

THE MEDIATING ROLE OF WORKLOAD IN THE EFFECT OF WORK ENGAGEMENT ON QUALITY OF WORK LIFE: AN ANALYSIS OF 112 EMERGENCY HEALTH SERVICES EMPLOYEES

Hümeýra ŞAHİN* **Mahmut AKBOLAT**** **Ayhan DURMUŞ*****

*Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü, h_sahin54@hotmail.com

** Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, makbolat@sakarya.edu.tr

***Dr. Öğretim Üyesi, Sorumlu Yazar, Yozgat Bozok Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ayhan.durmus@yobu.edu.tr

Received Date: 13.11.2024 Revised Date: 27.12.2024 Accepted Date: 05.01.2025

Copyright © 2025 Hümeýra ŞAHİN, Mahmut AKBOLAT, Ayhan DURMUŞ. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the effect of work engagement levels on the quality of work life among 112 Emergency Health Services employees working in Sakarya Province and to investigate the mediating role of workload in this relationship. The study population consists of healthcare workers employed at the Sakarya Provincial Ambulance Service, with a sample size of 240 participants. A questionnaire was utilized to collect data, which included participants' socio-demographic characteristics and three different scales: the Work Engagement Scale, the Individual Workload Perception Scale, and the Quality of Work Life Scale. Descriptive statistical methods, correlation analysis, and Process macro regression analysis were applied to analyze the data. According to the findings, there are significant positive relationships between work engagement, workload, and quality of work life among employees. Additionally, it was determined that work engagement has a positive effect on the quality of work life, with workload playing a positive mediating role in this effect. In conclusion, the study suggests that work engagement can mitigate the adverse effects of workload, thereby improving employee performance, job satisfaction, and overall quality of life.

Keywords: Work Engagement, Workload, Quality of Work Life, Healthcare Workers, Mediating Role

ÇALIŞMAYA TUTKUNLUĞUN İŞ YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİNDE İŞ YÜKÜNÜN ARACILIK ROLÜ: 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR İNCELEME ¹

ÖZET

Çalışmanın amacı, Sakarya İlinde görev yapan 112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin, iş yaşam kalitesine etkisini ve bu ilişkide iş yükünün aracı rolünü incelemektir. Sakarya İl Ambulans Servisi'nde görev yapan sağlık çalışanları oluştururken, örneklem 240 katılımcıdan oluşmaktadır. Çalışmada veri toplamak amacıyla katılımcıların sosyo demografik özellikleri ve üç farklı ölçekten (*Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği*, *Bireysel İşyükü Algı Ölçeği*, *Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği*) oluşan anket formu kullanılmıştır. Verilerinin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi, Process macro regresyon analizi kullanılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre, çalışanların çalışmaya tutkunluk, iş yükü ve iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Ayrıca, çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif bir etkisi olduğu ve bu etkide iş yükünün pozitif yönde aracı bir rol üstlendiği belirlenmiştir. Sonuç olarak, çalışmaya tutkunluğun, iş yükünün yarattığı olumsuz etkileri dengeleyerek çalışanların performansını, iş tatminini ve yaşam kalitesini artırabileceği öne sürülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çalışmaya Tutkunluk, İş Yükü, İş Yaşam Kalitesi, Sağlık Çalışanları, Aracı Rol

¹Bu çalışma, Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT danışmanlığında Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda Hümeýra ŞAHİN tarafından hazırlanan "Çalışmaya Tutkunluk ve İş Yükünün İşte Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları Örneği" başlıklı yüksek lisans tezi esas alınarak hazırlanmıştır.



1. GİRİŞ

İş yaşam kalitesi (İYK), örgütün tüm yönlerini etkileyen, inanç ve değerler dizisini (iş zenginleştirme, demokratik denetim, çalışan katılımı, güvenli çalışma koşulları gibi) oluşturan sistemsal bir yaklaşımdır (Cascio, 1995). Çalışma koşullarının ve çalışma çevresinin, insana uygun duruma getirilmesi, çalışanların ekonomik, psikolojik ve toplumsal ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması, çalışma yaşamından kaynaklanan sorunların en aza indirgenmesi olarak tanımlanmaktadır (İncir, 1991). Levine ve arkadaşları (1984) ise iş yaşamı kalitesini, çalışanların kendilerini güvenli hissettikleri bir ortamda yaşam kalitelerini artırma yönündeki beklentileri olarak ifade etmektedir. Buna göre iş yaşamının kalitesi, yaşam kalitesinin vazgeçilmez bir boyutu olarak görülmektedir (Boonrod, 2009).

İş yaşam kalitesi, çalışanların ilgi, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda iş ortamında değişiklikler yaparak daha insani çalışma koşullarıyla örgüte hizmet etme yollarını aramaktadır (Suzanne ve diğerleri 2001). Çünkü örgütlerin amaçlarına ve hedeflerine ulaşabilmesi, çalışanların motivasyonlarını arttırması ve performanslarını yüksek seviyede tutması için önemli bir etkiye sahiptir (Newstrom ve Davis, 1997). Üstelik örgütlerin çalışanlarını cezbetmesi ve koruması için de yüksek bir iş yaşam kalitesi olması önem arz etmektedir (Boonrod, 2009). Aksi takdirde sağlık çalışanlarında olduğu gibi iş yükünün yoğun olması, ağır hastalara verilen bakım, iş yerindeki ilişkiler ve görev dağılımındaki adaletsizlikler, vardiyalı çalışma saatleri nedeniyle bozulan uyku düzeni, gece çalışma, hasta yakınlarıyla yaşanan sorunlar iş yaşam kalitesinin düşüklüğüne neden olmaktadır (French ve diğerleri 2000; Kaçmaz, 2005).

İş yaşam kalitesi, iş yerinde çalışanların lehine veya aleyhine olan her şeyi kapsamakta (Newstrom ve Davis, 1997) ve çok boyutlu yapıda ele alınmaktadır (Gupta ve Sharma, 2011; Tabassum ve diğ., 2011; Rose ve diğerleri 2006; Erginer, 2003; Özkalp ve Kirel, 2001). Amerikan çalışma enstitüsü tarafından da “Çalışanın işine duyduğu ilgi, Üstlerine olan güven, Üstleri ile ilişkilerde uyumun olması gibi” etmenlerin iş yaşam kalitesini belirlediği ifade edilmektedir (akt. Erat ve diğerleri 2011: 52). Bundan dolayı örgütler, işlerine psikolojik olarak bağlı, kendi rollerini yerine getirmek ve rollerini tam olarak yapmak için kendilerine yatırım yapmaya istekli, yüksek performans standartlarına kendini adayan, proaktif ve kararlı olan çalışanlara ihtiyaç duymaktadır (www.arnoldbakker.com). Çalışanın ise tüm varlığıyla veya sahip olduğu tüm doğal güçleri ile iş başında olması (işte var olma durumu), işi ile ilgili rolüne bağlı ve odaklı olması, işine özen göstermesi onun iş ile bütünleştiğini yani işine tutkun olduğunu göstermektedir (Başoda, 2017).

