



AŞIRI İŞ YÜKÜ TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE, İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ROLÜ: SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA BİR UYGULAMA¹

Prof. Dr. Ömer TURUNÇ

omer.turunc@antalya.edu.tr

ORCID: 0000-0003-2234-6523

Ali Rıza ÖĞEN

ali.ogen@antalya.edu.tr

ORCID: 0000-0002-9503-0450

ÖZ: Covid 19 küresel çapta birçok farkındalıkların gelişmesine yol açmıştır. İnsan yaşamında sağlık sektörünün etkinliği ve verimliliği hayati bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda sağlık çalışanlarında aşırı iş yükü ve tükenmişlik arasındaki etkileşimde iş tatminin ve örgütsel vatandaşlık rollerinin de önemli olduğu değerlendirilmiş ve pandemi döneminde ampirik bir araştırma yapılmıştır. Çalışmanın temel amacı pandemi sürecinde sağlık çalışanlarında aşırı iş yükü- tükenmişlik ilişkisinde iş tatmini ve örgütsel vatandaşlığın rolü olarak belirlenmiştir. Antalya’da bulunan bir kamu ve bir özel hastanedeki sağlık sektörü çalışanlarından elde edilen 402 veri değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, bağımlı değişken tükenmişliğin, bağımsız değişkenler olan aşırı iş yükü ile pozitif, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ile negatif yönde anlamlı ilişkilere sahip olduğu; aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü olmadığı ve aşırı iş yükü - tükenmişlik ilişkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, aşırı iş yükü, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, sağlık sektörü

Jel Kodları: M10, M12, M14

THE ROLE OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP IN THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK OVERLOAD AND BURNOUT: A STUDY IN HEALTHCARE PROFESSIONALS

ABSTRACT: Covid 19 has led to the development of many awarenesses globally. The effectiveness and efficiency of the health sector plays a vital role in human life. In this context, it has been evaluated that the roles of job satisfaction and organizational citizenship are also important in the relationship between work overload and burnout in health workers, and an empirical research has been conducted during the pandemic period. The main purpose of the study was determined as the role of job satisfaction and organizational citizenship in the relationship between work overload and burnout in health workers during the pandemic process. 402 data obtained from health sector workers in 1 public and 1 private hospital operating in Antalya were evaluated. The findings show that the dependent variable burnout has a positive relationship with the independent variables, work overload, and a negative relationship with organizational citizenship behavior and job satisfaction; It has been determined that job satisfaction has not a mediating role in the relationship between work overload and burnout, and that organizational citizenship behavior has a mediating role in the relationship between work overload and burnout.

Keywords: Work overload, burnout, job satisfaction, organizational citizenship, health sector

Jel Codes: M10, M12, M14

¹ Bu makale Ali Rıza Ögen’in YL tez çalışmasından türetilmiştir.

1. GİRİŞ

Günümüzde sürekli olarak değişen toplumsal şartlar insanların sosyal ve iş yaşamlarını etkilemektedir. İnsanlar, çoğu zaman hayatlarında zorlamalar ve sorunlar ile karşılaşmaktadırlar. Küresel rekabetten ötürü çalışanlardan beklentiler daima yüksek yöndedir. Bundan dolayı iş hayatında karşılaşılan şiddetli çalışma temposu, aşırı iş yükü ile birlikte artan mesai saatleri, çalışanların stres ve tükenmişlik başta olmak üzere birçok konuda olumsuzluk yaşamasına neden olmaktadır.

İş hayatındaki önemli konulardan birisi aşırı iş yüküdür. İş yükü seviyesi çalışanın duygularını olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir. İş yükü fazla olan çalışanın tükenmişliğe uğraması kaçınılmaz olacaktır. Bundan dolayı iş gören devir hızında artış meydana gelecekken, kurumun performansında düşme olacaktır. Bu sebep ile iş yükü çalışanlarda dengeli bir şekilde sağlanmalıdır. Tükenmişlik riskinin yüksek olduğu başlıca sektörler eğitim, sağlık ve hizmet sektörleridir. Çünkü duygusal olarak talepler çok yüksektir. Gündelik hayatta stresin ve aşırı iş yükünün en çok görüldüğü yerlerden birisi de hastanelerdir. Sağlık çalışanları bundan dolayı olumsuz yönde etkilenmektedir.

Her meslek grubunda iş tatmini önemli bir unsurdur. Lakin bu unsur insanların sağlıkları ile uğraşan sağlık çalışanları için daha büyük bir öneme sahiptir. Çünkü sağlık çalışanlarının verdikleri hizmetler insanların hayatları ile doğrudan ilgilidir. Zira yapacakları herhangi bir ufak hata geri dönüşü olmayan bir zarara hatta hastanın hayatına sebep olabilir.

Günümüzde hastanelerde verimliliğin sağlanmasında iş tatmini önemli bir faktör olarak görülmektedir. Hastanede teknik imkânlar ile birlikte, hastane yöneticilerinin sağlık çalışanlarının iş tatminini arttırıcı her türlü şartları sağlamaları gerekmektedir. Sağlık çalışanlarının moralleri ve iş tatminleri ne kadar üst düzey olursa, hastalara sağlanan hizmet de o kadar iyi olur.

