

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ERKEN DÖNEM UYUM BOZUCU ŞEMALAR VE TÜKENMİŞLİK
ARASINDAKİ İLİŞKİDE MÜKEMMELİYETÇİLİK VE ALGILANAN
İŞ YERİ SOSYAL DESTEĞİNİN ARACI ROLÜ

HAZIRLAYAN

BÜŞRA KARAGÖZ OKAY

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ANKARA - 2020

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ERKEN DÖNEM UYUM BOZUCU ŞEMALAR VE TÜKENMİŞLİK
ARASINDAKİ İLİŞKİDE MÜKEMMELİYETÇİLİK VE ALGILANAN
İŞ YERİ SOSYAL DESTEĞİNİN ARACI ROLÜ

HAZIRLAYAN

BÜŞRA KARAGÖZ OKAY

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Esra GÜVEN

ANKARA - 2020



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS / DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

Tarih: 04 / 08 / 2020

Öğrencinin Adı, Soyadı: Büşra Karagöz

Öğrencinin Numarası: 21810015

Anabilim Dalı: Psikoloji Anabilim Dalı

Programı: Klinik Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programı

Danışmanın Unvanı/Adı, Soyadı: Dr. Öğr. Üyesi Esra Güven

Tez Başlığı: Erken dönem uyum bozucu şemalar ve tükenmişlik arasındaki ilişkide mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin aracı rolü

Yukarıda başlığı belirtilen Yüksek Lisans/Doktora tez çalışmamın; Giriş, Ana Bölümler ve Sonuç Bölümünden oluşan, toplam 80 sayfalık kısmına ilişkin, 03 / 08 / 2020 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı %15'tir.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç
2. Alıntılar hariç
3. Beş (5) kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

"Başkent Üniversitesi Enstitüleri Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Usul ve Esaslarını" inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Öğrenci İmzası:

Onay

04/08/2020

Öğrenci Danışmanı Unvan, Ad, Soyad,
Dr. Öğr. Üyesi Esra Güven

Modern kölelere ithaf edilmiştir...

TEŞEKKÜR

Bu süreçte tüm samimiyetiyle yanımda olan, sorularımı içtenliği ile cevaplayan ve kaygılarımı dindiren sevgili Esra Güven hocama çok teşekkür ederim. Süpervizörlüğünüz ve danışmanlığınız benim için çok değerliydi.

Araştırmaya katılan, soruları içtenlikle ve sabırla cevaplayan tüm katılımcılara ve özellikle çalıştığım kurum Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası çalışanlarına teşekkür ederim.

Kapısından adımımı attığım ilk günden bugünlere kadar her daim benim için sıcak bir ev, güvenli bir liman olan ODTÜ'ye; yol arkadaşımı bulduğum ve yolumu çizdiğim canım okuluma minnettarım.

Hiç beklemediğim anda kalplerinin sıcaklıklarıyla ısıtan Başkent Üniversitesi Klinik Psikoloji 2018 girişli canım kızlarıma destekleri için çok teşekkür ederim.

Beni bugünlere getiren, beni ben yapan canım aileme; bir tanecik annem Sevgi Karagöz'e ve canım babam Sedat Karagöz'e, canımdan can ablalarım Seda, Eda ve Veda Karagöz'e, minik kardeşim Melisa Karagöz'e, hayatımıza sonradan giren ama kalplerimizin en büyük yerini kaplayan canım yeğenlerim Sedat Arın, Kuzey ve Mira'ya ve kan bağı olmadan da abilik yapabilen Mustafa Özdoğan, Halil Küpçük ve Murat Kabadayı'ya teşekkür ederim. Bu büyük ailenin varlığına her gün şükrediyorum. İyi ki varsınız.

Can arkadaşım Şeyda Ayan'a, sonsuz desteği ve paha biçilemez dostluğu için teşekkür ederim. Çocukken kurduğumuz hayallere her sene yenisini ekliyoruz. O hayalleri gerçekleştirme umudunun aydınlattığı bu yolda hep yan yana, omuz omuzayız. Olmasaydı, kendimi hep eksik hissedirdim.

Biricik dostum ve akademik rehberim Berk Can Ünsal'a, ne zaman ihtiyacım olsa yardıma koştuğu, tüm samimiyeti ve bilgisiyle yolumdaki ışıklardan biri olduğu için; volvox'un diğer üyeleri canlarım Neslihan Vural, Rojda Tanrıverdi ve Sinem Çelik'e her zaman yanımda oldukları ve olacaklarını hissettirdikleri için minnettarım. Ayrıca tez sürecimde yardımlarını esirgemeyen gönüllerin akademisyeni canım Cemre Aydoğan'a teşekkür ederim.

Canım kızlarım Aybike Hayali, Fatma Özdeş ve İmge Su Karakuş'a, Ortadoğu ve Balkanlar'ın en aktif grubuna, yanlarındayken sıcaklıklarını hissettiğim her ana çok teşekkür ederim.

Ve son olarak her zaman varlığını yüreğimde, zihnimde ve yanımda hissettiğim; tökezlediğim veya yorulduğum her anımda elimden tutup kaldıran bir ömürlük sevgilim, canım eşim Hakan Bora Okay'a çok ama çok teşekkür ederim. Kimsenin aklından bile geçiremeyeceği hayallerimizle, yolumuz uzun ve bir o kadar engebeli olsa da o hayalleri gerçekleştirmek için uğraşıp çırpınan iki deliyiz biz. İyi varsın Deli Hako'm!

“Ben inanmam asla mutsuz yarınlara, öyle olsa siz gelmezsiniz.”

ÖZET

KARAGÖZ OKAY, Büşra. Erken Dönem Uyum Bozucu Şemalar ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Mükemmeliyetçilik Ve Algılanan İş Yeri Sosyal Desteğinin Aracı Rolü. Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı, 2020.

Bu çalışmada, beyaz yaka çalışanların erken dönem uyum bozucu şemaları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide algılanan iş yeri sosyal desteği ve mükemmeliyetçiliğin aracı rolünün sınanması amaçlanmaktadır. Araştırmanın örneklemini çeşitli illerde yaşayan 22-61 yaş arası 170 katılımcı oluşturmaktadır. Çalışmada Young Şema Ölçeği Kısa Form-3, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Frost Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği, Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri ve COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçekleri kullanılmıştır. Önerilen model Aracı Değişken Analizi ile test edilmiştir. Araştırma sonuçlarında çalışmaya dâhil edilen kopukluk, zedelenmiş otonomi ve yüksek standart şema alanları ile tükenmişlik arasında; mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Diğer yandan diğerleri yönelimlilik şema alanı ve tükenmişlik arasında yalnızca mükemmeliyetçiliğin aracı rolünün anlamlı olduğu bulunmuştur. Ek olarak kopukluk, zedelenmiş otonomi ve yüksek standart şema alanlarından alınan puanlar yükseldikçe katılımcıların algıladıkları sosyal desteğin azaldığı ve tükenmişlik düzeylerinin arttığı görülmüştür. Son olarak, kopukluk ve zedelenmiş otonomi şema alanlarından alınan puanlar yükseldikçe katılımcıların mükemmeliyetçilik düzeylerinin arttığı ve bu yolla tükenmişlik düzeylerinin de arttığı tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen bulguların ilgili alanyazınla tutarlı olduğu bulunmuştur. Sınanan modelin sonuçları, mesleki tükenmişlik düzeyinin belirlenmesinde rol oynayan koruyucu önlemlerin niteliklerine işaret edebilir. Bu doğrultuda, bireyin deneyimlediği tükenmişlik ve beraberinde getirebileceği farklı belirtilerin sıklığı ve yaygınlığı azaltılması amaçlanmıştır.

Anahtar kelimeler: Erken dönem uyum bozucu şemalar, sosyal destek, mükemmeliyetçilik, tükenmişlik

ABSTRACT

KARAGÖZ OKAY, Büşra. The Mediator Roles of Perfectionism and Perceived Workplace Social Support in the Relation between Early Maladaptive Schemas and Job Burnout. Başkent University, Institute of Social Sciences, Master of Arts in Clinical Psychology, 2020.

This thesis aims to investigate a mediating role of Perceived Workplace Social Support and Perfectionism in the Relationship of Early Maladaptive Schemas and Burnout of white collar employees. The sample of this study included of 170 individuals living in different cities in Turkey; between 22 and 62 age ranges. In this study, Young Schema Questionnaire, Maslach Burnout Inventory, Frost Multidimensional Perfectionism Scale, Perceived Workplace Social Support and COVID-19 Pandemic Community Scale were employed. The findings of the study show that disconnection and rejection, impaired autonomy and achievement, hypervigilance and inhibition have a statistically significant and positive relationship with perfectionism. According to the findings, the mediator roles of perfectionism and perceived workplace social support in the relation between burnout and disconnection and rejection, impaired autonomy and achievement, hypervigilance and inhibition schema domains were significant. Results point that participants who get high score from disconnection and rejection, impaired autonomy and achievement, hypervigilance and inhibition schemas, have low score in perceived workplace social support and have high score in burnout. And lastly, increase in disconnection and rejection, impaired autonomy and achievement schema domains, may result in increase in perfectionism and also burnout. The results of the study are found to be consistent with the relevant literature. The tested model's results may indicate the characteristics of protective measures that play a role in determining the level of professional burnout. Accordingly, the frequency and prevalence of the burnout experienced by the individual and different symptoms of that burnout can be reduced.

Keywords: Early maladaptive schemas, workplace social support, perfectionism, burnout

İÇİNDEKİLER

İTHAF	i
TEŞEKKÜR	ii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar DİZİNİ	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	ix
BÖLÜM I	1
GİRİŞ	1
1.1. Tükenmişlik.....	2
1.1.1. Klinik Görünüm	3
1.1.2. Tükenmişlik Modelleri	5
1.1.3. Tükenmişliğin Yordayıcıları	7
1.2. Erken Dönem Uyum Bozucu Şemalar	7
1.3. Mükemmeliyetçilik	12
1.4. Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği	14
1.5. Demografik ve Kurumsal Değişkenler.....	16
1.6. Araştırmanın Amacı	17
1.6.1. Araştırma Soruları ve Hipotezler.....	18
1.7. Araştırmanın Önemi	19
BÖLÜM II.....	21
YÖNTEM.....	21
2.1. Örnekleme.....	21
2.2. Veri Toplama Araçları.....	23
2.2.1. Bilgilendirilmiş Onam Formu	24
2.2.2. Kişisel Bilgi Formu	24
2.2.3. Young Şema Ölçeği Kısa Form-3 (YŞÖ).....	24
2.2.4. Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE).....	25
2.2.5. Frost Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği (FÇBMÖ).....	26
2.2.6. Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri	26
2.2.7. COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçeği.....	27
2.3. İşlem.....	28
BÖLÜM III	29
BULGULAR	29
3.1. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular.....	29

3.2. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular	31
3.2.1 Tükenmişliğin Yordayıcılarına İlişkin Bulgular.....	32
3.3. Mükemmeliyetçilik Ve Algılanan İşyeri Sosyal Desteğinin Aracı Rolüne İlişkin Önerilen Modelin Sınanması.....	34
3.3.1 Mükemmeliyetçilik ve Algılanan İşyeri Sosyal Desteğinin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular.	35
BÖLÜM IV	41
TARTIŞMA	41
4.1. Korelasyon Analizi Bulgularının Tartışılması.....	41
4.2. Regresyon Analizi Bulgularının Tartışılması.....	43
4.3. Aracı Değişken Analizi Bulgularının Tartışılması	46
4.4. Klinik Çıkarımlar	50
4.5. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Öneriler	51
4.6. Sonuç.....	52
KAYNAKÇA	53

TABLULAR DİZİNİ

Tablo 1 Tükenmişlik Belirtilerine Dair Özet Tablo	4
Tablo 2 Pandemi Öncesi ve Sonrası Çalışmaya Dâhil Edilen Örneklem Gruplarının T-Test Analizi ile Karşılaştırılması.....	22
Tablo 3 Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Sıklık ve Yüzdeler Değerler	23
Tablo 4 Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular	31
Tablo 5 Regresyon Analizine İlişkin Tükenmişliğin Yordayıcıları Üzerine Bulgular	33
Tablo 6 Aracı Değişken Analizi Bulgularına İlişkin Özet Tablo.....	40

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1 Freudenberg 12 Evre Modeli	6
Şekil 2 Erken dönem uyum bozucu şemalar ile tükenmişlik düzeyleri ilişkisini inceleyen model öneri.....	18
Şekil 3 Kopukluk Şema Alanı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği ve Mükemmeliyetçilik Aracı Rolü.....	36
Şekil 4 Zedelenmiş Otonomi Şema Alanı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği ve Mükemmeliyetçilik Aracı Rolü.....	37
Şekil 5 Diğerleri Yönelimlilik Şema Alanı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği ve Mükemmeliyetçilik Aracı Rolü.....	38
Şekil 6 Yüksek Standartlar ve Bastırılmışlık Şema Alanı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği ve Mükemmeliyetçilik Aracı Rolü	39

BÖLÜM I

GİRİŞ

Modern zamanlarda işlenmeye başlanan ve günümüzde sık rastlanan fenomenlerinden biri olan tükenmişlik, özellikle iş ortamında yoğun ve sürekli deneyimlenen stresin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Almanya’da yapılan bir çalışmada, çalışanların %12.5’inin iş yerinde yüksek stres altında olduğu bulunmuştur (Kaschka, Korczak ve Broich, 2011). Tükenmişlik özelinde yapılan yaygınlık çalışmalarına çoğunlukla sağlık çalışanları katılmış ve uzun çalışma saatleri aynı zamanda yoğun iş yükü sebebiyle yüksek tükenmişlik düzeyleri gösterdikleri fark edilmiştir (Parshuram, Dhanani, Kirsh ve Cox, 2004). Örneğin Fransa’da 189 sağlık çalışanın katıldığı bir çalışmada katılımcıların %46.5’inin yüksek düzeyde tükenmişlik belirtileri gösterdiği görülmüştür (Embriaco ve ark., 2007).

Görülme sıklığının bu denli yüksek olması tükenmişliğin etki alanını da genişletmektedir. Tükenmişliğin etkileri sistematik olarak incelendiğinde iki farklı alan ile karşılaşılmaktadır. Bunlar kişisel ve kurumsal alanlar olmak üzere çalışanların tükenmişlik düzeylerinin etkilerinin gözlemlendiği farklı iki boyuttur (Arı ve Bal, 2008). Tükenmişliğin psikososyal bir sendrom olması ve özellikle motivasyon, birey performansı ve psikolojik zorluklarla bağlantılı olması tükenmişliğin kişisel etkilerinin bir yansıması olarak değerlendirilebilmektedir (Hill ve Curran, 2015). Ayrıca sürekli ve yoğun olarak deneyimlenen stresin sonucunda ortaya çıkan tükenmişlik, yaşam ve iş doyumunu etkilediğinden bireylerin kişisel sağlıkları üzerinde de rol oynadığı gözlenmektedir (Burke ve Greenglass, 2007). Bu durum ile paralel olarak bireylerin tükenmişlik düzeylerinin fiziksel sağlık (Kim, Ji ve Kao, 2011) ve ruh sağlığı (Salmela-Aro, Kiuru ve Nurmi, 2008) ile ilişkili olduğunu bulunmuştur. Tükenmişlik birçok psikolojik rahatsızlıklarla da komorbidite göstermektedir. Özellikle depresyon (Ahola ve ark., 2005) ile anlamlı pozitif ilişkisi bulunan tükenmişlik; aynı zamanda uyku sorunları ve kaygı belirtileri gösteren ve göstermeyen gruplar arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir (Peterson ve ark., 2008).

Tükenmişliğin etkilediği diğer alan ise kurumsal boyuttur. Örneğin bireylerin tükenmişlik düzeyleri arttıkça işe gitmeme oranları da artış göstermektedir (Bamber ve McMahan, 2008). İngiltere’de yapılan bir çalışmada çalışanların %40’ı iş yerinde deneyimlediği stres sebebiyle hastalık gerekçelerini ileri sürerek işe gitmediğini bildirmiştir. Bu da yalnızca İngiltere özelinde düşünüldüğünde bile üretimin düşüşü nedeniyle çok büyük

ekonomik kayıplara neden olabilmektedir (CBI Survey 2000; Cooper, Luikkonen ve Cartwright, 1996; Gordon ve Risley, 1999; Hoel, Sparks ve Cooper, 2001). Buna ek olarak Singh, Goolsby ve Rhoads'un (1994) yaptığı bir çalışmada ise iş yerinde deneyimlenen yoğun stresin tükenmişliğe sebep olduğu ve devamında tükenmişliğin iş tatminini, çalışan performansını, kuruma bağlılığını ve işten ayrılma niyetini etkilediği bulunmuştur.

Tükenmişliğin görülme sıklığının ve dolayısıyla kişisel ve kurumsal etki boyutlarının artışı alanyazında da çalışılma sıklığını artırmıştır. Ancak çalışmalar bütünsel olarak incelendiğinde tükenmişliğin daha çok belirli meslek grupları için incelendiği göze çarpmaktadır. Tükenmişliğe etki edebilecek çok çeşitli faktörlerin bulunabileceği ve bu faktörlerin derinlemesine incelenmesi gerektiği fark edilmiştir. Bu bağlamda kısıtlı örneklem ve farklı etken unsurların detaylı irdelenmesi ihtiyacı nedeniyle tükenmişliğin özellikle Türkiye alanyazını için halen araştırılması gereken bir konu olduğu görülmektedir. Bu yüzden farklı kuramlardan gelen öncüller ve farklı örneklem gruplarıyla araştırılması gereken bir konu olduğu düşünülmektedir.

Alanyazın bulguları ışığında özetlenen sorun ve yaygın etkileri düşünülerek bu çalışmada mesleki tükenmişliği yordayan değişkenlere odaklanılmıştır. Mesleki tükenmişliğin yordayıcılarını inceleyen çalışmalar tükenmişliğin birçok etkeni olabileceğine işaret etmektedir. Bu etkenlerin bireyin kendi psikopatolojik eğilimleri ya da bireysel özellikleri ile bağlantılı olabileceği gibi aynı zamanda dış çevre unsurları ile ilişkili olabileceği de alanyazın bulguları arasındadır.

Değinilen bu bağlantılar göz önünde bulundurularak bu çalışmada tükenmişliğe etki eden erken dönem uyum bozucu şemalar, mükemmeliyetçilik, algılanan iş yeri sosyal desteği, demografik değişkenler ve COVID-19 pandemisine yönelik kaygının incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda, çalışmaya dahil edilen değişkenler ilgili alanyazın kapsamında detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

1.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik birey ve bireyin yer aldığı kurum için göz önünde bulundurulması ve önlem alınması gereken bir tehdit olarak kabul edilmektedir. Tehdidin önemi alanyazında çalışma sayısını artırsa da tükenmişlikle ilgili halen uzlaşmış tek bir tanım mevcut değildir.

Tükenmişlik kavramını ilk ortaya atan psikanalist Freudenberger (1974), tükenmişliği mesleki bir tehlike olarak adlandırmış ve devamında yıpranma, aşırı yüklenme ve karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarının tükenmesi olarak tanımlamıştır. Tükenmişlikle ilgili yaygın çalışmaları olan ve aynı zamanda Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Maslach; tükenmişliği süregelen yorgunluk, bitkinlik ve umutsuzluk hissiyle beraber bireyin işe, yaşamına ve çevresindeki insanlara karşı olumsuz tutumları barındıran bir sendrom geliştirmesi olarak açıklamıştır (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach ve Jackson tükenmişliği duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıda düşme hissi (personel accomplishment) olmak üzere 3 temel boyutta incelemektedir. Freudenberger (1974) tükenmişliğin yalnızca duygusal tükenme boyutunu kavramsallaştırırken, Maslach ve Jackson (1981) yukarıda adı geçen iki farklı boyutu da ekleyerek daha geniş bir perspektif ile çalışmaktadır.

Duygusal tükenme tükenmişlik için en kritik boyut olmakla birlikte aynı zamanda içsel bir boyuttur ve duygusal yönden yıpranma ve bireyin enerjisinde gözlemlenebilir düşüş olarak tanımlanmıştır (Leiter ve Maslach,1988). Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu işaret etmekte ve çalışanların işe ve işle ilgili bireylere karşı umursamaz, alaycı tutumlarını ve tepkisizleşmesini kapsamaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi ise alanyazında bireyin kendi performansını olumsuz değerlendirme eğiliminde olması olarak açıklanmıştır (Maslach, 2003). Bireyin başarısının düştüğünü düşünmesi kendisini yetersiz hissetmeye iterken motivasyon kaybına da yol açar (Cordes ve Dougherty,1993).

1.1.1. Klinik Görünüm

Genel çerçevede tükenmişlik sendromu; insanlara karşı duyarsızlaşma, duygusal tükeniş ve kişisel başarı ve yeterlilik hissinde düşüş olarak kendini göstermektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik düzeyleri farklı dinamiklerin etkileşimiyle klinik görünümde farklılık göstermektedir. Özellikle farklı demografik ve mesleki gruplar arasında belirtilerin görünümü ve gidişatının farklılaştığı gözlenmektedir. Onkoloji hemşireleri ile yapılan bir çalışmada yoğun stres ve devam eden kayıpları deneyimlemeleri sebebiyle tükenmişlik sendromuna daha hassas ve yatkın oldukları bulunmuştur (Lewis, 1999). Ek olarak, sporcuların iş yeri stresi aracı rolü ile tükenmişlik sendromuna yatkın oldukları (Raedeke ve Smith, 2001); diğer bir çalışmada ise hastane yöneticilerinin diğer sağlık çalışanlarına kıyasla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Jamal ve Baba, 2000).

Tablo 1

Tükenmişlik Belirtilerine Dair Özet Tablo

Tükenmişlik Belirtileri

<i>Duygusal ve Bilişsel</i>	Düşük İş Tatmini Düşük Kurumsal Bağlılık Örgütsel Sinizm İşten Ayrılma Niyeti
<i>Fiziksel</i>	Bitkinlik Kronik Strese Bağlı Baş Ağrıları Uyku Bozuklukları Vücudun Genel Direncinin Azalması Kilo Kaybı
<i>Davranışsal</i>	Devamsızlık Yapma Düşük Verimlilik Düşük İş Kalitesi

(Freudenberger, 1974; Potter, 1995; Maslach ve Leiter, 1997; Maslach ve Leiter, 2016)

Tükenmişlik belirtilerini gösteren bireyler, süregelen iş stresine karşı birikimli ve istikrarlı bir şekilde bitkinlik, bağlı olduğu kuruma karşı sinizm ve düşük profesyonel yeterlilik gibi tepkiler geliştirmektedirler (Leiter ve Maslach, 2004; Maslach ve Leiter, 1999). Birey bitkinlik tepkisini duygusal ve fiziksel kaynakların azalması ile gösterir ki bu tepki aslında basit bir stresöre karşı verilen tepkilerden biridir. Sinizm ise örgütsel düzeyde gözlemlenebilen bireyin duygusuzlaştığı, işe ve işle bağlantılı her şeyden uzaklaştığı bir evre olarak nitelendirilmektedir (Maslach, 1982). Ek olarak tükenmişlik; profesyonel yeterlilikte düşme, başarı hissini eksikliği ve iş yerindeki üreticiliğinin eksilmesi olarak da kendini göstermektedir.

Buraya kadar özetlenen belirti ve etkilerin çeşitli tükenmişlik modelleri ile kavramsallaştırıldığı görülmektedir. İlerleyen bölümde tükenmişliğin psikolojik

mekanizmalarını ortaya koymayı amaçlayan Maslach, Golembiewki ve Freudenberger modellerinin ayrıntılarına yer verilecektir.

1.1.2. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlikle ilgili Türkiye’de yapılan çalışmalar 1992 yılında Ergin ve Çam tarafından başlamıştır. Ergin (1992) çalışmalarını doktor ve hemşireler üzerinde yaparak Maslach Tükenmişlik Ölçeğini Türkçeye uyarlamış; Çam (1992) ise bu ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını yürütmüştür. Uluslararası alanyazında olduğu gibi Türkiye alanyazınında da tükenmişlik çalışmaları daha çok sağlık çalışanları, akademisyenler ve öğretmenler arasında yapılmıştır. Genel anlamda tükenmişliğin bu meslek gruplarıyla çalışılmasının sebebi insanlarla daha yoğun ilişki kurulan meslekler olması olarak düşünülse de sonraları yapılan çalışmalarda tükenmişliğin birçok meslek grubu ve sektöre yayılmış olduğu görülmüştür (Arı ve Bal, 2008).