Çalışmaya tutkunluk, çalışanın kendini hem fiziksel olarak hem bilişsel yönden ve hem de duygusal manada tam olarak işinin gerektirdiği rolü yerine getirmeye, kendini vermesi olarak tanımlanmıştır. Kahn, tanımda yer alan üç bileşenden; *fiziksel unsur*, işi yaptığı sırada bireyin tüm enerjisini harcaması, *duygusal bileşeni*, bireyin yüreğini ortaya koyması, *bilişsel unsurun* ise işi yaptığı esnada kendini kaptırması ve her şeyi unutması olarak ifade etmiştir (Kahn, 1990). Diğer bir tanımlamada ise, iş etkinlikleriyle enerjik ve etkili bir bağ kurma hissi ve işin isteklerini yerine getirebilme algısı anlamına da gelmektedir (Taris ve diğerleri 2010). Yani çalışmaya tutkunluk, çalışanın işe yönelik psikolojik bağlanmasını içermektedir.

Çalışmaya tutkunluk, “pozitif, tatmin edici, çalışmayla ilgili ruh hali” olarak da tanımlanmaktadır (Schaufeli ve diğerleri 2002). Bu ruh hali üç boyutu kapsamaktadır. Bunlar; *dinçlik* (vigor), *adanmışlık* (dedication) ve *yoğunlaşma* (absorption) dır. *Dinçlik boyutu*, çalışanın yüksek enerjisi, kolay yorulmaması, zorluklar karşısında yılmayarak çaba göstermesi olarak ifade edilmektedir. *Adanmışlık boyutu*, çalışanın işine güçlü bir bağlı olması, şevkle çalışması, yaptığı işten gurur duyması ve işinde kendini önemli hissetmesi olarak değerlendirilir. *Yoğunlaşma boyutu*, çalışanın işe tamamen odaklanması, kendini



kaptırarak geçen zamanın farkına varmaması, hatta işe ara vermekte zorlanmasını ifade etmektedir (Özsoy ve diğerleri 2013; Bakker ve diğerleri 2008).

Örgütlerde çalışanların mesai saatleri içerisinde yapması gereken işler ve bu işlerin gerçekleştirilmesi için hazırlanmış görevler bulunmaktadır. Bu işlerin belirli sürede ve standartlarda yapılması gerekmektedir. Fakat çalışanın yapmakla yükümlü olduğu işlerin yapılması esnasında ekstradan işlerin çıkması iş yükü algısını ortaya çıkarmaktadır. Bu durumda iş yükü, çalışanın performansına ve tepkilerine etki eden çeşitli baskılar olarak ifade edilmektedir (Weiner 1982). Maslach ve Leiner (1997) ise, örgütsel olarak verimlilik, kişisel olarak zaman ve enerji harcanması olarak iş yükünü tanımlamaktadır. Diğer bir tanımlama da ise iş yükü, çalışanın iş yapabilme kapasitesi veya işin yapılması için sağlanan kaynaklar ile işin miktarı ve yüklenilen sorumluluk arasındaki algısal ilişkidir (Hart ve Staveland, 1988). Buna göre iş yükü tanımlamalarında çalışanın performans düzeyi, çabası ve algıları üzerinde durulduğunu ifade edebiliriz (Ordukaya, 2011).

İş yükü, çalışana yaptığı görevin üzerinde iş verilmesi ve verilen işin yoğunluğuna karşılık gelmektedir. Bu çalışanlar için zihinsel bir stres kaynağı olmakta ve çalışanı çeşitli yönlerden olumsuz etkilemektedir (Robbins, 1996; Understanding Ergonomics at Work, 2005). Bu sebeple, çalışan hem ruhsal yönden hem de fiziksel olarak çökkünlük yaşayabilir (Dağdeviren ve diğerleri 2005). Aynı zamanda aşırı iş yükü düzeyinin hedeflere ulaşılmasını engelleyici etki oluşturabileceği de vurgulanmaktadır (Spector ve Jex, 1998). Ayrıca fazla çalışmanın bireysel düzeyde uykusuzluk, yorgunluk, sinirlilik ve hastalık gibi olumsuz psikolojik sonuçlar doğurabildiği belirtilmektedir. Bu sonuçların sadece bireyin iyi oluşunu değil onun ailesini ve iş arkadaşlarını da etkilediğine işaret edilmektedir (Burke ve diğerleri 2009). Buna göre iş yükü artışı, çalışanlarda kapsamlı şekilde zararlı etkiler ortaya çıkarabilmektedir. Örneğin, London ve Klimoski (1975), hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada, fiziksel ve zihinsel yorgunluğa sebep olan 33 iş özelliği olduğunu belirtmişlerdir. Bu iş özelliklerini aşırı iş yükü, çatışma ve işgören denetimi olmak üzere 3 ana başlıkta sınıflandırmışlardır. Hemşirelere uygulanan diğer bir çalışmada, 29 değişken hemşirelerin iş yüklerini belirlemiş ve bu değişkenler iş yükü, iş gerekleri ve denetim olmak üzere üç faktörde gruplandırılmıştır (Ivancevich ve Smith, 1981). Hekimlerin iş güçlüklerini belirlemeye yönelik yapılan çalışma da ise, 13 farklı etken olduğu ortaya çıkarılmıştır (Yüksel ve Kurt, 1998).

2. YÖNTEM

2.1. Çalışmanın Amacı

Sakarya İli acil sağlık hizmetlerinde görev yapan 112 çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin yaşam kalitesine etkisinde iş yükünün aracı rolünü ortaya koymak amaçlanmaktadır.

2.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Sakarya İl’inde görev yapan 112 İl Ambulans Servisi çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmanın yapıldığı dönemde Sakarya İl Ambulans Servisi toplam çalışan sayısı 441’dir. Anketin tüm evrene uygulanması hedeflenmiştir. Ancak acil sağlık hizmetleri istasyonlarının yerleşimi, vardiyalı çalışmaları ve acil sağlık hizmetinin doğası gereği çalışanların istasyon noktasında bulunabilmelerinin zorluğu nedeniyle uygulamada bu amaca ulaşılamamıştır. İl merkezi ve ilçelerde bulunan 29 acil sağlık hizmetleri istasyonuna anketler elden gönderilmiş ve veriler toplanmıştır. Uygulanan anketler içerisinde 260 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Anketler 1 Şubat -31 Mart 2018 tarihleri arasında İl Ambulans Servisi Başhekimliği ve Komuta Kontrol Merkezi’ne gidilerek çalışanlara uygulanmıştır.