Günümüzde kurumlar, çalışan bireylerinin mesleki yönde bilgi ve becerilerinin iyi bir seviyede olmasını istediği kadar, belirlenen kurallara kendi istekleri ile uyma, görevlerini istekli olarak gerçekleştirme, görevlerinde titiz olma, dedikodudan uzak, mesai arkadaşlarına gönüllü olarak yardımda bulunma, örgüte katkı sağlayacak ek görevler kendiliğinden gerçekleştirmelerini istemektedir. Elde edilen literatür taramalarında örgütsel vatandaşlık davranışı, görev tanımlarının dışında kalan, gönüllülük esası ile yürütülen ve örgütün işleyişine katkı sağlandığı düşünülen bir kavramdır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Aşırı İş Yükü

İş yükü, iş performansını ve çalışan algısını etkileyen başka bir baskı türüdür. İş yükü, bir çalışanın bir organizasyonda gerçekleştirmesi gereken görevlerin tamamıdır. İş yükü, çalışma saatlerine göre kişi başına düşen iş yükü olarak tanımlanabilir. Bir kişinin günlük iş yükü, bir günde yapması gereken şeylerin toplamıdır (Baltacı, 2017: 103).

Son yıllarda bu konu ile ilgili farkındalığın artmasına rağmen iş yükü kavramının kabul edilmiş net bir tanımı yoktur. Aşırı iş yükü, işle ilgili oluşan stresin en önemli kaynağıdır. Fazla çalışma neticesinde çalışanın sağlığını doğrudan olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Aşırı iş yükü, işi yapan kişinin karşı karşıya kaldığı yoğun iş, zamanın azlığı, işin teslim edileceği son tarih ve iş tanımı ile alakalı yapacak olduğu işleri üstlenmek ve yükümlülüklerini sonuçlandırmak için olması gereken kaynakların yetersizliği neticesinde oluşmasıdır (Beehr ve Glazer, 2005).

Aşırı iş yükü, Rizzo, House ve Lirtzman (1970) tarafından “eldeki işi bitirmek için ihtiyaçlar, süre ile eldeki kaynaklar arasındaki aykırılık” şeklinde belirtilmiştir.

Aşırı iş yükü iş gören için ne kadar önemli ise, kurum içinde o kadar önemli bir husustur. İş görenler aşırı iş yükü sonucunda tükenmişlik, tatminsizlik gibi sorunlar ile karşı karşıya kalırken, kurum ise çalışanlarda oluşan verimsizlikten dolayı sorunlar ile karşı karşıya kalmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Organizasyonlarda mevcut işlerin zorluğu herkese göre farklılık gösterebilir. İş yapacak olan çalışanlar işin özelliklerini anlayan, iş için yeterli bilgi donanımına sahip ve uygun olmalıdır. İşin tanımına uygun olmayan bir çalışan getirilirse veya çalışana kapasitesinin ötesinde görevler yüklenirse, bu çalışan için aşırı bir iş yükü yaratır.

2.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı, 1970'lerden beri araştırmacıların dikkatini çekmiş ve birçok bilimsel çalışmanın konusu olmuştur. Herbert Freudenberger, 1974'te tükenmişlik terimini tanımlayan ilk klinik psikologdu. Freudenberger' in tükenmişlik tanımı şöyledir: "İş yükündeki artış, iş için beklenen gereksinimleri karşılayamama, güç ve enerji açısından beklenen istek ve talepleri yerine getirememesi durumunda başarı ve ilginin azalması sonucu ortaya çıkan bitkinlik, yorgunluk ve yıpranma halidir (Freudenberger, 1974).

Cary Chernis' de tükenmişlik konusuna katkıda bulunmuştur. Cherniss 1980'lerde geliştirmiş olduğu modelde tükenmişliği; bireyin iş hayatında iş stresine yol açan nedenlere karşı verdiği tepki, bireyin beklentilerini karşılamayan iş yaşamıyla başa çıkma davranışı ve bireyin işinin psikolojik olarak sekteye uğraması şeklinde tanımlamıştır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere tükenmişlik ile karşı karşıya kalan bir birey, iş hayatındaki strese yenik düşerek, çareyi işten uzaklaşmakta bulacaktır. (Özmen, 2016).

Çetin (2015), tükenmişliği her kişi için farklı ve dolayısıyla kişisel olarak tanımlamıştır. Tükenmişliği, kişinin olumsuz stresli koşullarla başa çıkamama ile sonuçlanan çabalarından dolayı kaynaklanan çok boyutlu ve kronik bir stres tepkisi olarak tanımlamaktadır (Çetin, 2015).

Günümüzde çalışanların iş yükü arttığından dolayı çalışanlar strese girmektedir. Stres sonucu insanların iş motivasyonu azalmakta ve birey kendini güçsüz hissettiği için işe gelmek istememektedir. Stresli durumlar devam ettiğinde ve üstesinden gelineemediği durumlarda tükenmişlik sendromu başlamaktadır. (Özmen, 2016).

