyutunun özelliklerine sahip olan bireyler, çevresiyle kolaylıkla iletişime girebilen, insanlarla vakit geçirmekten hoşlanan ve empati özelliği gelişmiş bireylerdir. Dışa dönük bireyler, ayrıca baskın özellikleri sayesinde çevresinde hemen fark edilmektedir. Ayrıca hırslı, baskın ve tutkulu kişilerdir (Özler, Mercan ve Yeni, 2016).

Duygusal İstikrar: Bireyin sinirli olup olmadığı, özgüven düzeyi, iyimserliği ya da kötümserliği, sıkılganlığı, duygusallığı ya da endişeli olması gibi özellikler duygusal istikrar boyutunda değerlendirilmektedir. Kaygılı olma, depresif olma, endişeli olma, kırılgan olma gibi negatif özellikler bu boyutta yer almaktadır. Duygusal istikrar düzeyi yüksek olan bireyler kolay üzülmeyen, tutarlı tepkiler veren ve kalıcı olumsuz duygu

durumdan uzak durmaya çalışan bireylerdir (Günel, 2010). Buna karşılık duygusal istikrar düzeyi düşük olan bireyler ise kronik üzgünlük, kızgınlık, suçluluk gibi duygulara sahip olmaktadır. Depresyon riskleri de oldukça yüksektir

Uyumluluk: Beş Faktör Kişilik Modeli'ndeki üçüncü kişilik boyutu uyumluluktur. Uyumlu bireyler kibar, sevecen, hoşgörü düzeyi yüksek, güven veren ve yumuşak mizaçlı kişilerdir. Yardımseverlik, nezaket ve saygılılık da bu boyutun özellikleri arasında değerlendirilmektedir. Tersi olarak uyumluluk düzeyi düşük olan bireyler ise kindar, kibirli, geçimsiz ve inatçı kimselerdir (Doğan, 2013).

Sorumluluk: Sorumluluk boyutu, disiplinli olma, özenli olma, azimlilik, güvenilirlik, dikkatli olma, temkinlilik, planlı ve programlı olma gibi özellikler ile şekillenmektedir. Sorumluluk düzeyi düşük bireyler ise dağınık, tembel, görev bilincinden uzak olarak değerlendirilmektedir. Sorumluluk duygusu yüksek bireyler, iş hayatında genellikle sorumluluk düzeyi düşük bireylerden daha başarılı olmaktadır. (Bilgin, 2017)

Yeniliğe Açıklık: Yeniliğe açıklık boyutu, meraklı olma, yaratıcı olma, analitik düşünme, geniş bir yelpazede ilgi alanlarına sahip olma, değişikliği seven, estetik bakış açısına sahip olma, sanatsal bakışa sahip olma, açık fikirli ve enerjik olma gibi özellikler ile kendisini göstermektedir. Yeniliğe açık bireylerin hayal güçleri kuvvetlidir. Seyahat etmeyi sevmekte ve farklı hobileri denemekten keyif almaktadır. Ayrıca hemen her hobisi için farklı bir arkadaş grubuna sahip olabilmektedir (Çetin, Yeloğlu ve Basım, 2015). Buna karşılık yeniliğe açıklık düzeyi düşük bireyler ise daha muhafazakâr, geleneksel, tutucu ve sabit fikirli olmaktadır.

1.5. KİŞİLİK ENVANTERLERİ

Kişilik özelliklerinin ölçümü için geliştirilen envanterler bulunmaktadır. Bu envanterler içinde literatürde sıklıkla kullanılan kişilik envanterleri, Cattell'in 16 Kişilik Özelliği Envanteri, Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri ve California Kişilik Envanteridir.

1.5.1. Cattell'in 16 Kişilik Özelliği

Gündelik yaşantıda gösterilen türlü davranışların tahmini için detaylı bilgiler sağlayan Cattell'in 16PF Kişilik Envanteri, işe alımlarda, takım oluşturmada, kariyer gelişim danışmanlığında ve aile danışmanlığında sıklıkla kullanılmaktadır. Envanterde 16 temel kişilik özelliği ve 5 genel kişilik eğilimi ölçülmektedir. Tablo 2'de 16 temel kişilik özelliği ve 5 kişilik eğilimi görülmektedir.

Tablo 2: Cattell'in 16PF Kişilik Envanteri

Temel Kişilik Özellikleri	
Grupta Olma İsteği	Başkalarına Güven
Problem Çözme	Soyuta Odaklılık
Amaçlarını Gerçekleştirme	Kendini İfade Etme Tercihi
Baskınlık	Kendini Sorgulama
Spontanlık	Yeniliğe Açıklık
Kuralları Sorgulama	Karar Verme Tarzı
Sosyal Girişkenlik	Mükemmeliyetçilik
Mantık	Gerginlik
Genel Kişilik Eğilimleri	
Başkalarıyla İlişki	Düşünme Tarzı
Stresi Yönetme	Etkileme ve İş birliği
Düzen ve Esneklik	

16PF Kişilik Envanteri, 16-60 yaş aralığındaki kişilere uygulanmaktadır. Envanter, toplam 185 sorudan oluşan tek bir formdan meydana gelmektedir. Orijinal 16PF Kişilik Envanteri'nden elde edilen Temel Yorum Raporu, Temel Sonuç Raporu, Kariyer Gelişim Raporu ve Liderlik ve Yönetim Tarzı Raporu olmak üzere 4 farklı rapor bulunmaktadır. 16PF Kişilik Envanteri'nin Türk kültürüne adaptasyon çalışmaları devam eden, farklı beklentilere cevap veren birbirinden bağımsız 3 farklı raporu da

bulunmaktadır. Envanter'in Türk kültürüne uyum çalışmalarının sonuçları, orijinal İngilizce versiyonunun teorik altyapısına uygun olduğunu göstermektedir.

1.5.2. Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri

Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri, bireylerin kendileri ilgili sorulara "doğru", "yanlış" ve "bilmiyorum" şeklinde yanıt verdiği toplam 566 sorudan oluşan bir kişilik testidir. Çok yaygın kullanılmakla birlikte heterojen bir ölçek içeriğine sahip olması, örtüşen ölçeklerinin olması ve tutarlı bir ölçüm yöntemi sağlamaması gibi nedenlerle eleştirilmektedir. Envanterin Yalan, Uyum ve Savunma-İnkâr olmak üzere 3 geçerlilik ölçeği bulunmaktadır. Ayrıca Hipokondriyazis, Depresyon, Histeri, Psikopatik Sapma, Erkeklik-Kadınsılık, Paranoya, Psikasteni, Şizofreni, Hipomani ve Sosyal İçe Dönüklük olmak üzere toplam 10 klinik ölçeği bulunmaktadır (Taymur ve Türkçapar, 2012).

Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri'nin en önemli özelliği kişilik bozukluklarını da ölçebiliyor olmasıdır. Envanter'den elde edilen sonuçlar klinik doktor tarafından onaylanabilmektedir. 370 soruluk kısa ölçeği de bulunmaktadır. Envanter, kamu ve özel sektörde üst düzey yönetici, silah kullanma yetkisine sahip olan kişiler, askeri tesislerde görev alanlar, hava güvenliği ya da yüksek stres gerektiren pozisyonlarda çalışanlar, yoğun bakım ünitelerinde çalışacak kişiler ya da çok büyük miktarda para ya da maddi varlıkların yönetimindeki kişiler gibi kritik pozisyonlarda görev yapan ya da yapacak olanların değerlendirilmesinde kullanılmaktadır.

1.5.3. California Kişilik Envanteri

California Kişilik Envanteri, H. G. Gough tarafından geliştirilmiştir. Sosyal yaşamda önemli olan kişilik niteliklerini ölçümlemek amacıyla gerçekleştirilen ölçek, toplam 480 madde ve 18 alt testten oluşmaktadır. Tablo 3'te California Kişilik Envanterinin Alt Testleri görülmektedir.

Tablo 3: California Kişilik Envanterinin Alt Testleri

Alt Testler	
1. Baskınlık	10. Tolerans
2. Statü Edinebilme Kapasitesi	11. İyi Etki Yaratma
3. Sosyal İlgi	12. Uyumlu Olma Yöntemi İle Başarı
4. Sosyal Varlık Gösterebilme	13. Uyumluluk
5. Kendini Kabul	14. Bağımsız Düşünme Yöntemi İle Başarı
6. Kendinden Memnun Olma	15. Entelektüel Yeterlilik
7. Sorumluluk	16. Psikoloji Eğilimi
8. Sosyalleşme	17. Esneklik
9. Oto- kontrol	18. Cinsel Rol

1.5.4. Beş Faktör Kişilik Modeli Envanteri

Beş Faktör Kişilik Envanteri (5FKE), beşli Likert tipinde "1- Tamamen Uygun" ile "5- Hiç Uygun Değil" aralığındaki toplam 220 sorudan oluşmaktadır. Envanterde beş temel faktör ve bu faktörler altında yer alan 17 alt boyut bulunmaktadır (Tatar, Bildik, Saltukoğlu, ve Dinçel, 2014). Orijinal envanterin çeşitli dillerdeki uyarlama çalışmalarının yanında Türkçeye uyarlama çalışmaları da yapılmıştır. Türkçe uyarlama çalışması, Sümer ve Sümer (2005) tarafından yapılmış olup 44 maddeden oluşmaktadır. Orijinal ölçekteki madde sayısı nedeniyle geçerlilik ve güvenilirlik çalışması da yapılmak kaydıyla kısaltılan ölçek toplam 5 faktörden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan nörotiklik ve dışa dönüklük faktörleri 8'er maddeden, uyumluluk ve öz disiplin faktörleri 9'ar maddeden ve gelişime açıklık faktörü ise 10 madden oluşmaktadır.

1.6. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİYLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

İnsanoğlunun kendi doğasını anlama çabalarının bir ürünü olarak kişilik üzerine yoğun bir şekilde çalışmalar yürütülmektedir. Bu çalışmalar, yöneticiler, öğretmenler,

çocuklar, ergenler, suçlular, girişimciler, iş insanları, kadın ve aile ve insan kaynakları gibi birbirinden çok farklı ve çok geniş bir yelpazedeki örneklemler üzerinde yürütülmektedir. Çalışmanın bu bölümünde kişilik özellikleri ile ilgili olarak farklı alanlarda yapılmış araştırmaların bulgularından bahsedilecektir.

Ergenlerin kişilik özellikleri ve bilişsel esnekleri üzerine bir araştırma, Bilgin (2017) tarafından gerçekleştirilmiştir. 441 ergen ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, ergenlerde bilişsel esneklik düzeyi ile dışa dönüklük, öz denetim becerisi ve gelişime açıklık düzeyleri arasında ilişki olduğunu ve bilişsel esneklik arttıkça daha dışa dönük, daha çok öz denetime sahip ve daha açık olduklarını göstermektedir. Bilişsel esneklik düzeyi düşük olan kızların erkeklere göre daha fazla duygusal tutarsızlık yaşadığı da araştırmadan elde edilen bulgular arasındadır.

Okul yöneticilerinin ertelemecilik davranışları ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma, Cömert ve Dönmez (2018) tarafından gerçekleştirilmiştir. Malatya merkez ilçelerinde bulunan ilkokul ve ortaokullardaki 77'si müdür, 193'ü müdür yardımcısı toplam 270 okul yöneticisi ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgulara göre, ertelemecilik ile sorumluluk kişilik özelliği arasında orta düzeyde ve negatif ilişki söz konusudur. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip olmayan okul yöneticileri, daha fazla ertelemecilik davranışı sergilemektedir.

Ertelemecilik davranışı ve kişilik özellikleri ilişkine yönelik bir diğer çalışma, Doğan, Kürüm ve Kazak (2014) tarafından gerçekleştirilmiştir. 506'sı kadın, 169'u erkek toplam 675 üniversite öğrenci ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgulara göre kişiliğin özdenetim ve duygusal dengesizlik boyutları ertelemecilik davranışlarını yordamaktadır. Bununla birlikte dışa dönüklük, uyumluluk ve gelişime açıklık boyutları önemli bir etkiye sahip değildir. Ayrıca araştırmadan elde edilen bulgular, erkeklerdeki ertelemecilik davranışının, kadınlara göre daha fazla olduğunu göstermektedir.

İş yaşantısındaki yalnızlığı açıklamada kişilik özellikleriyle algılanan sosyal desteğin rolünü araştıran bir çalışma, Çetin ve Çakır (2016) tarafından

gerçekleştirilmiştir. 201 akademik personel ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen sonuçlara göre beş faktör kişilik özellikleri arasında yer alan dışa dönüklük, duygusal açıdan dengeli ve uyumlu olma boyutlarının iş yaşamındaki yalnızlığı negatif etkilediği, buna karşılık deneyime açıklığın ise pozitif etkilemektedir. Ayrıca sorumluluk boyutu ise herhangi bir etkiye neden olmamaktadır.

Başarılı bir bankacıda bulunması beklenen kişilik özellikleri ile ilgili bir çalışma Özer (2006) tarafından gerçekleştirilmiştir. 417 banka personeli ile gerçekleştirilen araştırmada 84 sıfat içerisinden en önemli görülen 27 kişilik sıfatının sosyal ve performans olarak iki alt boyutta toplandığı ortaya konulmuştur. Kişiliğin sosyal yanı, dürüstlük ve kişiler arası olumlu ilişkiler özelliklerinden oluşurken, performans yanı ise uyumluluk ve göreve bağlılık özelliklerinden oluşmaktadır.

Aslan ve Arı (2017) kişilik ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmalarını bankacılar özelinde gerçekleştirmiştir. Ankara'da faaliyet gösteren kamu ve özel bankalarda çalışan toplam 177 bankacı ile gerçekleştirilen çalışma sonucunda derinlemesine davranış boyutunun gelişime açıklık ile, samimi duygular boyutunun ise dışa dönüklük, öz disiplinli olma ve uyumluluk arasında düşük de olsa istatistiki olarak anlamlı ilişkiler söz konusudur.

Kişilik özellikleri ve serbest meslek sahibi olma ve kalma kararları arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma, Caliendo, Fossen ve Kritokos(2014) tarafından gerçekleştirilmiştir. Almanya'da gerçekleştirilen araştırmada deneyime açıklık, dışa dönüklük ve risk alma gibi kişilik özelliklerinin serbest meslek sahibi olmayı etkilediği ortaya konulmuştur.

Kişilik özellikleri ile internet bağımlılığı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bir çalışma, Çin'de gerçekleştirilmiştir. Wang, Ho, Chan ve Tse(2015), çalışmalarında farklı kişilik özelliklerinin farklı internet bağımlığı ile ilişkilendirilebileceğini ortaya koymuştur. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, duygusal dengesizlik ile internet bağımlılığı ile ilişkiliyken, yeniliğe açık olmama oyun

bağımlılığı ile dışa dönüklük ve duygusal dengesizlik ise sosyal ağ bağımlılığı ile ilişkidir.

Kişilik özellikleri ile teknoloji kabulü arasındaki ilişkileri akıllı telefon teknolojileri özelinde inceleyen bir araştırma, Özbek, Alnıaçık, Koç ve Akkılıç(2014)tarafından gerçekleştirilmiştir. 251 kişilik örneklemden elde edilen bulgular, algılanan kullanışlılık ve algılanan kullanım kolaylığı değişkenlerinin uyumluluk, açıklık ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkide aracı özelliği olduğunu göstermektedir. Ayrıca duygusal denge ve davranışsal niyetler arasında da algılanan kullanışlılığın aracı etkisi bulunmaktadır.

Yöyen(2017), kişilik özellikleri ile şiddet türleri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasını 420 öğrenci ile gerçekleştirmiştir. Buna göre "sözel saldırganlık" dışa dönüklüğü, "düşmanlık" içe dönüklüğü, duygusal dengesizliği ve yeniliğe kapalılığı, "öfke" içe dönüklüğü, dağınıklığı, duygusal dengesizliği ve pozitif etkilemektedir. "Fiziksel saldırganlık" ise yumuşak başlılığı ve gelişime açıklığı negatif etkilemektedir.

Görüldüğü üzere kişilik özelliklerinin saldırganlık, şiddet, teknoloji kabulü, internet bağımlılığı, girişimcilik, duygusal emek, yalnızlık, ertelemecilik davranışı ve bilişsel esneklik gibi birçok farklı değişken ile ilişkisi, okul yöneticileri, ergenler, bankacılar, üniversite öğrencileri, gençler, KOBİ yöneticileri ve akademik personel gibi birbirinden çok farklı örneklemler üzerinde incelenmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞE ADANMIŞLIK İLE İLGİLİ GENEL AÇIKLAMALAR

Bireylerin iş hayatında kendilerini yaptıkları işe tamamen vermeleri örgütler için en çok istenilen durumların başında gelmektedir. Çalışmanın bu bölümü işe adanmışlığa ayrılmıştır. Bu kapsamda işe adanmışlık kavramına ve işe adanmışlık modellerine yer verilmektedir.

2.1. İŞE ADANMIŞLIK KAVRAMI

İşletmelerin başka işletmeler tarafından taklit edilemeyen en önemli kaynağının insan kaynağı olduğu göz önüne alındığında bu kaynağın verimli bir şekilde kullanılması işletmeler için hayati önem arz etmektedir. Bu nedenle de işletmelerin başarısında en temel etken, verimli çalışan, psikolojik olarak kendisini işyerine bağlı hisseden, inisiyatif alıp tutkuyla çalışan çalışanlara sahip olmaktadır. Kendisini işine adayan çalışanlar beklenenden yüksek performans gösterecektir.

İşe adanmışlık kavramını açıklamadan önce adanmışlık kavramını açıklamak yerinde olacaktır. Adanmışlık, bir görev ya da amaç için kararlı olup o amaca yoğunlaşmak olarak tanımlanabilmektedir. Adanmışlık, bireylerin dikkatini ve gayretlerini bir noktaya toplayacak şekilde sahip olduğu tüm kaynakları kullanmalarıdır (Büyükbeşe ve Gökaslan, 2018).

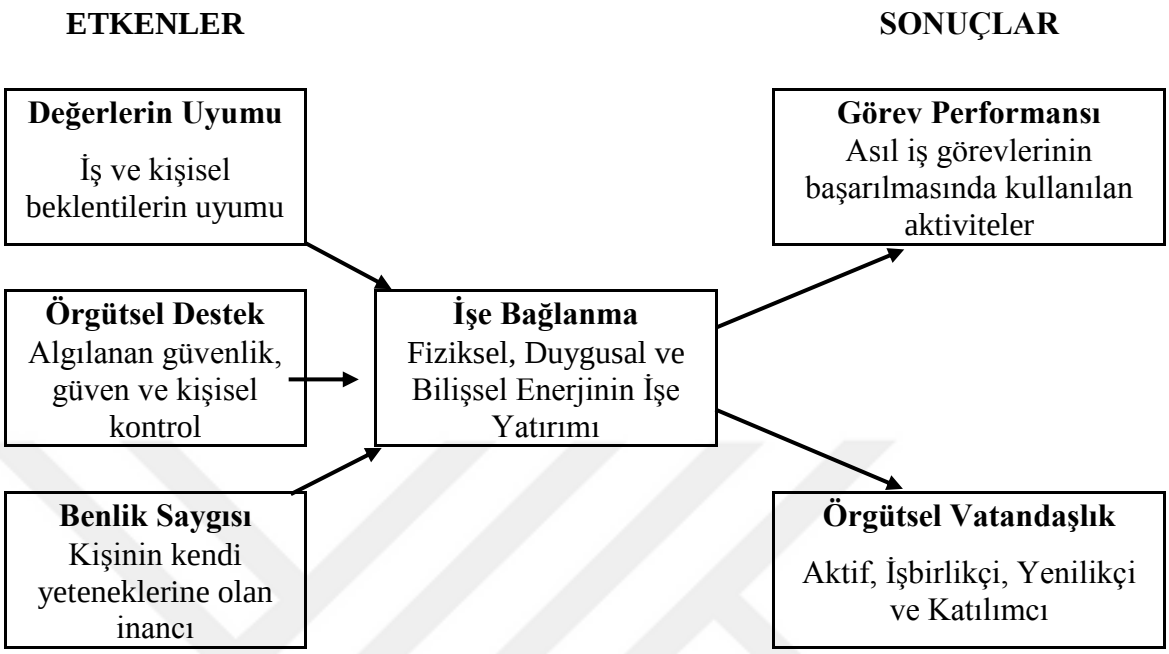
İşe adanmışlık kavramının öncüsü Kahn'dır. Kahn'a(1990) göre işe adanmışlık, *"Çalışanların kendilerini fiziksel, duygusal ve bilişsel olarak tam anlamıyla işlerine vermeleridir"*. Çalışanların kendi istekleriyle tüm fiziksel kapasitelerini işlerine odaklayarak sahip olduğu tüm enerjinin tamamına yakınını ya da tamamını gönüllü olarak işine vermesidir. Kendisini işine adayan çalışanlar, böyle bir durumda dahi kendilerini yorgun ve tükenmiş hissetmemektedir.

Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma ve Bakker(2002) işe adanmışlığı, canlılık ve bağlılık ile ilişkili pozitif, tatmin edici ve işle ilgili zihinsel bir durum olarak tarif etmiştir. İşe adanmışlığı iş sırasında yaşanan yüksek düzeyde enerji ve zihinsel esneklik, işinde efor harcama istekliliği ve zorluklarla karşı karşıya kalırken ısrar etme olarak tanımlayan Schaufeli, işe adanmışlığı coşku, ilham, gurur ve meydan okuma duygusuyla karakterize etmiştir. İşe adanmışlık, zamanın hızla geçtiği ve bir kişinin işyerinden fiziksel olarak ayrılmasını (mesaisini tamamlamasını) zorlayacak şekilde tamamen işine dalmış olmayı ifade etmektedir.

İşe adanmışlık, anlık bir ruh hali değil, daha kalıcı bir zihinsel durumdur ve doğrudan belirli bir nesneye, olaya, kişiye veya davranışa odaklanmamıştır. Aksine işe adanmışlık, çalışanın çalışmalarına yoğunlaştığı ve meşgul olduğu bir zihinsel durumu ifade etmektedir. İşe adanmışlık, çalışanların kendi içsel istekleri sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanların davranışlarının da güçlü bir öncüsüdür (De Spiegelaere, Van Gyes, De Witte ve Van Hootegem, 2015).

İşe adanmışlık, çalışanların işlerini zevkle yapmalarını sağlamaktadır. İşe adanmışlık, çalışanların performansı, örgütsel bağlılıkları ve müşteri sadakati gibi kavramlarla doğrudan ilişkilidir. Her işin sahip olduğu fizyolojik ve/veya psikolojik maliyetin azaltılmasında işe adanmışlık doğrudan etki etmektedir. İş hedeflerine ulaşmakta, başarı sağlanmasında, kişisel gelişimde gerekli olan iş kaynaklarının yüksekliği işe adanmışlığa yol açmaktadır (Aybas ve Kosa, 2018).

İşe adanmışlık genel olarak tükenmişliğin zıddı olarak görülmektedir. Çünkü tükenmişliği engellemek yerine çalışanların işlerine daha fazla adanmalarını sağlayacak müdahaleler, performansın gelişiminde daha etkili bir yöntemdir. Dolayısıyla işe adanmışlık, tükenmişliğin pozitif tarafları ile ilgilidir. İşe adanmışlıkta tükenmişliğin emareleri olan bitkinlik yerine yüksek enerji, örgütsel sinizm yerine güçlü katılım, etkinsizlik yerine etkinlik vardır. Bu bağlamda işe adanmışlık, olayları pozitif bir bakış açısından ele almak için güçlü bir perspektif sunmaktadır (Coşkuner ve Şentürk, 2017). Şekil 3'te işe adanmışlığın etkenleri ve sonuçları görülmektedir.



Şekil 3: İşe Adanmışlığın Etkenleri ve Sonuçları

(Şekil, yazar tarafından oluşturulmuştur.)

İşe adanmışlığı yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetleri çoğu zaman düşüktür. Öğrenmeye yönelik motivasyonları yüksek olup, proaktif davranışlar sergilemekte ve özenli bir şekilde çalışmaktadır. İşe adanmışlık çoğu zaman işe yönelik pozitif eğilimlere, sağlıklı ve iyi bir ruh halinde olmayı, görevin gerektirdiğinin dışında ekstra rol davranışlarına ve yüksek performansa neden olmaktadır. Bununla birlikte iş tatminleri düşük, işten ayrılma niyeti yüksek, aktif olarak iş arayan çalışanların işe adanmışlık düzeyleri çoğu zaman düşüktür (Soydan ve Bahçecik, 2018).

Birçok araştırmacı, işe adanmışlığa yol açan öncülleri ve işe adanmışlığın sonuçları olarak ardıllarını ortaya koymak üzere çalışmalar yapmıştır. İşe adanmışlığın ortaya çıkmasında etkili olan öncüller ile işe adanmışlık sonucunda oluşan ardıllar Tablo 4'te görülmektedir.

Tablo 4: İşe Adanmışlığın Öncülleri ve Ardılları

Öncüller
1. İş Kaynakları ve Tasarımı   (Görev Çeşitliliği, Anlamlılık. Özerklik, Geribildirim, Meslektaşlardan Destek, Yönetici ile Yüksek Kaliteli İlişki, Dönüşümcü Liderlik)
2. Bireysel Faktörler   (Duygusal İstikrar, Dışadönüklük, Vicdanlılık, Proaktif Kişilik, Öz-Yeterlilik. İyimserlik, Benlik Saygısı)
3. İşyeri Ortamı   (Destekleyici Çalışma Ortamı, Algılanan Güvenlik Seviyesi, Öğrenme Ortamı)
4. İnsan Kaynakları Geliştirme Uygulamaları   (Öğrenim Fırsatları, Çalışan Eğitimleri ve Gelişmeleri, Kariyer Gelişimi, Örgütsel Değişim, İletişim Stratejisi, Karar Verme Sürecine Katılma)
Ardıllar
1. İş Tatmini
2. Proaktif Davranış
3. Ekstra Rol Davranışı
4. Gelişmiş Performans
5. Ayrılma Niyeti
6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Kaynak: (Gökaslan, 2018)'dan derlenmiştir.

2.2. İŞE ADANMIŞLIK MODELLERİ

Aşağıda literatürde yaygın olarak incelenen belli başlı işe adanmışlık modelleri hakkında bilgi verilmektedir.

2.2.1. Kahn'ın İşe Adanmışlık Modeli

Kahn (1990), işe adanmışlığı bireyin fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendisini tam olarak işe vermesi olarak tanımlamaktadır. Bireyin bu adanmışlığı sergilemesi için ise üstlendiği iş rolüne bir değer atfetmesi, üstlendiği bu rolün kişisel imajına, kariyerine ve statüsüne zarar vermeyeceğine inanması ve güvenmesi ile bu rolün üstesinden gelmek için ihtiyaç duyacağı duygusal, fiziksel, sosyal ve örgütsel

kaynaklara sahip olması gereklidir. Dolayısıyla Kahn'ın işe adanmışlık modelinde birey için işin anlamlı, güvenli ve kendisiyle uyumlu olması durumunda işe adanmışlık ortaya çıkmaktadır.

Kahn'ınModeli'nde işin anlamlılığı, işin kendisinin bireye verdiği heyecan ve kendini işi yapmaya yönelik motive etme derecesidir. Anlamlılık, bireyin sergileyeceği fiziksel, bilişsel ve duygusal enerjinin geri dönüşlerinin olduğunu hissetmeleridir. Görevin meydan okuyuculuğu, görevin yerine getirilmesinde yaratıcılıktan faydalanılabilmesi, görevin yöntemlerinin ve hedeflerinin açıklığı, pozisyonun sağladığı kimliğin çekiciliği, statüye ve benlik saygısına katkıları, iş ile ilgili olarak kişiler arasındaki iletişimin düzeyi işin anlamlılığını etkilemektedir. Güvenlik, kişinin üstlendiği görevin ve pozisyonunun kişisel imaj, kariyer ve statüsüne zarar vermeyeceğine inanarak kendisini ortaya koymasıdır. Uygunluk ise kişinin sahip olduğu yeteneklerinin işe, göreve ve pozisyona olan uygunluğu ve uyumu ile ilişkilidir (İnce, 2016). Bu üç faktörün bir arada bulunması durumunda işe adanmışlık ortaya çıkmaktadır.

Kavramı ortaya atan kişi olarak Kahn'ın sınıflandırmasına göre işe adanmışlığın geleneksel olarak fiziksel, duygusal ve bilişsel olmak üzere üç boyutu söz konusudur (Kahn, 1990'dan aktaran; Kanbur ve Kanbur, 2018).

Fiziksel Adanmışlık: Bireylerin fiziksel (bedensel) olarak kendisini tam olarak işine vermesi, performansını yükseltebilmek için tüm çabasını ortaya koyması, tüm enerjisini işine vermesini, yoğun bir şekilde çalışarak sahip olduğu tüm olanakları kullanmasıdır.

Bilişsel Adanmışlık: Çalışanların tüm aklını ve dikkatini işine verip işine odaklanmasını, bunun sonucunda da sahip olduğu tüm zihinsel enerjisini işi için harcamasıdır.

Duygusal Adanmışlık: Çalışanın işi ile ilgili olarak yüksek ölçüde duygusal bağ kurması, işine karşı istek ve arzu duyması, yaptığı iş ile gurur duyarak işini benimsemesi, enerjik olması ve işi ile ilgili pozitif duygulara sahip olması durumudur.

2.2.2. Schaufeli'nin İşe Adanmışlık Modeli

Kavramın en önemli temsilcilerinden biri olan Schaufeli, işe adanmışlığın, Dinçlik, Kendini Adama ve Yoğunlaşma olmak üzere üç alt boyutundan söz etmiştir.

Dinçlik: Çalışanların, çalışma esnasında yüksek ölçüde enerji harcaması ve bu enerjiyi harcayabilecek zihinsel dayanıklılığa sahip olması, aynı zamanda çalışırken gayret göstermeye meyilli olması, zor durumlar karşısında yılmadan çalışmaya devam etmesini ifade etmektedir (Gökaslan, 2018). Çalışırken dinçlik hisseden birey, yaptığı işe motive olmuş durumdadır. Bu nedenle de karşılaştığı zorluklara rağmen işini yapmaya devam etmektedir. Karşılaştığı zorluklar, onu işini yapmaktan alıkoyamamaktadır (Çalışkan, 2015).

Kendini Adama: Çalışmaya karşı kuvvetli bir bağlılık, sadakat, ilham, istek ve meydan okuma duygularını kapsamaktadır, zor durumlar karşısında yılmadan çalışmaya devam etmesini ifade etmektedir (Gökaslan, 2018). Kendini adama, çalışanların işlerini yaparken hevesli ve istekli oluşları sonucunda yaptığı işle kendisini bütünleştirmesi ve bunun sonucunda da işine özel anlamlar yüklemesi ile oluşmaktadır (Çalışkan, 2015).

Yoğunlaşma: Bireylerin çalışırken işlerine tümüyle odaklanması ve zamanın nasıl geçtiğini anlamadan çalışmaya dalması, zor durumlar karşısında yılmadan çalışmaya devam etmesini ifade etmektedir (Gökaslan, 2018). İşine yoğunlaşan bireyler çalışırken tamamen odaklanarak zihinlerini tam kapasite ile kullanmaktadır. Yoğunlaşmış bireyler işlerinden içsel ve tarifsiz bir keyif almaktadır (Çalışkan, 2015).

2.2.3. Maslach'ın Tükenmişlik-İşe Adanmışlık İlişkisi Modeli

Kavramın bir diğer önemli temsilcisi Maslach'tır (1997). Tükenmişlik üzerine çalışmaları ile bilinen Maslach, tükenmişliğin zıttı olarak işe adanmışlığı da incelemeye başlamıştır. Maslach'ın modelinde tükenmişlik ile işe adanmışlık arasında ilişki söz konusudur. Modelde aşırı iş yükü, kontrol eksikliği, yetersiz ödüllendirme, aidiyet hissedememe, adaletsizlik ve değer çatışmaları, kişi-iş uyumunu olumsuz etkileyerek tükenmişlikle ilişkilendirilmektedir. Tam aksine sürdürülebilir iş yükü, tanınma, takdir edilme ve ödüllendirilme, aidiyet hissi gibi faktörler ise kişi-iş uyumunu pozitif etkileyerek işe adanmışlığı artırmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Maslach da işe adanmışlığın alt boyutlarını kendince tanımlamıştır. Maslach'ın sınıflandırmasına göre işe adanmışlığın enerji, bütünleşme ve yeterlilik alt boyutları bulunmaktadır (Özer, Saygılı ve Uğurluoğlu, 2015).

Enerji: Çalışanların karşı karşıya kaldığı olumsuz durumlara, yorucu ve beklenmedik olaylara rağmen sahip olduğu dayanıklılık ile tüm gücünü işini yaparken kullanma isteğidir. Enerjik olma durumu ile işe adanmışlık arasında doğrudan ilişki bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle adanmışlık düzeyi yüksek çalışanlar yüksek enerjiye sahiptir. Maslach, enerji boyutunu tükenmişliğin tersi olarak ele almaktadır.

Bütünleşme: Maslach tarafından sinizm kavramının tersi olarak ortaya atılmıştır. Bütünleşme, bireyin kendi kişilik özellikleri ile örgütün özelliklerini özdeşleştirmesini ifade etmektedir.

Yeterlilik: Çalışanların yaptığı işte ve çalıştığı işyerindeki yetkinliğini ve bu yetkinlik sonucunda elde ettiği başarı duygusunu ifade etmektedir.

2.2.4. Macey ve Schneider Tarafından Oluşturulan İşe Adanmışlık Boyutları

Macey ve Schneider (2008), işe adanmışlığın niteliksel, durumsal ve davranışsal olmak üzere üç alt boyuta sahip olduğundan bahsetmektedir.

Niteliksel: Bireyin hayata ve işe yönelik olumlu görüşlere ve proaktif ve idealist bir kişiliğe sahip olmasını ifade etmektedir. Proaktif kişiler, mevcut durumu değiştirmek ve iyileştirmek konusunda harekete geçen ve bu yönde inisiyatif alacak ölçüde istekli olan bireylerdir. Proaktif kişilik özelliği ile işe adanmışlık arasında pozitif yönlü ilişki beklenmektedir.

Durumsal: Bireylerin işinde kullanmak üzere kendisine yatırım yapmasını ve işin sonuçlarının birey tarafından algılanış biçimini ifade etmektedir. Dolayısıyla hem bir özellik hem de durumsal öğeleri içeren bir kavramdır. Durumsal adanmışlık, bireyin hem içsel enerjisi ve yoğunlaşma hissini hem de örgüte yönelik tatmin, bütünleşme ve sadakat gibi hislerini içermektedir.

Davranışsal: Etkinlik ve sorumluluk açısından inisiyatif alma davranışını ifade etmektedir.

2.2.5. İş Talepleri ve İş Kaynakları Modeli

İş Talepleri ve İş Kaynakları Modeli, işe bağlı gerginlikten bahsetmekte ve işle ilgili taleplerle bu talepleri karşılamak için kullanılan kaynaklar arasındaki uyum ya da uyumsuzluğun tükenmişliğe ya da işe adanmışlığına yol açtığını varsaymaktadır. Çalışanlardan beklenen iş yükü düzeyi ve işle ilgili kişisel çatışmalar iken iş kaynakları ise çalışanların işi ile ilgili konularda karar verebilme serbestisine sahip olmasıdır. Modele göre iş talepleri ile iş kaynakları arasındaki uyumsuzluk gerginliğe neden olmaktadır. İş gerginliğinin yüksekliği tükenmişliğe, düşüklüğü ise işe adanmışlığa neden olmaktadır (Emre, 2018).

Gerginlik = İş Talepleri – İş Kaynakları

İş Talepleri ve İş Kaynakları Modeli'nde artan iş talepleri işin zorlu yönünü yansıtmaktadır. Zihinsel ya da fiziksel çabalar, kişiyi zorlamakta ve baskı altına almaktadır. Taleplerin yüksekliği tükenmişliğe neden olabilmektedir. Tükenmişlik ile

paralel olarak iş talepleri de kaynakları tüketebilmektedir. Kaynak eksikliği talebin karşılanmasını imkânsız hale getirebilmektedir (Emre, 2018).

2.3. İŞE ADANMIŞLIK İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Yönetim literatüründe çok farklı sektörlerden katılımcılar ile işe adanmışlık düzeyleri ve işe adanmışlığın farklı değişkenlerle ilişkisini inceleyen araştırmalar gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bu kısmında işe adanmışlık ile ilgili olarak yerli ve yabancı literatürde önceden yapılan çalışmaların bulgularına yer verilecektir.

Caymaz, Erenel ve Gürer (2013), liderlik karizması, adanmışlık ve gruba aidiyetin gönüllü çalışma performansına etkisini AKUT Arama Kurtarma Derneği'nin çalışanları özelinde incelemiştir. Otuz iki farklı bölgede tamamen gönüllülük esasıyla çalışan toplam 1500 AKUT derneği üyesi ile yapılan araştırmadan elde edilen bulgular, işe adanmışlık ile gruba aidiyet, performans ve liderlik karizması arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca işe adanmışlığın çalışma performansını önemli ölçüde arttırdığı da çalışmadan elde edilen bulgular arasındadır.

Coşkuner ve Şentürk (2017), dönüşümcü ve istismarcı liderlik davranışlarının işe adanmışlık düzeyi üzerindeki etkisini AVM çalışanları özelinde incelemiştir. Düzce'deki bir AVM'de gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, istismarcı liderlik davranışlarının hem duygusal hem de fiziksel adanmışlık algısı üzerindeki negatif etkiye sahip olduğunu, dönüşümcü liderliğin ise işe adanmışlığı pozitif etkilediğini ortaya koymaktadır.

Soydan ve Bahçecik (2018), hemşirelerin işe adanmışlık düzeylerini incelediği araştırmasını 10 kamu hastanesinde çalışan toplam 743 hemşire ile gerçekleştirmiştir. Buna göre kadın hemşirelerin erkeklere göre, 42 yaş üstü hemşirelerin 42 yaş altındaki hemşirelere göre, yönetici hemşirelerin özel dal hemşirelerine göre işe adanmışlık düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca yaş, mesleki deneyim ve bölümde çalışma süresiyle işe adanmışlık arasında da anlamlı ve pozitif ilişki olduğu saptanmıştır.

Turhan, Demirli ve Nazik (2012), Elazığ'daki sınıf öğretmenlerinin işe adanmışlık düzeyine etki eden faktörleri incelediği araştırmasını toplam 198 öğretmen ile gerçekleştirmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, öğretmenlerin işe adanmışlık düzeylerini etkileyen faktörlerin "mesleği sevme", "gayret gösterme", "değer verme", "toplumsal statü" ve "meslekte zorlanma" olduğunu göstermektedir.

Öğretmenlerin örgütsel bağlılık, işe adanmışlık ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi inceleyen bir diğer çalışma Gökaslan (2018) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonuçları, örgütsel bağlılık ile işe adanmışlık arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ancak işe adanmışlığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi anlamlı değildir. Buna karşılık işe gömülmüşlüğün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ise negatif ve istatistiksel olarak anlamlıdır.