2.3. Veri Toplama Araçları

Çalışmanın alan araştırmasına başlamadan önce Sakarya Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı'ndan araştırmanın etik ilkelere uygunluğu konusunda onay alınmıştır. Çalışmada veri toplamak amacıyla bir katılımcıların sosyo demografik özellikleri ve üç farklı ölçekten oluşan anket formu kullanılmıştır.

Sosyo-Demografik Özellikler: Anketin ilk bölümü katılımcıların sosyo-demografik özellikleri belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Bu bölümde, katılımcıların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, ortalama aylık geliri, mesleği, çalıştığı birim, 112 birimlerinde çalışma süresi ve toplam çalışma süresine ilişkin sorular yer almaktadır.

Buna göre; katılımcıların 100'ü erkek (%38,5) ve 160'ı (%61,5) kadındır. 157 (%60,4)'si evli ve 103 (%39,6)'ü bekar bireylerden oluşmaktadır Yaş dağılımları 20-55 arasında değişmekte olup; ortalaması $30,48 \pm 7,12$ 'dir. Ağırlıklı olarak %85,8 il ambulans merkezi komuta merkezinde çalışan katılımcıların ortalama aylık gelirlerinin ortalaması $3588,55 \pm 614,918$ TL' dir.

63'ü (%24,2), lise mezunlarından oluşan katılımcıların 116'sı (%44,6) önlisans ve 81'i (%31,2) lisans ya da yüksek lisans mezunudur. Çalışma yapılan bireyler arasında 4 (%1,5) doktor, 79 (%30,4) paramedik, 132 (%50,8) acil tıp teknisyeni, 25 (%9,6) şoför yer almaktadır. 20 (%7,7) kişi ise diğer sağlık personeli kapsamında (hemşire, sağlık memuru, tıbbi sekreter, memur, veri hazırlama kontrol işletmeni.) değerlendirilmiştir.

Katılımcıların toplam çalışma süreleri incelendiğinde 59 (%22,7) kişinin 5 yıldan daha az, 68 (%26,2) kişinin 5-9 yıl ve arasında, 86 (%33,1) kişi 10-14 yıl ve arasında, 47 (%18,1) kişi 15 yıl ve daha fazla çalışma süresi olduğu anlaşılmaktadır. Acil sağlık hizmetlerinde çalışma süreleri 76 (%29,2) kişi 5 yıldan az, 93 (%35,8) kişi 5-9 yıl ve 91 (%35,0) 10 yıl ve daha fazla şeklinde bulunmuştur.

Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği: Bu çalışmada çalışmaya tutkunluğu ölçmek için Schaufeli ve arkadaşları'nın (2002) geliştirdiği "Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği" (The Utrecht Work Engagement Scale-UWES) kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması ve geçerlilik ve güvenilirlik analizi Turgut (2011) tarafından yapılmış olup; ölçek orijinaline uygun olarak üç boyut altında toplanmıştır. Ölçekte ilk 6 soru Dinçlik (Vigor), sonraki 5 soru Adanmışlık (Dedication) ve son 6 soru Yoğunlaşma (Absorption) boyutları altında toplanmakta olup; toplamda 17 sorudan oluşmaktadır.

Bireysel İşyükü Algı Ölçeği: Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının iş yükü algısını ölçmek amacıyla Cox'un 2003 yılında geliştirdiği, 2007 yılında da Cox ve arkadaşları tarafından geçerlilik ve güvenilirliği test edilen ve Saygılı (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, Bireysel İşyükü Algı Ölçeği ((Individual Workload Perception Scale-IWPS)'nden yararlanılmıştır. Ölçek, yönetici desteği (8 soru), birim desteği (6 soru), meslektaş desteği (8), çalışma ortamı iş yükü (6) ve var olan işi sürdürme niyeti (3 soru) olmak üzere beş boyuttan oluşmaktadır.

Bu çalışmada Kulaklıkaya (2013) tarafından kullanıldığı şekliyle ölçeğin kısaltılmış 9 soruluk hali kullanılmıştır. Bu çalışmada da ölçek beş boyutta incelemektedir. Kullanılan ölçek orijinalinden kısaltılmış olup; yönetici desteği boyutu (3 ifade), birim desteği boyutu (1 ifade), meslektaş desteği boyutu (2 ifade), çalışma ortamı iş yükü boyutu (2 ifade) ve işi sürdürme niyeti boyutu (1 ifade)'ndan oluşmaktadır.

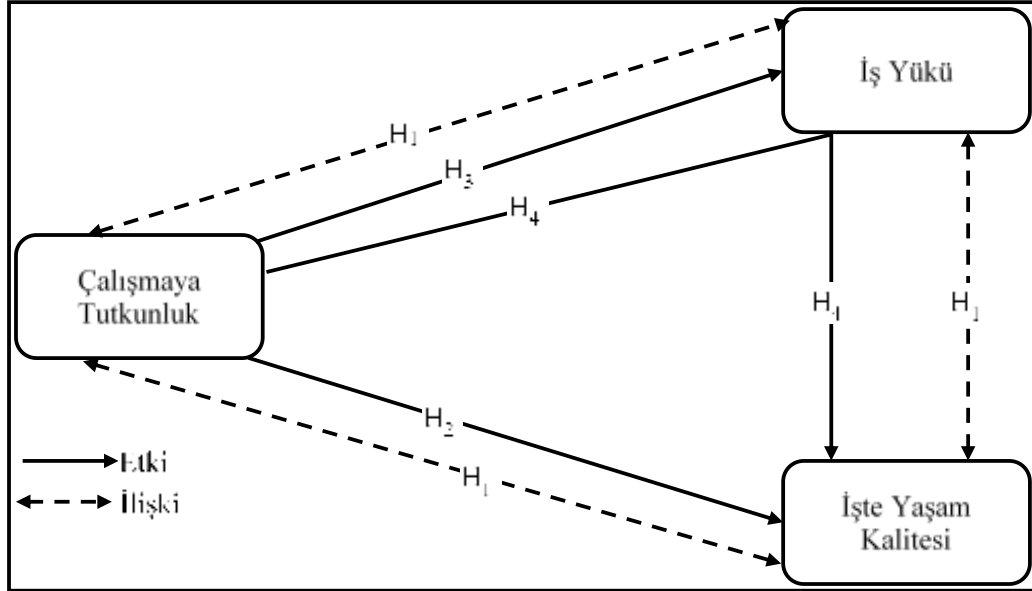
Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği: Çalışmada üçüncü olarak da Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının iş yaşam kalitesini belirlemek amacıyla Stamm (2005) tarafından geliştirilen ve Yeşil ve arkadaşları (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ve geçerlilik güvenilirliği yapılan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği (Professional Quality of Life Scale-IV) kullanılmıştır.



