DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ TATMİNİNİN ROLÜ

Hüma DEMİRCİ

Yüksek Lisans Tezi

İşletme

Ana Bilim Dalı

Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL

2024

(Her Hakkı Saklıdır)

T.C.
BAYBURT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ TATMİNİNİN ROLÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüma DEMİRCİ

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL

BAYBURT -2024

KABUL VE ONAY

Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL danışmanlığında, Hüma DEMİRCİ tarafından hazırlanan "Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Rolü" başlıklı bu çalışma, 20.08.2024 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL ……

Üye : Doç. Dr. İbrahim DURMUŞ ……

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Nalan SABIR TAŞTAN ……

Bu tezin kabulü Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun ..…/..…/20… tarih ve 20…../…..-….. sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Doç. Dr. Murat KUL
Enstitü Müdürü

BEYANNAME

Bayburt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL danışmanlığında hazırlamış olduğum "Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Rolü" başlıklı yüksek lisans tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımı kabul edeceğimi beyan ederim.

20.08.2024

Hüma DEMİRCİ

ÖN SÖZ

Bu tez çalışması, "Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Rolü " alanında yapılan kapsamlı bir araştırmanın sonucudur. Bu çalışmanın amacı, hem teorik, hem de pratik açıdan değerli bilgiler sunmak, literatürdeki boşlukları doldurmayı ve İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş tatmini ile tükenmişliklerini optimize etmeye yönelik yeni yaklaşımlar geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Tez çalışmam boyunca bana rehberlik eden ve desteğini esirgemeyen değerli danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca tez savunmama katılarak bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşarak, çalışmamın gelişmesine önemli katkılar sağlayan Doç. Dr. İbrahim DURMUŞ ve Dr. Öğr. Üyesi Nalan SABIR TAŞTAN hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

Bu tezin hazırlanmasında manevi desteğini hiçbir zaman esirgemeyen başta değerli eşim Tolgahan DEMİRCİ'ye sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca başta canım kardeşim Murat ÇAPKUR olmak üzere tüm hayatım boyunca bana destek olan kıymetli annem, kıymetli babam, kıymetli ablam ve kıymetli kız kardeşime bana verdikleri moral ve motivasyon için minnettarım.

Bu tez, bilimsel araştırma sürecinde edindiğim bilgi ve deneyimleri bir araya getirmeme olanak tandığı için benim için büyük önem taşımaktadır. Çalışmanın sonuçlarının İşletme literatürüne katkı sağlamasını ve gelecekte yapılacak araştırmalara ışık tutmasını umuyorum.

Bu süreçte emeği geçen herkese en içten teşekkürlerimi sunar, saygılarımı iletirim.

Hüma DEMİRCİ

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ TATMİNİNİN ROLÜ

Hüma DEMİRCİ

Bayburt Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

İşletme Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL

Bayburt-2024, Sayfa: 122

Bu çalışma, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini ve bu etkide iş tatmininin rolünü incelemektedir. Araştırma kapsamında, Türkiye geneli İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeyleri, tükenmişlik yaşantıları ve iş tatminleri arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir.

Günümüzde tükenmişlik çok sık karşımıza çıkan bir kavramdır. Çalışanlar çalıştıkları örgütlere duygusal olarak bir bağ kurmaktadırlar. Duygusal olarak kurdukları bağ sonucunda bazı beklentilere girmekte ve bunun sonucunda tükenmişlik duygusuna kapılmaktadırlar. Literatürde bu kavramlarla ilişkili olarak çok sayıda çalışmanın varlığı mevcuttur. Ancak bu iki kavramın ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü ile ilgili çalışmanın azlığı gözlemlenmiştir. Bu bağlamda bu çalışmaya başlamadan önce yapılan literatür taramasından sonra, bu çalışmanın amacı İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeyleri, tükenmişlik durumlarına ve iş tatminine etkisinin olup olmadığını incelemek olarak belirlenmiştir. Elde edilen bilgiler doğrultusunda geliştirici önlemler alınması hedeflenerek ilgili alan yazınına katkıda bulunması hedeflenmiştir. Çalışmanın ilk bölümde literatür taramasına yer verilmiştir. Çalışmaya ait temel kavramlarla ilgili genel bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde araştırmanın yöntemine ait bilgilere yer verilmiştir. Bu bölümde araştırma kapsamında kullanılacak ölçekler, araştırmanın örneklemi ve yapılacak analizler gibi detay bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmanın bulgularına yer verilmiştir. Bulgular, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu ve bu etkinin iş tatmini tarafından kısmen medyatör olarak değiştirilebileceğini göstermektedir. Araştırma sonucunda ise, iş tatmininin artırılmasının duygusal emek kaynaklı tükenmişliği azaltabileceği yönünde önemli ipuçları sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, duygusal tükenmişlik, iş tatmini.

ABSTRACT

M. SC. THESIS

THE ROLE OF JOB SATISFACTION IN THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR ON BURNOUT

Hüma DEMİRCİ

Bayburt University

Institute of Graduate Studies

Department of Economics

Thesis Advisor: Assist. Prof. Dr. Fetullah BATTAL

Bayburt-2024, Pages: 122

This research explores how emotional labor contributes to burnout and investigates how job satisfaction influences this relationship. The relationships between emotional labor levels, burnout experiences and job satisfaction of İŞKUR employees throughout Turkey (İŞKUR employees in the Eastern Anatolia Region) were analyzed. Burnout is a concept that frequently appears in contemporary times.

Employees form an emotional bond with the organizations they work for. As a result of the emotional bond they form, they develop certain expectations, which in turn lead to feelings of burnout. The literature contains numerous studies related to these concepts. However, it has been observed that there is a scarcity of studies on the mediating role of job satisfaction in the relationship between these two concepts. In this context, after the literature review before starting this study, the aim of this study was determined to examine whether it has an effect on the emotional labor levels, burnout and job satisfaction of İŞKUR employees (Eastern Anatolia Region İŞKUR employees). It is aimed to contribute to the relevant literature by taking developmental measures based on the information obtained. The first section of the study includes a literature review. General information about the key concepts related to the study is provided. The second section provides information about the research methodology. This section includes details such as the scales to be used in the research, the sample of the study, and the analyses to be conducted. The third section presents the findings of the research. The findings indicate that emotional labor has a significant impact on burnout and that this effect can be partially mediated by job satisfaction. The research results suggest that increasing job satisfaction may significantly reduce burnout caused by emotional labor.

Keywords: Emotional labor, emotional burnout, job satisfaction.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY ..... **II**
BEYANNAME ..... **III**
ÖN SÖZ ..... **IV**
ÖZET ..... **V**
ABSTRACT ..... **VI**
İÇİNDEKİLER ..... **VII**
TABLOLAR ..... **X**
ŞEKİLLER ..... **XI**
KISALTMALAR ..... **XII**
GİRİŞ **1**
Araştırmanın Konusu ve Problemi 1
Araştırmanın Amacı 2
Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi 2
Varsayımlar 2
Terim ve Tanımları 3
BİRİNCİ BÖLÜM **4**
1. KURAMSAL ÇERÇEVE **4**
1.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI 4
1.1.1. Duygusal Emek Yaklaşımları 6
1.1.1.1. Hochschild yaklaşımı 7
1.1.1.2. Ashforh ve humphrey yaklaşımı 8
1.1.1.3. Morris ve feldman yaklaşımı 10
1.1.1.4. Grandey yaklaşımı 11
1.1.1.5. Kruml ve Geddes Yaklaşımı 12
1.1.2. Duygu Bazlı Emeğe Etki Eden Faktörler 13
1.1.3. Duygusal Emeğin Sonuçları 13
1.1.4. Duygusal Emek Ölçeği ve Boyutları 15
1.2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU 18
1.2.1. Tükenmişliğin Evreleri 21
1.2.1.1. Duyarsızlaşma 22
1.2.1.2. Kişisel başarının azalması / kişisel başarısızlık hissi 23
1.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri 24
1.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri ve Etki Eden Faktörler 27
1.2.3.1. İş tükenmişliğinin nedenleri 27

1.2.3.2. Mesleki açıdan tükenmişlik olgusu ve nedenleri 27
1.2.4. Bireysel Faktörler 29
1.2.5. Örgütsel Faktörler 30
1.2.6. Tükenmişliğin Sonuçları 32
1.2.7. Tükenmişlik ile Mücadele Yöntemleri 34
1.3. İŞ TATMİNİ 36
1.3.1. İş Tatmini Kavramı Tanımı ve Önemi 37
1.3.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler 40
1.3.2.1. Bireysel faktörler 40
1.3.2.2. Örgütsel faktörler 42
1.3.3. İş Tatmini ve Tatminsizliği Sonuçları 45
1.3.3.1. İş tatmini sonuçları 46
1.3.3.2. İş tatminsizliği sonuçları 48
1.3.4. İş Tatminin Faydaları 50
1.3.4.1. İş tatmininin örgüte faydası 50
1.3.4.2. İş tatmininin iş performansına faydası 52
1.4. İŞ TATMİNİ TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ 54
İKİNCİ BÖLÜM 56
2. YÖNTEM 56
2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ 56
2.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE YÖNTEMİ 56
2.2.1. Açımlayıcı Faktör Analizi 57
2.2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi 57
2.3. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ 58
2.3.1. Araştırmanın Hipotezleri 58
2.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI 58
2.4.1. Kişisel Bilgi Formu 58
2.4.2. Duygusal Emek Ölçeği 58
2.4.3. Tükenmişlik Ölçeği 59
2.4.4. İş Tatmini Ölçeği 59
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 60
3. BULGULAR 60
3.1. NORMAL DAĞILIM TESTİ SONUÇLARI 60
3.1.1. Cevaplayıcılara İlişkin Demografik Bilgiler 60
3.2. DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR 62
3.2.1. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi 62

3.2.2. Duygusal Emek Ölçeği için Yapılan Doğrulayıcı Faktör Analizi 63
3.2.3. Duygusal Emek Standartlar Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler 68
3.3. DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR 68
3.3.1. Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi 68
3.3.2. Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi 69
3.3.3. Duygusal Tükenmişlik Standartlar Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler 75
3.4. İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR 76
3.4.1. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi 76
3.4.2. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi 76
3.4.3. İş Tatmini Standartlar Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikleri 79
3.5. DUYGUSAL EMEK İLE DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ 81
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER 86
Sonuç 86
Tartışma 89
Öneriler 94
KAYNAKÇA 95
EKLER 113
Ek 1: Anket Formu 113
Ek 2: Veri Toplama Araçları 114
Ek 2: Veri Toplama Araçları 115
Ek 3: Etik Kurul Formu 116
Ek 3: Etik Kurul Formu 117
Ek 3: Etik Kurul Formu 118
Ek 4: Anket İzin Formu 119
Ek 4: Anket İzin Formu 120
Ek 4: Anket İzin Formu 121
ÖZ GEÇMİŞ 122

TABLOLAR

Tablo 1: Hipotez Testi Bulguları **58**
Tablo 2: Normal Dağılım Analizi Sonuçları **60**
Tablo 3: Cevaplayıcılara İlişkin Demografik Bilgiler **61**
Tablo 4: Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenilirlik Değerlendirmesi **62**
Tablo 5: DE Ölçeği Uyum Ölçütleri (1. Aşama) **64**
Tablo 6: DE Ölçeği Uyum Ölçütleri (2. Aşama) **65**
Tablo 7: DE Ölçeği Uyum Ölçütleri (3. Aşama) **66**
Tablo 8: DE Ölçeği Uyum Ölçütleri (4. Aşama) **67**
Tablo 9: Duygusal Emek Ölçeği için Tanımlayıcı İstatistikler **68**
Tablo 10: Duygusal Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik Değerlendirmesi **69**
Tablo 11: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (1. Aşama) **71**
Tablo 12: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (2. Aşama) **72**
Tablo 13: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (3. Aşama) **72**
Tablo 14: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (4. Aşama) **73**
Tablo 15: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (5. Aşama) **74**
Tablo 16: Duygusal Tükenmişlik Ölçeği için Tanımlayıcı veriler **75**
Tablo 17: İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Değerlendirmesi **76**
Tablo 18: İT Ölçeği Uyum Ölçütleri (1. Aşama) **77**
Tablo 19: İT Ölçeği Uyum Ölçütleri (2. Aşama) **78**
Tablo 20: İş Tatmini Ölçeği için Tanımlayıcı İstatistik verileri **79**
Tablo 21: Değişkenler Arasındaki İlişkilerin Spearman Korelasyon Analizi ile İncelenmesi **80**
Tablo 22: Değişkenler Arasındaki Çoklu Doğrusallık Sorununun Analizi..... **80**
Tablo 23: DE İle DT Arasındaki İlişkiye Ait Uyum İndeksleri **81**
Tablo 24: Genel Modele Ait Uyum İndeks Değerleri **83**
Tablo 25: Arabuluculuk Tahminleri **84**
Tablo 26: Yol Tahminleri **85**

ŞEKİLLER

Şekil 1: Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli **11**
Şekil 2: Grandey Modeli Duygusal Emek Süreci **12**
Şekil 3: Kruml ve Geddes Duygusal Emek Modeli) **13**
Şekil 4: Maslach ve Golembiewski Modelleri **19**
Şekil 5: İş Tatminine ve Tatminsizliğine Neden Olan Etkenler ve Sonuçları **46**
Şekil 6: Araştırmanın Modeli **56**
Şekil 7: Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (1.Aşama) ... **63**
Şekil 8: Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (2. Aşama) .. **65**
Şekil 9: Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (3. Aşama) .. **66**
Şekil 10: Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (4. Aşama). **67**
Şekil 11: DT Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (1. Aşama) **70**
Şekil 12: DT Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (2. Aşama) **71**
Şekil 13: DT Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (3. Aşama) **72**
Şekil 14: DT Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (4. Aşama) **73**
Şekil 15: DT Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (5. Aşama) **74**
Şekil 16: İş Tatmini Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (1. Aşama) **77**
Şekil 17: İş Tatmini Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen DFA Uygulaması (2. Aşama) **78**
Şekil 18: Duygusal Emek Ölçeği ve Duygusal Tükenmişlilk Ölçeği Arasındaki DFA **81**
Şekil 19: Standartlaştırılmış Tahmin Sonuçlarının Model Üzerindeki Gösterimi **82**

KISALTMALAR

DE : Duygusal Emek
DFA : Doğrulayıcı Faktör Analizi
DT : Duygusal Tükenmişlik
İT : İş Tatmini
vd. : ve diğerleri

GİRİŞ

Duygusal Emek kavramında kişinin kendi merkezine koyduğu, etkilenme düzeyinin hat safhada olduğu ve iletişimin kaçınılmaz olduğu işlerde duygular özellikle önem arz eder konuma gelmiştir. Hochschild işçilerin daha derin ya da sığ davranış ortaya koyarken belirli bir emek verdiklerinden bahsederken, Humphrey ve Ashforth ise iş görenlerin bir süre sonunda bahsi geçen duruma uyum sağlayabilecekleri fikrini savunmaktadırlar.

Tükenmişliği incelediğimizde, bireyde aniden kendini göstren ve yine aniden sonlanan bir olgu olmadığını görmekteyiz. Bireyde tükenmişlik zamana dağılarak kendini farklı şekillerde göstermektedir. Birey süreçte belirtileri her zaman erkenden anlayamamakla birlikte, çoğu zaman çok geç fark edilmektedir. Bireyin yaşadığı bu durumu anlayabilmek, benzer şekilde tükenmişliği de anlamayı kolaya indirgeyen bir bakış açısı kazandırabilmektedir.

İş tatmini kavramı en genel anlamıyla çalışan kişilerin çalıştıkları yerlerde talep ettikleri şeyleri elde edebilmeleri sonucunda iş çevrelerine karşı gerçekleştirdikleri duygusal tutumlar şeklinde ifade edilmektedir. İş gören kişiler ücret, yan maaş, terfi, iş yeri, üst yönetim ve çalışma arkadaşlarının desteği şeklinde sıralanabilecek olan öğeler açısından talepleri giderildiğinde işlerinden tatmin olmaktadır. Tüm bu kavramların literatür taraması yapılmış, birbirleriyle olan ilişkisinin incelenmesi hedeflenmiştir. Araştırmanın amacı, konusu, problemleri ve varsayımları alt başlıklar halinde bu bölümde sunulmuştur.

Araştırmanın Konusu ve Problemi

Bu tez, İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeylerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemekte ve bu etkide iş tatmininin aracılık rolünü araştırmaktadır. Duygusal emek, çalışanların iş süreçlerinde duygusal çaba harcaması ve duygusal beklentileri karşılamak amacıyla belirli duyguları sergileme zorunluluğudur. Bu çalışma, özellikle kamu sektöründe yer alan İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş ortamında yaşadığı duygusal emeğin tükenmişliğe yol açıp açmadığını ve bu süreçte iş tatmininin nasıl bir rol oynadığını analiz etmeyi amaçlamaktadır. Araştırma Problemi: "İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeyleri, tükenmişliklerini ne ölçüde etkilemekte ve bu etkide iş tatmini nasıl bir aracılık rolü oynamaktadır?" Bu problem çerçevesinde, çalışma, duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkileri belirleyerek, İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş tatminini artırmak ve tükenmişlik düzeylerini azaltmak için öneriler geliştirmeyi hedeflemektedir.

Araştırmanın Amacı

Kamu sektöründe duygusal emeğin önemi genellikle özel sektöre kıyasla daha az vurgulanmaktadır. Bu çalışmayla kamu sektöründeki dinamiklerin anlaşılması sağlanacaktır. Türkiye genelinde İŞKUR çalışanlarına (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) odaklanarak, onların iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri hakkında spesifik veriler elde edilecektir. Bu, İŞKUR gibi önemli bir kamu kurumunda çalışanların iş tatmini ve tükenmişliğini etkileyen faktörleri anlamada özgün bilgiler sunacaktır. İş tatmininin, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide oynadığı aracılık rolünün detaylı bir şekilde incelenmesi, bu alandaki literatüre yeni bir perspektif kazandıracaktır. Bu, kurumların iş tatminini artırarak çalışan tükenmişliğini azaltmaya yönelik stratejiler geliştirmesine yardımcı olacaktır.

Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi

Çalışanların duygusal emek düzeyleri ve tükenmişliklerinin, iş tatminleri üzerinden etkilenmesi, kurum verimliliği açısından kritik öneme sahiptir. Bu araştırma, hem teorik hem de pratik açıdan değerli bilgiler sunarak, literatürdeki boşlukları doldurmayı ve İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş tatmini ile tükenmişliklerini optimize etmeye yönelik yeni yaklaşımlar geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Çalışanların iş tatminini artırarak tükenmişliği azaltmak, kurumların verimliliğini ve çalışan memnuniyetini artıracaktır. Tükenmişlik, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlığı üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu nedenle, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi anlamak ve bu ilişkiyi iş tatmini aracılığıyla iyileştirmek, çalışanların genel sağlığını korumak adına önemlidir. Duygusal emek düzeylerini ve bunun tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemek, bu alandaki literatüre önemli katkılar sağlayacaktır. İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş tatminini artırmaya yönelik politika ve uygulamalar geliştirmesine yardımcı olacaktır.

Varsayımlar

İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu durumlarda, tükenmişlik seviyelerinin de yüksek olacağı varsayılmaktadır. Duygusal emek, çalışanların sürekli olarak belirli duyguları sergilemek zorunda kaldığı bir durum olduğundan, bu durumun zamanla tükenmişliğe yol açabileceği düşünülmektedir. İş tatmininin, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide kısmi ya da tam aracılık rolü oynayacağı varsayılmaktadır. Yani, çalışanların iş tatmininin yüksek olduğu durumlarda, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki olumsuz etkisinin azalacağı

öngörülmektedir. Çalışanların demografik özelliklerinin (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, iş deneyimi gibi) duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini etkileyebileceği varsayılmaktadır. Bu nedenle, demografik değişkenlerin analizlerde kontrol edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Araştırma kapsamında toplanacak verilerin, İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) gerçek duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini yansıtacağı varsayılmaktadır. Katılımcıların dürüst ve samimi yanıtlar vereceği ve veri toplama sürecinde herhangi bir sistematik hata veya yanlılık olmayacağı düşünülmektedir. Araştırma örneklemi, İŞKUR çalışanlarını (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) temsil etmektedir.

Terim ve Tanımları

Bu bölümde araştırmada sıkça geçen terim ya da tanımlara yer verilmiştir.

Duygusal Emek: Bireylerin kişisel hayatları aracılığı ile yansıttıkları, idame ettirdikleri ve yorumunu yaptıkları kültürden kültüre değişim gösteren hisler duygu olarak isimlendirilmektedir (Thoits, 1989, s. 317).

Duygusal Tükenmişlik: Bireyler ile iletişim kurulması gerekli olan işlerde çalışan kişilerde iş karşısında duyarsız hale gelme/ korkak davranışlar ortaya koyma ve duygusal açıdan tükenmiş hissetme şeklinde belirti göstermekte olan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır *(*Maslach ve Jackson, 1981, s. 99).

İş Tatmini: Çalışan kişilerin işlerinden hoşnut olmaları ya da olmamalarıdır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, çalışmanın ana kavramları olan duygusal emek, iş tatmini ve tükenmişlik kavramlarına değinilecektir.

1.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Bireylerin kişisel hayatları aracılığı ile yansıttıkları, idame ettirdikleri ve yorumunu yaptıkları kültürden kültüre değişim gösteren hisler duygu olarak isimlendirilmektedir (Thoits, 1989: 317). Bireyler sosyal varlıklardır. Dolayısıyla iş yaşamı ve sosyal yaşamda oldukça fazla sayıda duygu ile karşılaşıp bu duyguları tatmaktadırlar. Kişinin tutum ve davranışlarının bir parçası da duygulardır. Bu nedenle kişinin kendisine ait iç dünyasında, karşılıklı gerçekleşen etkileşimlerde ve davranışları üzerinde de etki göstermektedir. Birey, iş hayatına zaman verir ve emek sarf eder. Dolayısıyla bireyin kendisine ait duyguları iş hayatından tamamen ayrı tutmak mümkün değildir. Bilhassa kişinin kendi merkezine koyduğu, etkilenme düzeyinin hat safhada olduğu ve iletişimin kaçınılmaz olduğu işlerde duygular özellikle önem arz eder konuma gelmiştir (Bağcı ve Bursalı, 2015, s. 69-85). Bu duruma hizmet sektörünü örnek verebiliriz. Birebir iletişim halinde çalışılmakla beraber, karşı tarafa aktarılan duyguların öneminin çok büyük olduğunu söylemek mümkündür. Müşteriye geçen duygular müşteri bağlılığına etki etmektedir.

İş hayatındaki asıl duygular ile arzulananlar arasında fark olduğunda, bireyin kurum tarafından ondan beklenen davranışı ortaya koyması beklenmektedir ve bahsi geçen durum olduğunda duyguları denetim altında tutabilmek için çaba göstermek gerekmektedir (Theodosius, 2008, s. 15). Dolayısıyla işçiler iş ortamında duygularına çeki düzen vermek mecburiyetindedirler. Esasında hissedilmekte olan duyguların yok sayılıp iş alanının amaçlarına göre gelişmesi gereken duyguların ortaya konması biçiminde tanımlanan duygusal emek, özellikle hizmet sektöründe önem arz eden bir konumda yer almaktadır (Brown, 2011, s. 2-3). Yukarıda da vurgulandığı üzere; özellikle müşteri ile birebir çalışılan işlerde örneğin perakende satış mağazalarında, müşterilere karşı sergilenen tavır önemlidir. Firmasından memnun, duygusal olarak bağlılığı olan ve bunu karşısındaki kişiye ileten bireylerde olumlu sonuçlar gözlemlenmektedir.

Hochschild tarafından yazılan *"The Managed Heart"* adlı eserinde, tüketici olan bireylere kaliteli hizmetin verilmesi amacı ile işçilerin tüketici olan kişilerle iletişim kurarken

kendi duygu durumlarını denetlemeleri ve bahsi geçen denetim sırasında ortaya koydukları emek şeklinde dile getirilmektedir (Hochschild, 2003, s. 8). 1979'da Hochschild tarafından gerçekleştirilen duygu yönetiminin üç ögesine değinilmektedir. Bu öğelerden birincisi, söz edilen duygusal sembollerin, şirketin isteği ve takip edeceği yolda yapılanması durumudur. Öğelerin ikincisi kişisel duygu kontrolünü sağlamanın oldukça ciddi bir emek birikimini temel aldığı bahsidir; sonuncusu ise bahsedilen sürecin sonunda duyguların meta haline gelmesidir. Duygusal emek meydana geliş süreci, hizmet alanında bulunan izleyici, işçinin ise işletme tarafından belirlenmiş olan standartlar vasıtasıyla rol oynayan oyuncu şeklinde düşünüldüğü dramatik nitelikli bir yapı biçiminde değerlendirilmektedir (Hochschild, 1979, s. 551).

Humprey ve Ashforth (1993, s. 88) için ise, duygu temelli emek olgusu; duygu yansıması olarak tanımlanır, yazarlar genellikle duygusal işaretler ve yansımalar şeklinde oluşan davranışlarla ilgilenmişlerdir. Çünkü onlara göre (1993, s. 88), davranış ya da gösteri kalıplarına uygun olmak, bireylerin duygu hallerini hangi biçimde idare ettiklerine kıyasla kolay şekilde görülmektedir. Feldman ve Morris (1996, s. 986), duygusal emek olgusunu, müşterilerle iletişim kurarken kurum tarafından arzulanan duyguları düzenlemek ve denetleyebilmek için ihtiyaç duyulan emek biçiminde açıklamakta ve dört ayrı boyut ile değerlendirilmektedir. Bahsi geçen durumlar altta verilen şekilde listelenebilir (Morris ve Feldman, 1996: 989):

- Duyguların ortaya konmasının sıklığı,
- Gerekli olan duygu ortaya koyma ilkelerine verilmekte olan dikkat,
- Gösterilmesi gerekli olan davranışların çeşitliliği ve
- Duygusal uyumsuzluk.

Kişilerin tutum ve davranış ilkelerine uygun olacak şekilde davranmayı arzulamaları, onların duygularının da denetimini sağlamalarını gerekli kılmaktadır (Kızanlıklı, 2014, s. 16). Bahsedilen açıklamalardan ilerlersek kişilerin asıl duyguları ile kurum tarafından ortaya konması arzu edilen tutumlar uyumlu olsa bile duygu temelli gösteriler için spesifik bir emek verilmesi gerekmektedir. İşçinin duyguları hizmet sektörüne ait bir parça konumundadır. Bunun nedeni duygu ifadesinin nasıl ve ne zaman ortaya konması standartlarının var olmasıdır (Morris ve Feldman, 1996, s. 986). Duygu temelli emek, işçilerin bulundukları şirketin isteği doğrultusunda duygularını kontrol etmek için gösterdikleri çabadır (Grandey, 2000, s. 95)

Yapılan tanımlar bağlamında duygusal emeğin meydana gelişi, bireylerden istenen doğru davranışı ortaya koyabilmek için duygularını işin zorluk seviyelerine uygun hale getirmesi şeklinde açıklanabilir (Kaya ve Özhan, 2012, s. 109). Çalışmakta olan hizmet

sunduğu kişiye karşı kötü ya da iyi hissettiği haller yaşatabilir. Duygusal emek bazı meslek gruplarında pozitif duyguların meydana gelmesine sebep olurken bazı meslek gruplarında ise eksi yönlü duyguları gün yüzüne çıkartmasına yol açtığından bahsedilebilir. Örneğin; herhangi bir işçi mal satışı yapacağı müşterinin kendisini iyi hissetmesini sağlar ve bu sayede de çok daha fazla sayıda satış gerçekleştirebilir (Türkay vd., 2011, s. 201).

Duygu temelli emek kapsamında kişilerin ortaya koydukları tutum ve davranışların idamesinde yararlanılan bir takım mesleksel, örgütsel ve sosyal normların bir nevi fonksiyonu olarak değerlendirilen standartlar mevcuttur (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88). Söz edilen bu standartlar, 'duygusal gösterim standartları' şeklinde adlandırılmaktadır (Hochschild, 1990, s. 177). Önemli olan başka bir konu ise duygusal emeğin literatür içerisinde birbirinden ayrı üç başlık bağlamında değerlendiriliyor olmasıdır (Glomb ve Tews, 2004, s. 2). Literatürde mevcut olan başlıklardan birincisi 'duygu bazlı' gösterimdir. Söz konusu zaman da işçi bireysel duygularından çok, ortaya koyduğu duygular ile alakalı olmaktadır. Ortaya koydukları duygular, hissettiklerinden daha öndedir.

Bir diğer başlık ise 'duygu bazlı çelişkidir'. İşçinin aslında hissetmekte olduğu duygular ile arzulanan, ortaya konması beklenen duygular arasında zıtlık yaşadığı dönemdir. Üçüncü başlık ise 'içsel süreç' olarak adlandırılmaktadır. Üçüncü başlık az önce söz edilen iki başlığı da içine almaktadır. İşçi bahsi geçen süreçte duygusal halini analiz ederek duygularını düzenleyebilir (Çukur, 2009, s. 527). Özellikle müşteriler ile karşılıklı iletişim içerisinde bulunan hizmet sektörü içinde yer alanlar için duyguların ne şekilde anlatılacağı konusunda duygusal emeğin konumu oldukça önemlidir (Jones' ten: Akt. Keleş, 2014, s. 51).

Pek çok mesleğin nitelikleri dolayısıyla birey merkezli olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu mesleği yapanlardan hizmet sağladıkları insanlara ya da alıcılara karşı bazı duyguları ortaya koyarak iyi izlenimler yaratmaları talep edilmektedir. Öğretmenler, hemşireler, doktorlar, havayolu personelleri, sosyal hizmet alanında uzmanlaşmış kişiler, satış personelleri, çağrı merkezi personelleri şeklindeki mesleklerde çalışan kişiler bu listenin en başında gelenlerdir. Başka bir deyişle, alıcı ya da hasta ve buna benzer hizmet verilen bireylerle direkt iletişimde bulunan meslek grupları, duygusal emek kavramıyla yoğun biçimde karşılaşılan mesleklerdir (Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011, s. 651).

1.1.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygu temelli emek oluşumunu iyi biçimde kavrayabilmek için bahsedilen kavramı farklı pencerelerden değerlendiren yaklaşımlar dahilinde incelemek daha doğru olacaktır. Duygusal emek oluşumuna dair ortaya konan hem yabancı hem de yerli çalışmalara

bakıldığında özellikle değinilen 5 temel yaklaşımın mevcut olduğunu görmek mümkündür. Bahsedilen bu yaklaşımlar altta verilen başlıklarda açıklanmıştır.

