



BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ VE ARAŞTIRMALARI DERGİSİ BANU Journal of Health Science and Research

DOI: 10.46413/boneyusbad.1628730

Özgün Araştırma / Original Research

Sağlık Kurumları Çalışanlarında Yüksek Bağlımlı İletişimin Mutluluk ve Tükenmişlik Üzerindeki İki Yönlü Etkisi

Bidirectional Effect of High-Context Communication on Happiness and Burnout in Health Institutions Employees

Mehmet Ali TAŞ¹ 

¹ Doç. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Burdur

Sorumlu yazar /
Corresponding author

Mehmet Ali TAŞ
matas@mehmetakif.edu.tr

Geliş tarihi / Date of receipt:
28.01.2025

Kabul tarihi / Date of
acceptance: 26.06.2025

Atf / Citation: Taş, M. A. (2025). Sağlık kurumları çalışanlarında yüksek bağliimli iletişimnin mutluluk ve tükenmişlik üzerindeki iki yönlü etkisi. BANÜ Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi, 7(3), 819-833. doi: 10.46413/boneyusbad.1628730

ÖZET

Amaç: İletişim, çalışanların işbirliği içerisinde ahenkli şekilde çalışmalarını ve başarıya ulaşmalarını sağlar. Bu iletişim tarzını şekillendiren faktörlerden biri toplumun kültürel özellikleridir. Buradan hareketle bu çalışma, toplulukçu bir toplumun üyesi olan sağlık kurumları çalışanlarında yüksek bağliimli iletişimin mutluluk ve tükenmişlikle ilişkisini incelemeyi amaçlamaktadır.

Gereç ve Yöntem: Araştırmanın amacından hareketle kolayda örnekleme yöntemi ve anket tekniği kullanılarak 354 sağlık kurumu çalışanından veri toplanmıştır. Örnekleme, Burdur ve Isparta illerinde aktif şekilde çalışan bireylerden oluşmaktadır. Ankete; yüksek bağliimli iletişim, tükenmişlik ve oxford mutluluk ölçekleri yer almaktadır.

Bulgular: Sağlık kurumları çalışanlarında yüksek bağliimli iletişimin mutluluk üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamış; ancak anlamlı şekilde negatif bir korelasyona sahip olduğu tespit edilmiştir. Yüksek bağliimli iletişimin tükenmişliği pozitif şekilde etkilediği ve bu değişkenler arasında pozitif bir korelasyonun olduğu ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak, yüksek bağliimli iletişimin mutluluğu artırması ve tükenmişliği azaltması beklenirken ilginç şekilde tükenmişliği yükselttiği ve mutluluğu etkilemediği görülmüştür.

Sonuç: Bulguların alanyazına farklı bir bakış açısı sunduğu söylenebilir. Çalışmanın bu sonuçları; sağlık kurumları yöneticilerinin iletişim dinamiklerini tekrar değerlendirmeleri ve farklı iletişim bağliimlarına dikkat etmeleri gerektiğine dair fikir vermektedir. Çalışmanın modeli gelecekteki araştırmalara, teoriye ve uygulamaya katkı sunabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yüksek Bağliimli İletişim, Mutluluk, Tükenmişlik, Kültür, Sağlık Kurumları Çalışanları

ABSTRACT

Aim: Communication ensures that employees work harmoniously in cooperation and achieve success. One of the factors shaping communication style is undoubtedly the cultural characteristics of the society. Thus, this study aims to examine the relationship between high-context communication and happiness and burnout in health institutions employees who are members of a collectivist society.

Material and Method: Data were collected from 354 health institutions employees using convenience sampling method and questionnaire technique. The sample consists of individuals actively working in Burdur and Isparta cities. The questionnaire includes high context communication, burnout and oxford happiness scales.

Results: As a result of the analyses, no significant effect of high-context communication on happiness was found, but it was found to have a significant negative correlation. High-context communication positively affected burnout and there was a positive correlation between these variables. As a result, while high-context communication was expected to increase happiness and decrease burnout, interestingly, it was found to increase burnout and not affect happiness.

Conclusion: It can be said that the findings contradict the evidence in the literature and offer a different perspective. Therefore, the results of the study suggest that managers of healthcare institutions should re-evaluate their communication dynamics and pay attention to different communication contexts. The model of the study can contribute to future research, theory and practice.

Keywords: High-Context Communication, Happiness, Burnout, Culture, Health Institutions Employees



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

GİRİŞ

Toplumsal kültürün şekillendirdiği iletişim, yalnızca bilgi aktarmada kullanılan bir araç değildir. Aynı zamanda çalışanların psikolojik sağlığını etkileyen dinamik bir süreçtir. Toplumda kabul gören iletişim şekli; örgütsel atmosferini, çalışanların tutum ve davranışlarını derinden etkiler. İnsan hayatının önemli bir bölümün kapsayan iş mesaisi, çalışanları yoğun şekilde iletişim döngüsünün bir parçası haline getirmektedir (Fan ve ark., 2014; Muthuri, Senkubuge ve Hongoro, 2021). Nitekim toplumsal, sosyal ve örgütsel iş yaşamının temel ihtiyaçlarından bir tanesi hiç şüphesiz iletişim ihtiyacıdır. Örgütlerde çalışanların birbirini anlaması ve algılaması iletişim sayesinde gerçekleşir. İletişim ağlarının zarar görmesi ise iş süreçlerinde aksamalar yaratır (Erdem ve Günlü, 2006). Bu nedenle iletişimde yaşanan olumsuzlukların maliyeti yüksek olabilmektedir. Örneğin, işten duyulan tatminsizliği ve mutsuzluğu çalışanlar arasında artırabilir. Daha az iş tatmini ve sağlık durumunun bozulması sağlık hizmetlerinin kalitesi üzerinde etkili olabilir (Benzo, Kirsch ve Nelson, 2017). Fakat sağlıklı bir ortamda çalışmak işe ve örgüte olan bağlılığı güçlendirir (Chiara, Luca, Annalisa ve Chiara, 2019). Bu nedenle hem bir işe sahip olmak hem de işte mutlu olmak, günümüzde önem arz etmektedir (Muthuri ve ark., 2021).

Mutluluk ve tükenmişlik tüm sağlık çalışanları ve sağlık sistemlerinin sürdürülebilirliği açısından önemli kabul edilir (Kim, Yu ve Ryu, 2023). Küresel çapta sağlık çalışanları, duygusal iyi oluşlarını ve bakım sağlama becerilerini etkileyebilecek zor koşullarda çalışmaktadır (Javanmardnejad ve ark., 2021; Ulfa ve ark., 2022; Sharif ve ark., 2020). Bu durum beraberinde tükenmişliği getirir ve tükenmişlik ise önemli bir sorun olmaya devam etmektedir. Öyle ki, tükenmişlik yaşayan bir çalışandan verimli çalışmasını beklemek doğru olmayacaktır (Javanmardnejad ve ark., 2021; Ulfa, Azuma ve Steiner, 2022). Yüksek iş yükü ve uygun olmayan çalışma koşullarıyla karşı karşıya (Hsu ve ark., 2024) kalan sağlık çalışanlarında tükenmişliğin yıkıcı sonuçları sağlık hizmetleri kalitesine zarar verir (Petitta, Jiang ve Härtel, 2017). Bu nedenle sağlık çalışanları arasında tükenmişliğin yaygın olması, çeşitli nedenlerden dolayı endişe vericidir (Alharbi, Wilson, Woods ve Usher, 2016; Javanmardnejad ve ark., 2021; Hsu ve ark., 2024). Sağlık çalışanlarının psikolojik durumunu

olumsuz etkilemektedir (Buonomo ve ark., 2022; Woodward ve ark., 2022). Tükenmişliğin şiddeti; iş tatminsizliği, meslekten ayrılma ve depresyon ile ilişkilidir. Sağlık çalışanlarında görülen tükenmişlik bakım kalitesini ve hasta memnuniyetini olumsuz yönde etkilediği görülmektedir (Woodward ve ark., 2022). Son yıllarda yapılan araştırmalar, sağlık çalışanlarının mutluluğunun (Akca, Kar, Erice ve Even, 2024) ve maruz kaldıkları tükenmişliğin (Bakır ve Özcan, 2025; Çopar, Tarakçı ve Göktaş, 2023; Asar ve Ocak, 2021) önemine değinmekte ve bunun daha iyi hizmet sunma becerilerini etkilediğini savunmaktadır (Javanmardnejad ve ark., 2021; Ulfa ve ark., 2022).