Üç alt boyut ve her boyutta 10 soru olmak üzere 30 sorudan oluşan ölçek, bir öz bildirim değerlendirme aracıdır. Ölçeğin ilk boyutunu mesleki tatmin (compassion satisfaction), ikinci alt boyut olan tükenmişlik (burnout) ve son boyutunu ise eşduyum yorgunluğu (compassion fatigue) oluşturmaktadır.

2.4. Çalışmanın Modeli ve Hipotezleri

Şekil 1. Çalışmanın Modeli



Yukarıdaki modele uygun olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

- H₁: Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, işte yaşam kalitesi algısı ve iş yükü algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₂: Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi vardır.
- H₃: Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yükü algısı üzerinde anlamlı etkisi vardır.
- H₄: Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yaşam kalitesine etkisinde iş yükü algısının aracı etkisi vardır.

2.5. Çalışmanın Kısıtları

Çalışmanın önemli bir kısıtı, çalışmanın sadece Sakarya ili Sağlık Müdürlüğüne bağlı 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları Örneği yapılmış olmasıdır. Çalışma, zaman kısıtlılığı ve maddi kaynakların sınırlılığı nedeniyle daha büyük bir örneklem grubu ya da farklı 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları üzerinde yapılamamıştır.

2.6. Veri Analiz Yöntemleri

Çalışmada verilerinin analiz edilmesi amacıyla IBM SPSS Statistics 22 programından yararlanılmıştır. Tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi, Process macro regresyon analizi çalışmada başvuru veri analiz yöntemleridir. Veriler %95 güven aralığında (p=0,05) analiz edilmiştir.

3. BULGULAR

3.1. Ölçeklerin Geçerlilik, Güvenilirlik Analizleri ve Ortalama Değerleri

Bu çalışmada kullanılan “Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği”, “Bireysel İşyükü Algı Ölçeği” ve “Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği’nin ilk olarak güvenilirlik analizleri



yapılmıştır. Çalışmada elde edilen verilerin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach's Alpha katsayısı belirlenmiştir.

Çalışmaya Tutkunluk Ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,942'dir. Ölçeğin orijinalinde Cronbach alpha değerleri dinçlik için 0,79, adanmışlık için 0,89 ve yoğunlaşma için 0,72 bulunmuştur (Schaufeli ve diğerleri 2002). Ölçeğin Türkçe uyarlamasında Cronbach alpha değeri 0,89 bulunmuş olup; boyutların iç tutarlılık düzeyleri de yüksek çıkmıştır (dinçlik için 0,81, adanmışlık için 0,87 ve yoğunlaşma için 0,86) (Turgut, 2011: 163).

Bireysel İşyükü Algı Ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,858 bulunmuş olup, Cox ve arkadaşları (2007) tarafından yapılan çalışmada, Cronbach alfa değeri yönetici desteği boyutunda 0,87 meslektaş desteği boyutunda 0,84 birim desteği boyutunda 0,66 çalışma ortamı iş yükü boyutunda 0,75 ve mevcut işi sürdürme niyeti boyutunda 0,86 olarak bulunmuştur. Saygılı (2008) tarafından yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında ölçeğin alt boyutlarına ilişkin hesaplanan Cronbach alfa değerlerinin 0,67-0,78 arasında değişmektedir.

Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,733 bulunmuştur. Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeğinin uyarlama çalışmasındaki Cronbach's Alfa değeri 0,85 bulunmuştur. Mesleki tatmin boyutunun Cronbach's Alfa değeri 0,87, Tükenmişlik boyutunun Cronbach's Alfa değeri 0,72 ve Eşduyum yorgunluğu boyutunun Cronbach's Alfa değeri 0,80'dir (Yeşil ve diğerleri 2010).

Bu bulgular ölçeklerin orijinalleri ve Türkçe çalışmalarda elde edilen sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Ayrıca, Çalışmaya Tutkunluk ($3,66 \pm 0,701$), Bireysel İşyükü ($3,39 \pm 0,674$) ve İş Yaşam Kalitesi ($2,89 \pm 0,302$) ölçeklerine katılım düzeyi orta seviyelerde bulunmaktadır. Bu bulgulara göre Sakarya 112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarının değişkenlere yönelik algı düzeylerinin orta düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 1. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçekler	Madde sayısı	Cronbach Alpha	Ort.	S.S.
Çalışmaya Tutkunluk	17	0,942	3,66	0,701
Dinçlik	6	0,898	3,58	0,794
Adanmışlık	5	0,905	3,94	0,796
Yoğunlaşma	6	0,917	3,49	0,843
Bireysel İşyükü Algı Ölçeği	9	0,858	3,39	0,674
Yönetici desteği	3	0,841	3,20	0,893
Birim desteği	1	-	3,72	0,843
Meslektaş desteği	2	0,679	3,33	0,833
Çalışma ortamı iş yükü	2	0,688	3,37	0,831
İş sürdürme niyeti	1	-	3,75	1,102
Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği	30	0,733	2,89	0,302
Mesleki tatmin	10	0,893	3,84	0,605
Tükenmişlik	10	0,703	2,35	0,467
Eşduyum yorgunluğu	10	0,831	2,47	0,589

1,0-2,66 düşük; 2,67-3,66 orta; 3,67 ve üzeri yüksek katılım



Ölçeklerin geçerlilik analizleri yapılırken, Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin daha önce keşfedici faktör analizleri yapıldığı için bu çalışmada sadece doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Bireysel İşyükü Algı Ölçeğinin Kulaklıkaya (2013) tarafından yapılan çalışmada geçerlilik analizi tam olarak yapılmadığı için bu çalışmada keşfedici faktör analizi yapılmıştır.

Çalışmada ilk olarak Çalışmaya Tutkunluk ölçeği ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Her iki ölçeğinin DFA sonuçlarına ilişkin uyum indeksleri ve uygun uyum indeksleri ise Tablo 2’de verilmiştir. Buna göre, ölçeklere ilişkin sonuçlar temel kriterleri sağlamaktadır ve çalışmada kullanılan iş yaşam kalitesi ve çalışmaya tutkunluk ölçekleri yapısal geçerlilik için gerekli koşulları sağlamaktadır.

