



Do Perceived Supervisor Support and Positive Psychological Capital act as moderators in the relationships among Work Load, Irritation and Work Engagement?

İrem Öztürk Anabal, Selma Arıkan*

Ataşehir Adıgüzel Meslek Yüksekokulu, İstanbul Medeniyet Üniversitesi

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 16.01.2019

Received in revised form:

14.03.2019

Accepted: 19.04.2019

Key Words: Work Load, irritation, positive psychological capital, supervisor support, work engagement

ABSTRACT

Objectives: The aim of this research is to find out the association of work load perceived by employees, on their irritation levels and work engagement; while investigating the relations among these constructs the roles of supervisor support and psychological capital were also taken into consideration and analyzed as moderators. Moreover, it was aimed to clarify the relationship between work load and work engagement by using the irritation variable; which is a construct related with the effects of stress and work load on employees, and studied less compared to burn out variable; as a mediator.

Methods: This research was designed as a crosssectional study with survey methodology the participants were 147 full time employees working in various sectors in İstanbul. The data were analyzed by simple and multiple regressions, and the mediator analysis, Sobel Tests and the moderated regression analysis.

Results: Work load perceived by the employees were positively related with cognitive and emotional irritation, and emotional irritation was negatively associated with work engagement. Despite the insignificance of moderating effects of perceived supervisor support and psychological capital, they were found to be directly related with variables associated with employee wellbeing. The results showed that cognitive irritation acted as a mediator between work load and emotional irritation, implying that irritation construct can be an important variable to understand work stress and employee wellbeing.

Originality: Irritation has been a less studied construct about work stress compared to burnout in literature. For this reason, it is important to understand its relations with work load and work engagement. This study revealed that cognitive irritation was a mediator between work load and emotional irritation signifying that cognitive psychological interventions can be useful for employees' emotional well-being.

İş Yükü, İrritasyon ve Çalışmaya Tutkunluk İlişkisinde Algılanan Yönetici Desteği ve Pozitif Psikolojik Sermaye Biçimleyici midir?

İrem Öztürk Anabal, Selma Arıkan Ataşehir Adıgüzel Meslek Yüksekokulu, İstanbul Medeniyet Üniversitesi

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihiçesi:

Başvuru: 16.01.2019

Revizyon: 14.03.2019

Kabul: 19.04.2019

Anahtar Kelimeler: İş yükü, irritasyon, pozitif psikolojik sermaye, yönetici desteği, çalışmaya tutkunluk

ÖZ

Amaç: Çalışmanın amacı, işin çalışan üzerindeki psikolojik yükünü ifade eden aşırı iş yükünün çalışanların irritasyon düzeyi ve dolaylı olarak çalışmaya tutkunluk düzeyleri üzerindeki olası etkisinin ortaya çıkarılması ve bu ilişkilerde çalışanın algıladığı yönetici desteği ve pozitif psikolojik sermayenin rollerinin tespit edilmesidir. Ayrıca iş stresi ve iş yükünün çalışanlar üzerindeki etkisi ile bağlantılı bir kavram olarak tükenmişliğe kıyasla nispeten daha az çalışmaya konu olmuş irritasyon kavramının iş yükü ve çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişki de aracı değişken özelliğinin araştırılmasıdır.

Tasarım/Yöntem: Araştırma kesitsel ve ilişkisel bir çalışmadır. Araştırma yöntemi olarak anket (survey) yöntemi uygulanmıştır. Bu doğrultuda örneklem olarak farklı sektörlerde çalışan 147 bireye ulaşılmış, katılımcılardan elde edilen veriler SPSS 20 programı vasıtasıyla basit ve çoklu regresyon analizleri, aracı değişken analizi, Sobel Testi ve Biçimleyici değişken analizi gibi istatistiksel yöntemler kullanılarak incelenmiştir.

Sonuçlar: Analizler neticesinde aşırı iş yükünün bilişsel ve duygusal irritasyon ile pozitif bir ilişki içerisinde olduğu, duygusal irritasyonun çalışmaya tutkunluk boyutlarını olumsuz etkilediği bulunmuştur. Algılanan yönetici desteği ve pozitif psikolojik sermaye gibi kaynakların biçimleyici etkisi istatistiksel olarak gösterilememesine rağmen bu değişkenlerin çalışan esenliğini ilgilendiren faktörler ile beklenen yönde ilişki gösterdiği gözlemlenmiştir. Ayrıca bilişsel irritasyonun aşırı iş yükü ve duygusal irritasyon arasında aracı (mediatör) değişken olduğu ve irritasyonun iş stresi ve çalışan esenliğini anlamak için önemli bir yapı olabileceği de araştırmanın bulguları arasındadır.

Özgün Değer: İrritasyon kavramı hem yabancı hem de yerli literatürde tükenmişlik kavramına göre daha az incelen bir yapıdır. Bu bağlamda iş yükü ve çalışmaya tutkunluk gibi değişkenler ile ilişkisinin incelenmesi önemlidir. Ayrıca bilişsel irritasyonun iş yükü ve duygusal irritasyon arasında aracı değişken olarak bulunması iş stresine yönelik bilişsel müdahalelerin ve çözümlerin çalışanların duygularını düzenleyebilmesi açısından faydalı olabileceğini gösteren bir bulgudur.

1. GİRİŞ

Türkiye İstatistik Kurumu'nun Yaşam Memnuniyeti Araştırması'nın 2013 yılı verilerine göre çalışanların iş hayatlarında memnun olmamasının nedenleri arasında çalışma koşulları ve yönetim ile ilgili sorunlar ücret ile ilgili sorunların ardından ikinci sırada yer almaktadır. Çalışan memnuniyeti (satisfaction), işe ve örgüte bağlılık (commitment) ve çalışmaya tutkunluk (engagement) ile performans ve örgütsel etkinlik ilişkisini ortaya koyan çalışmalar da (örn: Anitha, 2014; Berberoğlu ve Seçim, 2015; Bobby ve Green, 2008; Çankır, 2016; De Bloom, Kinnunen ve Korpela, 2015; Guido, Borgogni, Schaufeli, Caprara, ve Consiglio, 2015; Karatepe, 2013; Lee Tan ve Javalgi, 2010; Platis, Reklitis ve Zimeros, 2015) çalışma koşulları ve yönetim ile ilgili sorunların minimuma indirilmesi ve çalışanların memnun edilmesi gereğini ön plana çıkarmaktadır. Artık şirketler arası rekabette, çalışanları mutlu etmek de önemli bir kıstas olarak yer almakta ve uluslararası araştırma şirketlerinin düzenlediği yarışmalarda farklı ülkelerden organizasyonlar en iyi işveren olabilmek için birbirleriyle yarışmaktadırlar (Fortune, 2015). Bireysel düzeyde ise modern çalışma ve yaşam koşulları çalışanların üzerindeki psikolojik yükü eskiye göre daha da artırmış bulunmaktadır (Mohr, Müller, Rigotti, Ayçan ve Tschan, 2006). Bu durum işe bağlı olarak stres, tükenmişlik gibi problemler yaratarak, yetenekli birçok çalışanın potansiyelini tam olarak açığa çıkarmamasına ve yetersiz performans göstermesine neden olabilmektedir. Bahsi geçen faktörlere bağlı olarak günümüz iş dünyasında çalışanlar için olumlu bir çalışma ortamı yaratmak, organizasyonların hedeflerine ulaşmaları noktasında daha da önemli bir konu haline gelmiştir.

Yönetim konusunda yapılan bazı çalışmalar günümüz koşullarında klasik anlamdaki sabit ve ekonomik sermayenin (makine, fabrika, finansal kaynaklar vb.) teknolojinin ve bilginin hızlı yayılması nedeniyle kolayca rakipler tarafından taklit edilebildiğini göstermektedir. Pek çok araştırmacı artık klasik sermaye anlayışının yerine insan sermayesi (human capital) ve sosyal sermaye (social capital) gibi taklit edilmesi daha zor olan olgulardan bahsederek örgütler açısından asıl rekabet avantajını bu faktörlerin sağladıklarını belirtmektedir (Adler ve Seak-Woo, 2002; Davidsson ve Honig, 2003; Dzikowski, 2000; Luthans, Luthans ve Luthans, 2004; Nahapiet ve Ghoshal, 1998; Penningsi Lee ve Witteloostuijn, 1998). Luthans ve arkadaşları (2004) insan sermayesi (çalışanların bilgi, beceri ve deneyimleri) ve sosyal sermaye (güven, ilişkiler, iletişim ağları ve tanışıklıklar) kadar önemli olan bir diğer rekabet kaynağının da pozitif psikolojik sermaye olduğunu savunmakta ve daha önce yapılan pek çok psikolojik araştırmadan yola çıkarak pozitif psikolojik sermayenin geliştirilebileceğini öne sürmektedirler. Pozitif psikolojik sermaye iş hayatında karşılaşılan problemlere çözüm bulmak açısından önemli bir kişisel kaynak olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan algılanan yönetici desteği (perceived supervisor support) de astın işini yaparken performansını ve stresörler karşısındaki dayanıklılığını etkileyebilen önemli bir kaynak olarak görülmektedir (Kuvaas ve Dysvik, 2010; Özdemir, 2010). Bu araştırma kapsamında aşırı iş yükü, irritasyon ve çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişkide yönetici desteği ve pozitif psikolojik sermayenin rollerinin araştırılması amaçlanmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Pozitif Psikolojik Sermaye:

Daha önce yapılan çalışmalar dikkate alındığında (örn; Görgens-Ekermans ve Herbert, 2013; Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007; Roche, Haar ve Luthans, 2014; Özer, Topaloğlu ve Özmen, 2013) pozitif psikolojik sermaye "bireyin pozitif psikolojik gelişim durumu" olarak tanımlanabilir. Araştırmacılar pozitif psikolojik sermayenin dört boyutunu öz yeterlik (self-efficacy), umut (hope), iyimserlik (optimism) ve psikolojik sağlamlık (psychological resilience) olarak önermişlerdir (Luthans ve ark. 2004). Buna göre pozitif psikolojik sermayesi yüksek olan bir çalışan işi ile ilgili görevleri yerine getirebileceğine dair inanca sahip, hedeflere ulaşma konusunda istekli ve ümitli, işinde zorluklarla karşılaştığında yılmayan ve sorunları aşmak için gereken esnekliği gösterebilen biridir. Araştırmacılara göre bu dört farklı psikolojik değişken bir araya geldiğinde tek bir farklı boyut oluşturarak tutum ve performansı yordamada daha fazla etkiye sahip olmaktadır (Avey, Reichard, Luthans, ve Mhatre, 2014; Luthans ve ark., 2007; Roche, Haar ve Luthans, 2014). Pozitif psikolojik sermaye ile ilgili farklı kültürlerde yapılmış olan araştırmalar değişkenin işe bağlılık, işe uyum, iş performansı, iş tatmini, çalışanın iyi olma hali ve çalışmaya tutkunluk gibi değişkenler ile pozitif bir ilişki içinde olduğunu göstermektedir. Yine pek çok çalışma da tükenmişlik, işi bırakma eğilimi, iş-aile çatışması, işsizlik, iş arama eğilimi, iş yerinde uygunsuz davranışlar gibi olumsuz değişkenler ile pozitif psikolojik sermaye arasında negatif bir korelasyon olduğunu göstermiştir. (örn: Avey, Luthans ve Youssef, 2010; Avey, Wernsing ve Luthans, 2008; Bakker ve Schaufeli, 2008; Bitmiş ve Ergeneli, 2013; Cole, Daly ve Mak, 2009; Çetin, Şeşen ve Basım, 2013; Erkmen ve Esen, 2012; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Karatepe ve Karadaş, 2014; Luthans ve ark., 2007; Özer ve ark., 2013; Polatçı, 2014; Roche, Haar ve Luthans, 2014; Şahin, Çubuk, Uslu, 2014). Bu araştırma bulgularından yola çıkarak pozitif psikolojik sermayenin olumsuz iş koşullarında önemli bir kişisel kaynak olabileceği ve koruyucu bir etkisi olabileceği değerlendirilmiş ve araştırmamızda moderatör (biçimleyici) değişken olarak dikkate alınmıştır.