Tükenmişlik bütünsel olarak incelendiğinde farklı modeller göze çarpmaktadır. Maslach Modeli tükenmişliğin alt boyutlarını farklılaştırır da bu boyutların birbiri ile ilişkili olduğunu vurgulamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach Modeline göre duygusal tükenme duyarsızlaşmanın, duyarsızlaşma ise kişisel başarıda düşme hissinin nedenidir. Tükenmişlik çalışanın iş ortamında deneyimlediği strese karşı duygusal tükenmeyle başlar. Duygusal tükenmeyle baş edebilmek için çalışan çevresindeki kişilere ve durumlara karşı duyarsızlaşmaya ve onlardan uzaklaşmaya çalışır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ardından birey, kurum ve kendisi arasındaki uyumsuzluğu fark eder ve bu süreç bireyin kendini yetersiz ve başarısız olarak değerlendirmesi ve kişisel başarıda düşme hissetmesi ile sonuçlanır.

Golembiewki Modelinde ise tükenmişlik iş ve işle ilişkili unsurlara karşı duyarsızlaşmayla başlar. Duyarsızlaşma performansı etkileyeceğinden kişisel başarıda düşme hissi ortaya çıkar. Sonuç olarak bu durum bireyde duygusal tükenmeye yol açmaktadır (Golembiewki, Munzenrider ve Carter, 1983). Cordes ve arkadaşlarının 1997’de yaptığı çalışmada ise kişisel başarıda düşme hissinin tükenmişliğin bir boyutu mu yoksa diğer iki boyutun sonucu mu olduğu incelenmiş ve araştırmanın sonucunda 3 faktörlü Maslach Modelini destekleyen bulgular bulunmuştur.

Freudenberger’in (1982) oluşturduğu Tükenmişlik Evre Modeli ise tükenmişliğin 12 farklı belirti evresini kronolojik olarak açıklamıştır. Bu evreler sırasıyla aşırı hırsla birlikte *kendini kanıtlama çabası* devamında *çok fazla çalışma* ve bireyin *kendi ihtiyaçlarını ihmal*

etme olarak başlar. Anlaşmazlık ve ihtiyaçların yer değişmesi, iş dışı ihtiyaçlar için zaman ayıramama ve var olan problemleri yok sayma olarak devam eder. Sonraki evreler ise kuruma karşı kuşku duyma, bireyin kendisiyle ve ihtiyaçlarıyla temas kaybı yaşaması ve psikolojik tepkilerin ortaya çıkması olarak kendini gösterir. Son olarak birey kaygı ve bağımlılık davranışları, ilgi kaybı ve fiziksel bitkinlik deneyimlemektedir (Freudenberger, 1982). Bu evreler Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1 Freudenberger 12 Evre Modeli

(Freudenberger, 1982)

Freudenberger’in (1982) yaptığı çalışmada tükenmişlik sendromunda sırasıyla görülen belirtilerden bahsetmiştir. Bu belirtiler tükenmişlikle ilgili yapılan 202 çalışmanın derlemesiyle gruplandırılmıştır (Burisch, 2010). Tükenmişliğin belirtileri işe bağlılığın azalması, depresyon veya saldırganlık gibi duygusal tepkiler, bilişsel performans, motivasyon ve yaratıcılıkta düşüş ve psikosomatik tepkilerin artışı gibi özetlenebilir. Tükenmişliğin belirlenmiş bu belirtilerine ve uluslararası alanyazında kabul görmüş tanımlarına rağmen tükenmişlik sendromu DSM’de tanı olarak yerini almamıştır. Psikiyatrist ve psikologlar tarafından tükenmişlik sendromunun daha çok komorbidite gösteren -örneğin depresyon- psikolojik rahatsızlıklarla ilişkilendirilmesi tükenmişliğin tanı kriterleri arasındaki görünürlüğü etkilemektedir (Kaschka ve ark., 2011).

Daha önce de belirtildiği gibi tükenmişlik belirtileri, bu belirtilerin şiddeti, çeşitliliği demografik ve mesleki özelliklere göre değişiklik göstermektedir. İlerleyen bölümde tükenmişlik belirtilerinin ve gözlenen farklılıkların kökenlerine ilişkin alanyazın bulguları ele alınacaktır.

1.1.3. Tükenmişliğin Yordayıcıları

Tükenmişliğin farklı birçok meslek grubunda gözlemlenmesi, tükenmişliği etkileyen faktörleri daha fazla araştırma merakı getirmiştir. Bu yüzden alanyazında tükenmişliğin ilişkili olduğu içsel ve dışsal farklı değişkenler incelenmektedir. Tükenmişliğin etiolojisine odaklanan çalışmalarda içsel yani kişiyle ilgili ve dışsal yani çevreyle ilgili etkenlerden söz edilmektedir (Kaschka ve ark., 2011). İş yerinin ve iş yerindeki yöneticilerin yüksek beklentileri, zaman baskısı, çelişkili ve tutarsız yönlendirmeler, iş yerinde kötü çalışma ortamı, grup çalışmalarında çatışmalar, yöneticiler tarafından baskılanma, iş yerinde yetersiz fırsatlar, iş arkadaşları ve yöneticiler arasında kısıtlı iletişim kanalları ise tükenmişlikle ilişkili dışsal yani çevreyle ilgili etkenlerdir (Kaschka ve ark., 2011). Diğer çalışmalar ise yoğun çalışma temposundan kaynaklanan süregelen iş stresinin, iş ortamındaki rol karmaşasının ve kötü çalışma koşullarının tükenmişlik ile pozitif yönde ilişkili olduğunu gösterirken, yöneticilerden alınan sosyal desteğin ve iş-kurum memnuniyetinin tükenmişlik ile negatif yönde ilişkili olduğunu göstermiştir. (Schwab ve Iwanicki, 1982; Lee ve Ashforth, 1996; Kantas ve Vassilaki, 1997; Abel ve Sewell, 1999; Zhang ve Zhu, 2007). Yüksek mesleki talepler, büyük ölçüde sorumluluk miktarı ve duygusal baskının mesleki tükenmişlikle bağlantılı olduğu birçok çalışmada bulunmuştur (Baker, 2005; Volpe ve ark., 2014).

Kişinin yüksek beklentilere sahip olması, mükemmeliyetçilik, yüksek tanınma ihtiyacı, başkalarının isteklerini karşılayıp kendi isteklerini bastırma, yeri doldurulamaz hissetme ve görevini devredememe, aşırı çalışma ve kendine yüklenme tükenmişliğin etiolojisinde ele alınan önemli bazı içsel etmenlerdendir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Sözü edilen özelliklerin, kişilerin bilişsel yapıları ile ilişkili özellikler olduğu dikkati çekmektedir. Bu bağlamda yaşamın erken dönemlerinde gelişen ve bireylerin yaşamı anlamlandırma biçimlerini, kendilerine, dünyaya ve geleceğe yönelik atıflarını etkileyen biliş kalıplarının tükenmişlik deneyimi ile ilişkili olduğuna işaret eden çalışmalar da bulunmaktadır (Bamber ve Price, 2006). İlerleyen bölümde sözü edilen bilişsel kalıpları Şema Terapi penceresinden ele alan erken dönem uyum bozucu şemalar ve bu şemaların tükenmişlik ile ilişkileri ele alınacaktır.

1.2. Erken Dönem Uyum Bozucu Şemalar

Erken dönem uyum bozucu şemalar bireyin çocukluk dönemindeki deneyimleriyle şekillenen ve ileriki yaşamında psikolojik olarak sorun yaşamasına neden olabilecek şemalardır

(Young, Klosko ve Weishaar, 2003). Young ve Brown (2001) birbirinden ayrılan 18 şema ve 5 şema alanı tanımlamıştır. Aşağıda erken dönem uyum bozucu şemaların temelinden ve şema alanlarından bahsedilmiştir.

Erken dönem uyum bozucu şemalar; değiştirilmesi zor, çocukluk ve ergenlik döneminde belirgin kökenleri bulunan bireysel örüntülerden meydana gelmektedir (Soygüt, 2018). Bireyin kendine, ilişkilerine ve çevresine dair tüm algılamalarını kapsayan ve yaşam boyu tekrar eden bir anı, duygu ve biliş birikimidir. Şemalar çocukluk döneminde bireyin dış çevreyi algılamasında ve problemlerle başa çıkmasında yardımcı olduğundan işlevseldir (Young ve diğerleri, 2003). Ancak, birey yetişkinliğe eriştiğinde halen aynı şemalarıyla çevresini algılaması, uyumsuzluk doğurmakta ve işlevselliğini kaybettirmektedir (Murriss, 2006).

Şemaların yoğunluğu ve şiddeti değişmektedir. Birey çocukluk döneminde şemaya dair ilişkilere maruz kalma biçimi ve miktarı, yetişkinlik dönemi şemalarının biçimini ve yoğunluğunu etkilemektedir (Young ve ark., 2003).

Bireyler şemalarını korumak adına bazı eylemlerde bulunmakta; bu sayede şemalarının varlığını sürdürmektedir. Bu eylemler Şema Teslimi, Şema Kaçınması ve Şema Aşırı Telafisi olarak tanımlanmaktadır (Young ve Brown, 2001). Şema teslimi davranışları bireyin şemalarını güçlendiren ve sürdüren tüm bilişsel, duygusal ve davranışsal oluşumları kapsamaktadır. Şema kaçınması ise şema ile ilgili düşünce ve duyguları ortaya çıkaracak tüm olgu ve durumlardan kaçınmak olarak gözlemlenmektedir. Şema telafi davranışları ise şemalar sonucunda oluşan durumların amaçlananın tam tersi bir şekilde ortaya çıkmasını kapsamaktadır (Soygüt ve ark., 2009).

Young'a (1990) göre bireyler çocukluk döneminde güvenli bağlanma, yeterlilik ve kimlik algısı, gereksinim ve duyguların ifade özgürlüğü, kendiliğindenlik ve oyun, gerçekçi limitler ve öz denetim gibi ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu gereksinimlerin karşılanmaması durumunda birey üzüntü, utanç ve korku duygularını deneyimlemekte ve bu duyguların dindirilmemesi durumunda bireyin gelişiminde psikososyal bağlamda sorunlara yol açmaktadır (Barber ve ark., 1994). Bireyin erken dönemdeki gereksinimlerinin aşırı bir şekilde engellenmesi ihmal; darbeleme, kötü davranım istismar ve iyi şeylerin aşırı verilmesi veya kötü şeylerden uzaklaştırma da aşırı koruma kapsamına girmektedir (Soygüt, 2018). İhmal, istismar veya aşırı korunma ile ihtiyaçları engellenen birey erken dönem uyum bozucu şema geliştirebilmektedir. Güvenli bağlanma, yeterlilik ve kimlik algısı, gereksinim ve duyguların

ifadesi, kendiliğindenlik ve oyun, gerçekçi limitler ve öz denetim gibi ihtiyaçların karşılanmaması ve ihmal, istismar ve aşırı koruma gibi olumsuz deneyimlerin gerçekleşmesi durumunda sırasıyla beş şema alanı ortaya çıkmaktadır: Kopukluk, Zedelenmiş Otonomi, Diğerleri Yönelimlilik, Yüksek Standartlar ve Zedelenmiş Sınırlar Şema alanlarıdır.

Bahsedilmek istenen ilk şema alanı Kopukluk Şema Alanıdır. Bu şema alanında bireylerin ilişkilerinde güven ve tatmin duygusu olmamakla birlikte sevgi, saygı, empati ve kabul gereksinimlerinin karşılanmadığını varsayılmaktadır. Bu şema alanında şemanın teslim davranışı genellikle terk edilme ihtimali yüksek, eleştirel ve dışlayan ilişkiler kurmaktadır. Bireyler şemalarından kaçma yolunu seçtiklerinde ise genelde yakın ilişkilerden kaçma davranışı gösterirler. Şemalarını aşırı telafi etme yolunu seçtiklerinde ise genelde aşırı bağımlı ilişkiler veya ilişkilerinde sömürme davranışları sergilemektedirler. Kopukluk şema alanı Terkedilme, Güvensizlik, Duygusal Yoksunluk, Kusurluluk, Sosyal İzolasyon şemalarını kapsamaktadır (Young ve ark., 2003).

Erken dönem uyum bozucu şemaların ikinci şema alanı Zedelenmiş Otonomi Şema Alanıdır. Bu şema alanında bireyler kimlik gelişimlerinde sıkıntı yaşamakla birlikte; genelde bağımsız olma ve işlevleri tek başlarına gerçekleştirebilme noktasında sıkıntı yaşamaktadır. Zedelenmiş otonomi şema alanına sahip bireyler şema teslim davranışı olarak yakınlarından önemli konularda karar vermesini istemektedir. Şemadan kaçınma davranışı gösterdiklerinde ise sosyal ortamlardan kaçınma ve iddialı görevleri üstlenmekte istekli olmayabilirler. Şemaların aşırı telafi davranışı olarak da birey fazla güvenli olma ve herhangi bir tavsiye almamaktadır (Soygüt, 2018). Zedelenmiş Otonomi şema alanı Bağımlılık, Tehditler Karşısında Dayanıksızlık, İç İç Geçme, Başarısızlık şemalarını içermektedir (Young ve ark., 2003).

Üçüncü şema alanı ise Diğerleri Yönelimliliğidir. Bu şema alanında bireyler kendileri haricindeki kişilerin gereksinimlerine aşırı derecede önem vermekte ve onay ihtiyaçlarını bu yolla karşılamayı amaçlamaktadırlar. Bireyler şemalarının teslimi için karşısındakini etkilemeye çalışmakta veya kararları her zaman karşı tarafa verdirmektedirler. Buna karşın şemadan kaçınmak için ise çatışmalı durumlardan veya alışveriş içeren olaylardan kaçınmaktadırlar. Diğerleri Yönelimlilik şema alanına sahip bireyler şemalarını aşırı telafi etme amacıyla otoriteye isyan etmekte veya onay ihtiyacı sebebiyle provokatif davranışlar sergilemektedir (Soygüt, 2018). Diğerleri yönelimlilik şema alanı Boyun Eğicilik, Kendini Feda ve Onay Arayıcılık şemalarını kapsamaktadır (Young ve ark., 2003).

Şema alanlarından dördüncüsü ise Yüksek Standartlar ve Bastırılmışlık Şema alanıdır. Bu şema alanına sahip bireyler duygularını ve ihtiyaçlarını bastırmakta ve belirledikleri standartları gerçekleştirmek için çok fazla zaman harcamaktadırlar. Bu şema alanının teslim davranışı genelde kendilerine ve çevrelerindeki kişilere karşı katı olma ve duygusal olarak uzak ve soğuk kalmak istemektir. Şemalarından kaçınmak isteyen bireyler ise performansının değerlendirileceği ortamlardan kaçınma davranışları sergilemektedirler. Yüksek Standartlar ve Bastırılmışlık Şema alanına sahip bireyler şemalarını aşırı telafi etme yolunu seçtiklerinde ise abartılı bağışlayıcı davranışlar sergileme, özensiz çıktılar ortaya koyma veya aşırı iyimser olma gibi davranışlar gözlemlenebilmektedir. Bu şema alanına ait Karamsarlık, Duyguları Bastırma, Yüksek Standartlar, Cezalandırıcılık şemalarını bulunmaktadır. (Young ve ark., 2003).

Son şema alanı ise Zedelenmiş Sınırlardır. Bu şema alanında bireyler öz disiplin ve kendine veya başkalarına sınır koyma konusunda sıkıntı yaşamaktadırlar. İlişkilerinde karşılarındaki kişilere saygı gösterme ve belirlenen hedefleri gerçekleştirmede eksik oldukları göze çarpmaktadır (Young ve ark., 2003). Bu şema alanındaki teslim davranışı aşırı hedef odaklı olma ve günlük işleri dahi kolayca bırakma olarak kendini gösterirken; diğer yandan şema kaçınma davranışı olarak ortalama olabileceği ortamlardan kaçınma veya sorumluluk almaktan kaçınma olarak gözlemlenebilmektedir. Bu şema alanına ait aşırı telafi davranışı ise diğerlerinin ihtiyaçlarını karşılamak için aşırı çaba gösterme veya aşırı bir şekilde düzenli olma olarak tanımlanmaktadır. Zedelenmiş Sınırlar şema alanı Büyüklük ve Yetersiz Özdenetim şemalarını kapsamaktadır.

Erken dönem uyum bozucu şemalar ve çalışmaya konu olan tükenmişlik, mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteği değişkenleri arasındaki ilişkileri belirleyecek faktörlerden biri bireyin şemaya teslim olup şema örüntüsüne göre davranış sergilemesi, diğeri ise şemadan kaçınması veya şemadan kaçınmak için şema örüntüsünün tam tersi yönde hareket etmesi yani şema aşırı telafi yolunu seçmesidir. Birey tarafından belirlenen şema eylemi bireyin yaşamının her boyutunu etkilemekte ve bireyin biliş, tutum, duygulanım ve davranış motiflerini değiştirebilmektedir.

Şemalar ve mükemmeliyetçilik ilişkisine bakıldığında yüksek standartlar, başarısızlık, yetersiz özdenetim, cezalandırıcılık ve karamsarlık şemalarının mükemmeliyetçi kişilik yapısını yordadığı; bununla birlikte Frost Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeğinde yer alan ailesel beklentiler ve aileden eleştiri boyutlarının, Şema Terapideki talepkâr ebeveyn ve

cezalandırıcı ebeveyn modlarıyla ilişkilendirilebileceği gözlemlenmektedir (Young, 1990; Frost, Marten, Lahart ve Rosenblate, 1990; Young ve ark., 2003).

Yukarıda bahsedilen şemalardan yüksek standart, duyguları bastırma ve onay arayıcılık şemalarının aşırı denetim/düzen, hata yapmaktan korkma, kendini feda, eleştirelilik, duyguların ifadelerinden kaçma ve “-meli -malı” kuralları koyma gibi özelliklerinden dolayı mükemmeliyetçi kişilik yapısıyla ilişkilendirilebileceği düşünülmüştür (Karaosmanoğlu, 2002).

Mükemmeliyetçilik ve erken dönem uyum bozucu şemaların ilişkisine ek olarak; şemaların -bağlam fark etmeksizin- farklı ortam ve durumlar tarafından bilinçaltı kanalları ile tetiklenebileceği bilinmektedir (Bamber ve Price, 2006). Bu ortam ve durumları kapsayan iş yeri ortamı ve bireyin meslek grubu da kendisinin şema aktarımlarını gerçekleştirmesine neden olan etkilerden biridir (Kaeding ve ark., 2017). Bamber ve McMahon’un (2008) doktor, hemşire, yönetici ve klinik psikologları dâhil ettiği çalışmasında farklı meslek gruplarının farklı şema örüntüleriyle anlamlı bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur. Sağlık çalışanları ile yapılan çalışmada diğerleri yönelimlilik ve yüksek standartlar şema alanlarının iş yeri stresi ile en çok ilişkilendirilen şema alanları olduğu gözlemlenmiştir (Wyman, 2011). Bulgular erken dönem uyum bozucu şemaların, iş yeri stres deneyimlemesinde veya tükenmişlik sendromu geliştirmesinde ve aynı zamanda fiziksel rahatsızlıkların deneyimlemesinde daha eğilimli olduğuna işaret etmektedir (Kaeding ve ark., 2017).

Young ve Brown’un (2001) çalışmasında bahsi geçen 18 adet alt şema arasında bulunan “Duygusal Yoksunluk” alt şeması özellikle bireyin algıladığı sosyal destek ile oldukça bağlantılı bir şemadır. Bireyin çevresinden yeterli derecede duygusal destek görmemesi sonucunda bakım ve ilgi, şefkat ve empati ve korunma ihtiyaçlarının karşılanmadığına işaret etmektedir (Young, Klosko ve Weishaar, 2003). Dolayısıyla bireyin duygusal yoksunluk şeması ve algılanan sosyal destek arasında bir bağlantı bulunabileceği düşünülmektedir.

Erken dönem uyum bozucu şemaların iş ortamındaki etkileri kendini ilk olarak stres deneyimleme olarak göstermektedir (Bamber ve McMahon, 2008). Bamber ve McMahon (2008) tarafından yapılan ve 249 kişinin katıldığı çalışmada erken dönem uyum bozucu şemaların çoğuyla tükenmişliğin 3 alt boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Özellikle mükemmeliyetçilikle ilgili olduğu düşünülen yüksek standart, duyguları bastırma ve onay arayıcılık şemaları tükenmişlikle yüksek düzeyde anlamlı ilişkilidir (Bamber ve

McMahon, 2008). Bu çalışma sonucunda araştırmacılar tarafından ortaya konan modelde erken dönem uyum bozucu Şemaların iş yeri ortamında farklı etkenler sebebi ile (yönetici, çalışma arkadaşı, iş stresi gibi) tekrar aktive edildiği üzerinde durulmuştur. İŐlevsel olmayan baş etme stratejileri ile eŐleŐmiŐ Şemaların iş yerinde iş stresi ve tükenmişliği artıran bir faktör olduğu bir diğer üzerinde durulan noktadır (Bamber ve McMahon, 2008).

İŞ yeri deneyimlerinin ve Şemaların bu denli ilişkili olmasını Bamber ve McMahon (2008) aile ortamı ve iş ortamının benzeşim göstermesi olarak açıklamıştır. Araştırmacılar göre yöneticiler birey için birer otorite figürü olduğundan ebeveynlere benzemekte, iş arkadaşları ise aile sistemindeki kardeŐlere benzetilmektedir.

Erken dönem uyum bozucu Şemaların neden olduğu örüntüler bireyin kendini ve çevresindekileri yorumlama ve algılamasını da etkilemektedir (Young, Klosko ve Weishaar, 2003). Farklı mesleki gruplarla yapılan çalışmada erken dönem uyum bozucu Şemaların tükenmişlik deneyimleme düzeylerinde farklılıklara sebebiyet verdiği bulunmuştur. Bu kapsamda bireylerin erken dönem çevreleri ile benzeşim gösteren farklı iş koşullarının bireylerin sahip olduğu Şemalarını tetiklemesi beklenmektedir (Bamber ve McMahon, 2008).

Özetle ilgili alanyazın bulguları tükenmişlik belirtilerinin gelişiminde kopukluk, zedelenmiş otonomi, diğerleri yönelimlilik ve yüksek standartlar ve bastırılmışlık Şema alanlarının ön plana çıktığına işaret etmektedir. İlerleyen bölümlerde, işaret edilen erken dönem uyum bozucu Şemalar tarafından beslendiğine (Kaeding ve ark., 2017) ilişkin çalışmalar bulunan ve tükenmişlik belirtileri için de risk etkenleri arasında ele alınan mükemmeliyetçilik ve sosyal destek algısına ilişkin alanyazın bulguları ele alınacaktır (Maslach ve Leiter, 2016; Cordes ve Dougherty, 1993).

1.3. Mükemmeliyetçilik

Alanyazında tükenmişlikle ilişkilendirilen bir diğer değişken ise mükemmeliyetçiliktir. Genel anlamda mükemmeliyetçilik yüksek standartlar koyma ve eleŐtirilerle aşırı meŐgul olmanın birleŐtirilmesi olarak tanımlanabilir (Frost, Marten, Lahart ve Rosenblate, 1990). Litauer ve Litauer (1997) ise yüksek standartların ve sürekli eleŐtirinin bireyin hem kendisi için hem de diğerleri için geçerli olduğunu bildirmektedir.

Alanyazında mükemmeliyetçilik uzun süre tek boyutlu olarak ele alınsa da bu tanımın yetersiz kaldığı fark edilerek çok boyutlu tanımlamaya geçilmiŐtir (Frost ve Henderson 1991;

Hewitt ve Flett, 1991a). Frost ve arkadaşları (1990) geliştirdikleri Frost Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeğinde de olduğu gibi mükemmeliyetçiliği 6 boyutta incelemişlerdir. İlk boyut küçük hataları bile başarısızlık olarak yorumlama ve hataları yüzünden olumsuz tepki ile karşılaşma endişesi olarak açıklanabilen *hatalara aşırı dikkat etmedir*. İkinci boyut kendisi için başarılması imkânsız hedefler koyma olan *yüksek kişisel standartlardır*. Üçüncü boyut davranışlardan şüphe duyma ve *ortaya koyduğu performanstan kuşku duyma* olarak tanımlanmaktadır. Dördüncü boyut ise bireyin *sürekli düzenli olma ihtiyacıdır*. Son iki boyut ebeveynlerle ilgilidir. Yüksek ebeveynsel beklentiler ve ebeveynsel eleştiri, bireyin ebeveyninin yüksek standartlara sahip olması ve bu standartlara ulaşamadığında sert bir şekilde eleştirileceğine olan inancını temsil eder.