Tükenmişliğin yalnızca güçsüzlük ve yorgunluktan ibaret olmadığını güçsüzlüğün ve yorgunluğun bireyin hayatındaki sınırlı alanlara aksetmesi olarak tanımlamışlardır (Kristensen vd., 2005).

Zamanla tükenmişlik yaşayan bireylerde çok sürmeyen veya kalıcı yönde negatif sonuçlar doğurduğu bilinmektedir. Lakin bu sonuçlar ani ve belirgin bir şekilde oluşmadığı için net bir tanı koyulması zordur. Tükenmişlik sendromunun belirtileri ilk zamanlar fark edilmese de, daha sonraları şiddetinin artmasından dolayı yani yarattığı olumsuz sonuçlardan dolayı fark edilebilmektedir. (Dincerol, 2013).

Tükenmişlik sendromunun sonuçları kişiye göre farklılık gösterebilmektedir. Nedeni ise kişisel ve çevresel etkenlerin farklı olmasıdır. Yani bu durum bireyin tükenmeye neden olan faktörlerden etkilenme niteliği olarak düşünülmektedir. Tükenmişliğin sonuçları bireylerin yaşam kalitesini direkt olarak etkilemektedir ve bireylerin mutsuz olmasına neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Tükenen kişiler fiziksel ve psikolojik sağlık durumlarında problemler yaşarlar. Bundan dolayı işlerindeki verim ve sundukları hizmet kalitesinde düşüş yaşanır. Bireylerin öz güveni azalırken işleri ile ilgili de negatif yönde düşünmeye kapılırlar. Bu sıkıntılara ek olarak ailesel problemler yaşanır ve aile bireyleri arasında soğukluk oluşur. Görüldüğü üzere tükenmişlik sendromu; bireyin çevresini ve işini olumsuz yönde etkileyecek bir durumdur. Yani bu durum sadece tükenmişlik yaşayan kişiyi etkilemez. (Sürgevil, 2006).

2.3. İş Tatmini

İş tatmini iş görenlerin iş ve işin vaziyetine özgü olarak pozitif ya da negatif değerlendirme yapmaları ve verilen kararlar neticesinde hissettikleri olumlu duygular olarak değerlendirilmektedir. (Başoda, 2017).

Çalışan kişilerin işinden memnun olması ile örgütün performansı arasında olumlu yönde bir bağ bulunmaktadır. Çalışanların iş tatmini yükseldikçe örgütün hizmetlerinin miktar ve kalitesi artmakta iş tatmini düştükçe örgütün hizmetlerinin miktar ve kalitesi azalmaktadır. Hem örgüt hem de bireyler için iş tatmini oldukça önemlidir (Bıyıkbeyi, 2019).

Örgütteki iş görenin işteki görevine karşı gösterdiği duygusal tepkiye iş tatmini denir. İş gören örgütteki görevine ilk önce duygusal şekilde yaklaşır ve daha sonra duygusal yönde reaksiyon gösterir. İş tatmini, öncelikle bir çalışanın görevini, iş ortamındaki şartlarını ve düzenini değerlendirmesi sonucu bireyin duyduğu his neticesinde tatmin olup olmama duygusudur (İnce ve Gül, 2005).

İş tatmininin farklı tanımlamalarına rastlamak mümkündür. Çünkü iş görenin işinden dolayı tatmin olmasını sağlayan birden fazla faktör bulunmaktadır. İş tatmini için yapılan tanımlamalardan bazıları şunlardır;

Price' a göre iş tatmini, herhangi bir kuruma dâhil olanların kurum üyeliğine ilişkin pozitif duyguların yansımasıdır (Altınok, 2018).

Eren (2014) iş tatminini, eldeki sonuçların beklentileri doğrultusunda hangi düzeyde karşıladığı ile ilgili bir durum olarak ifade etmiştir (Eren, 2014).

Başaran (2018) iş tatmini kurumun iş görene sunduklarına karşılık, iş görenin kurumdan beklentilerinin uyuşması olarak tanımlamaktadır. (Başaran, 2008).

Vroom (1964) iş tatmini, kavramını iş görenlerin kurumlarında üstlendiği görevlere ek olarak iş görenin duygusal yönde adaptasyonu ile kurumda tuttuğu roller olarak ifade etmektedir. (Bıyıkbeyi, 2019).

Güney belirtmiş olduğu tanımda bir kurumda iyi bir örgütsel ortam yaratmanın bir ölçüsü olarak iş tatmini değerlendirmiş ve kavramı iş görenlerin işlerinden duydukları memnuniyet veya memnuniyetsizlik şeklinde açıklamıştır (Güney, 2000).

İş tatmini konusunda daha çok çalışmaya yer verilmesi gerektiği savunulmaktadır. Nedeni ise iş tatmini değişebilen yapısıdır. İş tatmini çok çabuk elde edilirken çok çabukta tatminsizliğe dönüşebilir. Bunun için yöneticiler iş tatminini temin ettikten sonra iş tatmini konusunda umursamamazlık yapamazlar. Özellikle iş tatminine etki eden çok fazla unsurun olmasından dolayı mecburen bu konunun devamlı araştırılması hâsıl olmuştur (Akıncı, 2002).