2.2. Algılanan Yönetici Desteği:

Örgüt iklimi; çalışanın örgüt politikaları, pratikleri, kuralları, örgüt hiyerarşisi ya da yönetim tarafından ödüllendirilen iletişim tarzı gibi faktörlere ilişkin algısını ifade eder (Ostroff, Kinicki ve Muhammad, 2013; Schein, 2000; Schneider, Ehrhart ve

Macey, 2013). Örnek olarak örgüt yönetimi açık iletişimin örgüt kültüründe yer aldığını ifade etse de, bu durum çalışanlar tarafından aynı şekilde algılanmayabilir. Söz konusu durum örgüt iklimini, örgüt kültürü ile ilgili çalışmalar içinde mutlaka yer verilmesi gereken bir değişken haline getirmektedir. Litwin ve Schneider'in sınıflandırmasına göre örgüt ikliminin 6 farklı boyutu vardır ve bunlardan biri de çalışanların iş ortamını ne kadar destekleyici ve sıcak buldukları ile ilgili olan boyuttur (Ireland, Van Auken ve Lewis, 1978). Bunun yanında ilgili yazında, çalışanların destekleyici bir örgüt iklimi algılamaları üzerinde yöneticilerin etkili olduğu ve bu etkinin çalışan davranışları ve performansına yansıdığını belirten bulgulara rastlanmaktadır (Schneider, Ehrhart ve Macey, 2013; Boudrias, Brunet, Savoie, Plunier, Morin ve Cacciatore, 2010). Bu durumda destekleyici örgüt ikliminin en önemli unsurlarından birinin algılanan yönetici desteği olduğunu söyleyebiliriz. Yönetici desteği (supervisor support) yöneticinin işini yaparken astını ne kadar desteklediği ve cesaretlendirdiği ile ilgili bir kavramdır. Algılanan yönetici desteği ise yöneticinin desteğinin çalışan tarafından ne kadar algılandığı ile ilgilidir. Yönetici desteği astlar ile iyi iletişim kurma, gerekli bilgileri paylaşma, astların gelişimine imkân sağlama ve iş amaçlarına ulaşabilmek için gerekli maddi ve manevi kaynakları sağlamak gibi davranışları da kapsamaktadır (Babin ve Boles, 1996; Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski ve Rhoades, 2002). Bu durumda algılanan yönetici desteği çalışanların motive olmaları, etkin performans göstermeleri, örgüt ile ilgili olumlu algılara sahip olabilmeleri açısından önemlidir (Gagnon ve Michael, 2004; Griffin, Patterson, ve West, 2001; Shanock, ve Eisenberger, 2006). Ayrıca algılanan yönetici desteği çalışanların iş ortamındaki stresörler ile başa çıkabilmesi açısından da önemli bir kaynaktır. (Babin ve Boles, 1996; Constable ve Russell, 1986; Özdemir, 2010; Steinhardt, Dolbier, Gottlieb ve McCalister, 2003; Schaubroeck ve Fink, 1998). Bu durumda algılanan yönetici desteğini de işten kaynaklanan stresörlere karşı çalışanı güçlü tutan bir örgütsel kaynak olarak görmek mümkündür.

2.3. İş Yükü:

Gelişen teknoloji ile birlikte işlerin fiziksel yükü gittikçe azalırken, günümüzün hızla değişen ve esnek olmayı gerektiren iş dünyası, belirsizlikler ve zaman baskısı gibi faktörler çalışanların üzerindeki psikolojik baskıyı yoğunlaştırmakta ve zihinsel iş yükünü artırmaktadır (Amick III ve Celentano, 2007; Amick III ve Smith, 1992; Mohr, Müller, Rigotti, Aycan ve Tschan, 2006). Çalışanların yaşamış olduğu stres ve zihinsel yük sadece çalışanların sağlık ve esenliğini olumsuz etkilemekle kalmamakta aynı zamanda örgütlerin de performans ve etkinliklerini olumsuz yönde etkilemektedir (Grebner, Semmer ve Elfering, 2005). İş stresi ve iş yükü gibi kavramlar psikoloji ve yönetim literatüründe uzun zamandır tartışılan ve araştırılan konular olmuşlardır. Daha önce iş stresi ile ilgili yapılan pek çok çalışma iş yerindeki stres kaynakları olarak görev özellikleri, görev çeşitliliği, iş ortamının fiziksel özellikleri ve çalışanın rollerinin özelliklerine vurgu yapmışlardır. (Muchinsky, 2000; Peterson ve ark., 1995; Yongkang, Weixi, Yalin, Yipeng, ve Liu, 2014). Çalışanın sahip olduğu rolden kaynaklan stres kaynakları literatürde rol çatışması, rol belirsizliği ve rol yükü olarak ifade edilmiştir (Peterson ve ark., 1995) Bu stres kaynaklarından rol yükü (role overload) özellikle günümüz koşullarında beyaz yakalı çalışanlar için önemli bir stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır. Aşırı rol yükü olarak ifade edebileceğimiz durum çalışanın zaman kısıtlılığı içerisinde kendi sahip olduğu kaynakları aşan sorumlulukları yerine getirmesinin beklendiği durumlarda ortaya çıkmaktadır. (Mulki, Lassk ve Jaramillo, 2008; Yongkang ve ark., 2014). Kısa zamanda pek çok işi bitirme, farklı birimlerden gelen talepleri karşılama, iç ve dış müşterileri memnun etme ve zaman baskısı gibi durumlar günümüz iş dünyasında beyaz yakalı çalışanların çok sık karşılaştığı ve aşırı rol yükü olarak ifade edeceğimiz stres kaynağı ile alakalıdır. Bu çalışma kapsamında yabancı literatürde aşırı rol yükü (role overload) olarak ifade edilen bu kavramı iş yükü olarak ifade edeceğiz.

2.4. İrritasyon:

Aşırı iş yükü ile ilgili olabilecek kavramlardan biri de Mohr'un önerdiği, ağırlıklı olarak kişisel hedeflerle çevresel faktörler arasındaki uyumsuzluk algısına bağlı olarak ortaya çıkan, irritasyon kavramıdır (akt. Mohr ve ark, 2006). Mohr irritasyonu çalışanların iş hayatındaki stresörlere karşı gösterdikleri bir reaksiyon olarak tanımlamaktadır. Ancak irritasyonun çalışan üzerinde oluşturduğu gerginlik normal bir stres tepkisinden daha fazladır, irritasyon çalışanın kendine ayırması gereken zamanlarında rahatlamasına engel olarak çalışanın iş için yeniden toparlanmasını engelleyecek nitelikte olabilir. (Mohr, 1991, akt. Höge, 2009). Özünde irritasyon kişinin iş ile ilgili hedeflerine ulaşmaya çabalarırken, örneğin günlük yapılması gereken işleri tamamlama çalışırken, karşılaştığı engeller nedeniyle yaşadığı gerginliktir. Bu engeller çalışanın gerçekleştirmesi gerektiği hedefleri ile tamamlayabildiği işler arasında bir fark ya da yetersizlik oluşmasına neden olarak çalışanda gerginlik yaratmaktadır. Kişi gerçekleştiremediği hedefleri ve işleri nedeniyle gerginlik yaşamakta ve bunu aklından çıkarmakta zorlanmaktadır (ruminasyon). Yaşamış olduğu ruminasyon süreci irritasyonun bilişsel boyutunu oluşturmakta bu durumda irritasyonun duygusal boyutu olan gerginlik, öfke ve engellenmişlik hislerine neden olmaktadır (Müller, Mohr ve Rigotti, 2004, akt. Höge, 2009).

Çalışanın kendisinden beklenen sorumlulukları yerine getirmeyi hedef olarak düşündüğümüz takdirde zaman kısıtlaması, aşırı iş yükü ve yoğun iş temposu nedeniyle bu sorumlulukları istediği şekilde yerine getirememesi de çalışan için bir uyumsuzluk algısı ve stres yaratacaktır. Mohr'un çalışanların psikolojik sağlığı ile ilgili ortaya koyduğu modele göre çalışanların arzu ve isteklerine ulaşmasına engel olan faktörlerin yarattığı stres çalışanda birbirine nedensel olarak bağlı bir tepkiler dizisine neden olacaktır. Stres yaratan faktörler öncelikle bilişsel ve duygusal boyutu olduğu öne sürülen irritasyona,

sinir sisteminin aşırı yüklenmesinden kaynaklanan yorgunluk ve yıpranmaya, neden olmaktadır (Mohr, ve ark. 2006). İrritasyonu çalışanın iş ortamında veya hedeflerine ulaşma çabası sırasında karşılaştığı olumsuzluklar ve stres yaratan faktörler ve aşırı iş yükü tetiklemektedir. İrritasyon sürecinde yıpranan çalışan dinlenmeye ayrılan zamanlarda bile toparlanıp üzerindeki gerginliği atmakta zorlanmaktadır. İrritasyon ise çalışanın benlik saygısını azaltarak ve kaygı yaratarak dolaylı bir şekilde psikosomatik rahatsızlıklara ve depresif semptomlara neden olabilmektedir (Mohr, 1986, 1991; akt. Dormann ve Zapf, 2002). Araştırmacılara göre irritasyonun zihinsel boyutu – olumsuz düşünceleri tekrar edip durma, ruminasyon- çalışanların bilişsel esneklik yeteneği üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir. Duygusal boyutu (irritabilite) ile birlikte irritasyon kaygı, depresyon, ümitsizlik, amaca odaklanmada zorluk gibi olumsuz değişkenler ile ilişkilendirilebilmektedir. Hatta Dormann ve Zapf (2002) irritasyonun duygusal boyutunun çalışan üzerinde daha büyük bir sıkıntı yarattığını belirtmişlerdir. Bu durumda iş yükü ve irritasyon arasında şu şekilde bir ilişki olmasını beklemekteyiz.

H1a: İş yükü ve irritasyonun bilişsel boyutu arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1b: İş yükü ve irritasyonun duygusal boyutu arasında pozitif bir ilişki vardır.