Hewitt ve Flett (1991a) ise mükemmeliyetçiliği 3 farklı boyutta incelemektedir. Bunlar kendine yönelik mükemmeliyetçilik, başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik ve sosyal çevreye yönelik mükemmeliyetçiliktir. Frost ve arkadaşlarının (1990) çalışmasının aksine Hewitt ve Flett (1991a) alt boyutlardaki farklılığın, mükemmeliyetçilik davranışlarının yöneldiği kavramlar arasındaki farklılıklardan kaynaklandığını öne sürmüştür. Kendine yönelik mükemmeliyetçilik bireyin kendisine yüksek standartlar koyması ve kendisini bu standartlara göre değerlendirmesidir. Başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik ise kişilerarası bir boyut olmakla birlikte başkalarına gerçekçi olmayan standartlar koyma ve bu standartlara ulaşamayacaklarına olan inançları sebebiyle diğer insanlara karşı güvensizlik besleme olarak tanımlanmaktadır (Hewitt ve Flett 1991b). Üçüncü boyut olan sosyal düzene yönelik mükemmeliyetçilik ise bireyin diğerleri tarafından kendisine koyulan yüksek standartları karşılama ve gerçekleştirme gerektiği algısına dairdir (Flett, Hewitt ve De Rosa, 1996).

Bu bilgiler ışığında, erken dönem uyum bozucu şemaların oluşumu ve mükemmeliyetçiliğin gelişimi göz önünde bulundurulduğunda kişilerin erken dönem deneyimlerinin mükemmeliyetçilik özelliklerine etki edebileceği yorumu yapılabilir. Bireylerde mükemmeliyetçiliğin ortaya çıkışı ebeveynlerle olan ilişkilerine ve onların koydukları yüksek standartlara göre şekillendiği düşünülmektedir (Shafran ve Mansell, 2001). Bireylerin mükemmeliyetçi ebeveynler tarafından yetiştirilmesi, mükemmeliyetçi eğilimleri yordadığı görülmüştür (Rasmussen ve Eisen, 1989). Barrow ve Moore'un (1983) yaptığı çalışmada ebeveynlerin yüksek ve gerçekçi olmayan standartlar koyması ve eleştirel tavırları bireyin mükemmeliyetçi kişilik yapısını etkileyen faktörler arasında olduğu vurgulanmaktadır. Bunun yanı sıra bireyin mükemmeliyetçi ebeveyne sahip olması ve ebeveynin bireye kendi

standartlarına göre ilişkiyi düzenlemesi erken dönem uyum bozucu şemaları tetiklemektedir. Bu kapsamda yapılan bir çalışmada mükemmeliyetçilik ile en çok ilişkili şemaların yüksek standartlar, güvensizlik, kendini feda ve duygusal yoksunluk şemaları olduğu görülmüştür (Amirpour, 2014). Ek olarak duyguları bastırma, onay arayıcılık, başarısızlık şemalarının hata yapmaktan kaçınma, katı kurallar koyma ve devamlı onaya ihtiyaç duyma gibi özellikleri düşünüldüğünde bu şemaların mükemmeliyetçilikle ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Karaosmanoğlu, 2004).

Mükemmeliyetçilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakıldığında ise; sporcu ve öğrenci örneklemi ile çalışanların kıyaslandığı bir çalışmada, bu ilişkiye etki eden farklı faktörlerin olabileceği öne sürülmüştür. Çalışanlar için dışsal teşviklerin (finansal ödeme alımı gibi) iş bağlamında bulunması, bireylerin yaşamlarını devam ettirmeleri için gerekli olması nedeniyle kapana kısılma hissini arttırabileceği düşünülmektedir (Hill ve Curran, 2015). Ek olarak çalışanlar genelde bakım sağlama, yönlendirme ve hizmet etme yükümlülükleri olabileceğinden sporcu ve öğrenci tükenmişlikleri ile kıyaslandığında tükenmişliğin arkasındaki temel itici gücün çalışanlar için olduğu yorumu yapılabilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Ebeveyn ilişkileri ile şemalar yoluyla şekillenen mükemmeliyetçilik, yaşamın farklı dönemlerindeki sosyal ve mesleki ilişkilere de yansımaktadır. Kaschka ve arkadaşlarının (2011) meta-analiz çalışmasında mükemmeliyetçiliğin tükenmişliği tetikleyen kişisel bir faktör olduğu belirtilmiştir. Bir başka çalışma ise mükemmeliyetçi kişilik yapısına sahip kişilerin çoğunlukla tükenmeye eğilimli olduğu bulunmuştur (Richman ve Nardi, 1985). Sağlık çalışanlarıyla yapılan bir çalışmada ise bireyin mükemmeliyetçiliğiyle tükenmişlik düzeyi arasında orta derecede pozitif ilişki gözlemlenmiştir (Balevre, Cassesls ve Buazainu, 2012). Ek olarak benzer bir çalışma üniversite öğrencilerinde de uygulanmış; tükenmişlik ve mükemmeliyetçilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip oldukları gözlemlenmiştir (Zhang ve Zhu, 2007).

1.4. Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği

Yukarıda bahsedilen bilgiler ışığında erken dönem uyum bozucu şemaların ve mükemmeliyetçi kişilik yapısının tükenmişlik sendromunun açıklanmasında öne çıkan faktörler arasında olduğu gözlenmektedir. Bu noktada bir diğer değişken olan algılanan iş yeri sosyal desteği tanımının yapılmasında fayda görülmektedir.

Algılanan sosyal destek birey için içerisinde bulunduğu çevrenin destekleyici olup olmadığı konusundaki bireysel izlenimlerinin bütünü olarak açıklanmıştır (Sorias, 1988). Alanyazında iş yeri sosyal desteğin karşılığı olarak kurumdan destek alma anlamına gelse de en az onun kadar önemli yönetici ve çalışma arkadaşları desteği olmak üzere başka sosyal destek kanalları da bulunmaktadır (Giray ve Şahin, 2012). Kurumdan destek veya diğer ismiyle örgütsel destek, çalışanların onaylanma, tanınma ve değer görme ihtiyaçlarının karşılandığı ve aynı zamanda onların katkılarının çeşitli yöntemlerle ödüllendirildiği durumlarda çalışanlar tarafından örgütsel destek olarak algılanmaktadır (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986). Yönetici desteği ise çalışanın birincil yöneticisiyle kurduğu güven ve saygıya dayanan olumlu ilişki, yöneticinin çalışanın ihtiyaçlarını karşılaması ve yöneticinin yardım etme konusundaki istekliliği olarak tanımlanabilir (Yoon ve Lim, 1999; Bhanthumnavin, 2003; Gagnon ve Michael, 2004). Bir diğer iş yeri sosyal desteği olan çalışma arkadaşları desteği; bireyin aynı düzey ve konumdaki iş arkadaşlarından algıladığı destek, güven ve sıcaklık algısı olarak tanımlanmaktadır (Yoon ve Lim, 1999).

Yapılan çalışmalarda farklı destek türlerinin kurum ve çalışan açısından olumlu etkileri görülmüştür. Özellikle örgütsel destek algısının çalışanın kuruma bağlılığını, iş performansını ve iş doyumunu artırdığı; bu doğrultuda çalışanın işten ayrılma niyet ve düşüncelerini azalttığı bulunmuştur (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Ayrıca Rhoades ve Eisenberger'in (2002) yaptığı aynı çalışmada çalışanların yöneticilerinden destek aldıklarında, örgütlerinden de ilgi ve destek algılamaya başladıkları belirtilmiştir. Algılanan iş arkadaşı desteği ise çalışanlar için iş stresiyle baş etmede önemli bir role sahip olduğu bulunmuştur (Beehr, Jex, Stacy ve Murray, 2000). Yapılan bir çalışmada algılanan iş arkadaşları desteğinin iş tatmini, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyet ve düşüncesiyle anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu vurgulanmıştır (Ng ve Sorenson, 2008).

Genel bağlamda algılanan iş yeri sosyal desteği ve tükenmişlik arasında ilişkiyi temel alan çalışmalarda iş yerinde sosyal destek alan kişilerin sosyal destek almayanlara göre daha az tükenmişlik gösterdiklerini ve iş yerindeki performanslarının daha yüksek olduğu bulunmuştur (Beltran, Moreno, Estrada, Lopez ve Rodriguez, 2009). Salmela-Aro, Savolainen ve Holopainen'in (2009) yaptığı çalışmaya göre algılanan iş yeri desteği Maslach ve Jackson (1985) tarafından belirlenen tükenmişliğin 3 alt boyutunu da (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi) yordadığı görülmüştür. Özellikle okul ortamlarında hem öğrenciler hem öğretmenler için yapılan çalışmalarda sosyal desteğin tükenmişlik açısından

önemi vurgulanmaktadır. Öğrencilerin sosyal destek kaynaklarının yetersizliği tükenmişliği tetikleyen faktörler arasında yer aldığı kanıtlanmaktadır (Salmela-Aro ve Tynkkynen, 2012). Diğer taraftan öğretmenler arasında yapılan çalışmada ise iş yükünün ağırlığı, okul yönetimi, iş arkadaşları ve ailelerinden aldıkları sınırlı sosyal desteğin öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini artırdığı bulunmuştur (Pyhälto, Pietarinen ve Salmela-Aro, 2011).

Sosyal destek kavramı erken dönem uyum bozucu şemalar çerçevesinden bakıldığında da önem teşkil etmektedir. Erken dönem uyum bozucu şemaları aktif olan kişilerde diğer yapıcı ve sağlıklı sosyal destek kaynakları koruyucu işlev gösterebilir. Ancak şemaların varlığı bilişsel çarpıtmaları arttırarak sosyal desteğin olduğundan daha olumsuz algılanmasına ve kişinin ihtiyaç duyduğu desteği alamamasına sebep olabilmektedir. İş yeri sosyal desteğinin tükenme ile negatif yönlü ilişkisine dair alanyazında birçok çalışma bulunmaktadır (Maslach ve Leiter, 2016). Dolayısıyla şemalar sosyal destek algısını olumsuzlaştırma yolu ile tükenme riskini arttırabilir. Diğer pencereden bakılacak olursa kurum desteği şemanın oluşturduğu riski azaltıcı rol oynayabilir

Şema alanlarından özellikle kopukluk şema alanı bireyin algıladığı ve yorumladığı destek anlamında vurgulanması gereken bir noktadır. Kopukluk şema alanı 3 farklı biçimde incelenmesi gerekmektedir. Bunlar; bakım ve ilgi, şefkat ve empati ve son olarak korunma ihtiyaçları olarak belirlenmiştir. Bakım ve ilgi alt alanı ilginin, sıcaklığın ve arkadaşlığın yoksunluğu, şefkat ve empati alt alanı anlaşılmanın ve duygu paylaşımlarının eksikliği; ve son olarak korunma ihtiyaçları rehberlik edilmesinin ve yönlendirmelerinin eksikliği olarak yorumlanmaktadır (Young, Klosko ve Weishaar, 2003). Kopukluk şema alanında yüksek skor alan bir birey kendisini duygusal olarak yoksun ve sosyal destek eksikliği içerisinde hissetmektedir. Bu nedenle bireyin şemalarının -özellikle kopukluk şema alanının- bireyin algıladığı sosyal destek ile ilişkili olduğu düşünülmektedir.

1.5. Demografik ve Kurumsal Değişkenler

Çalışanlardaki tükenmişlik düzeylerini etkileyen veya yordayan pek çok değişken mevcuttur. Bireyin psikopatolojik özellikleri, kişilik tipi ve algıladığı desteğin yanı sıra bazı demografik bilgilerinin ve aynı zamanda çalıştığı kurumdaki iş yükü ve bireyin çalıştığı kurumda geçirdiği süre de büyük önem arz etmektedir.

Bireylerin fazla mesai saatleri de tükenmişlik çerçevesinde incelenmesi gereken bir konudur. İş yerinden insani çalışma kapasitesini aşan talepleri karşılamaya çalışan bireyler

dinlenmeye fırsat bulamadıkları için akut yorgunluk diğer bir deyişle bitkinlik hissetmektedirler (Leiter ve Maslach, 2004). Nicel ve nitel her türlü fazla iş yükü, süregelen bir şekilde devam ettiğinde ise kendini tükenmişlik olarak göstermektedir (Maslach ve Leiter, 2008). İş yükü ve deneyim süresi Maslach ve Jackson (1981) tarafından hazırlanan Tükenmişlik Modelindeki duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi boyutlarında ayrıştırmalara neden olmuştur. Ardıç ve Polatçı'nın (2008) 371 akademik personel ile yaptığı çalışmada daha fazla ders saatine sahip akademisyenlerin daha az ders saatine sahip olan akademisyenlere göre tükenmişlik alt boyutlarından olan duyarsızlaşma boyutunda yüksek skor aldıkları bulunmuştur.

Tükenmişlik yaş ve deneyim yılı açısından incelendiğinde ise farklı sonuçlar göze çarpmaktadır. Bazı çalışmalarda deneyim ve yaş değişkenlerinin, tükenmişlikle bir ilişkisi bulunamasa da Laub (1998) öğretmenlerle yaptığı çalışmada genç öğretmen grubunun yaşlı öğretmen grubuna göre tükenmişlik sendromuna sahip olmasında daha fazla risk taşıdıklarını bulmuştur. Ancak Konert'in (1997) yaptığı ve 220 öğretmenin katıldığı çalışmada genç ve yaşlı grubundaki öğretmenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Türkiye'de akademisyenlerle yapılan bir çalışmada ise genç akademisyenlerin özellikle tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarıda düşüş boyutunda gerçekleştiği belirtilmiştir (Ardıç ve Polatçı, 2008).

1.6. Araştırmanın Amacı

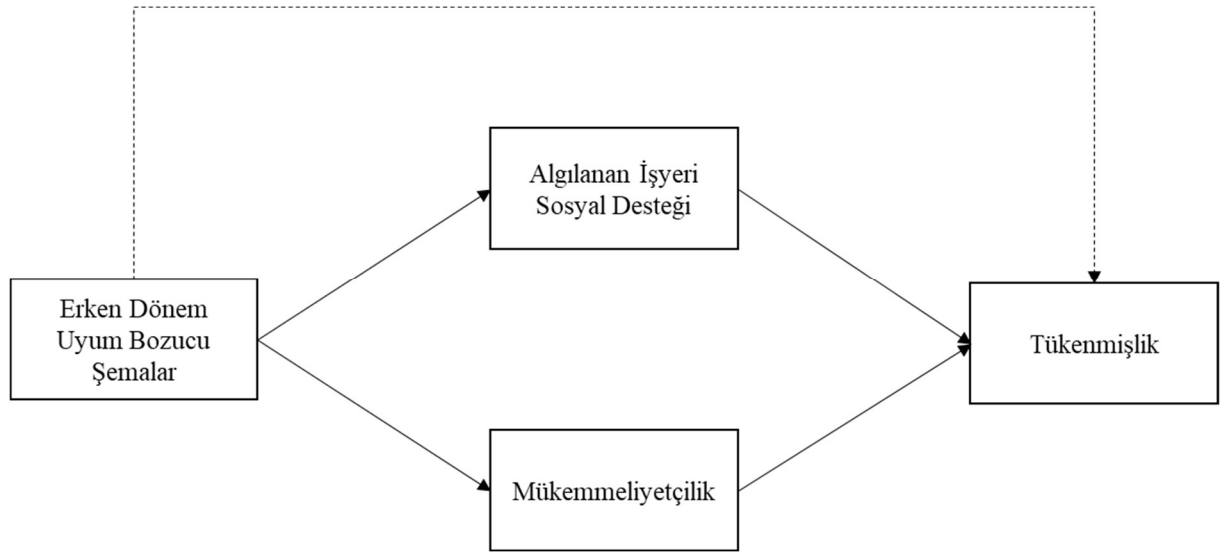
Kuramsal çerçeve bağlamında ve elde edilen bulgular ışığında tükenmişliğin iş ortamlarında sıkça görülen bir kavram olduğu belirlenmiştir. Tükenmişliğin bireysel, kurumsal ve toplumsal etkilerinin açıkça görülmesi üzerine bazı koruyucu ve risk faktörlerinin önemi artmıştır.

Alanyazındaki bulgular ışığında iş ortamındaki tükenmişliğin yaşamın erken dönemlerinde gelişen bilişsel özellikler ve tutumlar ile ilişkili olabileceği öngörülmektedir. Özellikle mükemmeliyetçi kişilik yapısına/tutumuna sahip olmanın tükenmişliği tetiklediğine dair çalışmalarla sıkça karşılaşılmaktadır. Bunun yanı sıra erken dönem uyum bozucu şemaların tükenmişlik düzeyini etkilediği yönünde çalışmalar mevcuttur.

Sosyal desteğin birçok psikolojik sorun için koruyucu etkisinin gözlemlenmesi, tükenmişlik düzeylerinde de etkili olabileceği ihtimalini akıllara getirmiştir. Bu yüzden iş yerinde algılanan sosyal destek çeşitleri yani yönetici, çalışma arkadaşları ve örgütsel destek

kanalları üzerinde çalışılması alanyazında ve pratik alanda değerli çıkarımlar sunacağı düşünülmektedir. Yukarıda bahsedilen ilişkiler düşünüldüğünde mükemmeliyetçilik ve algılanan sosyal desteğin tükenmişlik ve erken dönem uyum bozucu şemaların arasındaki ilişkide aracı rolü oynayabileceği düşüncesi ile araştırma hipotezleri belirlenmiştir.

Son olarak bireylerin tükenmişlik düzeylerine etki edebilecek bazı kişisel ve kurumsal değişkenlerin; bireyin yaşı, kurumdaki geçirilen deneyim yılı ve sektör bilgileri de çalışmaya dâhil edilmesi ve modeldeki yerinin araştırılması düşünülmektedir.



Şekil 2 Erken dönem uyum bozucu şemalar ile tükenmişlik düzeyleri ilişkisini inceleyen model önerisi

Not: Şekildeki model alanyazında önerilen modele uygun olduğuna işaret edilen her şema alanı için ayrı ayrı sınanacaktır.

1.6.1. Araştırma Soruları ve Hipotezler

Araştırmanın temel amacı doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır:

A. Araştırmada ele alınan değişkenler arasında anlamlı ilişki var mıdır?

a. Çalışmaya dahil edilen katılımcıların erken dönem uyum bozucu şemaları, mükemmeliyetçi kişilik örüntüleri, algılanan iş yeri sosyal desteği ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?

B. Ölçülen değişkenler katılımcıların tükenmişlik düzeylerini yordamakta mıdır?

C. Çalışmaya dâhil edilen demografik bilgiler (yaş, deneyim, meslek) tükenmişlik düzeyini yordamakta mıdır?

D. Aşağıda belirtilen doğrudan ve dolaylı ilişkiler katılımcılardan alınan cevaplar ışığında katılımcıların tükenmişlik düzeylerini açıklamakta mıdır? İstatistiki veriler çalışma modelini anlamlı kılmakta mıdır?

a. Doğrudan İlişkiler

- 1) Katılımcıların şema örüntüleri mükemmeliyetçi kişilik örüntülerini yordamaktadır.
- 2) Katılımcıların şema örüntüleri algılanan iş yeri sosyal desteği yordamaktadır.
- 3) Katılımcıların mükemmeliyetçi kişilik örüntüleri tükenmişlik düzeylerini yordamaktadır.
- 4) Katılımcıların algıladıkları iş yeri sosyal destek düzeyleri tükenmişlik düzeylerini yordamaktadır.

b. Dolaylı İlişkiler

- 5) Katılımcıların erken dönem uyum bozucu şemaları, bireyin tükenmişlik düzeylerini, çalışmaya dâhil edilen mükemmeliyetçi kişilik örüntüsü ve algılanan iş yeri sosyal destek düzeyleri aracılığı ile yordamaktadır.

1.7. Araştırmanın Önemi

Alanyazında tükenmişlik sıkça çalışılmış olsa da içsel ve dışsal faktörler açısından kapsamlı inceleme örnekleri sınırlıdır. Bu çalışmada erken dönem uyum bozucu şemaların ve mükemmeliyetçilik kişilik yapısının (içsel faktör olarak) ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin (dışsal faktör olarak) incelenecek olması alanyazına önemli bir katkı sunmaktadır. Aynı zamanda farklı demografik gruplar karşılaştırması yapılarak; yaş veya kamu ve özel sektör ayrımının açıkça görülebilmesi bu çalışmanın önemini artıran noktalardan biridir. Bu sayede iş yeri atmosferini etkileyebilecek tükenmişliğin hangi değişkenler tarafından daha iyi açıklandığı hakkında veri sağlaması beklenmektedir. Son olarak yakın geçmişte gerçekleşen pandemi sürecinin çalışanlar üzerindeki etkilerinin incelenmesi alanyazında COVID-19 ile ilgili çalışmaların sınırlı olması nedeniyle alanyazına farklı bir katkıda bulunacağı öngörülmektedir.

Buna ek olarak endüstri psikolojisi kavramlarının ve klinik psikoloji yaklaşımlarının (şema terapi yaklaşımı) aynı çalışmaya dahil edilmesiyle -özellikle Türkiye alanyazını için- farklı ve özgün bir katkı sunması amaçlanmıştır.

Pratik bağlamda da bu çalışma kurumsal hayat için değerli çıkarımlara işaret etmeyi hedeflemiştir. Özellikle iş yeri sosyal desteğinin artırılabilir bir kavram olması ile birlikte, çalışanlar açısından tükenmişlik düzeyini azaltarak iyi oluş halini yükseltmesi ve dolaylı olarak örgüt verimliliğini artırabilmesi kurumlar için önemli bir çıkarım olacaktır. Aynı zamanda klinik psikoloji alanında ve özellikle psikoterapi süreçlerinde iş yeri stresi sıklıkla karşılaşılan bir durum olduğundan, bu çalışmanın sonuçları terapi sürecinde karşılaşılan iş ortamından kaynaklı sorunların çözümünde kuramsal çerçevede önemli çıkarımlara işaret etmesi beklenmektedir.

BÖLÜM II

YÖNTEM

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın örnekleme, veri toplama araçları ve istatistiki işlem hakkında bilgilere yer verilecektir.

2.1. Örneklem

Çalışmanın örnekleme Ankara, İstanbul, İzmir gibi çeşitli illerde yaşayan; 22-61 yaş arası 170 katılımcıdan oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçekler katılımcılara internet üzerinden ulaştırılmıştır. Çalışmaya 309 kişi katılmış olup, 49 katılımcının cevapları boş veri nedeniyle çalışmaya dâhil edilememiştir. Veri toplama sırasında COVID-19 pandemisi ortaya çıkmış, pandemi öncesi ve sonrası grupların ölçülen değişkenler açısından farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiştir. Karşılaştırma analizi sonucunda pandemi öncesi ve sonrası toplanan verilerde erken dönem uyum bozucu şemalar arasından zedelenmiş otonomi şema alanı [$t(230) = -3.628, p < .01$], algılanan iş yeri sosyal desteği [$t(230) = 2.315, p < .05$] ve tükenmişlik [$t(230) = -4.402, p < .01$] değişkenleri açısından farklılaşma gözlenmiştir. Gruplar arasındaki bu farklılaşma sebebiyle COVID-19 pandemi dönemi öncesi çalışmaya katılan 90 katılımcının cevapları analizlere dâhil edilmemiş, çalışma sadece pandemi sonrası araştırmaya dâhil olan 170 katılımcı verisi ile yürütülmüştür.

Gruplar arası farklılaşmayı test etmek amacıyla yapılan t-test analizi sonuçları Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2

Pandemi Öncesi ve Sonrası Çalışmaya Dâhil Edilen Örneklem Gruplarının Araştırma Değişkenleri Açısından T-Test Analizi ile Karşılaştırılması

	\bar{x}	SS	<i>t</i>	<i>p</i>
<i>Kopukluk</i>	-1.262	1.975	-.639	.523
<i>Zedelenmiş Otonomi</i>	4.693	1.293	-3.628	.000**
<i>Diğerleri Yönelimlilik</i>	.353	.620	-.570	.570
<i>Yüksek Standartlar ve Bastırılmışlık</i>	-1.606	-1.606	-1.470	.143
<i>Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği</i>	9.129	3.944	2.315	.022*
<i>Mükemmeliyetçilik</i>	-3.400	2.464	-1.380	.169
<i>Tükenmişlik</i>	-11.182	2.540	-4.402	.000**

p* < .05, *p* < .01

Örneklemin yaş ortalaması 33.2 (SS = 8.34) olup; katılımcıların 94'ü kadın (% 55.3) ve 75'i erkektir (%44.1). Çalışmaya katılan katılımcıların öğrenim durumuna bakıldığında 5'i (%2.9) doktora derecesine sahip, 45'i (%26.5) yüksek lisans derecesine sahip, 115'i (%67.6) lisans derecesine sahip ve 5'i (%3.0) lise ve altı öğrenim durumuna sahiptir.