İşe gömülmüşlük, işe adanmışlık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen benzer bir çalışma Büyükbeşe ve Gökaslan (2018) tarafından gerçekleştirilmiştir. Diyarbakır'daki bir tekstil işletmesinde görev yapan toplam 112 çalışan ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, işe gömülmüşlüğün işe adanmışlık üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Buna karşılık işe gömülmüşlük ve işe adanmışlık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ise istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Şantaş, Uğurluoğlu, Kandemir ve Çelik (2016), sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm, iş performansı ve işe adanmışlık düzeyi arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmalarını, toplam 492 sağlık çalışanı ile gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların örgütsel sinizm ve işe adanmışlık düzeylerinin orta düzeyde iş performanslarının ise ortanın üzerinde olduğu belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, örgütsel sinizmin işe adanmışlığın varyansının neredeyse yarısını (%44,2) açıkladığını ortaya koymaktadır.

İşe adanmışlık ile işyeri tutumları arasındaki ilişkinin incelendiği bir diğer çalışma Hatay'da gerçekleştirilmiştir. Özyılmaz ve Süner'in(2015), Hatay'daki 9 işletme ile gerçekleştirdikleri çalışmaları sonucunda elde edilen bulgular, işe adanmışlığın

çalışanların iş tatminini ve örgütsel bağlılığını pozitif ve anlamlı olarak, işten ayrılma niyetlerini ise negatif ve anlamlı olarak etkilediğini göstermektedir. Çalışmaya göre işe adanmışlığı arttırmak, çalışanların işyeri tutumlarını olumlu yönde geliştirecektir.

Uysal, Özçelik ve Uyargil(2018), bireysel iş yapılandırmanın işe adanmışlık üzerindeki etkisini incelemiştir. Toplam 121 katılımcı ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, bireysel iş yapılandırmanın alt boyutlarının (sırasıyla meydan okuyucu iş taleplerinin, yapısal iş kaynaklarının arttırılmasının ve engelleyici iş taleplerinin azaltılmasının) işe adanmışlık düzeyini anlamlı ve pozitif etkilediği görülmüştür.

Kanbur ve Kanbur (2018), işte var olmama ile işe adanmışlık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Kastamonu'daki bir tekstil firmasında görev yapan 239 çalışandan elde edilen bulgular, çalışanların işte var olmama düzeyleri ile işe adanmışlık davranışları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Aybas ve Kosa (2018), tur rehberleri özelinde duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerine olan etkisini incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, derin davranış ve işe adanmışlık arasındaki ilişkide olumlu stresin aracı etkisi olduğunu göstermektedir. Yüzeysel davranış ile işe adanmışlık arasında ise ilişki bulunmamaktadır.

Yabancı literatürde de işe adanmışlık ve onun farklı değişkenlerle ilişkisi üzerinde birçok araştırma yapılmıştır. Örneğin Schaufeli, Bakker ve Salanova(2006), 10 farklı ülkedeki 14521 işe adanmışlık ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, işe adanmışlığın tükenmişliğin zıttı olduğunu ortaya koymaktadır.

Salanova, Agut ve Peiró(2005), örgütsel kaynaklar ve işe adanmışlık ile çalışanların performansı ve müşteri sadakati arasındaki ilişkide örgüt ikliminin aracı rolünü incelediği araştırmasını toplam 342 hizmet sektörü (otel ve restoran) çalışanı ve 1140 müşteri özelinde incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, örgütsel

kaynakların ve işe adanmışlığın çalışan performansı ve müşteri sadakati ile ilişkisinde örgüt ikliminin aracı rolü olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca örgüt iklimi ve müşteri sadakati arasında da pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki söz konusudur.

Öğretmenlerde tükenmişlik ve işe adanmışlığı inceleyen bir araştırma, Hakanen, Bakker ve Schaufeli(2006) tarafından gerçekleştirilmiştir. Finlandiya'da görev yapan 2038 öğretmen ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, tükenmişliğin yüksek iş talepleri kaynaklı olduğu, işe adanmışlığın örgütsel kaynakların örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinde aracı rolü olduğunu ve tükenmişliğin eksik işe adanmışlık ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Bakker ve Demerouti(2008), işe adanmışlık için bir model önerisi getirdikleri çalışmalarında iş ve kişisel kaynakların işe adanmışlığın temel belirleyicileri olduğunu ortaya koymuşlardır. Buna göre işe adanmışlığı yüksek çalışanlar, daha yaratıcı, daha üretken ve iş tanımlarının gerektirmediği ekstra rolleri üstlenme konusunda daha isteklidir.

Sonnentag(2003), proaktif davranışlar ile işe adanmışlık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Boş zamanlarında dahi işle ilgili şeylerle ilgilenmek ve işe adanmışlık arasındaki ilişki 147 çalışan özelinde incelenmiştir. Araştırmada, gün boyunca çalışma ve proaktif davranışlar (kişisel inisiyatif alma ve öğrenmeye isteklilik) ile işe adanmışlık arasındaki pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki ortaya konulmuştur.

Schaufeli, Taris ve vanRhenen(2008), işkoliklik, tükenmişlik ve işe adanmışlığın, çalışanların iyi oluşlarında birbiriyle ilişkili üç faktör mü yoksa birbirinden bağımsız üç farklı faktör mü olduğunu inceledikleri araştırmalarını toplam 587 telekom yöneticileri ile incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, bu üç değişkenin çalışma saatlerinin uzaması, işin özellikleri, çıktılar, sosyal ilişkilerin kalitesi ve algılanan sağlık ile ilişkili olduğunu, ancak bu üç değişkenin birbiriyle ilişkili olmaktan ziyade üç farklı faktör olduğunu ortaya koymaktadır.

Tükenmişlik ile işe adanmışlık arasındaki ilişkide kişiliğin aracı rolünü ortaya koyan bir araştırma Lengelaan, Bakker, vanDoormen ve Schaufeli(2006) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, yüksek nevrotiklik kişilik özelliği, tükenmişliğin temel belirleyicisidir. İşe adanmışlık ise yüksek dışa dönüklük enerjiklik ve düşük nevrotiklik kişilik özellikleri ile karakterizedir. Araştırmadan elde edilen bulgular, tükenmişlik ve işe adanmışlıkta kişilik özelliklerinin önemli bir farklılık yarattığını ortaya koymaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ GENEL AÇIKLAMALAR

Tükenmişlik hem bireysel hem de örgütsel performansı düşüren, bireyde fiziksel ve ruhsal problemlere neden olan ve örgütler için istenmeyen sonuçlara neden olan bir kavram olarak yönetim ve organizasyon literatüründe incelenmektedir. Çalışmanın bu bölümü genel olarak tükenmişlik konusuna ayrılmıştır. Bu kapsamda bu bölümde tükenmişlik kavramı, boyutları, tükenmişliğe etki eden faktörler, tükenmişlik modelleri, tükenmişlikle baş etme yolları ve tükenmişliğin sonuçlarına yer verilmektedir.

3.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Tükenmişlik, iş hayatında yalnızca çalışanlar için değil aynı zamanda işletmeler için de çok ciddi etkileri olan yaygın bir problemdir. Günümüz koşulları altında nitelikli insan faktörü büyük önem kazanmıştır. Örgütler de insana yatırım yaparak örgütsel etkinliği arttırmaya çalışmaktadırlar. Ancak bu noktada çalışanlardan beklentilerin artması da kaçınılmaz olmuştur. Bu nedenle çalışanlar, örgüt içerisinde yaşanan gelişmelere uyum sağlayarak verimliliklerini arttırmak için her geçen gün daha da fazla çaba sarf etmektedir. Bu çaba da çalışanların tükenmesine yol açan süreci başlatmaktadır.

Bireyler, gündelik hayatlarında olduğu gibi iş yaşantılarında da birbirinden çok farklı davranışlar sergilemektedir. Kimi çalışanlar için iş yaşamı büyük bir heves ve istekle geçerken, kimisi ise kendisinden talep edilenleri yaparken isteksiz davranmaktadır. Hatta işini tümden boşlayıp görev ve sorumluluklarını ihmal derecesine vardırabilmektedir. Dolayısıyla çalışanların verimliliğinde işyerindeki stresörlerin etkisi büyüktür. Tüm bu stresörler, bir bütün olarak tükenmişliğin temelini oluşturmaktadır (Sürgevil, 2014).

Tükenmişlik duygusal tükenme, duyarsızlaşma (ya da sinizm) ve düşük kişisel başarı (ya da düşük mesleki etkinlik) olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik, ciddiyet ve sebep açısından değerlendirilebilir ve bireysel müdahale ve karmaşık örgütsel değişim programları ile giderilebilir (Cemaloğlu ve Kayabaşi, 2014).

Tükenmişliğin, fiziksel hastalık, artan umutsuzluk duyguları, huzursuzluk, sabırsızlık ve aile, iş arkadaşları ve diğerleri ile zayıf kişilerarası ilişkiler dahil olmak üzere, birey için birçok sonucu vardır. Ağır vakalarda tükenmişlik, yürütmenin azalmasına, çalışmasına, dikkatine ve belleğine neden olabilir (Okutan, Yıldız ve Konuk, 2013).

Tükenmişlik, genel itibariyle iş yaşamında başka insanlar ile bire bir etkileşim gereken hemşirelerde, doktorlarda, sosyal hizmet çalışanlarında ve öğretmenlerde sıklıkla görülmektedir. Özellikle bu meslek gruplarının çalıştığı organizasyonlarda olmak üzere tüm organizasyonların içerisindeki stres kaynaklarının ortadan kaldırılmaması, ilerleyen dönemlerde çalışanların performansının düşmesine, motivasyonlarını kaybetmelerine, işe devamsızlık yapmalarına ya da geç gelmelerine, sık sık izin almak istemelerine ve hatta işi bırakmalarına neden olabilmektedir (Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2013).

Özellikle 1980'li yılların başından itibaren hem psikoloji hem de örgütsel davranış alanlarında sıklıkla incelenen bir konu olarak tükenmişlik ilk kez 1974 yılında Freudenberg'in çalışmasında tanımlanmış ve tartışmaya açılmıştır. Freudenberg(1974) tükenme belirtilerini klinik çalışanları üzerinde gözlemlemiş ve bu belirtilerin yorgunluk, baş ağrısı kaynaklı acı çekme, mide ve bağırsak rahatsızlıkları ve nefes alamama olduğunu gözlemlemiştir. Ayrıca tükenmişlik kaynaklı güvensizlik, paranoya ve değişime kapalı olma durumu da ilerleyen aşamalarda görülmektedir (Sürgevil, 2014).

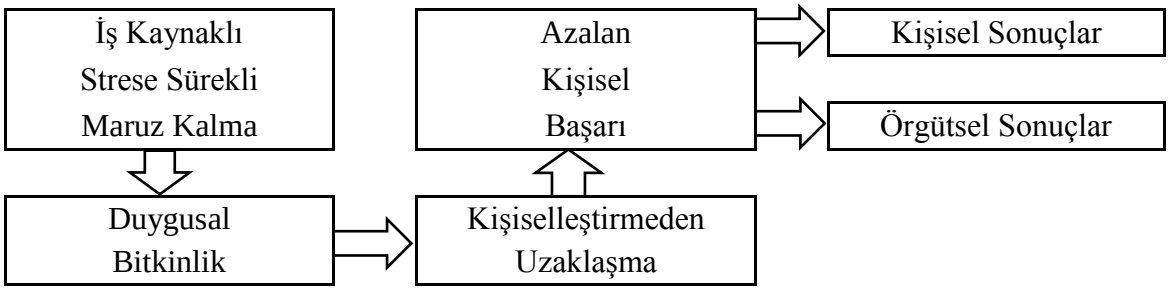
Özellikle idealleri yüksek olanlar, etrafındaki kimselere çabuk güvenenler, başkalarına karşı "hayır" diyemeyenler, kendini sürekli biçimde eleştirenler, yönetici kademesindekiler, vakit kısıtlamasıyla çalışan hassas görevleri bulunanlar ve sosyal

açıdan zayıf olan kişilerin risk altında olduğu tükenmişlik sendromu, önce duygusal ardından da fiziki olarak kendisini tüm vücutta hissettiren önlenebilir rahatsızlıktır (Göktepe, 2016).

Tükenmişlik hissi, bireyin kendisine koyduğu büyük hedeflere, isteklerine ve arzularına ulaşamamaları durumunda yaşadıkları hayal kırıklığı kaynaklı olarak kendilerini yorgun ve enerjisini tükenmiş hissetmesi halidir. Günümüzde oldukça yaygın görülen bu durum, çalışanların iş hayatlarının bir döneminde öyle ya da böyle karşılarına çıkmaktadır (Sema, Polatçı ve Ardıç, 2014). Bununla birlikte tükenmişliğin bir anda oluşan bir olgu olmadığını, bazı faktörler nedeniyle yavaş yavaş süreç içerisinde geliştiğini de göz ardı etmemek gerekir. Dolayısıyla ortaya çıktıktan sonra bireylerin ruhsal dengesini alt üst eden, iş, aile ve sosyal yaşantısında problemlere yol açan tükenmişliğin belirtilerini fark ederek baştan müdahale edilmesi gereklidir. Hangi işte, hangi görevde, hangi makamda olursa olsun, her çalışan tükenmişliğe adaydır (Göktepe, 2016).

Çalışanlar arasındaki yorgunluk, düş kırıklığı ve işten soğuyarak işi bırakma eğilimiyle karakterize olan tükenmişlik, bireylerin iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerinde de bozulmalara yol açarak hoşgörüsüzlüğe neden olabilmektedir. Tükenmişlik hissinin paylaşılmaması ve düzeltilmesi için çaba sarf edilmemesi halinde, birey adeta bir girdaba düşerek ruhsal dengesini yitirebilmektedir. Çalışanlar arasında önemli bir problem olan tükenmişlik, aile içi ilişkileri bozabildiği gibi alkol, sigara ve madde bağımlılığına kadar gidebilen ağır depresyonlara ve buna bağlı fiziksel hastalıklara uzanan ciddi sorunlara yol açabilmektedir (Algül, 2014).

Sürekli iş baskısının yarattığı duygusal bitkinlik olan tükenmişlik, stresin yıkıcı bir formudur. Gündelik konuşmada çoğu zaman stres ile eş anlama gelecek şekilde kullanılan tükenmişlik, iş ile ilgili bir stresör olduğundan, başkalarıyla yoğun ilişkiler gerektiren görevlerdekiler için önemli bir risktir. Tükenmişlik yaşayan bireyler, çoğu zaman işlerine karşı gereğinden fazla duygusal katkı yapmak durumunda kalanlardan oluşmaktadır (Algül, 2014). Şekil 6'da tükenmişlik süreci görülmektedir.



Şekil 4: Tükenmişlik Süreci

Kaynak: (Can, Aşan ve Aydın, 2015).

3.2. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI

Literatürde tükenmişlik duygusal, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç boyutta irdelenmektedir. Bu kısımda tükenmişliğin bu üç boyutu ele alınacaktır.

3.2.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenmişlik, bireylerin sahip olduğu enerjinin azalması ve duygusal kaynaklarının bitmesidir. Duygusal tükenmişliği tecrübe eden çalışanların en büyük problemi, işlerine kendilerini verememeleridir. Duygusal tükenmişlik yaşayan kişi, çoğu zaman üzerindeki yoğun duygusal baskıdan kaçış yollarını aramakta ve kullanmaktadır. İnsanlar ile olan ilişkilerini, işin sürdürülebilirliği için gereken minimal düzeye indirmektedir. İnsanları kendi zihninde çeşitli kategorilere ayırarak karşılaştıkları insanlara kafasındaki kategorilere göre davranmaktadır. Bunun sonunda ise katı kural ve prensiplere sahip olarak bu kural ve prensiplerine göre hareket etmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin bireysel stresi içeren alt boyutudur. Duygusal tükenmede bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalma meydana gelmektedir (Sürgevil, 2014).

Duygusal tükenme nedeniyle çalışanların kendi sorumluluğundaki işleri yapmakta güçlük çekmeleri doğal karşılanmaktadır. Bu tip tükenmeyi yaşayan çalışanlar işlerini bitirdiklerinde dahi mutluluk ve rahatlama gibi duyguları hissedemeyecekler ve psikolojik olarak kendilerini işe vermek konusunda yetersiz hissedeceklerdir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin en önemli belirleyicisi ve başlangıcıdır. Diğer boyutlar daha sonra gerçekleşmektedir. Duygusal tükenmişlik içindeki bireyler, hizmet sunduğu kişilere karşı önceden olduğu kadar sorumlu davranamadığını düşünmekte ve gerginlik ve stres duyguları ile yüklenmektedir. Bu durumun sonucu olarak da ertesi gün işe gitmek konusunda endişe yaşamaktadırlar (Göktepe, 2016).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin en net gözlemlenebilen boyutudur. Çünkü insanlar kendileri ya da başkalarındaki yıpranmışlık, enerji düşüklüğü, bitkinlik ve yorgunlukları fark edebilmekte ve en çok bu sıkıntıları dile getirmektedir. Duygusal tükenmenin, tükenmişliğin en önemli boyutu olması, diğer iki boyutun önemsiz olduğu anlamına gelmemektedir. Tükenmişlik, duygusal tükenme ile başlayıp duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ile devam eden bir süreçtir (Aygül ve Gündüz, 2010).

3.2.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, çalışanın etkileşimde bulunduğu insanlara karşı takındığı olumsuz ve gayri ciddi tavır ve duygulardır. Duyarsızlaşma, duygusal tükenmişliğin ilerlemiş boyutudur. Duygusal tükenme yaşayan kişide oluşan tutumlar, tükenmişlik sendromunun ikinci boyutu olan duyarsızlaşmayı meydana getirmektedir (Ok, 2004). Duyarsızlaşma yaşayan kişiler, hayatındaki diğer insanların onu yalnız bırakmasını ve hayatından çıkmasını arzu etmektedirler. Bu sayede iş nedeniyle bir araya geldiği insanlara karşı duyarsızlaşarak, onlara insan gibi değil sanki bir nesneymişçesine davranmaktadır. Tükenmişliğin bireyler arası boyutunu oluşturan duyarsızlaşma, müşterilere ya da hizmet edilenlere karşı negatif, katı tutum ve işe karşı tepkisiz bir hale gelmeyi belirtmektedir (Tümkaya ve Uştu, 2016).

Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda olan çalışanlar hizmet verdikleri kişilerin yanı sıra çalışma arkadaşlarına karşı da olumsuz ve alaycı tutumlar geliştirmekte ve sergilemektedir. Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu oluşturan duyarsızlaşma, hizmet verilenlere karşı katı tutumlar sergileme ve tepkisizleşmedir (Sürgevil, 2014).

Bireylerin işlerine karşı takındığı idealist tutumların azalması ve buna paralel olarak artan işten uzaklaşma duygusu duyarsızlaşmayı meydana getirmektedir. Geliştirilen bu soğuk yapının dozu arttıkça negatif reaksiyon çeşitli şekillerde ortaya çıkmaya başlamaktadır. Duyarsızlaşma evresindeki çalışan, yalnız kalmak istemekte ve diğer insanların kendisini yalnız bırakmasını arzulamaktadır (Aygül ve Gündüz, 2010). Diğer insanların sorunlarını çözmek konusunda kendisini güçsüz hisseden birey, duyarsızlaşmayı bir kaçış olarak kullanmaktadır. Duyarsızlaşma, tükenmişliğin en problemli alt boyutlarındandır. Uzaklaşmanın artmasıyla, çevresindekilerin gereksinimlerine aldırış etmeyen bir tutum ve hatta duygulara aldırmama durumu oluşmaktadır (Can, Aşan ve Aydın, 2015).

3.2.3. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma

Kişisel başarı duygusunda azalma, kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimidir. Bu gibi durumlarda çalışanlar işlerinde başarısız olduklarını düşünerek tatminsizlik duymakta ve iş dışındaki faaliyetlere yönelmektedirler.