Her ülkede olduğu gibi Türkiye’de de işten kaynaklanan çeşitli etmenler nedeniyle sağlık kurumları çalışanlarının iyi oluşları ve tükenmişlik düzeyleri etkilenmektedir. Sağlık kurumları çalışanlarının iş doyum düzeyleri artıkça tükenmişlik düzeylerinin düştüğü ispatlanmıştır (Cagan ve Gunay, 2015). İletişim becerilerinin mutlulukla olumlu (Kırık ve Sönmez, 2017) ve tükenmişlikle olumsuz (Yüksel, 2015; Bayer, 2018) bir ilişkisinin olduğu tespit edilse de yüksek bağlamlı iletişim gibi kültürel bir faktörün iki zıt kutupta yer alan mutluluk ve tükenmişlik düzeylerine etkisi henüz incelenmemiş ve aralarındaki ilişkiye dair bilgiye rastlanmamıştır. Öte yandan Türkiye’de sağlık çalışanları (Erdem, 2006; Erdem ve Günlü, 2006) ve akademisyenler (İzgüden ve Erdem, 2017) üzerinden yapılan çalışmalarda, yüksek bağlamlı iletişimin düşük bağlamlı iletişimden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum Türk toplumunda yüksek bağlamlı iletişim tarzının varlığını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla sağlık kurumları çalışanları arasında imalı ve dolaylı iletişimin baskın olduğu söylenebilir (Hofstede, 2001; Sargut, 2015). Bu tip bir iletişimde ses tonu, mimikler, jestler ve diğer ortamsal faktörler de iletilmek istenen mesaja dahil edilir. Toplulukçu bir kültüre sahip Türkiye’nin yüksek bağlamlı iletişim özelliklerinin mutluluğu yükseltmesi beklenmektedir. Toplulukçu toplumlarda grup içerisinde yakın bir iletişim kurarak çalışmanın iyi oluşu yükselttiği görülmektedir (Rego ve Cunha, 2009). Bunun yanında yüksek bağlamlı iletişimin işten kaynaklanan tükenmişliği de düşürebileceği tahmin edilmektedir. Tükenmişlik ve mutluluk arasındaki korelasyon doğal iken (Sharif ve ark., 2020) yüksek bağlamlı iletişimin bu iki değişkene olan etkisi henüz belirsizdir. Bu çalışma ise yüksek bağlamlı iletişimin çalışanların

tükenmişliği ve mutluluğuyla ilişkili olduğunu varsayan bir model ortaya koyarak bu bilgi boşluğunu doldurmaya çalışmaktadır. Çalışmanın değişkenleri arasındaki ilişki, Kaynakların Korunması (COR) (Hobfoll, 1989) ve İş Talepleri-Kaynakları (JD-R) (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2001) kuramlarıyla açıklanmaya çalışılmıştır.

Teorik Arka Plan

Yüksek bağlamlı iletişim

İletişim; bilginin, düşüncenin, duygunun, tutum ve kanaatlerin sözlü veya sözsüz şekilde kişiden kişiye aktarılması sürecidir (Güney, 2018). İletişimde başarılı olabilmek için toplumsal kültürü iyi anlamak gerekir. Kültürel farklılıkları bilmeden iletişim kurmanın aslında yanlış anlaşılmalara yol açabileceği ifade edilmektedir (Erdem ve Günlü, 2006), çünkü farklı kültürler, mesajlara farklı anlamlar yükleyerek farklı tepkilere yol açabilir. Kültürün iletişimi nasıl etkilediğini anlamaya yardımcı olmak için bir dizi teorik model de geliştirilmiştir. Kültürde en çok alıntı yapılan teorik çerçevelerden biri Hofstede'nin kültürel boyutlarıdır (Hornikx ve le Pair, 2017). Bunun yanında Hall (1976), iletişim şekli açısından kültürleri düşük bağlam ve yüksek bağlam düzleminde değerlendirmektedir. Hall, bağlamı farklı kültürlerle mensup olan insanlar arasında çatışmalara yol açabilecek büyük bir güç olarak görmektedir (Westbrook, 2014). Hall'un bağlam boyutu, anlama ulaşmak için beden dili gibi tamamen sözsüz olanlardan, yazılı metin gibi tamamen yazılı olan yönler kadar uzanan iletişim biçimlerini anlamak için bir çerçeve sağlar (Wu, Yama, ve Zakaria, 2024).

Yüksek bağlamlı kültürlerde (Örn: Türkiye, Japon ve Çin) mesajın içeriğine daha az önem verilir; ancak bu toplumlarda iletişimin söylenmeyen veya yazılmayan yönlerine karşı duyarlı olunur. Sözlü olmayan ipuçları ciddiye alınır. Bu noktada az kelime kullanılarak verilen mesajların yorumlanmasının belirsizliği ve mesajlarda beden dili, ima ve sessizliğin kullanılması gibi diğer iletişimsel ipuçları ortaya çıkar. Açık ve sert ifadelerden kaçınılarak bazı mesajlar ima yoluyla aktarılmaya çalışılır (Hall, 2000; Wu ve ark., 2024; Würtz, 2005). Düşük bağlamlı toplumlarda (örn: ABD, Almanya ve İsviçre) ise insanlar, açık ifadelerin doğrudan kullanıldığı iletişim şekline güvenirliler (Hall, 2000; Wu ve ark., 2024). Hall'a (1976) göre batı toplumları genellikle düşük bağlamlı kültürlerle sahipken, doğu toplumları

yüksek bağlamlı iletişim kültürüne sahiptir.

İletişimde yüksek-düşük bağlam ayrımı, kültürün toplulukçuluk-bireycilik ayrımıyla paralellik gösterir. Bu nedenle toplulukçu toplumlarda yüksek bağlamlı iletişim görülürken, bireyci toplumlarda düşük bağlamlı iletişim mevcuttur (Hofstede, 2001; Würtz, 2005). Toplulukçu kültürler karşılıklı bağımlılığı teşvik eder. Bu toplumlarda bireyler genellikle grubun refahını önemser ve informal ilişkileri geliştirir. Köklü ilişkiler ve sadık bağlardan oluşan bir ağ kurulur. Buna karşılık bireyci kültürlerde, gruptan ziyade kişinin bireysel hedeflerine ve başarılarına vurgu yapılır. Bireylerin başkalarından bağımsız olması ve kendi başının çaresine bakması beklenir. Kişisel değerler arasında kişisel hedefler, özgürlük ve meydan okuma yer alır (González-Navarro ve ark., 2019; Pereira, Coelho ve Silva, 2023; Würtz, 2005).

Türk toplumunun toplulukçuluk ve güç mesafesi değerleri daha yüksektir (Hofstede 2001; Gürbüz ve Sıgı, 2015; Sargut, 2015). Dolayısıyla Türk toplumunda toplulukçu değerlere paralel olarak yüksek bağlamlı iletişim hâkimdir (Erdem ve Günlü, 2006; Gürbüz ve Sıgı, 2015; İzgüden ve Erdem, 2017). Bunun yanında Türk toplumunda hiyerarşinin yüksek olması güç mesafesinin yüksekliğine işaret eder. Bu durum örgütlerde çalışanların açık şekilde amirlerin fikirlerini eleştirmekten ve muhalif görünmekten kaçındığını gösterir (Erdem, 2006; Erdem ve Günlü, 2006).

Tükenmişlik

Tükenmişlik genellikle iş bağlamına özgü bireysel bir deneyim ve psikolojik bir tepkidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Tükenmişlik; çalışanlarda yorgunluk, baş ağrısı, uykusuzluk, sinirlilik, duygusal dengesizlik ve ilişki sorunları yaratır (Embriaco ve ark., 2007). Bu durum işte aşırı yorulma, işten kopma, uzaklaşma, yoğun dinlenme ihtiyacı ve fiziksel bitkinlik durumuna dönüşür (Demerouti, Veldhuis, Coombes ve Hunter, 2019). Dolayısıyla tükenmişlik ve iş tatmini oldukça bağlantılı olup birbirini her zaman etkileyebilir (Alharbi ve ark., 2016). Ayrıca bir endişe kaynağı olan tükenmişlik (Ahmad, Ullah, Ryu, Ariza-Montes ve Han, 2023; Benzoi ve ark., 2017), kötü performansa da yol açar (Demerouti ve ark., 2019) ve işten ayrılma niyetini besler (Wei, Shen, Li ve Liu, 2020). Bu durum; tükenmiş kişilerin iş taleplerini karşılama noktasında ciddi sorunlar yaşadığını gösterir (Bakker ve Oerlemans, 2016). Dünya çapında sağlık

çalışanlarının tükenmişlik sendromuna yakalanma riskinin yüksek olduğu görülmektedir (Javanmardnejad ve ark., 2021; Sharif ve ark., 2020; Ulfa ve ark., 2022). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik yükseldikçe tıbbi hatalar artabilmektedir (Chiara ve ark., 2019). Dolayısıyla sağlık çalışanlarının tükenmişliği, toplumu geniş ölçüde etkileyen bir halk sağlığı sorunu olduğu (Buonomo ve ark., 2022) ve iletişim tarzının bu sorunun önemli bir öncülü olduğu kabul edilmektedir (Yüksel, 2015; Ahmad ve ark., 2023; Sharif ve ark., 2020).

Mutluluk

Mutluluk kavramı, insanın sağlığını koruması için gerekli ve önemli pozitif bir duygudur. Bu nedenle mutluluk; olumlu düşünme, psikolojik rahatlık ve iç huzur olarak tanımlanabilir (Javanmardnejad ve ark., 2021; Sharif ve ark., 2020). Mutluluk daha başarılı ve yaratıcı olmanın önemli bir faktörüdür. İş ortamında mutluluk ise işten ne kadar keyif alındığının bir göstergesidir (Pirdelkhosh ve ark., 2022). Yetişkin bireyler, günün büyük bir kısmını işte geçirir. Çalışma koşullarının kalitesi ise çalışanların mutluluğunu etkiler (Demerouti ve ark., 2019). İş yerinde dahi mutluluk her insanın ulaşmak istediği önemli bir hedeftir (Muthuri ve ark., 2021). Bu nedenle mutluluk için çabalamak insan doğasının merkezinde yer alır. İnsanları neyin mutlu ettiği ve iyi oluşunu artıran etmenlerin neler olduğu her zaman merak konusu olmuştur (Grass, Dörendahl, Losereit, Greiff ve Strobel, 2023). Sağlık hizmetlerinde fedakârlık, kendine güven, sorumluluk, yaratıcılık, nezaket, enerji gereklidir ve bunların tümü mutlulukla ilişkilidir. Mutluluk sağlık çalışanlarının performansını yükseltir ve hasta memnuniyetini artırır (Pirdelkhosh ve ark., 2022). Dolayısıyla sağlık çalışanlarının olumlu ya da olumsuz psikolojik tutumlarında çalışma ortamının önemli bir rol oynadığı söylenebilir. Öte yandan riskli ve güvenli olmayan bir çalışma ortamı işgörenlerin mutluluğunu düşürebilir (Muthuri ve ark., 2021).