Katılımcılar çalıştığı sektörü; 74'ü (%43.5) kamu sektörü, 88'i (%51.8) özel sektör ve 8'i (%4.7) diğer olarak belirtmiştir. Katılımcıların deneyim süresi; 13'ü (%7.6) 21 ve daha fazla yıl, 8'i (%4.7) 16-20 yıl arası, 39'u (%22.9) 11-15 yıl arası, 47'si (%27.6) 6-10 yıl arası ve 63'ü (%37.1) ise 5 yıl ve daha az deneyim süresine sahiptir.

Araştırmanın örneklemini ile ilgili ayrıntılı demografik bilgileri Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3

Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Sıklık ve Yüzdeler

Değişken	Sıklık	Yüzdeler %
Cinsiyet		
<i>Kadın</i>	94	55.3
<i>Erkek</i>	75	44.1
<i>Diğer</i>	1	0.6
Öğrenim		
<i>Doktora</i>	5	2.9
<i>Yüksek Lisans</i>	45	26.5
<i>Lisans</i>	115	67.6
<i>Lise ve Altı</i>	5	3.0
Sektör		
<i>Kamu Sektörü</i>	74	43.5
<i>Özel Sektör</i>	88	51.8
<i>Diğer</i>	8	4.7
Deneyim Süresi		
<i>21+ Yıl</i>	13	7.6
<i>16-20 Yıl</i>	8	4.7
<i>11-15 Yıl</i>	39	22.9
<i>6-10 Yıl</i>	47	27.6
<i>5 Yıl ve Daha Az</i>	63	37.1

2.2. Veri Toplama Araçları

Çalışma kapsamında veriler katılımcılardan öz bildirim ölçekleri ile toplanmıştır.

- Katılımcıları çalışma kapsamında bilgilendirmek ve katılımları hakkında onay almak amacıyla “*Bilgilendirilmiş Onam Formu*”
- Katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla, “*Kişisel Bilgi Formu*”
- Katılımcıların erken dönem uyum bozucu şema alanlarını belirlemek amacıyla “*Young Şema Ölçeği Kısa Form-3*”

- Katılımcıların tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla “*Maslach Tükenmişlik Envanteri*”
- Katılımcıların mükemmeliyetçilik kişilik yapılarını ölçümlemek amacıyla “*Frost Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği*”
- Katılımcıların algıladıkları iş yeri ortamındaki sosyal desteği farklı boyutlarda incelemek amacıyla “*Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri*”
- COVID-19 salgın döneminin katılımcılar üzerinde etkilerini değerlendirmek amacıyla “*COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçeği*” kullanılmıştır.

2.2.1. Bilgilendirilmiş Onam Formu

Çalışma hakkında katılımcılara detaylı bilgi vermek ve çalışmaya katılımlarını onaylatmak amacıyla Bilgilendirilmiş Onam Formu hazırlanmıştır. Bu formda araştırmayı yürüten kişi ve kurum hakkında bilgi, araştırmanın amacı, çalışmanın alana katkısı hakkında bilgiler sunulmuştur. Bilgilendirilmiş Onam Formunda çalışmaya katılan bireyler için çalışmanın gizlilik ilkesi çerçevesinde yürütüleceği ve çalışmaya katılımın tamamen gönüllülük esasına dayandırıldığı –dilerlerse çalışmaya katılımlarından vazgeçebilecekleri- üzerinde durulmuştur. Onam Formunda bulunan çalışmaya katılımı kabul ettiklerini belirten kutucuğu işaretledikleri takdirde katılımcılar çalışmaya dâhil edilmiştir.

2.2.2. Kişisel Bilgi Formu

Katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslek, çalışılan sektör, çalışılan kurum ismi, bağlı olduğu kurumda çalışılan yıl, toplam deneyim süresi, aylık ortalama fazla mesai saatleri ve son 1 yıl içerisinde kullandıkları izin sayısı ve raporlu gün sayısı gibi bilgilerin elde edildiği bir formun doldurulması istenmiştir. Bu form pandemi sonrası eklenen ve pandemi önlemleri kapsamında çalışma koşullarına ilişkin yöneltilen birkaç soruyu da içermektedir.

2.2.3. Young Şema Ölçeği Kısa Form-3 (YŞÖ)

Ölçek, erken dönem uyum bozucu şemaları değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçeğin özgün formu 205 maddeden oluşmakta ve 18 şemayı içermektedir (Schmidt, Joiner, Young ve Telch, 1995). Young (1990), ölçeğin 90 maddeden oluşan kısa formunu geliştirmiştir. Şema boyutları terk edilme/istikrarsızlık, güvensizlik/suistimal edilme, duyguları bastırma,

kusurluluk/utanç, sosyal izolasyon/yabancılaşma, bağımlılık/yetersizlik, hastalıklar ve tehditler karşısında dayanıksızlık, iç içelik/gelişmemiş benlik, başarısızlık, hak görme/ büyüklük, yetersiz özdenetim, boyun eğicilik, kendini feda, onay arayıcılık, karamsarlık, duygusal yoksunluk, yüksek standartlar/aşırı eleştiricilik ve cezalandırıcılıktır. Her boyut beş maddeden oluşmakta ve 1 '*Benim için tamamıyla yanlış*' ve 6 '*Beni mükemmel şekilde tanımlıyor*' şeklinde derecelendirilmektedir. Alınan puanların artışı şiddet olarak erken dönem uyum bozucu şemalarda yükselmeye işaret etmektedir.

Giriş bölümünde sunulan kuramsal çerçeve doğrultusunda bu çalışmada *duygusal yoksunluk, güvensizlik, başarısızlık, karamsarlık, duyguları bastırma, onay arayıcılık, kendini feda ve yüksek standartlar* şemalarına ait ölçek maddelerinin kullanılması yeterli görülmüştür.

Tüm ölçek için Cronbach alfa değeri .95; kopukluk/reddedilmişlik alt ölçeği = .92, zedelenmiş otonomi/performans alt ölçeği: .91, zedelenmiş sınırlar alt ölçeği = .78, diğerleri yönelimlilik alt ölçeği = .85 ve aşırı tetikte olma/bastırılmış alt ölçeği = .81 olarak bulunmuştur. Çalışmada kullanılan ölçeğin alt boyutlarının iç tutarlılık katsayıları; kopukluk şema alanı için .92, zedelenmiş otonomi şema alanı için .90, diğerleri yönelimlilik şema alanı için .72, yüksek standartlar ve bastırılmışlık şema alanı için ise .82 olarak bulunmuştur.

2.2.4. Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)

Maslach ve Jackson (1986) tarafından oluşturulan, toplam 22 maddeden oluşan ölçek, mesleki tükenmişliği üç alt boyutta değerlendirmektedir. Duygusal tükenme (emotional exhaustion) alt ölçeği, kişinin iş ortamında duygusal açıdan aşırı yüklenilmiş ve tükenilmiş olarak tanımlar ve 9 maddeden oluşur. Duyarsızlaşma (depersonalization) alt ölçeği, kişinin çevresine karşı duygudan yoksun biçimde davranmalarını tanımlar ve 5 maddeden oluşur. Ölçek maddeleri 1 '*Hiçbir zaman*' ve 5 '*Her gün*' şeklinde derecelendirilmektedir. Kişisel Başarı (personal accomplishment) alt ölçeği, çalışan kişinin performansında yeterlilik ve başarısızlık duygularını tanımlar ve 8 maddeden oluşur. Alt boyutlardan duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarından yüksek skor almak, buna karşın kişisel başarıda düşme hissi boyutundan ise düşük skor almak, genel tükenmişlik düzeyini artırıcı olarak etkilemektedir.

Ölçeğin orijinal formunda hesaplanan iç tutarlılık katsayıları duygusal tükenme için .74 ve .80; duyarsızlaşma için .79 ve .86 ve kişisel başarı boyutu için .67 ve .76 Aralığında değiştiği ifade edilmiştir (Schaufeli, Martinez, Pinto, Salanova ve Bakker, 2002). Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye'de geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Ergin (1992) ve Çam (1992) tarafından yapılmıştır. Ergin (1992) toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan çalışma grubundan elde

ettiği verilere göre üç alt boyuta ilişkin Cronbach Alfa katsayılarını Duygusal Tükenme 0,83, Duyarsızlaşma 0,65, Kişisel Başarı 0,72 olarak bulmuştur. Türkçeye uyarlanırken orijinal ölçekte olan 7 basamaklı seçeneklerin Türk kültürüne uygun olmaması nedeniyle, 5 basamaklı olarak değiştirilmiştir (0 = Hiçbir zaman, 1 = Çok nadir, 2 = Bazen, 3 = Çoğu zaman, 4 = Her zaman). Mevcut çalışma için yapılan iç tutarlılık analizinde iç tutarlılık katsayısı .94 olarak bulunmuştur.

2.2.5. Frost Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği (FÇBMÖ)

Frost, Marten, Lahart ve Rosenblate (1990) tarafından geliştirilen ve bireylerin mükemmeliyetçilik eğilimlerini ölçmeyi amaçlayan ölçek; Özbay ve Mısırlı-Taşdemir (2003) tarafından Türkçe 'ye uyarlanmıştır. Ölçeğin orijinal halinde altı alt boyut ve 35 madde mevcuttur. Ölçeğin alt boyutları ise “hata yapma endişesi”, “kişisel standartlar”, “ebeveynsel beklentiler”, “ebeveynden eleştiri”, “yaptığından emin olamama” ve “aşırı düzen” şeklindedir. Ölçeğin yanıt biçimi 1 ‘kesinlikle katılmıyorum’ ve 5 ‘tamamen katılıyorum’ olarak tasarlanmıştır.

İç tutarlılık katsayısının 0,83 olduğu görülmüştür. Ayrıca alt boyutların iç tutarlılık katsayılarının ise .63 ile .87 arasında değiştiği ifade edilmektedir. Türkiye’de geçerlilik-güvenirlilik çalışmaları Kağan (2011) tarafından 492 üniversite öğrencisi üzerinde yapılmıştır. Bu çalışmadan elde edilen bulgular ışığında ölçeğin geçerlilik ve güvenirlik açısından doğrulandığı kanıtlanmıştır. Bu çalışmada ölçeğin toplamı için iç tutarlılık katsayısı .91; alt ölçekler için hesaplanan değerler ise hata endişesi alt boyutu .90, ebeveyn beklentisi alt boyutu .80, ebeveynsel eleştiri alt boyutu .79, aşırı düzen alt boyutu .92, emin olamama alt boyutu .79 ve kişisel standartlar alt boyutu .79 gibi değerler aldığı gözlemlenmiştir.

2.2.6. Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri

İş yeri desteği genel adıyla örgüt, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçeği Giray, Şahin (2012) tarafından çeşitli ölçeklerden birbirinin aynı olmayan ama iş yeri destek kavramını tamamlayıcı toplamda 43 maddeden oluşturulmuş bir ölçektir. Ölçek 3 farklı alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutları algılanan örgütsel destek, yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteğidir. Algılanan örgütsel destek katılımcıların çalıştıkları kurumdan gelen desteğe yönelik algılarının düzeyini belirlemek için kullanılmıştır.

Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından orijinali 36 madde olarak geliştirilen ölçeğin, aynı araştırmada yüksek faktör yapısı ve güvenirlik katsayıları da göz önünde tutularak

17 ve 8 maddeden oluşan kısa formları da oluşturulmuştur. Çalışanların algıladıkları yönetici desteğini ölçmek amacıyla kapsamlı tek bir ölçeğin olmaması sebebiyle alanyazında mevcut farklı ölçeklerden maddeler alınarak yönetici desteği algılarını ölçmeye yönelik bir ölçek oluşturulmaya çalışılmıştır.

Gant ve arkadaşlarının (1993) geliştirdiği ölçekten 4 madde; Gillen, Baltz, Gassel, Kirsch ve Vaccaro (2002) geliştirdiği İşin İçeriği Anketi'nden 3 madde; Jiang ve Kline'nin (2000) geliştirdiği ölçekten 3 madde; Liden ve Maslyn'nin (1998) lider-çalışan ölçeğinden ise 2 madde; Babin ve Boles'un (1996) geliştirdiği İş Ortamı Ölçeği'nden 2 madde; Yoon ve Lim'in (1999) geliştirdiği ölçekten 2 madde ve Karasek, Triantis ve Chaudhry (1982) tarafından geliştirilen ölçekten ise 1 madde alınarak birbirinin aynısı olmayan ama birbirini tamamlayıcı toplamda 17 madde seçilmiştir.

Çalışma arkadaşları desteği ölçeği de yönetici desteği ölçeği gibi, araştırmacılar tarafından çeşitli ölçeklerden birbirinin aynı olmayan ama çalışma arkadaşları desteği kavramını tamamlayıcı 9 madde seçilerek oluşturulmuştur. Çalışma arkadaşları destek ölçeği Gant, Nagda, Brabson, Jayaratne, Chess ve Singh (1993) tarafından geliştirilen ölçekten 6 madde, Gillen, Baltz, Gassel, Kirsch ve Vaccaro (2002) tarafından geliştirilmiş İşin İçeriği Anketi'nden 1 madde ve Yoon ve Lim (1999) tarafından oluşturulmuş ölçekten ise 2 madde seçilerek çalışma arkadaşları destek ölçeği oluşturulmuştur. Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeği 5 basamaklı Likert tipi ölçek maddeleri 1 '*Kesinlikle katılmıyorum*' ve 5 '*Kesinlikle katılıyorum*' şeklinde derecelendirilmektedir. Ölçeklerin iç tutarlılık katsayıları ise örgüt desteği için .93; yönetici desteği için .94 ve çalışma arkadaşları desteği için .90 olarak hesaplanmıştır. Mevcut çalışma bazında algılanan iş yeri sosyal desteği toplamı için iç tutarlılık katsayısı .98 olarak bulunmuştur. Alt boyutlara bakıldığında ise algılanan çalışma arkadaşları desteği .97, yönetici desteği .97, örgüt desteği ise .96 olarak hesaplanmıştır.

2.2.7. COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçeği

COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçeği pandemi etkisi ile tetiklenen hassasiyet/kaygının kontrol değişkeni olarak çalışmaya dahil edilmesi amacı ile ölçek bataryasına sonradan eklenmiştir. Bostan, Erdem, Öztürk, Kılıç ve Yılmaz tarafından (2020) oluşturulan ölçek; 5'li Likert tipi derecelendirmeye sahip olup; 34 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri 1 '*Kesinlikle katılmıyorum*' ve 5 '*Kesinlikle katılıyorum*' şeklinde derecelendirilmektedir. Pandemiye karşı hassasiyet, pandemiden korunma ve pandemi döneminde sosyal güven alt

ölçeklere sahip olan ölçek; özellikle sağlık çalışanları ile görüşmeler yaparak oluşturulmuştur. Araştırmanın amacı ve hipotezleri kapsamında çalışmaya yalnızca 12 maddeden oluşan “Pandemiye Karşı Hassasiyet” alt ölçeği dâhil edilmiştir.

Ölçeğin puanlanması hiç katılmıyorum-katılmıyorum-kısmen katılıyorum-katılıyorum-tamamen katılıyorum kısımların işaretlenerek; işaretlenen faktörlerin değerlendirilmesi ile yapılmaktadır. Ek olarak “COVID-19’u bir yakınıma bulaştırarak ölmesine neden olmaktan kaygı duyuyorum” gibi salgın dönemindeki katılımcıların hassasiyetlerini ölçen maddeleri kapsamaktadır.

1586 kişinin katıldığı araştırmanın sonucunda; ölçeğin güvenirlik analizi iç tutarlık katsayıları .79 bulunmuştur. (Bostan ve ark., 2020). Bu çalışma bazında iç tutarlılık katsayısı .88 olarak hesaplanmıştır.

2.3. İşlem

Etik Kurul İzni alındıktan sonra, katılımcılara ulaşmak için, veri toplanacak kurumlarda çeşitli düzeylerde ve bölümlerdeki kişilerle bağlantılar kurulmuştur. Devamında katılımcılara ölçek ve demografik bilgi formundan oluşan Qualtrics anket linki e-posta aracılığıyla ulaştırılmıştır. Veri toplama araçlarının uygulanması ise yaklaşık 20 dakika sürmüştür ve tüm veriler Qualtrics programı aracılığı ile toplanmıştır.

Bu çalışmada toplanan veriler SPSS Process Macro programı aracılığıyla; Aracı Değişken Analizi ile analiz edilmiştir.

BÖLÜM III

BULGULAR

Bu kısımda araştırma esnasında çevrimiçi yöntemlerle toplanan verilerin; SPSS programı ile analiz edilen istatistiki sonuçları ele alınacaktır.

Araştırmanın ilk bölümünde öncelikle tükenmişlik, erken dönem uyum bozucu şemalar, mükemmeliyetçilik, algılanan iş yeri sosyal desteği ve COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçeği ile ilgili korelasyon analizlerinden elde edilen bulgular sunulmuştur.

Araştırmanın ikinci bölümünde ise erken dönem uyum bozucu şemalardan tükenmişliğe giden yolda mükemmeliyetçilik kişilik tipi ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin aracılığını sınavan modeli test etmek amacı ile ilgili Process Macro ile aracı model analizi uygulanmış ve bulguları rapor edilmiştir.

3.1. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Katılımcıların erken dönem uyum bozucu şema alt alanları, mükemmeliyetçilik, algılanan iş yeri sosyal desteği ve tükenmişlik değişkenlerinin toplam puanları hesaplanarak oluşturulan değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve düzeyini belirlemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Analize erken dönem uyum bozucu şemalar kapsamında kopukluk şema alanından duygusal yoksunluk, duyguları bastırma ve güvensizlik şemaları; zedelenmiş otonomi şema alanından başarısızlık ve karamsarlık şemaları; diğerleri yönelimlilik şema alanından kendini feda şeması ve son olarak yüksek standartlar ve bastırılmışlık şema alanından yüksek standart ile onay arayıcılık şemaları analize dâhil edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre;

Tükenmişlik ile

- Erken dönem uyum bozucu şemalar arasından diğerleri yönelimlilik haricinde çalışmaya dâhil edilen diğer alt alanlar (kopukluk, zedelenmiş otonomi, yüksek standartlar ve bastırılmışlık) arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki,
- Mükemmeliyetçilik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki,
- Algılanan iş yeri sosyal desteği ile anlamlı ve negatif bir ilişki saptanmıştır.

Belirtilen ilişkilere ek olarak;

- Ölçülen erken dönem uyum bozucu şemalar ile
 - Mükemmeliyetçilik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki,
 - Diğerleri yönelimlilik şeması hariç algılanan iş yeri sosyal desteği ile anlamlı ve negatif ilişki saptanırken,

- Mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteği arasında da anlamlı ve negatif bir ilişki gözlenmiştir.

Pandemi ile tetiklenen kaygının kontrol edilmesi amacı ile çalışmaya dâhil edilen COVID-19 kaygısı ile;

- Erken dönem uyum bozucu şemalar arasından sadece kopukluk şema alanı arasında anlamlı ve negatif bir ilişki,
 - Algılanan iş yeri sosyal desteği arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki,
 - Tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur.

İlgili korelasyon katsayıları Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4

Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8
1) <i>Kopukluk</i>	-	.63**	.28**	.54**	-.51**	.55**	.54**	-.24**
2) <i>Zedelenmiş Otonomi</i>		-	.20**	.49**	-.57**	.69**	.47**	-.06
3) <i>Diğerleri Yönelimlilik</i>			-	.29**	.09	-.04	.18*	.06
4) <i>Yüksek Standartlar ve Bastırılmışlık</i>				-	-.34**	.44**	.60**	.09
5) <i>Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği</i>					-	-.75**	-.52**	.17*
6) <i>Tükenmişlik</i>						-	.54**	-.19*
7) <i>Mükemmeliyetçilik</i>							-	-.03
8) <i>COVID-19 Kaygı</i>								-

*p< .05, **p< .01

3.2. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Çalışma hipotezlerini test etmek amacıyla SPSS programı kullanılarak bir dizi regresyon analizi yapılmıştır. Analize erken dönem uyum bozucu şemalar kapsamında kopukluk şema alanından duygusal yoksunluk, duyguları bastırma ve güvensizlik şemaları; zedelenmiş otonomi şema alanından başarısızlık ve karamsarlık şemaları; diğerleri yönelimlilik şema alanından kendini feda şeması ve son olarak yüksek standartlar ve bastırılmışlık şema alanından yüksek standart ile onay arayıcılık şemaları analize dahil edilmiştir. Ek olarak analizlerin tümünde tükenmişlik bağımlı değişken olarak modele dâhil edilmiştir. Analizin sonucu Tablo 4'te detaylı olarak incelenmektedir.

3.2.1 Tükenmişliğin Yordayıcılarına İlişkin Bulgular

Tükenmişliğin yordayıcılarını belirlemek adına 5 aşamalı hiyerarşik regresyon analizi uygulanmıştır. İlk basamakta katılımcıların demografik bilgileri analize dâhil edilmiş ve tükenmişlik ile ilişkisine bakılmıştır. Bu ilişki anlamlı çıkmakla birlikte aynı zamanda [$F(6, 102) = 19.01, p < .01$]; değişkenler tükenmişliği %52 varyans ile açıklamaktadır. Demografik bilgilerin özgün katkıları incelendiğinde; yalnızca çalışılan sektörün anlamlı çıktığı görülmüştür [$\beta = -.17, t(102) = -2.83, p < .01$]. Katılımcıların yaş bilgileri [$\beta = .06, t(102) = .58, p = .562$]; cinsiyetleri [$\beta = .02, t(102) = .47, p = .636$]; öğrenim durumları [$\beta = .00, t(102) = .007, p = .994$]; ve çalışma sürelerinin [$\beta = -.18, t(102) = -1.57, p = .119$] tükenmişliğin anlamlı yordayıcılarından olmadığı gözlemlenmiştir.

Devamında ise modele COVID-19 ile ilgili hazırlanan soru seti eklenmiş ve tükenmişliği %18 varyans katkısı ile açıkladığı görülmüştür. Analiz sonucunda COVID-19 bloğunun tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordadığı bulunmuştur [$F(4, 98) = 15.013, p < .01$]. İşe gitme durumu [$\beta = -.14, t(98) = -2.77, p < .01$]; ve COVID-19 kapsamında bireylerin aldığı kişisel önlemler [$\beta = -.17, t(98) = -3.16, p < .01$] tükenmişliği anlamlı olarak yordarken; COVID-19 kapsamında kurumların aldığı önlemler [$\beta = .09, t(98) = 1.12, p = .260$] ve COVID-19 hassasiyet puanları [$\beta = -.03, t(98) = -.50, p = .618$] tükenmişliği anlamlı olarak yordamamaktadır.

Sonrasında modele erken dönem uyum bozucu şemalara ait olan 4 şema alanı dâhil edilmiş [$F(4, 94) = 9.23, p < .01$] ve %9 varyans ile tükenmişliği açıkladığı görülmüştür. Analiz sonucunda zedelenmiş otonomi [$\beta = .20, t(94) = 2.17, p < .01$]; diğerleri yönelimlilik [$\beta = -.12, t(94) = -2.35, p < .01$]; tükenmişliği anlamlı olarak yordarken kopukluk şema alanı [$\beta = -.002, t(94) = -.02, p = .982$] ve yüksek standartlar ve bastırılmışlık şema alanları [$\beta = .06, t(94) = .96, p = .337$] tükenmişliği anlamlı olarak yordamadığı görülmüştür.

Analizlerin devamında mükemmeliyetçilik değişkeni modeli eklenmiş ve tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordadığı görülmüş olup [$F(6, 88) = 3.78, p < .01$]; %1 varyans ile tükenmişliği açıkladığı bulunmuştur. Mükemmeliyetçilik değişkeninin ayrıntılı katkılarına bakıldığında ebeveynsel eleştiri [$\beta = .07, t(88) = 1.25, p < .01$] ve aşırı düzen [$\beta = -.12, t(88) = -2.20, p < .01$] alt boyutları tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordamaktadır. Diğer alt boyutlar ise hata endişesi [$\beta = .08, t(88) = .92, p = .357$]; kişisel standartlar [$\beta = .08, t(88) = 1.09, p = .277$]; ebeveynsel beklentiler [$\beta = .07, t(88) = 1.25, p = .214$]; ve emin olamama [$\beta = .08, t(88) = 1.15, p = .252$] tükenmişliği anlamlı olarak yordamadığı bulunmuştur.