2.4. Örgütsel Vatandaşlık

Son zamanlarda literatürde üzerinde sıkça durulan konulardan biri de ÖVD kavramı olmuştur. Bu nedenle örgütsel vatandaşlık kavramı, örgütsel davranış ve yönetim biliminin ana araştırma konularından biri olmuştur. Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine yapılan araştırmalar, genellikle personelin kuruma zıt rolünün incelenmesi şeklinde yapılmıştır. (Çetin, 2004).

Organ (1988) ÖVD' yi gönüllü olarak yapılan davranışların içerisinde resmi ödül sistemine doğrudan ve açıkça dâhil olmayan örgütsel işlevleri arttırmaya yönelik bireysel davranışlar şeklinde belirtmiştir. İsteğe bağlı davranışlar içindeki kavramlara dâhil edilmeyen, örgüt ile birey arasındaki iş tanımlarında olmayan, davranışları yer almaktadır. (Yeşiltaş vd., 2011).

Dennis Organ yaptığı çalışmalarla ÖVD' nin anlamını geliştirdi. Örgütsel vatandaşlık davranışı bazı araştırmacılarca “iyi asker sendromu” olarak da tanımlandı (Erdoğan, 2019).

ÖVD, diğer örgütsel öğelerin kurumu desteklemesi ve örgütün bilincini gerçekleştirmesine yardımcı olan ekstra rol davranışı ve gönüllü davranış olarak tanımlanır (Walter vd., 2001).

Örneğin, meslektaşlarının işle ilgili sorunlarını çözmelerine destek olma, çalışma ortamının düzenine katkıda bulunma, örgütün kaynaklarını korumaya çalışma, kurum ve yöneticileri ile ilgili kurum dışında pozitif konuşmalar yapmak gibi hususlar ÖVD içerisinde yer alır. (Buluç, 2008).

Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili birçok tanıma rastlamak mümkündür. Bu tanımlamaların bir kaç aşağıdaki gibidir;

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir iş görenin kurumun biçimsel yolla belirlediği mecburiyetlerden yani istenenlerden daha fazlasını yapmasıdır (Gale, 2010).

Örgütsel vatandaşlık, iş görenlerin muhtemel davranışları veya amirlerin talimatlarından kaynaklanan davranış biçimi değil, bilakis kişinin kendi bilinci ile gerçekleştirdiği davranışlardır (Alpsoy, 2018).

Örgütsel Vatandaşlıkta, kişiler kuruluşun yapısında, uygulamalarında ve hedeflerinde doğrudan yer alabilir ve katkıda bulunabilirler. Bu husus da verimlilik önemlidir. Fakat zıt durumla da karşılaşılabilir. Kişiler aynı durumdaki faaliyetlere girmeyebilir veya sisteme zarar verebilecek tutum ve tavırlardan uzak durabilir. Bu durumda da kişinin ne zararı vardır ne de yararı vardır (Alpsoy, 2018).

Örgütsel vatandaşlık davranışında örgütün elde ettiği bir takım katkılar bulunmaktadır; (Alpsoy, 2018).

ÖVD örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgütsel adalet gibi kavramlarla ilişkili olarak iş görenlerin performansını etkilemesinin ötesinde, verimlilik gibi örgütsel çıktılar üzerindeki etkisi bakımından da büyük öneme sahiptir. Örgütün kendilerine verdiği biçimsel ödevlerin dışında kendiliğinden, gönüllü olarak ve istekle örgüt için çaba gösteren iş görenlere sahip olmak her örgütün hayalini kurduğu bir durumdur (Alpsoy, 2018)

Örgütsel vatandaşlık davranışları geçen 20 yılda yoğun bir şekilde incelenmiştir (Barbuto vd., 2001). Son yıllarda örgütsel vatandaşlık davranışının önem kazanmasının ve üzerinde çalışılmasının üç nedeni olduğu belirtilmiştir.

Birinci sebep, çalışanların terfi ve ücret uygulamalarındaki performans değerlendirmesinde, bu davranışın sonundaki performansın dikkate alınmasıdır. Yöneticiler tavır ve tutumlarını göstermek için herhangi bir güç veya yaptırım kullanmazlar. Benzer şekilde, çalışanlar ÖVD' leri nedeniyle sistematik bir ödül beklemezler. Bununla birlikte, kurum tarafından belirtildiği gibi, yöneticiler ÖVD' nin çeşitli insan kaynakları uygulamalarındaki davranışını göz önünde bulundurarak dolaylı veya dolaysız olarak ödüllendirirler (Mackenzie vd., 1998).

İkinci sebep, ÖVD' nin örgütlere başarıya ve etkinliğine olan katkısıdır. Organ (1997) uzun vadeli örgütsel vatandaşlık davranışının örgütün etkinliğini ve performansını artıracak olduğunu belirtmiştir. Yine Organ (1997) ÖVD' nin bireyleri kurum içinde motive ederek onların başarılarına, yetkinliklerine ve aidiyet hissine katkıda bulunduğunu açıklamıştır. (Jahangir vd., 2004).