Tükenmişliğin son ayağı olan kişisel başarı duygusunda azalma, çalışanlar duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma belirtilerinden olan başkalarına karşı olumsuz düşünceleri kendine çevirmekte ve kendisi hakkında da olumsuz düşünceler sahip olmasına neden olmaktadır. Çalışan, tükenmişliğin bu evresinde kendi düşünceleri ve davranışlarını yanlış bularak kendini suçlamaktadır. Ayrıca kendisinin başarısız olduğunu düşünmekte ve hatta buna inanmaktadır. İşinde ilerleyemediğini hatta daha da geriye gittiğini düşünen bu tür çalışanlar, kendilerini suçlu hissederek gayretlerinin

hiçbir bir işe yaramadığına inanmaktadırlar. Bu durum ise kişinin kendisine olan özsaygısını yitirmesine ve depresyona girmesine neden olmaktadır (Dalğar ve Tekşen, 2014).

Kişisel başarısızlık, depresyonla, moral düşüklüğüyle, bireyler arası etkileşime girmekten kaçınmayla, baskılarla baş edememeyle ve işin doğası gereği karşılaşılan kişilerle ilişkilere bağlı olarak başarı ve yeterlilik duygularındaki azalmayla karakterizedir. Bu gibi durumlarda çalışanlar başarabileceği işleri dahi yapamamaya ve kendini soyutlamaya iterek mesleki davranışlardan kaçınmaya başlamaktadır. Suçluluk, sevilmeme hissi ve başarısızlık duyguları kişilerin özgüvenlerini ve özsaygılarını azaltarak kişiyi depresyona itebilmektedir (Bitmiş, Sökmen ve Turgut, 2014).

Kişisel başarı düşüklüğü, en hafif tabirle bireyin kendi kendini olumsuz olarak değerlendirmesi olup, tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu oluşturmaktadır. Bu boyut, kişisel başarısızlık olarak da adlandırılmaktadır. Çalışanlar mesleki yetenekleri ve işi gereği kişilerle etkileşimlerde azalma yaşamaktadır. Bu gibi durumlarda kişinin gelişimi olumsuz etkilenmekte ve ilerleme durmakta ve hatta geriye gitme yaşanabilmektedir. İşinde ilerleyemediğini hatta gerilediğini düşünen birey ise bu durumdan kendini suçlamaktadır (Kutanis ve Karakiraz, 2013).

3.3. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Tükenmişliğe etki eden kişisel ve örgütsel faktörler bulunmaktadır. Bu faktörleri kısaca şu şekilde sıralamak mümkündür (Can, Aşan, ve Aydın, 2015; Sürgevil, 2014; Göktepe, 2016; Özkan ve Aksoy, 2015; Doğan, Demir ve Türkmen, 2015):

İş Talepleri: İş talepleri, diğer bir deyişle aşırı iş yükü, çalışanları tükenmişliğe iten faktörlerin başında gelmektedir.

Rol Çatışması: Birbiriyle çelişen iş talepleri de tükenmişliğe neden olabilmektedir. Birden fazla amirden aynı konuda farklı talepler olması, çalışanı tükenmişliğe itebilmektedir.

Rol Belirsizliği: Çalışanın işyerindeki rolünü bilmemesi, çok fazla rotasyona uğraması da tükenmişliği tetikleyebilmektedir.

Uygun Kaynakların Eksikliği: İşi etkin bir şekilde yürütebilmek için gereken fiziksel ve kişisel kaynaklara sahip olmamak da tükenmişliğe neden olabilmektedir. Örneğin bireyin yeteneklerini aşacak talepler ya da yeteneğini sergilemesini sağlayacak fiziksel gereçlerin olmaması, tükenmişliği tetikleyebilmektedir.

Sosyal Destek Yokluğu: İşyerindeki sosyal ilişkilerin yetersizliği, bireyin yok sayılması ya da sosyal ortamlara çağırılmaması ya da ortama girdiğinde ortamdakilerin dağılması gibi sosyal destek yoksunluğu tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Geribildirim Eksikliği: Çalışanların yaptığı işle ilgili olumlu ya da olumsuz geribildirim verilmemesi de tükenmişliğe neden olabilmektedir. Yaptığı işin ne durumda olduğunu bilmeyen çalışanların boşu boşuna iş yapma endişesi nedeniyle stresi artabilmektedir.

Olaylar Üzerindeki Kontrol Hissinin Yetersizliği: İşyerindeki olaylar üzerinde kontrolü olmadığını düşünen bireyler rüzgârda savrulan yaprak gibi hissederek strese girebilmekte ve tükenmişlik yaşayabilmektedir.

Birey- İş Uyumsuzluğu: Yeteneklerinin çok üzerinde ya da yeteneklerinin çok altında iş verildiğini düşünen bireyler tükenmişlik yaşayabilmektedir. Örneğin bir mühendisin prim sistemiyle saha pazarlama ekibine dahil edilmesi tükenmesine neden olabilmektedir.

Ödül Yetersizliği: Yetersiz finansal kazançlar, sosyal ödüllerin eksikliği ve takdir edilmeme gibi problemler çalışanların tükenmişliğini tetikleyebilmektedir.

Adaletsizlik: İş arkadaşlarından fazla çalıştığını ve daha az maaş aldığını düşünen bireyler adaletsizlik hissedecek bu da tükenmişlik hissini tetikleyecektir.

Etik Olmayan İşlere Zorlanmak: Bireyin sahip olduğu kişisel ve toplumsal değerlere aykırı işlere zorlanmak da bireyin tükenmesine neden olabilmektedir.

3.4. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ

Tükenmişlik belirtileri genellikle uzun bir süre boyunca yavaşça gelişir. Bu belirtiler genellikle ara sıra küçük bir rahatsızlık olarak başlar. Bununla birlikte, bu erken belirtiler tanınmaz ve uygun şekilde yönetilmezse, daha ciddi fiziksel, zihinsel ve duygusal zorluklara dönüşebilir. Tükenmişliğin fiziksel belirtileri uyku problemleri, damak tadı değişikliği ya da yediklerinden keyif alamamak, baş ağrıları, nefes darlığı ve yüksek tansiyon gibi belirtilerdir. Tükenmişliğin duygusal belirtileri, endişe, depresyon, sabırsızlık, rahatsızlık ve öfke patlamalarıdır. Tükenmişliğin zihinsel belirtileri ise unutkanlık, odaklanma eksikliği, dağınıklık, kararsızlık ve ümitsizliktir (Curun ve Özkılıççı, 2016).

Tablo 5: Tükenmişliğin Belirtileri

1. Psikolojik Belirtiler	**3. Davranışsal Belirtiler**
Duygusal Belirtiler	***Bireysel davranışlar***
İşe gitmeye karşı direnç	Uyarıcı maddelerin kullanımında artış,
Başarısız, kızgın ve isteksiz hissetme	Artan saldırganlık,
Suçluluk hissetme,	***İş Yaşamında Davranışlar***
Cesaret edememe ve kayıtsız olma,	Devamsızlık,
Güven duymama ve paranoyakça düşünceler	Mola süresinin uzaması
Hayal kırıklığı	İş etkinliğinin azalması,
Bilişsel Belirtiler	**4. Sosyal Belirtiler**
Sabit fikirlilik ve değişime direnç,	***Müşterilerle İlişkiler***
Düşük konsantrasyon	Müşterilere karşı negatif hisler besleme
	Müşterilerle iletişime geçmeme,
Motor Belirtiler	Müşterilere telefon etmeme, ziyaret etmeme
Tikler,	Müşterileri dinlememe,
Sinirli olma,	***Çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler***
2. Fiziksel Belirtiler	Geri çekilme,
Psikosomatik Şikayetler	İşle ilgili tartışmalardan uzak durma,
Yorgun ve bitkin hissetme	**5. Problemli Davranışlar**
İş sonrası yorgunluk,	***Müşterilerle İlişkiler***
Uykusuzluk,	Tek tip davranma
Cinsel problemler	Kin
Hastalıklar	Kara mizah
Sık üşütme ve grip	Azalan empati
Baş ağrısında sıklık	Güçsüzlük gösterisi
Mide ve bağırsak şikayetleri	***İş Dışı***
Fiziksel Reaksiyonlar	Evlilik ve aile problemleri, yalnızlık
Kalp atışında artış	***İş Yerinde***
Nabız artışında artış	Negatif iş tutumları
Kolesterol düzeyinde artış	İdealizmin kaybedilmesi

Kaynak: (Dönmez, 2008).

3.5. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Literatürde tükenmişlik konusunda yapılan çalışmalar oldukça fazladır. Bazı araştırmacıların ise kendi isimleri ile anılan tükenmişlik modelleri bulunmaktadır. Literatürde en çok kullanılan Maslach'ın Tükenmişlik Modeli'nin yanı sıra Cherniss, Edelwich ve Brodsky, Pearlman ve Hartman, Meier ile Suran ve Sheridan'ın tükenmişlik modelleri en sık kullanılan modellerdir.

3.5.1. Cherniss Modeli

Cherniss'e göre tükenmişlik, bireylerin aşırı strese karşı vermiş olduğu işten soğuma tepkisidir. Tükenmişliğin, aşırı örgütsel bağlılığın bir sonucu olduğunu belirten Cherniss, çalışanların beklentileriyle gerçekleşen iş hayatları arasındaki farklılık, tükenmişliğe neden olduğunu dile getirmektedir. Rol belirsizliği, ağır iş yükü, insanlarla fazlasıyla bire bir etkileşim gibi temel unsurları dikkate alan model tükenmişliği sürece yayılan bir vaka olarak değerlendirmektedir. Bu durum, iş ile alakalı stresörlere karşı tepki şeklinde başlamakta ve süreç içerisinde psikolojik olarak ilişik kesmeye kadar gidebilmektedir (Altay, 2009).

Cherniss Modeli, tükenmişliği stres kaynaklı olarak görmekte ve stres ile birlikte ortaya çıktığını belirtmektedir. Tükenmişliği, iş yaşantısındaki stresörlerle başa çıkma yolu olarak gören modele göre iş yerindeki stresin kaynağı, çevresel ya da bireysel taleplerdeki çözümsüzlüktür. Stres içerisindeki birey, öncelikle bu stresörü yenmeye çalışmaktadır. Ancak stresöre karşı galip gelemeyen bireyler, işle olan bağlarını keserek duygusal yüklerini hafifletmeye çalışmaktadır (Sürgevil, 2014).

ChernissModeli'nde bireysel değişkenler ve örgütsel değişkenler etkileşim halindedir ve bu faktörler zamanla strese, stres ise tükenmişliğe dönüşmektedir. Strese neden olan cinsiyet ve medeni durum gibi bireysel değişkenler ile müşterilerle olan

ilişkiler, rol belirsizliği ve iş yerindeki olumsuz koşullar gibi örgütsel değişkenler stresi körükleyebilmektedir. Bu da süreç içerisinde tükenmişliğe evrilmektedir.

3.5.2. Edelwich-Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky'ye (1980) göre tükenmişlik, çalışma ortamındaki yoğunluğun fark edildiği anda hissedilen duygu durumdur. Aşırı iş yoğunluğunun olduğu işyerlerinde, yetersiz ücret ve mesai saatlerinin fazlalığı ile hizmet verilen kişilerden takdir görememe ve kişisel idealler ile mevcut durum arasında uçurumların olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır (Yıldız, 2012).

Edelwich ve Brodsky'nin modeline göre düşük ücret, uzun çalışma süreleri, çok fazla kişiye hizmet sunma, bürokratik ve politik zorlamalar gibi koşullar nedeniyle meydana gelen tükenmişlik sendromu, dört aşamadan meydana gelmektedir. Bunlar (Işıkhan, 2004):

Coşku Dönemi: Çalışanların iş hayatlarının başlangıcında genellikle umut, yoğun enerji ve mesleki idealleri bulunmaktadır. Coşku dönemi olarak adlandırılan bu dönem zamanla yerini iş ortamında yaşanan uygulamadaki problemler, önyargılar, sık sık eleştiri almaları, kendilerine ve ailelerine yeterince zaman ayıramayışı, uyum sağlama çabası ve tüm bunlarla baş edememesi sonucu durgunlaşma dönemine bırakmaktadır.

Durgunluk Dönemi: Durgunluk dönemi, coşku döneminde sahip olunan motivasyon azalmaktadır. Kişinin istekleri olmadığından, hayal kırıklığı meydana gelmektedir. Kişinin iş haricindeki önem verdiği konular daha ön plana çıkmaktadır.

Engelleme Dönemi: Söz konusu dönemde bulunan kişiler için işin değeri ve anlamı sorgulanmaya başlamaktadır. İşi sürdürüp sürdürmeme de sorgulamaya dahil olmaktadır. Kişi, çalıştığı işin kişisel amaçlarını gerçekleştirmek konusunda engel ve

tehdit olarak görmektedir. Duygusal, fiziksel ve davranışsal problemler bu dönemde baş göstermeye başlamaktadır.

İlgisizleşme Dönemi: Tükenmişliğin bu evresini yaşayan kişiler, artık derin bir duygusal kopuş, umutsuzluk ve inançsızlığın içine düşmüştür. İş iştir düşüncesi hakimdir. Söz konusu periyotta olan umursamazlık üst düzeydedir. İşe geç gelme, umursamazlık, olağanın dışında iş yapmama ve devamlı işten şikâyet etme bu dönemde görülmektedir.

3.5.3. Pearlman – Hartman Modeli

Pearlman ve Hartman (1982), tükenmişliği kronik strese yönelik duygusal tepki olarak görmektedir. Modelde tükenmişlik, fiziksel ve duygusal tükeniş, düşük performans ve duyarsızlaşma olarak üç boyutta ele alınmaktadır. Çalışanların hizmet sunduğu kişilere karşı duyarsız tavırları ya da bireyin aşırı iş yükü ve stres nedeniyle kendini işinden geri çekmesi ile karakterize olan tükenmişlik için Pearlman ve Hartman, kişisel değişkenlere ve bireyin çevresine odaklanmaktadır. Modelin sahip olduğu üçlü yapı, üç temel belirti kategorisini yansıtmaktadır. Bunlar (Güven ve Sezici, 2016);

- Fiziksel Tükenme: Fiziksel belirtiler odaklı boyuttur.
- Duygusal Tükenme: Tutum ve duygu odaklı boyuttur.
- Duyarsızlaşma: Belirti odaklı duygusal boyuttur.

Pearlman ve Hartman'a göre tükenmişlik olgusunun incelenmesinde iyi bir dayanak işlevi gören model, bireysel tüm değişkenleri ele alan bir model olup tükenmişlik araştırmalarında incelenen tüm değişkenleri içermektedir. Model'e göre bireyin tükenmişlikle başa çıkma konusunda bireysel özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi etkili olmaktadır.

Pearlman ve Hartman'ın Modeli dört aşamalı bir süreçtir. Bu aşamaları şu şekilde açıklamak mümkündür (Sürgevil, 2014):

Birinci Aşama: Durumun Strese Götürme Derecesi: Strese neden olan durumların ortaya çıktığı ilk aşamadır. Çalışanların sahip olduğu bilginin ve becerinin örgütsel beklentilere göre yetersiz kalması ya da çalışanların sahip olduğu değerlerin yaptığı işle uyuşmaması gibi nedenler, bireyi strese sürükleyebilmektedir. İşte bu strese sürükleyen nedenlerin derecesinin belirlendiği aşama ilk aşamadır.

İkinci Aşama: Algılanan Stres Düzeyi: Strese neden olan birçok farklı durum söz konusudur. Ancak bu faktörlerin her birinin aynı anda ortaya çıkmak gibi bir zorunluluğu yoktur. Çalışanların örgüt içindeki rolü ve bireylerin kişilikleri ile geçmiş özellikleri, algıladıkları stres düzeyinin farklılaşmasına neden olabilmektedir.

Üçüncü Aşama: Strese Verilen Tepki: Strese fiziksel, duyuşsal ve davranışsal tepkilerin verildiği aşamadır. Strese verilecek karşılığın ne olacağı ise bireysel ve örgütsel değişenlere bağlıdır.

Dördüncü Aşama: Strese Verilen Tepkinin Sonucu: Stresin doğal sonucu olarak iş tatminsizliği ve işten kaçma, genel sağlık durumunun bozulması, işi bırakma ya da içten çıkarılma gibi sonuçların oluştuğu aşamadır. Stresin çok yönlülüğü, tükenmişliği tetikleyebilmektedir.

3.5.4. Meier Modeli

Meier, geliştirdiği tükenmişlik modelini ödül beklentisinin düşüklüğü ya da ceza beklentisinin yüksekliği, yaşam üzerindeki kontrol beklentisinin azlığı ve kişisel yeterlilik duygusunun azlığı olarak açıkladığı üç boyutta oluşturmuştur. Modelin üç boyutu şöyledir (Altay, 2009):

Ödül Beklentisinin Düşüklüğü / Ceza Beklentisinin Yüksekliği: Çalışanların yaptıkları iş ile ilgili olan geçmiş tecrübelerinden yola çıkarak düşük ödül ya da ceza beklentisine kapılması, çalışanları tükenmişliğe sürüklemektedir.

Yaşam Üzerindeki Kontrol Beklentisinin Azlığı: Çalışanlar bu beklenti nedeniyle özellikle cezadan kaçınması gereken durumlarda çaresizlik hissederek kişisel çaba ve davranışların öneminin kalmadığına inanmaktadırlar. Bu da çalışanları tükenmişliğe sürüklemektedir.

Kişisel Yeterlilik Duygusunun Azlığı: Çalışanların kontrol için gereken davranışları sergilemede kendisini yetersiz görmesi tükenmişliğe kaynak oluşturmaktadır.

3.5.5. Suran – Sheridan Modeli

Suran ve Sheridan'a göre tükenmişlik, başarısızlık, yıpranmışlık, enerji ve güç azalışı ya da yerine getirilemeyen istekler nedeniyle bireyin içsel kaynaklarının tükenmiş olması durumudur. Gözlem ve tecrübelere dayanan Suran ve Sheridan'ın geliştirdiği tükenmişlik modeli, dört aşamadan oluşan gelişimsel bir tür şema ile açıklanmaktadır. Bu dört aşama "kimlik ve rol karmaşası", "yeterlilik / yetersizlik", "verimlilik ve durgunluk" ile "yeniden oluşturma ve hayal kırıklığı" aşamalarıdır (Yıldız, 2012).

3.5.6. Maslach Modeli

Araştırmalarda en sık kullanılan modeldir. Tükenmişliği çok boyutlu bir durum olarak ele alan model, birbiriyle ilişkili ve fakat birbirinden farklı olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olmak üzere üç farklı boyuttan bahsetmektedir. Modele göre tükenmişlik, sıklıkla insanlarla yüz yüze çalışmak zorunluğunda olan çalışanların karşılaştığı psikolojik belirtilerdir. Tükenmiş çalışanlar,

çalışma ortamındaki diğer insanlarla karşılaşmaları durumunda kendilerini yüklenmiş ve gergin hissetmektedir. Onlara karşı duyarsız ve kayıtsız davranışlar sergileyerek kişisel başarının azalması gibi belirtiler göstermektedir (Avşaroğlu ve Mistan, 2018).

Maslach'a göre tükenmişlik, yorgunluk, yıpranma ve iş doyumsuzluğundan farklı bir kavramdır. Fiziksel bitkinlik, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, olumsuz benliğin gelişimi ve işe yaramama gibi fiziksel, duygusal ve zihinsel bir durumdur. Dolayısıyla Maslach'ın tükenmişlik modeli insanlarla yoğun ilişki içerisinde bulunan çalışanlarda görülen üç boyutlu bir model olmaktadır (Duygusal Tükenmişlik, Kişisel Başarı, Duyarsızlaşma). Tükenmişliğin üç boyutu, birbiri ile ilişkili olup, biri diğerinin nedeni olarak görülmektedir (Algül, 2014).