Ayrıca çalışanın yöneticisinden algılamış olduğu desteğin iş yükünün olumsuz etkisini azaltabilecek bir kaynak olduğunu yukarıda belirtmiştik. Özellikle İş Talepleri ve Kaynakları Kuramı (Job Demands – Resources Theory) iş taleplerinin olumsuz etkilerini azaltan, iş hedeflerine ulaşılmasını kolaylaştıran ve çalışanın iş ile ilgili kişisel gelişimini destekleyen örgüt kaynaklı her türlü fiziksel, sosyal ve psikolojik faktörü iş kaynağı olarak değerlendirmektedir (Bakker ve Demerouti, 2007). Bu bakımdan yönetici desteği de önemli bir kaynaktır, bu bağlamda çalışanın yöneticisinden destek algılaması iş yükü ve irritasyon arasındaki ilişkinin gücünü zayıflatır. Örneğin yöneticisi tarafından zorlandığı durumlarda desteklenen ya da yöneticisinden destek algılayan bir çalışan iş dışında da günlük iş akışında gecikme yaşadığı veya engeller nedeniyle yapamadığı işler konusunda daha rahat olabilir. Yetiştirmekte zorlandığı işleri iş dışında daha az düşünerek (bilişsel irritasyon), daha az gerginlik hissedebilir (duygusal irritasyon).

H2: İş yükü ve irritasyon arasında algılanan yönetici desteği biçimleyici (moderatör) bir değişkendir, şöyle ki yönetici desteği arttıkça iş yükünün irritasyon üzerindeki pozitif etkisi zayıflayacaktır.

2.5. Çalışmaya Tutkunluk (Work Engagement):

Çalışmaya tutkunluk (work engagement) kavramı pozitif psikoloji akımına uygun bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır ve çalışmayla ilgili “olumlu, tatmin edici, üretken bir yaklaşım” olarak ifade edilebilir (Bal Taştan, 2014; Schaufeli ve Bakker, 2004; Schaufeli, Taris ve Rhenen, 2008; Turgut, 2011). Özellikle Schaufeli ve arkadaşlarının (2008) yapmış olduğu çalışma “çalışmaya tutkunluk” kavramını işkoliklik ve tükenmişlik gibi çalışan esenliğini ilgilendiren iki olumsuz kavramdan ayırt etmesi ve bağımsız olarak kavramlaştırması açısından önem taşımaktadır. Schaufeli ve arkadaşları (2008) daha önce özellikle işkoliklik üzerine yapılan çalışmalardan yola çıkarak işe bağlılık ve işten keyif alma ile ilgili böyle bir kavramın ortaya çıkarılmasına ihtiyaç duymuşlardır. İşkoliklik üzerindeki temel çalışmalardan biri olan Spence ve Robbins’ın (1992) işkoliklik üçlüsü olarak nitelendirdikleri işe bağlılık, işten keyif alma ve dürtü boyutlarını kullanarak yaptıkları sınıflandırmaya göre işe bağlılık ve dürtüleri yüksek, ancak işten keyif almaları düşük olan kişiler gerçek işkolikler olarak tanımlanmışlardır. Spence ve Robbins (1992), işe bağlılık ve işten keyif alma düzeyi yüksek olan ancak dürtüleri düşük olan çalışanları iş heveslileri (work enthusiasts) olarak tanımlamışlardır. Schaufeli ve arkadaşları (2008) işkolikliği aşırı çalışma (working excessively) ve dürtüsel çalışma (working compulsively) olmak üzere iki boyutlu bir yapı olarak ele almışlar ve işten keyif almanın çalışmaya tutkunluk (engagement) olarak olumsuz olan işkoliklik kavramından ayrı bir kavram olduğunu göstermeye çalışmışlardır. Çalışmaya tutkunluğun alt boyutları dinçlik (vigor), adanmışlık (dedication) ve yoğunlaşma (absorption) olarak belirtilmiştir (Schaufeli ve ark., 2008; Shimazu ve Schaufeli, 2009). Buna göre çalışmaya tutkunluk düzeyi yüksek olan bireyler çalışırken kendilerini yüksek enerjili hissediler, işler için daha çok çaba sarf ederler, karşılaştıkları zorluklara dayanırlar, görevlerini heveslendirici ve geliştirici bularak işlerinden gurur duyarlar ve işlerini yaparken yüksek bilişsel odaklanma, zamanı daha hızlı algılama, kendini iyi hissetme gibi durumlar yaşarlar (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Turgut, 2011; Ouweneel, Schaufeli ve LeBlanc, 2013).

Çalışmaya tutkunluk kavramı ile ilgili daha önceki araştırmalar, tutkunluğun yapılan işin özelliklerinden ya da işi yapan kişinin öz yeterlik seviyesinden etkilendiğini göstermektedir (Schaufeli ve Bakker, 2004; Ouweneel, Schaufeli ve LeBlanc, 2013; Petrou ve ark., 2012; Bal Taştan, 2014; Turgut, 2011; Demerouti ve Bakker, 2011). Ayrıca algılanan örgütsel destek ve yönetici desteğinin çalışmaya tutkunluk seviyesini belirleme özelliğine sahip değişkenler olması araştırmamızı da ilgilendiren önemli bir bulgudur (Bakker ve Demerouti, 2007; Caesens ve Stinglhamber, 2014; Saks, 2006; Van den Broeck ve ark., 2011). Diğer taraftan çalışanın aşırı iş yükünden kaynaklanan irritasyon düzeyinin çalışmaya tutkunluk değişkeni ile negatif bir ilişki içinde olması beklenmektedir. Çünkü irritasyon ile arasında pozitif bir ilişki bulunan tükenmişlik ile çalışmaya tutkunluk arasında negatif bir ilişki olması beklenir (Schaufeli ve Bakker, 2004). Ayrıca pozitif psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların irritasyonun olumsuz etkilerini daha az hissetmesini beklediğimiz için, pozitif psikolojik sermayenin irritasyon ve çalışmaya tutkunluk arasındaki negatif ilişkide biçimleyici bir rol oynayabileceği varsayılmıştır. Bu varsayımımız daha önce bu konuda ortaya konmuş

olan Kaynakların Korunumu Kuramı (Conservation of Resources Theory) (Hobfoll, Johnson, Ennis ve Jackson, 2003) ve İş Talepleri ve Kaynakları Modelinden (Job-Demands and Resources Model) (Bakker ve Demerouti, 2007) ve bu konudaki literatürden yola çıkılarak oluşturulmuştur. Kaynakların Korunumu Kuramına göre değer gören veya başka kaynaklara ulaşmamızı kolaylaştıran psikolojik sağlamlık (resilience) gibi kişisel özelliklerimiz kişisel bir kaynak olarak değerlendirilmelidir. (Hobfoll, ve ark., 2003). İş talepleri ve kaynakları modeli üzerine yapılan bazı yeni çalışmalar da iş kaynakları kadar kişisel kaynakların da bu modelde önemli olduğunu dile getirmişlerdir (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2007). Yapılan çalışmalara göre kişisel kaynakların iş talepleri ve kaynakları modelinde iş kaynaklarını artırıcı, iş taleplerini azaltıcı ve çalışanların farkındalıklarını artırıcı ve koşulları daha olumlu anlamlandırmalarına yardımcı etkileri olabilir (Van den Broeck, Ruysseveldt, Smulders ve De Witte, 2011). Ayrıca kişisel kaynaklar iş taleplerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini azaltabilir (Xanthopoulou ve ark., 2007). Daha önce Makikangas ve Kinnunen (2003) tarafından benlik saygısı ve iyimserliğin zaman baskısının psikolojik rahatsızlık üzerindeki etkisinde biçimleyici ve koruyucu bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Benzer bir bulgu olumlu duygulanım için de geçerlidir (Hui ve Lee, 2000). Bu durumda psikolojik sermaye önemli bir bireysel kaynak olarak değerlendirilmelidir. Bu doğrultuda;

H3: İrritasyon boyutları ile çalışmaya tutkunluğun alt boyutları arasında negatif bir ilişki vardır.

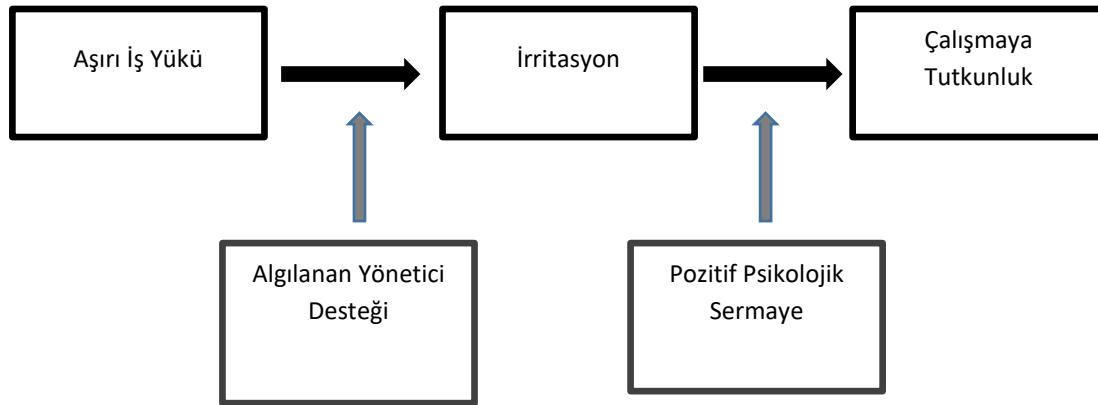
H4: İrritasyon ile çalışmaya tutkunluk arasındaki negatif ilişkide pozitif psikolojik sermaye biçimleyici (moderatör) rol üstlenir. Şöyle ki çalışanın pozitif psikolojik sermayesinin yüksek olması irritasyon ve çalışmaya tutkunluk arasındaki negatif ilişkiyi zayıflatacaktır.

Ayrıca literatürden yola çıkarak şu hipotezleri de ortaya koymak mümkündür:

H5: İş yükü ve çalışmaya tutkun olma arasında negatif bir ilişki vardır.

H6: İrritasyon, iş yükü ve çalışmaya tutkunluk arasındaki negatif ilişkide aracı (mediatör) değişkendir.