1.1.1.1. Hochschild yaklaşımı

Hochschild tarafından 1983'te "The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: İnsan Dygularının Ticarileştirilmesi)" adlı eser yayınlanmıştır. Bu eserde ilk kez duygu temelli emek oluşumundan söz edilmiştir. Eserde bu kavramdan söz edilmesinin ardından çoğu araştırmacı dikkatini bahsedilen kavrama yöneltmiştir (Özgen, 2010, s. 13). Hizmet sektörü alanında çalışma gösteren kişilerden bazı duygusal davranışlar sergilemeleri anlamında talebin mevcut olduğu Hochscild tarafından ifade edilmiştir. Ona göre bunlar transfer edilmesi gerekli olan duyguların sebebini, sürelerini, çeşitlerini ve derecesini biçimlendiren standartlara veya hissedilmekte olan normlara yol açmaktadır. Bu nedenle, hava sektöründe çalışanlar genellikle içten, mutlu; cenazede görev alan personel resmi ve hüzünlü; hemşireler ise yardımsever ve iyi kalpli görünmektedir (Yalçın, 2012, s. 5).

Duygu bazlı emek oluşumu Hochschild (2003, s. 7) tarafından, yükümlülüklerinin bir kısmı olarak kesin şekilde gözlemlenebilir ve istenen beden-yüz göstergeleri vasıtası ile duyguların devam ettirebilir olması şeklinde açıklanmaktadır. Hochschild işçilerin müşterilere karşı gerekli olan tutumları ortaya koyup, gerekli olmayanları gizleyerek esasında bir tür rol oynadıklarını ve bu rol karşısında maaş aldıklarını söylemektedir (Çaldağ, 2010, s. 6). O'na göre işçiler derin manalı ya da tamamen yüzeysel manası olan davranışları ortaya koyarken spesifik bir çaba gösterirler (Köksel, 2009, s. 6-7). Hizmet sektöründe çalışanlar, ortaya koydukları çalışmaya karşın para alırken, müşterilere talep edilen davranışları gösterip, arzu edilmeyenleri gizlemektedirler ve işin gerektirdiği şekilde davranış gösterirken aslında bir rol içerisinde olmaktadırlar. Uygun bulunan ya da bulunmayan davranışlar örgütçe *"Duygu Bazlı Tavır Standartları"* (Emotional Display Rules) aracılığı ile tespit edilir. İş görenlerin, duygu temelli davranış standartlarını ortaya koyma süreci içerisinde hissettikleri şeyleri denetlemeleri de beklentiler arasındadır (Smith ve Gray, 2001, s. 230).

Hochschild tarafından, duygu temelli emeğe ihtiyaç duyulan mesleklerin üç temel özelliğinin bulunduğunu söyleyerek, duygusal emek fikrine katkı sağlamaktadır. Duygu temelli emek ihtiyacı bulunan meslek grupları, kişilerle karşılıklı ya da sözlü biçimde etkileşim alanı meydana getirilmesini, tüketici olan bireylerin duygularını etkilemek durumunda bulunmasını ve örgütün iş görenler üzerinde duygusal bakımdan denetim sahibi olmasını mecbur kılmaktadır (Wong ve Wang, 2009, s. 250). Duygusal emek gerektiren bazı meslek grupları vardır. Bunlar

altı başlık alıntada gruplandırılmıştır. Bu meslek grupları Hochschild tarafından, aşağıda verilen şekilde sınıflandırılmıştır (Özgen, 2010, s. 18):

- "Avukat, doktor ve buna benzer şekilde serbest meslek grubunda çalışmakta olanlar",
- "Yönetici, işletmeci pozisyonunda çalışan kişiler",
- "Yönetici asistanı, veznedar, sekreter, asistan gibi ofis çalışanları ve memur sıfatına sahip olan kişiler",
- "Dadı, bakıcı gibi hane içi özel hizmet sektörü işçileri",
- "Kuaför, garson, komi gibi ev dışı özel hizmet işçileri".

Hohschild tarafından gruplandırılmış olan bahsi geçen meslekler dışındaki mesleklerin duygusal çaba ortaya koymasına ihtiyaç olmadığı görüşü de yine Hohschild tarafından savunulmaktadır (Değirmenci, 2010, s. 7). Hochschild, çoğu mesleğin bireylerin duygu durumlarını idare ettirerek daha önceden konulmuş kalıplar dahilinde tüketicilere göstermelerinin gerekli olduğunu söylemektedir. Bahsi geçen meslek gruplarında yer alan kişilerin duygu durumları, iş hayatının oldukça önemli bir kısmıdır ve sarf ettikleri duygu temelli emek iş ortamları içerisindeki başarımları üzerinde doğrudan etkili olan bir etmen halini almaktadır (Smith ve Gray, 2001, s. 230).

Hochschild'n duygu temelli emeğe dair verisi, neticelerine ilişkindir. Hocshild'in ifadesi ile iş görenler, duygularının yok sayılması ya da değiştirilmesi kabiliyetleri ile müşterilerle iletişimde "uygun zihin durumu" oluşturmakta ve bu sayede alıcılara şefkat ve güven vermektedirler (Brown, 2011, s. 7-8). İş göreninse sıklıkla duygu temelli emek ortaya koyması işçiyi fazla yüklenme, yabancı hale gelme ve tükenmişliğe sürüklemektedir (Zapf, 2002, s. 242).

1.1.1.2. Ashforh ve humphrey yaklaşımı

Hochschild işçilerin daha derin ya da sığ davranış ortaya koyarken belirli bir emek verdiklerinden bahsederken, Humphrey ve Ashforth ise iş görenlerin bir süre sonunda bahsi geçen duruma uyum sağlayabilecekleri fikrini savunmaktadırlar. Başka bir deyişle işi dolayısıyla daha derin ya da sığ davranış ortaya koyarak sürekli biçimde duygusal emek sarf eden iş görenler bir süre sonra söz edilen tutumları herhangi bir çaba olmadan otomatik biçimde ortaya koyabileceklerdir. Aynı zamanda sığ davranış ortaya koyarak ya da duygularını düzenleyerek duruma uygun olacak bir yere eriştirmesi gibi davranışlar gereksizdir. Normal hallerde hissedilmiş duyguları karşıdaki kişiye yansıtıp hissettirmeleri yeterli olacaktır. Hochschild tarafından gün yüzüne çıkarılan derin ve sığ tutuma ilave olarak Ashforth ve Humphrey "samimi tavır" olgusundan söz etmiştir (Özgen, 2010, s. 20).

Humprey ve Ashforth tarafından, duygu temelli emeğin iş görenlerce kendi kendine ve asıl hissedilen duygular ile ortaya konmasının asıl duyguların dışa vurumu olduğunu ifade edilmiştir (Kolot, 2018, s. 247). Aynı zamanda yazar olan kişiler duygu temelli emek sürecinde davranışın hangi türünün ortaya konduğu oluşumuna ek olarak ortaya konan tutumun hangi düzeyde samimi olarak anlaşıldığının da önemli olduğunu, çünkü söz konusu durumun davranışı niteliğini belirtip karşıda olan kişide ne şekilde bir etkisinin olacağını belirlediğini söylemektedirler (Köksel, 2009, s. 2).

Ashforth ve Humphrey'den aktarmış olan Brown (2011, s. 14) ise, işçi tutumlarının tespit edilebilmesi için tercih edilen duygusal gösterim esaslarına ilave olarak, iş yerleri iş görenlerinin duygularının ne şekilde idare edilmesi ve alıcılara "uygun" cevaplar verilmesi konusunda eğitim vererek iş amaçlarına ulaşma ihtimalini arttırabilecekleri ifade edilmiştir. Ashforth ve Humphrey (1993, s. 89), hizmet sektörü anlamında duygusal emeğin oldukça önemli olmasını 4 ana öğeye dayandırmaktadır. Bahsedilen bu öğeler altta verilen şekilde listelenebilir:

- Bir kuruluş içinde müşterilerle iletişim ve etkileşim alanı yaratan iş gören, kurum ile müşterilerin arasında bir nevi bağlantı ve köprü rolü üstlenmekte, ayrıca bu kurumu dışa temsil etmektedir.
- Çoğunlukla, hizmet faaliyetleri hizmet sunan kişi ile müşteri arasında gerçekleşen bir etkileşimi kapsamaktadır, duygusal emek gerektiren işler, müşterilerle sözlü veya karşılıklı iletişimin yanı sıra etkileşimi de kapsar.
- Hizmet süreci, müşterilerin de bahsedilen faaliyetin bir diğer yanı olması dolayısıyla belirsizlik bulundurmaktadır. Başka bir deyişle hizmet sunan ve hizmet alanın iletişimi değişken ve aktif yapılıdır.
- Hizmet sahası içerisinde müşterilere sunulan hizmetlerin çoğunlukla soyut değerler içermeleri, hizmetin kalitesinin değerlendirilmesini ve müşteriler tarafından incelenmesini zor hale getirmektedir.

Üstte verilen 4 öğe hizmet sektörü içerisinde iş görenlerin müşteri etkileşimlerinde niçin belli koşullar çevresinde davranış göstermeleri ve duygu temelli emek harcamalarının gerekli olduğunu açıklamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 89-90). Ashforth ve Humprey (1993), söz konusu süreç içerisinde personellerin gerçekten de hissedebileceği tavır ve davranışlar olabileceğini öne sürerek, Hochschild'in yaklaşımının kapsamına, üçüncü bir boyut eklemiş ve bu boyut doğal duygular olarak adlandırılmıştır. Personellerin doğal olarak

deneyimlendikleri duyguları ortaya koyması, yüzeysel ve derinden rol yapma bölümlerindeki gibi güç değildir, personelin hissettiği haliyle duygularını dışa vurmasını açıklamaktadır. Örnek olarak bir öğretmenin sınıf içerisinde en sevdiği ve sınıfta en başarılı öğrencisinin okuldan başka bir yere gitmesi halinde ortaya çıkan üzüntülü hali öğretmenin esas ve içten duygularını açıklamaktadır.

1.1.1.3. Morris ve feldman yaklaşımı

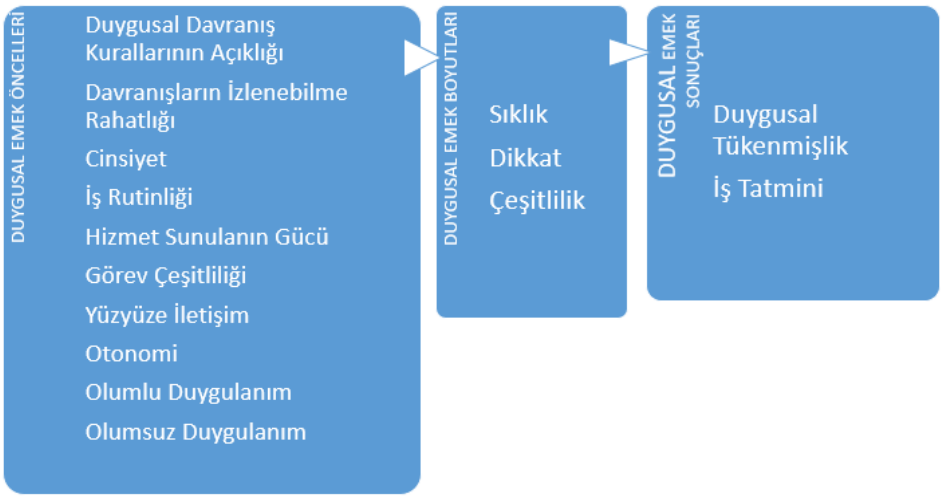
Morris ve Feldman (1996, s. 987) tarafından yapılan tanımlamada duygusal emek kavramı, kurumsal olarak talep edilen duyguları bireyler arası işlerde sergilemek için lazım olan emek şeklinde açıklanmıştır. Bu tanımdan yola çıkarak Morris ve Feldman tarafından dört ayrı varsayım saptanmıştır.

Bunlardan ilki, duygunun ortaya konulduğu sosyal alanın duyguları biçimlendirdiği yaklaşımdır. Burada söz edilen yaklaşım, Hochschild (1983), Ashforth ve Humprey'in (1993) ortaya koydukları yaklaşımlar ile benzer biçimde, duyguların kişi vasıtasıyla kontrol altına alınabileceğini ve çevresel koşulların bu durum üzerinde etkisinin olduğunu ifade etmektedir (Grandey, 2000, s. 97). Bir diğer varsayım ise, kurum tarafından arzulanan duygular ile personelin duygularının birbirine uygun olduğu hallerde dahi belirli düzeyde çabanın gerekli olduğudur. Kurum tarafından talep edilen tavır ve davranışlarla hissedilen duyguların bir uyum içerisinde olması çok daha az emek sarf edilmesini gerekli kılabilir.

Bir diğer varsayım ise Hochschild'ın (1983) yaklaşımına benzer şekilde bireysel duyguların ortaya konması, satılan ve ticari anlamda değeri mevcut olan bir mal gibidir. Morris ve Feldman'ın odaklandığı noktada, duyguların idaresinden çok kurum tarafından talep edilen tavır ve davranışların ortaya konması olduğundan, tavır gösterimi mevcuttur (1996, s. 988). Duyguların ifade ediliş biçimi ve zamanına dair prensiplerin mevcut olduğu varsayımı ise dördüncü varsayımdır. Ekman (1973) tarafından ifade edilen ve "gösterim kuralları" şeklinde tanımlanan bu gibi uygun duygusal gösterim normları, hangi durum yaşandığında, hangi duyguların, ne şekilde ortaya konacağını açıklamaktadır (Morris ve Feldman, 1996, s. 988).

Şekil 1.1.'de verilmiş olan Morris ve Feldman'ın olan duygusal emek modeli içerisinde, duygusal emek öncüllerinin ardından duygusal emek boyutları ortaya çıkar, bunu takiben de duygusal emek neticeleri meydana gelir. Araştırmacı olan kişiler, pozitif yansımalarının haricinde, negatif şekilde de meydana gelebilecek neticeleri kapsamında incelediklerini duygusal emeğin, duygusal tükenmişlik problemiyle iş tatmini hususunda problemlere neden olabilme olasılığının olduğunu göstermişlerdir.

Duygusal emek olgusu Morris ve Feldman (1996) tarafından duygu sergileme sıklığı, sergileme ilkeleri, duygu farklılığı ve duygusal uyumsuzluk şeklinde dört ayrı boyutta değerlendirmişlerdir: Sunulan hizmetin hangi sıklık ile duygu sergilenmesine gereksinim duyulması duygu gösterim sıklığı olarak ifade edilir. Duygu gösterim sıklığının artış göstermesi, personellerin duygu gösterim kurallarına çok daha fazla ehemmiyet vermesi talebini yükseltmektedir.

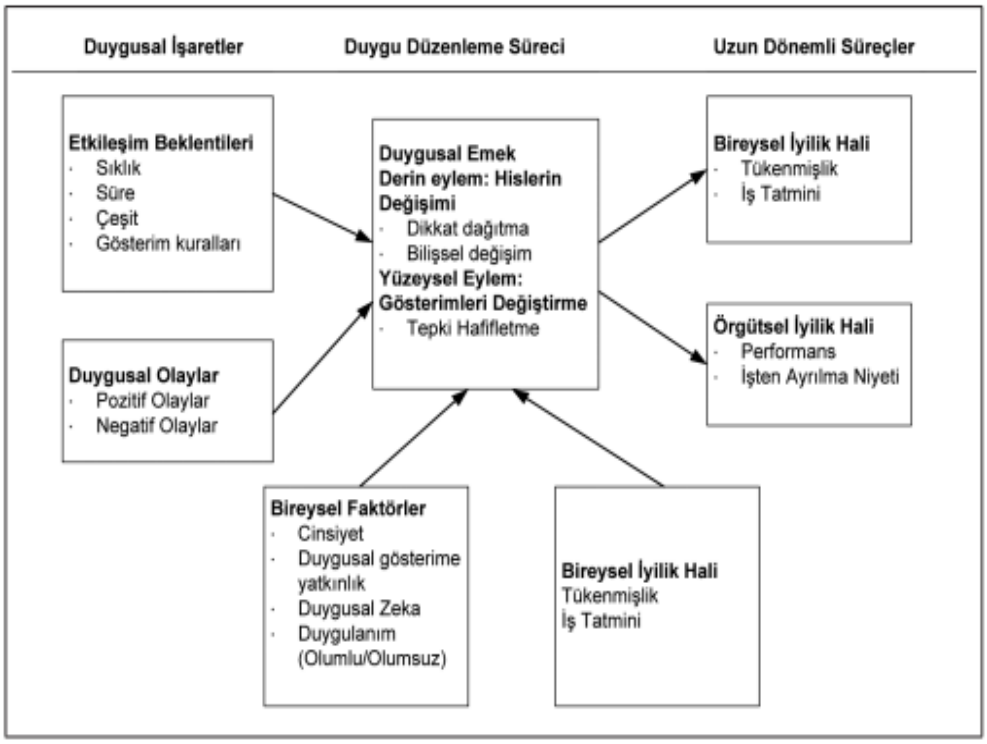


Şekil 1: Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli (Eroğlu, 2013, s.18-33)

1.1.1.4. Grandey yaklaşımı

Grandey (2000) tarafından ifade edilene göre, duygusal emek hizmet sağlayan kurumlar için oldukça gerekli bir olgudur. Nitekim bu kurumlar içerisinde çalışan personeller, ilkeler ve normlar dolayısıyla uygun duygusal emek gösterimini gerçekleştirmek mecburiyetindedirler. Bu bağlamda, duygusal emek yardım için, bireyleri koruyan ve hizmet bazlı meslek gruplarında görev alan öğretmen, doktor, satış temsilcileri gibi personellerde sıklıkla ortaya çıkmaktadır (James, 1989; Pierce, 1995). Buna benzer olacak şekilde, Hochschild (1983) tarafından da, yüksek düzeyde duygusal emeğe ihtiyaç duyulan iş gruplarında kadın hükmünden bahsedilerek, bu mesleklerden birkaç tanesi ise, öğretmenlik, satış temsilciliği ve hemşirelik şeklinde ifade edilmiştir.

Şekil 2'de gösterildiği üzere, Grandey, bireyin kendisinden ve çevreden kaynaklanan birçok farklı unsurun, uzun ve kısa vadede, duygusal emek ile ilgili davranışların ortaya çıktığını öne sürmektedir. Bu noktada, bireyin beklentileri ve duygu durumu ile kurumun beklentileri ve sunduklarının kesişimi bir duygusal emek davranışı ortaya koyduğu görülmektedir.



Şekil 2: Grandey Modeli Duygusal Emek Süreci (Grandey, 2000, s.95-110)

Grandey (2000) tarafından, duygusal emek hususunda gerçekleştirilmiş daha önceki araştırmaların analizi yapılarak daha değişik bir yaklaşım oluşturulmuştur. Neticede ise Hoschchild (1983), Asforth ve Humprey (1993) ile Morris ve Feldman"ın (1996) tarafından belirlenen boyutlara ek olarak "duygu düzenleme" olgusu belirtilmiş ve personellerin örgütsel kurallar bağlamında bireysel duygularını gösterme şekillerini düzenleyebilecekleri ifade edilmiştir. Bu ifadeye göre, yüzeysel duygusal emek tavrının denetimiyken, derinlemesine duygusal emek duyguların denetimini de içine alır (Grandey, 2000, s. 95).

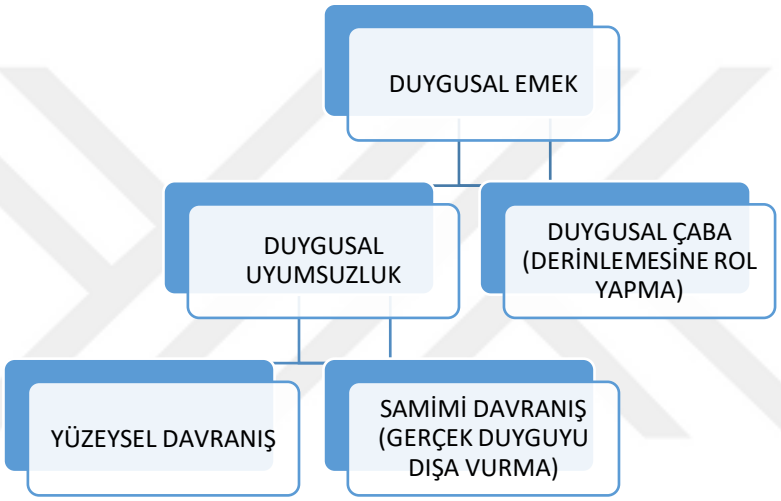
Grandey (2000) duygusal emek kavramını daha önce yapılan araştırma çalışmalarında benzer biçimde derinlemesine ve yüzeysel davranış şeklinde değerlendirmiştir. Fakat burada söz edilen boyutlardan ikisinin de duyguların düzene sokulması için kullanılmasının gerekli olduğunun üzerinde durmuştur. Bu algıyla duyguların düzene sokulması ile bazı sıklık, süre ve buna benzer durumsal değişkenler; duygusal zekâ ya da cinsel kimlik gibi kişisel ve iş arkadaşının destek olması, bağımsızlık şeklindeki örgütsel etmenler etkili olabilir.

1.1.1.5. Kruml ve Geddes Yaklaşımı

Kruml ve Geddes (2000) tarafından değerlendirilen şekilde, duygusal emek, duygusal çaba ve uyumsuzluk olmak üzere iki ayrı boyuttan oluşmaktadır. Duygusal uyumsuzluk, personeller, hissettikleri duygular vasıtası ile emek ortaya koyarken, duygularının farklı taraflarını da göstermektedirler. Araştırma yapan kişilere göre personellere ait duygularda var

olan devamlılık, hissetmekte oldukları asıl duyguyu dışarı yansıtamaya başlarken, tamamen yüzeysel rol oynamaya doğru ilerleyen yol içerisinde duygusal uyumsuzluk seviyesi yükselmektedir. Ancak duygusal emekte, derinlemesine rol sergileme halinin kendini göstermesi gibi bir durum da mevzu bahistir. Kişi, esasında daha önce hiçbir zaman hissetmediği hisleri deneyimlemek için oldukça ciddi bir emek gösterir (Başbuğ vd., 2010, s. 257). Başka bir ifade ile kişiler, hislerinin onları şekillendirdiği şekilde çalışmak için savaşmaktadırlar.

Şekil 3 üzerinde gösterildiği üzere duygusal emeğin ortaya çıkışından sonraki süre zarfında, duygusal uyumsuzluğun yarattığı olumsuzluk, beraberinde, yüzeysel davranış ve samimi davranış gibi iki farklı ve zıt duygunun ortaya çıkışına sebebiyet vermektedir.



Şekil 3: Kruml ve Geddes Duygusal Emek Modeli (Başbuğ, ve ark., 2010, s.257)

1.1.2. Duygu Bazlı Emeğe Etki Eden Faktörler

Duygusal emek davranışlarının etkilendiği birden fazla faktör bulunmaktadır. Bu faktörler bireysel ya da örgütseldir. Bireysel faktörlerin başında cinsiyet gelmektedir. Birçok çalışmaya bakıldığında (Hochschild 1983; Rafaelli, 1989; Wharton ve Erickson 1993; Taylor ve Tyler, 2000; Meier vd., 2006; Özkaplan, 2015), duygusal emekle var olan işlerde kadınların erkeklere kıyasla daha da başarılı olduğu görülmektedir. Cinsiyetin yanı sıra duygusal emek davranışının görülmesinde etkili olan diğer bireysel faktörler: yaş, duygusal zeka, empati ve iş tecrübesidir. Örgütsel faktörler ise; sosyal destek, otonomi, örgütün duygusal davranış kurallarıyla etkileşim özellikleri şeklindedir.

1.1.3. Duygusal Emeğin Sonuçları

Genel anlamda örgütlerin amaçları müşterilerin memnun olmalarını sağlayarak onları kaybetmemek, işletmesinin devamlılığını sağlamak ve kar elde etmektir. Örgütlerin bahsi geçen

bu amaçlara erişmede en büyük katkıyı çalışanları sağlamaktadır. Çalışanların duygusal emek harcamalarının nedeni, karşısındaki kişinin duygularını etkileyebilmek ve dikkat çekebilmektir (Diefendorff ve Gosserand, 2003). Konuya dair yapılan çalışmalarda, duygusal emek davranış çeşitlerinin negatif ve pozitif neticelerinin olabileceği (Rafaeli ve Sutton, 1987; Ashforth ve Humphrey, 1993), fakat bu neticelerin personellerin bireysel niteliklerinden kaynaklı farklılaşabileceği açıklanmaktadır (Judge vd., 2009; Brotheridge, 2006).

Örgüt aracılığıyla gerçekleştirilen ve personellerin duygu ifadelerini spesifik bir hedef doğrultusunda düzene sokan davranış ilkeleri, personelleri karışık duygulardan uzağa çekerken, bunun yanı sıra spesifik bir disiplin bağlamında personellere adaletli ve duygusal dengeyi sağlama ve idare etme imkânı sağlamaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011, s. 87). Hislerde bu şekildeki bir örgütsel organizasyon ve bu amaç ile gerçekleştirilen tavır ve davranış ilkeleri personelleri müşteriler, geriye kalan çalışanlar ve astlarla ile üstler arasında yaşanan duygusal kavgalardan da uzakta tutarak bahsedilen ilişkilerin örgüt açısından olduğu kadar personel açısından da yararlı ve verimli olmasına olanak sağlayabilmektedir.

Örgüte avantaj kazandıran duygusal emek davranışları, bazı durumlarda çalışan için dezavantaj olabilmektedir. Dezavantaj olarak etkilenenlere örnek olarak rekabetin çok fazla yaşandığı ve çalışanın performansıyla paralel olarak ücretlendirildiği sektörlerde çalışan işçiler verilebilir. Bu dezavantajın en büyük sebebi, çalışanın duygusal uyumsuzluk yaşamasıdır (Güngör, 2009, s.14). Literatür içerisinde bu meseleye dair gerçekleştirilen araştırma çalışmalarında genel anlamda duygusal çabanın örgüt açısından yararlı, personel açısından ise zararlı neticelere yol açabileceği (Grandey, 2000), duygusal çaba olgusunun personel bakımından stres (Ashforth ve Humprey, 1993; Pugliesi, 1999), duygusal bıkkınlık (Morris ve Feldman, 1996; Martinez-Inigo vd., 2007), bıkkınlık (Erickson ve Ritter, 2001) ve iş memnuniyetini azalması (Bulan vd., 1997; Pugliesi, 1999; Yang ve Chang, 2008) şeklindeki negatif neticeler oluşturabileceği ifade edilmektedir.

Duygusal uyumsuzluktan dolayı çalışan strese maruz kalmaktadır ve bu durumun uzun süre var olması halinde iş tatminsizliği yaşanabilmektedir (Abraham, 1998, s. 137). En sonunda da var olan bu durum tükenmeye sebep olabilmektedir. Duygusal emeğin negatif neticelerini bir miktar daha genişletmek gerekli olursa; personellerin kendi duygularıyla karşısında olan kişilerin hislerini yönetmek için gösterdikleri emeğin stres düzeyini yükselttiği ve iş memnuniyetini düşürdüğü (Pugliesi, 1999), sinirin yatıştırılmasının ise tükenmişlik hissini yükselttiği (Erickson ve Ritter, 2001) ifade edilebilir. Bu nedenle kurum ve müşteri için yararlı

olan duygusal haller, personel için tahripkâr olabildiği görülmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011, s. 87).

Çok fazla bahsi geçmese de bireyde ve örgütte duygusal emeğin sebep olduğu birtakım olumlu sonuçlar da bulunmaktadır. İşini belirli kurallar kapsamında yapan çalışanın öz yeterliliğinde gelişmelerin var olduğu görülmüştür (Çoruk, 2014, s. 82). Bunun yanı sıra çalışanın sarf ettiği duygusal emek sonucunda müşteri memnuniyeti kazanan örgütün verimliliğinin de artış göstermesi olumlu sonuçlar arasındadır.

Duygusal emek tutum çeşitleri değerlendirilirken sıklıkla yüzeysel tavır tipinin negatif, derinlemesine davranış tipinin pozitif neticeler ile alakalandırıldığı gözlemlenmektedir. Öyle ki; personelin yüzeysel tutumda bıkkınlık (Grandey, 2000; Brotheridge ve Grandey, 2002) ve duygusal bıkkınlık (Brotheridge ve Lee, 2003; Grandey, 2003; Chau vd., 2009;) şeklinde negatif neticelerle, derinlemesine davranıştaysa bireysel başarı elde etme (Brotheridge ve Grandey, 2002), hizmet kalitesinde yükseliş (Grandey, 2000), işten çıkma isteğinin düşmesi (Chau vd., 2009) ve iş yerine yakınlığın ve bağlılığın yükseliş sergilemesi şeklinde olumlu sonuçlar verdiği gözlemlenmektedir.

Literatürde yer alan iki farklı çalışmada Hennig-Thurau vd. (2006) ve Grandey vd. (2005) derinlemesine davranışın alıcıyı yüzeysel davranış türüne kıyasla çok daha pozitif şekilde etkilediği ifade edilmekte, bunun yanı sıra personeller aracılığıyla yüzeysel davranış vasıtasıyla ortaya konan gerçek olmayan duygulara oranla derinlemesine davranış vasıtası ile sergilenen yakın ve içten duygu ifadelerinin alıcılar üzerinde çok daha pozitif etki yarattığı açıklanmaktadır. Derinlemesine davranış tipinin alıcı üzerinde meydana getirdiği izlenim dolayısıyla örgüt amaçları bakımından, personeli duygusal intizamsızlıklardan uzak kalması ve bu nedenle personellerdeki psikolojik ve bedensel sorunları engellemesi sebebiyle personelin psikolojik ve bedensel sağlığı bakımından pozitif sonuçlar ile değerlendirildiğini, yüzeysel davranış çeşidinin ise en başta personelin memnuniyetsizliği, savrukluğu gibi psikolojik problemler ile ve alıcı tarafından anlaşılan yapmacıklık duygusu dolayısıyla negatif neticelerle anıldığını ifade etmek doğru olacaktır.