Tablo 2. Çalışmaya Tutkunluk ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Uyum Ölçütleri	Kabul edilebilir Uyum Değerleri	Çalışmaya Tutkunluk ölçeğinin Uyum İndeksleri	İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Uyum İndeksleri
χ^2 (p)	>0,05	233,010 (0,000)	470,889 (0,000)
DF (Serbestlik derecesi)	N.A	111	341
X ² /DF	$3,0 \geq X^2/DF \geq 0$	2,099	2,099
GFI(Goodness-of-fit index)	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,905	0,901
NFI (Normed fit index)	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,935	0,868
TLI (Tucker-Lewis Index)	$0,95 \leq NNFI \leq 0,97$	0,957	0,943
CFI (Comparative fit index)	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,965	0,955
AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index)	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,869	0,857
RMSEA (Root mean square error of approximation)	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$	0,065	0,038

Çalışma kapsamında Bireysel İşyükü Algı ölçeği keşfedici faktör analizine tabi tutulmuştur. Ölçekte Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi sonucunda 0,870 değerine ulaşılmıştır. Bu sonuç çalışmanın örneklem büyüklüğünün iyi olduğunu göstermektedir. Barlett test sonucu da Bireysel İşyükü Algı ölçeği için anlamlıdır ($p < 0,05$). Bu durum, veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizi neticesinde, Bireysel İşyükü Algısını açıklamaya yönelik olarak orijinali ve Türkçe uyarlamasına uygun olarak 5 boyut bulunmuştur. Bu boyutlardan oluşan ölçeğin açıklanan toplam varyans %82,911’dir. Bu bakımdan da ölçeğin kullanılabilirliği için gerekli koşullara sahip olduğu söylenebilir.

Bireysel İş yükü Algı ölçeğinin faktör analizinde toplam varyans içinde açıklayıcılığı en yüksek faktör, "Yönetici Desteği (3 ifade)"dir. Bu faktör, toplam varyansın %27,770’ini açıklamaktadır. Ölçeğin ikinci faktörünü toplam varyansın %16,307’ sini açıklayan "Çalışma Ortamı (2 ifade)" faktörü oluşturmaktadır. Üçüncü faktörü "Meslektaş Desteği (2 ifade)" oluşturmakta olup, toplam açıklanan varyansa %15,338 katkı sağlamaktadır. Dördüncü faktörü açıklanan toplam varyansın %12,171’lik kısmını açıklayan "Birim Desteği (1 ifade)" ve beşinci faktörü ise "İşi Sürdürme (1 ifade)" oluşturmaktadır. İşi Sürdürme faktörü, açıklanan toplam varyansın %11,325’ini açıklamaktadır.



3.2. Çalışmaya Tutkunluk, Bireysel İşyükü Algısı ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki

Çalışma kapsamında bağımlı, bağımsız ve aracı değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkinin olup olmadığını belirlemek için Pearson Korelasyon analizi yönteminden yararlanılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre, iş yaşam kalitesi ile bireysel iş yükü ($r=0,161$) ve iş yaşam kalitesi ile çalışmaya tutkunluk ($r=0,190$) arasında oldukça düşük seviyede; bireysel iş yükü ile çalışmaya tutkunluk ($r=0,586$) arasında ise daha güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre H_1 (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, iş yaşam kalitesi algısı ve iş yükü algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3. İş Yaşam Kalitesi, Bireysel İşyükü Algısı ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
İş yaşam kalitesi (1)	1												
Mesleki tatmin (2)	,294**	1											
Tükenmişlik (3)	,480**	-,583**	1										
Eşduyumu yorgunluğu (4)	,856**	-,111	,545**	1									
Bireysel İş yükü (5)	,161**	,519**	-,373**	,011	1								
Yönetici desteği (6)	,185**	,387**	-,236**	,074	,847**	1							
Meslektaş desteği (7)	,147*	,399**	-,292**	,048	,791**	,560**	1						
Birim desteği (8)	,095	,364**	-,252**	-,029	,622**	,357**	,468**	1					
Çalışma ortamı (9)	,108	,422**	-,335**	-,002	,791**	,534**	,501**	,487**	1				
İş sürdürme (10)	-,023	,394**	-,343**	-,169**	,581**	,305**	,369**	,349**	,420**	1			
Çalışmaya Tutkunluk (11)	,190**	,631**	-,401**	-,037	,586**	,407**	,450**	,408**	,499**	,492**	1		
Dinçlik (12)	,122*	,535**	-,394**	-,049	,572**	,384**	,466**	,372**	,482**	,500**	,882**	1	
Adanmışlık (13)	,097	,668**	-,472**	-,162**	,525**	,356**	,395**	,412**	,395**	,516**	,861**	,708**	1
Yoğunlaşma (14)	,257**	,459**	-,204**	,087	,429**	,316**	,310**	,287**	,412**	,283**	,848**	,580**	,574**

** .001 düzeyinde anlamlı ilişki; * .05 düzeyinde anlamlı ilişki

3.3. Çalışmaya Tutkunluğun İş Yaşam Kalitesine Etkisi ve Bu Etkide Bireysel İş yükü Algısının Aracı Rolü

Çalışmada, çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesi ve bireysel iş yüküne etkisi; çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesine etkisinde bireysel iş yükünün aracı etkisini belirlemek amacıyla SPSS Process Macro 4. Model regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Tablo 4'deki modelde görüldüğü gibi, çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisini gösteren model anlamlıdır ($F=9,705$; $p=0,002$). Modelde çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesinin yordanmasında %36'lık açıklayıcı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Modelin β katsayısı (0,082) pozitif yönlü, ancak düşük düzeydedir. Yani çalışmaya tutkunluk iş yaşam kalitesini oldukça sınırlı bir şekilde etkilemektedir. Bu

bulgudan hareketle H₂ (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4. Çalışmaya Tutkunluğun İş Yaşam Kalitesine Etkisi

Bağımlı değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon						Model Özeti		
		β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	R ²	F	p
İş yaşam kalitesi	Sabit	2,585	0,098	26,370	0,000	2,392	2,778	0,036	9,705	0,002
	Çalışmaya tutkunluk	0,082	0,026	3,115	0,002	0,030	0,134			

Tablo 5’te görüldüğü gibi, çalışmaya tutkunluğun bireysel iş yükü algısı üzerindeki etkisini gösteren model anlamlıdır (F=15,028; p=0,000). Modelde çalışmaya tutkunluğun bireysel iş yükü algısının yordanmasında %34,4’lük açıklayıcı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Modelin β katsayısı (0,564) pozitif yönlüdür. Bu bulgudan hareketle H₃ (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yükü algısı üzerinde anlamlı etkisi vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Çalışmaya Tutkunluğun Bireysel İş Yükü Algısına Etkisi

Bağımlı değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon						Model Özeti		
		β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	R ²	F	p
Bireysel iş yükü algısı	Sabit	1,324	0,181	7,334	0,000	0,969	1,680	0,344	15,028	0,000
	Çalışmaya tutkunluk	0,564	0,049	11,620	0,000	0,468	0,659			