3.6. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI VE BAŞ ETME YOLLARI

Tükenmişlik yalnızca çalışanların performansını etkilememekte, aynı zamanda çalışma ortamının performansını da olumsuz etkilemektedir. Tükenmişlik, işten ayrılma niyetini ve iş devamsızlığını artırmakta, verimliliği ve iş tatminini düşürmektedir. Ayrıca sosyal problemlerde artışa ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerin bozulmasına neden olmaktadır (Tepeli, Kayıhan ve Kula, 2017).

Tükenmişlik süreci birçok kişisel ve örgütsel sonucu beraberinde getirmektedir. Kişisel sonuçları arasında baş ağrısı, ruhsal dalgalanmalar, kinizm, ilaç ve alkol kullanımının artması, kendi kendini sorgulama ve önemli derecede bozulan aile ilişkileri sayılabilmektedir. Tükenmişliğin örgütsel sonuçları incelendiğinde ise işe karşı olumsuz tutum, artan oranda devamsızlık ve düşen iş verimliliği görülecektir (Şanlı ve Tan, 2017).

Tükenmişliğin önemli sonuçlarından biri işe karşı tahammülsüzlük, isteksizlik ve işten kaçma duygularını içeren iş tatminsizliğidir. İş tatminsizliği, çalışanların kaygı düzeyini artırmakta, işyerine geç gelmeye ya da hiç gelmemeye, aile ve diğer insanlarla

ilişkilerinin bozulmasına neden olmaktadır. Ayrıca ruh sağlığının bozulması ve psikolojik rahatsızlıkları da beraberinde getirebilmektedir.

Tükenmişlikle baş edebilmek için her şeyden önce yapılması gereken tükenmişliğin ilk aşamalarında problemi teşhis etmek gereklidir. Bu bağlamda yöneticilerin çalışanları iyi gözlemlemesi, takım liderlerinin çalışanların tükenmişlik belirtilerinin neler olabileceği konusunda eğitilmesi ve düzenli aralıklarla tükenmişliğe ilişkin anketler aracılığı ile durum değerlendirmesi yapılmalıdır.

3.7. TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Tükenmişlik, özellikle insanlarla bire bir etkileşimi gerektiren mesleklere sahip çalışanlar için yaşam enerjilerini alan önemli bir problemdir. Bu problemin belirtilerini neler olduğuna, bu problemin giderilebilmesi için neler yapılması gerektiğine ve bu problemin ortaya çıkmasında etkili olan faktörler ile tükenmişliğin etki ettiği ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin neler olduğuna dair yerli ve yabancı literatürde çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Çalışmanın bu kısmında tükenmişlik ile ilgili olarak yerli ve yabancı literatürde önceden yapılan araştırmaların bulgularına yer verilecektir.

Sağlık çalışanlarının tükenmişlikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Gemlik, Şişman ve Sığrı(2010) tarafından bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Maslach Tükenmişlik Envanteri yardımıyla toplam 459 sağlık çalışanından toplanan verilerin analiz edilmesiyle "duygusal tükenmişlik" üzerinde "duygusal bağlılık" ve "normatif bağlılığın", "kişisel başarı hissinin düşmesi" üzerinde ise duygusal bağlılık ve devam bağlılığının etkisi olduğu ortaya konulmuştur.

Sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılığı ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalışan bir başka araştırma El-Demerdash, Basal ve Aldeeb(2013) tarafından gerçekleştirilmiştir. Tanta Üniversitesi'nde görev yapan toplam 123 hemşire ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, hemşirelerin üçte ikisinin tükenmişlik düzeylerinin çok yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre örgütsel bağlılık ile duygusal tükenmişlik arasında negatif ilişki

söz konusudur. Ayrıca kişisel başarı hissinin yüksekliği ile bağlılık arasındaki ilişki de pozitiftir.

Salehi ve Gholtash(2011) akademisyenlerde örgütsel vatandaşlık, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri incelemiştir. Toplam 341 akademisyenle gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık üzerinde olumlu etkilerinin olduğunu, buna karşılık tükenmişliğin ise olumsuz etkilerinin olduğunu ortaya koymaktadır.

Yirik, Ören ve Ekici'nin (2015), 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki orta kademe yöneticilerin örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Alanya'daki otellerde görev yapan 318 orta kademe yönetici ile araştırmalarını gerçekleştirmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre orta kademe yöneticilerin yaşlarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi olduğunu göstermektedir. Cinsiyet ise stresi etkilemekle birlikte tükenmişliği etkilememektedir. Bununla birlikte çalıştıkları departman ve çalıştıkları pozisyon da yöneticilerin tükenmişlik seviyesini etkilemektedir.

Restrepo, Weinstein ve Reio(2015), toplu taşımacılıkta görev yapan otobüs şoförlerinin, okul servisi şoförlerinin ve otobüslerin bakımında görev yapan teknisyen ve mühendislerin tükenmişliklerini incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre otobüs şoförleri ve bakım görevlilerinin duygusal tükenmişlik düzeylerinin ve kişisel başarısızlık hissi düzeylerinin yüksek olduğu ortaya konulmuştur.

Liderlerin örgütsel tükenmişlik üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bir araştırma Oklay ve Uslu (2015) tarafından gerçekleştirilmiştir. 37'si meta analize dahil edilen toplam 97 araştırma çalışması toplanan çalışmada toplam 17 bin 368 kişilik örneklem derlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular liderliğin tükenmişlik üzerinde küçük de olsa bir negatif etkisinin bulunduğunu göstermektedir.

Willems, Monten ve Portzky(2018), çok kültürlü yapısıyla dikkat çeken Belçika'daki göçmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen stres kaynaklarını ve

göçmenlerin entegrasyonu için neler yapılması gerektiğine ilişkin önerilerde bulunmak amacıyla çalışmalarını gerçekleştirmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre tükenmişlik üzerinde olumlu stres kaynaklarının, mesleki gelişim, geri bildirim almak, başarı yaşamak, özerklik ve sosyal destek olduğu, olumsuz stres kaynaklarının ise yoğun iş yükü, rol çatışmaları / belirsizliği, uzun çalışma saatleri, geri bildirim eksikliği, sosyal destek eksikliği ve mesleki gelişim eksikliğidir. Bu nedenle refah artışı için iş yükünün ve çalışma saatlerinin azaltılması gibi önerilerde bulunulmuştur.

Mengenci(2015), iş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerini incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, hizmet sektöründe tükenmişlik yaşayan çalışanların hizmet sunarken hizmet sunduklarıyla daha yüzeysel bir ilişkiye girdiğini göstermektedir. Çalışmanın bulguları, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında zayıf, derin ve doğal davranışlar ile duygusal tükenmişlik arasında ise kuvvetli bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Aktaş ve Şimşek (2015), örgütsel sessizlik ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, örgütsel sessizliği yüksek çalışanların iş tatminlerinin düşük, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algısındaki azalma algılarının daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Avşaroğlu ve Mistan(2018), özel öğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Toplam 205 öğretmen ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, iş tatmini ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin negatif olduğunu ortaya koymuştur. Öğretmenliği meslek olarak seçme ve okul tipinin, tükenmişlik üzerinde etkili olduğu da araştırmada elde edilen bulgular arasındadır.

Durak ve Seferoğlu (2017), öğretmenlerdeki tükenmişlik duygusunu çeşitli değişkenler açısından incelemiştir. Farklı illerdeki ve farklı branşlardaki toplam 303 öğretmenden oluşan örneklem ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, bilişim teknolojilerini kullanım yeterlilikleri ile disiplin sorunları ve sınıf yönetimiyle

ilgili problemlerin yaşanması, öğretmenlerin tükenmişliğini tetikleyen faktörler olarak bulunmuştur.

Öğretmenlerdeki tükenmişlik düzeyini inceleyen bir başka araştırma Kıral ve Diri (2016) tarafından gerçekleştirilmiştir. Toplam 162 öğretmen ile gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular, öğretmenlerin duygusal tükenme düzeylerinin çok yüksek olduğunu, kadın öğretmenlerin kişisel başarısızlık algısının erkek öğretmenlere göre daha yüksek olduğunu, 30 yaş üstü öğretmenlerdeki duyarsızlaşma düzeyinin 30 yaş altındakilere göre daha yüksek olduğunu, duyarsızlaşma düzeyinin bekarlarda daha yüksek olduğunu ve duygusal tükenmenin mesleğini istemeden seçenlerde daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Murat (2003), üniversite öğretim elemanlarında tükenmişliği incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, öğrencilerle iletişim kurma becerisi, genel olarak sağlıkları ve meslektaşları ile uyumlarının tükenmişliğin her üç boyutu için de anlamlı bir yordayıcı olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca akademik çalışma ortamı, ekonomik sorunlar, meslektaş ilişkileri ve kendi üniversitelerinde akademik çalışma yapmanın zorluklarının da tükenmişlik düzeyini arttırdığı çalışma sonucunda ortaya konulan bulgular arasındadır.

Ok (2004), banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini iş doyumu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre kadın banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin erkeklere göre daha yüksektir. Bununla birlikte yaş, departman, mesleki unvan, iş yoğunluğu, meslektaşlarla ilişkiler ve kararlara katılımın yetersizliği de banka çalışanlarında tükenmişliği etkileyen faktörler olarak belirlenmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK SEVİYELERİ VE TÜKENMİŞLİK DAVRANIŞLARINA ETKİSİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Çalışmanın bu bölümünde, çalışanların kişilik özelliklerinin işe adanmışlık ve tükenmişlik davranışlarına etkisini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen alan araştırmasının yöntemine, amaç ve hipotezlerine, araştırmanın analizlerinde kullanılan testlere ve analiz sonuçlarına yer verilmektedir. Sonuçlar tartışılmakta ve ardından sonuçlara özgü geliştirilen önerilere yer verilmektedir.

4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırma, çalışanların kişilik özelliklerinin işe adanmışlık ve tükenmişlik düzeylerine olan etkisini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın temel sorusu "Çalışanların kişilik özelliklerinin işe adanmışlık seviyelerinde ve tükenmişlik üzerinde etkisi var mıdır?" şeklinde belirlenmiştir. Bu temel soru "*H1: Kişilik Özellikleri ile işe adanmışlık ve tükenmişlik arasında ilişki vardır."* ile "*H2: Kişilik Özellikleri, işe adanmışlık ve tükenmişlik düzeylerini etkiler."* hipotezleri ile ifade edilebilmektedir.

4.1.2. Evren ve Örneklem

Araştırma sigorta şirketi çalışanlarının kişilik özelliklerinin ve tükenmişlik düzeylerinin işe adanmışlıkları üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirildiğinden, araştırmanın evreni Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın yayımladığı son rapor olan "Türkiye'de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Raporu –

2017" raporuna göre Türkiye'deki sigorta şirketlerinde çalışan toplam 13 bin 63 sigorta çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise ülkemizde faaliyet gösteren özel bir sigorta şirketinin İzmir Bölge Müdürlüğü'nde görev yapan toplam 168 çalışandan oluşmaktadır. Çalışmada örneklem seçimi yoluna gidilmemiş, tüm çalışanlar araştırmaya dahil edilmiştir. Bu nedenle ankete katılım oranı %100'dür. Araştırma, bu örneklemden toplanan verilerle sınırlıdır.

4.1.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada Beş Faktör Kişilik Özellikleri'nin 44 soruluk versiyonu, İşe Adanmışlık Ölçeği ve Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır.

Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği, süreç içerisinde birçok araştırmacının geliştirmesi nedeniyle tek bir kişiye ait olmaktan çıkıp evrensel bir hale gelmiştir. Bu çalışmada ölçeğin Sümer ve Sümer (2005) tarafından gerçekleştirilen Türkçe uyarlanmış hali kullanılmış olup Ölçek 5'li Likert tipinde hazırlanmıştır. Bireyler kendilerini "1- Bana çok uygun" ve "5- Bana hiç uygun değil" arasında puanlandırmaktadır.

Araştırmada kullanılan İşe adanmışlık ölçeği Schaufeli ve Bakker (2003) tarafından geliştirilmiştir ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Özkalp ve Meydan (2015) tarafından gerçekleştirilen https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Tests/UWES_TR_9.pdf sitesinden ulaşılmıştır. Ölçekte 9 madde yer almaktadır. Ölçeklerin değerlendirilmesinde aşağıdaki skaladan faydalanılmıştır.

Çok Düşük	1,00	-	1,80
Düşük	1,81	-	2,60
Orta	2,61	-	3,40
Yüksek	3,41	-	4,20
Çok Yüksek	4,21	-	5,00

Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri ise, 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından oluşturulmuş, Ergin (1992) tarafından Türkçe geçerlilik çalışması yapılmıştır. Ölçek 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişliği duygusal tükenme (9 madde), duyarsızlaşma (5 madde) ve kişisel başarı (8 madde) olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir. Ölçek 5'li Likert tipinde oluşturulmuştur.

4.1.4. Geçerlilik – Güvenilirlik – Normallik Analizleri

Ölçeklerin yapı geçerliliğinin testinde KMO ve Bartlett analizlerinden faydalanılmaktadır. İlgili analizin sonuçları Tablo 8'de görülmektedir. Buna göre Tükenmişlik Ölçeğinin KMO değeri 0,898, İşe Adanmışlık Ölçeğinin KMO Değeri 0,926 ve Kişilik Özellikleri Ölçeğinin KMO değeri 0,787'dir. Bartlett Küresellik Testi'nin p değeri ise 0,05'ten küçüktür. Analizler sonucunda tüm ölçekler için KMO'nun0,60'tan büyük olması ve Bartlett testinin de istatistiki olarak anlamlı olması, ölçeklerin yapı geçerliliğini onamaktadır.

Tablo 6: Geçerlilik Analizleri

		Kişilik Özellikleri	İşe Adanmışlık	Tükenmişlik
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		0,787	0,926	0,898
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	2923,564	1220,753	2389,753
	df	946	36	231
	p	0,000	0,000	0,000

Yapı geçerliliğinin onanmasının ardından ölçeklerin güvenilirliği test edilmektedir. Güvenilirlik analizine Cronbach's Alpha katsayısından faydalanılmaktadır. Katsayı 0 ile 1 arasında değer alabilmektedir. Katsayının 0'a yaklaşması güvenilirliğin azaldığını, 1'e yaklaşması ise güvenilirliğinin arttığını göstermektedir. Ölçeğin güvenilir olduğunu kabul edebilmek için Cronbach's Alpha katsayısının 0,70'ten büyük olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Yapılan Güvenilirlik Analizi sonucunda, çalışmada kullanılan İşe Adanmışlık ölçeğinin güvenilirlik değeri 0,943, Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirlik değeri 0,870 ve Kişilik Özellikleri ölçeğinin güvenilirlik değeri

ise 0,729 olarak gerçekleşmiştir. Özetle, çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği onanmıştır.

Tablo 7: Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha	N
Kişilik Özellikleri	0,729	44
İşe Adanmışlık	0,943	9
Tükenmişlik	0,870	22

Örneklemin yeterli olduğu ve güvenilir olduğu görülen ölçeklerden elde edilen verilere hangi analizlerin uygulanabileceğinin belirlenmesi için ise normallik analizinden faydalanılmaktadır. Normallik varsayımının testinde Kolmogorov-Smirnov testinden ve basıklık ve çarpıklık değerlerinden faydalanılmaktadır. Normallik varsayımının sağlanabilmesi için ya Kolmogorov-Smirnov testinin istatistiksel olarak anlamsız olması ya da basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında değer alması gerekmektedir. (Gürbüz ve Şahin, 2016). Normallik varsayımının sağlanması halinde verilere parametrik analizler, normallik varsayımının sağlanamaması halinde ise nonparametrik analizler uygulanmaktadır. Tablo 8'de araştırmada kullanılan Tükenmişlik ve Kişilik Özelliklerinin normal dağılım varsayımını karşıladığı, İşe Adanmışlığın ise ilk bakışta normallik varsayımını karşılamadığı görülmektedir.

Tablo 8: Normal Dağılım

		Kişilik Özellikleri	Adanmışlık	Tükenmişlik
N		168	168	168
Normallik Parametreleri	Ortalama	3,6683	2,6231	3,5661
	St. Sapma	3,2625	0,57025	0,93258
Aşırı Farklılıklar	Mutlak	0,079	0,057	0,126
	Pozitif	0,051	0,05	0,062
	Negatif	-0,079	-0,057	-0,126
Test İstatistiği		0,79	0,126	0,057
P		0,120	0,000	0,200

Buna karşılık Tablo 8'de görüldüğü üzere İşe Adanmışlık Ölçeği'nin basıklık ve çarpıklık değerleri sınır değerler arasında kaldığından, İşe Adanmışlık değişkenin de normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir.

Tablo 9: İşe Adanmışlık Ölçeği'ne İlişkin

		İşe Adanmışlık	
		İstatistik	St. Hata
Ortalama		3,5661	0,07195
Ortalamanın 95% Güven Aralığı	Alt Sınır	3,4241	
	Üst Sınır	3,7082	
5% Ayıklanmış Ortalama		3,6048	
Medyan		3,7778	
Varyans		0,870	
St. Sapma		0,93258	
Minimum		1,22	
Maximum		5,00	
Aralık		3,78	
Kartiller Arası Bölge		1,11	
Çarpıklık		-0,697	0,187
Basıklık		-0,091	0,373

Her üç değişkene ilişkin verilerin normal dağılım gösterdiği belirlendiğinden, hipotezlerin testinde parametrik analizlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

4.1.5. Verilerin Çözümlenmesi

Verilerin çözümlenmesinde parametrik analizler kullanılmıştır. İki gruplu değişkenlerin analizinde parametrik testlerden bağımsız örneklem t testinden, ikiden fazla gruplu değişkenlerin analizinde ise ANOVA analizinden yararlanılmıştır. ANOVA analizi sonucunda aralarında farklılık tespit edilen gruplardan hangileri arasında farklılık olduğunu ortaya koymak amacıyla Tukey Çözümlenmesinden faydalanılmıştır. Araştırma amacıyla oluşturulan üçüncü ve dördüncü hipotezlerin testinde ise regresyon ve korelasyon analizlerinden de faydalanılmıştır. Yapılan tüm analizler SPSS for Windows v25.0 paket programı aracılığı ile gerçekleştirilmiştir.

4.2. BULGULAR

4.2.1. Demografik Özellikler

Araştırma toplam 168 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların %67,9'u kadın, %32,1'i ise erkektir. %53,6'sı 26 ila 35 yaş aralığında olan katılımcıların %52,4'ü bekardır. Katılımcıların %33,9'u asgari ücret ile 2750 TL aralığında aylık gelir elde ederken, %28,6'sı ise 2751 TL ila 3500 TL arasında gelire sahiptir.

Katılımcıların %54,8'i 1 ila 3 yıl arasında şirkette çalışırken, %41,7'si ise mesleklerinde 1 ila 3 yıllık kıdeme sahiptir.

Tablo 10: Demografik Özellikler

Cinsiyet	N	%	***Şirketteki Çalışma Süresi***	N	%
Erkek	54	32,1	1 Yıldan Az	37	22
Kadın	114	67,9	1-3 Yıl Arası	92	54,8
Yaş	N	%	4-6 Yıl Arası	10	6
25 Yaş ve Altı	34	20,2	7-9 Yıl Arası	6	3,6
26-35	90	53,6	10 Yıl ve Üzeri	23	13,7
36-45	35	20,8	***Mesleki Kıdem***	N	%
46-55	9	5,4	1 Yıldan Az	27	16,1
Aylık Gelir	N	%	1-3 Yıl Arası	70	41,7
Asgari Ücret	16	9,5	4-6 Yıl Arası	18	10,7
Asgari Ücret- 2750 TL	57	33,9	7-9 Yıl Arası	17	10,1
2751 TL- 3500 TL	48	28,6	10 Yıl ve Üzeri	36	21,4
3501 TL- 4250 TL	22	13,1	***Medeni Durum***	N	%
4251 TL ve Üzeri	25	14,9	Evli	80	47,6
			Bekar	88	52,4
Toplam	**168**	**100**	**Toplam**	**168**	**100**

4.2.2. Betimleyici İstatistikler

Katılımcıların işe adanmışlık ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 12'de görülmektedir. Buna göre Katılımcıların işe adanmışlık

düzeyleri "yüksek", duygusal tükenme düzeyleri "düşük", duyarsızlaşma düzeyleri "düşük", kişisel başarı düzeyleri ise "orta" düzeydedir.