Örgütsel vatandaşlık davranışında önemli olan üçüncü etmen ise örgütsel vatandaşlık davranışının; hem iş tatmini, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık ve resmi rol davranışı ile hem de vatandaşlık karşıtı davranış ve işten çıkarma ile yakından ilgili olmasıdır. İş tatmini, örgütsel bağlılık, resmi rol davranışı ve ÖVD birbiriyle ilişkilidir (Gürbüz, 2006).

3. YÖNTEM

Araştırmanın evreni Antalya'daki Devlet ve Özel hastanedeki sağlık sektörü çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini Doktor, hemşire, idari personel çalışanları içerisinde basit tesadüfi yöntem ile seçilen denekler meydana getirmektedir. Anket çalışması, yapılan hastanelerde İnsan Kaynakları biriminin kayıtlarına göre yaklaşık olarak beş bin kişi görev almaktadır.

Örnekleme büyüklüğü %5'lik bir hata payı dikkate alınarak 357 kişi şeklinde hesaplanmıştır (Sekaran, 1992). Böylelikle kolayda örnekleme yöntemi ile toplam kişiye anket çalışması uygulanması planlanmıştır. Anketlerden 425'i cevaplanmış olarak tarafımıza iletilmiştir. İletilen 425 anketten 414 tanesinin analizi yapılabilmesi için uygun görülmüştür. Araştırma da yer alan katılımcıların yaş ortalaması 33' dür. Ortalama çalışma süreleri ise 8 yıldır.

Bu araştırmada veri toplamak için anket çalışması yapılmıştır. Anketler sağlık kurumlarının çalışanlarına kurum içerisinde yüz yüze yapılmıştır. Aşırı iş yükü algısını ölçmek üzere Peterson vd. (1995) aracılığıyla geliştirilen ve Türkçe geçerliliği Çuhadar ve Gencer (2016) tarafından yapılan ölçek katılımcılara uygulanmıştır. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri Tablo 1'de diğer ölçeklerin ki ile birlikte toplu olarak gösterilmiştir. Elde edilen verilere göre ölçeğin alfa güvenilirlik katsayısı 0.84 olarak hesaplanmıştır. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini tespit etmek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve 3 boyuttan meydana gelen 21 maddelik Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Ölçeğin KMO analiz sonucu 0.90 ve Barlett testi anlamlı (p=.000) olarak tespit edilmiştir.

Elde edilen toplam varyans % 60,21 şeklinde bulgulanmıştır. Ölçeklerin uyum iyiliği değerleri Tablo 1' de sunulmuştur. Elde edilen güvenilirlik analizi sonucunda tükenmişlik ölçeğinin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.87 ve alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları ise sırasıyla 0.86, 0.85 ve 0.89 olarak belirlenmiştir.

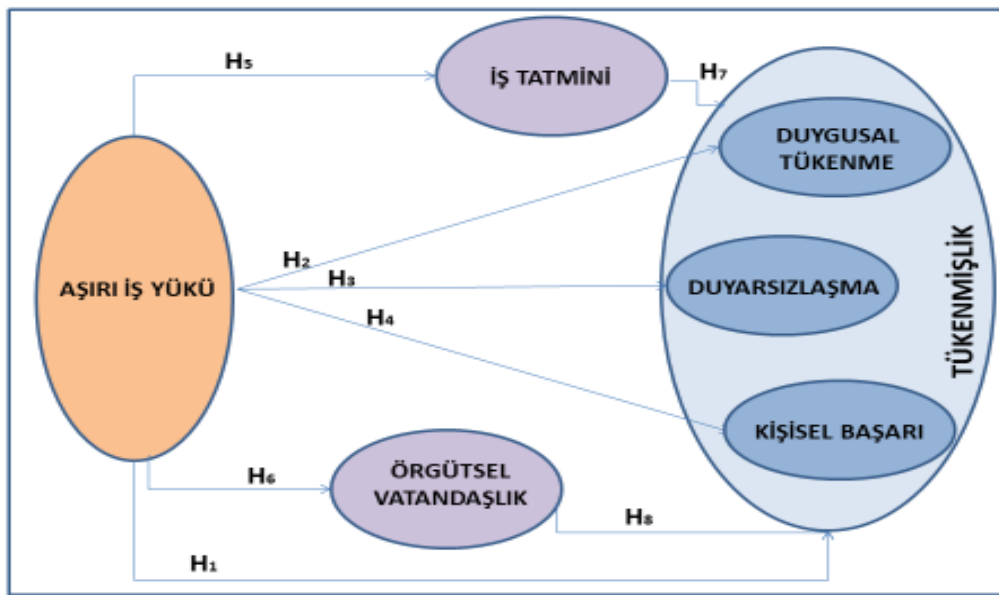
Sağlık işletmelerindeki çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışını belirlemek amacıyla, Basım ve Şeşen (2006) aracılığıyla kullanılan ölçek uygulanmıştır. Ölçekte; "Özgecilik" (5 madde), "Vicdan" (3 madde), "Nezakat" (3 madde), "Centilmenlik" (4 madde) ve "Erdem" (4 madde) boyutlarını ölçmek amacıyla tasarlanmış 19 madde yer almaktadır. Ölçeğin KMO sonucu 0.88 ve Barlett testi anlamlı (p=.000) olarak belirlenmiştir. Açıklanan toplam varyans % 48,2 dir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri Tablo 1'da gösterilmiştir. Elde edilen güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.88 olarak tespit edilmiştir. Çalışanların algılanan iş tatmini seviyesini tespit etmek için Arnett (1999) ile Judge ve arkadaşları (2009) tarafından geliştirilen 5 maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin KMO sonucu 0.86 ve Barlett testi anlamlı (p=.000) olarak belirlenmiştir. Açıklanan toplam varyans % 67,2 ve ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.84 olarak belirlenmiştir.