Hiyerarşik regresyonun beşinci ve son adımında ise modele algılanan iş yeri sosyal desteği dâhil edilmiş ve tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordadığı görülmüştür. Yapılan analiz sonucunda [$F(3, 85) = 8.419, p < .01$] değerleri bulunmuş ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin tükenmişliği %14 varyans ile açıkladığı gözlemlenmiştir. Algılanan iş yeri sosyal desteğin alt boyutlarına bakıldığında çalışma arkadaşları desteği [$\beta = -.22, t(85) = -2.62, p < .01$] ve kurumsal desteğin [$\beta = -.36, t(85) = -3.87, p < .01$] tükenmişliği anlamlı olarak yordadığı; ancak yönetici desteğinin [$\beta = .11, t(85) = 1.09, p = .279$] tükenmişliği anlamlı olarak yordamadığı bulunmuştur.

Hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 5’te detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

Tablo 5

Regresyon Analizine İlişkin Tükenmişliğin Yordayıcıları Üzerine Bulgular

	<i>F</i> _{değişim}	<i>Sd</i>	β	<i>t</i>	<i>R</i> ²
Demografik Bilgiler	19.006	102			.528
Yaş			.06	.58	
Cinsiyet			.02	.47	
Öğrenim Seviyesi			.00	.007	
Çalışılan Sektör			-.17	-2.83**	
Çalışma Süresi			-.18	-1.57	
COVID-19	15.013	98			.707
COVID-19 Kaygı			-.03	-.50	
İşe Gitme Durumu			-.14	-2.77**	
Bireysel Önlemler			-.17	-3.16**	
Kurumsal Önlemler			.09	1.12	
Erken Dönem Uyum Bozucu Şemalar	9.235	94			.790
Kopukluk			-.002	-.02	
Zedelenmiş Otonomi			.20	2.17**	
Diğerleri Yönelimlilik			-.12	-2.35**	

	$F_{değişim}$	Sd	β	t	R^2
Yüksek Standartlar ve Bastırılmışlık			.06	.96	
Mükemmeliyetçilik	3.784	88			.833
Hata Endişesi			.08	.92	
Kişisel Standartlar			.08	1.09	
Ebeveynsel Beklenti			.07	1.25	
Ebeveynsel Eleştiri			-.15	-2.22*	
Emin Olamama			.08	1.15	
Aşırı Düzen			-.12	-2.20*	
Algılanan İş Yeri Sosyal Destek	8.419	85			.871
Çalışma Arkadaşları Desteği			-.22	-2.62**	
Kurumsal Destek			-.36	-3.87**	
Yönetici Desteği			.11	1.09	

* $p < .05$, ** $p < .01$

3.3. Mükemmeliyetçilik Ve Algılanan İşyeri Sosyal Desteğinin Aracı Rolüne İlişkin Önerilen Modelin Sınanması

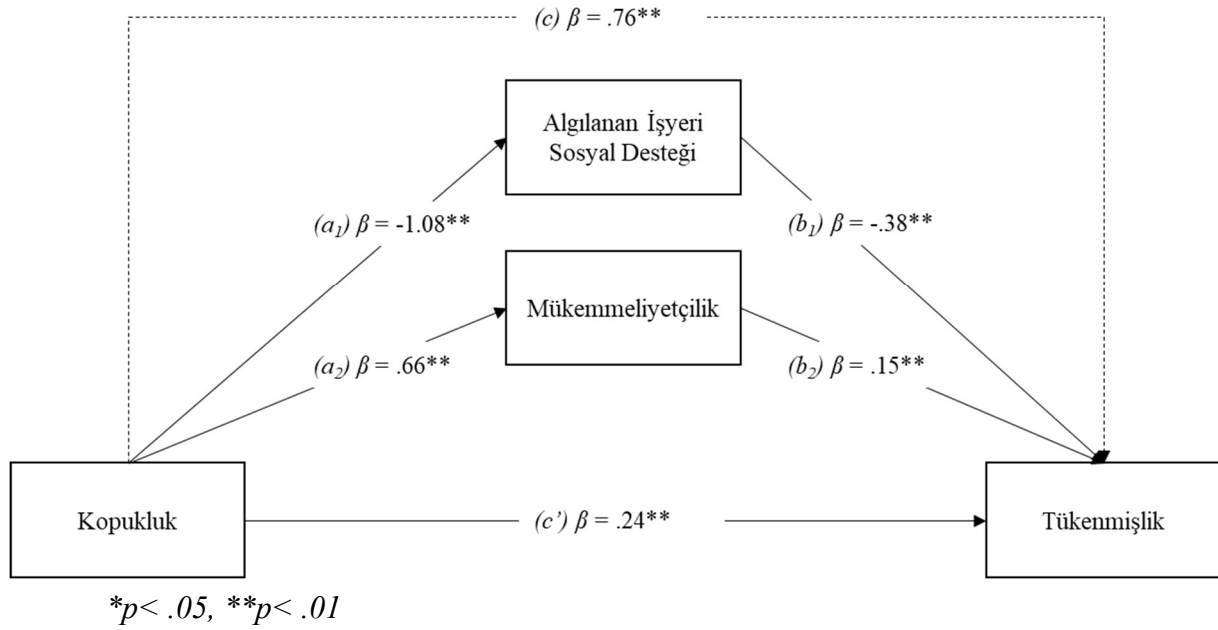
Bu bölümde, çalışmanın amacına uygun bir şekilde erken dönem uyum bozucu şema alanları ile tükenmişlik puanları arasındaki ilişkide mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteği düzeyinin aracı rolü SPSS Process Makro ile sınanmıştır. Tüm analizlerde %95 güven aralığı uygulanmış ve SPSS'in Model 4 Process Macro aracılığı ile bulgulara ulaşılmıştır (Hayes, 2013). Sözü edilen model her şema alanı için ayrı ayrı sınanmış ve sonuçları sunulmuştur.

Yürütülen aracı değişken analizinde kopukluk şema alanı ve algılanan iş yeri sosyal desteği, zedelenmiş otonomi şema alanı ve algılanan iş yeri sosyal desteği, yüksek standartlar ve algılanan iş yeri sosyal desteği, zedelenmiş otonomi ve tükenmişlik, yüksek standartlar ve tükenmişlik ve yüksek standartlar ve mükemmeliyetçilik arasındaki ilişkide β değerinin 1'den büyük olduğu tespit edilmiştir. Bu durum alanyazında yordayıcı değişken ve aracı değişkenin yüksek düzeyde korelasyon ilişkisine sahip olması olarak açıklanmıştır (Cohen, Cohen, West ve Aiken, 2003; Cronbach, 1987).

Aracı değişken analizine erken dönem uyum bozucu şemalar kapsamında kopukluk şema alanından duygusal yoksunluk, duyguları bastırma ve güvensizlik şemaları; zedelenmiş otonomi şema alanından başarısızlık ve karamsarlık şemaları; diğerleri yönelimlilik şema alanından kendini feda şeması ve son olarak yüksek standartlar ve bastırılmışlık şema alanından yüksek standart ile onay arayıcılık şemaları analize dahil edilmiştir.

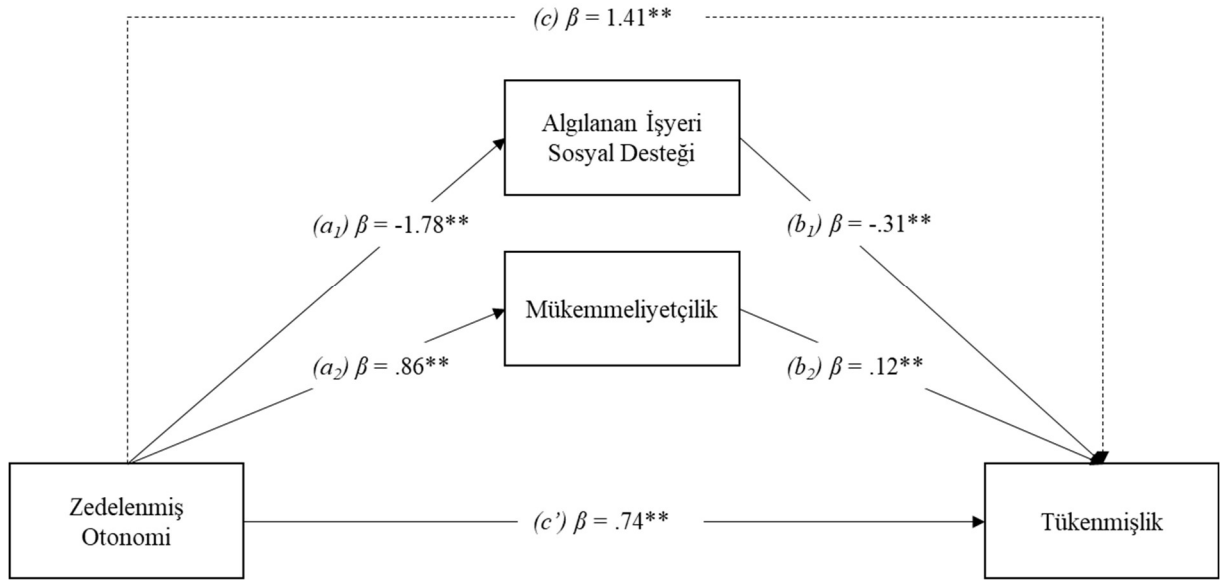
3.3.1 Mükemmeliyetçilik ve Algılanan İşyeri Sosyal Desteğinin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular

Bulgular kopukluk şema alanının tükenmişlikle olan ilişkisinde mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin istatistiksel olarak kısmi aracı rolü üstlendiğini göstermiştir. Kopukluk şema alanının algılanan iş yeri sosyal desteği ($\beta = -1.08$, $t = -7.77$, $p < .001$) ile negatif ve anlamlı bir ilişkide olduğu görülmüş olup diğer aracı değişken olan mükemmeliyetçilik ise ($\beta = .66$, $t = 8.29$, $p < .001$) tükenmişlikle pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur. Bu ilişkinin devamında algılanan iş yeri sosyal desteği ile tükenmişlik arasında ilişki de anlamlı ve negatif olarak gözlemlenmiştir ($\beta = -.38$, $SE = .04$, $p < .001$, 95% CI [-.4623, -.3081]). İlişkinin diğer tarafında ise mükemmeliyetçilik tükenmişlik ile pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde bulunmuştur ($\beta = .15$, $SE = .07$, $p < .001$, 95% CI [.0153, .2842]). Ek olarak doğrudan etki ($\beta = .24$, $SE = .08$, $p < .001$, 95% CI [.0755, .4058]) ve toplam etki ($\beta = .76$, $SE = .08$, $p < .001$, 95% CI [.0755, .4058]) anlamlı bulunmuştur. Sonuç olarak, önerilen model istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır [$F(3, 166) = 87.20$, $p < .001$].



Şekil 3 Kopukluk Şema Alanı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan İşyeri Sosyal Desteği ve Mükemmeliyetçilik Aracı Rolü

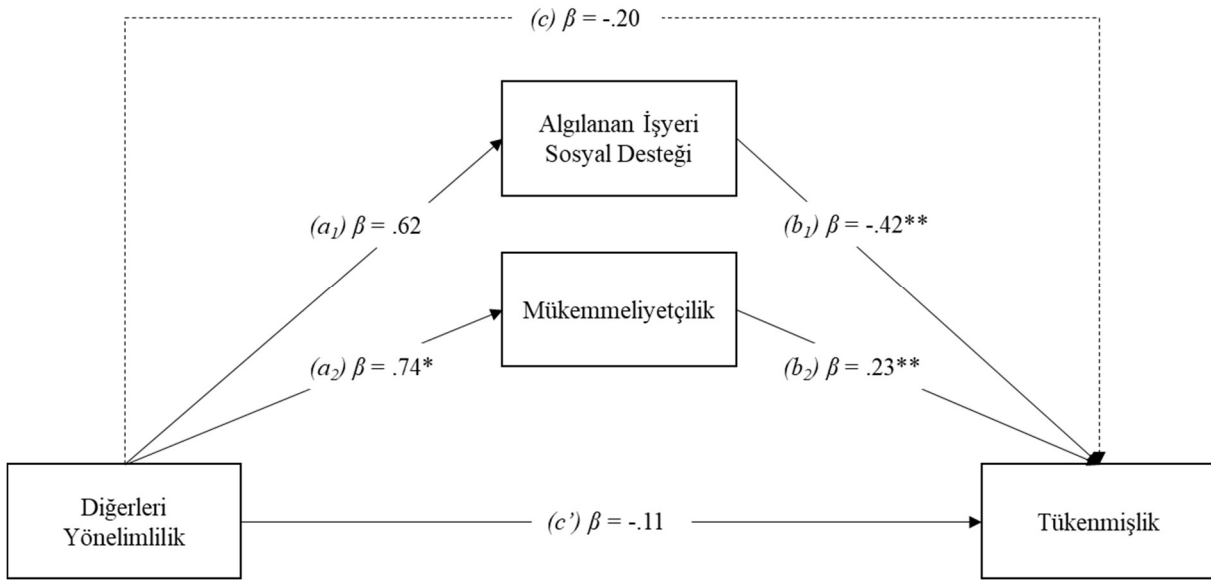
Yapılan analiz sonucunda zedelenmiş otonomi şema alanının tükenmişlikle olan ilişkisinde mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin istatistiksel olarak kısmi aracı rolü üstlendiğini görülmüştür. Zedelenmiş otonomi şema alanının algılanan iş yeri sosyal desteği ($\beta = -1.78$, $t = -9.05$, $p < .001$) ile negatif ve anlamlı bir ilişkide olduğu görülmüş olup diğer aracı değişken olan mükemmeliyetçilik ise ($\beta = .86$, $t = 6.98$, $p < .001$) tükenmişlikle pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur. Bu ilişkinin devamında algılanan iş yeri sosyal desteği ile tükenmişlik arasında ilişki de anlamlı ve negatif olarak gözlemlenmiştir ($\beta = -.31$, $SE = .34$, $p < .001$, 95% CI [-.3898, -.2418]). İlişkinin diğer tarafında ise mükemmeliyetçilik tükenmişlik ile pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde bulunmuştur ($\beta = .12$, $SE = .06$, $p < .001$, 95% CI [.0065, .2436]). Ek olarak doğrudan etki ($\beta = .74$, $SE = .11$, $p < .001$, 95% CI [.5140, .9604]) ve toplam etki ($\beta = 1.41$, $SE = .11$, $p < .001$, 95% CI [1.1848, 1.6302]) anlamlı bulunmuştur. Yapılan analizlerin bütünü önerilen modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermiştir [$F(3, 166) = 115.22$, $p < .001$].



* $p < .05$, ** $p < .01$

Şekil 4 Zedelenmiş Otonomi Şema Alanı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan İşyeri Sosyal Desteği ve Mükemmeliyetçilik Aracı Rolü

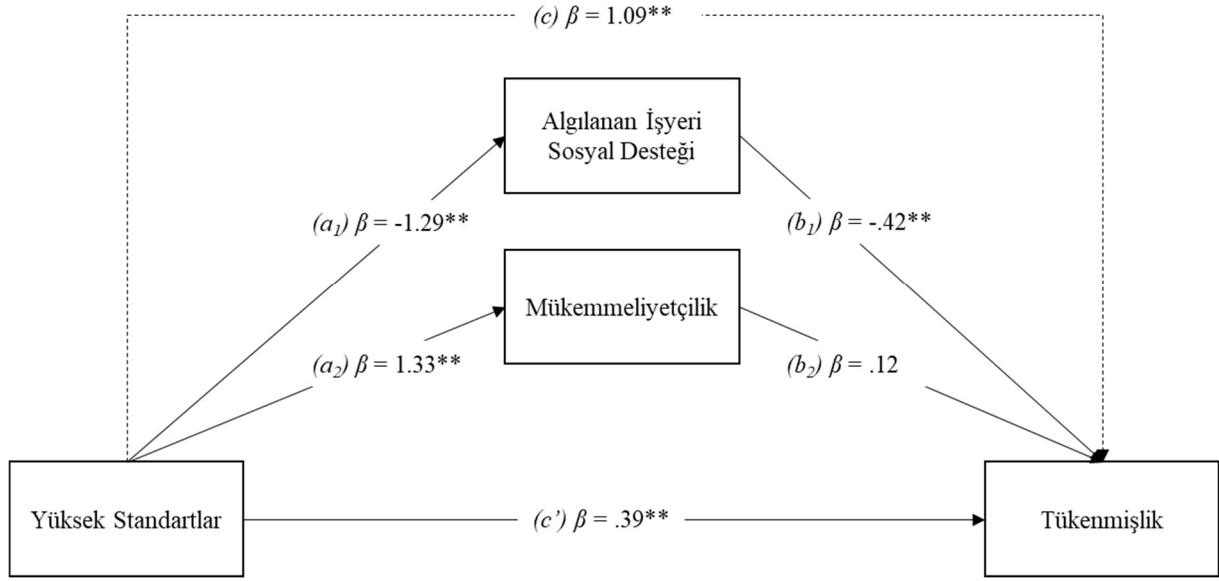
Diğer bir şema alanı olan diğerleri yönelimlilik şema alanı ve tükenmişlik arasında aracılık ilişkisi tam aracılık gözlemlenmekte olup algılanan iş yeri sosyal desteği ile diğerleri yönelimlilik şema alanı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer aracı değişkeni olan mükemmeliyetçilik ve diğerleri yönelimlilik şema alanı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmüştür ($\beta = .74$, $t = 2.43$, $p < .001$). Analizin tükenmişlik değişkeni kısmında ise algılanan iş yeri sosyal desteğinin tükenmişlik ile negatif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur ($\beta = -.42$, $SE = .04$, $p < .001$, $95\% \text{ CI } [-.4940, -.3407]$). Diğerleri yönelimlilik şema alanı ve tükenmişlik arasındaki mükemmeliyetçilik değişkeni için yapılan analizde ise pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmüştür ($\beta = .23$, $SE = .07$, $p < .001$, $95\% \text{ CI } [.0983, .3643]$). Ek olarak doğrudan etki ($\beta = -.11$, $SE = .23$, $p = .623$, $95\% \text{ CI } [-.5699, .3426]$) ve toplam etki ($\beta = -.20$, $SE = .34$, $p = .556$, $95\% \text{ CI } [-.8834, .4773]$) anlamlı bulunmamıştır. Sonuç olarak, önerilen model istatistiki olarak anlamlı [$F(3, 166) = 80.63$, $p < .001$] çıktığı bulunmuştur.



* $p < .05$, ** $p < .01$

Şekil 5 Diğerleri Yönelimlilik Şema Alanı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan İşyeri Sosyal Desteği ve Mükemmeliyetçilik Aracı Rolü

Son şema alanı olan yüksek standartlar ve bastırılmışlık şema alanı ve tükenmişlik arasındaki değişkenlerin kısmi aracılık rolünde olduğu gözlemlenmektedir. Yüksek standartlar şema alanı ve algılanan iş yeri sosyal desteği arasındaki ilişkinin negatif ve anlamlı olduğu ($\beta = -1.29$, $t = -4.65$, $p < .001$); buna ek olarak mükemmeliyetçilik ile pozitif ve anlamlı bir içinde olduğu bulunmuştur ($\beta = 1.33$, $t = 9.64$, $p < .001$). Yüksek standartlar şema alanı ve tükenmişlik arasındaki aracılık ilişkisinde algılanan iş yeri sosyal desteğinin tükenmişlikle negatif ve anlamlı bir ilişkide olduğu bulunurken ($\beta = -.42$, $SE = .04$, $p < .001$, $95\% \text{ CI } [-.4912, -.3446]$); mükemmeliyetçilik ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ek olarak doğrudan etki ($\beta = .39$, $SE = .15$, $p < .001$, $95\% \text{ CI } [.0953, .6922]$) ve toplam etki ($\beta = 1.09$, $SE = .17$, $p < .001$, $95\% \text{ CI } [.7536, 1.4366]$) anlamlı bulunmuştur. Özetle, önerilen model istatistiki olarak anlamlı çıkmıştır [$F(3, 166) = 85.98$, $p < .001$].



* $p < .05$, ** $p < .01$

Şekil 6 Yüksek Standartlar ve Bastırılmışlık Şema Alanı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan İşyeri Sosyal Desteği ve Mükemmeliyetçilik Aracı Rolü

Erken dönem uyum bozucu şemalar ile tükenmişlik arasındaki algılanan iş yeri sosyal desteği ve mükemmeliyetçiliğin aracı rolünün incelendiği analiz sonuçlarına ilişkin özet bilgiler Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6

Aracı Değişken Analizi Bulgularına İlişkin Özet Tablo

Yordayıcı Değişken	Aracı Değişken	Aracı Değişken	Yordanan Değişken	Aracılık
	<i>Algılanan İş Yeri Sosyal Desteği</i>	<i>Mükemmeliyetçilik</i>		
Kopukluk Şema Alanı	Aracılık Var	Aracılık Var	Tükenmişlik	Kısmi
Zedelenmiş Otonomi Şema Alanı	Aracılık Var	Aracılık Var	Tükenmişlik	Kısmi
Diğerleri				
Yönelimlilik Şema Alanı	Aracılık Yok	Aracılık Var	Tükenmişlik	Tam
Yüksek Standartlar Şema Alanı	Aracılık Var	Aracılık Yok	Tükenmişlik	Kısmi

BÖLÜM IV

TARTIŞMA

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye’de çalışan beyaz yakalı çalışanların erken dönem uyum bozucu şemaları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkisinde; mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteği düzeylerinin aracılık işlevini ölçmektir. Bu amacın yanı sıra çalışanların demografik değişkenleri ve COVID-19 pandemi kaygısının karıştırıcı etkisi de incelenmiştir.

Araştırmanın bu bölümünde araştırma sorularına ve hipotezlerine dair yürütülen analizler sonucunda elde edilen bulgular alanyazın ışığında ele alınmıştır. Sırasıyla korelasyon, regresyon ve aracı değişken analizlerinden elde edilen bulgular tartışılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda klinik çıkarımlar, sınırlılıklar ele alınmış ve son bölümde önerilere yer verilmiştir.

4.1. Korelasyon Analizi Bulgularının Tartışılması

Çalışma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonucunda katılımcıların kopukluk şema alanının aktivasyonu arttıkça tükenmişlik düzeylerinin arttığı gözlenmiştir. Alanyazında erken dönem uyum bozucu şemalar ve tükenmişlik ilişkisine odaklanan çalışmalar incelendiğinde özellikle kopukluk şema alanına ait duygusal yoksunluk, kusurluluk ve duyguları bastırma şemaları yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin de anlamlı bir şekilde yükseldiği bulunmuştur (Bamber ve McMahon, 2008). Kopukluk şema alanının bireylerde olumsuz içerikli zihinsel temsillere ve çarpıtmalara neden olabileceği, bu temsil ve çarpıtmaların bireyin yaşamı boyunca iş yeri tutumlarını ve ilişkilerini de etkilediği varsayılmaktadır (Mikulincer ve Shaver, 2007). Aynı zamanda kopukluk şema alanının duyguları ifade etmekte güçlük veya sosyal ortamlardan kaçınma şeklinde kendini göstermesi; bu çalışmanın sonuçları ile alanyazında öne sürülen bulguların uyumlu olması açısından beklenen bir durumdur.

Erken dönem uyum bozucu şema alanları arasından tükenmişlik ile en yüksek korelasyon değerine sahip şema alanının zedelenmiş otonomi olduğu analiz sonucunda tespit edilmiştir. Zedelenmiş otonomi şema alanına ait başarısızlık ve karamsarlık şemaları genelde yetersizlik algısı ile ilişkilendirilmektedir (Young ve ark., 2003). Bamber ve McMahon’un (2008) yaptığı çalışmada özellikle zedelenmiş otonomi şema alanının tükenmişliğin 3 alt boyutunu da yordadığı; ek olarak alanyazında tükenmişlikle komorbidite gösteren depresyon ve kaygı bozuklukları ile pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu görülmüştür (Ahola ve ark.,

2005). Mevcut çalışma bulgusuna paralel olarak başarısızlık korkusunun kaygı ve stres ile ilişkili olduğu ve bu durumun tükenmişlik ile sonuçlandığı bulunmuştur (Conroy, Willow ve Metzler, 2002). Diğer bir deyişle başarısızlık beklentisi ve karamsar düşünceler bireyin iş ve ilişkili unsurlara karşı algılamalarını olumsuzlaştırma yolu ile depresyon, kaygı ve tükenmişlik düzeylerini artırabileceği düşünülmektedir.