Alanyazın Taraması ve Hipotezlerin Geliştirilmesi

Araştırmanın kuramsal dayanakları

Örgüt içerisinde olumlu ve olumsuz faktörlerin sağlık çalışanlarının mutluluğu ve tükenmişliği üzerindeki etkileri, Kaynakların Korunması (Conservation of Resources -COR) (Hobfoll, 1989) ve İş Talepleri-Kaynakları (Job Demands-Resources - JD-R) (Demerouti ve ark., 2001) teorileri ışığında açıklanabilir. COR,

bireyler kaynak kaybı konusunda gerçek bir tehdit hissettiklerinde veya bu kaybı başka kaynaklara yatırım yaparak telafi etmeyi beklemediklerinde stresin ortaya çıktığını varsayar. Kaynaklardan yoksun bireyler tehditlere karşı savunmasızdır. Daha da ötesi mevcut kayıpları dengeleyecek hiçbir kaynak bulunmadığında çalışanların kaynaklarını yavaş yavaş tüketen, mutsuzluğa ve tükenmişliğe yol açan kayıp sarmalı gelişmeye başlar (Hobfoll, 1989).

JD-R teorisi, iş taleplerinin sağlıkta bozulma sürecinin tetikleyicisi olduğunu varsayar. İş talepleri, bireylerin çaba harçayarak yerine getirmek zorunda oldukları, enerji kaynaklarını tüketen, tükenmişliğe ve mutsuzluğa yol açabilen gereksinimleri temsil eder (Bakker, Demerouti, De Boer, ve Schaufeli, 2013). İş talepleri; yorgunluğu artırırken, iş kaynakları yorgunluğu azaltabilir. Ayrıca JD-R teorisi, kişisel kaynaklara sahip olmanın tükenmişliği azalttığını ve mutluluğa katkı sağladığını ima eder (Ulfa ve ark., 2022). Kaynak açısından zengin bireyler, kaynaklarını genişletme konusunda daha iyi bir konumdadır ve kaynak birikimi arttıkça yeni kaynaklara erişimleri daha kolay hale gelebilir.

Toplulukçu toplumlarda minnettarlık ve sorunsuz ilişkiler öncelik kazanır. Dolayısıyla arkadaşlık, dostluk ve hürmet etme ihtiyacı artarak sosyalleşme davranışları ortaya çıkar. Bu durum aynı zamanda sosyal destek için bir kaynağa dönüşerek mutluluğa ve tükenmişliğe önemli ölçüde etkisi olur (Fu ve Charoensukmongkol, 2023).

Yüksek bağlamli iletişimin tükenmişlikle ilişkisi

Sağlık kurumları çalışanları, işlerinin yapısı gereği iş arkadaşlarıyla fazla iletişim kurar ve ilişki geliştirirler. İlişkilerin sosyal desteğin artmasına zemin hazırlaması, aynı zamanda stresi ve tükenmişliği düşürmesi beklenir (Hsu ve ark., 2024). Fakat toksik bir iletişim, hastalar ve sağlık çalışanları açısından olumsuz durumlara yol açabilir. Özellikle ekip üyeleri arasında stres, iş tatminsizliği ve duygusal tükenmenin yanı sıra güven kaybı yaratır. Bunun temel sebepleri arasında aşırı ölçüde duygusal empatinin olmasıdır (Molero Jurado ve ark., 2021). Diğer taraftan uygun bir iletişim tarzı, sağlık çalışanlarının memnuniyetini artırabilir ve kaygıyı azaltabilir (Molero Jurado ve ark., 2021). Yüksek bağlamli iletişimin olduğu toplulukçu toplumlarda tükenmişliğin önlenmesinde önemli bir rol

oynayan ekip çalışması, çalışma arkadaşlarına güven ve sosyal destek mekanizmaları önemli düzeydedir. Bu durumun sağlık çalışanlarının zihinsel ve fiziksel sağlığını koruduğu kanıtlanmıştır (Buonomo ve ark., 2022). Nitekim iş arkadaşları ve yönetici desteği duygusal tükenmeyle başa çıkmak için önemli bir kaynaktır (Peralta ve Saldanha, 2017; Ryan ve Deci, 2000). Özellikle Türkiye’de yapılmış bazı çalışmalarda iletişim becerilerinin tükenmişliği düşürdüğü saptanmıştır (Yüksel, 2015; Bayer, 2018). Bireyci toplumlarda ise bireylerin kiminle mutlu olacağını inanırsa o kişileri seçme ve sosyal ilişkileri geliştirme olanağı vardır (Triandis, 1995); fakat bu durum rekabet ortamı geliştirir ve sosyal kaygıya yol açarak kişilerarası ilişkileri olumsuz etkileyebilir (Ogihara ve Uchida, 2014). Bu kanıtlara dayanarak H1 hipotezi geliştirilmiştir.

H1: Yüksek bağlamli iletişim tükenmişliği negatif yönde etkiler.

Yüksek bağlamli iletişimin mutlulukla ilişkisi

Kültürün mutluluğu şekillendiren büyük bir güç olduğu ve bu yüzden mutluluğun kültürler arasında önemli ölçüde değişebileceği ifade edilmektedir (Lu ve Gilmour, 2004; Lu, Gilmour ve Kao, 2001). Dolayısıyla mutluluk, kültürün bir ürünü olup kişinin kültürü tarafından güçlü bir şekilde etkilendiğine dair kanıtlar vardır (Lu ve ark., 2001; Uchida, Norasakkunkit ve Kitayama, 2004). Kültürel farklılıklar ise mutluluğa ulaşmanın yollarını çeşitlendirir ve insanlara farklı şekillerde rehberlik eder (Diener, Lucas ve Oishi, 2018). Bu nedenle her kültürün üyeleri, kullandıkları stratejiler farklı olsa da mutluluk için çaba gösterdikleri ifade edilebilir (Lu ve ark., 2001; Lu ve Gilmour, 2004).

Toplulukçu toplumlarda mutluluk genellikle kişilerarası ilişkilere ve bu ilişkilerde kurulacak dengeye dayalıdır (Uchida ve Ogihara, 2012; Wei ve ark., 2020). Bu nedenle bazen denge kurmak adına olumlu ve olumsuz duyguların eşit derecede gerekli ve önemli olduğu vurgulanır (Miyamoto, Uchida ve Ellsworth, 2010). Toplulukçu toplumlar grup içinde çalıştıklarında daha fazla mutlu olurlar, çünkü toplulukçu toplumlarda bireyler, iyi oluş düzeylerini olumsuz etkileyebilecek durumlardan kaçınmaya ve insanlarla çatışmamaya gayret ederler. Böylece bireyler, kendilerini mutsuz eden unsurlardan korunmaya çalışırlar (Han, Koh ve Scollon 2015). Toplulukçu bir kültüre sahip olanların çevreleriyle uyumlu davranmaları, değer verdikleri sosyal ve

duygusal kaynaklara daha fazla erişebilmeleri onların iyi oluşunu artırır (Rego ve Cunha, 2009). Türkiye gibi toplulukçu bir kültüre sahip olan Çin’de mutluluğun sosyal yönelimli olduğu ileri sürülmektedir. Bu tip kültürlerde bireyler başkalarını önemli ve değerli görürler. Akrabalarla ve arkadaşlarla uyumlu ilişkilerin toplulukçu toplumlarda mutluluğu etkilediğine dair kanıtlar elde edilmiştir (Lu ve Gilmour, 2004; Wei ve ark., 2020). Ayrıca toplulukçu toplumlarda insanlar, mutluluklarını dışa vurmaktansa içsel olarak bu mutluluğu deneyimlemeyi tercih ederler (Veenhoven ve Ouweneel, 1991). Bu durumun toplulukçu kültüre ve yüksek bağlamli iletişim tarzına sahip olan Türkiye (Sargut, 2015) için de geçerli olması beklenmektedir. Alanyazında yer alan kanıtlardan yola çıkılarak H2 hipotezi geliştirilmiştir.

H2: Yüksek bağlamli iletişim mutluluğu pozitif yönde etkiler.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Türü (Tasarımı)

Bu araştırma, kültürel bir unsur olan yüksek bağlamli iletişimin sağlık kurumları çalışanlarının tükenmişlik ve mutluluk düzeylerine etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Bu nedenle araştırmanın amacı, nicel bir araştırma yöntemini gerekli kılmaktadır. Araştırma, tanımlayıcı ve kesitsel bir tasarım tipine sahiptir.

Araştırma Evreni ve Örneklemi

Burdur ve Isparta illerinde bulunan Devlet ve Üniversite Hastanelerinde, Özel Hastanelerde, İl Sağlık Müdürlüklerinde, Halk Sağlığı Müdürlüklerinde ve Aile Sağlığı Merkezlerinde görev yapan çalışanlar, bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırılmak istenen konuya uygun bir örneklemin seçilmesine özen gösterilmiştir. Bu nedenle yüksek düzeyde iletişim kurmak zorunda kalan sağlık kurumları çalışanlarının örneklem olarak seçilmesine karar verilmiştir. Bu çalışanlar; hastalarla, hasta yakınlarıyla ve çalışma arkadaşlarıyla temasları doğrudan ve süreklidir. Emek yoğun bir sektörde hizmet veren sağlık kurumları çalışanlarının işlerinin doğası gereği iletişim kurma düzeyleri ve psikolojik etkilere maruz kalmaları daha fazla olduğu bilinen bir gerçektir (Fan ve ark., 2014). Nitekim pek çok ülkede sağlık kurumları çalışanları, genel nüfusla birinci düzeyden temas halindedir (Benzoi ve ark., 2017). İletişimin yoğun yaşandığı sağlık kurumları çalışanlarında

kültürün önemli bir bileşeni olan yüksek bağlamlı iletişimi incelemenin doğru bir adım olacağı düşünülmektedir. Çalışanların iletişim tarzları elbette yetiştikleri ve çalıştıkları çevrenin sosyal dinamikleriyle şekillenmektedir (Molero Jurado ve ark., 2021), çünkü sağlık kurumları çalışanları da birer insan ve toplumsal kültürün de birer üyesidirler.