Tablo 1. Ölçeklerin DFA bulguları

Değişkenler	X ²	df	CMIN/ DF ≤5	GFI ≥.85	AGFI ≥.80	CFI ≥.90	NFI ≥.90	TLI ≥.90	RMSEA A ≤.08
1.Aşırı İş Yükü	224,8	77	2,9	0,91	0,88	0,93	0,92	0,92	.06
2.Tükenmişlik	199,3	62	3,2	0,93	0,90	0,93	0,91	0,92	.07
3.ÖVD	17,8	9,9	1,8	0,95	0,96	.98	0,98	.97	.03
4. İş Tatmini	31,8	14,1	2,2	0,9	0,88	0,93	0,91	0,90	.07

Not: DFA uyum değerleri “ *kabul edilebilir* ” standartlara göre düzenlenmiştir.

Çalışmada uygulanan araştırma modeli Şekil 1 de sunulmuştur.



Şekil 1: Araştırma Modeli

3.1.Bulgular

Pearson korelasyonları hesaplanarak değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmiştir (Tablo 13). Bu tabloda ayrıyeten güvenilirlik bulguları, parantez içinde satırların sonunda verilmiştir. Gerçekleştirilen analiz de bağımlı değişken tükenmişliğin, bağımsız değişkenlerden biri olan aşırı iş yükü ile pozitif ve yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ile de negatif ve düşük düzeyde bir ilişki içerisinde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. Korelasyon Bulguları

DEĞİŞKENLER	1	2	3	4	5	6	7
1.Tükenmişlik	(.87)						
2.Duygusal Tepki	.87**	(.86)					
3.Duyarsızlaşma	.83**	.59**	(.85)				
4.Kişisel Başarı	.84**	.60**	.53**	(.89)			
5.Aşırı İş Yükü	.65**	.57**	.60**	.50**	(.84)		
6.ÖVD	-.15**	-.096	-.16**	-.14**	-.17**	(.88)	
7.İş Tatmini	-.13**	-.26**	.03	-.088	-.029	.37**	(.84)

Not: Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir.

** $p \leq .01$,

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki açıklama güçlerini ortaya koymak maksadı ile regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizlerinde tükenmişlik ve alt boyutları üzerinde aşırı iş yükü, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmininin etkileri incelenmiştir.

Tablo 3' te değerlendirilen sonuçlara yer verilmiş ve aşırı iş yükünün, tükenmişlik ve boyutları bağlamında anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu bağlamda Hipotez 1, Hipotez 2, Hipotez 3 ve Hipotez4 desteklenmiş olmaktadır.

Tablo 3. Regresyon Bulguları

Değişkenler	Tukenmiş	Duygusal T..	Duyarsızlaşma.	Kişisel Başarı
Aşırı İş Yükü	.65***	.57***	.59***	.50***
R2	.42	.32	.35	.25
Düz. R2	.42	.32	.35	.25
F	294,9***	190,3***	212,7***	131,7***

*** $p < .001$

Tablo 4. Regresyon Bulguları

İş Tatmini				
Değişkenler	R^2	Düz. R^2	F	β
Aşırı İş Yükü	.001	-.002	,332	-.029

*** $p < .001$

Tablo 4 değerlendirildiğinde, aşırı iş yükünün iş tatmini üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı görülmektedir. Bu kapsamda Hipotez 5 desteklenmemektedir.

Tablo 5. Regresyon Bulguları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı				
Değişkenler	R²	Düz. R²	F	β
Aşırı İş Yükü	.029	-.026	11,83**	-.17**

** $p < .01$

Tablo 5' de sonuçlar incelendiğinde, aşırı iş yükünün, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi görülmektedir. Bu kapsamda Hipotez 6 desteklenmiştir.

Tablo 6. Regresyon Bulguları

Tükenmişlik				
Değişkenler	R²	Düz. R²	F	β
İş Tatmini	.017	.017	6,80**	-.129**

** $p < .01$

Sonuçlar değerlendirildiğinde, Tablo 6' da da görüldüğü üzere, iş tatmininin, tükenmişlik üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda Hipotez 7 desteklenmiştir.