Tablo 11: Betimleyici İstatistikler

	Ortalama	St. Sapma
İşe Adanmışlık	3,5661	0,93258
Tükenmişlik	2,6231	0,57025
Duygusal Tükenme	2,4769	0,65755
Duyarsızlaşma	2,5083	0,63354
Kişisel Başarı	2,8596	0,56221

4.2.3. Demografik Özellikler ile Kişilik Özellikleri, İşe Adanmışlık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler

4.2.3.1. Kişilik Özelliklerinin Demografik Özelliklere Göre Değişkenliği

Katılımcıların kişilik özelliklerinin cinsiyete göre değişiklik gösterip göstermediğinin belirlenmesi için bağımsız örneklem t testinden faydalanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların kişilik özelliklerinin cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği görülmüştür (tüm analizlere ilişkin p değerleri, uç değer olan 0,05'ten büyüktür).

Tablo 12: Kişilik Özelliklerinin Cinsiyete Göre Değişkenliği

Cinsiyet		N	Ortalama	St. Sapma	t	p
Gelişime Açıklık	Erkek	54	3,9877	0,61908	0,003	0,997
	Kadın	114	3,9873	0,55894		
Öz Disiplin	Erkek	54	3,9762	0,59179	0,046	0,963
	Kadın	114	3,9712	0,69212		
Dışa Dönüklük	Erkek	54	3,6235	0,71315	-0,764	0,446
	Kadın	114	3,7193	0,78058		
Uyumluluk	Erkek	54	4,1878	0,59443	0,094	0,925
	Kadın	114	4,1779	0,71024		
Nörotiklik	Erkek	54	2,6799	0,69817	-0,385	0,700
	Kadın	114	2,7293	0,81021		

Katılımcıların kişilik özelliklerinin medeni durumlarına göre değişiklik gösterip göstermediğinin belirlenmesi için bağımsız örneklem t testinden faydalanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların kişilik özelliklerinin medeni durumlarına göre farklılık göstermediği görülmüştür (tüm analizlere ilişkin p değerleri, uç değer olan 0,05'ten büyüktür).

Tablo 13: Kişilik Özelliklerinin Medeni Duruma Göre Değişkenliği

Medeni Durum		N	Ortalama	St. Sapma	t	p
Gelişime Açıklık	Evli	80	3,9028	0,56941	-1,826	0,070
	Bekar	88	4,0644	0,57642		
Öz Disiplin	Evli	80	3,9750	0,67573	0,041	0,967
	Bekar	88	3,9708	0,64877		
Dışa Dönüklük	Evli	80	3,5938	0,80515	-1,550	0,123
	Bekar	88	3,7746	0,70758		
Uyumluluk	Evli	80	4,1196	0,68736	-1,129	0,260
	Bekar	88	4,2370	0,65943		
Nörotiklik	Evli	80	2,6518	0,74103	-0,984	0,327
	Bekar	88	2,7695	0,80330		

Katılımcıların kişilik özelliklerinin yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için ANOVA analizinden faydalanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda gelişime açıklık ($p=0,001 < 0,05$) ve özdisiplin ($p=0,025 < 0,05$) kişilik özelliklerinin katılımcıların yaşlarına göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Bu farklılığın kaynağının tespiti için gerçekleştirilen Tukey Çözümlemesi sonucunda katılımcıların yaşı arttıkça gelişime daha kapalı hale geldikleri ve öz disiplinlerini kaybettikleri görülmektedir.

Tablo 14: Kişilik Özelliklerinin Yaşa Göre Değişkenliği

		N	Ortalama	St. Sapma	F	p
Gelişime Açıklık	25 Yaş ve Altı	34	4,0915	0,59520	6,192	0,001
	26-35	90	4,0975	0,56135		Farklılık
	36-45	35	3,7048	0,50556		1-3
	46-55	9	3,5926	0,43744		2-3
	Total	168	3,9874	0,57708		2-4
Öz Disiplin	25 Yaş ve Altı	34	4,0252	0,57839	3,208	0,025
	26-35	90	4,0349	0,63358		Farklılık
	36-45	35	3,9224	0,65497		1-4
	46-55	9	3,3492	0,95595		2-4
	Total	168	3,9728	0,65976		
Dışa Dönüklük	25 Yaş ve Altı	34	3,6667	0,75879	1,402	0,244
	26-35	90	3,7870	0,74369		
	36-45	35	3,4952	0,81297		
	46-55	9	3,5370	0,61677		
	Total	168	3,6885	0,75875		
Uyumluluk	25 Yaş ve Altı	34	4,2143	0,68218	1,453	0,229
	26-35	90	4,2460	0,61994		
	36-45	35	4,0735	0,80019		
	46-55	9	3,8254	0,55226		
	Total	168	4,1811	0,67342		
Nörotiklik	25 Yaş ve Altı	34	2,8824	0,81534	2,364	0,073
	26-35	90	2,5873	0,74260		
	36-45	35	2,7633	0,78853		
	46-55	9	3,1429	0,68883		
	Total	168	2,7134	0,77422		

Katılımcıların kişilik özelliklerinin aylık gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için ANOVA analizinden faydalanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların kişilik özelliklerinin aylık gelire göre değişkenlik göstermediği görülmüştür (tüm alt boyutlara ilişkin p değerleri uç değer olan 0,05'ten büyüktür).

Tablo 15: Kişilik Özelliklerinin Aylık Gelire Göre Değişkenliği

		N	Ortalama	St. Sapma	F	p
Gelişime Açıklık	Asgari Ücret	16	4,2014	0,54315	1,189	0,318
	Asgari Ücret- 2750 TL	57	4,0526	0,58535		
	2751 TL- 3500 TL	48	3,8889	0,59813		
	3501 TL- 4250 TL	22	3,9192	0,59508		
	4251 TL ve Üzeri	25	3,9511	0,50723		
	Total	168	3,9874	0,57708		
Öz Disiplin	Asgari Ücret	16	4,2054	0,54702	1,727	0,147
	Asgari Ücret- 2750 TL	57	3,9398	0,60546		
	2751 TL- 3500 TL	48	3,9673	0,66632		
	3501 TL- 4250 TL	22	3,7208	0,84972		
	4251 TL ve Üzeri	25	4,1314	0,60175		
	Total	168	3,9728	0,65976		
Dışa Dönüklük	Asgari Ücret	16	3,8854	0,91027	0,465	0,761
	Asgari Ücret- 2750 TL	57	3,6696	0,71651		
	2751 TL- 3500 TL	48	3,6076	0,78059		
	3501 TL- 4250 TL	22	3,7652	0,65194		
	4251 TL ve Üzeri	25	3,6933	0,82451		
	Total	168	3,6885	0,75875		
Uyumluluk	Asgari Ücret	16	4,2946	0,75497	0,773	0,545
	Asgari Ücret- 2750 TL	57	4,1905	0,61583		
	2751 TL- 3500 TL	48	4,1369	0,78521		
	3501 TL- 4250 TL	22	4,0130	0,74153		
	4251 TL ve Üzeri	25	4,3200	0,40883		
	Total	168	4,1811	0,67342		
Nörotiklik	Asgari Ücret	16	2,8839	0,95792	1,106	0,356
	Asgari Ücret- 2750 TL	57	2,7895	0,69991		
	2751 TL- 3500 TL	48	2,5238	0,73634		
	3501 TL- 4250 TL	22	2,7273	0,85930		
	4251 TL ve Üzeri	25	2,7829	0,79766		
	Total	168	2,7134	0,77422		

4.2.3.2. İşe Adanmışlığın Demografik Özelliklere Göre Değişkenliği

Katılımcıların işe adanmışlık düzeylerinin cinsiyetleri, medeni durumları ve işi sevip sevmedikleri ile ilişkisinin belirlenmesinde bağımsız örneklem t testinden yararlanılmıştır. Yapılan analizden elde edilen bulgulara göre katılımcıların işe adanmışlık düzeylerinin cinsiyetlerine (p=0,032 <0,05) ve işi sevip sevmediklerine göre (p=0,000 <0,05) farklılık gösterdiği görülmüştür. Buna göre erkeklerin işe adanmışlık düzeyleri kadınlarınkinden daha yüksektir. Ayrıca işini sevdiğini belirtenlerin işe adanmışlık düzeyleri, işini sevmediğini belirtenlere göre daha yüksektir. Buna karşılık medeni durumlarına göre (p=0,070> 0,05) ise farklılık göstermemektedir.

Tablo 16: İşe Adanmışlığın Cinsiyet ve Medeni Duruma Göre Değişkenliği

		N	Ortalama	St. Sapma	t	p
Cinsiyet	Erkek	54	3,7901	0,91769	2,166	0,032
	Kadın	114	3,4600	0,92466		
Medeni Durum	Evli	80	3,7028	0,93294	1,823	0,070
	Bekar	88	3,4419	0,91995		

İşe adanmışlığın yaş ile olan ilişkisinin belirlenmesinde ANOVA analizinden yararlanılmıştır. Yapılan analizden elde edilen bulgulara göre işe adanmışlığın yaşa göre farklılık göstermediği görülmüştür (p=0,158 >0,05).

Tablo 17: İşe Adanmışlığın Yaşa Göre Değişkenliği

	N	Ortalama	St. Sapma	F	p
25 Yaş ve Altı	34	3,4020	0,84133	1,756	0,158
26-35	90	3,6222	0,95926		
36-45	35	3,7175	0,79776		
46-55	9	3,0370	1,31468		
Total	168	3,5661	0,93258		

İşe adanmışlığın aylık gelir ile ilişkisinin tespitinde ANOVA analizinden yararlanılmıştır. Yapılan analizden elde edilen bulgularda işe adanmışlığın aylık gelire göre farklılık göstermediği görülmüştür (p=0,273 >0,05).

Tablo 18: İşe Adanmışlığın Gelire Göre Değişkenliği

	N	Ortalama	St. Sapma	F	p
Asgari Ücret	16	3,3681	0,81318	1,299	0,273
Asgari Ücret- 2750 TL	57	3,4678	0,94997		
2751 TL- 3500 TL	48	3,6852	0,90828		
3501 TL- 4250 TL	22	3,3889	1,12883		
4251 TL ve Üzeri	25	3,8444	0,78436		
Total	168	3,5661	0,93258		

4.2.3.3. Tükenmişliğin Demografik Özelliklere Göre Değişkenliği

Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin ve tükenmişliğin alt boyutlarının cinsiyet ile ilişkisinde bağımsız örneklem t testinden yararlanılmıştır. Yapılan analize göre katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutlarına ilişkin puan ortalamalarının cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği görülmüştür (tüm p değerleri, uç değer olan 0,05'ten büyüktür).

Tablo 19: Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Değişkenliği

		N	Ortalama	St. Sapma	t	p
Tükenmişlik	Erkek	54	2,5892	0,58701	-0,529	0,597
	Kadın	114	2,6392	0,56405		
Duygusal Tükenme	Erkek	54	2,4609	0,63312	-0,216	0,829
	Kadın	114	2,4844	0,67142		
Duyarsızlaşma	Erkek	54	2,4667	0,62646	-0,586	0,559
	Kadın	114	2,5281	0,63865		
Kişisel Başarı	Erkek	54	2,8108	0,61371	-0,772	0,441
	Kadın	114	2,8827	0,53740		

Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin ve tükenmişliğin alt boyutlarının medeni durumları ile ilişkisinin ortaya konulabilmesi için bağımsız örneklem t testinden yararlanılmıştır. Yapılan analize göre katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutlarına ilişkin puan ortalamalarının medeni durumlarına göre farklılık göstermediği görülmüştür. ($p > 0,05$).

Tablo 20: Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Değişkenliği

		N	Ortalama	St. Sapma	t	p
Tükenmişlik	Evli	80	2,6005	0,49716	-0,493	0,623
	Bekar	88	2,6436	0,63156		
Duygusal Tükenme	Evli	80	2,4264	0,56723	-0,959	0,339
	Bekar	88	2,5227	0,73029		
Duyarsızlaşma	Evli	80	2,4800	0,57333	-0,552	0,582
	Bekar	88	2,5341	0,68597		
Kişisel Başarı	Evli	80	2,8723	0,50153	0,279	0,780
	Bekar	88	2,8480	0,61485		

Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin ve tükenmişliğin alt boyutlarının yaşlarıyla ilişkisinin tespitinde ANOVA analizinden yararlanılmıştır. Yapılan analize göre katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutlarına ilişkin puan ortalamalarının yaşlarına göre farklılık göstermediği görülmüştür (p>0,05).

Tablo 21: Tükenmişliğin Yaşa Göre Değişkenliği

		Kareler Toplamı	df	Ortalamaların Karesi	F	p
Tükenmişlik	Gruplar Arası	0,185	3	0,062	0,187	0,905
	Grup İçi	54,121	164	0,330		
	Toplam	54,306	167			
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	0,720	3	0,240	0,550	0,649
	Grup İçi	71,486	164	0,436		
	Toplam	72,206	167			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	0,609	3	0,203	0,501	0,682
	Grup İçi	66,420	164	0,405		
	Toplam	67,028	167			
Kişisel Başarı	Gruplar Arası	0,107	3	0,036	0,111	0,954
	Grup İçi	52,678	164	0,321		
	Toplam	52,785	167			

Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin ve tükenmişliğin alt boyutlarının aylık gelirleri ile ilişkisinin tespitinde ANOVA analizinden faydalanılmıştır. Yapılan analize

göre katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutlarına ilişkin puan ortalamalarının aylık gelire göre farklılık göstermediği görülmüştür (p>0,05).

Tablo 22: Tükenmişliğin Aylık Gelire Göre Değişkenliği

		Kareler Toplamı	df	Ortalamaların Karesi	F	p
Tükenmişlik	Gruplar Arası	0,956	4	0,239	0,731	0,572
	Grup İçi	53,349	163	0,327		
	Toplam	54,306	167			
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	1,500	4	0,375	0,864	0,487
	Grup İçi	70,707	163	0,434		
	Toplam	72,206	167			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	1,833	4	0,458	1,146	0,337
	Grup İçi	65,195	163	0,400		
	Toplam	67,028	167			
Kişisel Başarı	Gruplar Arası	0,514	4	0,128	0,401	0,808
	Grup İçi	52,271	163	0,321		
	Toplam	52,785	167			

4.2.4. Kişilik Özellikleri, İşe Adanmışlık ve Tükenmişliğin Birbiriyle İlişkisine Yönelik Analizler

Kişilik özellikleri, işe adanmışlık ve tükenmişliğin birbiriyle ilişkisinin tespiti için korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Korelasyon analizinde Pearson Korelasyon Katsayısı'ndan (KK) faydalanılmaktadır. Korelasyon katsayısı pozitif ya da negatif olabilmekte ve 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Katsayının 0'a yaklaşması, iki değişen arasındaki ilişkinin zayıfladığını, 1'e yaklaşması ise iki değişken arasındaki ilişkinin güçlendiğini göstermektedir.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda tükenmişlik ve alt boyutları ile işe adanmışlık arasında tespit edilen ilişkiler şöyledir:

1. Tükenmişlik ile İşe adanmışlık arasında negatif yönlü ve orta şiddette (KK= -0,496 ve p=0,000 < 0,05);

    a. Duygusal Tükenme ile İşe Adanmışlık arasında negatif yönlü ve orta şiddette (KK= -0,575 ve p=0,000 < 0,05);

    b. Duyarsızlaşma ile İşe Adanmışlık arasında negatif yönlü ve orta şiddette (KK= -0,475 ve p=0,000 < 0,05);

    c. Kişisel Başarı ile İşe Adanmışlık arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,291 ve p=0,000 < 0,05) ilişki söz konusudur.

Kişilik özellikleri ile işe adanmışlık arasındaki ilişkiler şöyledir:

1. Kişilik özelliklerinden "Gelişime Açıklık" ile işe adanmışlık arasında pozitif yönlü ve zayıf (KK=0,213 ve p=0,006<0,05).

2. Kişilik özelliklerinden "Öz Disiplin" ile işe adanmışlık arasında pozitif yönlü ve zayıf (KK=0,405 ve p=0,000<0,05).

3. Kişilik özelliklerinden "Dışa Dönüklük" ile işe adanmışlık arasında pozitif yönlü ve zayıf (KK=0,252 ve p=0,001<0,05).

4. Kişilik özelliklerinden "Uyumluluk" ile işe adanmışlık arasında pozitif yönlü ve zayıf (KK=0,273 ve p=0,000<0,05).

5. Kişilik özelliklerinden "Nörotiklik" ile işe adanmışlık arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,326 ve p=0,000<0,05).

Tükenmişlik ve alt boyutları ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler şöyledir:

1. Tükenmişlik ile kişilik özelliklerinden "Öz Disiplin" arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,210 ve p=0,001 < 0,05);

2. Tükenmişlik ile kişilik özelliklerinden "Dışa Dönüklük" arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,161 ve p=0,001 < 0,05);

3. Tükenmişlik ile kişilik özelliklerinden "Uyumluluk" arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,176 ve p=0,037 < 0,05);

4. Tükenmişlik ile kişilik özelliklerinden "Nörotiklik" arasında pozitif yönlü ve zayıf (KK= 0,285 ve p=0,000 < 0,05);

Tükenmişliğin alt boyutlarından Duygusal Tükenme ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler şöyledir:

1. Tükenmişliğin alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" ile kişilik özelliklerinden "Öz Disiplin" arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,271 ve p=0,000 < 0,05);

2. Tükenmişliğin alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" ile kişilik özelliklerinden "Dışa Dönüklük" arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,209 ve p=0,006 < 0,05);

3. Tükenmişliğin alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" ile kişilik özelliklerinden "Uyumluluk" arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,241 ve p=0,002 < 0,05);

4. Tükenmişliğin alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" ile kişilik özelliklerinden "Nörotiklik" arasında pozitif yönlü ve zayıf (KK= 0,365 ve p=0,000 < 0,05);

Tükenmişliğin alt boyutlarından Duyarsızlaşma ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler şöyledir:

1. Tükenmişliğin alt boyutlarından "Duyarsızlaşma" ile kişilik özelliklerinden "Öz Disiplin" arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,233 ve p=0,000 <0,05);

2. Tükenmişliğin alt boyutlarından "Duyarsızlaşma" ile kişilik özelliklerinden "Dışa Dönüklük" arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,157 ve p=0,006 <0,05);

3. Tükenmişliğin alt boyutlarından “Duyarsızlaşma” ile kişilik özelliklerinden “Uyumluluk” arasında negatif yönlü ve zayıf (KK= -0,220 ve p=0,002 <0,05);

4. Tükenmişliğin alt boyutlarından “Duyarsızlaşma” ile kişilik özelliklerinden “Nörotiklik” arasında pozitif yönlü ve zayıf (KK= 0,221 ve p=0,000 <0,05);

Tükenmişliğin alt boyutlarından Kişisel Başarı ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler şöyledir:

1. Tükenmişliğin alt boyutlarından “Kişisel Başarı” ile kişilik özelliklerinden “Nörotiklik” arasında pozitif yönlü ve zayıf (KK= 0,159 ve p=0,040 <0,05);

Tüm ilişkiler Tablo 29’da bütünsel olarak görülmektedir.