Bu araştırmada 354 sağlık kurumu çalışanından, kolayda örnekleme yöntemi ve anket tekniği kullanılarak veri toplanmıştır. Online ve yüz yüze şekilde gerçekleştirilen anket çalışmasında, çalışanlara araştırma hakkında açıklamalar yapılmış ve anketleri bireysel şekilde doldurmaları sağlanmıştır. Anketin başında çalışmanın ne olduğu ve amacı hakkında bilgi verilmiş ve prosedür açıklanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada anket tekniği kullanılarak veri toplanmıştır. Ankette, aşağıda detayları sunulmuş olan ölçeklere yer verilmiştir.

Yüksek Bağlamlı İletişim Ölçeği: Hall'in (1976) Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Modeli bağlamında Erdem (2006) tarafından geliştirilen "KİÖ-TUR" (Kültürel İletişim Ölçeği-Türkçe) ölçeğinin bir boyutudur. Bu alt boyutta 8 madde bulunmaktadır. Söz konusu ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik değerinin ise 0.789 olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin tamamında 7'li Likert tipi (1= Hiçbir zaman, 7= Her zaman) derecelendirme kullanılmaktadır.

Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu Ölçeği: Pines (2005) tarafından geliştirilen bu ölçek, tek boyutlu ve 10 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlama çalışması Tümkaya, Çam ve Çavuşoğlu (2009) tarafından yapılmıştır. Ölçek maddelerinin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.91 olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu 7'li Likert tipi (1= Hiç, 7= Daima) bir ölçektir.

Oxford Mutluluk Ölçeği Kısa Formu (OMÖ-KF): Katılımcıların mutluluk düzeylerini belirlemek için Hills ve Argyle tarafından 2002 yılında geliştirilmiş olan 7 maddelik OMÖ-KF kullanılmıştır. Tek boyutlu ve 5'li Likert tipi (1= Hiç Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum) bir ölçek olan OMÖ-KF'nin Türkçe'ye uyarlama çalışması Doğan ve Çötök (2011) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin test tekrar güvenilirlik katsayısının 0.85 olduğu saptanmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Konuyla ilgili veri toplamak için literatürde mevcut ve geçerliliği kanıtlanmış ölçekler kullanılmıştır. Veri toplanmadan önce Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesinin Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan (Tarih: 07.05.2024 ve Karar No: GO2024/333) etik kurul izni alınmıştır. Anketin başlangıcında katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır. Daha sonra anketi yanıtlamaları talep edilmiştir.

Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmanın analizlerini yapmak için Spss 22 ve Amos 23 paket programları kullanılmıştır. Tablo 3'te yer alan Skewness ve Kurtosis değerlerinin uygun aralıkta olması sebebiyle verilerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir. Buradan hareketle parametrik analizlerin yapılmasına karar verilmiştir. Burada betimsel analizler, doğrulayıcı faktör analizleri, ayrışım ve birleşim geçerlilik testleri, güvenilirlik analizi, pearson korelasyon ve yapısal eşitlik modeli uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar ise bulgular başlığı altında sunulmuştur.

BULGULAR

Katılımcıların profilini tespit etmek üzere yapılan betimsel analiz sonuçları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

		n	%			n	%	
Cinsiyet Dağılımı	Kadın	149	42.1	Medeni Durumu Dağılımı	Evli	231	65.3	
	Erkek	205	57.9		Bekâr	123	34.7	
Yaş Dağılımı	20 ve altı	10	2.8	Grubu Dağılımı	Sağlık	203	57.3	
	21-30	111	31.4		İdari	151	42.7	
	31-40	118	33.3					
	41-50	86	24.3					
	51 ve üstü	29	8.2					

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların 205'i (%57.9) kadın, 231'i (%65.3) evli, 118'inin (%33.3) 31-40 yaş ve 203'ü (%57.3) sağlık personeli olduğu tespit edilmiştir. İdari personel grubu, sağlık personelinin dışında kalan diğer idari personel ifade etmektedir. İdari görevi olan baş hekim, müdür, sorumlu hemşire gibi sağlık personeli dahil değildir.

Hipotezleri test etmeden önce her bir ölçeğin faktör yapısını ve yapı geçerliliğinin belirlemek için Doğrulamalı Faktör Analizleri (DFA)

uygulanmıştır. Bu analizler sonucunda elde edilen uyum indeksleri ve kabul edilebilir değer aralıkları Tablo 2'de gösterilmiştir (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2013; Meydan ve Şeşen, 2011; Gürbüz, 2019). Değerler incelendiğinde ölçeklerin uyum indekslerinin kabul edilebilir değer aralığında olduğu görülmektedir. Bu sayede değişkenlerin kuramsal yapılarının doğrulandığı söylenebilir; fakat uyum indekslerini iyileştirmek adına tükenmişlik ölçeğinin T3 maddesi analizin dışında tutulmuştur.

Tablo 2. DFA Modellerine İlişkin Uyum İndeksleri

	X ²	df	p	X ² /df	GFI	TLI	CFI	SRMR	RMSEA
Kabul Edilebilir Değerler				<5	>.90	>.90	>.90	≤.08	≤.08
YBİ	52.015	17	.000	3.060	.962	.963	.978	.035	.076
TÜK	83.574	24	.000	3.482	.950	.973	.982	.032	.084
MUT	33.538	12	.001	2.795	.974	.958	.976	.034	.071

Yüksek Bağlı İletişim (YBİ), Tükenmişlik (TÜK), Mutluluk (MUT), Goodness-of-Fit Index (GFI), Tucker Lewis Index (TLI), Comparative Fit Index (CFI), Standardized Root Mean Residual (SRMR), Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA).

Betimsel ve Korelasyon Analizleri Bulguları

Değişkenlerin faktöriyel yapıları doğrulandıktan sonra ortalamaları ve standart sapma değerleri, normal dağılım, güvenilirlik ve korelasyon değerleri incelenmiştir. Elde edilen bulgular ise Tablo 3'te gösterilmiştir. Analiz sonuçlarına göre yüksek bağli iletişim ortalaması Ort.=5.33; SS=1.17, tükenmişlik değişkeninin ortalaması Ort.=3.66, SS=1.61 ve mutluluk değişkeninin ortalaması ise Ort.=3.42, SS=.80 olduğu tespit

edilmiştir. Ardından normallik varsayımını ortaya koyan kurtosis ve skewness değerleri incelenmiştir. Bu değerlerin -1 ile +1 arasında yer aldığı saptanmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2015; Şimşek, 2007). Böylece değişkenlerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiş ve ilgili değerler Tablo 3'te gösterilmiştir. Bunun yanında yüksek bağli iletişimin tükenmişlikle pozitif ($r=.380$, $p<.01$) bir ilişkisi varken mutlulukla ilişkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($r=.096$, $p>.05$).

Tablo 3. Ortalamalar, Korelasyon, Güvenirlik ve Normal Dağılım Değerleri

	Ort.	SS	1.	2.	3.	Skewness	Kurtosis
1. YBİ	5.33	1.17	(.892)			-.679	,143
2. TÜK	3.66	1.61	.380**	(.938)		.351	-,880
3. MUT	3.42	.80	.096	-.455**	(.836)	-.104	,059

** $p<.01$, Yüksek Bağli İletişim (YBİ), Tükenmişlik (TÜK), Mutluluk (MUT), Ortalama (Ort.), Standart Sapma (SS), Cronbach's α (parantez içinde bold ile gösterilmiştir), Skewness ve Kurtosis (Normal Dağılım Değerleri)

Ölçüm Modelinin Bulguları

Veri, normal dağılım gösterdiğinden dolayı değişkenler arasında Maximum Likelihood hesaplama yöntemi (Gürbüz, 2019) kullanılarak kovaryans matrisi oluşturulmuştur. Ölçüm modeli alan yazında genel kabul görmüş uyum indeks değerleri dikkate alınarak test edilmiştir. Analiz sonucunda ölçüm modelinin doğrulandığı tespit edilmiştir ($X^2= 618.123$, $df= 201$, $X^2/df= 3.075$, $p= .000$, $GFI= .858$, $CFI= .930$, $TLI= .920$,

$SRMR= .072$ ve $RMSEA= .077$). Ölçüm modelinin ayrıca birleşim ve ayrışım geçerliliğinin de test edilmesi gerekmektedir. Birleşim geçerliliğinin sağlanması için $AVE>0.50$, $CR>0.70$, CR ve $\alpha>AVE$ olmalıdır (Gürbüz, 2019; Hair ve ark., 2013). Tüm faktörlerin CR ve Cronbach's α değerleri AVE değerlerinden büyüktür. CR değerlerinin AVE değerlerinden yüksek olması birleşim geçerliliğini ortaya koymaktadır. Bunun yanında ayrışım geçerliliği için $MSV<AVE$, $ASV<AVE$ ve

\sqrt{AVE} >“Faktörler arası korelasyon” kriterlerinin karşılandığı görülmektedir. Bu durumda sağlanması gerekmektedir (Gürbüz, 2019; Hair ve ark., 2013). Tablo 4 incelendiğinde tüm kriterlerin ölçüklerin ayrışım geçerliliğinin sağlandığı söylenebilir.