Literatür taraması sonucunda, belirttiğimiz hipotezleri de sunduğumuz, araştırmanın teorik modeli Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1: Araştırmanın Teorik Modeli

Araştırmadan elde edilecek bulguların psikolojik açıdan zorlayıcı koşullar altında çalışan ve buna yönelik olarak performanslarında, psikolojik iyi olma hallerinde ve yaşam kalitelerinde düşüş meydana gelen bireylerin çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik araştırmalara katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

3. YÖNTEM

3.1. Katılımcılar:

Araştırmada kullanılan veriler uygunluk örnekleme yöntemi ile ulaşılan katılımcılardan elde edilmiştir. Yaklaşık 300 civarında çalışana online / çevrimiçi gönderilen araştırma sorularını 147 kişi eksiksiz bir şekilde doldurmuştur. Bu nedenle veri

analizlerinde soruları eksiksiz dolduran 147 kişinin cevapları dikkate alınmıştır. Araştırmaya farklı sektörlerdeki kurumlardan dahil edilen çalışanların %55,8'i kadın (n=82), % 44,2'si ise erkektir (n=65). Katılımcıların yaş ortalaması 34,69 olmakla birlikte yaşlar 20-60 arasında dağılmaktadır. Kadınların yaşlarının ortalaması 33,5, erkeklerin ise 36,2'dir. Katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili daha ayrıntılı bilgi Tablo.1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri:

	Ortalama	Standart Sapma			
Yaş	34,69	9,08			
Toplam İş Deneyimi	12,73	9,91			
İşletmedeki Deneyim	7,49	10,75			
Cinsiyet	Kadın	Erkek			
	82	65			
İlişki Durumu	Evli	İlişkisi Yok	İlişkisi Var	Boşanmış	
	79	40	25	3	
Çocuk Sayısı	Yok	1 çocuk	2 çocuk	3 çocuk	
	89	32	22	4	
Eğitim Düzeyi	Doktora	Master	Lisans	Önlisans	Lise
	4	37	63	19	14
Sektör	Eğitim	Sağlık	Kamu	Bilişim	Diğer
	55	18	8	7	59
Pozisyon	Uzman	Eğitimci	Yönetici	Diğer	
	58	39	36	11	

3.2. Veri Toplama Araçları:

Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği: Orijinali Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe'ye uyarlama çalışmaları Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılmıştır. Bu ölçekte katılımcılardan verilen ifadelerin kendi düşüncelerine uygunluklarını 1 ile 6 arasında değerlendirmeleri istenmiştir ("Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum." 1= Kesinlikle katılmıyorum. 6= Kesinlikle katılıyorum). Ölçekteki ters maddelerin veri girişi ters çevrilerek yapılmıştır. Yapılan Açıklayıcı Faktör Analizine (Asal Bileşenler Analizi) tüm ölçek maddeleri dâhil edilerek, birden fazla faktör altında yüksek (.4 üzeri) faktör yükü alan, tek başına kalan ve çok düşük faktör yükü (.4 ve altı) alan maddeler ölçekten teker teker çıkartılmış, kalan maddeler yeniden faktör analizine tabi tutulmuşlardır. En son sonucu bize gösteren faktör analizinde KMO katsayısı 0.87 olarak bulunmuş, Bartlett's Test of Sphericity $p < .01$ ile faktörlerin anlamlı olduğunu göstermiştir. Analiz sonucunda özyeterlik maddeleri iki faktör altında toplanmıştır. Fakat ikinci faktörün iç tutarlılık analizi güvenilir sonuç vermediğinden, bu faktörün altındaki maddeler de teker teker çıkarılarak sonuçta tek bir faktör elde edilmiştir. Maddelerin faktör yükleri, açıkladıkları varyans ve soruların güvenilirlik katsayıları (Cronbach α değerleri) Tablo 2'de sunulmuştur. Yapılan iç tutarlılık analizi 12 maddeden oluşan ölçeğin güvenilir olduğunu ortaya koymuştur ($\alpha = .93$).

Tablo 2: Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör Yapısı

Faktör	Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach α
Psikolojik Sermaye	Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	.77	56,14	.93
	Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	.79		
	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	.70		
	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	.56		
	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başşıma yeterim.	.67		
	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	.76		
	İşimde birçok şeyi halledebileceğimi hissediyorum.	.74		
	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	.76		
	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	.83		
	Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	.84		
	Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	.75		
Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	.77			
Kaiser-Meyer-Olkin	.87			
	Yakl. Ki-Kare	1077,14		
Bartlett's Test	sd	66		
	anl.	.000		

Algılanan Yönetici Desteği Ölçeği: Daha önce Türkçe güvenilirlik ve geçerlik çalışması Giray ve Şahin (2012) tarafından yapılmış olan ölçeğin güvenilirlik katsayısı $\alpha = .94$ olarak bulunmuştur. Bu ölçekte katılımcılardan yönetici olarak algıladıkları kişiyi düşünerek, verilen ifadelere katılma düzeylerini 1 ve 6 arasında değerlendirmeleri istenmiştir (1= Kesinlikle katılmıyorum, 6= Kesinlikle katılıyorum.). Ölçeğe faktör analizi (Asal Bileşenler analizi) uygulanmış ve KMO katsayısı 0.93, Bartlett's Test of Sphericity $p < .01$ ile ortaya çıkan tek faktörün anlamlı olduğu görülmüştür. Yapılan iç tutarlılık analizi 11 maddeden oluşan ölçeğin güvenilir olduğunu ortaya koymuştur ($\alpha = .97$). Maddelerin faktör yükleri, açıkladıkları varyans ve soruların güvenilirlik katsayıları (Cronbach α değerleri) Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3 : Algılanan Yönetici Desteği Ölçeğinin Faktör Yapısı

Faktör	Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach α
Algılanan Yönetici Desteği	Yöneticim bilmeden bir hata yaptığımda beni kurumdaki diğer kişilere karşı savunur.	.80	74,2	.97
	Yöneticim işler çıkmaza girdiğinde güvenebileceğim biridir.	.88		
	Yöneticim işimle ilgili sorunları dinlemeye her zaman için hazırdır.	.87		
	Yöneticim işimde önemli bir şey başardığımda takdir edilmemi sağlar.	.88		
	Yöneticim görüşlerimi dikkate alır.	.90		
	Yöneticim işime yönelik amaç ve isteklerimi öğrenmek için bana zaman ayırır.	.91		
	Yöneticim bir işi iyi yaptığımda beni takdir eder.	.84		
	Yöneticim performansımı nasıl geliştireceğim konusunda bana yol gösterir.	.88		
	Yöneticim işimi yapmamda yardımcı olur.	.89		
	Yöneticim çalışanlarını başkalarına karşı canla başla savunur.	.85		
Yöneticim sağlık, mutluluk gibi genel durumumla ilgilenir.	.80			
Kaiser-Meyer-Olkin	.93			
	Yakl. Ki-Kare	1617		
Bartlett's Test	Sd	55		
	anl.	.000		

Aşırı İş Yüğü Ölçeği: Aycan (b.t.) tarafından İş-Aile Dengesi Uluslararası Araştırma Projesi kapsamında da kullanılmış olan Aşırı iş yüğü (work overload) ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılardan iş yükleri ile ilgili ifadeleri kendilerine uygunlukları açısından 1 ile 6 arasında değerlendirmeleri istenmiştir ("Rollerimin bir kısmını azaltmaya ihtiyacım var." 1=Kesinlikle katılmıyorum, 6= Kesinlikle katılıyorum). Faktör yapısını belirlemek adına ölçeğe Açıklayıcı Faktör Analizi (Asal Bileşenler Analizi) yapılmıştır. Analiz sonucunda KMO katsayısı 0.79 olarak bulunmuş, Bartlett's Test of Sphericity $p < .01$ ile ortaya çıkan tek faktörün anlamlı olduğu görülmüştür. Maddelerin faktör yükleri, açıkladıkları varyans ve güvenilirlik katsayıları (Cronbach α değerleri) Tablo 4'te sunulmuştur. Yapılan iç tutarlılık analizi 5 maddeden oluşan ölçeğin güvenilir olduğunu ortaya koymuştur ($\alpha = .89$).

Tablo 4: Aşırı İş Yüğü Ölçeğinin Faktör Yapısı

Faktör	Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach α
Aşırı İş Yüğü	Rollerimin bir kısmını azaltmaya ihtiyacım var.	.88	70,26	.89

	Üstlendiğim rolün fazla geldiğini hissediyorum.	.84
	Bana çok fazla sorumluluk yükleniyor.	.87
	İş yüküm çok ağırdır.	.88
	Yapmak zorunda olduğum işin miktarı, iş kalitesini korumama engel oluyor.	.70
Kaiser-Meyer-Olkin	.79	
	Yakl. Ki-Kare	479,21
Bartlett's Test	sd	10
	anl.	.000

İrritasyon Ölçeği: Mohr tarafından geliştirilmiş ve Türkiye de dahil olmak üzere farklı ülkelerde güvenilirlik geçerlik çalışmaları yapılmış olan ölçeğin toplam 8 maddesinin Cronbach α değerleri, farklı çalışmalarda .85 ve .97 arasında bulunmuştur. Ölçek maddeleri tek bir faktör olarak alındığında Türkiye örnekleminde de güvenilir sonuçlar vermiştir ($\alpha = .87$) (Mohr ve ark., 2006). Bu çalışmada katılımcılardan iş hayatlarına ilişkin psikolojik durumları ile ilgili ifadeleri kendilerine uygunlukları açısından 1 ile 6 arasında değerlendirmeleri istenmiştir ("İşten sonra rahatlamakta güçlük çekiyorum". 1=Kesinlikle katılmıyorum. 6= Kesinlikle katılıyorum.). Ölçeğin faktör yapısı hakkındaki bilgi, Açıklayıcı Faktör Analizi (Asal Bileşenler Analizi) uygulanarak yapılmıştır. Ölçeğin tüm maddeleri faktör analizine sokulup, birden fazla faktör altında yüksek faktör yükü alan, tek başına kalan ve çok düşük faktör yükü alan maddeler ölçekten teker teker çıkarılmış, kalan maddeler yeniden faktör analizine dâhil edilmiştir. Analiz sonucunda KMO katsayısı 0.86 olarak bulunmuş, Bartlett's Test of Sphericity $p < .01$ ile faktörlerin anlamlı olduğunu göstermiştir. Analiz sonucunda irritasyon maddeleri iki temel faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler orijinal çalışmada olduğu gibi bilişsel irritasyon (CI) ve duygusal irritasyon (EI) olarak belirlenmiştir. Ölçek boyutlarının faktör yapısı, faktörlerin açıkladıkları varyans ve faktörleri ölçen soruların güvenilirlik katsayıları (Cronbach α değerleri) Tablo 5'te incelenebilir.