Tablo 7. Basit Regresyon Analizleri

Tükenmişlik				
Değişkenler	R²	Düz. R²	F	β
Örgütsel Vatandaşlık Dav.	.022	.020	9,20**	-.15**

** $p < .01$

Sonuçlar değerlendirildiğinde Tablo 7' de de görüldüğü üzere, örgütsel vatandaşlık davranışının, tükenmişlik üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda Hipotez 8 desteklenmiştir.

Aşırı iş yükünün (AİY), tükenmişliğe (TÜK) etkisini ve bu etkide iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının (İT ve ÖVD) aracılık rolünü açıklamak amacı ile Baron ve Kenny (1986) nin üç aşamalı regresyon analizi uygulanmıştır. Bu kapsamda çalışanların İT ve ÖVD düzeyinin aracılık rolünü belirlemek için AİY, TÜK, İT ve ÖVD arasındaki ilişkiler hiyerarşik regresyon analizleri aracılığı ile test edilmiş ve Sobel testleri yapılmıştır.

Aracılık testi için ilk safhada aşırı iş yükü (AİY) ile tükenmişlik (TÜK) arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu safhanın ilk aşamasın AİY' nin TÜK' i ($\beta = .65, p \leq .001$) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda AİY' nin aracılığı araştırılan İT' e olan etkisi incelenmiştir. Analiz bulguları AİY' nin, İT' i anlamlı olarak etkilemediğini ($\beta = -.029, p > .005$) göstermiştir. Bu noktada aracılık analizlere son verilmiştir. Nitekim elde edilen bulgulara göre aracılık hipotezi olan H9' un DESTEKLENMEDİĞİ görülmektedir.

Diğer aracılık testi kapsamında (Tablo 8) ikinci adımda AİY' nin aracılığı araştırılan ÖVD' e olan etkisi araştırılmıştır. Analiz sonucunda AİY' nin ÖVD' yi anlamlı olarak etkilediği ($\beta = -.17, p \leq .01$) tespit edilmiştir. Bu aşamada aracı değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisine de bakılmıştır ve ÖVD nin TÜK' i anlamlı olarak etkilediği ($\beta = -.15, p \leq .01$) belirlenmiştir. Analizin son safhasında son adımında ise AİY ve aracılığı araştırılan ÖVD birlikte analiz edilmiş ve TÜK üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda AİY 'in ÖVD ile birlikte analize sokulmasıyla AİY' nin TÜK üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ($\beta = .49, p \leq .001$), ÖVD' nin TÜK üzerindeki etkisi sürmüştür ($\beta = -.13, p \leq .01$). Bu durum aracılık koşullarının SAĞLANDIĞINI göstermektedir. Bu bulguyu teyit etmek amacıyla sobel testi uygulanmış ve z değeri anlamlı bulunmuştur ($z = 4,2$) Bu bulgu AİY' nin TÜK' e etkisinde ÖVD' nin KISMİ ARACILIK ROLÜ ÜSTLENDİĞİNİ göstermektedir. Bu noktada çalışanların aşırı iş yükü algıları - tükenmişlik ilişkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolünü belirlemek üzere yapılan analizler sonucunda aracılık hipotezi olan H10'un DESTEKLENDİĞİ görülmektedir.

Tablo 8. Aracılık Testi Sonuçları

		β	
		ÖVD	TÜK
AİY	Test 1(H1)		
	AİY		.65***
	R^2		.42
	F		294,9***
	Test 2 (H6)		ÖVD→TÜK(H8)
	AİY	-.17**	-.15**
	R^2	.029	.022
	F	11,8**	9,20**
	Test 3(H10)		
	AİY		.49***
	ÖVD		-.13**
	R^2		.42
F		294,8***	
	<i>Sobel(z)</i>		4,2**

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sağlık çalışanlarında yürütülen çalışmada aşırı iş yükü- tükenmişlik ilişkisinde, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlığın rolü derinlemesine incelenmiştir.

Elde edilen bulgular bağımlı değişken tükenmişliğin sağlık sektörü çalışanlarının çalıştıkları kuruma ve pozisyona göre farklılaştığını göstermektedir. Bunun yanında yapılan Anova testleri çalışanların

tükenmişlik algılarının eğitim seviyelerine göre farklılık göstermediği ancak gelir düzeylerine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Yürütülen regresyon analizleri bulguları aşırı iş yükünün çalışanların tükenmişliği üzerinde anlamlı etkisi olduğunu ve artırdığını göstermiştir. Elde edilen bu bulgu benzer çalışmalar ile uyumludur (Tatlı ve Akın, 2017; Alkas, 2020). Yine yürütülen bu çalışmalar sonucunda aşırı iş yükü iş tatmini ilişkisinin anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Bu bulgu beklenmedik bir bulgudur. Elde edilen bu bulgunun sektörel olduğu değerlendirilmektedir. Nitekim sağlık sektörü gibi insan yaşamını doğrudan ilgilendiren ve kutsal olarak değerlendirilen bir mesleğin tatminsizlik oluşturmayabileceği değerlendirilmektedir. Aşırı iş yükü ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu beklendiği bir bulgu olup benzer çalışmalar ile uyumludur (Pooja vd., 2016).