Tablo 6’da çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesine etkisinde bireysel iş yükü algısının medyatör olarak kullanılması durumunda nasıl bir değişiklik meydana getirdiği görülmektedir. Regresyon analizi sonuçlarına göre, çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesine etkisi pozitif, ancak oldukça sınırlı düzeydedir ($\beta=0,063$). Bireysel iş yükünün aracı rolü modele dahil edilince modelde olumlu yönde sınırlı bir etki meydana gelmektedir ($\beta=0,044$). Aracı rolden sağlanan dolaylı etki çalışmaya tutkunluğun direkt etkisine eklendiğinde toplam etkinin ($\beta=0,063+0,044\approx0,107$) bir miktar daha da arttığı görülmektedir (p<0,05). Başka bir ifade ile çalışmaya tutkunluk iş yaşam kalitesini etkilemektedir. Bireysel iş yükünün aracı rolü modele eklenince dolaylı etki pozitif yönlü olarak bu etkinin gelişmesine katkı sağlamakta ve çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisini artırmaktadır. Bu bulguya dayanarak; H₄ (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yaşam kalitesine etkisinde iş yükü algısının aracı etkisi vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6. Çalışmaya Tutkunluğun İş Yaşam Kalitesine Etkisinde Bireysel İş Yükü Algısının Aracılık Rolü

Direkt Etki			Etki	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Çalışmaya tutkunluk	İş yaşam kalitesi		0,063	0,033	1,945	0,053	-0,001	0,127
Dolaylı Etki								
Çalışmaya tutkunluk	Bireysel iş yükü algısı	İş yaşam kalitesi	0,044	0,07			-0,068	0,204
Toplam Etki			0,107	0,026	3,115	0,002	0,03	0,134



4. TARTIŞMA ve SONUÇ

İş yaşamındaki gelişim ve değişimler üzerine yapılan araştırmalar, çalışma hayatını ve işverenlerin çalışanlara yönelik bakışlarını değiştirdiğini göstermektedir. İşverenler, çalışanlara ve topluma yönelik olarak sorumluluklarının olduğunu farkına varmaya başlamışlardır. Çalışanların iş yaşam kalitesinin yüksek olması ve arkalarında yönetici, iş arkadaşı ve genel olarak örgütlerinin desteğini görmeleri, kendilerini işyerinin bir parçası olarak görmelerini sağlamakta; performans ve iş verimliliğinde pozitif yönde davranmaya başlamaktadırlar (Akkoç ve diğerleri 2011; Kale, 2015; Karayel, 2016)

Yukarıdaki görüşleri test etmek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışma, çalışmaya tutkunluk, iş yaşam kalitesi ve iş yükü arasındaki ilişkileri incelemektedir. Ayrıca çalışmada tutkunluğun iş yaşama kalitesini nasıl etkilediği ve bu etkide bireysel iş yükü algısının aracı rolü incelenmektedir.

Çalışmanın sonuçlarına göre, sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, iş yükü ve iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Literatürde benzer olarak, çalışmaya tutkunluk ile iş yükü arasında (Udod ve diğerleri 2021; Upadyaya ve diğerleri 2016; Fiabane ve diğerleri 2013; Castle ve diğerleri 2007), çalışmaya tutkunluk ile iş yaşam kalitesi arasında (Carvalho ve diğerleri 2023; Lee ve Lee, 2023; Fulaedzah ve diğerleri 2022; Knight ve diğerleri 2017; Freeney ve Fellenz, 2013) ve iş yükü ile iş yaşam kalitesi arasında (Babamohamadi ve diğerleri 2023; Ebrahimi ve diğerleri 2021; Abbasi ve diğerleri 2019; Marzban ve diğerleri 2016, Zakerian ve diğerleri 2014) ilişkiler olduğu gözlenmiştir. Buna göre, sağlık kurumunun çalışanlarına yönelik çekici faktörler uygulaması hem onları işe tutkun hale getirmekte hem de çalışanlarının yaşam kalitelerinde de olumlu izler bırakmaktadır. Bu durum çalışanın iş esnasında ki enerjisini yüksek tutmakta, işine odaklanarak ve işine gönül vererek çalışmasını sağlamaktadır. Her ne kadar sağlık çalışanlarının iş yüklerinin yoğun olması veya birçok olumsuz durum (vardiyalı çalışma, hasta yakınlarıyla yaşanan sorunlar vs.) ile karşılaşmaları yaşam kalitelerinde olumsuz durum oluştursa da bu çalışmada tersi bir sonuç elde edilmesi çalışanların mesleklerine bağlı olduğunun göstergesidir. Bu doğrultuda, acil sağlık hizmetleri çalışanlarının iş yüklerinin etkin bir şekilde yönetilmesi, çalışmaya olan tutkunluklarının desteklenmesi ve sürdürülmesi, iş yaşam kalitesini iyileştirmede önemli bir rol oynayabilir. Bu bulgular, çalışanların iş yükü algısının azaltılmasının yalnızca bireysel performansı artırmakla kalmayıp aynı zamanda işten alınan tatmin düzeyini yükseltebileceğini ve çalışma yaşamındaki dengeyi sağlayabileceğini göstermektedir.

Çalışmanın bir diğer sonucuna göre, sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluklarının iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü etkisinin olduğu ve bu etkide iş yükünün pozitif yönde aracı etkisi olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, literatürde iş yükü, çalışmaya tutkunluk ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri inceleyen pek çok çalışmayla tutarlıdır. Bakker ve Demerouti (2007) tarafından geliştirilen İş Talepleri-Kaynakları (JD-R) Modeli, çalışanların iş yükü gibi taleplerle karşılaştıklarında, eğer yeterli iş kaynaklarına (örneğin sosyal destek, otonomi, kariyer gelişim imkanları) sahip değillerse tükenmişlik yaşama riskinin arttığını ve iş yaşam kalitesinin düştüğünü vurgulamaktadır. Benzer şekilde Schaufeli ve Bakker (2004), çalışmaya tutkunluğun yüksek olduğu durumlarda bireylerin iş yükünü daha etkili yönetebildiğini ve bu sayede iş yaşam kalitesinin olumlu yönde etkilendiğini ortaya koymuştur. Öte yandan, Hakanen, Schaufeli ve Ahola (2008) tarafından yapılan çalışmada, çalışmaya tutkunluğun, iş yükünün olumsuz etkilerini azaltarak çalışanların iş yaşamındaki doyum düzeylerini artırdığı ifade edilmektedir. Bu durum, çalışmaya tutkun bireylerin zorlayıcı iş yüküne rağmen psikolojik dayanıklılıklarını ve iş performanslarını sürdürebilmelerini sağladığını göstermektedir. Ayrıca, Demerouti ve