Tablo 4. Ölçüm Modelinin Birleşim ve Ayrışım Geçerliliği Değerleri

Değişkenler	CR	AVE	MSV	ASV	MaxR(H)	1	2	3
1. YBİ	.900	.540	.133	.066	.923	.735		
2. MUT	.836	.508	.256	.128	.854	-.018	.713	
3. TÜK	.940	.645	.256	.194	.972	.364***	-.506***	.803

Yüksek Bağlı İletişim (YBİ), Tükenmişlik (TÜK), Mutluluk (MUT)

***Faktörler arası korelasyon ($p < .01$), \sqrt{AVE} bold ile gösterilmiştir.

Yapısal Eşitlik Modellemesi Bulguları

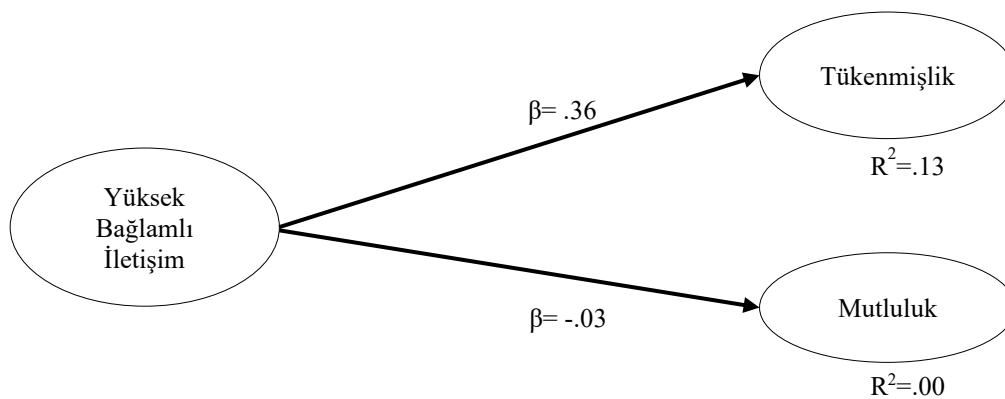
Araştırmanın hipotezleri, Yapısal Eşitlik Modellemesiyle (YEM) test edilmiştir. YEM analizi; bağımsız değişkenin (yüksek bağli iletişim) birden fazla bağımlı değişken (mutluluk ve tükenmişlik) üzerindeki etkisini tek modelde test etme imkanı tanınması sebebiyle tercih edilmiştir (Meydan ve Şeşen, 2011). Tablo 5'te ve Şekil 1'de değişkenlerin birbirlerine olan etkisini ortaya koyan yol analizinin sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar, modelin uyumlu olduğunu

göstermektedir. Yüksek bağli iletişimden tükenmişlik değişkenine doğru giden yolun beta değerinin anlamlı ve pozitif olduğu görülürken ($\beta = .365$, $p < .01$), mutluluk değişkenine giden yolun beta değeri ise anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($\beta = -.031$, $p > .05$). Yüksek bağli iletişimin tükenmişlik değişkenindeki varyansın yaklaşık olarak %13'ünü ($R^2 = .133$) ve mutluluk değişkenindeki varyansın ise yaklaşık olarak %00'ünü ($R^2 = .001$) açıkladığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak H1 ve H2 hipotezleri desteklenmemiştir.

Tablo 5. Yol Analizi Sonuçları

Parametre Tahminleri	Standardize	Standardize Olmayan	SH	R ²
Tükenmişlik <--- Yüksek Bağli İletişim	.365***	.812	.142	.133
Mutluluk <--- Yüksek Bağli İletişim	-.031	-.025	.049	.001

Model Fit Summary: $\chi^2 = 709.594$, $df = 203$, $p = .000$, $\chi^2/df = 3.513$, $GFI = .846$, $CFI = .915$, $TLI = .903$, $SRMR = .015$ ve $RMSEA = .084$



Şekil 1. Yapısal Eşitlik Modeli

TARTIŞMA

Her ne kadar tükenmişliğin (Buonomo ve ark., 2022), mutluluğun ve yaşam doyumunun nedenlerini ele almanın ve gerekli müdahaleleri tam anlamıyla yapmanın mümkün olmadığı ifade edilse de (Celik, Celik, Hikmet ve Khan, 2018) bu çalışma, sağlık kurumları çalışanları arasında yüksek bağlamli iletişime odaklanmış, mutluluk ve tükenmişlik deneyimine etkisini ortaya çıkarmayı amaçlamış ilk çalışmadır. Sağlık kurumları çalışanlarında yüksek bağlamli iletişim puanının ortalamasının üzerinde olduğu görülmüştür. Daha önce Erdem ve Günlü (2006) tarafından yürütülen bir çalışmada, Türk sağlık kurumları çalışanlarının hastanelerde yüksek bağlamli iletişimi tercih ettiği tespit edilmiştir. Bu çalışmada beklentinin aksine yüksek bağlamli iletişim tükenmişliği yükseltmiş ve mutluluğa herhangi bir etkisi olmamıştır. Bu noktada hiçbir koşulun tek başına mutluluğu (Celik ve ark., 2018; Pereira ve ark., 2023) ve tükenmişliği tahmin edemeyeceğini unutmamak gerekir. Araştırmanın sonuçları, çalışanların iş arkadaşlarıyla veya diğer paydaşlarla ima yoluyla iletişim kurarak onların anlamasını beklemenin çalışanları yordugunu ve mutlu etmediğini göstermiştir. Nitekim Yüksel (2015) iletişim becerisi olan empatik düşünmenin duygusal tükenmeyle ve duyarsızlaşmayla negatif bir ilişkisinin olduğunu tespit ederek bu çalışmanın sonuçlarıyla paralel bir bulguya ulaşmıştır.

Bireyci ve düşük bağlamli iletişimin hakim olduğu toplumlarda bireyler arasındaki etkileşim ve iletişim iyi oluş düzeyini etkiler. Özellikle bireylerin muhatapları tarafından doğru algılandıklarında mutlu oldukları görülür (Ohbuchi ve Takahashi 1994). Bireyci kültürlerde kişisel hedefler önemliken toplulukçu kültürlerde bireyler, grup başarılarıyla daha fazla ilgilenirler (González-Navarro ve ark., 2019). Bu durum iletişim tarzını etkilemekte ve toplulukçu toplumlarda iletişimi yüksek bağlamli hale getirmektedir. Yüksek bağlamli iletişimin de birtakım sonuçları kaçınılmaz olur. Çalışanlar, gruba uyum göstermek adına bazı durumlarda mesajı çerçeveye koymak zorunda hissederler. Sağlık kurumları çalışanları dahi örtülü ve dolaylı mesajlar vermek zorunda kalırlar (Erdem ve Günlü, 2006), çünkü toplulukçu toplumlarda bireyler, sosyal ilişkileriyle tanımlanırlar. Dolayısıyla sosyal bağlamda gömülü normlara uyum sağlayan insanlar toplumda kabul görürler. Bunu başarabilenler mutlu olabilir (Jin, 2010;

Ohbuchi ve Takahashi, 1994).

Türkiye’de yapılan bir çalışmada yüksek bağlamli iletişimin örgütsel muhalefet davranışlarıyla negatif bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir (İzğüden ve Erdem, 2017). Burada bireyler dışlanmamak ve kendi mutluluğunu sürdürmek adına sessizliğe gömülmeyi tercih edebilirler veya rol yaparak uyumlu olduklarını gösterebilirler, çünkü işyerinde sosyal destek sisteminin varlığının, tükenmişliğin olumsuz etkisini hafifletebileceği savunulmaktadır (Alharbi ve ark., 2016). Burada bahsedilen temel destek, işbirliğine dayanan bir ortamdır. Nitekim toplulukçu kültürlerde olumlu ilişkilerin daha fazla duygusal destek sağlayabileceği, uyumlu ilişkileri kolaylaştıracağı ve böylece mutluluğu besleyebileceği ileri sürülmektedir (Uchida ve ark., 2008, Wei ve ark., 2020); ancak bu görüş bu çalışmanın bulgularıyla örtüşmemektedir. Bunun önemli sebepleri arasında küreselleşen dünyada bireyselleşmenin ön plana çıkmaya başladığı ihtimalidir (Oishi ve Diener, 2001). Küreselleşmeyle birlikte kültürün zamanla değişebileceği ifade edilmektedir (Ouweneel ve Veenhoven, 1991). Bireyci toplumlarda kişiler, mutlu olabilecekleri ilişkileri tercih etme eğilimindedirler (Triandis, 1995). Bireyci toplumların bu hayattaki temel hedeflerinden bir tanesi de mutlu bir hayat sürdürmektir (Khan, 2009).

Toplulukçu bir toplum olan Japonya, bu duruma önemli bir örnek teşkil etmektedir. Bireyci bir kültürün etkilerine maruz kalan Japon toplumu, bireyci kültüre uygun stratejilere sahip olmamasından dolayı kişilerarası ilişkileri kesme eğiliminde olabilmekte ve yeni ilişkileri kurmadığı ileri sürülmektedir. İthal edilen bu bireycilik, nispeten yeni ve eksiktir. İnsanlar bireyci değerlere sahip olsalar bile bireyciliğin olumsuz etkisini tamponlayacak uygun stratejilerle yeterince donatılmamışlardır. Bu durum toplulukçu bir toplum olan Japonların mutluluğunu azalttığı ileri sürülmektedir (Ogihara ve Uchida, 2014). Dolayısıyla Türk toplumu da benzer bir durumla karşı karşıya olabileceği ihtimal dahilindedir.