Tablo 5: İrritasyon Ölçeğinin Faktör Yapısı

Faktör	Maddeler	Faktör Yükü	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans	Cronbach α
Duygusal İrritasyon	Başkaları bana yaklaştığında aksi, suratsız oluyorum.	.60		36,09	.88
	Zaman zaman kendimi bir sinir yumağı gibi hissediyorum.	.71			
	Çabuk sinirleniyorum.	.92			
	İstemememe rağmen çok kolay asabileşebiliyorum.	.91			
Bilişsel İrritasyon	İşten sonra rahatlamakta güçlük çekiyorum.		.78	35,82	.84
	Evde bile, işteki sorunları düşünüyorum.		.89		
	Tatillerimde bile işteki sorunlarımı düşünüyorum.		.77		

İşten eve döndüğümde kendimi daha gergin hissediyorum. .62

Toplam: 71.90

Kaiser-Meyer-Olkin	.86	
	Yakl. Ki-Kare	685,27
Bartlett's Test	Sd	28
	anl.	.000

Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği (Utrecht Work Engagement Scale [UWES]): Katılımcıların çalışmaya tutkunluk düzeylerini ölçmek amacıyla ölçeğin Eryılmaz ve Doğan (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış 17 maddelik versiyonu kullanılmıştır. Bu ölçekte katılımcılar işleri ile ilgili farklı önermeleri 1 ile 6 arasında değerlendirmişlerdir ("İşimde kendimi enerji dolu hissedirim." 1= Kesinlikle katılmıyorum, 6= Kesinlikle katılıyorum.). Uygulanan açımlayıcı faktör analizinde (asal bileşenler analizi) birden fazla faktör altında yüksek faktör yükü alan, tek başına kalan ve çok düşük faktör yükü alan maddeler ölçekten teker teker çıkartılmış, kalan maddeler yeniden analize eklenmiştir. Yapılan faktör analizinde KMO katsayısı 0.87 olarak bulunmuş, Bartlett's Test of Sphericity $p < .01$ ile faktörlerin anlamlı olduğunu göstermiştir. Analiz sonucunda ölçek maddeleri iki temel faktör altında toplanmıştır. Alt boyutların faktör yapısı, faktörlerin açıkladıkları varyans ve faktörleri ölçen soruların güvenilirlik katsayıları (Cronbach α değerleri) Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6 : Çalışmaya Tutkunluk Ölçeğinin Faktör Yapısı

Faktör	Maddeler	Faktör Yüğü	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach α
Dinçlik	İşimde kendimi enerji dolu hissedirim.	.83		33,4	.88
	İşimde kendimi güçlü ve dinç hissedirim.	.84			
	Sabah kalktığımda işe gitmek için istekliyimdir.	.75			
	Ara vermeden uzun süre çalışabilirim.	.66			
	İşimde kendimi zihinsel olarak oldukça dinç hissedirim.	.88			
	Çalışırken işler yolunda gitmese bile azimle çalışmaya devam ederim.	.57			
Yoğunlaşma	Yaptığım işle gurur duyuyorum.		.77	32,73	.90
	İşimi ilginç ve özel buluyorum.		.70		
	Çalışırken zaman su gibi akar gider.		.70		
	Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.		.81		
	Çalışırken tamamen işime konsantre olur dalar giderim.		.77		
	Çalışırken kendimi işime kaptırırım.		.82		
				Toplam: 66,13	

Kaiser-Meyer-Olkin .87

	Yakl. Ki-Kare	1238
Bartlett's Test	sd	66
	anl.	.000

3.3. Uygulama:

Araştırmada kullanılan değişkenlere, çalışanların sektörlerinin de etkide bulunabileceği düşünülerek, mümkün olduğunca farklı sektörlerde çalışan bireylere ulaşılmıştır. Kullanılan ölçüm araçlarından oluşturulan anket formları çevrimiçi anket düzenleyici bir programa aktarılmış ve örnekleme sosyal medya araçları ya da elektronik posta aracılığıyla paylaşılmıştır. Anket formunun başlangıcında katılımcıların isim, soyisim gibi kişisel bilgilerinin alınmayacağı, araştırmanın genel kapsamı ve araştırmadan istedikleri zaman çekilebilecekleri ile ilgili bilgilendirme yapılmıştır. Hangi bireylere ulaşılacağını belirlemede zaman sınırlaması nedeniyle uygunluk örnekleme ve kartopu örnekleme yöntemleri bir arada kullanılmış, anketi uygun bir şekilde doldurmuş olan toplam 147 çalışanın bulguları değerlendirilmiştir.

3.4. Veri Analizleri:

Hipotezleri test etmek için basit ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Biçimleyici değişken analizleri için Aiken ve West'in (1991) önerileri dikkate alınmış, aracı değişken analizleri için de Baron ve Kenny'nin (1986) yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca aracı değişken analizleri Sobel testi kullanılarak da teyit edilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Hipotez Testleri:

Hipotez 1a (İş yükü ve irritasyonun bilişsel boyutu arasında pozitif bir ilişki vardır) ve Hipotez 1b'yi (İş yükü ve irritasyonun duygusal boyutu arasında pozitif bir ilişki vardır) test etmek için öncelikle aşırı iş yükü ve irritasyonun alt boyutları arasında iki adet basit regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde aşırı iş yükü ile bilişsel irritasyon (CI) ($R^2: .28$, $F_{1,143}:54,214$, $p<.01$) ($\beta: .524$, $t: 7,363$, $p<.01$) ve duygusal irritasyon (EI) ($R^2: .16$, $F_{1,143}: 26.565$, $p<.01$) ($\beta: .396$, $t:5.154$, $p<.01$) arasında pozitif bir etkileşim olduğu bulunmuştur. Bu bulgular H1a ve H1b'yi destekler niteliktedir. Ayrıca iş yükü ve irritasyon toplam puanı arasında yapılan regresyon analizinde de iş yükünün toplam irritasyon puanındaki varyansı anlamlı olarak açıkladığı bulunmuştur. İş yükü ve irritasyon ilişkisini gösteren analizlere ait bulgular Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7: İş Yükü ve İrritasyon arasındaki İlişkiler

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R ²	F	p	β	t	p
İş Yükü	Bilişsel İrritasyon	.28	54,214	.00	.524	7,363	.00
İş Yükü	Duygusal İrritasyon	.16	26,565	.00	.396	5,154	.00
İş Yükü	İrritasyon Toplam Puan	.25	46,892	.00	.498	6,848	.00

Hipotez 2'yi (İş yükü ve irritasyon arasında algılanan yönetici desteği biçimleyici (moderatör) bir değişkendir, şöyle ki yönetici desteği arttıkça iş yükünün irritasyon üzerindeki pozitif etkisi zayıflayacaktır) test etmek için öncelikle aşırı iş yükü ve algılanan yönetici desteği değişkenlerinin standardize değerleri oluşturulmuş ve daha sonra bu iki değer çarpılarak etkileşim faktörü bulunmuştur (Aiken ve West, 1991). Daha sonra öncelikle bilişsel irritasyon (CI) daha sonra da duygusal irritasyon (EI) değişkenleri üzerindeki etkilerini test etmek üzere aşırı iş yükü, algılanan yönetici desteği ve bu iki değişkenin etkileşim faktörü bağımsız değişkenler olarak alınarak çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde etkileşim faktörünün ve algılanan yönetici desteğinin irritasyon alt boyutları üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı bulunmuştur. Bu durumda Hipotez 2 desteklenmemektedir.

Tablo 8: İş Yükü ve İrritasyon Arasındaki İlişkide Yönetici Desteğinin Moderatörlük Rolü

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R ²	F	p	β	t	p
İş Yükü	Bilişsel İrritasyon	.30	18,476	.00	.541	7.246	.00
Algılanan Yönetici Desteği					.000	.002	.99
İşyükü x Alg. Yönetici Desteği					-.033	-.453	.65
İş Yükü	Duygusal İrritasyon	.18	9,513	.00	.419	5,165	.00
Algılanan Yönetici Desteği					-.015	-.188	.85
İşyükü x Alg. Yönetici Desteği					.067	.836	.41
İş Yükü	İrritasyon Toplam	.27	15,966	.00	.518	6.781	.00
Algılanan Yönetici Desteği					.000	-.005	.99
İşyükü x Alg. Yönetici Desteği					.034	.453	.65

Hipotez 3'ü (İrritasyon boyutları ile çalışmaya tutkunluğun alt boyutları arasında negatif bir ilişki vardır) test etmek için irritasyonun bilişsel ve duygusal alt boyutlarının açımlayıcı faktör analizi sonucunda bulduğumuz çalışmaya tutkunluk alt boyutları dinçlik ve yoğunlaşma üzerindeki yordayıcılığını test etmek üzere iki ayrı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Enter metodu kullanılarak yapılan ilk analiz neticesinde irritasyonun duygusal boyutunun, dinçlik üzerinde negatif bir etkisi olduğu bulunmuştur (R²: .11, F_{2,137}: 9,740, p<.01) (β: -.356, t: -3.409, p<.01). Ancak irritasyonun bilişsel boyutu ile çalışmaya tutkunluğun dinçlik boyutu arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunmamıştır. Yapılan diğer çoklu regresyon analizinde ise hem duygusal irritasyon hem de bilişsel irritasyon çalışmaya tutkunluğun yoğunlaşma boyutunu ifade eden denkleme girmiştir (R²: .07, F_{2,138}: 5.498, p<.01). Ancak duygusal irritasyonun yoğunlaşma üzerindeki yordayıcı etkisi negatif iken (β: -.352, t: -3.288, p<.01), bilişsel irritasyonun pozitif bir etkisi bulunmaktadır (β: .261, t: 2.443, p<.05). Bu durumda hipotez 3 kısmen desteklenmiştir.

Tablo 9: İrritasyon ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiler

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	R ²	F	p	β	t	p
Bilişsel İrritasyon	Dinçlik	.28	54,214	.00	.005	.050	.961
Duygusal İrritasyon					-.356	-3,409	.000
Bilişsel İrritasyon	Yoğunlaşma	.07	5,498	.00	.261	2,443	.016
Duygusal İrritasyon					-.352	-3,288	.001

Hipotez 4'ü yani pozitif psikolojik sermayenin irritasyon boyutları ile çalışmaya tutkunluk boyutları arasındaki ilişkide biçimleyici bir rolü olup olmadığını test etmek üzere bilişsel irritasyon (CI) ve duygusal irritasyon (EI) ile pozitif psikolojik sermaye puanları standart değerlere (z-scores) dönüştürülmüştür. Duygusal irritasyon (EI) ve pozitif psikolojik sermayenin standart değerleri ve bilişsel irritasyon (CI) ve pozitif psikolojik sermayenin standart değerleri çarpılarak etkileşim katsayıları bulunmuştur. Daha sonra biçimleyici değişken analizleri için çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Yapılan ilk çoklu regresyon analizinde çalışmaya tutkunluğun dinçlik boyutunu ifade eden regresyon denkleminde irritasyonun bilişsel boyutu (CI) negatif bir katsayı ile (β: -.261, t: -3.857, p<.01), pozitif psikolojik sermaye ise pozitif katsayı (β: .674, t: 9.297, p<.01) ile girmiştir (R²: .464, F_{3,125}: 36.107, p<.01). Ancak etkileşim katsayısının denklemin dışında kaldığı gözlemlenmiştir. Bu durumda bilişsel irritasyon (CI) ile çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişkide pozitif psikolojik sermayenin biçimleyici bir etkisi bulunmamaktadır. İrritasyonun duygusal boyutu (EI) ile çalışmaya tutkunluğun dinçlik boyutu arasındaki ilişkide pozitif psikolojik sermayenin biçimleyici etkisini

test etmek için yapılan analizde de yine benzer sonuçlar bulunmuş olup ($R^2: .48$, $F_{3,125}:39.145$, $p<.01$) duygusal irritasyonun (EI) negatif ($\beta: -.273$, $t: -4.212$, $p<.01$), psikolojik sermayenin pozitif bir etkisi olduğu gözlemlenmiş ($\beta: .637$, $t: 9.338$, $p<.01$) ancak etkileşim etkisi anlamsız çıkmıştır. İrritasyonun bilişsel boyutu (CI) ile çalışmaya tutkunluğun yoğunlaşma boyutu arasındaki ilişki için yapılan çoklu regresyon analizinde sadece psikolojik sermayenin denkleme girdiği gözlenmiş olup ($R^2: .30$, $F_{3,126}:17.555$, $p<.01$) ($\beta: .554$, $t: 6.636$, $p<.01$) bilişsel irritasyon (CI) ve psikolojik sermayenin etkileşimi denklem dışında kalmıştır. Duygusal irritasyon (EI) ile yoğunlaşma arasındaki biçimleyici değişken analizinde de sadece pozitif psikolojik sermaye denkleme girmiş ($\beta: .552$, $t: 7.072$, $p<.01$) ve etkileşim etkisi bulunamamıştır ($R^2: .30$, $F_{3,126}:18.205$, $p<.01$). Bu durumda irritasyon ile çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişkide pozitif psikolojik sermayenin biçimleyici etkisi olacağını belirten hipotez 4 desteklenmemiştir.