1.1.4. Duygusal Emek Ölçeği ve Boyutları

Hochschild (1983), Ashforth ve Humohrey (1993)' nin duygusal emek yaklaşımları sonucunda 3 boyutun var olduğu tespit edilmiştir. Bunlar: yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranıştır. Yüzeysel davranışta birey davranışlarını örgütsel kurallar kapsamında değiştirir. Derinlemesine davranışta ise, gerçekten hissettiği şekilde davranır. Yüzeysel davranış, gerçekte var olan bir duygunun davranışa yansımaması veya çalışanın yoksun olduğu

bir duygunun davranışa yansıması şeklinde açıklanabilir. İlgili çalışmalara bakıldığında, davranışın yüzeysel olması halinde, çalışan çok fazla duygusal çelişki yaşamaktadır. Kendini zorlayarak yapmacık davranış sergilemek zorunda olduğundan, çalışan için olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir (Kim, 2008, s. 152; Gürsoy vd., 2011, s. 784).

Derinlemesine davranışta ise, kişi karşısındakini etkileyebilmek için elinden gelen her şeyi yapmaktadır. Bu davranış türü duygusal emek davranışının temel faktörü olarak görülmektedir (Kruml ve Geddes, 2000, s. 12). Çalışanın hislerini örgüt kuralları ile özdeşleştirme çabasından dolayı duygusal emek davranışlarının temel faktörü niteliğindedir. Hedef kitlenin duygularını etkileyebilmek, derinlemesine davranış ile mümkündür. Samimi davranışsa, tam anlamıyla kişinin kendi duygularıyla alakalıdır. Kişinin kendisi de gerçekten hissettiğinden ötürü örgüt amaçları ile uyumlu davranışta bulunur. İsteyerek, istemeyerek veya gerçekten hissederek sergilenen davranışların tamamı belirli bir emeği gerektirdiği görülmektedir. Sarf edilen bu çabaların amacı örgütün var olan belirli kurallarına uymaktır (Öz Ünler, 2007, s. 8).

Duygusal Emek Ölçeği (Emotional Labour Scale-ELS): Ortaya konan araştırma içerisinde Brotheridge ve Lee vasıtası ile 2003'te yapılan ölçeğin, Lee ve Brotheridge (2011) tarafından revize edilmiş hali tercih edilmiştir. Brotheridge ve Lee (2003) aracılığı ile yapılan ve kalıcılık ve güvenirlik analizi gerçekleştirilen ölçek sıklık, çeşitlilik, derinlemesine eylem, hizmet süresi, yoğunluk, yüzeysel eylem olmak üzere altı maddeden ve on sekiz sorudan meydana geliyordu. Ardından ölçek çalışmacılar tarafından değişik senelerde güncellenmiştir bu çalışmalar kronolojik sırasıyla; "Brotheridge ve Taylor, 2007; Lee, Lovell ve Brotheridge, 2010; Lee ve Brotheridge, 2011"dir.

Güncellenen ölçek içerisinde, 2003'te Yüzeysel Eylem şeklinde değerlendirilen duygusal emek boyutu iki boyuttan meydana gelmektedir. Bu boyutlar Gizlenen Duygular ve Sahte Duygular olarak adlandırılmaktadır. Neticede, üç sorundan oluşan Gizlenen Duygular, üç sorudan meydana gelen Derin Eylem ve üç sorudan oluşan Sahte Duygular şeklinde üç boyut ve dokuz sorudan meydana gelen duygusal emek ölçeği oluşturulmuştur. Değerlendirilen söz konusu boyutlardan, derin eylem (deep acting), uygun olan duygu ve açıklamaları gerçek manada ortaya koyabilme uğraşları şeklinde değerlendirilmektedir (Lee vd., 2010). Başka bir deyişle, açığa çıkartmamız gereken duyguyu açığa çıkarabilmek için, asıl hislerimizi değiştirmek için çabalamaktır (Robbins ve Judge, 2012, s. 110). Saklanan duygular (hiding emotions) ise, spesifik bir meselede ortaya konması kabul edilemez ya da uygun olmayan hislerin gizlenmesi şeklinde tanımlanabilir. En son olarak ise duygusal emeğin taklit yani sahte

duygular (faking emotions) boyutuysa, personelin, hakikaten bu duyguyu hissetmese de spesifik duyguları ortaya koymak için uğraşmasıdır (Lee, vd., 2010, s. 339).

Personelin zorlayıcı bir alıcı ile yüz yüze geldiğinde veya kötü bir psikolojideyken, yüzünde yalancı bir gülüş bulundurabilir olması bu konuya örnek olabilir (Brotheridge ve Grandey, 2002, s. 22). Ölçek içerisinde bulunan seçenekler "hiçbir zaman" ile "her zaman" aralığında değişiklik gösteren beşli likert şeklindedir.

1. **Yüzeysel Davranış:** Yüzeysel tavır, personellerin ihtiyaç duyulan duyguları ortaya koyarken dışarıya dair ortaya koydukları jest, ses tonu ya da yüz ifadesi şeklindeki ifadelerini farklılaştırarak esasında hissetmemelerine rağmen duyguları taklit etmelerini kapsar. Örnek olarak; bir otel içerisinde ön büro pozisyonunda çalışan kişinin, morali bozuk olmasına karşın, alıcı geldiği zaman müşteriyi yüzünden bir gülümseme ile neşeli biçimde karşılaması olabilmektedir (Hochschild, 1983, s. 37-38).
2. **Derinden Davranış:** Çalışan kişinin vaziyete uygun hissi ortaya koyabilmek için emek vermesidir. Bu tavır çeşidinde, personel, örgütsel talepleri gidermek için içsel duygusal halini farklılaştırır (Hochschild, 1983, s. 33). Derinden davranış sıklıkla pozitif hislerin ortaya konmasını gerektirir. Nitekim pek çok meslek grubunda, pozitif hislerin sergilenmesine dair genel bir talep mevcuttur. (Diefendorff, vd. 2005, s. 340).
3. **Samimi (Doğal/Gerçek) Davranış:** Hochschild (1983, s. 7) tarafından duygusal emek kavramı 'gösterim ilkelerine uyum göstererek duyguların idare edilmesi' biçiminde ifade ederken esasında, dolaylı şekilde, yüzeysel ve derinden davranış ortaya koyarak duygusal adaptasyonun meydana geleceğini kabul eder. Bu fikre karşın, Ashforth ve Humphrey (1993, s. 94) ise, hizmet personelinin yüzeysel ve derinden tavır dışında, hislerini doğal şekilde veya kendi kendine açıklayabileceğini ve bu amaç için bir rol ortaya koymasının gerekli olmadığı haller olabileceğini ifade etmişlerdir. Samimi ya da doğal ya da diğer bir kelime ile gerçek tavır, personelin hizmet sergilemesi esnasında, alıcıyla iletişim kuruyorken kurumun talep ettiği güçlü tavır, tutumları ve ortaya konması gerekli olan hisleri, kurum arzuladığı için değil de yalnızca kendisi istediği için ve hakikaten bu hisleri doğal şekilde hissettiği için ortaya koymasıdır.

1.2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Tükenmişlik konusu araştırmacılar tarafından en çok önemsenen ve değinilen konudur. Söz konusu kavram ilk olarak 1970'li dönemin ilk yarısında Amerika Birleşik Devletleri'nde hizmet sektörü içerisinde çalışan kişiler için mesleki sıkılma kavramını açıklamak amacıyla kullanılmıştır (Sürgevil, 2006, s. 1). 1961'de Greene tarafından yayımlanan "A Burnt-Out Case" (Bir Tükenmişlik Olayı) isimli yapıt, içerisinde bulunduğu ruhsal bunalım ve düş kırıklığı durumu neticesinde işten ayrılarak Afrika'daki ormanlara giden bir mimarın başından geçenleri anlatmaktadır. Tükenmişlik olgusu üzerinde durulan yapıt söz konusu terimi; "Büyük yılgınlık ifadesi ve kişinin işe bağlılığı ile ideallerinin sona erişi" şeklinde tanımlamaktadır. Söz edilen yapıtta, bugün örgütsel tutum ve davranış alanının oldukça ilgi çeken konu başlıklarından biri olan "tükenmişlik" kavramı ilk defa literatür içerisinde görülmüştür.

Freudenberger (1974) tarafından tükeniş kavramı, başarısızlık, yorulma, yeteneği ve kendi varoluşundan daha fazla beklenti hallerinde meydana gelen duygu şeklinde tanımlanmıştır. Buna ek olarak sinirli olma, huzurlu hissetmeme, ağlamanın kolaylaşması, önemli olmayan baskılar karşı tahammülsüzlük ve duygulara sahip çıkmak konusunda güçlük yaşama olarak da ifade edilmiştir. 1974'te Freudenberger, gönüllü sağlık çalışanlarını da içine alan bir araştırmada ortaya çıkarılan *ve "enerji, güç ve kaynaklara karşı artış gösteren arzular nedeniyle başarıya ulaşamamak, yılıp yıpranarak yavaş yavaş tükenmek"* biçiminde bir açıklamada bulunmuştur. Tükenmişlik, kişiler ile karşılıklı iletişime girmeyi mecbur kılan süreçlerde yaygın şekilde görülmektedir (Yüksel, 2011, s. 4). Freudenberger, "kendisini işine tam anlamıyla vermiş " olan kişilerin "oldukça yoğun, oldukça fazla ve oldukça uzun" çalışma neticesinde depresif, yorgun ve işleri karşısında ilgi kaybı şeklindeki belirtileriyle tükenmişlik kavramına en yakında duran kişiler olduklarını öne sürmektedir (Çokluk, 2000, s.110).

1980 yılında tükenmişlik kavramı bir tür hastalık olarak ilk defa tanımlanmıştır. 1997 yılında gelindiğinde ise İsveç'te tükenmişlik teşhisi bir hastaya konmuştur (Friberg, 2009). 1988 yılında Pines ve Aronson tarafından bu kavram duygusal alanda oldukça yoğun beklentiler isteyen şartlarda uzun bir süre yaşamaya çalışmaktan kaynaklanan mental, fiziksel ve duygusal tükenme ve etrafındaki insanlara karşın negatif davranışlar sergilemek şeklinde ifade edilmiştir. Edelwich (1984) tarafındansa, başka insanlarla beraber yakın markajda çalışmak zorunda kalınan meslek gruplarındaki aktif kişilerde iş şartlarından kaynaklanan enerjinin ve hevesin azalması tükenmişlik olarak adlandırılmıştır (Çapri, 2008, s. 33).

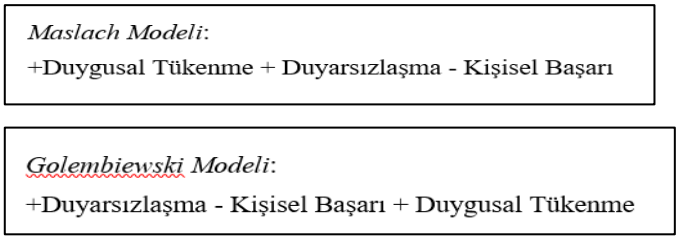
Başka bir açıdan ise, tükenmişlik, çevresel, sosyal ve çalışma etmenlerinin bireysel özellikler ile iletişimde olduğu çok öğeli süreç olmakla beraber, stres karşısında olumsuz yanıtların özelleşmiş ifadesi olarak da tanımlanabilir (D'Alleo ve Santangelo, 2011, s. 1609).

Uzun süreli iş stresine maruz kalma karşısında meydana gelen cevap tükenmişlik olarak isimlendirilebilir (Ehring vd., 2011, s. 162). Cherniss tarafından ise tükenmişlik olgusu, *"bireyin iş yapma hevesinin, heyecanı ve amaçlarının ortadan kaybolması hali"* olarak tanımlanmıştır (Conrad ve Kellar-Guenther, 2006, s. 1073).

Bugün ise, tükenmişliği açıklamak amacıyla kullanılan yaygın tanım ise, Maslach Tükenmişlik Envanterini meydana getiren şahıs olan Christina Maslach tarafından ortaya koyulmuştur (Otacıoğlu, 2008, s. 105-106). Maslach (2003, s.189)'a göre ise, iş ortamında stres yaratan etmenler karşısında kişinin uzun süreçte karşı tepki amacı ile kendisinde yarattığı psikolojik sendrom tükenmişlik olarak isimlendirilebilir.

Araştırma yapan kişiler, tükenmişliği "bireyler ile iletişim kurulması gerekli olan işlerde çalışan kişilerde iş karşısında duyarsız hale gelme/ korkak davranışlar ortaya koyma ve duygusal açıdan tükenmiş hissetme şeklinde belirti göstermekte olan bir sendrom" *(*Maslach ve Jackson, 1981, s. 99) biçiminde ifade edilmiştir

Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan tanım tükenmişliğin bilinen en yaygın tanımıdır. Bu tanıma göre, tükenmişlik; duygusal tükenme (emotionalexhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve bireysel başarı hissi (personalaccomplishment of emotions) üç boyuta sahip olan bir hastalık olarak tanımlanmıştır. Öte yandan, söz konusu bu üç boyutun tersi olgularsa yeterlilik, enerji, bağlılıktır. Tükenmişlik kişide görülemeye başladığında, çalışma arzusu azalmaya ve enerji, bağlılık ve yeterli hissetme şeklindeki pozitif üç duygunun yerini yavaş yavaş duyarsız hale gelme, duygusal tükenme ve bireysel başarı duygusu şeklindeki üç olumsuz duygu alır (Maslach ve Leither, 1997, s. 24). Bu araştırma, tükenmişlik olgusunun kişiden kişiye farklılık gösterebileceği üzerinde de durmuştur (Arı ve Bal, 2008). Maslach, duygusal tükenme, duyarsız hale gelme ve bireysel başarıda düşüşün tükenmişliğe ait alt ölçekler olduklarını iddia etmiştir (Maslach ve Jackson, 1986).



Şekil 4: Maslach ve Golembiewski Modelleri (Majidli ve Budak, 2018, s.451-452).

Üstte verilmiş olan modeller üzerinde inceleme yapıldığında, Maslach modelinin kişisel başarıda azalışın sebebi olarak duyarsız hale gelmeyi, duyarsız hale gelmenin sebebi olaraksa duygusal tükenişi gördüğünü söylemek mümkündür. Öte yansan ise, Golembiewski modelinde, duygusal tükenmenin nedeni, bireysel başarıda azalışı, bireysel başarıda yaşanan azalışın nedeni olaraksa duyarsız hale gelmeyi kabul eder. Bahsi geçen hususta bu iki modelin doğrulaması üzerine araştırma yapan çalışmalar, sözü geçen yaklaşımlardan her ikisinin birbirini destekler nitelikte neticelerinin olduğu ortaya konmuştur. Burada verilmiş olan her iki modelde de görülen şekilde, duyarsız hale gelme ve duygusal tükenme arasında pozitif bir bağıntı bulunuyorken, söz konusu değişkenler ile bireysel başarı içerisindeyse olumsuz yani negatif bir ilişkinin varlığı görülmüştür (Majidli ve Budak, 2018).

Araştırma yapan bireyler ilerleyen dönemlerde tükenmişlik olgusunu daha da geniş hale getirerek, yaşanan her çeşit olumsuz durum ile karşı karşıya gelebilme ihtimalini kabullenmişlerdir. Oluşturulan tanımı ile, tükenmişlik kavramı, korkaklık, duygusal tükenme ve bireysel başarı eksikliği boyutları ile beraber şekilde açıklanmıştır. Fakat; duyarsız hale gelme yani duyarsızlık kavramının yerine "siniklik" kavramı literatüre dahil edilmiştir. Tükenmişlik neticelerine bakıldığında, işte ayrılma isteğinde yükseliş, hizmet niteliğinde değişme ve bozulma, iş devamlılığında aksaklık, işe yeterli önemi vermeme, iş içerisinde gelişen ilişkilerde aksaklık ve uyumlu olamama, iş ile aileden ve yakınlarında bulunan sosyal alandan uzak durma, verimlilikte düşüş ve düşük performans, neden göstermeden rahatsızlanma bahanesi ve işte yaşanan kazalarda artışın ilk sırada yer aldığı gözlemlenir (İzgar, 2001, s. 21). Aynı zamanda, tükenmişlik yaşayan kişi sadece kendi görevlerini ve yükümlülüklerini aksatmakla kalmaz. Bunun yanı sıra, iş arkadaşlarını da olumsuz yönde etkileyebilir (Maslach, Schaufeli, Lerter, 2001).

Sağlık, eğitim ve sosyal hizmetler şeklindeki alanlarda tükenmişlik kavramı daha çok karşımıza çıkmaktadır. (Maslach ve Schaufeli, 1993; Maslach ve Goldberg, 1998). Fiziki anlamda tükenmiş hissetme, uyku düzeninde aksama, yasaklı madde bağımlılığı, aile problemleri (Maslach ve Jackson, 1981), sağlık alanındaki problemler (Schaufeli ve Bakker, 2004; Bakker, 2009), çalışan transferi, işe gitmeme, moral bozukluğu moral (Maslach ve Jackson, 1981), daha zayıf örgütsel bağlılık (Leiter ve Maslach, 1988; Jackson vd., 1987), müşterilerle kurulan iletişimin kalitesinde azalma (Singh, 2000) ve iş tatminsizliği (Bacharach, 1991; Piko, 2006) sorunlar çalışanlar, örgütler ve alıcılar bakımından oldukça önemli tehlikeler ve neticelere yol açmaktadır.

"Birey tarafından ortaya konan iş dolayısıyla bireyin kendisini duygusal bakımdan fazla yüklü ve yılmış hissetmesi" duygusal tükenme şeklinde adlandırılabilir (Kaçmaz, 2005, s. 29; Akın ve Oğuz, 2010, s. 314). Çalışmanın meydana getirdiği korku, arzulu olmama, enerji düşüklüğü, yıpranmışlık bireyin duygusal ve fiziki kaynaklarının azalması şeklindeki durumlar tükenmişliğin duygusal belirtileridir (Cordes ve Dougherty, 1993).

Shirom (1989) tarafından duygusal tükenmişlik, tükenmişlik halinin en ileri hali olarak ifade edilmiştir. Çünkü duygusal tükenme duyarsız hale gelme, tükenmişliğin yapısı ve başarı oranında düşüş bakımından en iyi ifade eden boyuttur (Cropanzano vd., 2003). Bunun yanı sıra, duygusal açıdan tükenme, tükenmişliğin birinci adımı olarak belirtilmektedir (Leiter ve Maslach, 1988; Lee ve Asforth, 1993; Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach vd., 2001).

Ortaya konan bazı araştırmalar, tükenmişlik halini bir bütün şeklinde değil, sadece duygusal tükenme olarak değerlendirir (Gaines ve Jermier, 1983; Babakus vd., 1999; Stordeur vd., 2001; Deery vd., 2002; Knudsen vd., 2006; Aryee vd., 2008; Knudsen vd., 2009). Bunun yanı sıra etkinin değişmesi nedeniyle tükenmişliğin geneldense alt boyutlar şeklinde incelenmesi gerektiği görüşü desteklenmektedir (Byrne, 1994).

Tükenmişlik kavramının stres boyutuysa duygusal tükenmeden meydana gelir. Fazla çalışmaktan kaynaklanan duygusal tükenmeye maruz kalan kişiler, bahsi geçen durumu atlatabilmek için onları hem mental hem de duygusal açılardan işten uzak kılacak davranışlarda bulurlar. Dolayısıyla işçilerin işte gösterdikleri performansı çoğunlukla azalmakta ve beklentilere cevap verme arzuları azalmaktadır (Maslach, vd., 2001, s. 403).

1.2.1. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişliği incelediğimizde, bireyde aniden kendini göstren ve yine aniden sonlanan bir olgu olmadığını görmekteyiz. Bireyde tükenmişlik zamana dağılarak kendini farklı şekillerde göstermektedir. Birey süreçte belirtileri her zaman erkenden anlayamamakla birlikte, çoğu zaman çok geç fark edilmektedir. Bireyin yaşadığı durumu kavrayabilmek, tükenmişliği de daha anlaşılır bir şekilde değerlendirmeyi sağlayabilir.

Kaçmaz (2005) yapmış olduğu çalışmada tükenmişliği dört evrede incelemiştir. Çalışmada tükenme sürecinde kişinin bir evreden bir diğerine geçiş yaptığı kesikli gerçekleşen bir süreç olmadığını vurgulamıştır. Süreçte kişinin durumu süreklilik göstermektedir. Kaçmaz (2005) tarafından belirlenen evreler aşağıda açıklanmaktadır.

1. **Şevk ve Coşku Aşaması (Enthusiasm):** Bu aşamada kişi yüksek bir beklentilere sahip olup enerjisi sürekli olarak artmaktadır. Ayrıca bu evrede kişi gerçekçi olmayan

boyutlarda mesleği ile ilgili beklentilere girmektedir. Kişinin mesleği her şeyin üstündedir. Kişi içinde bulunduğu uykusuz, yoğun çalışma temposu, kendi hayatına ve yaşamın diğer alanlarına zaman ve çaba harcayamamasına rağmen herşeye üstün bir uyum sağlama çabası içersine girmektedir.

2. **Durağanlaşma Evresi (Stagnation):** Kişinin bu evrede artık istek ve beklentilerinde bir düşüş yaşamaktadır. Mesleğini icra ederken karşılaştığı güçlüklerde, daha önce umursamadığı ya da yok saydığı bazı noktalarda rahatsızlık duymaya başlar. İçinde bulunduğu durumu ve şartları sorgulamaya başlar. Kendi içinde "işten başka bir şey yapmıyorum" düşüncesi hâkim olur.
3. **Engellenme Evresi (Frustration):** Kişi, çevresindeki insanlara yardım ve hizmet sunma çabası içindedir. Bu aşamada, sistemi olumsuz çalışma koşullarından arındırmanın ne kadar güç olduğunu fark etmeye başlar. Bu durum karşısında çok yoğun bir engellenmişlik, bastırılmışlık duygusu yaşamaya başlar. Bu aşamaya gelindiğinde, kişi şu üç yoldan birini tercih etmektedir.
4. **Umursamazlık Evresi (Apathy):** Kişi bu aşamaya ulaştığında, derin bir duygusal kopma veya tükenmişlik hissi yaşamaya başlar; inançsızlık ve umutsuzluk duyguları ortaya çıkar. Yapmakta olduğu mesleği ekonomik ve sosyal güvence sağlamak amacıyla sürdürmekte olup, bu işten zevk almadığı için zorunluluk olarak yerine getirmektedir.

1.2.1.1. Duyarsızlaşma

Maslach'ın tükenmişlik kuramında ikinci bileşen, genellikle duygusal uzaklaşma ya da hissizleşme olarak tanımlanan kavramdır. Duygusal mesafe, bireyin servis sunduğu insanlara karşın duygularından yoksun şekilde tutum ve davranış ortaya koymasıdır. Bu tutum ve davranışlar alakasız, daha soğuk ve katı olarak kendini gösterir. Duygusal açıdan kendisini tükenmiş hisseden kişi, kendini ilişki kurduğu bireylerin problemlerine çözüm bulmak hususunda güçlü bulmaz, duyarsızlaşmayı kendisine bir nevi çıkış ya da çıkar yol olarak düşünür ve bireylerle arasında olan ilişkilerini olabildiğince en aza indirir (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99).

Duyarsız olan bireyler, karşısında olan kişileri gruplandırır, aşağılayıcı şekilde konuşur, mevcut kuralları çok daha katı hale getirerek çalışır, diğer insanlardan her zaman kötülük göreceğini düşünerek davranır (Çimen ve Ergin, 2001). Maslach duyarsızlaşmanın tükenmişliğin en problemli boyutu olduğunu iddia etmiştir (Sılığ, 2003, s. 22). Literatür

içerisinde duyarsızlaşma hususunda birbirinden farklı oldukça fazla tanım bulmak mümkündür. Bahsi geçen tanımlar genel anlamda birbirini tamamlar niteliktedir. Bu tanımlar öncesinde de ifade edildiği biçimde literatür içerisinde duyarsızlaşma kavramı yerine siniklik terimi ile sık sık karşılaşılmaktadır (Bakker vd., 2002, s. 248).

- **Duyarsızlaşma**, "bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı duygudan mahrum tavır ve davranışlar göstermesi durumudur" (Kaçmaz, 2005, s. 29).
- **Duyarsızlaşma,** bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı objektif olmaya çalışarak duygulardan mahrum tavır ve davranışlar ortaya koymasıdır
- **Duyarsızlaşma**, bireyler arasında tükenmişlik kavramının bir tür ifade şeklidir. Duyarsızlaşma zaman içerisinde negatiflik, umursamazlık ya da işe karşı ilgisizliğe kadar varabilir (Alimoğlu ve Dönmez, 2005, s. 549). Başkalarına karşı olumsuz, dalgacı, ilgisiz, kimlik dışı tutumlar ve duygular ortaya koyması durumudur (Mohren vd., 2003, s. 201), işe karşı olumsuz davranışları içermektedir (Martinussen, 2007, s. 240).
- **Duyarsızlaşma**, genellikle kişinin servis yaptığı kişilere karşı duygulardan mahrum ve duyarsız davranışlar göstermesi halidir (Maslach,1988; Kaçmaz, 2005).

Duyarsızlaşma, ortaya konan işin gerekliliklerine bağlı kavramsallaştırılır. Bu kavram birbirinden farklı boyutlarda bizlerin karşısına çıkabilir. Duyarsızlaşma, bireyler ile direkt karşılıklı iletişime geçilen alanlarda görevli olan kişilerin muhatap oldukları bireylere karşı kuşkulu ve ilgisiz yaklaşımı şeklinde ifade edilir. Ayrıca, diğer işler için siniklik (cynisism) duyarsızlaşma yerine kullanılmıştır. Siniklik, "*ortaya konan işten uzak durma ve genellikle işe karşı olumsuz tavır oluşturma*" şeklinde tanımlanmaktadır (Bakker, vd., 2002, s. 248).

1.2.1.2. Kişisel başarının azalması / kişisel başarısızlık hissi

Tükenmişlik halinin başka bir boyutu da kişisel başarısızlıktır. Bu durum negatif şartlarda uzun bir süre yer alan kişilerde yeterliliğin ilerleyen zaman içerisinde azalması ve bireyler ile olan iletişimlerinde ve alınan sorumluluklarda kişilerin başarısız olduğu kanısında olması halidir (Houkes, vd., 2008; Maslach, vd., 2001) Bahsi geçen durumu yaşayanların iş motivasyon seviyeleri oldukça düşük olmaktadır. Kişide söz edilen bu tükenme hissi, duyarsızlaşma duygusunun artış göstermesi ve başarı hissinin azalmasıyla oluşmaktadır.

Düşük bireysel başarı, her insanın kendi işi için gereken performans seviyesinin yeterli olmadığı fikridir (Moneta, 2011, s. 274). Bilhassa, bireyin diğer kişiler ile olan iletişimi ya da

iş yapışı esnasında kendisi için negatif yorumda bulunması ve yetkili olduğu hissinin azalışı olarak ifade edilir (Mohren vd., 2003, s. 201). Kişi, kişisel başarıyı, sorunları çözebilirse düşünür ve burada söz edilen çözümdeyse kendi çapında sahip olduğu potansiyelinin uygun olduğunu düşünür. Öte yandan, düşük bireysel başarı hissi ise, kendisi hakkında negatif değerlendirme yapması, ortaya koyduğu işlerde kendini başarılı hissetmemesi ve yeterli bulmaması halidir. Kişinin, sevilmeme, başarısızlık ve suçluluk şeklinde başına gelen hisler zaman içerisinde öz kimliğinde kendisine karşı saygısını kaybetmesine neden olurken, bunun yanı sıra depresyona sürüklenmesi için uygun koşulları hazır hale getirmektedir (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99). Bireysel başarı duygusu zayıf olan kişilerin işleri üzerine odaklanmaları güçleşmekte ve bağlı bulunduğu örgüte olan destek oranı ve katkısı azalmaktadır. En nihayetinde ise hem örgütten hem de işten geri durma ve uzaklaşma halidir (Kaygın ve Naktiyok, 2012, s. 102).

Zayıf bireysel başarı hissinin duygusal tükenmişliğin geriye kalan iki alt boyutundan yani ilişkiler ve işle alakalı çalışmalar kapsamında etkili olamama hislerinden çok daha karışık olduğu inancı mevcuttur. Bunun yanı sıra kimi çalışmalar, azalmış bireysel başarı hissini, duygusal tükenmişlik ve duyarsız hale gelmenin bir tanesinin ya da her ikisinin de neticesi olarak değerlendirmektedir. İş çevresinde baskılayıcı nitelikli ilişkilerin mevcudiyeti halinde kişide duygusal anlamda tükenme veya duyarsız hale gelme hisleri yükselecek, bireysel etkinlik seviyesi düşecek ve zaman içerisinde kaybedebilecektir. Dolayısıyla, duygusal açıdan tükenme ya da duyarsız hale gelme kişinin iş ortamında etki göstermesine engel olmaktadır. Tükenmişlik hali içinde bulunan bireyin başarı duygusunu tekrardan geri kazanması çok güçtür. Başarı hissini kazanmanın önünde bulunan engellerin en önemli iki tanesi; başkaları ile bir araya gelmekten ve onlara yardım etmekten geri durma ile değişik işlerde etkisiz olmaktır. Düşük düzeyli bireysel başarı duygusu, alakalı kaynakların az olması nedeniyle çok daha net şekilde kendisini gösterirken, duygusal olarak tükenme ve duyarsız hale gelmeyse iş yükünün çokluğu, sosyal çatışmalar ve stres yaşandıktan sonra ortaya çıkmaktadır (Maslach vd., 2001, s. 403).

1.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik kişide ani bir şekilde ortaya çıkan hal olarak değerlendirilemez. Tam aksine farklı aşamalardan oluşan belirtilerin toplamı olarak görülmektedir. Kişi genellikle, mesleki açıdan tatminsizlik ve bedenen yorgunluk belirtileri yaşamaktadır. Duyguları ifade etmenin güçlüğü ve belirgin işaretlerin eksikliği, bu durumun genellikle ertelenmesine yol açmaktadır (Çam, 1992, s. 158). Potter (1995) yapmış olduğu çalışmada, tükenmişliğin uyarıları belirlemiştir. Bu uyarılar aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür;

- Çevreden yabancılaşma.
- Duygusal denge ya da ani çıkışlar.
- Yetersiz performans.
- Engellenmişlik hissi.
- Yabancılaşma hissi.
- İlaç ve alkol tüketimindeki artış (Potter, 1995, s. 1).

Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye değişkenlik gösterebilmektedir. Bu belirtiler genel olarak fiziksel, duygusal ve davranışsal olmak üzeri üç ana kategoriye ayrılabilmektedir.

1. **Fiziksel Belirtileri:** Tükenmişlik sendromundaki çalışanlar iş hayatında maharetsiz, özgüven düzeyleri düşük, statik işine ve çalışmaya karşı isteksiz, mesai saatleri kavramına sahip olmayan, uykusuzluğa karşı dirençsiz ve yüksek verim gösteremeyen kişilerdir. Bireyin çalışma hayatında zamanla ortaya çıkan bazı nedenler bireylere olumsuz yönde etkide bulunmaktadır. Bu durum bireylerin enerjisinin tükenmesine neden olmaktadır. Bu süreçte, bireylerin işlerine ve çevrelerine harcadıkları enerjinin tükenmesi, fiziksel sağlıklarında ciddi sorunlara yol açabilmektedir. Süreçte bireyde ortaya çıkan fiziksel belirtiler başlıca; "yorgun ve bitkin hissetme, sürekli uyku problemi, uykusuzluk, deri dökülmesi gibi şikâyetleri, mide ve bağırsak sindirim sorunları, şiddetli baş ağrıları, migren ve solunum güçlüğü, astım vb" şeklinde sıralanabilmektedir (Freudenberger ve Richelson, 1981, s. 43; Çam, 1992, s. 159).
2. **Duygusal Belirtileri:** Bu belirtiler, fiziksel ve davranışsal belirtilerle karşılaştırıldığında daha zor tespit edilebilmektedir. Düzyürek ve Ünlüoğlu (1992, s. 111)'nun çalışmasına göre duygusal belirtilerin başlıcaları aşağıdaki gibidir:
   - Güvensizlik ve çaresizlik hissi.
   - Negatif duygularda artış (Kızgınlık, sabırsızlık, huzursuzluk gibi).
   - Çalışma arkadaşlarına fazla güven duymama veya onlardan kaçınmak.
   - Farklı konularda şüphe ve endişe duymak.
   - Alınganlık, takdir edilmediğini düşünmek.
   - Başarısızlık hissiyatı.
   - İşe gitme isteğinde azalma, işe geç gitmeler, gelmemeler.
   - Yapılması gereken işleri sürüncemede bırakmak veya ertelemek.
   - Çok sık bir şekilde işten ayrılmayı düşünmek.
   - Çaresizlik hissi, kolay ağlamak.

- Nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi pozitif duygularda azalma yaşanması.
- Teslimiyet duygusu, suçluluk duymak.
- Özsaygı ve özgüvende azalma.
- Aile içinde yaşanan çatışmalardan kaynaklı aile ve arkadaşlardan uzaklaşmak.
- Sosyal ortamlardan uzaklaşmak, içe kapanmak.
- Hem iş hem de sosyal hayattaki arkadaşlarla özellikle iş konularında konuşmaktan kaçınmak, alaycı ve suçlayıcı davırlar sergilemek.

3. **Davranışsal Belirtileri:** Fiziksel ve duygusal belirtilere kıyasla, bireyin çevresindeki kişilerce (aile bireyleri ve çalışma arkadaşları) çok daha kolay fark edilebilen belirtilerdir. Çalışanların üzerlerinde baskı hissetmesi ve bu hissin artış göstermesiyle ortaya çıkmaktadır. Bu belirtiler başlıca; hiperaktif davranışlar göstermek, ve bu davranışlarda artış görülmesi, yerinde duramama hissi, sigara kullanımında ve kafeinli içecekler tüketiminde artış görülmesi, alkol kullanımına başlama veya kullaım miktarında artış olması, sakinleştirici ilaç kullanımı ve/veya kullanımında artış, iş yerinde üretim faaliyetlerinde düşme yaşanması, işten kaytarmak için bahaneler bulmak ve devamsızlık yapmak, işlerin genel akışı dışında kalmaya çalışmak gibi belirtiler sergilenmektedir (Maslach vd., 2001; Oruç, 2007, s. 23-24).

Düzyürek ve Ünlüoğlu (1992)'nun yapmış olduğu çalışmada tükenmişliğin davranışsal belirtileri aşağıdaki gibidir;

- Çalışma performansında düşüş.
- Bir konuya veya işe odaklanmakta güçlük çekme.
- Unutkanlık.
- Konfüzyon.
- Yaratıcılıkta azalma, kayıb.
- Tutucu düşünmeye başlamak ve değişime karşı direnmek.

Birey tükenmişlik sendromuna yakalandığında, etrafında çalışan her bireyin kendi çıkarları için çalıştığına inanır. Bunun neticesinde etrafındakilere kötü davranma ve surat asma şeklinde davranışlarda bulunur. Bireyde en belirgin davranış belirtileri; bakışlarında, hareketlerinde ve dış görüntüsündedir. Bu üç noktada depresif tavırlar sergilemektedirler. Aslında birey bu tutumu kendisini korumak amacıyla sergiler. İş yerinde fazla mesai yapmasına rağmen, işteki başarısı düşüş gösterir. Birey bu süreçte, gidecek yeri yokmuş gibi boşlukta, kararsız davranışlar sergilemektedir. Zaten kişi kendisini işine öyle bir adamıştır ki, gerçekten

gidecek yeri yoktur. Çünkü tüm arkadaşlarını, çevresini işi uğruna kaybetmiştir (Düzyürek ve Ünlüoğlu, 1992, s. 112).

1.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri ve Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğin nedenleri iş ve mesleki olarak iki grupta incelenmektedir.

1.2.3.1. İş tükenmişliğinin nedenleri

İş yerlerindeki yöneticiler iş tükenmişliği ile ilgili olarak nedenleri bilmeleri, olması muhtemel olumsuz sonuçları ortadan kaldırılması hususunda yardımcı olacak süreçtir. Bu sayede yöneticilerin işi ve iş yerindeki çalışma ortamını yeniden dizayn etmesi, iş genişletme ve iş zenginleştirme gibi yöntemleri kullanmaları tükenmişliğin olumsuz etkilerini ortadan kaldıracağı düşünülmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005, s. 102-103).

Cedoline (1982, s. 4)'nin yaptığı çalışmada iş tükenmişliğinin nedenleri aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Kişinin kendini kontrol etme eksikliği
- Mesleki bilgi eksikliği ve iletişim yetersizliği
- İş yüküne aşırı şekilde odaklanma ya da yetersiz ilgi gösterme
- Eğitim açıkları
- Rol çatışması ve belirsizlik
- Bireysel faktörler
- Aşırı yük ile bağlanmak
- Diğer faktörler.

1.2.3.2. Mesleki açıdan tükenmişlik olgusu ve nedenleri

İnsanlarla birebir özellikle de yüz yüze iletişim gerektiren mesleklerde çalışan bireylerde tükenme çok daha fazla görülmektedir. Bu bireylerde, insanlara karşı duyulan sorumluluğun, nesnelere karşı duyulan sorumluluktan çok daha fazla olmasından dolayı, bu bireylerde tükenme olasılığının çok daha yüksek olduğu literatürde yer alan araştırmalarda açıkça görülmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009, s. 2).

Bireylerin meslek seçiminde doğru yönlendirilmesi ve rehberlik hizmetlerinin sunulması önemli bir yere sahiptir. Ancak Türkiye' de bu hizmetlerin yeterince gelişmemiş olması, bireylerin kendi duygusal, bilişsel ve davranışsal özelliklerine uygun meslek seçimlerini olumsuz etkileyebilmektedir. Meslek seçimi aşamasında birey çevresinin ve ailesinin yönlendirmeleri doğrultusunda tercihte bulunmaktadır. Çevresinin tercih ettiği

mesleğe yönelik eğitimini tamamladıktan sonra, çalışma hayatına atılmaktadır. Ancak bu aşamada iş hayatında beklentileri karşılanmadığında hayal kırıklığı ve akabinde tükenmişlik duygusu yaşamaya başlamaktadır. Bu bağlamda duruma iş tükenmişliği adı verilmekte olup, aslında bireyin mesleki anlamda yanlış yönlendirilmesinin ve yanlış meslek sahibi olmasının bir sonucu olarak bu durumu yaşamaktadır. Literatürde yer alan son 20 yılda gerçekleştirilmiş çalışmalarda, tükenme kavramının farklı iş alanlarında ve meslek gruplarında daha sıklıkla ele alındığı görülmektedir (Kaçmaz, 2005, s. 29-32). Bunun yanı sıra farklı kavramlarla ilişkisi ele alınmaktadır. Literatürde tükenmişliğin sonuçları olarak çok sayıda psikolojik sonuç olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan bazıları; uykusuzluk, depresyon, madde bağımlılığıdır.

Gilliland ve James (1993, s. 537-572)'in yaptıkları çalışmada tükenmişlik sendromu ile ilgili elde edilen bulgular aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Kişinin gerilmesine neden olan tüm etmenler tükenmişliğin meydana gelerek, gelişmesine sebep olabilmektedir.
- Duygusal, fiziksel ve biyolojik olmak üzere üç boyutludur.
- İşten çok bireyin çevresiyle ilgili faktörlerin katkıda bulunduğu görülmüştür.
- Kişiler arası ilişkilerin ve iletişimin yetersiz olması tükenmişliği etkilemektedir.
- Bir süreçtir, aniden başlamaz ve bitmez.
- Kişiden kişiye farklılık göstermesinden dolayı bazı kişilerde semptomların çok çabuk ortaya çıktığı görülmüştür.
- Zamanla değişmesi mümkündür.
- Çok kez ortaya çıkabilir.
- Salgın hastalık gibi değerlendirilebilir. Bir çalışanda ortaya çıkması durumunda diğer çalışanlarıda strese sokarak etki etmektedir. Grip gibi değerlendirilebilir.
- İleri yaşlardaki bireylerde daha az görülürken genç yaştaki bireylerde çok daha sık rastlanılmaktadır.
- Hafif bir enerji kaybının yaşanması ve/veya ölümle sonuçlanması gibi çeşitli yoğunluk ve boyutlarda görülebilmektedir.
- Cinsiyet ayrımı olmaksızın her bireyde benzer tepkime ve sonuçlar görülmektedir. Erkek ve kadın bireylerin deneyimleri arasında fark bulunmamaktadır.
- Bireylerin ırksal özellikleri, tükenmişlik düzeyini ve boyutlarını etkileyebilir.

Literatürde yer alan tüm bilgiler ışığında tükenmişlik düzeyine etki eden faktörleri, genel olarak iki grupta toplamak mümkün olmaktadır. Bu iki grup; bireysel ve örgütsel

faktördür. Tüm bu faktörleri daha iyi tanımanın, tükenmişlikle baş edebilmek için ciddi önem taşıdığı söylenebilmektedir. Bu nedenle her iki faktöre iki başlık altında ayrı ayrı değinilecektir.

1.2.4. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, özellikle bireyin kendisinden kaynaklanan örgüt içerisindeki kişilerden dolayı ortaya çıkan özelliklerdir. Ayrıca bu faktörlerin, örgütsel özelliklerin birey üzerindeki etkisini olumlu ya da olumsuz şekilde değiştirdiği gözlemlenmiştir. Çalışanların kişilik yapılarının tükenmişlik yaşama ihtimalleri üzerinde önemli bir rol oynadığı belirlenmiştir. Ardıç ve Polatçı'ya (2009: 2) göre; "*Kişilik yapısı bakımında idealist, mükemmeli arayan, hedef ve sonuç odaklı, mücadeleyi ve rekabeti seven, kaybetmekten hoşlanmayan, etraflarında bulunan kişilere karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar gösteren, eleştirmekten haz alan, aceleci, verilen işleri zamanında bitirmek için gayret gösteren, sözüne güvenilir ve sadık, karşılanması mümkün olmayan beklentileri olan ve empati kurmaktan yoksun bireyler daha fazla tükenme riski taşımaktadırlar*" (Ardıç ve Polatçı, 2009, s. 2). Bireylerde sayılan bu kişisel özelliklerinden dolayı tükenme riski en yüksek düzeydedir. Kişisel özellikler psikolojik olarak birçok konuda bireyin etkilenmesine neden olmaktadır. Örneklendirmek gerekirse; hayatın şans faktörü ile alakalı olduğunu düşünen birey, hiç bir şey yapmadan şansın sihirli değneği ile hayatının ilerlemesini, olumlanmasını bekler. İşler kendiliğinden olumlu gitmediğinde ise psikolojik olarak kendine baskı yaparak umutsuzluğa düşer. Beraberinde tükenmişliği getirir.

Bireylerin kişilik yapıları, tükenmişlik sendromu yaşama olasılıkları üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilirler. Literatürde kişilik yapısının kesin bir tanımı olmamakla birlikte, uzmanlar genellikle kişiliği A tipi ve B tipi olarak iki ana kategoride ele almaktadır. A tipi kişilik, idealist, mükemmelliyetçi, rekabetçi ve bazen agresif özellikler taşır; bu bireyler kaybetmeyi sevmez ve genellikle öfkeli ve saldırgan olabilirler. Öte yandan, B tipi kişilik, A Tipi kişiliğin zıttı olan özelliklere sahiptir; bu bireyler mükemmelliyetçi değildir, rekabetten kaçınır, daha sakin ve sorumluluk duyguları gelişmemiş, hayatı fazla ciddiye almayan, hoşgörü ve toleransları yüksek bireylerdir (Eren, 2006, s. 235-236). A ve B tipi kişiliklere kuşaklarında etkisinin olduğunu söylemek mümkündür. Akademide benzer ortamlarda çalışan ancak farklı kuşaklarda dünyaya gelmiş bireylerin tükenmişliğini değerlendiren çalışmalarında varlığına ihtiyaç olduğunu söylemek mümkündür.

Bireylerin almış oldukları eğitim tükenmiş düzeyleri ile ilişkilidir. Literatüre baktığımızda yapılan araştırmaların çoğunluğunda eğitim seviyesinde artış oldukça tükenmişlikle başa çıkma ve mücadele yetisinin artacağı tahmin edilmiştir ancak verilerin

analizinin sonucunda eğitim düzeyi arttıkça tükenmişliğin de arttığı gözlemlenmiştir (Maslach vd., 2001, s. 397-422).

Aile yapısı ve sosyal destek gibi kavramlarda tükenmişliğe etki eden faktörler arasında yer almaktadır. Destekleyici bir aile yapısının, iş arkadaşları ve arkadaşlarla yaşanan sorunları paylaşarak çözme yolunda etkili bir iletişim sağladığı ve bu durumun tükenmişliği azaltmada olumlu etkiler yarattığı gözlemlenmiştir (Torun, 1997, s. 43-49). Araştırmalar, demografik özelliklerin tükenmişlik üzerinde önemli etkiler yarattığını göstermektedir. Cinsiyet açısından yapılan araştırmalarda, kadınlar ve erkekler arasında tükenmişlik seviyelerinde belirgin bir fark bulunmamıştır. Ancak yaş faktörü ele alındığında, daha genç çalışanların 30-40 yaş aralığındaki bireylere kıyasla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Medeni durum açısından, bekar erkeklerin evli olanlara göre tükenme risklerinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Öte yandan, boşanmış erkeklerin tükenme risklerinin bekar erkeklere kıyasla çok daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır (Maslach vd., 2001, s- 397-422). Yapılan birçok bilimsel çalışmada; erkekler daha zor sindirirken, kadınların daha hızlı hayata adapte olduklarını ortaya koymuştur. Özellikle Türk toplumunda kadının evdeki sorumluluğunun fazla olması, erkeklerin birçok konuda hazıra alıştırılması durumu da mevcuttur. Boşanma sonrasında erkeğin düzeni bozulmakta, boşlukta kalmaktadır. Bu boşluk zamanla kişiyi tükenmişliğe sürüklemektedir. Diğer taraftadan bazı iş verenler ise; özellikle evli ve çocuklu kadınları işe almayı tercih etmektedirler. Bunun nedeni ise sorumluluk duygularının daha gelişmiş olmasının yanı sıra, tehlikelere karşı daha öngörülü ve anlık kararlarda daha başarılı olarak görülmelerinden kaynaklanmaktadır.

1.2.5. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik kavramı ilk literatüre girdiği yıllarda, tükenmişliğin daha çok bireyin kişisel özelliklerden kaynaklandığı bir sorun olduğu yönünde görüşler belirtilmiştir. Genellikle görüşler sorunun birey kaynaklı olduğu ve çözümün bireyin kendisinde olduğu yönündedir. Ancak zamanla bu görüşte değişimler meydana gelmiş tükenmişliğin sadece bireyden kaynaklı bir sorun olmadığı tespit edilmiştir (Ardıç ve Polatçı, 2009, s. 2). Literatürde tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlere de yer verilmiştir. Tükenmişlik konusunda yapılan en önde gelen çalışmalar arasında yer alan Maslach ve Leitter (1997)'ın çalışmasında; çalışan ile örgütün arasındaki uyum ve uyumsuzluğa dikkat çekilmiştir. Söz konusu bu uyum derecesini ölçümleyen bir formül verilmiştir. Formüle göre çalışan ile örgüt arasındaki uyumsuzluk ne kadar yüksek oranda ise tükenmişlik düzeyi de o kadar yüksek çıkmaktadır. Tükenmişliği

etkileyen örgütsel faktörler genellikle "iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler" olarak sıralanmaktadır (Maslach ve Leitter, 1997, s. 37).

- **Kontrol:** İş yerinde kişisel kontrolün önemini vurgulayan çalışmalarda insanların yaşadığı rol çatışmalarının büyük bir kontrol sorunu doğurduğu görülmüştür. Bu problem ise bireyin tükenmişliğine büyük ölçüde etkide bulunduğu gözlemlenmiştir. Yapılan çalışmaların genelinde tükenme ve kontrol arasında güçlü bir ilişkinin varlığından bahsedilmiştir (Maslach ve Leitter, 2005, s. 78). Birey için örgütteki işleyişe ve işleyiş için önemli etkiye sahip kararlara katılabilmek çalışma ortamında motivasyon unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak aktif olarak işleyişe ve kararlara katılamamak veya karar verme yetkisine sahip olmamak, bireyin işinden uzaklaşmaya, soğumaya ve performans düşmesine neden olmaktadır (Leiter, 2003, s. 4).
- **Adalet:** Bu kavram iş yerinde alınan kararlar bütünü için ne kadar adil ve eşit olarak davranıldığının ve algılandığının ölçütü olarak literatürde yer bulmuştur (Maslach ve Leitter, 2005, s. 82). İş yükünün dağıtılmasında yaşanan eşitsizlikler, taraf olma, üst düzey yöneticilerin terfi ve kariyer planlamalarını doğru ve eşit bir şekilde gerçekleştirmemeleri, yaşanan tüm anlaşmazlıklarda tarafların kendilerini savunmaları aşamasında eşitsizlik yaşanması veya yöneticilerin taraf olması örgüt içi adaletsizliği açıkça sergilemektedir (Maslach vd., 2001, s- 397).
- **Ödüller:** Kişinin iş hayatında finansal, kurumsal veya sosyal ödüllerin eksikliği, sosyal güvenlik duygusu açısından olumsuz duygular yaşamasına yol açabilir (Maslach ve Leitter, 2008, s. 81). Örgütlerde ödüllendirme sisteminin uyumlu ve adil bir şekilde yürütülmesi, bireylerin sundukları hizmetlerin değer gördüğünü ve kendilerinin örgüt için önemli olduğunu hissetmelerine yol açar (Leiter, 2003, s- 5). Birey değer verildiğinin, kendisine karşı fedadakarlıklarda bulunulduğunu görmesi, hissetmesi sonucunda iş yerine olan bağlılık duygusu ve işine olan tatmin hissinde artış olduğu gözlemlenmektedir. Tam tersi durumlarda ise iş tatminsizliği, işe olan bağlılıkta azalma, işten ayrılma niyetinde artış gözlemlenmektedir.
- **Değerler**: İş ortamındaki hedef ve beklentiler, bireyin bilişsel ve duyuşsal kapasitesini yansıtan kavramlardır. Çalışanlar bağlamında değerlendirildiğinde paranın haricinde, örgüte faydalı olunması amacıyla motivasyonu güçlendiren, örgüt idealleri için çalışmayı da beraberinde getiren bir olgudur. Çalışanların örgüt misyonunu ve vizyonunu özümseyerek üst düzey performans göstermesine etkide bulunabilmektedir (Maslach ve Leitter, 2005, s- 82). Uyumsuzluk, bireyin tüm çabalarına rağmen örgütün ona yeterli değer göstermediği durumlarda ortaya çıkar. Birey iş yerini ve yaptığı işi kendine ait olarak görür,

benimser, yüksek düzey bağlılık yaşar, ancak karşılığında aynı özeni bekler. Beklentisi karşılanmadığında ise içine kapanır, işten uzaklaşır. İşten ayrılma, iş tatminsizliği, tükenmişlik gibi durumlar yaşanır.

Yukarda bahsedilen altı ana başlık dışında tükenmişliği etkileyen başka örgütsel faktörlerde mevcuttur. Bu faktörler ise günümüz çalışma hayatında artık çok sıklıkla karşılaşılan kavramlar halini almıştır. İşverenlerin sadece kendileri için yükselttiği çıtalar, çalışanlara yansımadığı durumlarda çalışanlarda motivasyon düşüklüğü meydana gelmektedir.

1.2.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Bireyin tükenmişliğinin belirtilerinin erken dönemde fark edilerek tedbir alınması durumunda belirtilerin şiddetinin kontrol altına alınması ve artmasının önüne geçmektedir. Bireyde ilk dönemde basit belirtiler gözlenirken (baş ağrısı, özgüvende azalma ve çabuk öfkelenme vb.), zamanla daha yıkıcı belirtiler gözlemlenmektedir. İleri düzeyde tükenmişlik yaşayan bireylerde zamanla intiharla bile sonuçlandığı görülmektedir (Koyuncu, 2001, s. 355). Hayati sonuçlar doğuracağından dolayı, tükenmişliğin erken fark edilmesi ve mücadele edilmesi birey açısından önemlidir. Belirtiler ne kadar erken fark edilirse, o kadar hızlı sonuca ulaşılmaktadır.

Bireyin kişisel bir rahatsızlığı gibi görünsede, zamanla kendisi ile birlikte tüm ailesini, çevresini, iş arkadaşlarını ve iş yaşantısına da etki ettiğinden dolayı tamamen toplumsal bir sorun olarak değerlendirilmektedir. Diğer hastalıklardaki gibi fizyolojik tetkikler ile teşhisi mümkün olmadığından dolayı bu rahatsızlıkta, sebep – sonuç ilişkisinin ortaya konulması zaman almaktadır. Bu hastalığın teşhisi aşamasında en önemli faktör, belirtilerinin birey ya da çevresi tarafından fark edilmesidir. Belirtiler fark edildiğinde erken önlemler alındığında, olumsuz ve kalıcı etkiler ortaya çıkmadan önlenebilir. Stresin ileri aşamasında tükenme durumu, bireyin vücut direncini yitirmesine ve hem psikolojik hem de fiziksel sağlık sorunlarının gelişmesine neden olabilir. Birey stres altındayken genel olarak çabuk sinirlenmektedir. Kişi bu aşamada oldukça önemsiz ve basit olaylara bile çok sert ve büyük tepkiler göstermektedir. Stres altındaki bireylerin; uyku düzenleri değişirek bozulmalar yaşanmaktadır. Bireyde içki ve sigara gibi keyif verici madde tüketiminde ciddi derecede artış gözlemlenmektedir. Her geçen gün yorgunluk ve huzursuzluk düzeyinin arttığı gözlemlenir. Devamlı şüphe duyar, özellikle kendi görevlerinin yanı sıra başkalarının işlerini de denetleyerek yönetmeye çalışırlar. İş ortamındaki gerginlik seviyeleri yükseldikçe, kan basıncı artar ve bu durum yüksek tansiyona bağlı baş ağrılarına neden olmaktadır. Hafızalarının zayıfladığı, göreve yoğunlaşmakta güçlük çektikleri gözlemlenir. Tüm bunlara ek olarak strese bağlı olarak

sindirim sisteminde yavaşlama/hızlanma, hazımsızlık, şiddetli karın ağrısı, şişkinlik ve kolit gibi çeşitli psikosomatik hastalıklarda yaşadıkları görülmektedir (Tengilimoğlu ve Tutar, 2009, s. 324).

Tükenmiş bir kişi genel olarak tüm sağlık problemlerine açık bir yapıdadır. Psikolojik olarak zayıflıklara ve memnuniyetsizlik geliştirmeye eğilimlidir. Birey psikolojik olarak zayıf olmasından dolayı her konuda memnuniyetsizlik yaşamaya eğilimli bir yapıdadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde bireydeki duygusal tükenmeye, fiziksel tükenme de eşlik etmesi mümkündür. Tükenmiş bireylerde sıklıkla yorgunluk ve halsizlik gözlemlenir. Bu kişiler, geçmeyen soğuk algınlıkları ve sürekli baş ağrıları gibi belirtilerle tükenmişliği yoğun bir şekilde deneyimlerler. Sabahları uyanmak, yataktan kalkmak ve yeni bir günü karşılamakta zorlanır. Bireyin yaşamış olduğu duygusal gerginliğin devam etmesi durumunda uykuya dalma sorunu ve/ veya uyku sırasında kâbuslar görülmesi durumu ortaya çıkması mümkündür. Birey yaşadığı en küçük hayal kırıklığında bile ani öfke krizleri yaşamaktadır. Yaşadığı bu kızgınlık şüpheci tutumları ve paranoyayı başlatabilmektedir (Dolu, 1997, s. 78). Psikolojik olarak daha zor bir sürece girer. Psikolojik olarak zorlu sürece giren bireyin vücudu çeşitli fiziksel tepkimeler vermektedir. Bu tepkimeler, farklı rahatsızlıklarla benzeştiğinde teşhis ve tedavisi zor olmaktadır. Örneğin aşırı stres altındaki bireyin sindirim sitemindeki çöküşten kaynaklı yeterli gıda alamaması kaynaklı; baş dönmesi, kilo kaybı gibi sorunlar yaşamaktadır. Bu durum da başta kanser gibi birçok hastalığın belirtisi ile karşılaşılabilir. Ancak bu aşamada bireyin iş ortamındaki arkdaşları, iş ortamına şahitlik eden diğer çevresinin gözlemlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Tükenmişliğin bireysel sonuçlarını sıraladığımızda; bireyin psikolojisi ile ilgili rahatsızlıklar, ruhsal çöküntü, duygu durum bulanım bozukluğu, sürekli kaygı hali, özsaygıda azalma, genel olarak kişilik sorunu haline gelecek şekilde alıngan olunması, alkol, sigara, ilaç gibi maddelerin kullanımında artış görülmesi, uyku ve uyuma sorunları, cinsel isteksizlik ve iktidarsızlık, ani çıkışlar, öfke patlamaları, anlık sinir yükselmeleri, saldırganlık eğilimi, nefes alıp vermede güçlük ve alerjik rahatsızlıklarda artış gibi sorunlar yaşandığı görülmektedir. Diğer taraftan çevresel sonuçlarına baktığımızda; işi aksatma ve umursamama eğilimleri, işe izinsiz ve haber vermeden geç gelme ya da gelmeme durumları, yanı sıra sürekli olarak rapor alarak izin almak veya izin süresini uzatmak, örgüte karşı bağlılık duygusunda azalma olduğu görülmektedir. Tüm bunlara ek olarak, iş yerindeki performansında düşüş, işe karşı tatminsizlik, işe karşı sürekli olarak artan hoşnutsuzluk, yeni bir meslek eğitimi alma isteği görülebilmektedir. Tükenmişliğin diğer sonuçları ise; iş kazalarındaki artış, hem iş yaşamında hem de günlük insani ilişkilerde uyumsuzluk ve anlaşmazlıkların artmasına neden olabilir. Bu

durum, özellikle evlilik ve aile yaşamında sorunların ortaya çıkmasına yol açabilir (Özler, 2010, s. 299).

1.2.7. Tükenmişlik İle Mücadele Yöntemleri

Alarcon vd., (2009, s- 244-263) "Kişiliğin Beş Büyük Modeli" adlı çalışmada bireylerin tükenmişlik sendromuyla mücadele için aşağıda verilen değerlere dikkat çekmişlerdir;

- Dışadönük olmak bireyin iş tükenmişliğine negatif ve anlamlı bir etki de bulunmaktadır.
- Yaşam tecrübesine ve deneyimlere açıklık, iş tükenmişliği üzerinde olumsuz ve belirgin bir etkiye sahiptir.
- Uyumlu olmak bireyin iş tükenmişliği üzerinde negatif ve anlamlı bir etki de bulunmaktadır.
- Bireyin sinirlerine hâkim olması iş tükenmişliği üzerinde negatif ve anlamlı bir etki de bulunmaktadır.
- Dürüst davranmak bireyin iş tükenmişliği üzerinde negatif ve anlamlı bir etki de bulunmaktadır.

Bireyin tükenmişliğin önüne geçebilmesi için çeşitli yöntemler ve teknikler vardır. Bunlardan bazıları ise, işte tükenmişlikle baş etme eğitimleri, dinlenme ve zaman yönetimi eğitimleri, ısrarlı olma eğitimleri, akılcı ve duygusal tedavi yöntemleri, bireyler arası ve sosyal beceriler eğitimleri, takım kurma, mesleki taleplerin yönetimi ve meditasyon gibi terapi yöntemleridir (Maslach vd., 2001). Bireyin tükenmişlik düzeyine etki eden sosyal faktörlere bakıldığı zaman en önemli belirleyici faktörün aile yapısı olduğu görülmektedir. Diğer bir en önemli faktör ise hem aile hem de çevreden alınan sosyal destek öne çıkmaktadır. Tatmin düzeyi yüksek aile yaşamı, iş yerindeki mesai arkadaşları ve dostları ile sorunlarını paylaşarak çözmeye yönelik iletişim kurmak tükenmişlik düzeyinde düşüş yaşanmasında etkili olduğu görülmüştür (Torun, 1997, s. 44-49).