Göze çarpan bir diğer erken dönem uyum bozucu şema alanı ise yüksek standartlar ve bastırılmışlık şema alanı kapsamında çalışmaya dahil edilen yüksek standartlar ve onay arayıcılık şemasıdır (Soygüt ve ark., 2009). Analiz sonucunda yüksek standart şema alanı çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile orta derecede ve pozitif ilişkili olduğu gözlemlenmekle birlikte bu durumun Kaeding ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmanın sonuçları ile uyumlu olduğu görülmüştür. Çalışanların kendileri için koydukları yüksek standartlara ulaşabilmek adına normalden fazla çaba sarf etme ve kendi ihtiyaçlarını yok sayma gibi davranışlarda bulunması çalışanları daha fazla tükenmiş hissettirebilmektedir.

Alanyazında diğerleri yönelimlilik şema alanına ait kendini feda şeması da tükenmişlikle güçlü ilişki gösterse de bu çalışmada bu etki gözlemlenmemiştir (Bamber ve McMahan, 2008). Bunun bir nedeninin çalışmaların yapıldığı örneklem gruplarının farklılığı olabileceği düşünülmektedir. Kendini feda örüntüleri ile tükenmişlik ilişkilerinin anlamlı ve yüksek çıktığı çalışmalar genellikle sağlık çalışanları ile yapılmış olduğu gözlemlenmiştir (Bamber ve McMahan, 2008). Sağlık çalışanları diğer meslek gruplarına göre daha fazla iş stresi ve stresle ilgili sağlık problemleri deneyimlediği alanyazında sıkça değinilmektedir (Caplan, 1994; Cooper ve Mitchell, 1990; Rees ve Cooper, 1992). Alanyazında bu durum, sağlık çalışanlarının iş yeri ortamının doğasından kaynaklandığı, her an önemi yüksek kararlar verme gerekliliği ve ölüm olgusuyla yakın temasta olmaları olarak açıklanmaktadır (Ostell, 2006). Bu çalışmada ise örneklem daha çok kamu personeli, avukat veya mühendisten oluşmakta ve bu nedenle alanyazındaki bulgularla paralellik gösterememektedir.

Algılanan iş yeri sosyal desteğinin tükenmişlik ile en yüksek korelasyon değerine sahip değişken olduğu çalışma sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu bulgu alanyazında farklı örneklem grupları ile yapılan çalışmalarda sıkça ortaya çıkmaktadır. Örneğin hemşirelerle yapılan bir çalışmada iş yerinde çalışma arkadaşları sosyal desteğinin ve yöneticiden gelen olumlu geri bildirimlerin tükenmişlik ile anlamlı ve negatif yönde ilişkili olduğu görülmüştür (Florio ve ark., 1998). Tükenmişliği ilk defa kavramsallaştıran Maslach ve Leiter (1999) ise tükenmişliğin kişilerin bir probleminin olmadığı, aksine kişilerin çalıştığı iş yerlerinin bir problemi olduğunu vurgulamaktadır. Buna ek olarak, Maslach ve Leiter (1999) işverenlerin çalışanların insancıl

taleplerinin göz ardı edilmesi ve sosyal destek kanallarının yok sayılması durumunda çalışanların aşırı yüklenilmiş hissetmesine, hayal kırıklığına uğramasına ve son olarak tükenmiş hissedeceklerine vurgu yapmışlardır.

Tükenmişlik ile mükemmeliyetçilik ilişkisini sınamak amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Alanyazındaki bulgular göz önünde bulundurulduğunda benzer sonuçların ortaya çıktığı göze çarpmaktadır. Hill ve Curran (2015) tarafından yürütülen meta analiz çalışması sonucunda mükemmellik endişesi taşıma ile tükenmişlik arasında güçlü ve pozitif bir ilişki bulunduğu görülmüştür. Diğer yandan, mükemmeliyetçilik mükemmel arayışı çerçevesinden ele alındığında tükenmişlik semptomlarında azalma tespit edilmiştir. Mükemmel arayışı bilincine sahip çalışanlar mükemmeliyetçi biliş ve tutumlarını olumlu duygular ile pekiştirip, gerçekçi standartlar oluştururken; mükemmellik endişesi taşıyan çalışanlar hata yapmaktan endişe etme veya gerçekçi standartlar oluşturma noktasında bazı sorunlar yaşayabilmektedirler (Dittner, Rimes ve Thorpe, 2011). Kısaca çalışanların mükemmeliyetçiliği ele alma biçimleri tükenmişlik düzeylerinde farklılığa neden olduğu alanyazında bildirilmektedir.

Son olarak COVID-19 kaygısı ve tükenmişlik arasındaki ilişki için yürütülen analiz sonucunda değişkenler arasında anlamlı ve negatif bir ilişki görülmüştür. Başka bir anlatımla analiz sonuçları katılımcıların COVID-19 kaygıları arttıkça tükenmişlik düzeylerinde azalış gözlemlendiğine işaret etmektedir. Alanyazında COVID-19 pandemi süreci ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi test eden çalışmalar yalnızca sağlık çalışanları kapsamında yapılmış ve COVID-19 pandemi döneminde sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde artış tespit edilmiştir (Wu ve ark., 2020). Ancak bu çalışmaya dâhil edilen örneklem grubuna bakıldığında pandemi sürecindeki karantina dönemi sebebiyle katılımcıların işe gitme miktarlarının azaldığı gözlemlenmiştir. Pandemi döneminde sağlık çalışanlarının izinlerinin askıya alınması ve buna ek olarak yoğun saatler çalıştırılması (Türk Tabipler Birliği, 2020); diğer meslek grubu çalışanlarına göre daha fazla iş yükünü beraberinde getirmiştir. Alanyazında fazla iş yükünün tükenmişliği artırdığı birçok farklı çalışmada görülmektedir (Burke ve Greenglass, 2007). Diğer bir deyişle, alanyazındaki tükenmişlik ve COVID-19 arasındaki ilişkide ortaya çıkan bulgular ile mevcut çalışmanın bulguları arasındaki farklılığın meslek gruplarının dinamiklerinin farklı olmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

4.2. Regresyon Analizi Bulgularının Tartışılması

Çalışmanın bu kısmında tükenmişliğin yordayıcılarını sınamak amacıyla yürütülmüş hiyerarşik regresyon analizi tartışılmıştır. Bu kapsamda demografik değişkenler, erken dönem

uyum bozucu şemalar, algılanan iş yeri sosyal desteği, mükemmeliyetçilik, tükenmişlik, COVID-19 ile ilgili sorular ve kaygı ölçeği sonuçları analize dâhil edilmiştir. Algılanan iş yeri sosyal desteği çalışma arkadaşları desteği, kurumsal destek ve yönetici desteği olarak boyutlandırılmış; mükemmeliyetçilik ise hata endişesi, kişisel standartlar, ebeveynsel beklentiler, ebeveynsel eleştiri, emin olamama ve aşırı düzen olarak boyutlandırılmıştır. Son olarak COVID-19 kaygı ölçeği soruları analize tek boyut (hassasiyet) halinde dâhil edilirken COVID-19 ile ilgili tanımlayıcı sorular (işe gitme durumu, alınan bireysel önlemler ve kurumsal önlemler olarak) 3 boyuta ayrılmıştır.

Demografik değişkenler ile ilgili regresyon analizi sonuçlarına göre tükenmişliği yalnızca çalışılan sektör değişkeni anlamlı olarak yordamıştır. Analiz sonucunda kamu sektöründe çalışanlar daha fazla tükenmişlik düzeyi gösterdiği bulunmuştur. Kılıç ve Ak'ın (2017) özel ve kamu hastanelerinde yaptığı tükenmişlik konulu çalışmada, özel hastanelerde çalışan sağlık çalışanlarının daha fazla tükenmiş olduğu görülmüştür. Araştırmacılar bu duruma etki eden faktörlerin maddi koşulların yetersizliği, iş yükünün fazlalığı ve sosyal hakların sınırlı olması olarak göstermişlerdir. Diğer yandan uluslararası alanyazında kamu sektöründe çalışanların özel sektörde çalışanlara göre anlamlı bir şekilde daha fazla tükenmişlik düzeyi gösterdikleri tespit edilmiştir (Craig ve Sprang, 2010).

Diğer bir bulgu ise COVID-19 ile ilgili hazırlanan belirleyici sorular sonucunda ortaya çıkmıştır. Buna göre, pandemi döneminde işe gitmemenin tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordadığı saptanmıştır. Bu durum ters bir bakış açısı ile bakıldığında tükenmişliği düşük kişilerin işe gitmeye daha çok eğilimli olduğu olarak yorumlanabilmektedir. Diğer yandan pandemi koşullarının tetiklediği stres, ekonomik zorluk tehdidi iş motivasyonunu artırarak tükenmişlikle negatif bir ilişki oluşturmuş olabilir. Diğer bir bulgu ise, pandemi döneminde daha fazla bireysel önlemler alan kişilerin anlamlı bir şekilde daha az tükenmişlik gösterdikleri yapılan analiz sonucunda tespit edilmiştir. Farklı bir anlatımla bireylerin aldıkları önlemler arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azaldığı bulunmuştur.

Beyaz yaka çalışanların COVID-19 kaygısı ve tükenmişlik düzeyleri ilişkisine dair yürütülen regresyon analizi sonucunda bireylerin pandemiye ait kaygılarını arttıkça tükenmişliklerinin azaldığı bulgular arasından ortaya çıkmıştır. Korelasyon bulgularına benzer bir şekilde bu durum da çalışanların pandemi sebebiyle endişe ve stres kaynaklarının değiştiği ve bu kaynakların iş ile ilişkili unsur ve durumlardan kaynaklanmayabileceği düşünülmektedir.

Erken dönem uyum bozucu şema alanlarının oluşturduğu bloğun tükenmişliği anlamlı bir biçimde yordadığı ancak bu blok içinde kopukluk ve yüksek standart şema alanlarının

bireysel katkılarının anlamlı olmadığı saptanmıştır. Bu bulgu şema alanları içinde tükenmişlik düzeyini yordamada en güçlü şema alanlarının zedelenmiş otonomi ve diğerleri yönelimlilik şema alanları olduğunu göstermektedir.

Regresyon analizine dâhil edilen erken dönem uyum bozucu şemalarından zedelenmiş otonomi şema alanının tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordadığı görülmüştür. Diğer bir deyişle, zedelenmiş otonomi şema alanı yüksek çalışanların, daha çok tükenmişlik düzeyine sahip olduğu yorumu yapılabilir. Çalışmaya dâhil edilen ve zedelenmiş otonomi şema alanına ait başarısızlık ve karamsarlık şemalarının alanyazında bireyin kendini ortaya koyma ve kendi kendine yetebilme işlevlerinin; diğer bir ifadeyle bağımsız olabilmemesinin önemine vurgu yapmaktadır (Young ve ark., 2003). Zedelenmiş otonomi şema alanına ait başarısızlık şemasının şema teslimi, şema kaçınması ve şema aşırı telafileri göz önünde bulundurulduğunda görevlerini özensiz biçimde yapma, iş yerinde kişiyi başarılı hale getirebilecek görevlerden kaçınma veya “aşırı başarılı” olmak için gereğinden fazla ve yoğun çalışma olarak kendini gösterebilir. Bu durum yoğun çalışma saatlerinin ve stresli çalışma ortamının tükenmişliği arttırdığı ile ilgili bulgusu ile paralellik göstermektedir (Leiter ve Maslach, 2005).

Erken dönem uyum bozucu şemalarda göze çarpan bir diğer bulgu ise katılımcıların diğerleri yönelimlilik şema alanındaki kendini feda şeması puanları yükseldikçe tükenmişlik düzeyinin anlamlı bir şekilde düştüğü yönündedir. Yukarıda bahsedilen ilişkinin aksine Kaeding ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada, kendini feda şemasında yüksek puan alan psikologların yorgunluk ve tükenme işaretlerini yok saymaları sebebiyle tükenmişlik düzeylerinin daha çok arttığı bulunmuştur. Diğer yandan bu çalışmanın sonuçları ile zıt düşmesi örneklem grubunun farklılığından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu durum iş yerinde kendini işe ve göreve daha çok adayan çalışanların iş yerinde takdir edilme ve ödüllendirme ihtimalinin fazla olduğu; bu durumun tükenme için koruyucu bir faktör olabileceği düşünülebilir.

Hiyerarşik regresyon analizi bulguları hakkında tartışılmak istenen bir diğer değişken ise mükemmeliyetçiliğin tükenmişliği anlamlı olarak yordayan ebeveynsel eleştiri ve aşırı düzen alt boyutlarıdır. Analiz bulgularına göre ebeveynsel eleştiri ve aşırı düzen alt boyutlarında yüksek değerler aldıkça çalışanların daha az tükendikleri görülmüştür. Çalışma bulgularının aksine sporcular ile yapılan bir çalışmada ebeveynsel eleştiriye maruz kalmış ve hata yapma endişesine sahip bireylerin daha fazla tükenmişlik gösterdikleri bulgular arasında yer almaktadır (Gould, Udry, Tuffey ve Loehr, 1996). Ancak çalışmanın kuramsal çerçeve kısmında bahsedildiği gibi alanyazında aile ortamı ve iş yeri ortamının; ebeveyn-yönetici ve

kardeşler-çalışma arkadaşı çerçevesinden benzeşim gösterdiği ileri sürülmektedir (Bamber ve McMahan, 2008). Bu doğrultuda ebeveynsel eleştiriye hazırlıklı ve çocukluk yaşantılarında bu tip eleştirilere sıkça maruz kalmış çalışanlar, iş yerinde de gelen direktif ve emirleri kolaylıkla uygulayarak iş yeri stresini minimize ettiği düşünülebilir. Bu durum mükemmeliyetçiliğin alt boyutu olan aşırı düzen boyutu ile de paralellik göstermektedir. Yaşantılarında düzen ve tertibe bağlı insanlar iş hayatında da zorlanmadan görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmektedirler. Bu kapsamda görev yönelimli çalışanlar iş yeri stresini daha az deneyimlemekte ve dolayısıyla daha az tükenmişlik göstermektedirler (Leiter ve Maslach, 2004). Diğer taraftan Maslach'a (2006) göre tükenmişliğin nedenlerinden biri de görev üzerindeki kontrolün eksikliği olarak varsayılmaktadır. Aşırı düzen alt boyutunda yüksek değer almış çalışanların görev ve sorumluluklarında da düzenli olması, işlerinde kontrolü sağlaması anlamına geldiğinden yukarıda bahsi geçen bulgular ile benzeşim gösterdiği düşünülmektedir.

Tükenmişliğin yordayıcılarını bulmak adına yürütülen hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarında son olarak değinilmek istenen değişken algılanan iş yeri sosyal desteğine ait çalışma arkadaşları ve kurumsal destek alt boyutlarıdır. Analizin bulgularına göre çalışma arkadaşları desteği ve kurumsal destek arttıkça çalışanların anlamlı bir şekilde daha az tükenmişlik gösterdikleri tespit edilmiştir. Maslach (2006) tükenmişliğin nedenlerini incelediği çalışmasında "*breakdown community-iş yeri topluluğunun dağılması*" olarak tanımladığı ve çalışanlar arasında düşmanlık ve olumsuz rekabet duygularına neden olabilen durumun; yalnızca iş yerindeki tüm ilişkilerin güvene ve desteğe dayalı olması ile çözülebileceğini vurgulamaktadır. Yukarıdaki bulgulara ek olarak hemşirelerle yapılan çalışma sonucunda tükenmişliğin en çok ilişkili olduğu faktörlerin; rol karmaşası, fazla iş yükü, yaş ve iş yerinde alınan sosyal desteğin olduğunu belirtmişlerdir (Duquette, Kerouac, Sandhu ve Beaudet, 1994). Diğer yandan analiz bulgularına göre algılanan örgütsel desteğin önemi bir kez daha görülmekle birlikte bu bulgu alanyazında da birçok kez desteklenmiştir. Gifford, Zammuto ve Goodman'ın (2002) çalışmasında çalışanların kurumlarından destek görmeleri ve kurumdaki pozitif kültürün varlığı örgütsel bağlılık, işi benimseme ve iş tatmini ile pozitif yönde ilişkili bulunurken; işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik ile negatif yönde ilişkili olduğu görülmüştür.

4.3. Aracı Değişken Analizi Bulgularının Tartışılması

Tartışma bölümünün bu kısmında çalışmanın yürütüldüğü değişkenler arasındaki aracılılık ilişkisini sınamak amacıyla şema alanları için ayrı ayrı yürütülen aracı değişken analizinin bulguları tartışılmıştır.

Yürütülen ilk aracılık analizine göre kopukluk şema alanı, tükenmişlik düzeyini mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin kısmi aracılığı ile yordamaktadır. Başka bir anlatımla analiz sonuçları katılımcıların kopukluk şema puanları arttıkça mükemmeliyetçilik puanlarındaki artış ve iş yeri sosyal desteğindeki azalış yoluyla tükenmişlik düzeyindeki artış gözlemlendiğine işaret etmektedir.

Kopukluk, zedelenmiş otonomi ve yüksek standartlar şema alanındaki yükselmelerin çalışanların tükenmişlik düzeylerini doğrudan artırdığı bulunmuştur (doğrudan etki). Aynı zamanda çalışanların mükemmeliyetçilik özelliklerinin artması da tükenmişlik düzeyini artırdığı tespit edilmiştir (dolaylı etki). Ancak algılanan iş yeri sosyal desteği değişkeninin aracılık etkisine bakıldığında mükemmeliyetçiliğin aksine kopukluk şema alanının artması, algılanan iş yeri sosyal desteğin azalmasına, bu durumun da tükenmişliği artırması şeklinde bir ilişki gözlemlenmiştir (dolaylı etki).

Kopukluk şema alanına ait duygusal yoksunluk, duyguları bastırma ve güvensizlik şemaları çalışmaya dâhil edilmiştir (Soygüt ve ark. 2009). Bahsi geçen şemalara sahip bireylerin güvenli bağlanma biçimlerinin eksik olması en belirgin özelliklerindedir. Bunun yanında bireyler ilişkilerinde zarar göreceklelerini, ihmal edileceklerini veya küçük görülecekleri varsayımı ile hareket ederler (Young ve ark. 2003). Bu çalışma göz önünde bulundurulduğunda kopukluk şema alanına sahip bireyler iş yerlerinde görev ve sorumluluklarında kişisel standartlarını yükselterek yapılanın en iyisini yerine getirmeye ve diğer çalışanlara göre daha fazla yükselmeye odaklanabilirler. Bunun nedeni yukarıda bahsedildiği üzere kopukluk şema alanına sahip çalışanların iş yerlerinde küçümsenme ve zarar görme ihtimallerini en aza indirebilmek için yapılan aşırı telafi davranışları olabilir (Soygüt, 2018). Bu kapsamda kopukluk şema alanına sahip çalışanların telafi etmeye yönelik davranışları mükemmeliyetçilik düzeylerini artırabilmektedir. Sonuç olarak regresyon analizinde de belirtildiği gibi mükemmeliyetçilik ve tükenmişlik arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğundan kopukluk şema alanı ve tükenmişlik arasındaki mükemmeliyetçiliğin aracılık rolünün anlamlı olduğu beklenmedik bir sonuç olmayacaktır.

Zedelenmiş otonomi şema alanı ile ilgili sonuçlara bakıldığında kopukluk şema alanı ile benzer bulgulara ulaşılmıştır. Yapılan analizde zedelenmiş otonomi şema alanı ile tükenmişlik düzeyini mükemmeliyetçilik ve algılanan iş yeri sosyal desteğinin kısmi aracılığı ile yordadığı görülmüştür. Diğer bir deyişle analiz sonuçlarına göre katılımcıların zedelenmiş otonomi şema puanları arttıkça mükemmeliyetçilik puanlarındaki artış ve iş yeri sosyal desteğindeki azalış yoluyla tükenmişlik düzeyindeki artış gözlenmektedir. Bu kapsamda zedelenmiş otonomi şema

alanına ait belirgin özellikleri paylaşmanın faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu şema alanında yüksek değer alan bireylerin çocukluk yaşantısında bağımsız olma, kendine yetebilme ve kendine karşı güveni ile sorun yaşadıkları gözlemlenmektedir (Young ve ark. 2003). Kopukluk şema alanına benzer şekilde zedelenmiş otonomi şema alanına sahip bireylerin de aşırı telafi davranışları göstermeleri ve bu doğrultuda durmaksızın çalışmak ve aşırı başarılı olmak için sürekli uğraşmak gibi davranış repertuvarları geliştirebilirler (Soygüt, 2018). Söz konusu telafi davranışların nihayetinde mükemmeliyetçilik davranışlarını da artırması ve dolayısıyla tükenmişliğin artış göstermesi yorumu yapılabilmektedir.

Yüksek standartlar ve bastırılmışlık şema alanına ait ve çalışmaya dahil edilen yüksek standartlar ve onay arayıcılık şemaları, analiz bulgularına göre -mükemmeliyetçiliğin aracı rolü ile- tükenmişlik ile pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde bulunmuştur. Yüksek standartlar ve onay arayıcılık şemaları alanyazında bireylerin kendileri ve çevresindekiler için gerçekçi olmayan yüksek standartlar oluşturması, olumsuz eleştirilerden kaçınması ve dış çevre unsurlarının onayına süregelen bir şekilde ihtiyaç duyması olarak karakterize edilmektedir (Young ve ark. 2003). Kopukluk ve zedelenmiş otonomi şema alanlarının aksine mükemmeliyetçiliğin aracı rolü yorumlanırken şema aşırı telafisinin yanı sıra şema tesliminden bahsetmenin daha doğru olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda yüksek standart şema alanı göz önünde bulundurulduğunda şema teslim davranışları olarak birey mükemmel ulaşmak için çok büyük zaman ve çaba harcamaktadır (Soygüt, 2018). Şema teslimi davranışları çalışanın mükemmeliyetçilik düzeyini de artması ile sonuçlanmış olabilir. Ancak çalışma bulgularında yüksek standartlar şema alanı ve tükenmişlik arasındaki ilişkide mükemmeliyetçilik ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Bu durum yüksek standartlar şeması ve mükemmeliyetçilik arasındaki korelasyon analizinde güçlü ilişki görülmesi ile ilgili olabilir. Alanyazında mükemmeliyetçilik farklı kavramsal çerçevelerde incelenmektedir. Bu çalışmalardan birinde mükemmeliyetçilik mükemmel arayışı ve mükemmellik endişesi olarak iki farklı kapsamda incelenmiş; bunun sonucunda mükemmel arayışı boyutunda yüksek değer alan çalışanların tükenmişliklerinin azaldığını, mükemmellik endişesi boyutunda yüksek değer alan çalışanların ise tükenmişlik değerlerinin arttığı görülmüştür (Hill ve Curran, 2015). Bu doğrultuda çalışanlardaki mükemmeliyetçilik ve tükenmişlik ilişkisinin bağlam farklılığına göre değiştiği yorumu yapılabilir. Çalışanlar mükemmeliyetçilik kavramını öz yönelimli bir şekilde içselleştirir ve yalnızca kendisi referans alınarak standart belirlerlerse mükemmeliyetçilik özellikleri tükenmişlik belirtileri açısından koruyucu bir faktör görevi üstlenir (Gotwals, Stoeber, Dunn, ve Stoll, 2012, sf. 264). Buna karşın çalışanların hata yapma

endişesi, olumsuz eleştirilerden aşırı korkusu ve mükemmel olmamaya karşı aşırı öfke duymaları onları mükemmellik endişesi içinde tutmakta ve bu durum tükenmişlik düzeylerini artırmaktadır.

Yukarıda da bahsedilen kopukluk, zedelenmiş otonomi, yüksek standartlar şema alanları ile mükemmeliyetçiliğin aracı ilişkisine ek olarak modele eklenen algılanan iş yeri sosyal desteğinin de tükenmişlik yolunda aracılık rolü üstlendiği analizler sonucunda bulunmuştur. Bu ilişki şema alanları arttıkça, algılanan iş yeri sosyal desteğinin azalması ve tükenmişliğin artması olarak sonuçlanmaktadır. Öğretmenler ile yapılan bir çalışmada algılanan sosyal destek eksikliği ve maruz kalınan olumsuz duyguların öğretmenlerin tükenmişliği %23 varyans ile açıkladığı görülmüştür (Kim, Lee ve Kim, 2009). Ek olarak hemşirelerin psikolojik iyi oluş hallerini iyileştirmek amacıyla yapılan çalışmada iş yerinde sağlanan sosyal destek unsurlarının artırılmasına yönelik bazı anahtar kavramlardan bahsedilmiştir. Bu çalışmada takımın her üyesinin birbirini koşulsuz olarak desteklemesi, çalışanın kendisinde veya diğer çalışma arkadaşlarında stres ve tükenmişlik işaretlerine dikkat etmesi, kurumun ve yöneticilerin stresle baş etme stratejilerine önem vermesi, kurumun sağlıklı beslenme alışkanlıklarını önemsemesi gibi kişisel ve kurumsal önlemlerin sosyal destek algısını artıracakları vurgulanmıştır (Medland, Howard-Ruben ve Whitaker, 2004).