Tablo 10: İrritasyon ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkide Pozitif Psikolojik Sermayenin Moderatörlük Rolü

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R ²	F	P	β	t	p
Bilişsel İrritasyon	Dinçlik	.46	36,107	.00	-.261	-3,857	.00
Psikolojik Sermaye					.674	9,297	.00
B. İrritasyon x Psikolojik Sermaye					.066	.888	.376
B. İrritasyon	Yoğunlaşma	.30	17,555	.00	.020	.263	.793
Psikolojik Sermaye					.554	6,636	.000
B. İrritasyon x Psikolojik Sermaye					.035	.411	.682
D. İrritasyon	Dinçlik	.48	39,145	.00	-.273	-4.212	.00
Psikolojik Sermaye					.637	9,338	.00
D. İrritasyon x Psikolojik Sermaye					.127	1,873	.063
D. İrritasyon	Yoğunlaşma	.30	18,205	.00	-.072	-.961	.338
Psikolojik Sermaye					.552	7,072	.00
D. İrritasyon x Psikolojik Sermaye					.067	.868	.387

Hipotez 5'i yani iş yükü ile çalışmaya tutkunluk boyutları arasında negatif ve anlamlı ilişki olup olmadığını test etmek için iki ayrı basit regresyon analizi yapılmıştır. Öncelikle iş yükü değişkeninin çalışmaya tutkunluğun dinçlik boyutu üzerindeki yordayıcılığı test edilmiş ve iş yükü ile dinçlik arasında anlamlı ancak düşük derecede bir negatif ilişki saptanmıştır ($R^2: .04$, $F_{1,140}:6.102$, $p<.05$) ($\beta: -.204$, $t: -2.470$, $p<.05$). İş yükü değişkeninin yoğunlaşma üzerindeki yordayıcılığını test ettiğimiz regresyon analizinde ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu nedenle Hipotez 6, yani iş yükü ve çalışmaya tutkunluk arasındaki negatif ilişkide irritasyonun ara değişken olup olmadığına yönelik analiz sadece dinçlik boyutu için yapılmıştır. Ara değişken analizleri yapılırken Baron ve Kenny'nin (1986) önerileri dikkate alınmış ve ayrıca aracı değişkenliği teyit etmek amacı ile Sobel Testi yapılmıştır. Baron ve Kenny'nin (1986) önerileri doğrultusunda öncelikle bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki regresyon analizi sonucu değerlendirilmiş, ardından da ara değişken olması beklenen değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişki incelenmiştir. Bağımsız ve aracı değişkenin her ikisi birden bağımsız değişken olarak ele alınarak yapılan regresyon analizinde bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki yordayıcı etkisinin tamamen ortadan kalktığı durumlarda ara değişken tam aracı değişken olarak nitelenmiş, bağımsız değişkenin katsayısının azaldığı durumlarda ise kısmi aracı değişken olarak nitelenmiştir. Daha önce çalışmaya tutkunluğun dinçlik boyutu üzerinde düşük de olsa negatif yönde anlamlı bir yordayıcılığı bulunan işyükü'nün etkisi analize irritasyonun duygusal boyutunun (EI) dahil edilmesi ile ortadan kalkmıştır. ($R^2: .14$, $F_{2,138}:11.484$, $p<.01$) ($\beta_{EI}: -.355$, $t_{EI}: -4.042$, $p<.01$). Ayrıca ara değişkenliği teyit etmek için yapılan Sobel Testi Analizi de anlamlı sonuç vermiştir (Sobel: 2.096, S.hata: 0.023, $p<.05$). Bu durumda iş yükü ve dinçlik arasındaki negatif ilişkide duygusal irritasyon (EI) tam aracı değişkendir. Ancak bilişsel irritasyonun (CI) aracı değişkenliğine yönelik yapılan analizlerde aracılık ilişkisini destekleyecek sonuçlar elde edilememiştir, bu nedenle Hipotez 6 kısmen desteklenmiştir.

Tablo 11: İş Yükü ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiler ve İrritasyonun Aracılık Rolü

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	R ²	F	p	β	t	p
İş Yükü	Dinçlik	.042	6,102	.015	-.204	-2,470	.000
İş Yükü	Yoğunlaşma	.005	0,659	.418	-.068	-.812	.418
İş Yükü	Dinçlik	.143	11,494	.000	-.070	-.817	.415
Duygusal İrritasyon					-.345	-4,042	.000
İş Yükü	Dinçlik	.057	4,139	.018	-.084	-.859	.018
Bilişsel İrritasyon					-.183	-1,881	.062

4.2. Ek Analizler ve Bulgular:

Aşırı iş yükünün irritasyonun bilişsel ve duygusal boyutları üzerindeki etkisindeki farklılıktan yola çıkarak irritasyonun bilişsel boyutunun (CI), aşırı iş yükü ve irritasyonun duygusal boyutu (EI) arasında aracı değişken olup olmadığı analiz edilmiştir. Bu bağlamda yine Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen aracı değişken analizleri ile Sobel testi yapılmıştır. Yapılan testler sonucunda tek başına bağımsız değişken olarak duygusal irritasyonu (EI) açıklayan ve denkleme giren aşırı iş yükü; denkleme bilişsel irritasyonun (CI) dahil edilmesi ile istatistiksel olarak anlamlılığını yitirmiştir ve duygusal irritasyonu (EI) açıklayan değişkenin bilişsel irritasyon (CI) olduğu gözlemlenmiştir (R²: 50.418, F_{2,141}: 50.418, p<.001) (β_{CI}:.614, t_{CI}:81.27, p<.001.) Yani bilişsel irritasyonun, iş yükü ve duygusal irritasyon arasındaki ilişkide aracı değişken özelliğine sahip olduğu bulunmuştur.

Tablo 12: Bilişsel İrritasyonun İş Yükü ve Duygusal İrritasyon Arasındaki Aracılık Yüğü

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	R ²	F	p	β	t	p
İş Yükü	Duygusal İrritasyon	.157	26,565	.000	.396	5,154	.000
Bilişsel İrritasyon	Duygusal İrritasyon	.412	102,005	.000	.645	10,100	.000
İş Yükü	Duygusal İrritasyon	.417	50,418	.000	.058	0,766	.445
Bilişsel İrritasyon					.614	8,127	.000

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Çalışma hayatına yönelik stresle ilgili literatüre baktığımızda Maslach ve arkadaşlarının “Tükenmişlik” kavramı ile kıyaslandığında Mohr’un ilk kez 1986 yılında ortaya atmış olduğu “İrritasyon” kavramı üzerine yeterince çalışma yapılmadığı görülmektedir. Oysa yapılan az sayıda çalışma irritasyonun iş hayatındaki stresörlerin ve iş yükünün çalışanlar üzerindeki etkisini açıklamak bakımından önemli bir yapı olmaya aday olduğunu göstermektedir (Höge, 2009). Bu çalışmanın amaçlarından biri daha önce Türkçe ölçeği ile ilgili çalışmaları Zeynep Aycan tarafından yapılmış olan irritasyon kavramının (bkz. Mohr ve ark., 2006) iş talepleri ve stresörleri ile iş kaynakları arasındaki etkileşimini incelemek ve aynı zamanda çalışan esenliğine yönelik önemli bir kavram olduğu belirtilen çalışmaya tutkunluk ile arasındaki etkileşimi değerlendirmektir. Ayrıca en temel amaçlarımızdan bir tanesi de biri örgütsel diğeri de kişisel kaynak olarak değerlendirilebilecek olan yönetici desteği ve psikolojik sermayenin çalışan esenliğini ilgilendiren yapılar arasındaki ilişkilerde olumsuz koşullara karşı koruyucu ve biçimleyici bir etkisi olup olmadığını test etmektir. Bu bağlamda öne sürmüştüğümüz hipotezlerimizin ve araştırma modelimizin tamamı bulgular ile destek görmemiş olsa da, analiz sonuçları bazı önemli çıkarımlar yapabileceğimizi göstermektedir. Genel olarak araştırma bulgularımızı değerlendirdiğimizde aşırı iş yükünün çalışanlarda görülen hem bilişsel irritasyon (CI) hem de duygusal irritasyon (EI) ile ilişkili olduğu görülmektedir. Ancak aşırı iş yükünün özellikle bilişsel irritasyon (CI) ile ilişkisinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda aşırı iş yükünün insanı öncelikle zihinsel olarak yordduğu ve daha sonrasında duygusal anlamda

yıpranmaya neden olduğu söylenebilir. Bu açıdan iş yükü ve duygusal irritasyon (EI) arasında bilişsel irritasyonun (CI) aracılığına yönelik analizler yapılmıştır ve bu beklentimiz istatistiksel olarak doğrulanmıştır.

Demerouti ve arkadaşlarının (2001) İş Talepleri-Kaynakları modeline göre çalışanlar iş yaşamında yaşanan strese yönelik iki ayrı kategoriye ayrılabilirler. Bu değişkenler iş talepleri ve iş kaynakları olmak üzere ayrılmaktadır. Çalışanın enerjisini ve dikkatini yönlendirmesi gereken ve tamamlanması gereken yükümlülükler iş talepleri olarak nitelendirilmektedir. İş talepleri çalışanın fiziksel, psikolojik, bilişsel ve duygusal kaynaklarını harcayan fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel unsurlar olabilir ve bu unsurlar uzun vadede çalışanın psikolojik ve fiziksel sağlığını tehdit edebilir. Bu bağlamda çalışanın rol çatışması, zaman baskısı, fiziksel ve psikolojik yorgunluk yaşamasına sebep olan aşırı iş yükü önemli bir iş talebidir. Bu bakımdan aşırı iş yükünün hem duygusal (EI) hem de bilişsel irritasyon (CI) ile pozitif yönde ilişkili çıkması İş Talepleri-Kaynakları modeli ile uyumludur. Aşırı iş yükü çalışanlar için ciddi bir stres yaratıcı faktör olarak hem duygusal hem de bilişsel anlamda tahribata neden olabilmektedir.