Genel olarak değerlendirildiğinde aile fertleri, yakın arkadaşlar ve değerli iş arkadaşlarıyla bir arada bulunmak, aktivitelerde bulunmak sosyal destek açısından tükenmişliği engelleyebilecek ve/veya etkisini azaltabilecek bir mekanizmadır (Arı ve Bal, 2008, s. 138). Colangelo (2004)'nun çalışmasından elde edilen bulgulara bakıldığında; öğretmenler ile anne-babaların birlikte yürüttükleri hizmet programları sayesinde iletişimlerin artış gösterdiği, öğretmenlere egzersiz programları hazırlayan okulların yapılması gerektiğini ortaya koymuştur (Colangelo, 2004, s. 28). Birçok işveren çalışanının rahat ortamda çalıştığında verimliliğinin artığını savunmaktadır. Önde gelen haber ve oyun sitelerinden olan bir yayın kurumunun

merkez ofisinde, çalışanların birlikte sohbet ederek, fikir alışverişi yapabileceği, rahatlayabileceği bir kahve, oyun salonu bulunmaktadır. Bu sayede yeni fikirlerin üretilebileceği, yaratıcılığın artacağının yanı sıra çalışanların rahatlayacağını düşünmektedirler.

Örgütlerde tükenmişlik ile mücadelede alınması gereken tedbirler ve tükenmişliğin üstesinden gelebilmek için örgütlere önerilebilecek bazı çözüm yolları olduğu görülmektedir. Bu duruma örnek vermek gerekirse; çalışanların görev tanımlarının net ve belirgin bir şekilde yapılması, hoşgörülü ve esnek bir yönetim yaklaşımının uygulanması açısından önemlidir (Kaçmaz, 2005, s. 29-32). Dworkin (2001), tükenmişliğin psikolojik ve sosyolojik iki genel modeli olduğundan bahsetmiştir. Bu bağlamda; sosyolojik modeli oluşturan tükenmişliğin örgütsel ve yapısal değişikliklerle telafi edilebileceğini vurgulaşmıştır. 1983 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde gerçekleştirilen reformlar, yasaların standardizasyonu, yeterlilik testleri, yerelleşme ve hesaplanabilir kapasite testleri gibi unsurları içirmekteydi. Bu reformların, öğretmenlerin tükenmişlik seviyelerini olumlu bir şekilde etkilediği gözlemlenmiştir. Başka bir deyişle, bu değişiklikler sayesinde öğretmenlerin mesleki tatmin ve motivasyonlarında artış sağlanmış, bu da tükenmişliklerinin azalmasına katkıda bulunmuştur (Dworkin, 2001, s. 5).

Diğer tarafta tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörler değerlendirildiğinde; bireylerin iş yerlerinde tükenmişlikle baş edebilmeleri için gerçekleştirilebilecek örgütsel düzenlemeler arasında yer aldığı görülmektedir. Ayrıca bireyin sahip olduğu tüm rollere ilişkin stres kaynaklarının tespiti de tükenmişliği azaltma hususunda önemli bir aşama katedilmesine olanak sağlayacaktır. Bireylerin kişisel olarak kullanabileceği mücadele yöntemlerinin yanı sıra, tükenmişlik sorununu ele alırken kalıcı sonuçlar elde etmek için örgütsel düzenlemelerin yapılması önemlidir. Tükenmişliğin gerçek bir problem olarak tanınması ve kurumların bu konuda bilinç geliştirmesi, sorunun çözümüne yönelik atılan kritik bir adımdır. Bu durum, örgütlerin tükenmişlikle başa çıkma kapasitesini artırarak daha etkili ve uzun vadeli çözümler geliştirmelerine olanak tanımaktadır (Arı ve Bal, 2008, s. 139).

Tükenmişliğin önüne geçmede ve başetmede bireylere önemli görev ve ödevler düşmektedir. Bu bağlama öncelikle tükenmişlik nedir? Karşımıza nasıl çıkar? Belirtileri nedir? gibi sorulara cevap aranmalı ve bu hususta bilinçlenilmelidir. Bireyin tükenmişlik ile ilgili olarak bilinçlenmesi durumunda içinde bulunduğu durumu anlaması, belirtileri tespit etmesi ve tükenmişlik ile mücadele ile ilgili çözüm sunacaktır. Bireylerin yapmış oldukları işle ilgili gerçekçi hedef ve beklentiler geliştirmeleri gereklidir (Arı ve Bal, 2008, s. 139). Birey işinden,

iş vereninden, yöneticisinden karşılanmayacak beklentilere girdiğinde, bunu karşı tarafa aktarmadığı ve beklentileri karşılanmadığı taktir de çöküş yaşamaya başlamaktadır-

1.3. İŞ TATMİNİ

İlk defa 1911'de iş tatmini Taylor ve Gilbert tarafından tanımlanmıştır. Taylor ve Gilbert tarafından ifade edilene göre iş tatmini; stresi ve yorgunluk seviyesini minimum hale getirecek şekilde fabrikada çalışmaktır. İş tatmini hususunda gerçekleştirilen esas bilimsel çalışmalar 1920'li yıllarda ortaya konan Hawthorne çalışmalarıdır (Başalp, 2001; Akt. Tanrıverdi, 2008). İş tatmini, çalışan kişilerin işlerinden hoşnut olmaları ya da olmamalarıdır. İş tatmini, ortaya konan işin nitelikleri ile çalışanların talepleri birbiriyle örtüştüğünde meydana gelir; çalışanın işten talepleri ile işin getirdiği ödülleri kapsamına göre, eşitlik kuramıyla ve psikolojik anlaşma ile de oldukça yakından alakalıdır (Yiğit, 2007). İş tatmini kavramı, işten kazanılan maddi getiriler ile personellerin birlikte iş görmesinden mutlu olduğu iş arkadaşları ve bir ürün oluşturmanın getirdiği mutluluk ile ilişkilidir. Landy, iş tatmini kavramını, işe dair kişisel değerlendirme neticesinde meydana gelen duygusal durum şeklinde değerlendirmektedir. İş tatmini kavramının, işi aşkla ortaya koymak gibi kişisel, kararlara dahil olmak gibi toplumsal faktörleri ile ilişkili olduğu algılanmaktadır (Keser, 2005). İş tatmininin hayat tatmini ile alakalı olduğu ve kişilerin beden ve mental sağlıkları üzerinde direkt etkili olduğu bilinmektedir. İş tatmini, iş hayatının niceliğinin artırılması, iş şartlarının ve iş çevresinin organizasyonu, işçilerin mental, finansal ve toplumsal ihtiyaçlarının giderilmesi ile iş hayatından doğan problemlerin en minimuma indirilmesiyle meydana getirilebilmektedir (Kale, 2007).

Kişilerin ortaya koydukları işe yönelik taleplerini giderebilmesi de iş tatmini bakımından çok mühim bir olgudur. İş hayatında önüne çıkabilecek ihtimalleri ve tehlikeleri tahmin edebilen personeller bunlara uygun olacak bir anlayış oluşturmaktadır. Talepleri ile örtüşen örgütlerde personellerin genellikle iş tatmini üst düzeydedir. Talepleri iki yönlü biçimde değerlendirecek olursak çok yeni işe giren bir kişi işe alınmadan önce taleplerini karşılayan örgütlerde yüksek performans ortaya koyabilmektedir. Diğer taraftan iş sırasında tahmin ettiği neticelere varabilen personeller de buna uygun olacak davranışlar ortaya koyduğu için iş tatmini üst düzeydedir. Literatür içerisinde de öncesinde gerçekleştirilen çalışmalarda psikolojik sermeye ve iş tatmini olguları arasında benzer bir ilişki bulunduğu gözlemlenmektedir. Psikolojik sermaye olgusu bireysel yeterlilik işe ve kuruma dair pozitif talepler ve şartlara uygunluk ile alakalandırılabilen bir olgudur. Psikolojik sermaye çalışan kişinin iş davranışına etkisi bakımından çok önemlidir (Akçay, 2012).

Yöneticiler, ortak çalıştıkları bireylerden oldukça yüksek seviyede verim almak ve çalışan kişilerin motivasyon seviyelerini arttırmak amacıyla bazı etkinliklere yönelirler. Aynı zamanda çalışanların beklentilerinin ne olduğu konusunda pek çok çalışmaya rastlanabilir. Talepleri karşılanan çalışanların yaptıkları işten memnuniyet duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu durumun işçiye ve örgüte birbirinden farklı çok sayıda yararının mevcut olduğundan bahsedilebilir. İş tatmini kavramı, en genel anlamıyla çalışan kişilerin çalıştıkları yerlerde talep ettikleri şeyleri elde edebilmeleri sonucunda iş çevrelerine karşı gerçekleştirdikleri duygusal tutumlar şeklinde ifade edilmektedir (Ohunakin vd., 2016, s. 369). İş gören kişiler ücret, yan maaş, terfi, iş yeri, üst yönetim ve çalışma arkadaşlarının desteği şeklinde sıralanabilecek olan öğeler açısından talepleri giderildiğinde işlerinden tatmin olmaktadır (Saleem, 2015, s. 565). Bu kapsamda ortaya konan çalışmanın bu bölümünde iş tatmini konusunun önemine, mevcut olan değişik tanımlamalarına ve kendisine yakın olan kavramlarla arasında bulunan ilişkilere odaklanılmıştır.

1.3.1. İş Tatmini Kavramı Tanımı ve Önemi

İş tatmini terimi örgüt disiplini ve insan kaynakları yönetimi olmak üzere farklı çoğu alan içerisinde hakkında araştırmalar gerçekleştirilen bilhassa önem teşkil eden bir kavramdır. Tatmin olgusu bireyin hem sosyal hem de kültürel çevresinden, iş ortamından, hayatından ve yaşadığı ilişkilerden memnuniyet duyup zevk alması ve ayrıca bu hissi duygusal olarak da yaşaması biçiminde ifade edilebilir. İş tatmini kavramı için anlam bakımından çok sayıda tanım gerçekleştirilmiştir. Fakat genel açıdan iş görenin işi karşısında hissettiği memnuniyet veya memnun olmama durumu anlamında kullanılmaktadır (Froese ve Xiao, 2012, s. 2145).

Çalışanların iş yaptıkları alandan ve uğraştıkları işten memnun olmasını açıklayan iş tatmini kavramı iş vasıtası ile edinilen kazanımlara ve ödüllere ilişkin mevcut olan değer yargılarının bir çeşit yansıması halidir (Iverson ve Deery, 1997, s. 73). Literatür içerisinde sıklıkla yaygın olan bir algı ve duygu bütünlüğü biçiminde açıklanan bu terimin bireyin işlerini ne şekilde değerlendirme yaptıklarıyla biçimlenmektedir (Kim ve Lee, 2005, s. 174)

Çalışanlar vasıtası ile yapılan değerlendirmeler, eskiden edinilen deneyim ve tecrübeler, bireysel amaçlar, başarılı olma ya da olmama durumları, hoşlanılan ya da hoş görülmeyen birçok durum etkili olmaktadır. Örneğin işçiler, kişisel yetenek ve becerilerini gösterebilecekleri, oldukça basit ve sıradan görevlerden daha çok içerisinde türlülük ve farklılıkların mevcut olduğu ve zorluk seviyesi orta olan serbest çalışma alanlarından oldukça zevk almaktadırlar. Bu kapsamda iş tatmini çalışanların bütün bu söz edilen değerlendirmeleri sonucunda iş konusunda kendilerine benimsedikleri genel bir tavır çeşidi olarak da

tanımlanabilir (Olusegun, 2013, s. 4). Diğer taraftan yapılan değerlendirmelerde çalışanlara performans ödüllerinin verilmesi, çalışanların daha fazla motive olması gibi durumları beraberinde getirmektedir. Çalışanın performansından dolayı ödüllendirilmesi çalışanın iş tatmini düzeyini en üst seviyeye taşımaktadır.

İş tatmini konusu işin bazı birbirinden farklı öğeleri hususunda ortaya konan duygusal bir tür değerlendirme şeklindedir. Çalışanın duygusal olarak işi ile ilgili yaklaşımı iş tatminini oluşturmaktadır. Aynı zamanda örgütün işçilerin arzu ver gereksinimlerini gidermesi ile doğrudan alakalıdır. Yani çalışanın maddi ve manevi olarak iş yerinden beklentileri ile alakalı olarak şekillenen bir durumdur. Dolayısıyla işe karşı ortaya konan tatmin hissi iş ile alakalı yargı ve bazı algılara bağlı mantıksal değerlendirmelerle beraber hem duygusal hem de hissi manada meydana gelen tepki ve tavırları kapsayan çok boyutu olan bir terimdir (Efraty ve Sirgy, 1990, s. 35). Kişinin işinden duyduğu memnuniyetin derecesine göre iş tatmini ve tatminsizliği meydana gelmektedir.

Çalışanlar iş yaptıkları yerde arzuladıklarını bulamadıklarında düş kırıklığı yaşarlar. Beklentileri karşılanmayan çalışanların işe olan bakış açıları ve performanslarında değişim meydana gelir. Bunun yanı sıra iş memnuniyetsizliği de yaşamış olurlar (Yang, 2010, s. 611). Bahsedilen gibi bir durumda çalışanın işinden hoşnut olması bireyin arzu ve değerlerini çalışma kapsamında onlara sunulan haller içerisinde yer alan farkla oldukça yakın bir ilişki içerisinde yer almaktadır. İş görenin talep ettiği ve ulaşabildikleri arasında mevcut olan farklılık ne kadar fazlaysa tatmin duygusu da bununla bağlantılı olarak o kadar az olmaktadır (Lam vd., 2001, 36). Aynı zamanda iş tatmini çalışanların işe ve sorumluluklarına uyumluluk seviyesini de ortaya koyan bir tür gösterge şeklinde açıklanabilir (Saeed vd., 2014, s. 254).

İş tatmini çalışanların çalıştıkları yerde ihtiyaçlarının ve arzularının karşılanması karşılığında meydana getirdikleri yanıt yani tepki olarak açıklanmaktadır. Nitekim, işçi ödül aldığı süre boyunca kendi işine süreklilik gösterme arzusu hissedecek ve bu bağlamda tutumlar sergileyecektir. Çıkarları gözetilen çalışanların tatmin düzeyleri artacak ve güzel, sağlıklı bir ast-üst ilişkisi bağlamında iş neticeleri üzerinde olumlu bir etkisi olacaktır (Babalola, 2016, s. 936). Tam tersi durumda ise iş tatminsizliği doğacak ve beraberinde olumsuz duygular gelişerek, performans düşüklüğü buda bireyin işten duygusal olarak uzaklaşarak ayrılmasına kadar sonuçlar gelişecektir.

İş tatmini konusunda ortaya konan açıklamaların en genel olanında ise ortak şekilde tespit edilmiş olan nüansların bireyin kendi işine uygunluğu ve bireysel hoşnutluğu ile buluştuğu gözlemlenmektedir. Öyle ise iş tatmini bireyin kendi işi ile bağlantılı bulunan

arzuları, hedefleri ve çıkarları örgüt ile uygun bir kapsamda olmasına bağlı kalarak meydana gelen hoşnutluk durumu olarak açıklanabilmektedir. Çalışanlar iş çevrelerinden hoşnutluk duygusunu hissetmekte ve bu hissin faydasını da görmektedirler. Çalışanın günlük yaşamında içerisinde yer aldığı duygular çalışma ortamındaki işine, çalışma ortamında yaşadığı ve içinde bulunduğu duygularsa normal günlük hayatı içerisine entegre olmaktadır. Bunun yanı sıra kişiler iş ortamlarında sıklıkla evdekinden daha fazla zaman harcarlar. Bu kapsamda iş ortamındaki olumsuzluk ve tatmin olamama örgüt üzerine negatif şekilde sıçramaktadır (Kallerberg, 1977, s. 126). Bireyin iş tatminsizliği durumunda, performansında düşme, devamsızlık, işten ayrılma, tükenme gibi kavramları beraberinde gelmektedir. İş yerinde yüksek performansın gözlemlenmesini isteyen işverenlerin, işçinin maddi ve manevi olarak beklentilerini karşılaması gerekmektedir.

Örgütler üzerindeki iş tatminin etkisi özellikle iki hususta oldukça önemlidir. İlk husus, bireyler tarafından ortaya konan işlerle alakalı biçimde hissetmiş oldukları şeyler bireylerin direkt kendileri ve örgüt bakımından çok önemlidir. Bir diğer önem arz eden konu ise, yöneticilere çalışan kişilerin işle ilişkili bulunan tavır ve davranışları, işe karşı motivasyonunun var olup olmaması, başarı düzeyi ve verimlilik konusunda efektif olup olmaması bakımından önemlidir. Çünkü örgütün sahip olduğu esas amaçların bir diğeri de ki en önemlisi işin devamlılığıdır.

İş bulma yüzdelerini, iş başarısını, verimlilik düzeyini, iş gelişme oranını ve sonunda örgütsel başarı düzeyi üzerinde etki gösteren en temel etmenlerden biri iş tatminidir (Lu vd., 2002; 216). İşten tatmin olamama, iş ve çalışma alanının gerekli seviyede çalışanın arzularına göre karşılanmadığı durumlarda kendisini gösterir. İş tatminsizliği, çalışanların verimlilik düzeylerini de olumsuz olarak etkiler. Bununla beraber iş taahhüdünü düşürmekte ve arzuya bağlı şekilde iş bulma olasılığını da azaltmaktadır (Ohunakin ve Akintayo, 2016, s. 370).

İş tatmini olgusu örgütsel açıdan da önemlidir. Bunun en temel sebeplerinden bir tanesi iş tatmininin çalışanların performansının yükseltilmesi hususunda oldukça efektif bir öğe olarak yer almasıdır. İş yaşamında çalışanların performansının yükselişine bağlı olacak biçimde örgütsel açıdan verimliliğin yükseltilmesinden de bahsedilir. Bu sebeple verimlilik düzeyini arttırabilmek için nitelikli işgücünün örgüt içerisinde gizli tutulması ve üst seviyede performans ortaya koyması çalışanlar açısından oldukça önemli bir husustur (Mowday vd., 1979, s. 225).

Yönetici olan kişiler bakımından iş tatmini hususunu önemli kılan nedenlerden biri de iş tatmin düzeyinin artmasının, bahsedilen örgütün sağlıklı bir şekilde idare edildiğinin bir tür

göstergesi olarak yer almasıdır. Yönetici olan kişiler, iş tatmin düzeylerine üç farklı pencereden bakarlar. Bu pencereler altta verilen biçimde ifade edilmiştir (Babalola, 2016, s. 940):

1. Çalıştığı işten hoşnut olmayan ve tatminsiz olan çalışan işten uzak hale gelir ve işten ayrılmak için bir bahane bulmak için uğraşır. Bu, örgütün üst düzeyde çalışmasında etkili olur ve verim seviyesinin azalmasını sağlar.

2. Yaptığı işten beklediği şekilde tatmin bulan işçiler, öteki işçilere oranla daha uzun yaşamakta ve sağlık durumları diğerlerine kıyasla çok daha iyi olmaktadır. Söz konusu durum örgütün uzun süre var olması için ortam oluşturmaktadır.

3. Tatmin olan çalışanlar olumlu tavır ve tutumlarını çalışma alanlarında, sosyal yaşantılarında ve ailelerinde sürdürebilmektedir. Bunun sonucunda, bireyler hayat karşısında çok daha olumlu ve iyimser olmaktadırlar.

1.3.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini kavramı kişisel, örgüte bağlı ya da meslekî çok fazla sayıda değişken ile ilişkilendirebiliriz. Bireylerin sadece kendiişlerine karşı mevcut olan duygularıyla biçimlenmektedir. Örneğin; bireylerin başarı ortaya koyduğu veya başarının kolaylaştırdığı bir çalışma ortamı tatmin düzeyini etkileyebilir. Sendikacılık etkinlikleri başta olmak üzere oldukça farklı ekonomik değişkenler iş tatmini seviyesi üzerinde etkili olmaktadır (Kalleberg, 1977, s. 127).

İçsel ve dışsal değişkenler iş tatmini kavramı üzerine etki edebilir. İçsel nitelikli değişkenler işle alakalı ödüllerden oluşmaktadır. İçsel değişkenler sorumluluk alabilme, onaylama, başarı ve gelişim şeklinde listelenebilir. Dış çevreyle ilişkisi bulunan ödüllere ait dış yapıdan kaynaklanan değişkenler ise dışsal değişkenler olarak isimlendirilir. Hizmet tavrı ve teknikleri, ticari ittifaklar, iş ortamı ve bununla beraber yöneticilerle gerçekleşen etkinlikler ise dışsal değişkenler olarak değerlendirilebilir (Abouraia ve Othman, 2017, s. 408).

1.3.2.1. Bireysel faktörler

İş tatmini konusuna etki eden kişisel etmenler insanların varoluşundan kaynaklanan niteliklerdir. Eğitim seviyesi, yaş, cinsiyet, medeni hal gibi olgular bireye ait kişisel etmenlerdir. Yaş grupları içerisinde bulunan iş tatmini seviyelerine odaklanıldığında, yaşı büyük olan bireylerin iş tatmini seviyelerinin daha üst seviyede olduğu gözlemlenmiştir. İşçilerin eğitim seviyeleri ile iş tatmini içerisinde yer alan ilişkiyse çok kuvvetlidir. Çalışanlara ait eğitim seviyeleri arttıkça, iş memnuniyet düzeyleri de artmaktadır (Maidani, 1991, s. 445).

Cinsiyet de iş tatmini hususuna etki eden kişisel faktörler arasında değerlendirilir. Bunun yanı sıra cinsiyet, hakkında en fazla çalışma yapılan konulardan da bir tanesidir. Gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda birbirinden farklı iki neticeye ulaşılmıştır. Erkek ve kadının iş yaşamında farklı şekillerde memnun oldukları gözlemlenmektedir. Kadınlar ayrıca anne rolünü de gösterirler. Bu nedenle, yaptıkları işe karşı, ödül almaları kadının memnun olması açısından yeterlidir. Ortaya konan başka çalışmalardaysa kadınların erkeklere göre daha az tatmin duygusu yaşadıkları biçimindedir (Locke, 1970, s. 486).

Çalışanların medeni durumlarına göre de işten memnun olma şekilleri farklı olmaktadır. Evli olup aynı zamanda çalışan kişiler ile bekâr olan ve çalışan bireyler arasında iş tatmini konusunda yapılan araştırma çalışmalarında, evli çalışanların iş memnuniyetlerinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Aile yaşamındaki tatminin işe yayılması ve evli çalışanların iş yaşamından taleplerinin birbirinden ayrı olması nedeniyle, evli insanların iş yaşamında daha yüksek düzey bir tatmine sahip oldukları görülmektedir (Ho vd., 2016, s. 944).

Çalışılan işten kişi tarafından beklenen şeyler, tatmin olmaya ya da tam tersi tatminsizliğe yol açabilir. Taleplerin ne seviyede karşılandığı, iş tatminini belirler. Talepler karşılık bulur ise işçinin tatmin seviyesi artacaktır (Lu vd., 2002, s. 215). Aynı zamanda çalışanların kişisel özellikleri ve bağlılık düzeylerine göre de memnuniyet seviyesi değişebilir. Örnek olarak, üst düzeyde performans gösteren ve güvenilir işçilerin tatmin seviyesi daha yüksekte yer alırken; aynı çalışma ortamında, bağlılık seviyesi az olan ve işten çıkma yönelimine sahip olan bireylerin işlerine karşı tatminsiz oldukları görülebilmektedir (Locke, 1970, s. 486).

Psikolojik bakımdan değerlendirilirse çalışma hayatında meydana gelen gündelik stres, bulunulması gerekilen yerde olmama, adaletsizlikler şeklindeki faktörler bireyin psikolojik sağlığı üzerinde etkili olabilmekte ve psikolojik aksaklıklara neden olabilmektedir (Özkan ve Özdevecioğlu, 2011).

Ortaya koyduğu iş neticesinde maddi ve sosyal haklara ulaşan personellerin maddi imkân olarak maaş, ikramiye, prim ve bunlara ek olarak bazı sosyal imkanların verilmesinden ya da verilememesinden, çalışan iş gördüğü yere karşı birtakım tavırlar geliştirir. İşverenin desteklediği, çalışması takdir edilen, maaşına zam yansıtılan, terfi hakkı olan, sosyal imkanlar ile destek alan personellerin ortaya koydukları işe karşın pozitif tavır sergiledikleri literatür içerisinde daha öncesinde ortaya konan çalışmalarda da gösterilmiştir.

Personellerin işe ve iş gördükleri kuruma olan tavırlarının başka bir yansıması olarak görülen iş tatmini kavramı işverenlerin de dikkat ettiği bir husustur. Bireyin işe dair maddi ve

sosyal taleplerini karşılayamaması halinde iş tatminsizliği meydana gelir. İş tatminsizliği yaşandığında iş arkadaşlarının moral ve motivasyon düzeyini aşağı çekme ve ekip anlayışının zarar görmesi, iş yeri çıkarları için eş güdümlü tavır almama ve işletmenin duruşuna zarar vererek koyduğu amaç ve taktiklere ulaşamama söz konusu olur. Kurumlarda personel iş tatmini olgusuna gerekli önemi vererek insan kaynakları stratejilerini düzenlemeleri birinci amacı olan kar maksimizasyonuna erişme anlamında en mühim üretim faktörü olarak değerlendirilen emek gücünü de dikkate almak gerekmektedir (Çetinkaya ve Çimenci, 2014).

1.3.2.2. Örgütsel faktörler

İşle alakalı olan faktörler örgütsel etmenleri oluşturur. Çalışanların işten tatmin olup olmama durumlarını etkileyen örgütsel öğeler oldukça fazla sayıdadır. Söz konusu faktörler içerisinde en önemli sayılanlar maaş, terfi fırsatları, işin kalite düzeyi, iş arkadaşları ve şartlarıdır. Söz konusu etmenler çalışanların tatmin düzeylerini yükseltmek için yöneticilerin üzerinde değişiklikler yapabileceği şekildedir (Olusegun, 2013, s. 5). Yapılan işin eğlenceli ve ilgi çekici olması, bireyin kabiliyetlerine uygunluğu, kişinin işini manalı bulması iş tatmini hususunda etkili olan öğelerin ilki olarak değerlendirilebilir. Bunun yanı sıra işin niteliği dolayısıyla bireye özgürlük vermesi, yetenek ve kabiliyetlerini ortaya koyabilmesi iş tatmin seviyesinin artmasını sağlamaktadır (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s. 127).

İş tatminsizliğini sesli olan, ısı ya da ışık sorunu bulunan, havalandırmasında sorun olan olumsuz koşullara sahip iş yerlerinde görmek olasıdır. Bunun yanı sıra tehlikeli şartlarda çalışma ve fazla fiziksel kuvvete dayanan çalışma işten tatmin olamamaya yol açan etmenler içerisinde ifade edilmektedir. Yanıcı maddelerin olduğu çalışma ortamlarında veya maden ocaklarında iş gören bireylerin sürekli biçimde tehlikeli koşullarda çalışması, kişilerin strese girmesine neden olarak iş anlamında tatminsiz olunmasına ve sorunların ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Bunun haricinde iş yükünün çok olması da işte tatmin olmamaya yol açar. Mental ve fiziksel yorgunluğa yol açan fazla iş yükü bireyin iş tatminini düşürür (Yousef, 1998, s. 185).

İnsanların, yaşamlarına devam edebilmeleri kendi geçimlerini idame ettirebilmeleri için ihtiyaç duyulan maddi gelir ücret şeklinde adlandırılır. Ücret çalışan açısından manevi ve maddi konularda önem arz etmektedir. İşçilerin gelir seviyesi yükseldikçe iş tatminleri de yükselir ve bu durum çok normaldir. Örgütler tarafından maaş paylaşımının adaletli ve doğru şekilde yapılması oldukça önemlidir. İşçiler kazandıkları maaşı diğerlerinin kazandığı ücret ile karşılaştıracaktır. Bir işçi kendinin diğerlerine göre daha az maaş aldığını öğrendiğinde, işçinin iş tatmini azalacaktır (İşcan ve Sayın, 2010, s. 196). Ücret bireyin toplum içerisinde bulunduğu

statünün belirlenmesi açısından da önem arz etmektedir. Gelir seviyesinin bireye sağladığı toplumsal statü, iş tatminine katkıda bulunabilir (Locke, 1969, s. 311).

Terfi kelimesinin manası kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Söz konusu terim, işçilerin kimisine göre aldığı maaşta artış manasına gelir. İşçilerden kimisine göre de yer aldığı statüde yükselişi tanımlamaktadır. Dolayısıyla kişilerin tatmin olması da kişilerin talepleri doğrultusunda farklılık göstermektedir. Yapılan işi çekici hale getiren maaşlandırma, ödül ve terfi fırsatlarıyla, iş anında tanınan özerklik ve serbestlik düzeyi gibi şeyler, bunun yanı sıra işten memnun olmayı ve hoşlanmayı da yanında sağlamaktadır. Çalışan yetkilendirmesi ve kuvvetlendirilmesine dair etkinlikler doğrudan iş gören bireylerin memnun olmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla çalışma ortamında bulunan yetkilendirme alanı geniş hale geldikçe, işten duyulan eğlence ve tatmin düzeyinin de yükseldiği görülecektir (Najafi vd., 2011, s. 5246).

İşin kalitesi iş görenlerin kendi kendilerine ortaya koyamayacakları, yalnızca yöneticiler vasıtası ile meydana getirilmesi olası olan parametrelerdir. Ortaya konacak olan işin işçiler bakımından zevkli olması ve çalışan açısından sıkıcı olmaması çalışanın motivasyon seviyesini yükselten etmendir. Ortaya konacak işlerin kararını verme gücünün işçiye teslim edilmesi de işçinin tatmin olma seviyesini arttıracak bir öğedir (Kim vd., 2005, s. 179).

Çalışma ortamında bireylerin değişik seviyelerde yüz yüze geldikleri iş yükü oranı, çalışanın tatmini üzerinde doğrudan etkili olabilmektedir. Söz konusu bu iki değişken arasındaki bulunan karşıt yönlü ilişki sebebiyle, iş ağırlığının artması, iş memnuniyet düzeyinin azalmasına neden olmaktadır (Zeytinoglu vd., 2007, s. 43). Oldukça az bir vakit içerisinde çok sayıda yükümlülüğün verildiği çalışma ortamlarında işçilerin memnun olmamaları oldukça kaçınılmazdır (Qureshi vd., 2013, s. 765).

İşçiler yaşamlarında en fazla iş ortamında ve çalışma arkadaşlarıyla zaman harcamaktadır. Dolayısıyla bireyin iş ortamında bulunan arkadaşlarıyla uyum sağladığı bir ilişkinin mevcut olması, işçinin iş açısından tatminini de yükseltecektir. Çalışma arkadaşlarıyla uyumlu şekilde çalışmanın yanında iş arkadaşları tarafından kabullenilmek de iş tatmini açısından önemlidir. İş ortamının çalışan kişiler açısından ergonomik koşulları sağlaması da iş tatmini hususunda önem arz etmektedir. Çalışma ortamının fiziki koşulları; aydınlık olması, temiz olması, ses seviyesi ve ısınma imkanlarının uygunluğu çalışma koşullarını tespit eden faktörlerdendir (Babalola, 2016, s. 940).