Tablo 23: Korelasyon Analizi

		Gelişime Açıklık	Öz Disiplin	Dışa Dönüklük	Uyumluluk	Nörotiklik	Adanmışlık	Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Gelişime Açıklık	KK	1									
	p										
	N	168									
Öz Disiplin	KK	,337**	1								
	p	0,000									
	N	168	168								
Dışa Dönüklük	KK	,385**	,311**	1							
	p	0,000	0,000								
	N	168	168	168							
Uyumluluk	KK	,412**	,554**	,372**	1						
	p	0,000	0,000	0,000							
	N	168	168	168	168						
Nörotiklik	KK	-,213**	-,327**	-,319**	-,405**	1					
	p	0,006	0,000	0,000	0,000						
	N	168	168	168	168	168					
İşe Adanmışlık	KK	,213**	,405**	,252**	,273**	-,326**	1				
	p	0,006	0,000	0,001	0,000	0,000					
	N	168	168	168	168	168	168				
Tükenmişlik	KK	-0,069	-,210**	-,161*	-,176*	,285**	-,496**	1			
	p	0,375	0,006	0,037	0,023	0,000	0,000				
	N	168	168	168	168	168	168	168			
Duygusal Tükenme	KK	-0,110	-,271**	-,209**	-,241**	,365**	-,575**	,951**	1		
	p	0,157	0,000	0,006	0,002	0,000	0,000	0,000			
	N	168	168	168	168	168	168	168	168		
Duyarsızlaşma	KK	-0,105	-,233**	-,157*	-,220**	,221**	-,475**	,903**	,821**	1	
	p	0,175	0,002	0,043	0,004	0,004	0,000	0,000	0,000		
	N	168	168	168	168	168	168	168	168	168	
Kişisel Başarı	KK	0,026	-0,067	-0,064	-0,020	,159*	-,291**	,902**	,760**	,734**	1
	p	0,738	0,388	0,409	0,800	0,040	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168

4.2.5. Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

4.2.5.1. Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi

Kişilik Özelliklerinin işe adanmışlık üzerindeki etkisinin belirlenmesi için çoklu regresyon analizinden faydalanılmıştır. Tablo 30'da regresyon analizinin sonuçları görülmektedir.

Tablo 24: Kişilik Özelliklerinin İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi

	MODEL 1		
	İŞE ADANMIŞLIK		
	Beta	t	p
Gelişime Açıklık	0,045	0,563	0,574
Öz Disiplin	0,317	3,714	0,000
Dışa Dönüklük	0,085	1,066	0,288
Uyumluluk	-0,034	-0,376	0,708
Nörotiklik	-0,199	-2,551	**0,012**
R^2	0,191		
F	8,887		
p	0,000		
*** P< 0.01*			

Model 1'de kişilik özelliklerinin işe adanmışlık üzerindeki etkisi incelenmiştir. Yapılan regresyon analizine göre Model 1'in açıklama gücü düşüktür (R^2=0,191) ve istatistiksel olarak anlamlıdır ($F_{5,162}$=8,887 ve p=0,000 <0,05). Analize göre; Kişilik özelliklerinden yalnızca nörotikliğin işe adanmışlık üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve negatif (Beta= -0,199 (negatif) ve p=0,012 < 0,05) etkisi olduğu belirlenmiştir. Buna karşılık gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk kişilik özelliklerinin ise işe adanmışlık üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

4.2.5.2. Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Kişilik Özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisinin belirlenmesi için çoklu regresyon analizinden faydalanılmıştır. Tablo 31'de regresyon analizinin sonuçları görülmektedir.

Tablo 25: Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

	MODEL 2		
	TÜKENMİŞLİK		
	Beta	t	p
Gelişime Açıklık	0,052	0,604	0,546
Öz Disiplin	-0,127	-1,390	0,166
Dışa Dönüklük	-0,065	-0,757	0,450
Uyumluluk	-0,010	-0,101	0,920
Nörotiklik	0,229	2,739	0,007
R^2	0,073		
F	3,622		
p	0,004		
** $P< 0.01$			

Model 2'de kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Yapılan regresyon analizine göre Model 2'nin açıklama gücü düşüktür (R^2=0,073) ve istatistiksel olarak anlamlıdır ($F_{5,162}$=3,622 ve p=0,004 <0,05). Analize göre, kişilik özelliklerinden yalnızca nörotikliğin tükenmişlik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif (Beta= 0,229 (pozitif) ve p=0,007 < 0,05) etkisi olduğu belirlenmiştir. Buna karşılık gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk kişilik özelliklerinin ise tükenmişlik üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

SONUÇ

İş yaşamında tükenmişlik ve işe adanmışlık birbirinin zıddı olarak görülen iki kavramdır. Bu iki kavram çoğu zaman birbiriyle ters yönde ilişkilidir. Tükenmişliğe ve işe adanmışlığa etki eden faktörler, genellikle varlık ve yokluk ile ilişkilendirilmektedir. Bir faktörün varlığı işe adanmışlığa, yokluğu ise tükenmişliğe neden olabilmektedir. Bununla birlikte çalışanların kişisel özelliklerinin de tükenmişliklerinde ve işe adanmışlıkları üzerinde etkisi olabilmektedir. Bu kişisel özelliklerden en ayırt edici olan ise her bireyde farklı olan kişilik özellikleridir.

Bu araştırmada sigortacılık sektöründe çalışan, çoğunluğu kadın, 26-35 yaş, 3500 TL'den az gelir elde eden, 1-3 yıldır şirkette çalışan ve mesleki kıdeme sahip olan, işini sevdiğini belirten ve değiştirmeyi düşünmediğini belirtenlerden oluşan toplam 168 katılımcı ile kişilik özellikleri ve tükenmişliğin işe adanmışlık üzerinde etkisi incelenmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre katılımcıların işe adanmışlık düzeyleri "yüksek", duygusal tükenme düzeyleri "düşük", duyarsızlaşma düzeyleri "düşük", kişisel başarı düzeyleri ise "orta" düzeydedir.

Katılımcıların işe adanmışlık düzeylerinin temel kişisel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için gerçekleştirilen analizlere göre, erkek katılımcıların işe adanmışlık düzeyleri kadın çalışanlara göre daha yüksektir. Kadın çalışanların Tük toplumsal hayatı içerisindeki geleneksel rolleri nedeniyle ağır yük altında olmaları nedeniyle kendilerini işlerine adayacak enerjileri bulamıyor olmaları bu durumun sebebi olabilir. İşe adanmışlığın yaşa ve aylık gelire göre ise farklılık göstermediği görülmüştür.

Tükenmişliğe ilişkin analizlerden elde edilen sonuçlara göre ise katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin cinsiyetlerine, yaşlarına, medeni durumlarına ve aylık gelirlerine göre farklılık göstermediği görülmüştür.

Kişilik özellikleri, tükenmişlik ve işe adanmışlık arasındaki ilişkiler de araştırmada incelenmiştir.

Tükenmişlik ve tüm alt boyutları ile işe adanmışlık arasında negatif yönlü ve orta şiddette ilişkiye rastlanmaktadır. Dolayısıyla tükenmişlik arttıkça işe adanmışlık düzeyinin azaldığı görülmektedir.

Kişilik özelliklerinin alt boyutları olan gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk ile işe adanmışlık arasında pozitif yönlü ve zayıf ilişki söz konusudur. Dolayısıyla katılımcıların gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük, uyumluluk düzeyleri arttıkça işe adanmışlık düzeyleri artmaktadır. Buna karşılık nörotiklik düzeyleri ile işe adanmışlık arasında ise negatif ilişki söz konusudur. Nörotiklik arttıkça işe adanmışlık düzeyinin azaldığı görülmektedir.

Kişilik özelliklerinin alt boyutları olan öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk ile tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ve zayıf ilişki söz konusudur. Dolayısıyla öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk düzeyleri arttıkça tükenmişlik ve alt boyutlardan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmaktadır. Buna karşılık nörotiklik ile tükenmişlik ve tüm alt boyutları arasında pozitif ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla nörotiklik arttıkça tükenmişlik de artmaktadır. Gelişime açıklık ile tükenmişlik arasında ilişkiye rastlanmamıştır.

Araştırmanın temel sorusu olan kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve işe adanmışlık üzerindeki etkisine yönelik analizin sonuçlarına göre ise nörotikliğin işe adanmışlığı olumsuz etkilediği, tükenmişliği ise artırdığı görülmüştür.

Araştırmadan elde edilen tüm bulgular, aşağıdaki gibi derlenmiştir.

1. Katılımcıların işe adanmışlık düzeyleri “yüksek”, duygusal tükenme düzeyleri “düşük”, duyarsızlaşma düzeyleri “düşük”, kişisel başarı düzeyleri ise “orta” düzeydedir.

2. Katılımcıların kişilik özellikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir.
3. Katılımcıların kişilik özellikleri medeni durumlarına göre farklılık göstermemektedir.
4. Katılımcıların yaşı arttıkça gelişime daha kapalı hale gelmekte ve öz disiplinlerini kaybetmektedir.
5. Katılımcıların kişilik özellikleri aylık gelire göre değişkenlik göstermemektedir.
6. Erkeklerin işe adanmışlık düzeyleri kadınlarınkinden daha yüksektir. Araştırmadan elde edilen bu bulgu, kadınlarda işe adanmışlığın daha yüksek olduğunu ortaya koyan Soydan ve Bahçecik'in (2018) bulgusunu desteklememektedir.
7. İşe adanmışlık düzeyi medeni duruma göre farklılık göstermemektedir.
8. İşe adanmışlık yaşa göre farklılık göstermemektedir. Araştırmadan elde edilen bu bulgu, yaş arttıkça işe adanmışlığın artığını ortaya koyan Soydan ve Bahçecik'in (2018) çalışmasını desteklememektedir.
9. İşe adanmışlık aylık gelire göre farklılık göstermemektedir.
10. Tükenmişlik düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Araştırmadan elde edilen bu bulgu, Yirik, Ören ve Ekici'nin (2015) bulgularını desteklemekte, kadınlarda tükenmişliğin daha yüksek olduğunu ortaya koyan Ok'un (2004) bulgularını ise desteklememektedir.
11. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Araştırmadan elde edilen kişisel başarı düzeyinin cinsiyete göre değişkenlik göstermediğine yönelik bu bulgu, kadınlardaki kişisel başarı yetersizliği algısının erkeklere göre daha yüksek olduğunu ortaya koyan Kıral ve Diri'nin (2016) bulgularını destekler niteliktedir.
12. Tükenmişlik düzeyi medeni duruma göre farklılık göstermemektedir.
13. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi medeni duruma göre farklılık göstermemektedir.Araştırmadan elde edilen duyarsızlaşmanın medeni duruma göre değişkenlik göstermediğine yönelik bu bulgu, bekarlarda duyarsızlaşmanın daha yüksek olduğunu ortaya koyan Kıral ve Diri'nin (2016) bulgularını desteklememektedir.

14. Tükenmişlik düzeyi yaşa göre farklılık göstermemektedir. Araştırmadan elde edilen bu bulgu, Yirik, Ören ve Ekici'nin (2015) bulgularını desteklememektedir.
15. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi yaşa göre farklılık göstermemektedir Araştırmadan elde edilen bu bulgu, Yirik, Ören ve Ekici'nin (2015) bulgularını desteklememektedir.
16. Tükenmişlik düzeyi aylık gelire göre farklılık göstermemektedir.
17. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi aylık gelire göre farklılık göstermemektedir.
18. Tükenmişlik arttıkça işe adanmışlık azalmaktadır. Araştırmadan elde edilen bu bulgu, Bakker ve Salanova'nın (2006) ve Hakanen, Bakker ve Schaufeli'nin (2006) bulgularını destekler niteliktedir.
19. Gelişime açıklık arttıkça işe adanmışlık artmaktadır.
20. Öz Disiplin arttıkça işe adanmışlık artmaktadır. Bu bulgu, Eroğluer ve Kahraman'ın (2019) bulgularını desteklememektedir.
21. Dışa dönüklük arttıkça işe adanmışlık artmaktadır. Araştırmadan elde edilen bu bulgu, Lengelaan, Bakker, vanDoormen ve Schaufeli'nin (2006) bulgularını desteklemektedir.
22. Uyumluluk arttıkça işe adanmışlık artmaktadır. Bu bulgu, Eroğluer ve Kahraman'ın (2019) bulgularını desteklemektedir.
23. Nörotiklik arttıkça işe adanmışlık azalmaktadır. Bu bulgu, Eroğluer ve Kahraman'ın (2019) bulgularını desteklemektedir.
24. Öz Disiplin arttıkça tükenmişlik azalmaktadır. Bu bulgu, Süren, Örücü ve İzci'nin (2016) bulgularını desteklemektedir.
25. Dışa dönüklük arttıkça tükenmişlik azalmaktadır. Araştırmadan elde edilen bu bulgu, Süren, Örücü ve İzgi'nin (2016) bulgularını desteklemektedir.
26. Uyumluluk arttıkça tükenmişlik azalmaktadır.
27. Nörotiklik arttıkça tükenmişlik artmaktadır. Araştırmadan elde edilen bu bulgu, Lengelaan, Bakker, vanDoormen ve Schaufeli'nin (2006)ve Süren, Örücü ve İzgi'nin (2016) bulgularını desteklemektedir.

28. Duygusal tükenme arttıkça öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk azalmakta, nörotiklik ise artmaktadır.
29. Duyarsızlaşma arttıkça öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk azalmakta, nörotiklik ise artmaktadır.
30. Kişisel başarı arttıkça nörotiklik artmaktadır.
31. Nörotiklik, işe adanmışlığı olumsuz etkilemekte, tükenmişliği ise artırmaktadır.Araştırmadan elde edilen bu bulgu, Lengelaan, Bakker, vanDoormen ve Schaufeli'nin (2006) bulgularını desteklemektedir.

Sonuç olarak tükenmişlik ile işe adanmışlık arasında negatif bir ilişkiye rastlandığı, olumlu kişilik özelliklerine sahip olmak ile tükenmişlik arasında negatif, işe adanmışlık ile ise pozitif bir ilişki görüldüğünü söylemek mümkündür. Dolayısıyla çalışanların işe adanmışlıklarını artırabilmek, tükenmişlik düzeylerini azaltabilmek için kişilik özelliklerinin olumlu boyutlarını arttırmalı, nörotiklik boyutunu azaltacak önlemler alınması yerinde olacaktır. Bu önlemlere örnek verecek olursak;

- Çalışan özgüvenini artırmaya yönelik olarak, çalışanların organizasyon için değerinin ve anlamının vurgulanması

- Çalışanları dışa dönük olmalarını sağlayabilmek için, çalışanları devamlı aynı iş kolunda çalıştırmak yerine, dönüşümlü olarak farklı departmanlarda görev almalarını sağlamak ve farklı iş kollarını öğrenebilmek için yeterli zamanı tanımak.

- Çalışanların sorumluluk boyutunu geliştirmeleri için, görev bilincini vurgulayan hizmet içi eğitimler verilmesi ve belli konularda inisiyatif verilmesi.

- Çalışanların duygusal tutarsızlığını azaltmak için, yöneticilerin çalışanları iyi gözlemlemesi, takım liderlerinin eğitilmesi ve düzenli aralıklarla konuyla ilgili anketler aracılığı ile durum değerlendirmesi yapılması.

KAYNAKÇA

Ak, M. ve Sezer, Ö. (2017). Türk Kamu Sektöründe Örgütsel Bağlılığın Etkileri. *The Journal of International Lingual, Social and Educational Sciences, 3*(2). 11-119.

Aktaş, H. ve Şimşek, E. (2015). Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 11*(24). 205-230.

Algül, R. (2014). *Bugün İşe Gitmesem: İş Yaşamında Tükenmişlik Sendromu.* İstanbul: Mitra Yayınları.

Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6*(12). 1-17.

Altınöz, M. (2018). Yetenek Yönetiminin Algılanması Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der.*(39). 82-95.

Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(32). 21-46.

Arı, M., Gülova, A. A. ve Köse, S. (2017). Örgütsel Adalet Algısı İle Örgütsel Bağlılık Davranışının İlişkisi: Bir Sağlık Kuruluşunda Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 10*(1). 43-51.

Arkark, H., Sorias, O., Tunca, Z., Şafak, C., Alkın, T., Akdede, B. B., . . . Cimilli, C. (2005). Mizaç ve Karakter Envanteri'nin Türkçe Formunun Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenilirliği. *Türk Psikiyatri Dergisi, 16*(3). 190-204

Aslan, Z. ve Arı, G. S. (2017). Kişilik ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma: Banka Çalışanları Örneği. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(30). 157-171.

Avşaroğlu, S. ve Mistan, B. (2018). Özel Öğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Turan-Sam*(37). 102-112.

Aybas, M. ve Kosa, G. (2018). Duygusal Emeğin Mesleki Stres ve İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi: Tur Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Anemon, 6*(ICEESS '18 Özel Sayısı). 103-111.

Aydın, C. ve Özel, Ç. H. (2017). A ve B Kişilik Tiplerinin Boş Zaman Davranışlarının Kıyaslanması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18*(2). 21-41.

Aygül, T. ve Gündüz, B. (2010). Maslach Tükenmişlik Modeline Dayalı Müdahale Çalışmalarının İncelenmesi. *Ege Eğitim Dergisi, 1*(11). 83-106.

Bağcı, Z. ve Akbaş, T. T. (2016). İş Tatmini ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Tekstil Sektöründe Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma. *3rd International Congress on Social Sciences, China to Adriatic.* Antalya.

Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International, 13*(3). 209-223.

Bilgin, M. (2017). Ergenlerin Beş Faktör Kişilik Özelliği ile Bilişsel Esneklik İlişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 16*(62). 945-954.

Bitmiş, M. G., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2014). Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15*(2). 27-40.

Bozyiğit, S. ve Madran, C. (2018). Çocukların Çevre Bilinçli Tüketici Olarak Sosyalleşmesinde Annelerin Çocuk Yetiştirme Tutumlarının Rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7*(2).

Bulut, M. B. (2017). Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılıkları, Kİşilik Özellikeri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 10*(50). 362-370.

Büyükbeşe, T. ve Gökaslan, M. O. (2018). İşe Gömülmüşlük, İşe Adanmışlık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Alan Çalışması. *Mukaddime, 9*(2). 135-154.

Caliendo, M., Fossen, F. ve Kritikos, A. S. (2014). Personality characteristics and the decisions to become and stay self-employed. *Small Business Economics, 42*(4). 787-814.

Can, H., Aşan, Ö. ve Aydın, E. M. (2015). *Örgütsel Davranış.* Ankara: Siyasal Kitabevi.

Caymaz, E., Erenel, F. ve Gürer, B. (2013). Liderlik Karizması, Adanmışlık ve Gruba Aidiyetin Gönüllü Çalışma Performansına Etkileri: AKUT Arama Kurtarma Derneği Örneği. *International Journal of Human Sciences, 10*(1). 129-147.

Cemaloğlu, N. ve Kayabaşi, Y. (2014). Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyi ile Sınıf Yönetiminde Kullandıkları Disiplin Modelleri Arasındaki İlişki. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 27*(2). 123-155.

Coşkuner, M. ve Şentürk, F. K. (2017). Dönüşümcü ve İstismarcı Liderlik Davranışlarının İşe Adanmışlık Üzerine Etkisi: AVM Çalışanları Örneği. *ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8*(2). 165-195.

Cömert, M. ve Dönmez, B. (2018). Okul Yöneticilerinin Ertelemecilik Davranışları, İş Yükleri ve Kişilik Özelliklerine İlişkin Algıları. *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi, 9*(2). 1-18.

Curun, F. ve Özkılıççı, G. (2016). Vakıf Üniversitesinde Çalışan Akademisyenlerde Tükenmişliğin Yordayıcıları: Örgütsel Adalet Algısı ve Çatışma Çözme Stilleri. *Psikoloji Çalışmaları Dergisi, 36*(1). 65-79.

Çalışkan, S. C. (2015). Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri ile Yeni Araştırma Modelleri Geliştirme Arayışları: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin İşe Adanmışlık, Tükenmişlik ve Sinizm Üzerine Etkileri ve Bu Etkileşimde Örgütsel Adalaet Algısının Aracılık Rolü Üzerine. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16*(3). 363-382.