diğerleri (2001) iş kaynaklarının, çalışanların iş yükü nedeniyle hissettiği stresi azaltarak iş tatmini ve iş yaşam kalitesi üzerinde önemli bir rol oynadığını belirtmiştir. Benzer şekilde, Salanova, Agut ve Peiró (2005) çalışmaları, çalışmaya tutkunluğun çalışanların motivasyon düzeyini artırarak, iş yaşam kalitesini ve performansı iyileştirdiğini göstermektedir. Buna ek olarak, Tims, Bakker ve Derks (2013) tarafından yapılan bir araştırma, çalışanların iş tasarımı kendilerine uygun hale getirme (job crafting) davranışlarının çalışmaya tutkunluğu artırdığını ve bu sayede iş yaşam kalitesini pozitif yönde etkilediğini belirtmiştir. Dolayısıyla, çalışmanın bulguları, iş yükünün uygun seviyelerde tutulması ve çalışmaya tutkunluğun desteklenmesinin, çalışanların iş yaşam kalitelerinin iyileştirilmesinde kritik bir rol oynayabileceğini göstermektedir.

Bu çalışma, acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, iş yükü ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri detaylı bir şekilde ele alarak literatüre önemli katkılar sağlamıştır. Elde edilen bulgular, çalışanların çalışmaya olan tutkunluklarının ve iş yükü algılarının, iş yaşam kalitesini doğrudan ve dolaylı olarak etkilediğini göstermektedir. Özellikle çalışmaya tutkunluğun, iş yükünün yarattığı olumsuz etkileri dengeleyebileceği ve bu sayede çalışanların performansını, iş tatminini ve yaşam kalitesini artırabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu doğrultuda, sağlık kurumlarının çalışanlarının iş yükünü dengeli bir şekilde yönetmeleri, iş kaynaklarını artırarak (örneğin sosyal destek, otonomi, kariyer gelişim fırsatları) çalışanların çalışmaya olan tutkunluklarını desteklemeleri, iş yaşam kalitesini iyileştirmek adına hayati bir önem taşımaktadır. Çalışmaya tutkunluk, yalnızca bireysel performans artırmakla kalmamakta, aynı zamanda örgütsel verimliliği, çalışan bağlılığını ve hizmet kalitesini de olumlu yönde etkilemektedir.

5. ÖNERİLER

Bu çalışmanın bulgularına dayanarak, acil sağlık hizmetleri çalışanlarının iş yaşam kalitesini artırmak için iş yükünün etkin yönetimi sağlanmalıdır. Personel sayısının artırılması, adil görev dağılımı ve dinlenme sürelerinin iyileştirilmesi önemlidir. Çalışmaya tutkunluğu desteklemek amacıyla, ödüllendirme sistemleri gözden geçirilmeli ve mesleki gelişim programları uygulanmalıdır. Yönetici desteği güçlendirilerek çalışanlara sosyal ve psikolojik destek sağlanmalı, düzenli geri bildirim mekanizmaları oluşturulmalıdır. Ayrıca, çalışan memnuniyeti anketleriyle iş ortamındaki eksiklikler belirlenmeli ve çalışma koşulları iyileştirilmelidir. Bu öneriler, çalışanların motivasyonunu artırarak performanslarını ve iş yaşam kalitelerini olumlu yönde etkileyecektir. Bu öneriler, çalışmanın bulguları temel alınarak sağlık kurumlarının çalışanlarının iş yükünü yönetmeleri, çalışmaya tutkunluğu desteklemeleri ve iş yaşam kalitesini iyileştirmeleri için somut adımlar içermektedir. Uygulanan bu tür stratejiler, acil sağlık hizmetlerinin sürdürülebilir kalitesini ve çalışanların mesleklerine olan bağlılıklarını destekleyecektir.

REFERENCES

- Abbasi, M., Dehghan, S. F., Madvari, R. F., Mehri, A., Ebrahimi, M. H., Poursadeghiyan, M., ... & Ghaljahi, M. (2019). Interactive Effect of Background Variables and Workload Parameters on the Quality of Life among Nurses Working in Highly Complex Hospital Units: A Cross-sectional Study. *Journal of Clinical & Diagnostic Research*, 13(1), 8-13.
- Akkoç, İ., Turunç, Ö. ve Çalışkan, A. (2011). Gelişim Kültürü ve Lider Desteğinin Yenilikçi Davranış ve İş Performansına Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. Cilt:13, Sayı:4, 83-114.



- Babamohamadi, H., Davari, H., Safari, A. A., Alaei, S., & Pordanjani, S. R. (2023). The association between workload and quality of work life of nurses taking care of patients with COVID-19. *BMC nursing*, 22(1), 234.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. ve Taris, T. W. (2008). Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology. *Work and Stress*, 22.3, 187-200.
- Başoda A.,(2017), İşe Tutkunluk: Kavramsal Açından Bir İnceleme, *Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2017, Sayı:17, S.71-98
- Boonrod, W. (2009). Quality of Working Life: Perceptions of Professional Nurses at Phramongkutklao Hospital. *J Med Assoc Thai*, 92.1, 7-15.
- Burke, R.J., Koyuncu, M., Fiksenbaum, L. ve Tekin Acar, F. (2009). Work Hours, Work Intensity, Satisfactions and Psychological Well-Being Among Turkish Manufacturing Managers. *Europe's Journal of Psychology*, 5.2, 12-30.
- Carvalho, T. M. D., Lourenção, L. G., Pinto, M. H., Viana, R. A. P. P., Moreira, A. M. B. D. S. G., Mello, L. P. D., ... & Gomes, A. M. F. (2023). Quality of life and work engagement among nursing staff at the start of the COVID-19 pandemic. *Ciência & Saúde Coletiva*, 28, 2903-2913.
- Cascio, W. F. (1995). *Managing Human Resources*. New York: McGraw-Hill, Inc
- Castle NG, Engberg J, Anderson R & Men A (2007) Job satisfaction of nurse aides in nursing home: intent to leave and turnover. *The Gerontologist* 47, 193–204.
- Cox, K. S., Teasley, S. L., Lacey, S. R., Sexton, K. A., Carroll, C. A., (2007), “Work Environment Perceptions of Pediatric Nurses” *Journal of Pediatric Nursing*, 22.1, 9-14.
- Dağdeviren, M., Kurt, M., Akay, D. (2005). Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model Uygulaması”, *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20.4, 517-525.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Ebrahimi, H., Jafarjalal, E., Lotfolahzadeh, A., & Kharghani Moghadam, S. M. (2021). The effect of workload on nurses' quality of life with moderating perceived social support during the COVID-19 pandemic. *Work*, 70(2), 347-354.
- Erat, Ş., Korkmaz, M., Çimen, V. ve Yahyaoğlu, G. (2011). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi*, 1.1, 1-33.
- Erginer, A. (2003). *İş Yaşamının Niteliği*. İçinde Elma, C. ve Demir, K. (Edt.), *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Fiabane, E., Giorgi, I., Sguazzin, C., & Argentero, P. (2013). Work engagement and occupational stress in nurses and other healthcare workers: the role of organisational and personal factors. *Journal of clinical nursing*, 22(17-18), 2614-2624.
- Freney, Y., & Fellenz, M. R. (2013). Work engagement as a key driver of quality of care: a study with midwives. *Journal of Health Organization and Management*, 27(3), 330-349.
- French SE, Lenton R, Walters V, Eyles J. (2000) “An Empirical Evaluation of an Expanded Nursing Stress Scale”. *J Nurs Meas*, 8 (2), ss. 161-178.