Bireyin iş yaşamında harcadığı zaman değerlendirildiğinde, oldukça uzun bir sürenin işte sarf edildiği görülmektedir. Birey söz konusu süre zarfı içerisinde kendisine yakın olan kişiler ile paylaşamadığı vakti çalışma arkadaşları ile geçirmektedir. Dolayısıyla iş arkadaşları

ile olan ilişkisi bireyin iş memnuniyetini etkilemektedir. Çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkisi olan bireyin, negatif yönlü ilişkileri olanlara göre, işten daha üst seviyede tatmin duyduğu ifade edilmektedir. Bunun yanı sıra çalışma arkadaşları ile benzer dünya bakışına ve mantıksal yapıyı barındırmak, hislerde ve örgüte dair gelenek ve kurallar bakımından orta noktada buluşabilmek iş tatmini seviyesini arttırmaktadır (Judge ve Watanabe, 1993, s. 940).

İşçilerin çalışma ortamı içerisinde oldukça uzun süre mesai yapması ve uzun süre çalışmaları kişilerin ailelerine vakit ayıramamalarına yol açmaktadır. Bundan dolayı çalışanların iş memnuniyet düzeylerinde azalmalar görülecektir (Luthans, 2011, s. 68). Özerklik açısından geniş ortamı bulunan işçiler, diğerlerine kıyasla işten daha fazla tatmin olur. Bu kapsamda iş tatmininin yükselmesi için psikolojik kuvvetlendirmeden de bahsetmek mümkün olacaktır (Çalışkan ve Hazır, 2012, s. 56). Çünkü örgütün kendi bünyesinde çalışana karşı sahip olduğu güvenin bir çeşit kanıtı özerklik olarak değerlendirilir (Froese ve Xiao, 2012, s. 2146). Çalışan kuvvetlendirmesinin yanında iş zenginleştirme etkinlikleri de işçilerin doyum düzeyini pozitif şekilde etkileyen ve arttıran bir faktördür (Cook ve Salvendy, 1999, s. 22).

Örgütsel adalet olgusu ise iş tatminini etkileyen diğer bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışma kapsamında; çok eşit biçimde davranıldığı düşünülürse, çalışanların tatmin hissi de o miktarda artış göstermektedir (Najafi vd., 2011, s. 5247). Nitekim terfi hususunda işçiler açısından önem arz eden yer, örgüt içerisinde adil terfi politikasının yer almasıdır. Çalışanlar, çalışma ortamlarındaki terfi kararlarının eşitliğine karşı inançları tam olduğundan işten tatmin duyacaklardır. Terfiler yöneticiler bakımından, çalışanların yetenek ve bilgilerinden daha çok yararlanma imkânı sunmaktadır (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s. 121).

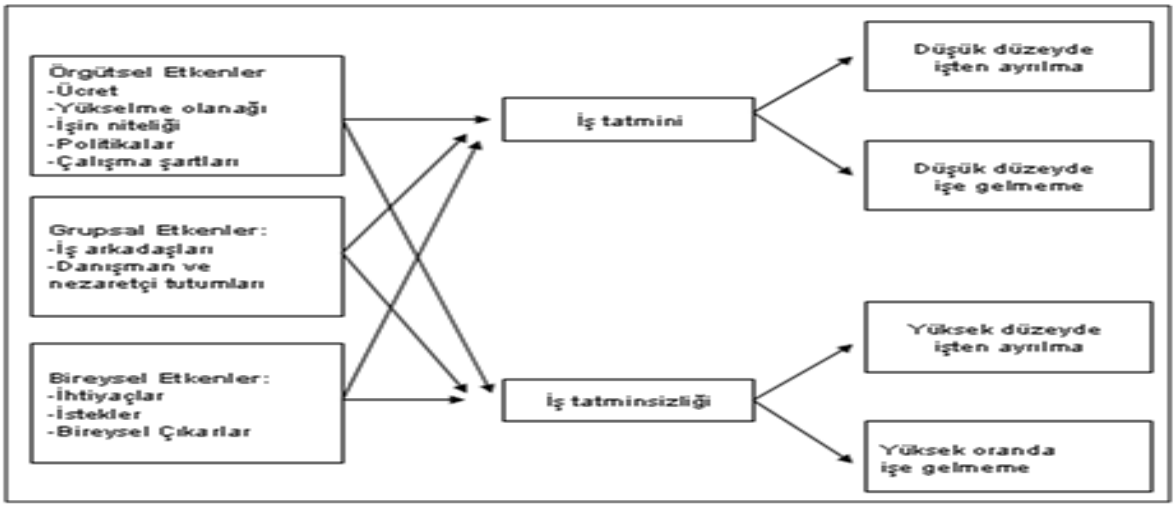
İşletme müdürleri işletmeyi temsil etme açısından hiyerarşik bakımdan üst seviyede bulunan bireylerdir. İşletme sahipleri kurum personellerini kurumun amaçları doğrultusunda beraber tutan, kılavuzluk eden ve kurum yararına olan şeylere erişebilme hususunda personellere kılavuzluk etmenin yanı sıra personellerin iş sonuçlarını inceleyen stratejik önderlerdir. İşletme müdürleri örgütün hedeflerini personellerine benimseterek örgütsel iş birliği oluşturarak örgütün çıkarları üzerine etki etmektedirler. İş gördüğü işletmenin çıkarlarını benimseyen personeller ve yönetici olan kişiler ile etkileşimde bulunan personeller bu anlamda emek vererek yöneticileri aracılığı ile pozitif değerlendirmelere maruz bırakılmakta bu olay ise iş tatmin seviyeleri üzerinde pozitif yansımaların yaşanmasına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra işletme sahiplerinin personellerle iletişimde olması, objektif değerlendirmelerde bulunması da personellerin örgüte sıcak yaklaşmalarına sebep olmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003).

Personelin iş arkadaşları ile mevcut olan ilişkisi işe de yansır. Günlük hayat içerisinde devamlı birlikte çalışılan bireyler, bilhassa grupça iş görülen hususlarda işin niteliği bakımından oldukça mühim bir konuma sahiptirler. Bireyin kendisini iş görülen gruba ait hissetmemesi ve grup içerisinde yer alan bireylerin uyumsuz olması halihazırda stresli geçen iş sürecini çok daha zor bir duruma getirecektir. Henüz çok yeni işe başlamış olan bir personel üzerinde iş arkadaşlarının iş memnuniyeti konusundaki etkisi daha çok olacaktır. Nitekim işe yeni giren bir personel işe olduğu kadar içine dahil olduğu gruba da oldukça yabancıdır. Kişinin bu adaptasyon süreci boyunca ona destek verecek iş arkadaşları iş memnuniyeti ve işi sahiplenmesi bakımından çok mühimdir. Personellerin başarılı, kendilerini açıklamak konusunda oldukça iyi bir grup ile birlikte iş görmesi özgüvenin yükselmesine neden olmanın yanı sıra prestij oluşmasına da imkân sağlayacaktır. Dolayısıyla pozitif geri dönüşler alınabilen ve başarılı iş arkadaşlarının iş memnuniyetinde var olan etkisi yok sayılamaz. Konuya dair gerçekleştirilen incelemelerde iş arkadaşlarının ortaya koydukları işleri memnun olarak ortaya koyma üzerinde efektif olduğu belirlenmiştir (Erdil vd., 2011).

Ortaya konan işe sakin biçimde gitmek, yeni güne sakin ve stresten uzak şekilde başlayabilmek tüm insanlar açısından oldukça önemli bir konudur. İşe gitme yani ulaşım şartları da kişilerin o güne ne şekilde başlayacağı hakkında bir fikir oluşturabilir. Bugünün dünyasında metropol şehirlerde trafik anlamında meydana gelen problemler bireyleri ciddi anlamda negatif etkilemekte, trafik stresi bir yana bir de bunun üstüne ortaya çıkan çatışmalarla bireylerin daha güne adım atmadan enerjisini emmektedir. Dolayısıyla daha çok çalışan sayısına sahip olan işletmeler personellerine servis imkânı sunmaktadır. Servis imkânı veren işletmelerde çalışan kişiler bu uygulamadan çok memnun olurlar (Karcıoğlu vd., 2009). İş ortamında verilen yemek, personellerin vakti ve sağlığı bakımından önemlidir. Öğle tatili sırasında yemek için dışarı çıkan ve resmen koşuşturan personeller dinlenmekten çok yorulmuş şekilde işe başlamaktadırlar. Dolayısıyla sağlık açısından daha iyi ve güzel yemekhane olanağı verebilen işletmeler personelleri daha çok memnun edebilmektedir. Beslenme şartlarının bedensel ve mental olarak da kişi sağlığı üzerinde etki gösterdiği oldukça gerçek bir durumdur (Karcıoğlu vd., 2009).

1.3.3. İş Tatmini ve Tatminsizliği Sonuçları

İş memnuniyeti ve memnuniyetsizliği sonucunda olası durumlar aşağıdaki şekilde verilirken, başlıklar halinde açıklanmıştır.



Şekil 5: İş Tatminine ve Tatminsizliğine Neden Olan Etkenler ve Sonuçları (Özkalp ve Kırel, 2005, s.71).

1.3.3.1. İş tatmini sonuçları

İş tatmini olgusu örgütsel anlamda bağlılığı ifade eden bir belirteç olmanın yanı sıra örgütsel bağlılığın bir neticesi şeklinde de değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra ortaya konan çalışmaların pek çoğu içerisinde iş tatmini olgusu örgütsel bağlılık kavramının en temel belirleyicisi şeklinde değerlendirilmiştir. Üst düzey iş tatmini ile işe devamsızlık yapma ve personel devir hızı şeklindeki örgütsel problemlerin azaltılması sağlanmakta ve ortaya konan performansa olumlu anlamda dolaylı bir etkisi olmaktadır. İş tatmini kavramı kişinin verim düzeyinin artmasını sağlayarak kurumlarda mevcut olan rekabet ortamının artmasını ve gelişmesini sağlamaktadır. Bu tarafıyla iş tatmini için, geriye kalan pek çok yönetimsel terimin ortaya çıkış kaynağı veya neticesi üzerinde etkili olan etmenlerin başında bulunduğu ifade edilebilir (Lawler vd, 1967; Davis, 1982; Feldman ve Arnold, 1985; Locke, 1976).

Yoon ve Suh (2003) tarafından ortaya konan açıklamada, kendi işi içerisinde tatmin olmuş olan personellerin çok daha fazla iş yaptıklarını ve geriye kalan personele kıyasla çok daha kaliteli hizmet sunduklarını, aynı zamanda içinde yer aldıkları kurumlara karşı çok daha ilgili ve alakalı olmaya ve bireysel olarak kendilerini daha iyi hizmet vermek için adamaya yönelimli oldukları söylenmiştir. Dolayısıyla kurumlar iş görenlerin iş memnuniyetlerini yükseltmek amacıyla farklı yönetimsel stratejilere başvurmaktadır. İş memnuniyetini arttırmayı sağlayan bu tarz durumların neticesinde ise, üst seviyede tatmin olmuş çalışanların performanslarında ve faaliyetlerinde bir takım pozitif gelişmelerin yaşanabileceği ifade edilebilir (Schoderbek vd, 1991).

Örgütteki şartların kişinin işten memnun olmasına olanak sağladığı bir çevrede üst düzey moral elde eden personel, yaptığı işe karşı çok daha olumlu duygular içerisine girecektir.

Burada söz edilen pozitif iş halleri ve ruhsal durumlarla kişiye devamlı moral sağlayacak şartların meydana getirilmesi iş tatmini konusunda olumlu bir etki yaratacaktır. Bu anlamda kişinin, enerji düzeyinin artmasına imkân sağlayan, bireye kendi geleceği konusunda umut veren ve beklentilerini güçlendiren, kişiye hayata sarılma gücü veren değerler bütününü kapsamasına olanak sağlanmalıdır (Eren, 2004). Moral olgusunda, birtakım belirli ortak hedeflere bağlı olmak vasıtasıyla bir gruba ait hissetme ya da grupça kabul edilmeyi fark etme durumundan bahsedilir. Ortak biçimde meydana getirilen amaçları ortaya koymayı arzulama ve bu amaçlara inanç besleme, grup memnuniyetinin ya da grup moralinin meydana gelmesi bakımından mühimdir. Moral kavramı genel anlamda bir küme ya da grup ile ilişkiliyken, iş tatmini olgusu genellikle işin direkt kendisi ile ilişkilidir ve iş tatmini biçimsel bir olgudur. Moral, kümenin amaç ve hedeflerine bağlı, bu durumlara inançlı ve bunları talep etmek ile meydana gelen bir grup şeklidir. Bunun yanı sıra moral, iş tatmininin yaşanmasına, iş tatmini olması da moral oluşumuna katkı sağlar (Lloyd vd, 2004).

İş tatmini, çalışanların ortaya koyduğu işler neticesinde elde ettikleri doyum duygusunun bir neticesi olarak kurumsal manada da pek çok yarar sağlamaktadır. Bu sebeple bilhassa global anlamda başarı sağlamış kurumlar, personellerine yaklaşımlarında üst seviye memnuniyet sağlama yönelimi ile davranış sergilemektedirler. Bu bağlamda iş tatmini personellerin daha mutlu olmasını sağlamakta ve personellerin işine daha da bağlı hale gelmesine olanak sağlayarak onların verim düzeylerini arttırmaktadır. Aynı zamanda iş tatminin üst düzey olması örgüt içerisinde işgücü devir oranının azalmasına yol açmaktadır (Querstein vd., 1992; Folger ve Konovsky, 1989; Lloyd ve Hamner, 1979). Ortaya konan çalışmalar, bağlılıkla iş tatmini arasında oldukça kuvvetli ilişkilerin mevcut olduğunu ifade etmiştir. Yaptıkları işten beklentilerini karşılayacak düzeyde tatmin sağlayan çalışanlar, yaptıkları işlere çok daha fazla bağlılık duymakta, yer aldıkları kuruma karşı ait olma duygusu içerisine girmektedirler. Birey faktörünün önem taşıdığı günümüz dünyasına kurumlar, verim elde ettikleri ve üst düzey performans sergileyen personellerini ellerinde tutabilmek için çalışanın tatmin seviyelerini arttırarak bağlılıklarını sağlamaya çalışabilirler. İş tatmini olgusunun örgütsel bağlamda getirdiği yararlardan bir tanesi de çalışma alanında birlik ve bütünlüğün sağlanmasına imkân tanımasıdır. Örgüt için olduğu kadar kişi açısından da kazanımlar bulunduran bu gelişme, yönetici olan kişiler ve geriye kalan personellerin kurum tarafından belirlenen amaçlara yönelik ilerlemelerine katkıda bulunmaktadırlar. Birey örgüt bütünleşmesinin; personeller arasında kurulan iletişim ve etkileşimin düzeyinin arttığı, yardımlaşmanın ve sosyal memnuniyet düzeyinin en maksimum seviyede bulunduğu, işten uzaklaşma ve iş gücü devrinin en minimum seviyede yer aldığı ve üretim düzeyinin

maksimumda gerçekleştiği bir ortam meydana geldiğinden oldukça önem arz eden bir hususdur (Oktay 1996; Lloyd ve Hamner, 1979).

İşletmeler bakımında iş görenlerin uyumlu şekilde çalışmaları kurumun belirlediği amaçlara erişebilmesi bakımından mühimdir. Çalışanların beraberlik ruhu ile çalışmaları ve kurum amaçlarını kendi amaçları gibi görmeleri ilk olarak çalışanların işten tatmin olmaları ile mümkün hale gelir. Kişisel açıdan tatmin olmuş personel, yaptığı işe karşı sevgi duyacak ve işin ondan talep ettiklerini karşılamaya yönelik olarak iş arkadaşlarıyla uyumlu şekilde çalışıp kendi görevini gerçekleştirecektir. Personel, kurumun hedeflerini ne oranda benimserse, kurum amaçlarının gelişmesi için de o kadar katkıda bulunabilecektir. İşi durdurma ya da yavaşlatma, küme ya da gruplar içerisindeki dengenin sağlanamaması biçiminde gözlemlenebilecek birtakım eksiklikler ortadan kaldırılacak, kurumda verim ve etkinlik düzeyi yükseltilecektir. Bunun yanı sıra, yönetici ve yönetilenlerin kurumdan beklediklerini alması neticesinde söz konusu gruplar içerisinde uyum ortaya çıkacak ve bunların neticesinde iki grup arasında itişme ve kavgalar en alt seviyeye çekilecek, kurumun devamlılığı oluşturulacaktır (Erdoğan, 1983; Locke, 1976).

1.3.3.2. İş tatminsizliği sonuçları

İş tatminsizliği hem örgüt hem de kişi bakımından pek çok negatif sonuca yol açar. Bu durumlar kişinin kurumdan uzaklaşmasına neden olan, kurumu ise iş neticeleri anlamında güç durumlar içerisine sürükleyen hususlardır. Çalışan, tatminsizlik neticesinde, işe devam sağlamama, işe geç kalma, işten ayrılma, disiplinsizlik, itaat etmeme, yasa dışı grevlerde ve baltalamalarda bulunma şeklinde sıralanabilecek olan negatif tutum ve davranışlar ortaya koymakta, bu ise kurum ve çalışan arasında yaşanan ilişkilerin bozulmasına neden olarak, kurumu mali zarara sürüklemektedir (Sertçe, 2003). Çalışanların ortaya koydukları işlerden kazanmayı umut ettikleri neticeleri elde edememeleri halinde işten tatmin olamadıkları görülebilir. Bu konu kurum bakımından işçilerin performans düzeylerinde ve yer aldıkları kuruma karşı mevcut olan bağlılık seviyelerinde azalma ile neticelenebilecek olan bir sürecin yaşanmasına yol açabilmektedir. Kuruma verdiği zarar ile beraber kişinin mental anlamda sağlığı üzerinde de olumsuz etki bırakan bu konu, kurumlar bakımından oldukça önemli kayıplara neden olabilmektedir. İş tatmin düzeyi az olan kişilerde sinirsel anlamda uykusuz kalma, baş ağrısı yaşama ve duygusal yıkılmaların örneğin stres, hayal kırıklığı gibi durumların meydana geldiği ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda işten tatmin olamama ile sinirsel ve duygusal yıkılmamalar arasında oldukça anlamlı bir korelasyon olduğu belirlenmiştir (Akıncı, 2002; Koch ve Steers, 1978).

İş tatminsizliği kavramı, bir kurumun genel haline dair pek çok bilgi sağlar. Sağlıklı biçimde işleyen kurumlarla kişilerin tatmin seviyelerinin düşük olduğu kurumlar arasında farklılıklar mevcuttur. Bir kurumda şartların değiştiğini ortaya koyan en net kanıt iş tatmini düzeyinin düşük olmasıdır. İşten tatmin olamamayı genellikle gizli şekillerde; işi yavaşlatma, minimum düzeyde verimlilik, disiplinsizlik ya da disiplin anlamında sorunlar ve geriye kalan örgütsel problemlerin arka planında bulunmaktadır (Deniz, 2005). İş tatminsizliği olgusu çalışanların bir takım sağlık problemleriyle yüz yüze gelmelerine neden olmaktadır. İşten tatmin olamama durumunun artış gösterdiği miktarda zihinsel ve fiziksel birtakım problemlerde de artış olduğu ortaya konan araştırmalar neticesinde saptanmıştır. Fiziksel ve zihinsel yorgunluk, istek düzeyinde azalma, basit sağlık sorunları ile kolesterol değişimi, mide ve kalp sorunları gibi durumlar iş tatminsizliğinin neticeleri arasında değerlendirilmektedir (Erdoğan, 1994).

İşten tatmin olamama davranışsal bozukluklara yol açabilir. Bunun yanı sıra, sinirsel ve ruhsal anlamda da problemlere neden olduğu bilinir. Yemek yeme istediğinin oluşmaması, uyku düzeninde sorun, duygusal yıkım şeklindeki etmenlerle iş tatminsizliği içerisinde oldukça ciddi bir ilişki mevcuttur. Bu mesele çalışanların veriminin azalmasına yol açabilir (Karadal, 1999). Bu durumların bir neticesi olarak kişisel şikâyet ve iş problemlerinden yakınmaların sayısının artması, işe devamlılık oranında azalma, işe geç girme oranında yükseliş ve en son olarak ise işgücü devrinin yükselmesi şeklindeki durumlar meydana gelebilmektedir (Bennett, 1997). İş tatminsizliği olgusu kurumlarda genel anlamda işleyişi olumsuz anlamda etkilerken kurumun genel mental yapısının bozulmasına yol açmakta, motivasyon düzeyini aşağı çekmekte, personellerin devam oranına olumsuz şekilde etkide bulunurken kurum içerisindeki düzenin bozulmasına yol açabilir. Personel tatmin seviyesi yüksek kurumlardaysa, doğru yönetim stratejileriyle beraber çok daha verimli bir kurum profili yaratılabilir.

Birçok araştırma, iş tatminsizliğinin çalışanlarda stres, hayal kırıklığı ve benzeri duygusal sorunların yanı sıra uykusuzluk ve baş ağırıs gibi sinirsel problemlere yol açtığını ortaya koymuştur. Ayrıca yaptığı işten memnun olmayan personellerde de sigara, alkol ya da uyuşturucu gibi bağımlılık yaratan maddelerin kullanmasına sebep olabilir (Tümer, 2010, s. 13-14, Demirkaya, 2018, s. 28). Özetle, iş tatmini ile çalışanların fiziksel ve mental sağlık düzeyi arasında yakın bir ilişki mevcuttur. İşten tatmin olma düzeyi maksimum olan personeller çoğunlukla üstte ifade edilen problemlerle karşılaşmadıklarından hem bedensel hem de mental açıdan çok daha sağlıklıdırlar. Kişinin yaşamında oldukça büyük bir yeri olan iş, bir kişinin yaşamını bütün boyutları ile etki altına alır ve yaşamdan doyum almasına ya da almamasına yol açabilmektedir. İş tatmini olgusu hem özel hayat hem de toplum hayatı arasında bir tür ilişki

mevcut olduğunu gözlemlenmektedir. Gerçekleştirilen çalışmalar işten tatmin olunamayan durumlarda üst düzey bir yaşam doyumunun olamayacağı ifade edilmiştir (Demir, 2018, s. 4).

1.3.4. İş Tatminin Faydaları

İş tatmininin bireyde meydana getirdiği neticeleri, bireyin hem iş hayatında hem de sosyal yaşamının bazı kısımları ile çevrelenmiş başlıklar altında toplanmıştır. Bunların başında ise ücret, ek gelir ve ödül gibi kavramlar gelmektedir. Terfi fırsatları ve mesleki açıdan gelişme bir diğer netice grubunu oluşturmaktadır. İş tatmininin kişinin arkadaşlarıyla mevcut olan ilişkileri üzerinde de yansımalarına rastlamak olasıdır.

1.3.4.1. İş tatmininin örgüte faydası

Şirketlerin yükselen rekabet koşullarında, mevcut olmak ve genişleyebilmek için meydana getirmeleri gerekli olan değerin esas kaynağı olarak bireye verilen değer seviyesinin artması iki taraflı biçimde hem işletme hem de işçi açısından pozitif olan bir hususu gözler önüne getirmektedir. İşçinin yükselen iş tatminine bağlı olacak biçimde, örgüt içerisinde efektiflik, performans ve örgüte bağlılık benzer biçimde kuvvetlenir, bu nedenle işletmeye dair kaynaklar daha efektif ve verimli biçimde kullanılması açısından yol gösterici olacağı düşünülmektedir (Uçkun ve Pelit, 2004, s. 42). Çalışanların iş tatmininin yüksek olduğu durumlarda, moral düzeyleri artar. Bu artış, çalışanların daha hırslı ve kararlı bir şekilde çalışmalarına katkı sağlar. Sonuç olarak, işten ayrılma oranları düşerken, verimlilik seviyeleri artar. Ayrıca, çalışanların örgüte olan bağlılıkları da güçlenir. Bu nedenle iş tatmininin hem verimlilik hem de performans üzerine olan etkisinden dolayı bu kavram işletmeler açısından oldukça önemli olmaktadır (Tengilimoğlu, 2005, s. 29).

Kurum kapsamında üst düzey yönetimde yer alanların işçinin tatmin duygusuna dair karar ve etkinliklerin benzer biçimde kurum çıktılarında da gözlemlenmesi beklenebilir. Bu yanıyla iş tatminini mühim gören kurumlarda çalışan bireyleri bulma ve bu kişileri istihdama katma uğraşlarının daha kolay hale geldiği ve aksi durumlarda kurumlarda daha fazla işe devamsızlık, alt seviye verimlilik, işten ayrılmalarla sık sık karşı karşıya gelinmektedir (Karahan, 2009, s. 424).

Çalışma ortamı ile iş tatmini arasında bir bağlantı kurulduğunda, çalışanlar üç farklı gelişim gösterebilir; Yüksek moral, örgütsel bağlılıkta artış ve iş ortamıyla bütünleşme (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 59).

İlk olarak, iş tatminine bağımlı biçimde çalışan bireyin yükselen moral seviyesi, çalışan kişinin çevresiyle çok daha güzel ve pozitif ilişkiler içerisine girmesine sebep olmaktadır.

İşçinin ruh durumunun olumlu olması iş memnuniyetinde pozitif bir katkıya neden olacaktır. Çalışanın içinde bulunduğu olumlu ruh durumunun enerjisine ve ileriye dair beklediği şeyler hususunda da kimi zaman benzer şekilde katkıda bulunması beklenmektedir. İşçinin umut ve beklediği şeylerin sayısının artış göstermesinin çalışan kişinin ileriye dair mevcut olan bakışının ve algılama seviyesi üzerinde etkili olacağı da ifade edilebilir (Eren, 2004, s. 197).

Moral düzeyinin artması işçinin çalışma arkadaşlarıyla benzer hedefler çerçevesinde iş gerçekleştirme ve kabul edilme hususundaki güçlükleri çok daha basit bir biçimde aşması konusunda yardımcı olmaktadır. Ortak amaçların gerçekleştirilmesi hususunda hedefe ilişkin her geçen dakika daha güçlü hale gelen bir inanç ile birlikte grubun tatmine ulaşması ve gruba ait moral düzeyinin yüksek olması beklenir. İşçinin iş tatmini düzeyinin grupsal bir tanımla ifade edilmesi moral şeklinde isimlendirilir. Moral ortak belirlenen amaç ya da hedefler bağlamında çalışanların amaca bağlı kalma, başaracaklarına inanma şeklindeki algısal grup oluşumunu tanımlamak amacıyla tercih edilen bir sözcüktür. Bu yanı ile karşılıklı bir çeşit etkileşimin mevcut olduğu da ifade edilebilir (Lloyd ve Leslie, 2004, s. 275).

Moral düzeyi yüksek olan çalışma gruplarında çalışan kişinin yükselen moral düzeyi doğrultusunda iş tatmininin de artış göstereceği tahmin edilmektedir. Moral bunun yanı sıra gönüllü ve içten şekilde çalışmakta olan kişinin çalışmasını sürdürmesine imkân sağlayan bir davranış olarak görülmektedir. Moral gruba ait olan ruhsal durumu gözler önüne serer. Dolayısıyla gruba ait inanç düzeyini de ortaya koyması beklenir. Bazı sebepler değerlendirildiğinde iş tatmini kavramı gruba ait moral düzeyi ile de yakından alakalıdır (Atay, 2006, s. 103).

Moral kavramı ve iş tatmini konularında bulunan diğer fikirlere göre ise iş tatmini ile moral anlam bakımından yakın değerlendirilmekte fakat aynı zamanda bazı farklılıkların mevcudiyetinden de bahsedilmektedir. İş tatmini ve moral etki zamanı bakımından incelenmektedir. Moral ileriye dair mevcut bulunan amaç ve hedefleri içine alırken, iş tatmini şimdiki zaman ve geçmişteki etkileri yansıtır (Özarslan, 2010, s. 113).

Çalışanın bağlılığı ise ikinci önemli faktördür. Çalışanın işine bağlı olabilmesi ise kişinin işine karşı sevgi beslemesi ile mümkün olabilir. İşçinin yaptığı işi sevmesi için, çalıştığı işe karşın psikolojik, ekonomik ve sosyal açıdan memnun olması ve söz konusu alanlar içerisindeki gereksinimlerini karşılayabiliyor olması gereklidir. Bu şartların uygun hale getirilmesi çalışanın motivasyon düzeyini ve örgüte bağlılık seviyesini pozitif biçimde etkileyerek olumlu bir netice yaratmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 59). Örgütün çalışana karşı yaklaşımında iş memnuniyetine dair bir uğraş içerisinde bulunan örgütlerde işçinin işe

bağlılığı da daha güçlü hale gelmektedir. İş tatmininin seviyesindeki artışa bağımlı şekilde işten ayrılma yüzdelerinde de düşüş olduğu görülmektedir (Querstein vd., 1992, s. 867).

İş tatmini olgusuyla çalışanın örgüte ve kendi işine karşı olan bağlılığı arasında ciddi bir ilişkinin mevcudiyetinden bahsedilebilir. Talepleri giderilen çalışanların işine bağlı biçimde ve işine kendini adama hissiyle çalıştıkları gözlemlenmiştir. Dolayısıyla performans düzeyini ve verimliliği yükseltme uğraşları işçilerin örgüte ve bireye karşı olan bağımlılığını oluşturarak, işçinin taleplerine cevap verebilen ve talepleri giderebilen örgütler başarıya ulaşmaktadır. Kimi zaman bağlılık negatif neticelere de yol açabilir. Zararlı olan bu bağlılık genellikle iş arkadaşlarına yöneliktir. Bahsi geçen gibi bir durum söz konusu olduğunda yöneticiler verilen kararları sorgular., & bunun sonucunda hoşnutsuzluk ortaya çıkar (Özkalp ve Kırel, 1999, s. 178).