Sağlık çalışanları dünya çapında uzun mesailer yapmakta, stres, kaygı ve tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadırlar (Alharbi ve ark., 2016). Bu durum Türkiye’nin sağlık çalışanları için de geçerlidir (Akova, Kiliç ve Özdemir, 2022; Tuna ve Özdin, 2021). İyileştirilmeyen çalışma şartları ve sınırlı kaynakların olması sağlık çalışanlarını

bitkin bir duruma düşürebilmektedir. Aşırı iş yükü bu çalışanları tükenmişliğe sürükleyebilir (Ulfa ve ark., 2022). Uzun çalışma süreleri; verimliliğin azalması, tıbbi hataların artması, devamsızlığın artması ve işten ayrılma niyetinin yükselmesi gibi olumsuzluklara yol açar (Ahmad ve ark., 2023). Araştırmalar, uzun saatler boyunca çalışmanın sağlıklı ve mutlu olmak için gerekli olan iyileşme fırsatlarını sınırladığını göstermiştir. Bu durumun gerginliği artırdığı ve ilişkilere zarar verdiği bilinmektedir (Jia ve ark., 2021; Schaufeli, Bakker, Van der Heijden ve Prins, 2009). Böyle bir çalışma ortamında işin anlamlılığı sorgulanmaya başlanır. Dolayısıyla tükenmişliğin yaşamdaki mutlulukla negatif ilişkili olduğu bulunmuştur (Demerouti ve ark., 2019). Bu durum tükenmişlik ile mutluluğun bir yerde bulunmayacağını göstermektedir, çünkü iş tükenmişliğinin yükselmesi mutluluğu anlamlı şekilde düşürmekte (Sharif ve ark., 2020), çalışanların sağlık ve motivasyonuna zarar verdiği bilinmektedir (Wei ve ark., 2020). Öte yandan tükenmişliğin önlenmesi sonucunda mutluluğun artması gibi olumlu bir sonuç ortaya çıkar (Rezaei, Karami Matin, Hajizadeh, Soroush ve Nouri, 2018; Sharif ve ark., 2020). Bu nedenle JD-R teorisi (Demerouti ve ark., 2001) ışığında, yüksek bağlamli iletişimin yüksek iş talepleriyle birleştiğinde tükenmişliğe yol açması ve mutluluğa etki etmemesi olası bir durum olduğu söylenebilir. Nitekim Pereira ve arkadaşları (2023) düşük mutluluğun toplulukçu kültürle ve güç mesafesiyle ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. İş yerinde düşük mutluluk ise daha düşük bağlılıkla sonuçlanmaktadır. İşe bağlılık ise tükenmenin önüne geçerek çalışanların canlı, dinç ve özverili olmalarını da sağlamaktadır (Pryce-Jones, 2011).

Araştırmanın Uygulamaya Katkısı

Bu araştırma, duygusal olarak tükenmiş çalışanlar ve onların yöneticileri için çeşitli pratik çıkarımlar sunmaktadır. Mutluluk ve tükenmişlik gibi iki zıt kutup, sağlık sisteminin verimliliği için önemli faktörlerdir. Sağlık kurumları çalışanları gün içerisinde diğer çalışanlarla, hastalarla ve hasta yakınlarıyla yoğun şekilde ilişki kurarlar. Bu iletişim tarzının şekli sağlık kurumları çalışanlarında stres, baskı ve kaygı yaratabileceği gibi mutluluğu ve olumlu duyguları da tetikleyebilir. Örgüt kültürünü ve iletişim şeklini ise toplumun kültürel özelliklerinden bağımsız şekilde düşünmek doğru değildir. Toplulukçu ve güç mesafesinin yüksek olduğu Türkiye gibi

ülkelerde sağlık kurumları yöneticilerinin; çalışanlarının örgütle, iş süreçleriyle, mutlulukla ve tükenmişlikle ilgili durumları hakkında geri bildirim almak istediklerinde yüksek bağlamli iletişimin etkisini göz ardı etmemeleri gerekir. Çalışanlar bu geri bildirimlerinde gerçek niyet ve isteklerini dile getiremeyebilirler. Bu nedenle bazı durumlarda gayri resmi iletişimin tercih edilerek gerçeklerin gün yüzüne çıkarılması sağlanabilir. Bu anlamda Erdem ve Günlü (2006), dedikodular ve fısıltı gazetesi gibi gayri resmi iletişimin gerçekleştiği iletişim kanallarına da önem vermenin gerekliliğini vurgulamaktadırlar. Yüksek bağlamli iletişimin olduğu iş ortamlarında aynı zamanda hiyerarşi yüksek olur. Tolerans da düşük olursa bu sefer çalışanların kararlara katılımı düşer. Bu durum aynı zamanda çalışanların fikirlerinden yararlanmayı kısıtlayabilir, çünkü insanlar düşüncelerini net şekilde ifade etmekten kaçınabilirler (İzğüden ve Erdem, 2017).

Zor ve stresli bir ortamda çalışan sağlık kurumları çalışanlarının ilk etapta olumlu ruh hallerini sürdürmek ve zihinsel bir tepki olan tükenmişlikten onları korumak gerekir (Javanmardnejad ve ark., 2021; Sharif ve ark., 2020). Baskın iletişim eğiliminin bilinmesi, çatışmaların önlenmesinde ve işbirliği destekleyen başarılı bir örgütün inşa edilmesinde etkili olabilir. Yöneticiler, tükenmişliğin sebep ve sonuçlarını toplum ve örgüt kültürüne göre incelemeli ve gerekli önlemleri almalıdırlar. Sağlık kurumları çalışanlarının yüksek bağlamli iletişim hakkındaki farkındalıkları arttırılmalıdır. Bunun için hizmet içi eğitim programları yoluyla dayanıklılık ve başa çıkma teknikleri öğretilir. Bunun yanında bireysel mutluluğun inşası için gerekli uygulamalar öğretilir.

Araştırmanın Teoriye Katkısı

Çalışma, yüksek bağlamli iletişimin baskın olduğu kültürlerde iletişim bağlamının çalışanları nasıl etkilediğine dair önemli bir göstere niteliğindedir. Toplulukçu bir kültüre sahip Türkiye'deki sağlık kurumları çalışanlarında yüksek bağlamli iletişimin mutluluğu yükseltmemesi şaşırtıcı bir sonuçtur, çünkü yüksek bağlamli iletişimin mutluluğu yükseltmesi beklenir. Hatta yüksek bağlamli iletişimin tükenmişliği yordaması ve yükseltmesi bu durumu daha da ilginç hale getirmiştir. Öte yandan mutluluğun kültürel bir etmen olan yüksek bağlamli iletişimden etkilenmediği düşünülürse o zaman zıt kutupta yer alan tükenmişliği beslemesi

olası bir durumdur. COR teorisi bağlamında (Hobfoll, 1989) mutluluğu besleyen faktörler olmadığında bireylerin daha fazla kaynak tükenmesiyle karşı karşıya kalarak stres yaşamaları normal hale gelebileceği söylenebilir. Bu nedenle çalışma, Türkiye'nin sağlık kurumları çalışanlarının toplumsal ve kültürel özelliklerini, iş yaşamlarıyla bütünleştirerek mutluluklarını ve tükenmişliklerini yeniden değerlendirilmesine katkıda bulunmaktadır. Çalışma, aynı zamanda iletişim konusunun karmaşık olduğunu teyit etmekte (Gray ve ark., 2019) ve işyerinde kültürün etkisiyle şekillenen iletişimin daha fazla araştırılması gerektiğinin altını çizmektedir.

Kısıtlar ve Gelecekteki Araştırmalar İçin Öneriler

Çalışmanın sonuçları ve katkıları yorumlanırken dikkate alınması gereken bazı kısıtlar vardır. Öncelikle çalışma için Türkiye'nin başlıca iki şehirden veri toplanmıştır. Dolayısıyla verilerin kapsamı bulguların genellenebilirliğini sınırlayabilir. Örneklem büyüklüğünün küçük olması ve sadece sağlık kurumları çalışanlarından oluşması da önemli bir kısıttır. Araştırmanın kesitsel bir tasarıma sahip olması sebep-sonuç ilişkisinin açıklanmasında önemli bir eksiklik yaratabilmektedir. Gelecekteki araştırmalar, boylamsal veri toplama yönteminden yararlanabilir. Bunun yanında yüksek bağlamlı iletişimin yarattığı örtük olumlu ve olumsuz sonuçları belirlemek adına keşfe dayalı nitel bir yöntemle çalışmalar yürütülebilir.

SONUÇ

Toplulukçu bir toplumun fertleri arasında yüksek bağlamlı iletişimin, mutluluğun kaynağı ve tükenmişliğin panzehiri olması beklenir; fakat araştırmanın sonuçları bu varsayımı doğrulamamıştır. Mesai saatleri içerisinde insanlarla yakın temas halinde olan sağlık kurumları çalışanlarının yoğun şekilde duygusal emek verdiği düşünülmektedir. Bu noktada sağlık kurumları çalışanları mutlu olmasa, yorgun olsa ve tükenmiş hissetse dahi kültürel değerler ve sosyal normlar gereği olumlu bir rol sergilediği düşünülmektedir. Nitekim aşırı iş yüküne maruz kalan sağlık kurumları çalışanlarının işten tatmin ve mutlu olmamaları ve daha fazla yorulmuş tükenmişliğe sürüklenmeleri olası bir durumdur. Çalışmanın bu sonuçları göz önüne alındığında, yüksek bağlamlı iletişimin doğası ve sonuçlarından bazılarının anlaşılması noktasında literatüre katkı sunduğu söylenebilir. Söz konusu

değişkenler arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar için teorik ve pratik bir zemin oluşturmaktadır. Pratik uygulamalar açısından incelendiğinde ise örgütsel ilişkilerde önemli bir yer tutan iletişimin etkilerinin anlaşılmasına yardımcı olmaktadır.