Diğer taraftan İş Talepleri-Kaynakları Modeli (Demerouti ve ark. 2001) iş taleplerinin çalışan üzerinde yarattığı olumsuz etkiyi azaltan, çalışanın iş hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıran ve öğrenme ve gelişimini destekleyen tüm fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel faktörleri de iş kaynakları olarak değerlendirir. Bakker, Demerouti ve Euwema (2005) fiziksel iş yükü, zaman baskısı, yoğun müşteri ilişkileri, fiziksel çevre ve vardiya değişimi gibi faktörlerin iş taleplerine örnek; geribildirim, ödüller, iş üzerinde kontrol, katılım imkânı ve yönetici desteği gibi faktörleri de kaynak olarak değerlendirmişlerdir. İş talepleri çalışanın bilişsel ve duygusal dengesini bozarak çalışmada tükenmişlik sendromu yaşanmasına neden olabilirken, kaynaklar ise bu etkiyi azaltabilmektedir. Xanthopoulou, Bakker, Demerouti ve Schaufeli (2007) iş kaynaklarının (araştırmada özyeterlik, örgüt bazlı benlik saygısı ve iyimserlik gibi değişkenlerin biçimleyici etkisine bakılmıştır) bu etkiyi azaltabileceğini iddia ederek 714 Flaman çalışan üzerinde yaptıkları araştırmada kaynakların çalışarlarda tükenmişliği direkt ortadan kaldırdığını veya dengelediğini gözlemlemişlerdir. Ancak kişisel kaynakların iş kaynakları ile çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişki de aracı değişken olduğunu bulmuşlardır. Bu bulguların benzerleri bizim çalışmamızda da bulunmuştur. Kişisel bir kaynak olarak değerlendirebileceğimiz psikolojik sermaye (umut, iyimserlik, özyeterlik ve psikolojik sağlamlık) ve örgütsel bir kaynak olarak değerlendirilebilecek olan yönetici desteği; aşırı işyükü, irritasyon ve çalışmaya tutkunluk gibi çalışan esenliği ile ilgili yapılar arasında istatistiki olarak biçimleyici değişken özellikleri göstermemektedir. Ancak pozitif psikolojik sermaye çalışmaya tutkunluk kavramı ile direkt pozitif bir ilişki halindedir. Genel olarak bulguları değerlendirdiğimizde İş Talepleri-Kaynakları modelinin iddia ettiği gibi iş taleplerinin çalışan mutluluğu ve esenliğini olumsuz etkilediği, kaynakların ise olumlu yönde etkilediği genel olarak desteklenir niteliktedir.

Hobfoll'un (2002) Kaynakların Korunumu Kuramı (Conservation of Resources Theory) kapsamında değerlendirdiğimiz zaman çalışanın psikolojik sermayesi çalışanların yine Hobfoll'un kaynak tanımına göre sadece kaynakların korunması açısından değil aynı zamanda biriktirilmesi açısından da önemli bir etkiye sahip olabileceği için ayrıca önemlidir. Pozitif psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanlar iş yerinde yöneticilerinden ve birlikte çalıştıkları arkadaşlarından daha fazla sosyal destek alabilir. Aynı zamanda pozitif psikolojik sermaye özel hayatlarında da bu çalışanların çevrelerinden daha fazla sosyal destek görmelerine ve bu nedenle daha az iş-özel hayat çatışması yaşamalarına da neden olabilir. Bu açıdan düşünüldüğünde pozitif psikolojik sermayenin iş stresine karşı koruyucu etkileri farklı düzeydeki psikolojik sermayeye sahip çalışanların boylamsal olarak değerlendirilebileceği çalışmalar ile ortaya konulabilir. Pozitif psikolojik sermaye çalışan esenliğini ve mutluluğunu anlamak için önemli bir değişken olup iş ve iş dışı yaşama yönelik pek çok araştırma da temel belirleyici faktörlerden biri olabilir.

Diğer taraftan araştırmamızda duygusal irritasyon (EI) iş yükü ve dinçlik arasındaki negatif ilişkide tam aracı değişken olarak ortaya çıkmıştır. Bu da aşırı iş yükünün zamanla çalışanı duygusal olarak yıpratarak (duygusal irritasyon) çalışanın işte enerjisini yeterince kullanmasına mani olan bir faktör olabileceğini göstermektedir. Genel olarak yapılan analizler neticesinde, her ne kadar araştırma kesitsel olduğu için tam olarak nedensel ilişki olduğunu iddia edemesek de, aşırı iş yükünün bilişsel yorgunluğa, bilişsel yorgunluğun duygusal yıpranmaya, onun da çalışan esenliğinde olumsuz etkilere neden olabilecek bir seyir gösterdiği söylenebilir. Bu bulgular Mohr'un stres modeli (akt. Mohr ve ark., 2006) ile uyumlu görünmektedir.

Ayrıca bilişsel (CI) ve duygusal irritasyon (EI) ile çalışmaya tutkunluk arasında yapılan regresyon analizleri bilişsel irritasyon (CI) ile çalışmaya tutkunluğun yoğunlaşma boyutu arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Kendilerini işine adan çalışanların zihninin iş ile meşgul olması beklendik bir durumdur. İşine aşırı adanmışlık duygusunu irritasyon ve çalışmaya tutkunluk açısından ayırt eden faktör, çalışmaya tutkunluğu yüksek olanların irritasyonun bilişsel boyutu olan kafayı iş ile meşgul etme sürecini ruminasyon düzeyine vardırması olabilir. Çalışmaya tutkun çalışanlar yüksek enerji ve adanmışlık duygusu ile psikolojik kaynaklarını korurken, irritasyon yaşayan çalışanlar yaşadıkları gerginlik nedeniyle psikolojik kaynaklarını tüketmekte olabilirler. Burada tespit edilmesi gereken kritik nokta bu zihinsel yoğunlaşmanın ve bilişsel irritasyonun (CI) ne zaman ruminasyon düzeyine ulaştığı ve hangi durumlarda duygusal irritasyona (EI) neden olabileceğini tespit etmektir. Burada kritik olan değişken mükemmeliyetçi kişilik özellikleri olabilir ve çalışanın olumlu veya olumsuz mükemmeliyetçilik tarzına sahip olması kişinin irritasyon ve tükenmişlik gibi olumsuz durumlar veya çalışmaya tutkunluk gibi olumlu süreçler yaşamasına neden olabilir. Olumlu veya olumsuz mükemmeliyetçilik yaptıklarımızı ve yaşadıklarımızı nasıl algılayıp deneyimlediklerimizi

etkileyebilecek bir değişkendir (Çalışkan, Arıkan ve Saatçi, 2014). Bu açıdan irritasyon ve çalışmaya tutkunluk değişkenleri ilerde olumlu ve olumsuz mükemmeliyetçilik yapıları ile bağlantılı olarak araştırılabilir.

Bilişsel anlamda yaşanan yükün duygusal yıpranmaya neden olması durumu aslında Maslach'ın modelindeki Duygusal Tükenmenin başlamış olması anlamına gelebilir. Bu açıdan ilerde tükenmişlik ve irritasyon yapılarının aynı çalışmalarda değişken olarak değerlendirilip iki yapı arasındaki farklılıkların ve ilişkilerin ortaya konulması faydalı olabilir.

Irritasyon ile ilgili yapılan çalışmalara baktığımızda, hem kavramın tanımında hem de araştırmalarda özellikle hedeflere ulaşmakta karşılaşılan engellere vurgu yapılmaktadır (Örn: Baethge ve Rigotti, 2013; Höge, 2009, Meier ve Semmer, 2012). İş akışına yönelik bölünmeler ve çalışanın altından kalkmakta zorlanacağı iş yükü günlük hedeflere ulaşmayı engelleyerek çalışanın tamamlayamadığı işler ile zihnini meşgul etmesine (bilişsel irritasyon) ve gergin, öfkeli, sınırlı hissetmesine (bilişsel irritasyon) neden olmaktadır (Baethe ve Rigotti, 2013). Bu durumda çalışanın irritasyon ve onun neden olabileceği olumsuzluklardan (örneğin: psikosomatik problemler, bkz. Höge, 2009) korunması için hem örgütsel düzeyde hem de çalışan düzeyinde alınması gereken önlemler bulunmaktadır. İş yükü ile irritasyon arasındaki ilişkiler değerlendirildiğinde örgütler tarafından çalışanın iş yükünün makul tutulması çalışanın iş yükünü iyi yönetebilmesi için doğru zaman ve kaynak yönetimi konularında eğitilmesi faydalı olabilir. Ayrıca iş hedeflerine ulaşmayı engelleyen ve bölen durumlar yöneticiler ve insan kaynakları birimleri tarafından performans değerlendirme dönemlerinde açık performans görüşmeleri vasıtasıyla tespit edilmeye çalışılmalı ve bu sorunlar için çalışanın önerileri de dikkate alınarak çözümler bulunmalıdır. Bilişsel irritasyonun duygusal irritasyonun öncülü olduğu dikkate alınarak klinik eğitim de almış iş yeri psikologları vb. uzmanlar tarafından aşırı iş yükü ve yetismeyen işlere yönelik çalışanlarla bilişsel-davranışçı yönelimli çalışmalar yapılabilir. Çalışanlara gergin hissettikleri durumlarda duygusal ve fiziksel olarak rahatlamalarını sağlayacak bilinçli- farkındalık ve nefes çalışmaları gibi zihin-beden uygulamaları hakkında pratik eğitimler verilebilir. Ayrıca çalışanlar da iş-özel hayat dengesi konusunda kendilerini koruyabilmeli, kaldıramayacakları sorumlulukları ve iş yükünü üzerlerine almamalı, hem psikolojik hem de fiziksel kaynaklarının sınırlı olduğunun bilincinde olmalıdırlar. Bu açıdan çalışanların işten arta kalan zamanlarda dinlenmeye ve rahatlamaya zaman ayırıp zihinlerini işten uzaklaştırması psikolojik ve fiziksel kaynaklarını korumaları açısından önemlidir.

Elde edilen sonuçlar, endüstri ve örgüt psikolojisi alanında, Türk örneğinde yapılmış olan araştırmaların oluşturduğu literatüre katkı sağlamış olmakla birlikte, gelecek ve daha kapsamlı örneklerle yapılacak çalışmalara fikir vermesi açısından önemlidir. Yine gelecek çalışmalarda, iş talepleri-kaynakları modeli perspektifinden, aynı değişkenlerle farklı hipotezlerin kurulduğu araştırmalar, değişkenler arasındaki ilişkilerin anlaşılabilmesi için önemli olacaktır.

6. ARAŞTIRMANIN KISITLARI:

Araştırmamızın sonuçları değerlendirilirken kesitsel bir çalışma olduğu ve sınırlı bir örneklem üzerinde çalışmanın yapıldığı göz önüne alınmalıdır. Ayrıca bütün değişkenlerin verilerinin aynı katılımcılardan toplanmış olması nedeniyle ortak yöntem yanlılığı (Common Method Bias) söz konusu olabilir, bu da değişkenler arasındaki ilişkilerin daha yüksek olduğu izlenimi verebilir.

KAYNAKLAR

- Adler, P.S. ve Seok-Woo K. (2002). Social capital: Prospects for a new concept. *Academy of Management Review*, 27 (1), 17-40.
- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Sage.
- Amick III, ve B.C. Celentano, D.D. (2007). Structural determinants of the psychosocial work environment: Introducing technology in the work stress framework. *Ergonomics*, 34 (5), 625-646.
- Amick III, ve Smith, M.J.(1992). Stress, computer-based work monitoring and measurement systems: a conceptual overview. *Applied Ergonomics*, 23 (1), 6-16.
- Avey, J.B., Reichard, R.J., Luthans, F. ve Mhatre, K.H. (2011). Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resources Development Quarterly*, 22 (2), 127- 152.
- Avey, J.B., Luthans, F.ve Youssef, C.M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36 (2), 430-452.