- Fulaedzah, I. A., Tjahjono, H. K., & DA, M. K. P. R. (2022). Employee Engagement Mediating Self Efficacy and Quality of Work Life on Contact Center's Burnout. *Interdisciplinary Social Studies*, 1(7), 881-895.
- Gupta, M. ve Sharma, P. (2011). Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees in Jammu Region. Sri Krishna International Research & Educational Consortium, 2.1, 79-89.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241.
- Hart, S. G. & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. *Advances in Psychology*, 52, 139-183.
- <http://www.arnoldbakker.com/workengagement.php>, Erişim: 27/06/2018
- Ivancevich, B. J. M., & Smith, S. V. (1981). Identification and analyses of job difficulty dimensions an empirical study. *Ergonomics*, 24(5), 351-363.
- İncir, G. (1991). Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi Bir Örnekçe, 3.Ergonomi Kongresi, ODTÜ-MPM, MPM Yayınları No:441, Ankara, 1991, 230-243
- Kaçmaz N.,(2005), "Tükenmişlik Sendromu", *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 2005/68, ss. 29- 32.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of management Journal*,33.4, 692-734.
- Kale E., 2015, Lider Desteği Ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini Ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, Year:7 Number 14, Winter 2015 ISSN 1307-9832
- Karayel M., (2016), Örgütsel Destek, Lider Desteği Ve Sosyal Desteğin İş Performansına Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü: Yerel Yönetimler Örneği, *Yüksek Lisans Tezi*, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Knight, C., Patterson, M., & Dawson, J. (2017). Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions. *Journal of organizational behavior*, 38(6), 792-812.
- Kulaklıkaya, K. (2013). İşkoliklik, Tükenmişlik Sendromu Ve İş Yüğü Algısı Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı
- Lee, K. -O., & Lee, K. -S. (2023). Effects of Emotional Labor, Anger, and Work Engagement on Work-Life Balance of Mental Health Specialists Working in Mental Health Welfare Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 2353. <https://doi.org/10.3390/ijerph20032353>
- Levine M. F., Taylor, J. C. ve Davis, L. E. (1984). Defining Quality of Working Life. *Human Relations*, 37.1, 81-104.
- London, M. ve Klimoski, J. R. (1975). A Study of Perceived Job Complexity. *Personnel Psychology*, 28.1, 45-56.
- Marzban, S., Najafi, M., Asefzadeh, S., Gholami, S., & Rajaei, R. (2016). Effect of workload on quality of work life among staff of the teaching hospitals of Shahid



- Beheshti University of Medical Sciences (2014). *Journal of Inflammatory Diseases*, 20(1), 69-63.
- Maslach, C., ve Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
 - Newstrom, J. W. ve Davis, K. (1997). *Organizational Behavior*, Tenth Edition, New York: McGraw- Hill Companies
 - Ordukaya, H. (2011). İnsanın çalışma hayatındaki yeri, fiziksel iş yükü ve ergonomi, *T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü Dergisi*, 273-274.
 - Özkalp, E. ve Kirel, A. Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı.
 - Özsoy, E. , Filiz, B. ve Semiz, T. (2013). İşkoliklik ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5.2, 59-68.
 - Robbins, S., (1996), *Organizational Behavior*. New York: Prentice Hall International Inc.,
 - Rose, R.C., Beh, L., Uli, J. ve Idris, K., (2006). Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2.2, 61-67.
 - Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217-1227.
 - Saygılı, M. (2008). Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı.
 - 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(3), 293-315.
 - Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., ve Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3.1, 71-92.
 - Spector, P. E. ve Jex, S. M. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3.4, 356-367.
 - Stamm, B. H. (2005). *The ProQOL manual: The Professional Quality of Life Scale: Compassion Satisfaction, Burnout and Compassion Fatigue/ Secondary Trauma scales*. Pocatello: Idaho State University and Sidran Press.
 - Suzanne E., Kerkstra J.A., Zee V.D. ve Abu-Saad, H. (2001). Quality of Working Life and Workload in Home Helped Services. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 1.15, 12-24.
 - Tabassum, A., Rahman, T. ve Jahan, K. (2011). A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh. *World Journal of Social Sciences*, 1.1, 17 -33.
 - Taris, W. T., Schaufeli, W. B. ve Shimazu, A. (2010). The Push and Pull of Work: The Differences between Workaholism and Work Engagement. In: Bakker, A.B.;



Leiter, M.P. (ed.), Work Engagement: A handbook of Essential Theory and Research, ss. 39-53.

- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2013). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230-240.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25.3-4, 155-179.
- Udod, S., MacPhee, M., Wagner, J. I., Berry, L., Perchie, G., & Conway, A. (2021). Nurse perspectives in the emergency department: The synergy tool in workload management and work engagement. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1763-1770.
- Understanding Ergonomics At Work, Ergonomics and human factors at work, A brief guide Health and Safety Executive Publication, Free Leaflets, (December 2005) <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg90.pdf>, Erişim 08.06.2018
- Upadaya, K., Vartiainen, M., & Salmela-Aro, K. (2016). From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. *Burnout research*, 3(4), 101-108.
- Weiner, J.S., 1982. The measurement of human workload: Ergonomics.
- Yeşil, A., Ergün, Ü., Amasyalı, C., Er, F., Olgun, N.N. ve Aker, A. T. (2010), Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Türkçe Uyarlaması Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması, *Nöropsikiyatri Arşivi*, 47, 111-117.
- Yüksel, İ., & Kurt, M. (1998). Hekimlerin iş güçlüğü boyutlarının belirlenmesi, 6. Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı, 631-642, Ankara.
- Zakerian, S. A., Anbari, Z., Rahmani, A., Abbasinia, M., Dehghan, S. F., Ahmadnezhad, I., & Asghari, M. (2014). A survey of the relation between workload and quality of life among hospital staff. *Pakistan journal of public health*, 4(1), 1-8.