Erken dönem uyum bozucu şemalar arasından diğerleri yönelimlilik şema alanına gelindiğinde tükenmişlik üzerinde doğrudan ve dolaylı bir etki bulanamamıştır. Ancak söz konusu şema alanının dâhil edildiği modele mükemmeliyetçilik değişkeni eklendiğinde tükenmişliğin anlamlı çıktığı görülmüştür. Bu durumda diğerleri yönelimlilik ve tükenmişlik ilişkisinde mükemmeliyetçiliğin tam aracılık ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Diğerleri yönelimlilik şema alanına ait kendini feda şeması bireyin kendi ihtiyaçlarını yok sayması ve diğer insanların ihtiyaçlarına odaklanması ile karakterize edilmektedir (Young ve ark. 2003). Bu özelliklerin Frost, Marten, Lahart ve Rosenblate (1990) tarafından oluşturulan mükemmeliyetçiliğin ebeveynsel beklentiler alt boyutu ile benzeşim gösterdiği düşünülmektedir. Erken dönem deneyimlerinde ebeveyninin beklentilerine göre yaşamına şekil veren ve kendi ihtiyaçlarına değil ebeveynin ihtiyaç ve beklentilerine göre davranış repertuarı geliştiren bireylerin kendini feda şeması gelişmektedir (Soygüt, 2018). Diğer bir deyişle mükemmeliyetçiliğin alt boyutu olan ebeveynsel beklentilere sıkça maruz kalan bireylerin kendini feda şemalarının da yüksek olduğu beklenebilir. Kendini feda şemasının şema teslimi davranışı başkalarına karşı sürekli verici olması ve karşılığında da herhangi bir şey talep etmemesi göz önünde bulundurulduğunda iş hayatında görevler ve ilişkiler kapsamında

bakıldığında yıpratıcı bir durum olabileceği düşünülmektedir (Soygüt, 2018). Bu kapsamda kendini feda şemasının mükemmeliyetçilik aracı rolüyle tükenmişliği de artırdığı beklendik bir sonuç olacaktır.

Özetlemek gerekirse, tüm bu bulgular göz önünde bulundurulduğunda kopukluk, zedelenmiş otonomi ve yüksek standartlar şema alanları ve tükenmişlik arasındaki algılanan iş yeri sosyal desteği ve mükemmeliyetçilik değişkenlerinin model üzerinde kısmi aracılık etkisine sahip olduğu görülmüştür. Diğer taraftan diğerleri yönelimlilik şema alanının tükenmişlik ile ilişkisinde mükemmeliyetçiliğin tam aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir.

4.4. Klinik Çıkarımlar

Tükenmişlik uluslararası ve Türkiye alanyazınında sıkça incelenen ve kavramsallaştırılan bir konu olarak göze çarpmaktadır. Ancak çalışmaların belirli meslek gruplarında (sağlık çalışanları gibi) ve belirli faktörler (iş yükü veya iş tatmini gibi) üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Araştırma sonuçları çalışmaya dâhil edilen erken dönem uyum bozucu şemalar ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide mükemmeliyetçilik ve algılanan mesleki sosyal desteğin aracı rolü olduğuna, ancak önerilen ilişkilerin şema türüne göre bazı farklılıklar gösterdiğine işaret etmektedir.

Çalışma bulgularından yola çıkılarak aşağıda bazı ipuçları ve klinik çıkarımlar yer verilmiştir.

- 1) Çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerine etki edebilecek aşağıdaki faktörlerin incelenmesinin faydalı olabileceği düşünülmektedir:
 - a. Bireylerin çalıştığı kuruma, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına karşı tutum ve görüşlerinin incelenmesi
 - b. Bireylerin çalışma stillerine karşı beklenti ve iç görülerinin incelenmesi
- 2) Çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin her geçen gün arttığı göz önünde bulundurulduğunda bazı koruyucu programlar geliştirilirken aşağıdaki bileşenlere dikkat edilmesi önemli olabilir:
 - a. Algılanan sosyal destek kavramları diğer bir deyişle yönetici, kurum ve çalışma arkadaşları desteği araştırma sonucunda tükenmişlik ile negatif yönde bir ilişki açığa çıkarmıştır. Bu kapsamda kurumlarda iş yeri sosyal destek kavramı ile ilgili psikoeğitimin verilmesi ile çalışanların tükenmişlik düzeylerine olumlu katkılarının olacağı düşünülmektedir.
 - b. Araştırmada mükemmeliyetçilik tükenmişlik ile ilişkili bulunduğu; çalışanlara mükemmeliyetçilik ve erken dönem uyum bozucu şemalarda

bulunan yüksek standartlar şeması ile ilgili eğitimlerin verilmesi çalışanların tükenmişlik ile mücadelesinde yardımcı olacağı öngörülmektedir.

c. Erken dönem uyum bozucu şemaların iş yerinde gösterimleri ile mücadele etmek adına kullanılacak baş etme becerilerinin değerlendirilebileceği, iş yerinde çalışma gruplarının oluşturulmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

3) Tükenmişlik şikayetiyle beyaz yaka çalışanların bireysel başvurularda bulunmaları halinde; terapistlerin öncelikle bireyin sosyal destek kaynaklarının inceleyebileceği sonrasında bireyin mükemmeliyetçilik örüntülerinin göz önünde bulundurulabileceği ve özellikle şema terapi yaklaşımı ile bu sorunların ele alınmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

4.5. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Öneriler

Veri toplama aşaması COVID-19 pandemi dönemine denk gelmesi sebebiyle pandemi öncesi toplanan veriler yapılan analiz sonucu gruplar arası farklılaşma görüldüğünden hariç tutulmuştur. Dolayısıyla katılımcı sayısı diğer çalışmalarla kıyaslandığında daha az tutulmuştur.

Araştırmanın ikinci kısıtlılığı ise yine veri toplama sürecinin COVID-19 salgın dönemine denk gelmesi ile ilgilidir. Tükenmişlik düzeyinin ölçüldüğü beyaz yaka çalışanların verileri üzerinde karıştırıcı etki oluşturabileceği düşünülmüştür. Bu durumu engelleme amacıyla COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçeği uygulanmıştır. Bu sayede katılımcıların COVID-19 kaygı ve hassasiyet düzeyleri belirlenmiş ve kontrol grubu sağlanmıştır. Ancak regresyon analizi sonuçları tükenmişlik varyansının önemli bir bölümünün COVID-19 ile ilişkili ölçümler tarafından açıklandığına işaret etmektedir. Bu bulgu COVID 19 etkisinin çalışmanın genellenmesi açısından karıştırıcı bir etkisi olduğunu göstermekte ve sınırlılık olarak ele alınmaktadır.

Yukarıda bahsedilen COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçeği yeni oluşturulmuş bir ölçek olduğundan geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları tek örneklem grubu ile yürütülmüştür. Ölçeğin farklı örneklem grupları ile çalışılması ve psikometri özelliklerin tekrar incelenmesi önerilmektedir.

Araştırmadaki bir diğer kısıtlılık ise farklı sektör (kamu ve özel) ve farklı kurumlardan çalışanların çalışmaya dâhil edilmesidir. Bu durumun getirdiği temel sıkıntı farklı sektör ve kurumların getirdiği özelliklerin kontrol grubu aracılığı ile test edilmemesi olarak görülmektedir. Bu özelliklerin kontrol edilmemesi nedeniyle katılımcıların sektör ve kurum karakteristiklerinin araştırmaya dâhil edilen değişkenler haricinde bağımlı değişkeni etkilemesi

kaçınılmaz olacaktır. Ancak bu kısıtlılığa çözüm olarak daha fazla çalışanın katılacağı bir örneklem grubu önerilmektedir.

Çalışma örneklemini mavi yaka çalışanları kapsamamaktadır. Türkiye’de işçi katliamlarının Avrupa ülkeleri arasında birinci olduğu düşünüldüğünde ve işçi örneklemini ile ilgili psikolojik çalışmaların nadir yapıldığı göz önünde bulundurulduğunda; mavi yaka çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile ilgili çalışmalar alanyazına değerli bir çıkarımda bulunacaktır (Duran, 2018).

Erken dönem uyum bozucu şemaların yansımalarının aile, ilişki ve yakın çevrenin yanında iş yerinde de gözlenme ihtimalinin yüksek olduğu düşünüldüğünde farklı alt şema alanlarının da incelenmesi gerektiği düşünülmektedir.

İzleyen çalışmalarda örneklem gruplarının özgül meslek gruplarından (avukat, serbest meslek çalışanları, bankacılık sektörü gibi) seçilmesi alanyazına farklı bir katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

4.6. Sonuç

Bu çalışma, erken dönem uyum bozucu şemalar ve tükenmişlik ilişkisindeki algılanan iş yeri sosyal desteği ve mükemmeliyetçiliğin aracı rol oynadığını öne süren bir dizi modelin test edilmesini amaçlamıştır.

Yapılan analiz sonucunda kopukluk ve zedelenmiş otonomi şema alanından yüksek puan alan çalışanların iş yeri sosyal destek algılamalarının düşük olduğu bununla birlikte tükenmişliklerinin ise daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ek olarak, kopukluk şema alanından yüksek değer alan çalışanların mükemmeliyetçilik düzeylerinin de yüksek olduğu ve devamında tükenmişlik düzeylerinin de artış gösterdiği tespit edilmiştir.

Diğerleri yönelimlilik şema alanında yüksek değere sahip çalışanların mükemmeliyetçilik düzeylerinin de arttığı ve tükenmişlik düzeylerinin bu ilişki devamında artış gösterdiği bulunmuştur. Buna rağmen diğerleri yönelimlilik ve algılanan iş yeri sosyal desteği arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken, sosyal destek ve tükenmişlik ilişkisinde negatif bir eğilim görülmüştür.

Son olarak, yüksek standartlar şema alanında yüksek değerlere sahip çalışanların algıladıkları iş yeri sosyal desteğinde düşüş görüldüğü bununla birlikte tükenmişlik düzeylerinin arttığı gözlemlenmiştir. Mükemmeliyetçilik aracı değişkenine bakıldığında; yüksek standartlar şema alanında alınan değerler arttıkça mükemmeliyetçilikte de artış bulunmuştur. Buna rağmen yüksek standartlar şema alanını bağımsız değişken olarak kabul ettiğimizde mükemmeliyetçilik ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

KAYNAKÇA

- Abel, M. H. ve Sewell, J. (1999). Stress and burnout in rural and urban secondary school teachers. *Journal of Educational Research*, 92, 287- 293.
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A. ve Lönnqvist, J. (2005). The relationship between job-related burnout and depressive disorders- results from the Finnish Health 2000 Study. *Journal of Affective Disorders*, 88(1), 55-62.
- Amirpour, B. (2014). Predictive Role of Early Maladaptive Schemas in Neurotic Perfectionism in Middle-School Female Students From Kangavar. *International Journal School Health; I(1)*.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2),69-96. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuibfd/issue/28328/301039>.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1).
- Babin, B. J. ve Boles, J. S. (1996). The effects of perceived coworker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72, 57-75.
- Baker, E. K. (2005). Caring for ourselves: A therapist's guide to personal and professional well-being. APA: Washington, DC.
- Balevre, P. S., Cassesls, J. ve Buazainu, E. (2012). Professional nursing burnout and irrational thinking. *Journal for Nurses in Staff Development*, 28(1), 2-8.
- Bamber, M. ve McMahon, R. (2008). The role of early maladaptive schemas in career choice and the development of occupational stress in health workers. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 15, 96–112.
- Bamber, M. ve Price, J. (2006). A schema focused model of occupational stress. In M.R. Bamber (Ed.), CBT for occupational stress in health professionals: Introducing a schema focused approach, 149–161.

- Barber, B. K., Olsen, J. E. ve Shagle, S. C. 1994. Association between parental psychological and behavioral control and youth internalized and externalized behaviors. *Child Development*, 65, 1120-1136.
- Barrow, J. C. ve Moore, C. A. (1983). Group interventions with perfectionist thinking. *Personnel and Guidance Journal*, 61, 612-615.
- Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A. ve Murray, M. A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 391-405.
- Beltran, C. A., Moreno, M. P., Estrada, J. S. Lopez, T. M. ve Rodriguez, A. (2009). Social support, burnout syndrome and occupational exhaustion among traffic police agents. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(2), 585-592.
- Bhanthumnavin, D. (2003). Perceived social support from supervisor and group members' psychological and situational characteristics as predictors of subordinate performance in Thai work units. *Human Resource Development Quarterly*, 14, 74-97.
- Bostan, S., Erdem, R., Öztürk, Y. E., Kılıç, T. ve Yılmaz, A. (2020). The effect of COVID-19 pandemic on the Turkish society. *Electronic Journal of General Medicine*, 17(6). <https://doi.org/10.29333/ejgm/7944>
- Burisch, M. (2010). *Das Burnout Syndrom* (4. baskı). Heidelberg: Springer.
- Burke, R. J. ve Greenglass, E. R. (2007). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology & Health*, 16(5), 583e594.
- Caplan, R.P. (1994). Stress, anxiety and depression in hospital consultants, general practitioners and senior health service managers. *British Medical Journal*, 309, 1261–1263.
- CBI Survey (2000). Focus on absence and labour turnover survey. London: CBI.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., ve Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*. NJ: Erlbaum.

- Conroy, D., Willow, J. ve Metzler, J. (2002). Multidimensional Fear of Failure Measurement: The Performance Failure Appraisal Inventory. *Journal of Applied Sport Psychology*, 14, 76-90. 10.1080/10413200252907752.
- Cooper, C.L., ve Mitchell, S. (1990). Nurses under stress: A reliability and validity study of the NSI. *Stress Medicine*, 6, 21–24.
- Cooper, C.L., Luikkonen, P. ve Cartwright, S. (1996). Stress prevention in the workplace: Assessing the costs and benefits for organizations. Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A Review and in integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W. ve Blum, M. (1997). Patters of burnout among managers and professionals: a Comparison of Models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Craig, C. D. ve Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress & Coping*, 23(3), 319–339. <https://doi.org/10.1080/10615800903085818>.
- Cronbach, L. J. (1987). Statistical tests for moderator variables: Flaws in analyses recently proposed. *Psychological Bulletin*, 102, 414–417.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. (Edit: R. Bayraktar, D. Dağ) Ankara: *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*.
- Dittner, A. J., Rimes, J., ve Thorpe, S. (2011). Negative Perfectionism increases the risk of fatigue following a period of stress. *Psychology & Health*, 26, 253-268.
- Duquette, A., Kerouac, S., Sandhu, B.K. ve Beaudet, L. (1994). Factors related to nursing burnout: A review of empirical knowledge. *Issues in Mental Health Nursing*, 15, 337–358.
- Duran, A. E., 2018. Türkiye'de işçi ölümlerinde tablo kararıyor. Deutsche Welle Türkçe. <https://www.dw.com/tr/türkiyede-işçi-ölümlerinde-tablo-kararıyor/a-42286578> erişildi.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Embriaco, N., Azoulay, E., Barrau K., Kentish, N., Pochard, F., Loundou, A. ve Papazian, L. (2007). High level of burnout in intensivists: Prevalence and associated factors. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 175(7).
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, 143–154.
- Flett, G. L., Hewitt, P. L. ve De Rosa, T. (1996). Dimensions of perfectionism, psychosocial adjustment, and social skills. *Personality and Individual Differences*, 24, 109-113.
- Freudenberger, N. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 30, 159-165.
- Freudenberger, N. J. (1982). Counseling and dynamics: Treating the end stage person. In: JW Jones (ed.): The burnout syndrome. Park Ridge: London House Press.
- Frost, R. O., Marten, P., Lahart, C. ve Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research*, 14, 449-468.
- Frost, R. O. ve Henderson, K. J. (1991). Perfectionism and reactions to athletic competition. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 13(4), 323–335. doi:10.1123/jsep.13.4.323.
- Gagnon, M. A. ve Michael, J. H. (2004) Outcomes of perceived supervisor support for wood production employees. *Forest Products Journal*, 54, 172-177.
- Gant, L. M., Nagda, B. A., Brabson, H. V. Jayaratne, S., Chess, W. A. ve Singh, A. (1993). Effects of undermining on African American workers' perceptions of coworker and supervisory relationships and psychological well-being. *Social Work*, 38, 158-164.
- Gifford, B.D., Zammuto, R.F. ve Goodman, E.A. (2002). The Relationship between hospital unit culture and nurses' quality of work life. *Journal of Healthcare Management*, 47(1), 13–25.
- Gillen, M., Baltz, D., Gassel, M., Kirsch, L. ve Vaccaro, D. (2002). Perceived safety, climate, job demands, and coworker support among union and nonunion injured construction workers. *Journal of Safety Research*, 33, 33-51.

- Giray, M. D. ve Şahin, D. N. (2012). Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1-9.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. ve Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their worksite covariants. *Journal of Applied Behavioural Science*, 19, 461–482.
- Gordon, F. ve Risley, D. (1999). The cost to Britain of workplace accidents and work related ill-health in 1995/96 (2nd ed.). London: HSE Books.
- Gotwals, J. K., Stoeber, J., Dunn, J. G. ve Stoll, O. (2012). Are perfectionistic strivings in sport adaptive? A systematic review of confirmatory, contradictory, and mixed evidence. *Canadian Psychology*, 53, 263-279.
- Gould, D., Udry, E., Tuffey, S. ve Loehr, J. (1996). Burnout in competitive junior tennis players: I. A quantitative psychological assessment. *The Sport Psychologist*, 10, 332–340.
- Hayes, A. F. (2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. NY: The Guilford Press.
- Hewitt, P.L. ve Flett, G. L. (1991a). Dimensions of perfectionism in unipolar depression. *Journal of Abnormal Psychology* 100, 98-101.
- Hewitt, P. L., Flett, G. L. ve Blankstein, K. R. (1991b). Perfectionism and neuroticism in psychiatric patients and college students. *Personality and Individual Differences*, 12, 273-279.
- Hill, A. ve Curran, T., (2015). Multidimensional perfectionism and burnout: A meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 20. 10.1177/1088868315596286.
- Hoel, H., Sparks, K. ve Cooper, C. (2001). The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/ stress free working environment. Report commissioned for the International Labour Organization (ILO). University of Manchester Institute of Science and Technology.
- Jamal, M., ve Baba, V.V. (2000). Job stress and burnout among Canadian managers and nurses: An empirical examination. *Canadian Journal of Public Health*, 91, 454–458.

- Jiang, J. J. ve Kline, G. (2000). Supervisor support and career anchor impact on the career satisfaction of the entry-level information systems professional. *Journal of Management Information Systems*, 16, 219-240.
- Kaeding, A., Sougleris, C., Reid, C., van Vreeswijk, M. F., Hayes, C., Dorrian, J. ve Simpson, S. (2017). Professional Burnout, Early Maladaptive Schemas, and Physical Health in Clinical and Counselling Psychology Trainees. *Journal of Clinical Psychology*, 73(12), 1782–1796. doi:10.1002/jclp.22485.
- Kağan, M. (2011). Frost Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeğinin Türkçe formunun psikometrik özellikleri. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 12(3), 192-197.
- Kantas, A. ve Vassilaki, E. (1997). Burnout in Greek teachers: main findings and validity of the Maslach Burnout Inventory. *Work & Stress*, 11(1), 94-100.
- Karaosmanoğlu, H. A. (2002). Şema Ne Demektir? 6 Aralık 2018 tarihinde: https://www.psikonet.com/sema-ne-demektir_nedir-156.html adresinden alındı.
- Karasek, R. A., Triantis, K. P. ve Chaudhry, S. S. (1982). Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 181-200.
- Kaschka, W. P, Korczak, D. ve Broich, K. (2011). Burnout: a Fashionable Diagnosis. *108(46)*: 781–787.
- Kılıç, T. ve Ak, H. (2017). Kamu ve özel hastanede çalışan personellerin tükenmişlik seviyelerinin karşılaştırılması. *GÜSBD*; 6(1), 72 -79.
- Kim, H., Ji, J. ve Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work*, 56(3), 258-268.
- Konert, E. (1997). The relationship among middle school teacher burnout, stress, job satisfaction, and coping styles. Unpublished doctoral dissertation, Wayne State University, Detroit, MI.
- Laub, A. (1998). Isolation in the secondary school as a predictor of teacher burnout. Unpublished doctoral dissertation, State University of New York at Albany.

- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123–133.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior, 9*, 297-308.
- Leiter, Michael & Maslach, Christina. (2004). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. 10.1016/S1479-3555(03)03003-8.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In A. S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* 544 – 564, Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.
- Lewis, A. E. (1999). Reducing burnout: Development of an oncology staff bereavement program. *Oncology Nursing Forum, 26*, 1065–1069.
- Liden, R. C. ve Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development. *Journal of Management, 1*, 43-72.
- Littauer, F. ve Littauer, M. (1997). *Personality puzzle, understanding the people you work with*, Çev. H. Betül Çelik, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. NY: Prentice Hall.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science, 12*(5), 189-192.
- Maslach, C. (2006). Understanding Job Burnout. Rossi, A. ve Perrewe, P. (Ed.), *Stress and Quality of Working Life*, 37-51.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour, 2*, 99-113.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles, 12*(7/8), 837-851.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2. Ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Pres.

- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1999). Burnout and engagement in the workplace: A contextual analysis. *Advances in Motivation and Achievement*, 11, 275–302.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry* 15, 103–111.
- Mikulincer, M. ve Shaver, P. R. (2007). Attachment in adulthood: Structure, dynamics, and change. NY: The Guilford Press.
- Murriss, P. (2006). Maladaptive schemas in non-clinical adolescents: relation to perceived parental rearing behaviors, big five personality factors and psychological symptoms. *Clinical Psychology Psychotherapy*, 13, 405–413.
- Ng, T. W. H. ve Sorenson, K. L., (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes: A meta-analysis. *Group and Organization Management*, 33, 243-268.
- Norlund, S., Reuterwall, C., Höög, J. V, Lindahl, B., Janlert, U. ve Birgander, L. (2010). Burnout, working conditions and gender: results from the northern Sweden Monica Study. *BMC Public Health* 10, 326. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-10-326>.
- Ostell, A. (2006). Organizational strategies for managing stress. Chapter 4. In M.R. Bamber (Ed.), CBT for occupational stress in health professionals: Introducing a schema focused approach, 41–56. London: Routledge.
- Özbay, Y. ve Mısırlı-Taşdemir, Ö. (2003). Çok boyutlu mükemmeliyetçilik ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. VII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresinde bildiri olarak sunulmuştur. Malatya.
- Parshuram, C. S., Dhanani, S., Kirsh, J. A. ve Cox, P. N. (2004). Fellowship training, workload, fatigue and physical stress: a prospective observational study. *Canadian Medical Association Journal*, 170(6), 965-970.

- Peterson, U., Demerouti, E., Bergström, G., Samuelsson, M., Asberg, M. ve Nygren, A. (2008). Burnout and physical and mental health among Swedish healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 84-95.
- Pyhältö, K., Pietarinen, J. ve Salmela-Aro, K. (2011). Teacher-working environment fir as a framework for burnout experienced by Finnish teachers. *Teaching and Teacher Education*, 27, 1101-1110.
- Raedeke, T.D. ve Smith, A.L. (2004). Coping resources and athlete burnout: An examination of stress mediated and moderation hypothesis. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 26, 525-541.
- Rasmussen, S. ve Tsuang, M. (1986). Clinical characteristics and family history in DSM-III obsessive-compulsive disorder. *American Journal of Psychiatry*, 143, 317-322.
- Rees, D. ve Cooper, C. L. (1992). Occupational stress in health service workers in the UK. *Stress Medicine*, 8, 79–80.
- Richman, D. R. ve Nardi, T. J. (1985). A rational-emotive approach to understanding and treating burnout. *Journal of Rational Emotive & Cognitive Behaviour Therapy*, 3(1), 55-64.
- Rhoades, L ve Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Salami, S.O. (2009). Job-related stress, personality, social support and burnout among college of education lecturers. Paper presented at the 4th Regional Conference on Higher Education Research for Sustainable Development in Africa, Uganda.
- Salmela-Aro, K., Kiuru, N., E. ve Nurmi, J. E. (2008). The role of educational track in adolescents' school burnout: A longitudinal study. *British Journal of Educational Psychology*, 78(4), 663-689.
- Salmela-Aro, K., Savolainen, H. ve Holopainen, L. (2009). Depressive symptoms and school burnout during adolescence: evidence from two cross-lagged longitudinal studies. *Journal of Youth and Adolescence*, 38, 1316–1327.