Araştırmanın Etik Yönü / Ethics Committee Approval

Araştırma için Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesinin Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan etik onayı alınmıştır (Tarih: 07.05.2024 ve Karar No: GO2024/333).

Yazar Katkısı / Author Contributions

Fikir/Kavram: M.A.T.; Tasarım: M.A.T.; Denetleme/Danışmanlık: M.A.T.; Analiz ve/veya Yorum: M.A.T.; Kaynak Taraması: M.A.T.; Makalenin Yazımı: M.A.T.; Eleştirel İnceleme: M.A.T.

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review

Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması / Conflict of Interest

Yazarlar araştırmanın yürütülmesinde herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan etmişlerdir.

Finansal Destek / Financial Disclosure

Yazarlar araştırmanın yürütülmesi sürecinde bir finansal destek almadıklarını beyan etmiştir.

Teşekkür / Acknowledgements

Çalışmaya katılan tüm sağlık çalışanlarına teşekkür ederim.

KAYNAKLAR

- Ahmad, N., Ullah, Z., Ryu, H. B., Ariza-Montes, A., Han, H. (2023). From corporate social responsibility to employee well-being: Navigating the pathway to sustainable healthcare. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 1079-1095. doi:10.2147/PRBM.S398586
- Akca, N., Kar, A., Erice, E., Even, Ş. (2024). Sağlık çalışanlarının stresle başa çıkma yöntemlerinin, yaşam doyumu ve mutluluk düzeyleri üzerindeki etkisi: Kırıkkale örneği. *İşletme Akademisi Dergisi*, 5(3), 241-259. doi:10.26677/TR1010.2024.1459
- Akova, İ., Kiliç, E., Özdemir, M. E. (2022). Prevalence of burnout, depression, anxiety, stress, and hopelessness among healthcare workers in COVID-19 pandemic in Türkiye. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 59, 1-11. doi:10.1177/00469580221079684
- Alharbi, J., Wilson, R., Woods, C., Usher, K. (2016). The factors influencing burnout and job

- satisfaction among critical care nurses: a study of Saudi critical care nurses. *Journal of Nursing Management*, 24(6), 708-717. doi:10.1111/jonm.12386
- Asar, E., Ocak, M. (2021). Mersin şehir hastanesi sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: Görgül bir araştırma. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(14), 36-50.
- Bakır, N., Özcan, A. (2025). Sağlık çalışanlarının iş yaşam dengesi, sessiz istifa ve tükenmişlik düzeylerinin araştırılması. *Atljm*, 5(12), 1-11. doi.org/10.54270/atljm.2025.79
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341-356. doi:10.1016/S0001-8791(02)00030-1
- Bakker, A. B., Oerlemans, W. G. (2016). Momentary work happiness as a function of enduring burnout and work engagement. *The Journal of Psychology*, 150(6), 755-778. doi:10.1080/00223980.2016.1182888
- Bayer, Y. B. (2018). *Ameliyathane ekibinin iletişim becerileri ve tükenmişlik düzeyleri*. (Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Benzo, R. P., Kirsch, J. L., Nelson, C. (2017). Compassion, mindfulness, and the happiness of healthcare workers. *Explore*, 13(3), 201-206. doi:10.1016/j.explore.2017.02.001
- Buonomo, I., Santoro, P. E., Benevene, P., Borrelli, I., Angelini, G., Fiorilli, C., ..., Moscato, U. (2022). Buffering the effects of burnout on healthcare professionals' health—the mediating role of compassionate relationships at work in the COVID era. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 1-15. doi:10.3390/ijerph19158966
- Cagan, O., Gunay, O. (2015). The job satisfaction and burnout levels of primary care health workers in the province of Malatya in Türkiye. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 31(3), 543-547. doi:10.12669/pjms.313.6795
- Celik, S. S., Celik, Y., Hikmet, N., Khan, M. M. (2018). Factors affecting life satisfaction of older adults in Türkiye. *The International Journal of Aging and Human Development*, 87(4), 392-414. doi:10.1177/0091415017740677
- Chiara, P., Luca, C., Annalisa, P., Chiara, R. (2019). Emotional exhaustion among healthcare professionals: the effects of role ambiguity, work engagement and professional commitment. *Acta bio-medica: Atenei Parmensis*, 90(6-S), 60-67. doi:10.23750/abm.v90i6-S.8481
- Çopar, Ö., Tarakçı, İ. E., Göktaş, B. (2023). Bilecik eğitim ve araştırma hastanesi yoğun bakım sağlık personellerinde tükenmişlik ve mesleki doyumu ölçülmesi. *Third Sector Social Economic Review*, 58(2), 1321-1341. doi:10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.23.06.2113
- Değirmenci Öz, S., Baykal, Ü. (2022). Nurses' views on emotional labor behavior: A qualitative study. *International Journal of Healthcare Management*, 1-7. doi:10.1080/20479700.2022.2118160
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-499. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Demerouti, E., Veldhuis, W., Coombes, C., Hunter, R. (2019). Burnout among pilots: psychosocial factors related to happiness and performance at simulator training. *Ergonomics*, 62(2), 233-245. doi:10.1080/00140139.2018.1464667
- Demiray, S., Polattimur, E. (2023). COVID-19 pandemisinde sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin iş becerikliliği ve işte mutluluk düzeylerine etkisi. *Journal of Academic Research in Nursing*, 9(2), 138-146. doi:10.55646/jaren.2023.50480
- Diener, E., Lucas, R. E., Oishi, S. (2018). Advances and open questions in the science of subjective well-being. *Collabra: Psychology*, 4(1), 15-49. doi:10.1525/collabra.115
- Doğan, T., Çötök, N. A. (2011). Adaptation of the short form of the Oxford happiness questionnaire into Turkish: A validity and reliability study. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36), 165-172.
- Donaldson, S. I., Dollwet, M., Rao, M. A. (2015). Happiness, excellence, and optimal human functioning revisited: Examining the peer-reviewed literature linked to positive psychology. *The Journal of Positive Psychology*, 10(3), 185-195. doi:10.1080/17439760.2014.943801
- Embriaco, N., Papazian, L., Kentish-Barnes, N., Pochard, F., Azoulay, E. (2007). Burnout syndrome among critical care healthcare workers. *Current Opinion in Critical Care*, 13(5), 482-488. doi:10.1097/MCC.0b013e3282efd28a
- Erdem, R. (2006). İletişim eğilimlerinin yüksek-düşük bağlam ayırımı ile ölçülmesi: Türkçe bir ölçek geliştirme çalışması. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 1(2), 17-25.
- Erdem, R., Günlü, E. (2006). İletişim eğilimlerinin yüksek bağlam-düşük bağlam ayırımı ile

- incelenmesi: Hastane çalışanları örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(2), 177-195.
- Fan, D., Cui, L., Zhang, M. M., Zhu, C. J., Härtel, C. E., Nyland, C. (2014). Influence of high performance work systems on employee subjective well-being and job burnout: empirical evidence from the Chinese healthcare sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(7), 931-950. doi:10.1080/09585192.2014.876740
- Fu, L., Charoensukmongkol, P. (2023). Effect of cultural intelligence on burnout of Chinese expatriates in Thailand: The mediating role of host country national coworker support. *Current Psychology*, 42(5), 4041-4052. doi:10.1007/s12144-021-01728-1
- González-Navarro, P., Talavera-Escribano, E., Zurriaga-Lloréns, R., Llinares-Insa, L. I. (2019). Culture, work, and subjective well-being: the role of LMX and resilience in Spanish and Chinese cultures. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(24), 1-16. doi:10.3390/ijerph16244945
- Grass, J., Dörendahl, J., Losereit, T., Greiff, S., Strobel, A. (2023). Thinking to promote happiness: Need for cognition, subjective well-being, and burnout in different populations. *Journal of Research in Personality*, 105, 1-14. doi:10.1016/j.jrp.2023.104383
- Gray, P., Senabe, S., Naicker, N., Kgalamono, S., Yassi, A., Spiegel, J. M. (2019). Workplace-based organizational interventions promoting mental health and happiness among healthcare workers: A realist review. *IJERPH*, 16(22), 1-22. doi:10.3390/ijerph16224396
- Güney, S. (2018). *Davranış bilimleri* (11. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürbüz, S. (2019). *AMOS ile yapısal eşitlik modellenmesi temel ilkeler ve uygulamalı analizler (IBM AMOS uygulamalı, örnek veri setleri)* (1. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S., Sıgır, Ü. (2015). *Örgütsel davranış*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Gürbüz, S., Şahin, F. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Hair, J.F., Black, WC, Babin, B.J., Anderson, R.E. (2013). *Çok değişkenli veri analizi* (7. Baskı). Harlow: Pearson.
- Hall, E. (1976) *Beyond culture*. New York: Doubleday Publishing.
- Hall, E. T. (2000). Context and meaning. In L. A. Samovar and R. E. Porter (Eds.), *Intercultural communication: A reader*, 9th ed. (pp. 34-43). Wadsworth Publishing Co.
- Han, S. J., Koh, S., Scollon, C. N. (2015). Subjective wellbeing and culture. In J. D. Wright (Ed.), *International encyclopedia of the social and behavioral sciences*, 2nd ed. (pp. 643-647). Elsevier. doi:10.1016/B978-0-08-097086-8.25095-2
- Hills, P., Argyle, M. (2002). The oxford happiness questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1073-1082. doi:10.1016/S0191-8869(01)00213-6
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-421. doi:10.1111/1464-0597.00062
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. Sage Publications.
- Hornikx, J., le Pair, R. (2017). The influence of high-/low-context culture on perceived Ad complexity and liking. *Journal of Global Marketing*, 30(4), 228-237. doi:10.1080/08911762.2017.1296985
- Hsu, H. C., Lee, H. F., Hung, H. M., Chen, Y. L., Yen, M., Chiang, H. Y., ..., Mu, P. F. (2024). Effectiveness of individual-based strategies to reduce nurse burnout: An umbrella review. *Journal of Nursing Management*, 2024(1), 8544725. doi:10.1155/2024/8544725
- İzğüden, D., Erdem, R. (2017). The relationship between high-low context communication and organizational dissent behaviors: a research on süleyman demirel university academic staff. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(22), 104-129. doi:10.20875/makusobed.305915
- Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Sharif Nia, H., Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19, 1-8. doi:10.1186/s12955-021-01755-3
- Jia, Z., Wen, X., Lin, X., Lin, Y., Li, X., Li, G., Yuan, Z. (2021). Working hours, job burnout, and subjective well-being of hospital administrators: an empirical study based on China's tertiary public hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9), 4539. doi:10.1080/2005615X.2010.11102872