Avey, J.B., Wernsing, T.S. ve Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1), 48-70.

Aycan, Z. (b.t.). *İş-Aile Dengesi: Uluslararası Araştırma Projesi, PROJECT 3535, Türkçe Ölçekler*. Erişim Tarihi: 14.01.2015. <http://zeynepaycan.net/doc/p6.pdf>.

Baethge, A., & Rigotti, T. (2013). Interruptions to workflow: Their relationship with irritation and satisfaction with performance, and the mediating roles of time pressure and mental demands. *Work & Stress*, 27 (1), 43-63.

Babin, B.J. ve Boles, J.S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role-stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72 (1), 57-75.

Bakker, A. ve Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.

Bakker, A.B., Demerouti, E., Euwema, M.C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (2), 170-180.

Bakker, A.B., Demerouti, E., ve Verbeke, W. (2004). Using the job-demands and resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43 (1), 83-104.

Bakker, A. ve Schaufeli, W.B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.

Bal Taştan, S. (2014). The theoretical implications of job demands– resources model: A research study on the relations of job demands, supervisor support and job autonomy with work engagement. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28 (4).

Baron, Reuben M. ve David A. Kenny (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6): 1173-1182.

Bilgiç, R. (2008). İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme. *Türk Psikoloji Yazıları*, 11 (22), 66-77.

Bitmiş, M.G. & Ergeneli, A. (2013). The Role of Psychological Capital and Trust in Individual Performance and Job Satisfaction Relationship: A Test of Multiple Mediation Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 173 – 179.

Boudrias, J., Brunet, L., Savoie, A., Plunier, P., Morin, A.J. S. & Cacciatore (2010). Empowering Employees: The Moderating Role of Perceived Organisational Climate and Justice. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 42 (4), 201–211.

Caesens, G. & Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 64, 259–267.

Caliskan, A. S. C., Arıkan, A. S. C., & Saatci, A. E. Y. (2014). SMEs context of Turkey from the relational perspective of members' perfectionism, work family conflict and burnout. *International Journal of Business and Social Science*, 5(4), 129-139.

Çankır, B. (2016). The effect of work engagement on organizational citizenship behavior and a research. *The Journal of International Social Research*, 9 (47), 776-781.

Çetin, F. & Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45 (1), 121-137.

Çetin, F. , Şeşen, H. & Basım, H. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (3), 95-108.

- Colea, K., Dalya, A. & Makb, A. (2009). Good for the soul: The relationship between work, wellbeing and psychological capital. *The Journal of Socio-Economics*, 38, 464–474.
- Constable, J.F. ve Russell, D.W. (1986). The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. *Journal of Human Stress*, 12 (1), 20-26.
- Davidsson, P. Ve Honig, B. (2003). The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. *Journal of Business Venturing*, 18 (3), 301-331.
- Demerouti, E. & Bakker, A. B. (2011). *The Job Demands-Resources model: Challenges for future research*. Erişim tarihi: 15.01.2015. <http://www.sajip.co.za> doi:10.4102/sajip.v37i2.974
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W.B. (2001). The Job-Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.
- Dormann, C. Ve Zapt, D. (2002). Social stressors at work, irritation and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 33-58.
- Dzinkowski, R. (2000). The value of intellectual capital. *Journal of Business Strategy*, 21 (4). 3-4
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vanderberghe, C., Sucarski, I.L. ve Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 565-573 .
- Erkmen, T. & Esen, E. (2012). Psikolojik sermaye konusunda 2003-2011 yıllarında yapılan çalışmaların kategorik olarak incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (19), 89-103.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M. A.(2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42 (2), 302-318.
- Eryılmaz, A. & Doğan, T. (2012). İş yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 15, 49-55.
- Fu, W. & Deshpande, S. P. (2014). The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company. *Journal of Business Ethics*, 124, 339–349. doi: 10.1007/s10551-013-1876-y.
- Gagnon, M.A. ve Michael, J.H. (2004). Outcomes of perceived supervisor support for wood production employees. *Forest Products Journal*, 54 (12), 172-177.
- Giray, M. D. & Şahin, D. N. (2012) . Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15 (30), 1-9.
- Görgens-Ekermans, G. & Herbert, M. (2013). Psychological capital: Internal and external validity of the Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24) on a South African sample. Erişim tarihi: 15.01.2015. <http://www.sajip.co.za> sajip.v39i2.1131 doi:10.4102.
- Grebner, S., Semmer, N. K. ve Elfering, A. (2005). Working conditions and three types of well-being: A longitudinal study with self-report and rating data. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (1), 31-43.
- Griffin, M. A. , Patterson, M.G.ve West, M.A.(2001). Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 537-550.
- Hackman, J. R. & Oldham, G., R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hobfoll, S.E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6, 307-324.

- Hobfoll, S.E., Johnson, R.J., Ennis, N. ve Jackson, A.P. (2003). Resource loss, resource gain and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 632-643.
- Höge, T. (2009). When work strain transcends psychological boundaries: an inquiry into the relationship between time pressure, irritation, work-family conflict and psychosomatic complaints. *Stress and Health*, 25, 41-51.
- Hui, C. ve Lee, C. (2000). Moderating effects of organization based self-esteem on organizational uncertainty: Employee response relationships. *Journal of Management*, 26, 215- 232.
- Ireland, R. D., Van Auken, P. M. & Lewis, P. V. (1978). An Investigation of the Relationship Between Organization Climate and Communication Climate. *International Journal of Business Communication*, 16. doi: 10.1177/002194367801600101.
- Karatepe, O. M. & Karadas, G. (2014). The effect of psychological capital on conflicts in the work–family interface, turnover and absence intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 43, 132–143.
- Larson, M. D., Norman, S. M., Hughes, L. W. & Avey, J. B. (2013). Psychological Capital: A New Lens for Understanding Employee Fit and Attitudes. *International Journal of Leadership Studies*, 8 (1), 32-48.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541–572.
- Luthans, F., Luthans, K. W. & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47 (1), 45-50.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Makikangas, A. ve Kinnunen, U. (2003). Psychological work stressors and well-being: Self-Esteem and optimism as moderators of in a one-year longitudinal sample. *Personality and Individual Difference*, 35, 537-557.
- Meier, L. L., & Semmer, N. K. (2012). Lack of reciprocity and strain: Narcissism as a moderator of the association between feeling under-benefited and irritation. *Work & Stress*, 26(1), 56-67.
- Mohr, G., Müller, A., Rigotti, T., Aycan, Z. & Tschan, F. (2006). The Assessment of Psychological Strain in Work Contexts. *European Journal of Psychological Assessment*, 22 (3), 198–206. doi: 10.1027/1015-5759.22.3.198.
- Muchinsky, P.M. (2000). *Psychology Applied to Work*. Belmont: Wadsworth
- Mulki, J. P., Lassk, F. G. & Jaramillo, F. (2008). The Effect of Self-Efficacy on Salesperson Work Overload and Pay Satisfaction. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28 (3), 285–297.
- Nahapiet, J. ve Sumantra, G. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23 (2), 242-266.
- Ostroff, C., Kinicki, A. J. & Muhammad, R. S. (2013). Organizational Culture and Climate. Irving B. Weiner (ed.), *Handbook of Psychology* (2. baskı) içinde (s. 643-670). NewYork: John Wiley & Sons.
- Ouweneel, E, Schaufeli, W.B. & Le Blanc, P.M. (2013). Believe, and You Will Achieve: Changes over Time in Self-Efficacy, Engagement, and Performance. *Applied Psychology: Health and Well-being*, 5 (2), 225–247. doi:10.1111/aphw.12008.
- Özdemir, A. (2010). İlköğretim okullarında algılanan yönetici desteğinin ve bireycilik-ortaklaşa davranışçılığın örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16 (1), 93-112.
- Özer, P. S. , Topaloğlu, T. ve Özmen, Ö.N.T. (2013). Destekleyici örgüt ikliminin, psikolojik sermaye ve iş doyumunu ilişkisinde düzenleyici etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13 (4), 437-447.

- Pennings, J., Lee K. ve Witteloostuijn, A.V. (1998). Human Capital, Social Capital, and Firm Dissolution. *Academy of Management Review*, 41 (4), 425-440.
- Peterson, M.F., Smith, P.B. ve ark. (1995). Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21-Nation Study. *Academy of Management Journal*, 38 (2), 429-452.
- Petrou, P., Demerouti, E., Peeters, M.C.W., Schaufeli, W.B. & Hetland, J. (2012). Crafting a job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 1120–1141.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik sermayenin görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkileri: Polis teşkilatında bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 14 (1), 115-124.
- Roche, M., Luthans, F. & Haar, J.M. (2014). The Role of Mindfulness and Psychological Capital on the Well-Being of Leaders. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19 (4), 476–489.
- Saks, A.M.(2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 600-619.
- Schaubroeck, J. ve Fink, L.S., (1998). Facilitating and inhibiting effects of job control and social support on stress outcomes and role behavior: A contingency model. *Journal of Organizational Behavior*, 19 (2), 167-195.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315. doi: 10.1002/job.248.
- Schein, E.H. (2000). Commentaries: Sense and nonsense about culture and climate. N. M. Ashkanasy, C. P. M. Wilderom, & M. F. Peterson (ed.), *Handbook of organizational culture & climate*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G. & Macey, W. H. (2013). Organizational Climate and Culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361–88.
- Shanock, L.R. ve Eisenbergeri R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91 (3), 689-695.
- Shimazu, A. ve Schaufeli, W.B. (2009). Is workaholism good or bad for employee well-being? The distinctiveness of workaholism and work engagement among Japanese employees. *Industrial Health*, 47, 495-502.
- Steinhardt, M.A., Dolbier, C.L., Gottlieb, N.H. ve McCalister, K.T. (2003). The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, and job stress as predictors of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 17 (6), 382-389.
- Süral Özer, P., Topaloğlu, T. & Timurcanday Özmen, Ö. N. (2013). Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye ile İş Doyumunu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13 (4), 437-447.
- Şahin, D. R., Çubuk, D. & Uslu, T. (2014). The Effect of Organizational Support, Transformational Leadership, Personnel Empowerment, Work Engagement, Performance and Demographical Variables on the Factors of Psychological Capital. *Emerging Markets Journal*, 3 (3). doi: 10.5195/emaj.2014.49.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (3-4).
- Türkiye İstatistik Kurumu (TUİK) (2013). *Yaşam Memnuniyeti Araştırması*. Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı, Ankara.
- Ünüvar, T. G. (2006). *An Integrative Model of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12607347/index.pdf>.

- Xanthopoulos, D., Bakker, A., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.
- Van den Broeck, A., Ruysseveldt, J.V., Smulders, P. ve De Witte, H. (2011). Does an intrinsic work value orientation strengthen the impact of job resources? A Perspective from the Job Demands-Resources Model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20 (5), 581-609.
- Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, Z. ve Liu, T. (2014). The relationship among role conflict, role ambiguity, role overload and job stress of Chinese Middle –Level Cadres. *Chinese Studies*, 3 (1), 8-11.