Çetin, A. ve Çakır, A. A. (2016). İş Yaşamında Yalnızlığı Yordamada Kişilik Özellikleri ile Algılanan Sosyal ve Örgütsel Desteğin Rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 12*(27). 193-216.

Çetin, F., Yeloğlu, H. O. ve Basım, H. N. (2015). Psikolojik Dayanaklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kanonik İlişki Analizi. *Türk Psikoloji Dergisi, 30*(75). 81-92.

Dalğar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmis□lik Düzeyleri ile Rol Çelis□kisi Arasındaki I□lis□kiyi Belirlemeye Yönelik Bir Aras□tırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(62). 37-54.

De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., De Witte, H. ve Van Hootegem, G. (2015). Job Design, Work Engagement and Innovative Work Behavior: A Multi-Level Study on Karasek's Learning Hypothesis. *Management Revue, 26*(2). 123-137.

Dilek, Y. ve Taşkıran, E. (2016). Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi, 7*(13).402-434.

Doğan, A., Demir, R. ve Türkmen, E. (2015). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 30*(1). 37-67

Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 14*(1). 56-64.

Doğan, T., Kürüm, A. ve Kazak, M. (2014). Kişilik Özelliklerinin Erteleme Davranışını Yordayıcılığı. *Başkent University Journal of Education, 1*(1). 1-8.

Dönmez, B. (2008). *Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki.* Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Durak, H. Y. ve Seferoğlu, S. S. (2017). Öğretmenlerde Tükenmişlik Duygusunun Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 37*(2).759-788

Ekşi, H., Durmuş, Ü. ve Özoğlu, E. B. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Ego Durumları: Stresli Yaşantılarına Yönelik Ebeveyn Tepkileri, Ailelerdeki Koruyucu Etkenler ve Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Balıkesir University Journal of Social Sciences Institute, 20*(37). 45-71.

El-Demerdash, S. M., Basal, A. A. ve Aldeeb, G. A. (2013). The Relationship Between Burnout and Organizational Commitment among Nurses at Tanta University Hospitals. *IOSR Journal of Nursing and Health Science, 2*(6). 20-28.

Emre, O. (2018). İş Yolculuğunun Kavramsal Anlamda İncelenmesi ve Geri Çekilme Davranışları. *OPUS, 9*(16). 1613-1633

Ergin, C. (1992), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.*

Freudenberg, H. G. (1974). The problem of diagnosing burnout.

Gemlik, N., Şişman, F. A. ve Sığrı, Ü. (2010). The Relationship Between Burnout and Organizational Commitment among Health Sector Staff in Turkey. *Journal of Global Strategic Management*(8).137-149.

Gökaslan, M. O. (2018). Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, İşe Gömülmüşlük, İşe Adanmışlık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Alan Çalışması. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 3*(2). 25-46.

Göktaş, P. ve Kazaferoğlu, E. (2018). Kişilik Özellikleri ile Girişimcilik Eğilimi Arasındaki İlişki: Süleyman Demirel Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5*(1). 39-63.

Göktepe, A. K. (2016). *Tükenmişlik Sendromu.* İstanbul: Nesil Yayınları.

Gündüz, B., Çapri, B. ve Gökçakan, Z. (2013). Mesleki Tükenmişlik, İşle Bütünleşme ve İş Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 3*(1). 29-49.

Günel, D. (2010). İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12*(3). 37-65.

Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe - Yöntem - Analiz.* Ankara: Seçkin Kitabevi.

Güven, Ö. Z. ve Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 14*(2). 11-132.

Hakanen, J. J., Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and Work Engagement Among Teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6). 495-513.

İnanç, B. Y., ve Yerlikaya, E. E. (2017). *Kişilik Kuramları.* Pegem Akademi.

İnce, A. R. (2016). Algılanan Örgütsel Desteğin İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisinde Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü. *Elektornik Sosyal Bilimler Dergisi, 15*(57). 649-660.

Işıkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları.* Ankara: Skandal Yayınları.

Kahn, W. A. (1990). sychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4). 692-724.

Kahraman, M. S. ve Çokamay, G. (2016). Aile İçi Şiddet ve Çocuklar Üzerindeki Etkileri: Temel Kavramlar, Güvenlik Planı Hazırlama ve Alternatif Tedavi Model Örnekleri. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 8*(4). 321-336.

Kanbur, E. ve Kanbur, A. (2018). Presenteizm (İşte Varolmama) ile İşe Adanmışlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Eurasian Conference on Language ve Social Sciences.* Antalya.

Kavut, S. (2018). Karen Horney ve Nevrotik Kişilik Üzerine Bir Araştırma: Blue Jasmine Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 11*(55). 512-524.

Kılıç, K. M. ve Aytar, F. A. (2017). Erken Çocuklukta Sosyal Becerilere Sosyal Beceri Eğitiminin Etkisi, Sosyal Becerilerle Mizaç Arasındaki İlişki. *Eğitim ve Bilim, 42*(191). 185-204.

Kılıç, R. ve Bozkaya, E. (2014). Örgüt Çalışanlarının Kişilik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2*(20). 153-178.

Kıral, E. ve Diri, M. S. (2016). Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 1*(39). 125-149.

Konakay, G. ve Çelik, F. (2018). Kişilik Kuramları ve Psikolojik Sözleşme Etkileşiminin İşletmelere Yansıması. *Journal of Human Sciences, 15*(2). 697-706.

Köse, T. Ç. (2015). Ergenler için Karakter Eğitimi: Bir Araştırma Merkezine İlişkin Durum Çalışması. *Eğitim ve Bilim, 40*(179). 295-306.

Kutanis, R. ve Karakiraz, A. (2013). Akademisyenlerde Tükenmişliğin Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) ile Ölçülmesi: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. *İşletme Bilimi Dergisi, 1*(2). 13-30.

Küçüközkan, Y. (2015). Örgütsel Bağlılık ile Cinsiyet Arasındaki İlişki: Hastanelerde Çalışan Sağlık Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi, 1*(1). 14-37.

Langelaan, S., Bakker, A. B., Doornen, L. J. ve Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences, 40*(3). 521-532

Macey, W. H. ve Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology: Perspective on Science and Practice*(1). 3-30.

Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi, 15*(1). 127-139.

Metin, O. (2016). Sosyal Medyanın Siyasal Toplumsallaşmaya Etkileri: Bir Alan Araştırması. *Afyon Kocatepe University Journal of Social Sciences, 18*(2). 221-267.

Murat, M. (2003). Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2*(19). 25-34.

Ok, S. (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3*(21). 57-67.

Oklay, E. ve Uslu, F. (2015). The Effect of Leadership on Organizational Burnout. *Leadership and Organizational Outcomes.* içinde

Okutan, E., Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi, 3*(2). 1-17.

Özbek, V., Alnıaçık, Ü., Koç, F. ve Akkılıç, M. E. (2014). Kişilik Özelliklerinin Teknoloji Kabulü Üzerindeki Doğrudan ve Dolaylı Etkileri: Akıllı Telefon Teknolojileri Üzerine Bir Araştırma. *International Review of Economics and Management, 2*(1). 36-57.

Özer, A. (2006). Başarılı Bir Bankacıda Bulunması Beklenen Kişilik Özellikleri. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3*(25). 91-100.

Özer, Ö., Saygılı, M. ve Uğurluoğlu, Ö. (2015). Sağlık Çalışanlarının İşe Cezbolma Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Araştırma. *Business ve Management Studies: An International Journal, 3*(3). 261-272.

Özkan, F. ve Aksoy, C. (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişliğine Etki Eden Faktörler: Gaziantep İlinde Bir Alan Araştırması. *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies, 1*(4). 23-41.

Özler, D. E., Mercan, N. ve Yeni, Z. (2016). Y Kuşağının Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kariyer Uyum Yetenekleri Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *İş Güç: The Journal of Industrial Relations ve Human Resources, 18*(4).

Özsoy, E. ve Yıldız, G. (2013). Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması. *İşletme Bilimi Dergisi, 1*(2). 1-12.

Özyılmaz, A. ve Süner, Z. (2015). İşe Adanmışlığın İşyeri Tutumlarına Etkisi: Hatay'dkai 9 İşletmede Yapılan Ampirik Araştırmanın Sonuçları. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10*(3). 143-164.

Polatçı, S., Ardıç, K. ve Türkan, G. (2014). Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21*(2). 281-292.

Restrepo, M., Weinstein, M. ve Reio, T. G. (2015). Restrepo, M., Weinstein, M., ve Reio, T. G. (2015). Job Structure and Organizational Burnout: A Study of Public School Bus Drivers, Bus Aides, Mechanics, and Clerical Workers. Journal of Workplace Behavioral Health, 30(3), 251–271. *Journal of Workplace Behavioral Health, 30*(3). 251-271.

Salanova, M., Agut, S. ve Peiró, J. M. (2005). Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate. *Journal of Applied Psychology, 90*(6). 1217-1227.

Salehi, M. ve Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 15*. 306-310.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement, 66*(4). 701-716.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. ve Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*(3). 71-92.

Schaufeli, W. B., Taris, T. W. ve Rhenen, W. v. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being? *Applied Psychology, 57*(2). 173-203.

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology, 88*(3). 518-528.

Soydan, F. C. ve Bahçecik, A. N. (2018). Hemşireleirn Çalışmaya Tutkunluk Düzeylerinin İncelenmesi. *Journal of Human Sciences, 15*(4). 2289-2304.

Soysal, A. (2008). Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması. *Çimento - İşveren Dergisi*(Ocak). 4-19.

Süren, S. (2018). *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması.* Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Süren, S., Örücü, E., ve İzci, Ç. (2016). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kİşilik Özellikleri Arasındaki İlişki. *Yönetim ve Ekonomi, 23*(1). 247-262.

Sürgevil, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu.* İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.

Şanlı, Ö. ve Tan, Ç. (2017). Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 27*(2). 131-142.

Şantaş, F., Uğurluoğlu, Ö., Kandemir, A. ve Çelik, Y. (2016). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm, İş Performansı ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18*(3). 867-886.

Tatar, A., Bildik, T., Saltukoğlu, G. ve Dinçel, M. G. (2014). Klinik Olmayan Örneklemde Beş Faktör Kişilik Envanteri Belirti Tarama Amaçlı Kullanılabilir mi?: Ön Çalışma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*(4). 181-199.

Tatlılıoğlu, K. (2014). Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kİşilik Kuramı'na Göre Kİşilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Tarih Okulu Dergisi, 7*(XVII). 939-971.

Taymur, İ. ve Türkçapar, M. H. (2012). Kişilik: Tanımı, Sınıflaması ve Değerlendirmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 4*(2). 154-177.

Tepeli, Y., Kayıhan, B. ve Kula, E. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarında Mesleki Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Muğla İli Örneği. *Journal of International Social Research, 10*(49). 674-681.

Turhan, M., Demirli, C. ve Nazik, G. (2012). Sınıf Öğretmenlerinin Mesleğe Adanmışlık Düzeyine Etki Eden Faktörler: Elazığ Örneği. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal bilimler Dergisi*(21). 179-192.

Tümkaya, S. ve Uştu, H. (2016). Tükenmişliğin Mesleğe Bağlılıkla İlişkisi: Sınıf Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12*(1). 272-289.

Ulu, M. (2018). Hayatı Amlanlandırma ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki Üzerine. *Bilimname, 36*(2). 165-187.

Uysal, B., Özçelik, G. ve Uyargil, C. B. (2018). Bireysel İş Yapılandırmanın Sonuçları: Bireysel İş Yapılandırmanın Psikolojik Sermaye ve İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 16*(32). 651-666.

Uzel, B., Dönmez, D. ve Otrar, M. (2018). Orta Ergenlik Dönemindeki Öğrencilerin Benlik Algılarının Mükemmeliyetçilik Düzeylerini Yordama Gücü. *Humanitas - Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 6*(12). 235-254.

Wang, C.-W., Hoa, R. T., Chan, C. L. ve Tse, S. (2015). Exploring personality characteristics of Chinese adolescents with internet-related addictive behaviors: Trait differences for gaming addiction and social networking addiction. *Addictive Behaviors, 42*. 32-35.

Willems, R., Monten, C. ve Portzky, G. (2018). Exploring the relative importance of work-organizational burnout risk factors in Belgian residents. *Medical Education Online, 23*(1).

Yıldız, E. (2012). Mesleki Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2*(3). 37-61.

Yılmaz, E. D., Ünal, Ö., Palancı, M., Kandemir, M., Örek, A., Akkın, G., . . . Selçuk, Z. (2015). Dokuz Tip Mizaç Ölçeği Ergen (DTMÖ-E) Formunun Geçerlik-Güvenilirliği ve Ergenlerde Dikkat Eksikliği Hiperaktivite Bozukluğu ile Mizaç Tİpleri Arasındaki İlişki. *Eğitim ve Bilim, 40*(179). 361-381.

Yılmaz, H. A. (2016). Bir Derleme: Benlik Kavramına İlişkin Bazı Yaklaşımlar ve Tanımlamalar. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(48). 79-89.

Yirik, S., Ören, D. ve Ekici, R. (2015). Determination of Organizational Stress and Organizational Burnout LEvels of Mid-Level Managers Working in Four and Five Star Hotel Businesses. *International Review of Management and Marketing, 5*(2). 52-60.

Yöyen, E. G. (2017). Şiddet Türleri ve Kişilik Özellikleri. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi, 1*(1). 35-50.

Yüksel, H., Cevher, E. ve Yüksel, M. (2015). Öğrencilerin Girişimci Kişilik Özellikleri ile Girişimcilik Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5*(1). 143-156.

Zel, U. (2011). *Kişilik ve Liderlik: Evrensel Boyutlarıyla Yönetsel Açıdan Araştırmalar, Teoriler ve Yorumlar.* Ankara: Nobel Yayınları.

İşe adanmışlık ölçeği için bknz: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Tests/UWES_TR9.pdf

EKLER

Ek 1. Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Bu anket, kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve işe adanmışlık ile ilişkisini araştırmak üzere tasarlanan bir akademik araştırmanın parçası olarak hazırlanmıştır. Toplanacak veriler yalnızca akademik amaçlarla kullanılacak olup, üçüncü kişi veya kurumlarla kesinlikle paylaşılmayacaktır. Lütfen anket formlarına isminizi yazmayınız. Değerli vaktinizi ayırdığınız için teşekkür ederim.

Tuğba Algan

A. Demografik Özellikler

1. Cinsiyetiniz?
( ) Erkek
( ) Kadın
2. Yaşınız?
( ) 25 Yaş ve Altı
( ) 26-35
( ) 36-45
( ) 46-55
( ) 56Yaş ve Üzeri
3. Medeni Durumunuz?
( ) Evli
( ) Bekar
( ) Dul / Boşanmış
4. Aylık geliriniz?
( ) Asgari Ücret
( ) Asgari Ücret- 2750 TL arası
( ) 2751-3500 TL arası
( ) 3501 TL- 4250 TL arası
( ) 4251 TL ve Üzeri

5. Şirketteki Çalışma Süreniz?
( ) 1 yıldan az
( ) 1-3 Yıl arası
( ) 4-6 Yıl arası
( ) 7-9 Yıl arası
( ) 10 Yıl ve Üzeri
6. Mesleki Kıdeminiz?
( ) 1 yıldan az
( ) 1-3 Yıl arası
( ) 4-6 Yıl arası
( ) 7-9 Yıl arası
( ) 10 Yıl ve Üzeri
7. İşinizi seviyor musunuz?
( ) Evet
( ) Hayır
8. Yakın zamanda işinizi değiştirmeyi düşünüyor musunuz?
( ) Evet, fırsat olursa değiştiririm.
( ) Evet, kesinlikle değiştireceğim.
( ) Hayır, değiştirmeyi düşünmüyorum

B. İşe Adanmışlık

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi belirtiniz.
(1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum

	(1)	**(2)**	**(3)**	**(4)**	**(5)**
1. Çalışırken kendimi enerji dolu hissederim					
2. İşyerindeyken kendimi güçlü ve dinç hissederim					
3. İşimle ilgili konularda şevk duyarım, çok hevesliyimdir.					
4. İşim bana ilham verir.					
5. Sabahları kalktığımda işe severek giderim.					
6. Yoğun olarak çalıştığımda kendimi mutlu hissederim					
7. Yaptığım işle gurur duyarım.					
8. Kendimi işime kaptırırım.					
9. Çalışırken kendimden geçerim.					

Lütfen sonraki sayfaya geçiniz…

C. Tükenmişlik

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi belirtiniz.
(1) Hiçbir zaman, (2) Çok Nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman, (5) Her Zaman

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
5. Yaptığım işe karşı ilgimi kaybettiğimi hissediyorum.					
6. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
7. İşimin gerektirdiği çalışma saatlerinin çok fazla olduğunu düşünüyorum.					
8. Doğrudan doğruya insanlarla muhatap olmak bende aşırı stres oluşturuyor.					
9. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
10. İşim gereği karşılaştıklarımın bazılarına sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
11. Bu iste çalışmaya başladığımdan beri insanlara karsı sertleştiğimi düşünüyorum.					
12. Bu isin giderek beni insan ilişkilerinde katılaştıracağından korkuyorum.					
13. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
14. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
16. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
17. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
18. İşimde kayda değer pek çok başarı elde ettim.					
19. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolarını bulurum.					
20. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım					
21. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış					

hissederim.					
22. İşim gereği karşılaştığım duygusal sorunlara serin kanlılıkla yaklaşırım.					

Lütfen sonraki sayfaya geçiniz…

D. Kişilik Özellikleri

Lütfen aşağıda yer alan ifadelerin size ne kadar uygun olduğunu belirtiniz.

(1) Hiç uygun değil, (2) Biraz uygun değil, (3) Kararsızım, (4) Biraz uygun, (5) Tamamen Uygun

	(1)	**(2)**	**(3)**	**(4)**	**(5)**
1. Konuşkan					
2. Başkalarında hata arayan					
3. İşini tam yapan					
4. Bunalımlı, melankolik					
5. Orijinal, yeni görüşler ortaya koyan					
6. Ketum/vakur					
7. Yardımsever ve çıkarcı olmayan					
8. Biraz umursamaz					
9. Rahat, stresle kolay baş eden					
10. Çok değişik konuları merak eden					
11. Enerji dolu					
12. Başkalarıyla sürekli didişen					
13. Güvenilir bir çalışan					
14. Gergin olabilen					
15. Maharetli, derin düşünen					
16. Heyecan yaratabilen					
17. Affedici bir yapıya sahip					
18. Dağınık olma eğiliminde					
19. Çok endişelenen					
20. Hayal gücü yüksek					
21. Sessiz bir yapıda					
22. Genellikle başkalarına güvenen					
23. Tembel olma eğiliminde olan					
24. Duygusal olarak dengeli, kolayca keyfi kaçmayan					
25. Keşfeden, icat eden					
26. Atılgan bir kişiliğe sahip					
27. Soğuk ve mesafeli olabilen					
28. Görevi tamamlanıncaya kadar sebat edebilen					

29. Dakikası dakikasına uymayan						
30. Sanata ve estetik değerlere önem veren						
31. Bazen utangaç, çekingen olan						
32. Hemen hemen herkese karşı saygılı ve nazik olan						
33. İşleri verimli yapan						
34. Gergin ortamlarda sakin kalabilen						
35. Rutin işleri yapmayı tercih eden						
36. Sosyal, girişken						
37. Bazen başkalarına kaba davranabilen						
38. Planlar yapan ve bunları takip eden						
39. Kolayca sinirlenen						
40. Düşünmeyi seven, fikirler geliştirebilen						
41. Sanata ilgisi çok az olan						
42. Başkalarıyla iş birliği yapmayı seven						
43. Kolaylıkla dikkati dağılan						
44. Sanat, müzik ve edebiyatta çok bilgili						

Anketimiz tamamlanmıştır. Katılımınız için teşekkür ederiz…