Çalışma ortamı ile bir bütün haline gelme, iş yerinde beraberlik havasının meydana gelmesini hedefler. İş yerinde oluşan bu birlik ve bütünleşmeyle paralel biçimde örgütün, yönetici olan kişilerin ve işçilerin iletişim ve etkileşim içerisinde bulunan uyumu açıklamak için de tercih edilebilir. İşçiler içerisindeki etkileşimde birbirine yardım etme, birlik beraberlik, bütünleşme ve sosyal tatmin düzeyine etki eder. Bu durumun işten ayrılma ve işe devam etmeme, verimlilik gibi hususlar üzerinde de etkisinin mevcudiyetinden bahsedilebilir (Oktay, 1996, s. 290).

İşçiler arasında yer alan uyumluluğun örgüt içerisindeki etkisi hedeflerin elde edilmesi konusunda ne denli önemli olduğunu hissettirmektedir. Buna benzer biçimde, çalışan kişilerin uyumlu olmasında iş tatmininin payı oldukça büyüktür. İş tatmini oluşmuş olan çalışanlar çalışmaktan mutlu olacak, devamındaki süreç içerisinde de olumlu bir ruh hali ile kendi çevresiyle arasında bulunan uyumluluğunu ve etkileşim düzeyini daha gelişmiş hale getirecektir. Kurumun amaçları ancak ve ancak böyle bir sürecin neticesinde benimsenebilir. Uyumlu bir çalışmanın olmadığı çevrelerde iş hızının azalması nedeniyle, bazı eksiklikler oluşmaktadır. Talepler yönünde bulunan baskılar nedeniyle iş grupları içerisinde tartışma ya da çekişmelerin oluşması da olası hale gelmektedir (Erdoğan, 1999, s. 16).

1.3.4.2. İş tatmininin iş performansına faydası

İş tatminine dair neticelerin örgütsel olduğu kadar bireysel nitelikli olduğu da görülmüştür. İş tatmini, kişisel bir olgudur. Bu nedenle çoğunlukla kişisel görev yönelimli çalışma performansı türünden ve merkezinde çalışma olan tavır ve tutumlar ile neden-sonuca dayanan bir ilişki dahilinde yer almalıdır. Oldukça az bir sürede ortaya konan kişisel performans iş tatminine bağlı olabilir (Shore ve Martin, 1989, s. 626).

Bu yaklaşım sosyal değişim kuramına dayandırılmaktadır. Aynı zamanda söz konusu yaklaşım kişisel iş performansını iş memnuniyetinin neticelerinden bir tanesi şeklinde kabul etmektedir. Sosyal değişim kuramı, işçi ile örgüt arasında var olan karşılıklı talepler ve sorumluluklar olmasının gerekli olduğunu ve bu sorumluluk ve taleplere ait sınırların net şekilde çizilmediğini söyler (Coyle-Shapiro ve Conway, 2005, s. 776). Kurama istinaden işçilerin çalışma performansları, örgütsel faaliyetlerin kendi çıkarlarına hangi oranda uygun olduğuna bağlı şekilde farklılık göstermektedir. Sosyal değişim, bireyin ortaya koyduğu çalışma performansıyla örgütsel destek bağlamında ödül talepleri içerisinde değerlendirilebilir (Rhoades ve Eisenberger, 2002, s. 699). İşçinin göstereceği iş performansının üst düzeyde bulunması için iş tmemnuniyetinin de üst seviyede olmasının mecburi olduğunu kavramak mümkündür.

Kurumların rekabet üstünlüğünü ele geçirmek hususundaki uğraşları çalışanlardan ne denli yararlanabiliyor olduğuna dayanır. Dolayısıyla kurumlar çalışanların iş tatminini önemli görür. İşçinin memnun hissetmesi, işçinin örgüte sağlayacağı yararın miktarını artırmaktadır (Yazıcıoğlu, 2010, s. 245). İşçilerin iş ortamlarında tatmin olmasıyla bireysel performanslarının artması beklenmektedir (Candan, 2013, s. 188).

İşte ortaya konan performans ile iş tatmini arasında var olan ilişkiye dair uygulamalı biçimde yapılan inceleme çalışmaları verilerini bir araya getiren meta analizlerde, iş tatmini ve işte ortaya konan kişisel iş performansı arasında çok ciddi ve pozitif yönlü bir ilişki var olduğu görülmektedir (Davar ve Bala, 2012). Son dönemlerde gerçekleştirilen çalışanlardan elde edilen verilere bakılarak da bu durumun kanıtlandığını söylemek mümkündür. 2006'da Ceylan ve Ulutürk'ün ortaya koyduğu çalışmadan elde edilmiş verilere göre iş tatmini kavramının iş performansı olgusunun artmasına yardımcı olduğundan bahsetmek mümkündür. Gökçe, Gül ve Oktay'ın 2008 yılında gerçekleştirdiği sağlık sektörün içerisinde iş gören kişilerle yapılan bir çalışmada iş tatmini olgusunun performans düzeyini pozitif biçimde etkilediği bulunmuştur. 2008'e gelindiğindeyse Edwards ve diğerleri tarafından yapılan çalışmada, iş tatminini kavramının içerik ve görev performansı konuları üzerinde pozitif şekilde etkilerinin olduğu gösterilmiştir.

432 adet öğretmen kullanılarak 2009 yılında Hatipoğlu, Koç ve Yazıcıoğlu tarafından yapılmış olan başka bir çalışma neticesine göre ise iş tatmini ve iş performansı arasında hem olumlu hem de pozitif yöne sahip bir ilişkinin mevcut olduğu görülmüştür, 2013 senesinde ise Sani'nin bankada çalışmakta olan 70 kişi ile gerçekleştirdiği çalışmada, iş tatmini olgusunun iş performansını direkt olarak etkilemediği görülmüştür. Bağcı (2014) tarafından hepsi

birbirinden değişik sektörler içerisinde çalışmakta olan 217 çalışanla yaptığı başka bir araştırmada ise ele geçirilen sonuçlar, iş tatmini olgusunun işçilerin iş sırasında ortaya koydukları kişisel performansa ait boyutlar üzerinde belirleyici nitelikte bir etkisinin olduğu ifade edilmektedir. İçerik ve görev performansı açısından olumlu bir belirleyici etkisinin bulunduğundan bahsedilebilir. Perera ve diğerleri (2014, s- 96) aracılığı ile gerçekleştirilen ve imalat bölümünde çalışmakta olan 322 çalışanı kapsayan çalışmadan elde edilen çıktılara göre iş tatmini performans üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Kişisel iş performansı üzerinde iş tatmininin pozitif bir etkisinin bulunduğu bilinir. Bireyin başarma isteği ile öz güvenini tanımlayan iş tatmini seviyesinde yükselme oldukça bireyin iş performansı da artmaktadır. İş tatmini kavramının bireysel bir tavır olmakla sonuçlarının örgütsel olmasının dışında kişisel olduğu ve çoğunlukla bireysel çalışma performansını bilhassa görev ve bunun yanı sıra içerik performansı üzerinde pozitif ve süratli etkisinin olduğunu belirten birbirinden değişik örneklem kümleri kullanılarak yapılan çalışmadan elde edilenler bulunmaktadır (Edwards vd., 2008; Ziegler vd., 2012; Funmilola vd., 2013; Latif, vd., 2013; Bağcı, 2014).

1.4. İŞ TATMİNİ TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Günümüze varıncaya kadar birçok araştırmacı ve bilim insanı tükenmişlik kavramını açıklamak amacıyla farklı tanımlamalar yapmıştır. 1970'li yıllarda ilk kez, kişilerle alakalı meslekleri ilgilendiren bir problemi açıklarken faydalanılmıştır. Tükenmişliği tanımlayan ilk insan Freudenberger'dir. Ardından Maslach ve Jackson tarafından da bu kavrama dair tanımlamalar yapılmıştır. Tükenmişlik, kişilerin talep ettiği başarıya ulaşamamaları durumunda meydana gelen ve kişinin içten içe kendisini yıpratmasına ve zarar vermesine yol açan bir olaydır.

Diğer bir ifade ile tükenmişlik, kişileri negatif hislere yönelten psikolojik bir olaydır. İş tatminiyse tükenmişliğin tam tersi bir durumdur. İş tatmini, iş görenlerin ortaya koydukları işe karşı çalışma ortamında aldığı pozitif dönütler sonucunda hissettiği duygusal hoşnutluk hali şeklinde açıklanmaktadır (Schutte vd., 2000, s. 55).

2007 yılında Gençay tarafından ortaya konan beden eğitimi branş öğretmenleri ile gerçekleştirilen bir çalışmaya göre, beden eğitimi eğitimcilerinin iş tatmini ve mesleki tükenmişlik hallerinin yaşa ve cinsiyete bağlı şekilde biçimlenmediği, fakat işten kazanılan maddi gelir seviyesinin yükselmesinin iş tatmini üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu

gözlemlenmiştir. Gün içerisinde çalışılan sürelerinin iş doyumunun azalmasına neden olduğu ve mesleki tükenmişlik düzeyini yükselttiği ifade edilmiştir.

Tükenmişlik olgusu ve iş tatmini arasında bulunan ilişkinin yapısına bakıldığında farklı fikirler bildirilmiştir. Ancak araştırmacıların çoğu, tükenmişlik olgusunun iş tatminine bağımlı şekilde değiştiğini ifade eden bir görüş ifade etmişlerdir (Barrick vd., 1989; Grunfeldvd., 2000; Visser vd., 2003; Renzi vd., 2005). Örnek ile açıklamak gerekirse; Visser vd., (2003) tükenmişlik kavramını bağımlı bir değişken şeklinde değerlendirdiği araştırma çalışmasında her üç tükenmişlik seviyesi üzerinde iş tatmininin ve iş stresinin %41 civarında bir etkisinin olduğu ortaya çıkarılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. YÖNTEM

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

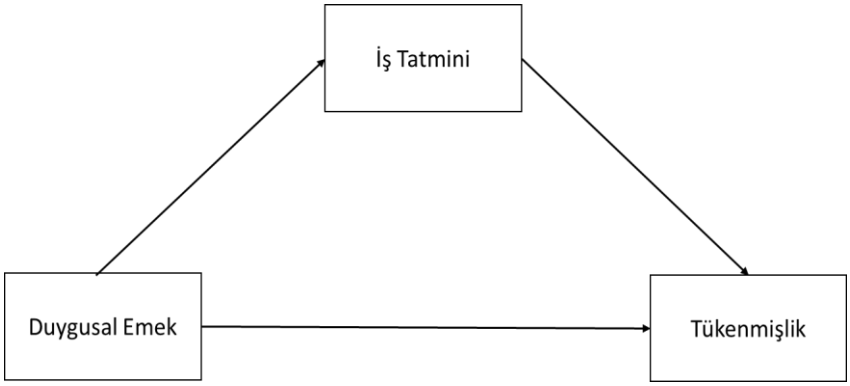
Bu çalışmanın amacı İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeyleri, tükenmişlik durumlarına ve iş tatminine etkisinin olup olmadığını incelemektir. Elde edilen bilgiler doğrultusunda geliştirici önlemler alınması hedeflenerek ilgili alan yazınına katkıda bulunmaktır.

2.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE YÖNTEMİ

Araştırmanın modeli ilişkisel tarama modelidir. İlişkisel tarama modeli iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2004)

Araştırma modeli Baron ve Kenny (1986) teorik modeline göre kurgulanmıştır. Aynı zamanda Hayes (2009) teorik modeline göre de yorumlanmıştır. Bu sebeple çalışmanın modeli hem Baron ve Kenny hemde Hayes'e göre yorumlanmıştır.

Çalışmanın modeli şekil 6'da verilmiştir.



Şekil 6: Araştırmanın Modeli

Katılımcıların demografik bilgilerinin ve ölçek maddelerine verilen cevapların dağılımı frekans analizi ile incelenmiştir. Ölçeklerin alt boyutları faktör analizi yardımıyla belirlenmiştir. Ölçek ve alt boyutlarının demografik bilgilere göre değişimi bağımsız gruplarda t testi ve tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir. Tek yönlü varyans analizi sonucunda anlamlı farklılık çıkması halinde farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için AMOS testi yapılmıştır. Ölçek ve alt boyutlarının güvenirlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla güvenirlik analizi yapılmış ve Chronbach alfa katsayıları elde edilmiştir. Araştırmada

kullanılan tüm ölçekler için güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmış ve bu analizlerde anlamlılık düzeyi olarak p= 0,05 kabul edilmiştir. Güvenilirlik, ölçme aracının uygulandığı durumda, ölçeği oluşturan maddelerin kavramsal yapılarının birbiriyle uyumlu olup olmadığının değerlendirilmesi anlamına gelmektedir (Yaşar, 2014). Analizler ise SPSS yazılımı ile yapılmıştır.

2.2.1. Açımlayıcı Faktör Analizi

Hair ve arkadaşlarının (2009) görüşüne göre faktör analizinin yapılmasının başlıca hedefi yapılan araştırma çalışmalarının verilerinin yapı geçerliliğini test etmesidir. Ayrıca araştırma çalışmasındaki değişkenlerin oluşturmuş olduğu yapının tanımlanmasına katkı sağlamaktadır (Hair vd., 2009). Literatüre baktığımızda faktör analizine ait kalitenin değerlendirilmesi amacıyla bazı ölçüler kullanılmaktadır. Bu ölçülerden örneklem büyüklüğüne göre asgari faktör yükü Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem uygunluk kriteri ile bulunurken, örneklem uygunluk ölçüsü ve Barlett küresellik testi gibi analizlerde kullanılmaktadır (Hair vd., 2009).

Faktör analizinde, bir faktörün geçerliliğini sağlmak için, bu faktörün en az üç ayrı gözlem ya da ifade ile desteklenmiş olması gerekmektedir. Bu durum, faktörün yeterince güçlü ve temsil edici olduğunu göstermektedir (Tabachnick ve Fidell, 2007). Diğer taraftan modelin yapısal geçerliliğinin kabul edilebilmesi için; üç adet faktör bulunmasının yanı sıra, bu üç faktörün birbiriyle ilişkide olması (çift yönlü oklar), 12 tane gözlemlenebilen değişken bulunması ve bu değişkenlerin 12 ifadeye karşılık gelmesi, her gözlemlenebilen değişkenin tek bir faktör üzerinde yüklenmiş olması ve bu gözlemlenebilen değişkenlerin hata terimleri arasında ilişki bulunmaması gerekmektedir (Toplu Yaşlıoğlu ve Atılgan, 2018, s.733). Bu çalışmada yer alan her faktör, en az üç ayrı ifadeyle desteklenmiştir. Ayrıca, gözlenen değişken ile ilgili faktör arasındaki ilişkiyi belirleyen faktör yükünün 0.50 veya daha yüksek bir değere sahip olması beklenmektedir (Hair vd., 2009).

2.2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizi yapısal eşitlik modeli türüdür. Ölçeğin faktör yapısı analiz edilmektedir. Bu modelde gözlenen ve gizlenen değişkenler arasında bulunan ilişkiyi incelemektedir. Özellikle ölçek uyarlamalarda, yani bu çalışmadaki gibi var olan bir ölçeği başka bir örneklem grubuna uyarlanması aşamasında kullanılmaktadır. Bu bağlamda önemli bir yere sahiptir.

2.3. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Çalışmanın evrenini Türkiye'deki İŞKUR çalışanları, örneklem grubunu ise 405 çalışan olan Doğu Anadolu Bölgesi İŞKUR çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın örneklem grubu Doğu Anadolu Bölgesinde İŞKUR'da görev yapan 177 kadın ve 228 erkek çalışandan oluşmaktadır.

2.3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma çalışmasına ait hipotezler aşağıda verilmiştir.

Tablo 1: Hipotez Testi Bulguları

	Sonuçların Analizi
H1: Duygusal emek, iş tatminini anlamlı bir şekilde etkilemektedir.	Desteklendi
H2: İş tatmini, tükenmişliği anlamlı bir şekilde etkilemektedir.	Desteklendi
H3: Duygusal emek, tükenmişliği anlamlı bir şekilde etkilemektedir.	Desteklendi
H4: Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş tatmini aracı etkiye sahiptir.	Desteklendi

2.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Tesadüfi örneklem yöntemine göre anket tekniği kullanılarak veriler elde edilmiştir. Çalışma kapsamında 3 ölçekten faydalanılmış olup, bu ölçekler; Duygusal Emek, Duygusal Tükenmişlik ve İş tatminidir.

2.4.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada kullanılan bu form araştırmanın güvenilirliğini ve geçerliliğini artırmak amacıyla İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) demografik özellikleri hakkında yeterli ve doğru bilgilerin toplanması amacıyla geliştirilmiştir.

Yaş, cinsiyet, meslekteki hizmet süresi, mezun olunan okul vb.

2.4.2. Duygusal Emek Ölçeği

Çalışanların duygusal emek davranışlarını belirlemek amacıyla Diefendorff vd., (2005) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Cevaplayıcılardan her bir ifadeyi 5"li Likert ölçeği

kullanarak derecelendirmeleri istenmiştir. Buna göre "5=Kesinlikle Katılıyorum"; "1=Kesinlikle Katılmıyorum"u ifade etmektedir.

2.4.3. Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Araştırmalar, duygusal tükenmişlik boyutunun, tükenmişliğin temel bileşeni olarak kabul edildiğini ve bu boyutun duyarsızlaşma boyutuyla yüksek derecede, kişisel başarı boyutuyla ise orta derecede ilişki içinde olduğunu ortaya koymuştur (Maslach ve Jackson, 1981)

2.4.4. İş Tatmini Ölçeği

Bu araştırmada, çalışanların iş tatmini düzeylerini değerlendirmek için Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından 1967'de geliştirilmiş olup, Bilgin tarafından 1995 yılında Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeğin Türkçe versiyonunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları ise Keser ve Öngen Bilir (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir (Keser ve Öngen Bilir, 2019). Ölçek, Türkiye'de birçok bilimsel çalışmada kullanılmış, geçerlilik ve güvenirliği ortaya konmuştur. Minnesota İş Tatmin Ölçeği 1-5 arasında puanlanan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Kesinlikle Katılmıyorum; 1 puan, Kesinlikle Katılıyorum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. 1 değerine yaklaştıkça iş tatmin düzeyi düşmekte, 5 değerine yaklaştıkça artmaktadır. Minnesota İş Tatmin Ölçeği'nden yararlanılarak araştırmada bireylerin genel iş tatmin düzeyleri hesaplanmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BULGULAR

3.1. NORMAL DAĞILIM TESTİ SONUÇLARI

Tablo 2: Normal Dağılım Analizi Sonuçları

İncelenen Değişkenler	Çarpıklık (Skewness)		Basıklık (Kurtosis)		Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
	İstatistik	Z Değeri	İstatistik	Z Değeri	İstatistik	Anlamlılık	İstatistik	Anlamlılık
DE	-,112	-,925	,315	1,301	,068	,001	,987	,001
DT	,188	1,553	-,815	-3,367	,069	,001	,970	,001
İT	,105	,867	-,540	-2,231	,067	,001	,986	,001

Verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek amacıyla normal dağılım analiziyapılmış ve sonuçlar tablo halinde sunulmuştur.

Tabloda yer alan değişkenlerin kısaltmaları aşağıdaki gibidir. DE: Duygusal Emek, DT: Duygusal Tükenmişlik, İT: İş Tatmini. Normallik analizi sırasında, Kolmogorov-Smirnov testi ile birlikte çarpıklık ve basıklık değerleri de değerlendirilmiştir. Tabloyu incelediğimizde, basıklık ve çarpıklık değerlerinin standart hatalara bölünerek hesaplanan Z skorlarının kabul edilen sınırların dışında olduğu gözlemlenmiştir. Bu nedenle, araştırma verilerinin normal dağılım göstermediği sonucuna varılmıştır.

3.1.1. Cevaplayıcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Tablo 3.2. de araştırmada yer alan Türkiye geneli İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) demografik özelliklerine dair veriler sunulmuştur.

Tablo 3'e göre, araştırmaya katılanların %43,7'si kadın olarak belirtilmiştir. Yaş dağılımında ise, %5'in 25 yaş ve altı grupta, %1,7'sinin 26-30 yaş grubunda ve %10,9'unun 31-35 yaş grubunda yer aldığı görülmüştür. 35 yaş üzerindeki çalışanlar ise toplamda %86,9'u oluşturmaktadır. Bu bulgular, Türkiye genelindeki İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) büyük çoğunluğunun 35 yaş ve üzerinde olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların eğitim seviyelerine dayalı olarak yapılan dağılım analizine göre % 63,'ü lisans, % 31,6'sı yüksek lisans/doktora derecesine sahiptir. Katılımcıların poziyonlarına göre dağılımına bakılırsa; % 3,5'i şube müdürü, % 60,2'si iş ve meslek danışmanı, % 4,7'si şef, % 4'ü veri hazırlama kontrol işletmeni, %22,5'i büro memuru, %1,7'si güvenlik görevlisi, %3,5 i de pozisyonlarında görev almaktadırlar.

Tablo 3: Cevaplayıcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Ölçüt	Grup	Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	177	43,7
	Erkek	228	56,3
Yaş	25 ve altı	2	5
	26-30	7	1,7
	31-35	44	10,9
	36-40	164	40,5
	41-45	146	36,0
	46 ve üzeri	42	10,4
Mezuniyet	İlköğretim	1	2
	Lise	5	1,2
	Yüksekokul	16	4,0
	Üniversite	255	63,0
	Y.Lisans/Doktora	128	31,6
Görev (Pozisyon)	Şube Müdürü	14	3,5
	İş ve Meslek Danışmanı	244	60,2
	Şef	19	4,7
	VHKİ	16	4,0
	Büro Memuru	91	22,5
	Güvenlik Görevlisi	7	1,7
	Temizlik Görevlisi	14	3,5
İdari Görev	Var	96	23,7
	Yok	309	76,3
Aylık Gelir	20000-26000 TL	8	2,0
	26000-33000 TL	32	7,9
	33000-45000 TL	339	83,7
	45000 TL ve üzeri	26	6,4
İş deneyimi	1-5 yıl	44	10,9
	6-10 yıl	18	4,4
	11-15 yıl	262	64,7
	16-20 yıl	36	8,9
	20 yıl ve üzeri	45	11,1

Katılımcıların idari görev durumları incelendiğinde, %23,7'sinin idari bir görevi olduğu, %76,3'ünün ise böyle bir görevi olmadığı saptanmıştır. Çalışanların aylık gelir düzeyine bakıldığında, %2'sinin 20.000-26.000 TL arasında gelir elde ettiği, %6,4'ünün ise 45.000 TL ve üzerinde bir gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışanların mesleki deneyim süreleri değerlendirildiğinde, %10,9'unun 1-5 yıl, %4,4'ünün 6-10 yıl, %64,7'sinin 11-15 yıl, %8,9'unun 16-20 yıl ve %1,1'inin ise 20 yıl ve üzeri deneyime sahip olduğu gözlemlenmektedir.

3.2. DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde, duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları yanı sıra ölçek ifadelerine dair tanımlayıcı istatistikler de sunulmuştur.

3.2.1. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Bu araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğinin güvenilirliğini değerlendirmek için, on maddeden oluşan ölçeğin içsel tutarlılığı analiz edilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılığını ölçmek iç in Cronbach alfa güvenilirlik kat sayısı kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 4'te sunulmuştur. Tablodaki duygusal emeğe yönelik maddeler DE kodu ile belirtilmiştir.

Tablo 4: Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenilirlik Değerlendirmesi

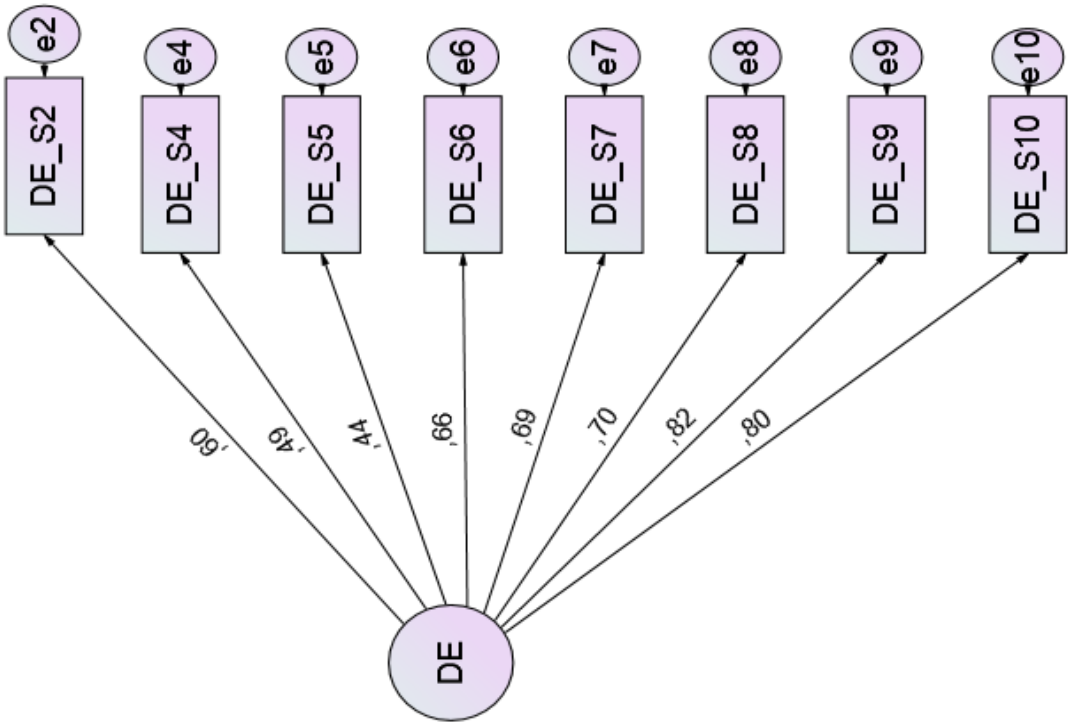
Madde No	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Madde Silinirse Ölçeğin	Madde Silinirse Ölçeğin	Düzeltilmiş Madde	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach
DE1	3,97	1,080	32,37	35,654	,229	,796
DE2	3,60	1,177	32,74	32,332	,453	,770
DE3	3,06	1,272	33,28	38,265	-,007	,832
DE4	4,22	,843	32,12	33,736	,545	,762
DE5	4,01	,929	32,32	33,421	,511	,764
DE6	3,43	1,179	32,90	30,656	,592	,750
DE7	3,12	1,210	33,21	31,262	,521	,760
DE8	3,82	,965	32,52	32,424	,584	,755
DE9	3,38	1,069	32,95	30,609	,679	,741
DE10	3,73	,964	32,60	31,458	,684	,743

Genel Ölçek D.E	Aritmetik	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
	36,34	**,089**	**5,059**	**10**	**,787**

Tablodaki maddeler incelendiğinde, her bir maddenin toplam puan korelasyonunun belirlenen 0,40 sınır değerinin üzerinde olduğu görülmektedir; bu nedenle, hiçbir maddenin ölçekten çıkarılması gerekmez. Ayrıca, herhangi bir madde çıkarıldığında Cronbach alfa değerinde anlamlı bir değişiklik olmadığı tespit edilmiştir. Ölçeğin genel aritmetik ortalaması 36,34 Cronbach Alfası 0,787 olduğu görüldüğü için oldukça güvenilir bir ölçek olduğunu söylemek mümkündür.

3.2.2. Duygusal Emek Ölçeği İçin Yapılan Doğrulayıcı Faktör Analizi

Duygusal emek ölçeğinin faktör yapısının uyumluluğu, doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu süreçte, modeldeki faktör yükleri incelenmiş ve maddelerin tamamının standart yüklerinin 0,50'nin üzerinde olduğu saptanmıştır. Bu nedenle, analizler sırasında herhangi bir madde çıkarılmamış ve tüm maddeler değerlendirmeye dahil edilmiştir. Ölçeğin genel uyum indekslerine uygunluğunu artırmak amacıyla sorular çıkarılmamış, ancak analiz sonuçlarına dayanarak önerilen modifikasyonlar yapılmıştır. Aşağıdaki şekil ve tablolarda, duygusal emek ölçeği için doğrulayıcı faktör analizi ve uyum indeksi sonuçları adım adım sunulmaktadır.



Şekil 7: Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (1.Aşama)

Duygusal emek doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Ancak ilk adımda Duygusal emeğin DE-_1 ve DE_3 sorularının faktör yükünün 0,50'nin altında olduğu görülmüştür. Aynı zamanda AMOS paket programının önerileri doğrultusunda modifikasyonlara bakılmıştır. Ancak genel modelin uyum indekslerinde herhangi bir iyileşme veya kabul edilebilir düzeyde indeks değerlerine ulaşılamamıştır. Dolayısıyla ikinci aşamaya geçilmiştir.

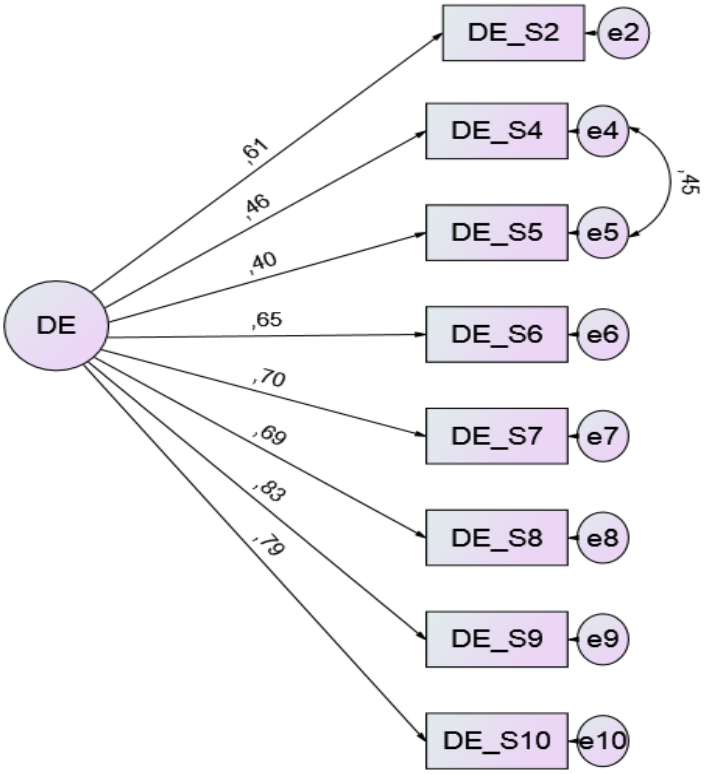
Tablo 5: DE Ölçeği Uyum Ölçütleri (1. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χsd	$0 \leq \chi 2/sd \leq 2$	$2 < \chi 2/sd \leq 5$	9,245
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,899
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,818
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,859
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,873
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,821
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,872
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,143
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,067

Uyum analizinin asıl amacı, iki veya daha fazla kategorik değişken arasındaki ilişkiyi inceleyerek, bu değişkenlerin kategorilerini düşük boyutlu bir düzlemde noktalar olarak temsil etmektir. Kategorik verilerin analizinde son zamanlarda sıkça kullanılan bu yöntem, değişkenlerin kategorileri arasındaki benzerlik ve farklılıkları mesafelerle ifade eder ve bu sonuçları grafiksel olarak sunar (Uzgören, 2007).