Yapılan iler analizler sonucunda aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde iş tatminini aracılık rolü olmadığı ancak ÖVD nin aracılık rolü olduğu belirlenmiştir. Aşırı iş yükü iş tatmini ilişkisi anlamlı bulunmadığından elde edilen sonuç beklendiği bir bulgu olarak değerlendirilmiştir. ÖVD nin ise olumlu bir değişken olarak iki olumsuz değişken arasında olumlu bir aracılık rolü üstlenmiş olduğunun belirlenmesi anlamlıdır.

Çalışmanın çeşitli kısıtları bulunmaktadır. Pandemi döneminde belirli bir ilde ve sektörde yapılmış olması çalışmanın en önemli kısıtlarıdır. Çalışmanın boylamsal olmasının ve daha geniş kapsamda yürütülmesinin daha anlamlı sonuçlar verebileceği değerlendirilmektedir.

Bundan sonra bu alanda çalışma yapmayı planlayan araştırmacılara aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde iş tatminin düzenleyici etkisini araştırmaları önerilebilir.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Etik Kurul Onayı: Bu araştırma için Antalya Bilim Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 07.05.2021 tarih ve 2021/06 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

Yazar Katkıları: 1. yazar ve 2. Yazar çalışmada makalenin bütününe katkı sağlamıştır. 1. yazarın katkı oranı: %50, 2. yazarın katkı oranı: %50'dir.

Çıkar Beyanı: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKLAR

- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe iş gören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(4).
- Alkas, E. (2020). *İş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü*, Yayınlanmamış YL Tezi, İstanbul Ü.
- Alpsoy, A. (2018). Akademisyenlerin iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi ile öz yeterliliğin aracı rolü üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Altınok, M. (2018). *Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nöbet Sisteminde Çalışan Kapıkule Gümrük Personeli Üzerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Arnett, J.J. (1999). Adolescent storm and stress, revisited, *American Psychologist*, 54(5), 317-326.
- Baltacı, A. (2017). İş yükü ve performans arasındaki ilişkiler: Ampirik bir araştırma. *Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 101-121.
- Başaran, G.E. (2008). *Örgütsel Davranış*, Ankara, Ekinoks Yayınevi.
- Basım, H., ve Şeşen, H. (2015). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4), 83-101.
- Başoda, A. (2017). İşe tutkunluk: Kavramsal açıdan bir inceleme, *Tarihin Peşinde Uluslar Arası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 17, 71-98.

- Beehr, T. A., and Glazer, S. (2005). *Organizational Role Stress*. Handbook of Work Stress.
- Bıyıkbeyi, T. (2019). *Benimsenmiş Ulusal Kültürel Değerler Sınıflandırması Bağlamında Panoptikon, Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış doktora tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Buluç, B. (2008). Ortaöğretim okullarında örgütsel sağlık ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(4), 571-602.
- Çetin, C. (2015). Zabıta çalışanlarında iş güvencesizliği ile tükenmişlik ilişkisine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(02), 73-96.
- Çetin, Ö.M. (2004). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Çuhadar, M., ve Gencer, Z. (2016). Konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık algıları: Side ve Belek örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1323-1346.
- Dincerol, C. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Erdoğan, F.B. (2019). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Görgül Bir Araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Freudenberger, N.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gale, B. (2010). *Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi (Tokat Valiliğinde Uygulamalı Bir Araştırma)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Gümüştekin, Y., ve Öztemiz, A. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Güney, S., Varoğlu, A., ve Aktaş, A. (1996). Özel ve kamu bankalarında iş tatminine yönelik bir araştırma, *MPM Verimlilik Dergisi*, 53-76.
- İnce, M., ve Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Konya, Çizgi Kitabevi.
- Jahangir, N., Akbar, M.M., and Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Brac University Journal*, 1(4), 75-85.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., and Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88.
- Kristensen, T.S., Borritz, M., Villadsen, E., and Christensen, K.B. (2005). The Copenhagen burnout inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M., and Ahearne, M. (1998). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of Marketing*, 62(3), 87-98.
- Maslach, C., and Jackson, S.E. (1981). *Manual of Maslach burnout inventory* (2th ed.). California: Consulting Psychologists Press.
- Organ, D. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Özmen, Z. (2016). *Maslach Tükenmişlik Ölçeği Açısından Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Pooja, P.A., De Clercq, D., and Belausteguigoitia, I. (2016). Job stressors and organizational citizenship behavior: The roles of organizational commitment and social interaction, *Human Resource Development Quarterly*, 27(3).
- Rizzo, J., House, R., and Lirtzman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 150-163.
- Tatlı, M, Akın, H.B. (2017). Tükenmişlik ile iş yükü arasındaki ilişki: Aksaray Defterdarlığında bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(3), 49-62.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Walter, C.B., Penner, L.A., Allen, T.D. and Motowidlo, S.J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(12), 52-69.
- Yeşiltaş, M., Türkmen, F., ve Ayaz, N. (2011). Otel işletmelerinde algılanan örgütsel prestijün örgütsel /vatandaşlık davranışları üzerindeki etkileri. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12(2), 171-189.