- Salmela-Aro, K. ve Tynkkynen, L. (2012). Gendered pathways in school burnout among adolescents. *Journal of Adolescence*, 35(4), 929-939.
- Schaufeli, W. B., Martinez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M. ve Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross national study. *Journal of Cross-Cultural Study*, 33(5), 464-481.
- Schmidt, N. B., Joiner, T. E., Young, J. E. ve Telch, M. J. (1995). The schema questionnaire: Investigation of psychometric properties and the hierarchical structure of a measure of maladaptive schemas. *Cognitive Therapy and Research*, 19(3), 295-321.
- Schwab, R. L. ve Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18, 60-74.
- Shafran, R. ve Mansell, W. (2001). Perfectionism and psychopathology: A review of research and treatment. *Clinical Psychology Review*, 21(6), 879-906.
- Singh, J., Goolsby, J. R. ve Rhoads, G. R. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*, 31, 558-569.
- Sorias, O. (1988). Sosyal destek kavramı. *Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(1), 353-357.
- Soygüt, G., Karaosmanoğlu, A. ve Çakır, Z. (2009). Erken dönem uyumsuz şemaların değerlendirilmesi: Young Şema Ölçeği Kısa Form-3'ün psikometrik özelliklerine ilişkin bir inceleme. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(1), 75-84.
- Soygüt, G., (2018). Şema Terapi Uluslararası (ISST) Sertifikasyon Eğitimi Modül-1. [Powerpoint slides].
- Türk Tabipler Birliği. (2020). COVID-19: Hekimlerin (Sağlık Çalışanlarının) hak ve yükümlülükleri, Sağlık Bakanlığı ve işverenlerin sorumlukları. Erişim adresi: https://www.ttb.org.tr/haber_goster.php?Guid=70e89cf6-75a2-11ea-b329-aa051764b049

- Volpe,U., Luciano, M., Palumbo, C., Sampogna,G., Del Vecchio, V. ve Fiorillo, A. (2014). Risk of burnout among early career mental health professionals. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 21, 774–781. <https://doi.org/10.1111/jpm.12137>.
- Wu, Y., Wang, J., Luo, C., Hu, S., Lin, X., Anderson, A., Bruera, E., Yang, X., Wei, S. ve Qian Y. (2020). A comparison of burnout frequency among oncology physicians and nurses working on the front lines and usual wards during the COVID-19 epidemic in Wuhan, China. *Journal of Pain Symptom Manage*, 60(1), 60-65.
- Wyman, K. (2011). What therapists bring to therapy: An examination of therapist effects on the alliance and the characteristics, which build the therapist-client alliance (Unpublished doctoral dissertation). Swinburne University of Technology, Australia.
- Yoon, J. ve Lim, J. C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. *Human Relations*, 52, 923-945.
- Young, J. (1990). Cognitive therapy for personality disorders: A schema –focused approach. FL: Professional Resource Pres.
- Young, J. E. ve Brown, G. (2001). Young schema questionnaire. NY: Cognitive therapy center.
- Young, J. E., Klosko, J. S. ve Weishaar, M. E. (2003) Schema therapy: A practitioner’s guide. NY: The Guilford Press.
- Zhang, Q. ve Zhu, W. (2007). Teacher Stress, Burnout, and Social Support in Chinese Secondary Education. *Human Communication*, 10(4), 487-496.

EKLER

EK 1: BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Sayın Katılımcı,

Başkent Üniversitesi Klinik Psikoloji programı kapsamında yürütülmekte olan bu tez çalışması ile çalışan bireylerin klinik, toplumsal ve demografik özelliklerinin iş ortamında deneyimledikleri tükenmişlik düzeylerine olan etkisinin incelenmeyi amaçlamaktadır. Bu araştırma sayesinde günümüzde sıkça karşılaşılan bir sendrom olan tükenmişlik sendromuyla ilgili çalışan bireylere rehberlik edilmesi aynı zamanda alanyazına katkı sunması beklenmektedir. Endüstri/Örgüt Psikolojisi ve Klinik Psikoloji disiplinlerini sentezlemeyi amaçlayan bu çalışma klinik değişkenlerin; örgütsel ve bireysel dinamikleri nasıl etkilediği incelenecektir.

Bu çalışma gizlilik ilkesini esas almaktadır ve bu çerçevede verdiğiniz bilgiler araştırmacı dışında kimseyle paylaşılmayacaktır. Çalışma kapsamında kimliğinize dair bilgiler talep edilmeyecektir. Verdiğiniz bilgiler anonim olarak, toplu bir şekilde analiz edilecektir.

Çalışma kişisel rahatsızlıklara neden olan ölçekleri ve maddeleri barındırmamaktadır. Ancak yine de çalışma katılım esnasında herhangi bir nedenden dolayı rahatsızlık hissederseniz çalışmayı bırakabilirsiniz. Çalışma yaklaşık 30 dakika sürmektedir. Çalışmanın sağlıklı sonuçlanabilmesi için yanıtların gerçek düşüncelerinizi yansıtması büyük önem arz etmektedir.

Çalışmaya katılmayı kabul ediyorsanız çalışma kapsamında verilecek ölçekleri EKSİKSİZ ve BOŞ BIRAKMADAN doldurmanız çalışmanın gerekliliğidir.

Araştırma ile ilgili bilgi talep ederseniz, busrakaragoz94@gmail.com e-posta adresinden bize ulaşabilirsiniz.

Katılım ve katkınız için teşekkür ederiz.

Psk. Büşra Karagöz

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi Esra GÜVEN

Bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayınlarda kullanılmasını kabul ediyorum.

KABUL EDİYORSANIZ LÜTFEN YANDAKİ KUTUYU İŞARETLEYİNİZ



EK 2: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Uygulama Tarihi:

1. Doğum Tarihi :
2. Cinsiyet :
 - a. Kadın
 - b. Erkek
 - c. Diğer
3. Öğrenim Durumu :
 - a. İlkokul
 - b. Lise
 - c. Ön Lisans
 - d. Lisans
 - e. Yüksek Lisans
 - f. Doktora
4. Mesleği :
5. Çalışılan Firma :
6. Sektör :
 - a. Kamu Sektörü
 - b. Özel Sektör
 - c. Diğer (Lütfen Açıklayınız) :
7. Şu An Çalışılan Kurumda Geçirdiği Süre :
 - a. 1-5 Yıl
 - b. 6-10 Yıl
 - c. 11-15 Yıl
 - d. 16-20 Yıl
 - e. 21+ Yıl
8. Toplam Çalışma/Deneyim Süresi :
 - a. 1-5 Yıl
 - b. 6-10 Yıl
 - c. 11-15 Yıl
 - d. 16-20 Yıl
 - e. 21+ Yıl
9. Son 1 Ay İçerisinde Yapılan Fazla Mesai (Saat Bazında) :
10. Son 1 Yıl İçinde Kullanılan İzinli Gün Sayısı :
11. Son 1 yıl İçinde Alınan Rapor Sayısı (Gün Bazında) :

EK 3: YOUNG ŞEMA ÖLÇEĞİ KISA FORM-3

Yönerge: Aşağıda, kişilerin kendilerini tanımlarken kullandıkları ifadeler sıralanmıştır.

Lütfen her bir ifadeyi okuyun ve sizi ne kadar iyi tanımladığına karar verin. Emin olamadığınız sorularda neyin doğru olabileceğinden çok, sizin duygusal olarak ne hissettiğinize dayanarak cevap verin. Birkaç soru, anne babanızla ilişkiniz hakkındadır. Eğer biri veya her ikisi şu anda yaşamıyorlarsa, bu soruları o veya onlar hayatta iken ilişkinizi göz önüne alarak cevaplandırın.

1'den 6'ya kadar olan seçeneklerden sizi tanımlayan en yüksek şıkkı seçerek her sorudan önce yer alan boşluğa yazın.

Derecelendirme:

- 1- *Benim için tamamıyla yanlış*
- 2- *Benim için büyük ölçüde yanlış*
- 3- *Bana uyan tarafı uymayan tarafından biraz fazla*
- 4- *Benim için orta derecede doğru*
- 5- *Benim için çoğunlukla doğru*
- 6- *Beni mükemmel şekilde tanımlıyor*

1. Bana bakan, benimle zaman geçiren, başıma gelen olaylarla gerçekten ilgilenen kimsem olmadı.	1	2	3	4	5	6
2. İnsanların beni kullandıklarını hissediyorum	1	2	3	4	5	6
3. Uyumsuzum.	1	2	3	4	5	6
4. İş (veya okul) hayatımda neredeyse hiçbir şeyi diğer insanlar kadar iyi yapamıyorum	1	2	3	4	5	6
5. Kötü bir şey olacağı duygusundan kurtulamıyorum.	1	2	3	4	5	6
6. Genellikle yakınlarıma ilgi gösteren ve bakan ben olurum.	1	2	3	4	5	6
7. Olumlu duygularımı diğerlerine göstermekten utanırım (sevdiğimi, önemseydiğimi göstermek gibi).	1	2	3	4	5	6
8. Yaptığım çoğu şeyde en iyi olmalıyım; ikinci olmayı kabullenemem.	1	2	3	4	5	6
9. Diğer insanlardan bir şeyler istediğimde bana "hayır" denilmesini çok zor kabullenirim.	1	2	3	4	5	6
10. Paramın olması ve önemli insanlar tanıyarak beni değerli yapar.	1	2	3	4	5	6
11. Her şey yolunda gidiyor görünse bile, bunun bozulacağını hissedirim.	1	2	3	4	5	6
12. Çevremde bana sıcaklık, koruma ve duygusal yakınlık gösteren kimsem yok.	1	2	3	4	5	6
13. İşleri halletmede son derece yetersizim.	1	2	3	4	5	6
14. Her an bir felaket (doğal, adli, mali veya tıbbi) olabilir diye hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
15. Başkalarını kendimden daha fazla düşündüğüm için ben iyi bir insanım.	1	2	3	4	5	6

16. Duygularımı diğerlerine açmayı utanç verici bulurum.	1	2	3	4	5	6
17. En iyisini yapmalıyım, “yeterince iyi” ile yetinemem.	1	2	3	4	5	6
18. Eğer hedefime ulaşamazsam kolaylıkla yılgınlığa düşer ve vazgeçerim.	1	2	3	4	5	6
19. Başkalarının da farkında olduğu başarılar benim için en değerlisidir.	1	2	3	4	5	6
20. İyi bir şey olursa, bunu kötü bir şeyin izleyeceğinden endişe ederim.	1	2	3	4	5	6
21. Birisi için özel olduğumu hiç hissetmedim.	1	2	3	4	5	6
22. Bir yere ait değilim, yalnızım.	1	2	3	4	5	6
23. İş ve başarı alanlarında birçok insan benden daha yeterli.	1	2	3	4	5	6
24. Yakınlarımla o kadar meşgulüm ki kendime çok az zaman kalıyor.	1	2	3	4	5	6
25. İnsanlarla beraberken içten ve cana yakın olmak benim için zordur.	1	2	3	4	5	6
26. Başkalarından yoğun bir ilgi görmezsem kendimi daha az önemli hissederim.	1	2	3	4	5	6
27. Beni gerçekten dinleyen, anlayan veya benim gerçek ihtiyaçlarım ve duygularımı önemseyen kimsem olmadı.	1	2	3	4	5	6
28. Önem verdiğim birisinin benden uzaklaştığını sezersem çok kötü hissederim.	1	2	3	4	5	6
29. Diğer insanların niyetleriyle ilgili oldukça şüpheliyimdir.	1	2	3	4	5	6
30. Kendimi diğer insanlara uzak veya kopmuş hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
31. İş (okul) hayatımda diğer insanlar kadar yetenekli değilim.	1	2	3	4	5	6

32. Ben hep başkalarının sorunlarını dinleyen kişi oldum.	1	2	3	4	5	6
33. Kendimi o kadar kontrol ederim ki insanlar beni duygusuz veya hissiz bulurlar.	1	2	3	4	5	6
34. Bir toplantıda fikrimi söylediğimde veya bir topluluğa tanıtıldığımda onaylanılmayı ve takdir görmeyi isterim.	1	2	3	4	5	6
35. Hayatımda ne yapacağımı bilmediğim zamanlarda uygun bir öneride bulunacak veya beni yönlendirecek kimsem olmadı.	1	2	3	4	5	6
36. Genellikle insanların asıl veya art niyetlerini araştırırım.	1	2	3	4	5	6
37. Kendimi hep grupların dışında hissederim.	1	2	3	4	5	6
38. İş (okul) hayatımda diğer insanlar kadar zeki değilim.	1	2	3	4	5	6
39. Bir doktor tarafından herhangi bir ciddi hastalık bulunmamasına rağmen bende ciddi bir hastalığın gelişmekte olduğu endişesine kapılıyorum.	1	2	3	4	5	6
40. Başkaları beni, diğerleri için çok, kendim için az şey yapan biri olarak görüyorlar.	1	2	3	4	5	6
41. Diğerleri beni duygusal olarak soğuk bulurlar.	1	2	3	4	5	6
42. Bir dolu övgü ve iltifat almam kendimi değerli birisi olarak hissetmemi sağlar.	1	2	3	4	5	6

EK 4: MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

Aşağıda, ankette işinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz.	Hiçbir Zaman	Yılda Birkaç kez	Ayda Birkaç Kez	Haftada Birkaç Kez	Her Gün
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5. İşim gereği karşılaştığım bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı	1	2	3	4	5
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.	1	2	3	4	5
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12. Kendimi işimde çok şeyler yapabilecek güçte hissediyorum.	1	2	3	4	5
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
17. İşimin gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	1	2	3	4	5
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	1	2	3	4	5
22. İşimde karşılaştığım insanların, bazı problemlerinin nedeni sanki benmişim gibi davrandıklarını düşünüyorum.	1	2	3	4	5

EK 5: FROST ÇOK BOYUTLU MÜKEMMELİYETÇİLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda, kişilik özellik ve davranışlara ilişkin bir dizi ifade bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatle okuduktan sonra o görüşe ne kadar katıldığınızı belirtiniz. Sizi en iyi yansıttığınızı düşündüğünüz rakamı yuvarlak içine alınız.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Ebeveynlerim benim için çok yüksek standartlar belirler.	1	2	3	4	5
2. Düzen ve plan benim için çok önemlidir.	1	2	3	4	5
3. Çocukken, bir şeyi mükemmel olarak gerçekleştirmediğimde cezalandırılırdım.	1	2	3	4	5
4. Kendim için en yüksek standartları belirlemezsem, muhtemelen ikinci sınıf bir insan olurum.	1	2	3	4	5
5. Ebeveynlerim hatalarımı asla anlamaya çalışmadılar.	1	2	3	4	5
6. Yaptığım her şeyde tam anlamıyla yeterli olmak benim için çok önemlidir.	1	2	3	4	5
7. Düzenli ve temiz bir insanım.	1	2	3	4	5
8. Düzenli ve temiz bir insan olmaya gayret ederim	1	2	3	4	5
9. Okulda/işte başarısız olursam, kişi olarak da başarısızımdır.	1	2	3	4	5
10. Hata yaparsam sinirlenirim.	1	2	3	4	5
11. Ebeveynlerim her şeyde en iyi olmamı istemişlerdir.	1	2	3	4	5
12. Kendime çoğu insandan daha yüksek standartlar koyarım.	1	2	3	4	5
13. Eğer biri okulda/işte bir işi benden daha iyi yaparsa, kendimi bütün işlerde başarısız hissederim.	1	2	3	4	5

14. Kısmen başarısız olmam bütünüyle başarısız olmak kadar kötüdür.	1	2	3	4	5
15. Ailemde sadece mükemmel performans yeterince iyidir.	1	2	3	4	5
16. Bir amaca ulaşmada çabalarımı odaklaştırmada çok iyiyimdir.	1	2	3	4	5
17. Bir şeyi çok dikkatli bir şekilde yapmış olsam bile, çoğu zaman yeterince doğru olmadığı hissine kapılıyorum.	1	2	3	4	5
18. Yaptığım şeylerde en iyiden daha azını gerçekleştirdiğimde öfkelenirim.	1	2	3	4	5
19. Çok yüksek hedeflerim vardır.	1	2	3	4	5
20. Ebeveynlerim benden mükemmellik beklemektedirler.	1	2	3	4	5
21. Eğer hata yaparsam, muhtemelen insanlar beni daha az düşüneceklerdir.	1	2	3	4	5
22. Asla ebeveynlerimin beklentilerini karşıladığımı hissetmedim.	1	2	3	4	5
23. Diğer insanlar kadar iyi olamamam eksik biri olduğum anlamına gelir.	1	2	3	4	5
24. Diğer insanların kendilerine benden daha düşük standartlar belirlediğini düşünüyorum.					
25. Her zaman iyi olmazsam insanlar bana saygı duymazlar.	1	2	3	4	5
26. Ebeveynlerimin geleceğim konusunda daima benden daha çok beklentiye sahip olmuşlardır.	1	2	3	4	5

27. Düzenli ve temiz bir kişi olmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
28. Daima her gün yaptığım basit şeylere ilişkin şüphelerim vardır.	1	2	3	4	5
29. Düzenlilik ve temizlik benim için çok önemlidir.	1	2	3	4	5
30. Günlük işlerimde kendimden birçok insanın gösterdiğinden daha yüksek bir performans beklerim.	1	2	3	4	5
31. Düzenli ve temiz bir insanım.	1	2	3	4	5
32. Yaptığım şeyleri tekrar tekrar yinelediğim için işimde geri kalma eğilimindeyim.	1	2	3	4	5
33. Bir şeyi doğru olarak yapmam uzun zamanımı alır.	1	2	3	4	5
34. Daha az hata yaparsam, daha çok insan beni sevecektir.	1	2	3	4	5
35. Hiçbir zamana ebeveynlerimin standartlarını karşılayabildiğimi düşünmedim.	1	2	3	4	5

**EK 6: ALGILANAN ÖRGÜTSEL, YÖNETİCİ VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARI
DESTEĞİ ÖLÇEKLERİ**

Aşağıda, kişilik özellik ve davranışlara ilişkin bir dizi ifade bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatle okuduktan sonra o görüşe ne kadar katıldığınızı belirtiniz. Sizi en iyi yansıttığını düşündüğünüz rakamı yuvarlak içine alınız.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Çalıştığım kurum düşüncelerime önem verir.	1	2	3	4	5
2. Yönetim bilmeden bir hata yaptığımda beni kurumdaki diğer kişilere karşı savunur.	1	2	3	4	5
3. Çalışma arkadaşlarım bir derdim olduğunda yakın ve anlayışlı davranırlar.	1	2	3	4	5
4. Yöneticim işler çıkmaza girdiğinde güvenilebileceğim biridir.	1	2	3	4	5
5. Çalıştığım kurum işle ilgili yakınmalarımı dikkate almaz.	1	2	3	4	5
6. Çalışma arkadaşlarım işimle ilgili sorunları dinlemeye her zaman için hazırdırlar.	1	2	3	4	5
7. Çalıştığım kurum benim iyiliğimi gerçekten düşünür.	1	2	3	4	5
8. Yöneticim işimle ilgili sorunları dinlemeye her zaman için hazırdır.	1	2	3	4	5
9. Çalışma arkadaşlarım işimi yapmamda yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5
10. Yöneticim çalışanlarını başkalarına karşı canla başla savunur.	1	2	3	4	5
11. Çalıştığım kurum benimle pek ilgilenmez.	1	2	3	4	5
12. Çalışma arkadaşlarım konuşmaya ihtiyaç duyduğumda beni dinlerler.	1	2	3	4	5
13. Çalıştığım kurum yükselmem için çok az olanak sağlar.	1	2	3	4	5

14. Yöneticim işimde önemli bir şey başardığımda takdir edilmemi sağlar.	1	2	3	4	5
15. Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	1	2	3	4	5
16. Çalışma arkadaşlarım bir işi iyi yaptığımda beni takdir ederler.	1	2	3	4	5
17. Yöneticim görüşlerimi dikkate alır.	1	2	3	4	5
18. Çalıştığım kurum bir sorunum olduğunda yardıma hazırdır.	1	2	3	4	5
19. Çalışma arkadaşlarım işler çıkmaza girdiğinde güvенеbileceğim kişilerdir.	1	2	3	4	5
20. Yöneticim işime yönelik amaç ve isteklerimi öğrenmek için bana zaman ayırır.	1	2	3	4	5
21. Çalıştığım beni etkileyen kararlar alırken çıkarlarımı düşünmez.	1	2	3	4	5
22. Çalışma arkadaşlarım hayatımı zorlaştırırlar.	1	2	3	4	5
23. Çalıştığım kurumda işimde gösterdiğim ekstra çaba takdir görmez.	1	2	3	4	5
24. Yöneticim bir işi yaptığımda beni takdir eder.	1	2	3	4	5
25. Çalışma arkadaşlarım yönetimle bir sorun yaşadığımda bana arka çıkarlar	1	2	3	4	5
26. Çalıştığım kurum işimle ilgili yapabileceklerin en iyisini yapsam bile bunun farkında olmaz.	1	2	3	4	5
27. Yöneticim performansımı nasıl geliştireceğim konusunda bana yol gösterir.	1	2	3	4	5
28. Çalışma arkadaşlarım hasta olduğum ve işte olmadığım zamanlarda işlerimi üstlenirler.	1	2	3	4	5

29. Yöneticim sağlık, mutluluk gibi genel durumumla ilgilenir.	1	2	3	4	5
30. Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılarıma değer verir.	1	2	3	4	5
31. Yöneticim işimi yapmamda yardımcı olur.	1	2	3	4	5
32. Çalıştığım kurum işimden genel olarak memnun olup olmadığımla ilgilenir.	1	2	3	4	5

EK 7: COVID-19 PANDEMİSİ KAYGI ÖLÇEĞİ

No	COVID-19 Pandemisi Kaygı Ölçeği	Katılma Düzeyi				
		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	COVID-19 beni ciddi derecede tedirgin ediyor.	1	2	3	4	5
2	COVID-19 ile birlikte ölümü daha çok hatırlar oldum	1	2	3	4	5
3	COVID-19 psikolojimi bozdu.	1	2	3	4	5
4	Tüm hayatımı COVID-19 salgınına göre ayarladım.	1	2	3	4	5
5	Beraber yaşadığım kişilere COVID-19 bulaştırmaktan kaygı duyuyorum.	1	2	3	4	5
6	COVID-19'u bir yakınımına bulaştırarak ölmesine neden olmaktan kaygı duyuyorum.	1	2	3	4	5
7	COVID-19 korkulacak bir şey değil. COVID-19'u gereksiz yere abarttıklarımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
8	COVID-19'dan hiç etkilenmedim.	1	2	3	4	5
9	COVID-19 bize zarar veremez.	1	2	3	4	5
10	COVID-19 salgın hastalıklar hakkında daha duyarlı olmamı sağladı.	1	2	3	4	5
11	COVID-19 ekonomik olarak tüketim anlayışımı değiştirdi.	1	2	3	4	5
12	COVID-19 sürecinde kişisel davranışlarımda insani duyarlılık yönünde önemli değişiklikler oluyor.	1	2	3	4	5

EK 8: PANDEMİ İLE İLGİLİ DİĞER SORULAR

Tez çalışmamız sırasında ortaya çıkan pandemi süreci, beyaz yaka çalışanları birçok farklı açıdan etkilemektedir. Bu kapsamda, aşağıda salgın sürecinin kişisel ve kurumsal boyutları ile ilgili sorular mevcuttur. Lütfen sizin ve kurumunuzun yaklaşımlarını en iyi ifade eden seçeneği işaretleyiniz.

1) İşe gitme durumunuz nedir?

- Tamamen evden çalışıyorum. İşe hiç gitmiyorum.
- Eski çalışma rutinime göre daha az işe gidiyorum.
- Eski çalışma rutinime göre bir değişiklik olmadı, aynı miktarda işe gidiyorum.

2) İşe gittiğinizde bireysel olarak yeterli önlemleri aldığınızı düşünüyor musunuz? (Maske ve eldiven kullanımı, sosyal mesafe kuralları gibi)

- 0-10 arası işaretleme seçeneği

3) İşe gittiğinizde kurumunuzun sizin için yeterli önlemleri aldığını düşünüyor musunuz? (Maske ve eldiven temini, ortak alan dezenfeksiyon çalışmaları gibi)

- 0-10 arası işaretleme seçeneği