- Jin, H. (2010). Culture and personality on psychology well-being research. *Multicultural Education Review*, 2(1), 121-139.
- Khan, R. (2009). *The perception of happiness: Role of age and culture*. (Doctoral Dissertation). Kean University, New Jersey.
- Kırık, A. M., Sönmez, M. (2017). İletişim ve mutluluk ilişkisinin incelenmesi. *İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (İNİF E-Dergi)*, 2(1), 15-26.
- Kim, G., Yu, H., Ryu, E. (2023). Social group membership, burnout, and subjective well-being in new nurses in the life transition period: A cross-sectional study. *Nursing Open*, 10(5), 3295-3304. doi:10.1002/nop2.1581
- Lu, L., Gilmour, R. (2004). Culture and conceptions of happiness: Individual oriented and social oriented SWB. *Journal of Happiness Studies*, 5(3), 269-291. doi:10.1007/s10902-004-8789-5
- Lu, L., Gilmour, R., Kao, S. F. (2001). Cultural values and happiness: An East-West dialogue. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 477-493. doi:10.1080/00224540109600566
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Meydan, C. H., Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Miyamoto, Y., Uchida, Y., Ellsworth, P. C. (2010). Culture and mixed emotions: co-occurrence of positive and negative emotions in Japan and the United States. *Emotion*, 10(3), 404-415. doi:10.1037/a0018430
- Molero Jurado, M. D. M., Herrera-Peco, I., Pérez-Fuentes, M. D. C., Oropesa Ruiz, N. F., Martos Martínez, Á., Ayuso-Murillo, D., Gázquez Linares, J. J. (2021). Communication and humanization of care: Effects over burnout on nurses. *PloS One*, 16(6), 1-15. doi:10.1371/journal.pone.0251936
- Muthuri, R. N. D. K., Senkubuge, F., Hongoro, C. (2021). A cross-sectional study on the pursuit of happiness among healthcare workers in the context of health systems strengthening: The case of Meru County, Kenya. *F1000Research*, 10:163, 1-25. doi:10.12688/f1000research.51203.2
- Ogihara, Y., Uchida, Y. (2014). Does individualism bring happiness? Negative effects of individualism on interpersonal relationships and happiness. *Frontiers in Psychology*, 5, 1-8. doi:10.3389/fpsyg.2014.00135
- Ohbuchi, K. I., Takahashi, Y. (1994). Cultural styles of conflict management in Japanese and Americans: Passivity, covertness, and effectiveness of strategies. *The Journal of Applied Psychology*, 24(15), 1345-1366. doi:10.1111/j.1559-1816.1994.tb01553.x
- Oishi, S., Diener, E. (2001). Goals, culture, and subjective well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(12), 1674-1682. doi:10.1177/01461672012712010
- Ouweneel, P., Veenhoven, R. (1991). Cross-national differences in happiness: Cultural bias or societal quality? In N. Bleichrodt, P. J. D. Drenth (Eds.), *Contemporary issues in cross-cultural psychology* (pp. 168-184). Swets and Zeitlinger Publishers.
- Park, C. C., Cho, H., Lee, D. G., Jeon, H. (2022). Latent profile analysis on Korean nurses: Emotional labour strategies and well-being. *Journal of Advanced Nursing*, 78(6), 1632-1641. doi:10.1111/jan.15062
- Peralta, C. F., Saldanha, M. F. (2017). Can dealing with emotional exhaustion lead to enhanced happiness? The roles of planning and social support. *Work and Stress*, 31(2), 121-144. doi:10.1080/02678373.2017.1308445
- Pereira, M. C., Coelho, F., Silva, G. M. (2023). Is there a happy culture? Multiple paths to national subjective well-being. *Kyklos*, 76(4), 613-641. doi:10.1111/kykl.12343
- Petitta, L., Jiang, L., Härtel, C. E. (2017). Emotional contagion and burnout among nurses and doctors: Do joy and anger from different sources of stakeholders matter?. *Stress and Health*, 33(4), 358-369. doi:10.1002/smi.2724
- Pines, A. M. (2005). The burnout measure short version (BMS). *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78-88.
- Pirdelkhosh, M., Mohsenipouya, H., Mousavinasab, N., Sangani, A., Mamun, M. A. (2022). Happiness and moral courage among Iranian nurses during the COVID-19 pandemic: The role of workplace social capital. *Frontiers in Psychiatry*, 13, 1-8. doi:10.3389/fpsyg.2022.844901
- Pryce-Jones, J. (2011). *Happiness at work: Maximizing your psychological capital for success*. John Wiley and Sons.
- Rego, A., Cunha, M. P. (2009). How individualism-collectivism orientations predict happiness in a collectivistic context. *Journal of Happiness Studies*, 10(1), 19-35. doi:10.1007/s10902-007-9059-0
- Rezaei, S., Karami Matin, B., Hajizadeh, M., Soroush, A., Nouri, B. (2018). Prevalence of burnout among nurses in Iran: A systematic review and meta-analysis. *International Nursing Review*, 65(3), 361-369. doi:10.1111/inr.12426
- Ryan, R. M., Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-

- being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. doi:10.1037/0003-066X.55.1.68
- Sargut, A. S. (2015). *Kültürler arası farklılaşma ve yönetim*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Van der Heijden, F. M., Prins, J. T. (2009). Workaholism, burnout and well-being among junior doctors: The mediating role of role conflict. *Work and Stress*, 23(2), 155-172. doi:10.1080/02678370902834021
- Sharif, T. J., Hosseinzadeh, M., Mahdavi, N., Namdar Areshtanab, H., Dickens, G. (2020). Happiness and its relationship with job burnout in nurses of educational hospitals in Tabriz, Iran. *International Journal of Community Based Nursing and Midwifery*, 8(4), 295-304. doi:10.30476/ijcbrnm.2020.83298.1138
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş: Temel ilkeler ve lisrel uygulamaları*. İstanbul: Ekinoks Yayınları.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and Collectivism*. Boulder, CO: Westview Press.
- Tuna, T., Özdin, S. (2021). Levels and predictors of anxiety, depression, and burnout syndrome in physicians during the covid-19 pandemic. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 1-14. doi:10.1007/s11469-021-00505-2
- Tümkaya, S., Çam, S., Çavuşoğlu, I. (2009). Tükenmişlik ölçeği kısa versiyonu'nun Türkçe'ye uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 387-398.
- Uchida, Y., Norasakkunkit, V., Kitayama, S. (2004). Cultural constructions of happiness: Theory and empirical evidence. *Journal of Happiness Studies*, 5(3), 223-239. doi:10.1007/s10902-004-8785-9
- Ulfa, M., Azuma, M., Steiner, A. (2022). Burnout status of healthcare workers in the world during the peak period of the covid-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 13. doi:10.3389/fpsyg.2022.952783
- Wei, X., Shen, P., Li, T., Liu, X. (2020). Self-construal mediates the impact of job burnout on life satisfaction and Chinese happiness. *Current Psychology*, 1-12. doi:10.1007/s12144-020-00735-y
- Westbrook, T. P. (2014). Global contexts for learning: Exploring the relationship between low-context online learning and high-context learners. *Christian Higher Education*, 13(4), 281-294. doi:10.1080/15363759.2014.924888
- Woodward, R., Cheng, T., Fromewick, J., Galvin, S. L., Latessa, R. (2022). What happy physicians have in common: A qualitative study of workplace perceptions of physicians with low burnout scores. *SAGE Open Medicine*, 10, 1-9. doi:10.1177/20503121221085841
- Wu, C., Yama, H., Zakaria, N. (2024). How do Japanese and Chinese view each other? Understanding the meaning of low-context culture in intercultural communication. *Global Networks*, 24(1), 1-10. doi:10.1111/glob.12440
- Würtz, E. (2005). Intercultural communication on web sites: A cross-cultural analysis of web sites from high-context cultures and low-context cultures. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(1), 274-299. doi:10.1111/j.1083-6101.2006.tb00313.x
- Yüksel, Ö. (2015). *Hastane yöneticilerinin iletişim becerilerinin hemşirelerinin motivasyon ve tükenmişlik düzeyine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.