Tablo 5'te sunulan uyum indekslerine göre, modelin uyum düzeyinin değerlendirilmesinde χ^2/sd oranı, GFI, AGFI, NFI, IFI, TLI, CFI, RMSEA ve RMR değerleri dikkate alınmıştır. Bu kriterler, modelin veriye ne derece uygun olduğunu belirlemek için kullanılmıştır. Örneğin, χ^2/sd oranının 2 ile 5 arasında olması kabul edilebilir bir uyum düzeyine işaret etmektedir. Aynı şekilde, GFI ve AGFI değerlerinin 0,85 ile 0,89 arasında olması geçerli uyumu göstermektedir. RMSEA değerinin ise 0,06 ile 0,08 arasında olması modelin kabul edilebilir düzeyde bir uyuma sahip olduğunu gösterir. İlk adımda Duygusal emeğin DE_1 ve DE_3 sorularının faktör yükünün 0,50'nin altında olduğu görülmüştür. Aynı zamanda AMOS paket programının önerileri doğrultusunda modifikasyonlara bakılmıştır. Ancak genel modelin uyum indekslerinde herhangi bir iyileşme veya kabul edilebilir düzeyde indeks değerlerine ulaşılamamıştır.

Bu şekil, duygusal emek ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarını göstermektedir. İkinci aşama analizinde, modelin uyumunu değerlendirmek için çeşitli uyum indeksleri kullanılmıştır.



Şekil 8: Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (2. Aşama)

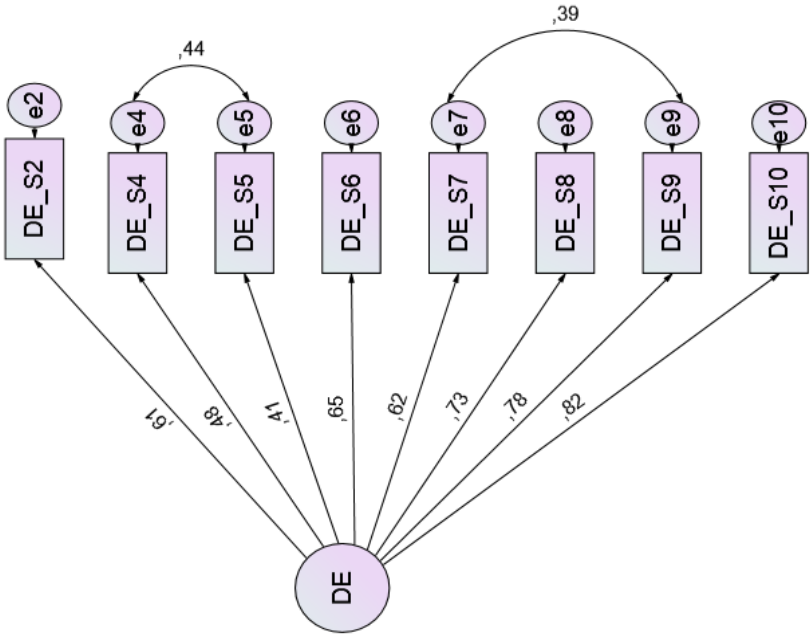
Bu analiz, duygusal emek ölçeğinin yapısal geçerliliğini test etmeyi amaçlamaktadır. Bu aşamada ise DE_S4 ve DE_S5 soruları 0,50'nin altında kaldığı için birbirine bağlanmıştır. 0,50'nin altında olan bir soru istatistiksel olarak bizim için bir anlam ifade etmediğinden bu sebeple modifikasyon yaparak ilerlenmiştir

Tablo 6: DE Ölçeği Uyum Ölçütleri (2. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	$0 \leq \chi 2/sd \leq 2$	$2 < \chi 2/sd \leq 5$	5,188
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,940
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,887
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,925
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,939
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,909
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,938
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,102
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,048

Bu tablo, ikinci aşama doğrulayıcı faktör analizi için uyum ölçütlerini sunmaktadır. χ2/sd: 5.188 değeri, kabul edilebilir uyum sınırları içinde ancak ideal uyum için daha düşük olmalıdır. GFI: 0.940, çok iyi uyumu gösterir. AGFI: 0.887, kabul edilebilir bir uyumu gösterir. Diğer indeksler de modele genel olarak kabul edilebilir bir uyum gösterdiğini belirtmektedir.

Özellikle RMSEA'nın 0.102 olması, modelin mükemmel bir uyum göstermediğini ancak bazı geliştirmelerle daha iyi hale getirilebileceğini önerir.



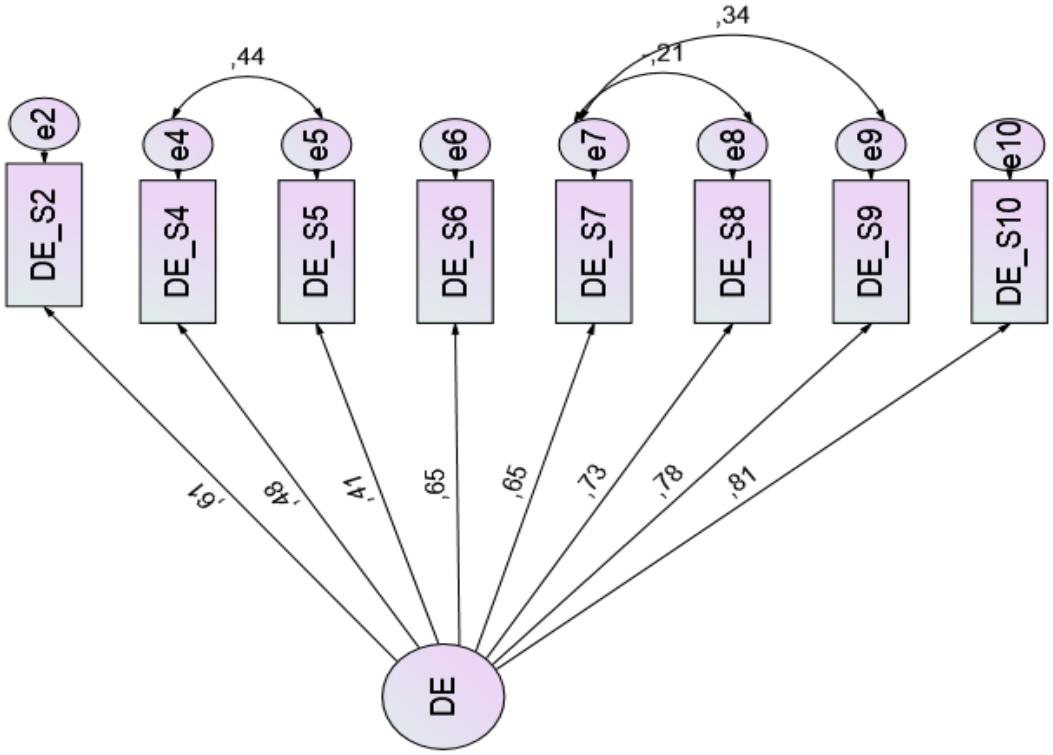
Şekil 9: Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (3. Aşama**)**

Üçüncü aşama analizine ait faktör yapısı burada görselleştirilmiştir. Modelin uyum indeksleri daha iyileşmiştir ve ölçek, daha güçlü bir yapısal geçerlilik sunmaktadır.

Tablo 7: DE Ölçeği Uyum Ölçütleri (3. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	$0 \leq \chi 2/sd \leq 2$	$2 < \chi 2/sd \leq 5$	3,156
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,964
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,929
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,957
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,970
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,953
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,970
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,073
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,042

Tabloya bakıldığında modele ait değerlerde χ2/sd: 3.156, önceki aşamaya göre daha iyi bir uyum göstermektedir. GFI, NFI, IFI, CFI değerleri yüksek uyum seviyelerini belirtmektedir. RMSEA değeri 0.073'e düşmüş, bu da daha iyi bir uyum sağlandığını gösterir.



Şekil 10: Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (4. Aşama)

Son aşamada, analiz sonuçları daha da optimize edilmiştir ve bu, ölçeğin nihai yapı geçerliliğini güçlendirmektedir.

Tablo 8: DE Ölçeği Uyum Ölçütleri (4. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	2,504
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,974
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,945
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,968
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,980
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,967
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,980
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,061
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,036

Son aşamaya da bakıldığı zaman χ2/sd: 2.504 ile ideal uyuma yaklaşmıştır. GFI, AGFI, NFI, IFI, TLI, CFI gibi indekslerin tümü çok yüksek uyum düzeyleri göstermektedir. RMSEA: 0.061, kabul edilebilir uyum sınırları içerisindedir.

3.2.3. Duygusal Emek Standartlar Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 9: Duygusal Emek Ölçeği İçin Tanımlayıcı İstatistikler

Duygusal Emek	Toplam		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
Standartlar	X	SS	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DE1	3,97	1,080	21	5,2	14	3,5	75	18,5	143	35,3	152	37,5
DE2	3,60	1,177	29	7,2	37	9,1	110	27,2	122	30,1	107	26,4
DE3	3,06	1,272	60	14,8	74	18,3	116	28,6	93	23,0	62	15,3
DE4	4,22	,843	3	,7	11	2,7	58	14,3	156	38,5	177	43,7
DE5	4,01	,929	11	2,7	14	3,5	64	15,8	186	45,9	130	32,1
DE6	3,43	1,179	33	8,1	51	12,6	109	26,9	131	32,3	81	20,0
DE7	3,12	1,210	51	12,6	71	17,5	111	27,4	122	30,1	50	12,3
DE8	3,82	,965	10	2,5	28	6,9	88	21,7	179	44,2	100	24,7
DE9	3,38	1,069	21	5,2	61	15,1	125	30,9	139	34,3	59	14,6
DE10	3,73	,964	14	3,5	27	6,7	91	22,5	194	47,9	79	19,5
Toplam	3,63	1,068	253	6,25	388	9,59	947	23,38	1465	36,16	997	24,61

Bu araştırmada cevap aranan sorulardan biri, örneklem grubunun duygusal emek standartlarını ne derece benimsediğidir. Bu doğrultuda, faktör analizinden kazanılan faktör yapısındaki değişkenlerin ortalama değerleri ve dağılım sıklıkları tabloda detaylı bir şekilde incelenmiştir. Katılımcıların sorulara verdiği değerlerde nasıl bir eğilim olduğunu ortaya koymak adına bu tablo sunulmuştur.

3.3. DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde, duygusal tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik analizine ve doğrulayıcı faktör analiz sonuçlarına odaklanılmış, ayrıca ölçekte yer alan ifadelerin tanımlayıcı istatistikleri detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

3.3.1. Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Çalışanların duygusal tükenmişlik hissini değerlendirmek amacıyla kullanılan dokuz maddelik ölçeğin güvenilirliği analiz edilmiştir. Ölçeğin maddeleri arasındaki tutarlılık ve homojenlik, Cronbach Alfa katsayısı ile ölçülmüş ve elde edilen bulgular tablo halinde gösterilmiştir. Tablodaki duygusal tükenmişliğe yönelik maddeler DT kodu ile belirtilmiştir.

Tablo 10: Duygusal Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik Değerlendirmesi

Madde No	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Toplam Puan Korelasyonu	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach Alfa Değeri
DT1	3,06	1,414	23,17	73,899	,733	,911
DT2	3,03	1,311	23,20	73,875	,804	,906
DT3	2,48	1,410	23,74	73,830	,739	,910
DT4	2,93	1,371	23,30	73,175	,796	,907
DT5	2,85	1,372	23,38	72,776	,815	,905
DT6	3,22	1,379	23,00	74,621	,722	,911
DT7	3,69	1,440	22,54	79,378	,479	,928
DT8	2,80	1,328	23,43	76,389	,671	,915
DT9	2,17	1,343	24,06	75,145	,721	,912

Genel Ölçek	Aritmetik Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
D.T	**24,32**	**93,725**	**9,681**	**9**	**,921**

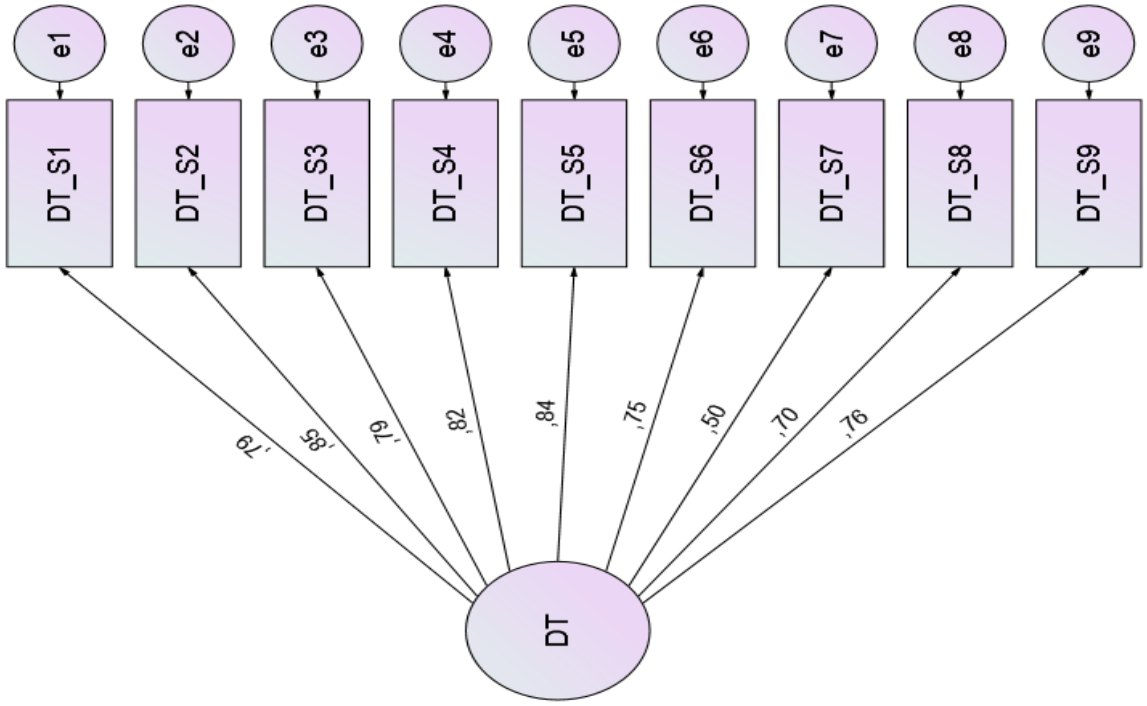
Tablo 10 duygusal tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik analizine dair veriler içermektedir. Ölçekte yer alan maddelere ait çeşitli istatistiksel değerler verilmiştir: Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma: Ölçek maddelerinin ortalama ve standart sapma değerleri, katılımcıların maddeye verdikleri yanıtların dağılımını gösterir. Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması ve Varyansı: Her bir madde silindiğinde ölçeğin ortalamasının ve varyansının nasıl etkileneceğini gösterir. Düzeltilmiş Madde-Toplam Puan Korelasyonu: 0.671 ile 0.804 arasında değişen korelasyon değerleri, ölçek maddelerinin iç tutarlılığını göstermektedir. Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach Alfa Değeri: 0.905 ile 0.928 arasında değişen bu değerler, her bir maddenin güvenilirliğe katkısını değerlendirmek için kullanılır. Genel Cronbach Alfa Değeri: 0.921, yüksek güvenilirliği ifade eder. Bu tablo, duygusal tükenmişlik ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğunu ve maddelerin iç tutarlılığının iyi düzeyde olduğunu göstermektedir.

3.3.2. Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Duygusal tükenmişlik ölçeğindeki dokuz madde üzerinde doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

Analiz sırasında modelin regresyon katsayıları incelenmiş ve tüm maddelerin standartlaştırılmış yüklerinin 0,50'nin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle analizde hiçbir madde çıkarılmamıştır. Ardından, ölçeğin genel uyum indekslerini iyileştirmek amacıyla orijinal AMOS çıktılarındaki önerilere göre modifikasyon yapılmasına karar verilmiştir. Aşağıdaki şekil ve tablolarda, duygusal tükenmişlik ölçeği için birinci ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ve uyum indeksi sonuçları aşama aşama verilmiştir. Çok boyutlu

ölçeklerde, ölçeğin faktör yapısını doğru bir şekilde ortaya koyabilmek için hem birinci hem de ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizinin yapılması gerekmektedir. İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi, bazen birinci düzeye göre daha iyi uyum indeksi değerleri verirken bazen daha düşük değerler gösterebilir. Ancak, ölçeğin karmaşık yapısını tam olarak anlamak için ikinci düzey analizin yapılması önemlidir.

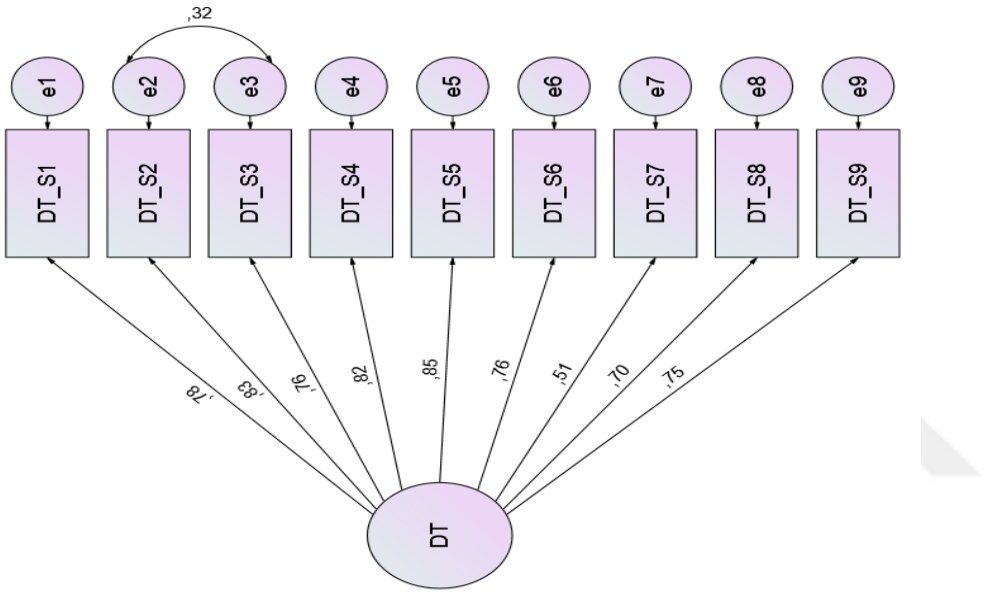


Şekil 11: Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (1. Aşama)

Tablo yapısal eşitlik modellemesinde kullanılan uyum ölçütlerini ve modele ait değerleri göstermektedir. Bu ölçütler, modelin veriye ne kadar iyi uyum sağladığını değerlendirmek için kullanılır. Aşağıdaki uyum indekslerine yer verilmiştir: χ^2/sd: 6.561 ideal değer 0 ile 2 arasında olmalıdır; 2 ile 5 arasında olanlar kabul edilebilir uyum seviyesinde değerlendirilir. Her iki tabloda da değer 5'in üzerinde, bu da zayıf bir uyuma işaret eder. GFI: 0.877 iyi uyumu gösterirken, sınır değerine yakın sonuçlar mevcut, bu da nispeten kabul edilebilir bir uyumu göstermektedir. AGFI: 0.795 ve üzeri iyi uyum olarak kabul edilir. AGFI değeri kabul edilebilir uyum aralığında kalmaktadır. NFI = 0.903, IFI = 0.913, TLI = 0.913, CFI = 0.913 bu değerler 0.90 üzeri olduğu için modelde de kabul edilebilir uyumu gösterir. RMSEA: 0.138-0.05'in altı iyi uyum; 0.06 -0.10 arası kabul edilebilir. RMSEA değeri yüksek, bu da modelin kötü bir uyum sergilediğini gösterir. RMR: 0.094 -0.05'in altı iyi uyum bu tabloda da değerlerin yüksek olması modele yönelik uyumun zayıf olduğunu işaret eder.

Tablo 11: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (1. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	8,735
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,877
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,795
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,903
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,913
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,913
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,913
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,138
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,094

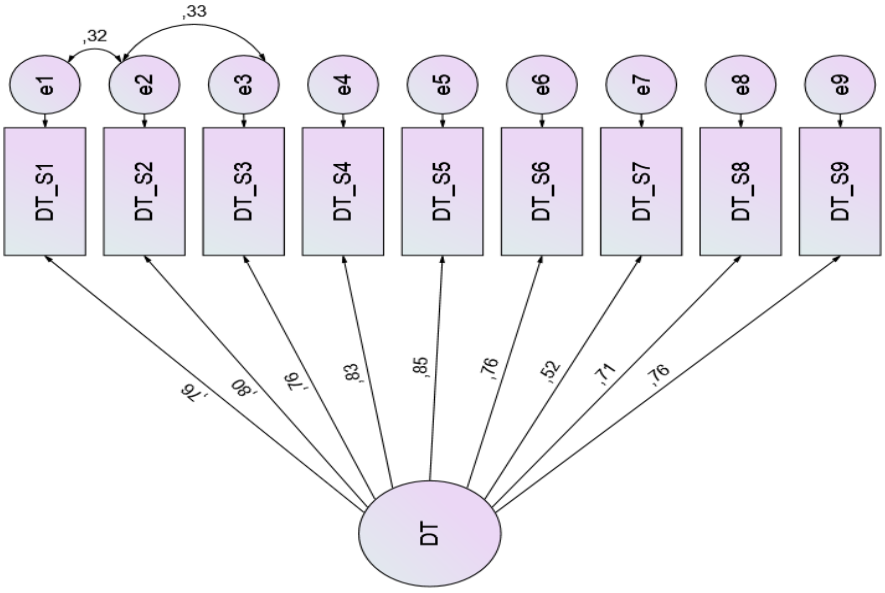


Şekil 12: Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (2. Aşama)

χ2/sd: 7,873 olduğu görülüyor ve bu, modelin kabul edilebilir uyum aralığı olan 2-5'in üzerinde. Bu da modelin iyi bir uyum göstermediğine işaret ediyor. GFI: 0,893 ile *"Geçerli Uyum"* sınırında, yani modelin uyum düzeyi sınırda kabul edilebilir. AGFI: 0,815 ile *"Geçerli Uyum"* sınırlarının altında, yani modelin uyum düzeyi zayıf. NFI: 0,916, geçerli uyum aralığında, yani model kabul edilebilir düzeyde uyum gösteriyor. IFI: 0,926, yine kabul edilebilir bir uyum düzeyi göstermekte. TLI: 0,897, bu değer geçerli uyum aralığının hemen altında. CFI: 0,926, geçerli uyum aralığında, yani model kabul edilebilir düzeyde uyum gösteriyor. RMSEA: 0,130, geçerli uyum aralığının üzerinde ve bu da model uyumunun zayıf olduğunu göstermekte. RMR: 0,090, geçerli uyum aralığının biraz üzerinde, bu da modelin uyumunun tam olarak yeterli olmadığını gösterir.

Tablo 12: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (2. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	7,873
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,893
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,815
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,916
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,926
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,897
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,926
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,130
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,090

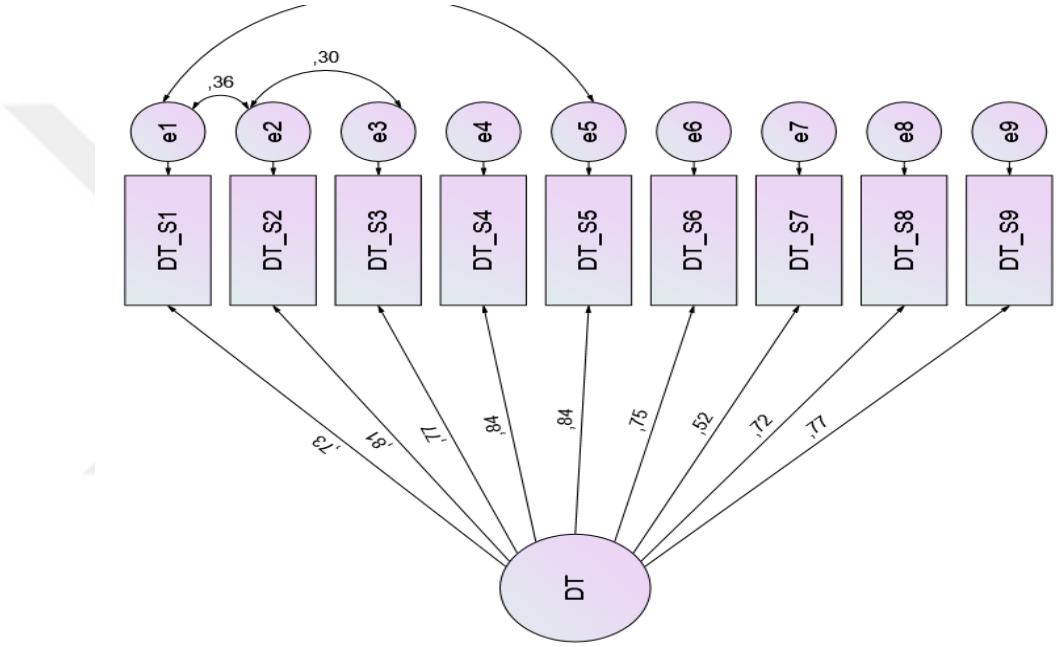


Şekil 13: Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (3. Aşama)

Tablo 13: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (3. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	6,561
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,909
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,837
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,913
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,942
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,917
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,942
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,171
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,084

χ^2/sd değeri 2'nin altında ise iyi uyum, 2-5 arasında ise geçerli uyum kabul edilir. Burada 6.561 değeri yüksek çıkmış, bu da modelin uygun olmadığını gösterebilir. GFI 0.90'ın üzerinde olması iyi uyum, 0.85-0.89 arasında ise geçerli uyum olarak kabul edilir. Burada GFI değeri 0.909, geçerli bir uyum olduğunu gösterir. Burada AGFI 0.837, yani geçerli uyumun altındadır. NFI: 0.95'in üzerinde iyi uyum, 0.90-0.94 arası geçerli uyumdur. NFI değeri 0.913, geçerli bir uyum olduğunu gösterir. RMSEA: 0.05'in altında iyi uyum, 0.06-0.10 arası geçerli uyum kabul edilir. RMSEA değeri 0.171, modelin uyumunun yeterli olmadığını gösterir. RMR: 0.05'in altında iyi uyum, 0.06-0.08 arası geçerli uyum kabul edilir. Burada RMR değeri 0.084, geçerli uyumu gösterir. Modelin bazı uyum ölçütleri geçerli uyumu sağlarken özellikle χ^2/sd ve RMSEA değerleri modelin iyileştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

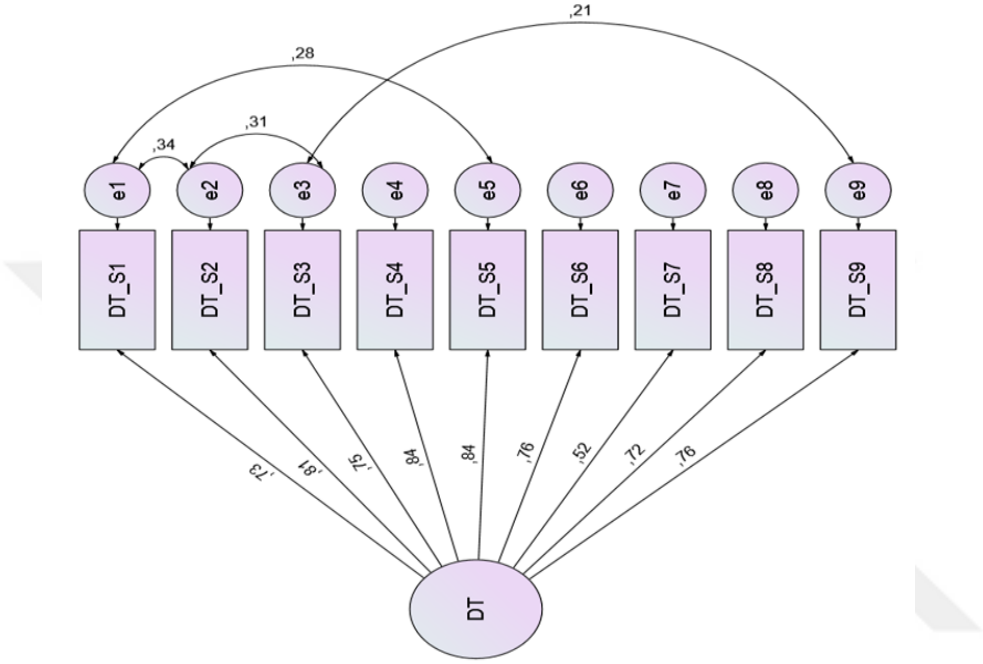


Şekil 14: Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (4. Aşama)

Tablo 14: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (4. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	5,668
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,925
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,860
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,944
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,954
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,930
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,953
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,107
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,081

χ2/sd: 5,668 ile yine geçerli uyum aralığının üzerinde, modelin uyumunun zayıf olduğunu göstermekte. GFI: 0,925, geçerli uyum sınırları içinde, modelin uyumu kabul edilebilir. AGFI: 0,860, yine sınırda kabul edilebilir bir uyum gösteriyor. NFI: 0,944, kabul edilebilir uyum gösteriyor. IFI: 0,954, çok iyi bir uyum düzeyi gösteriyor. TLI: 0,930, bu da kabul edilebilir bir uyum düzeyi. CFI: 0,953, modelin iyi bir uyum gösterdiğini belirtmekte. RMSEA: 0,107, bu değer geçerli uyum aralığının üzerinde ve modelin uyumunun zayıf olduğunu gösteriyor. RMR: 0,081, bu da sınırda kabul edilebilir bir uyum gösteriyor-



Şekil 15: Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (5. Aşama)

Şekil incelendiğinde, duygusal tükenmişliğin tek boyutlu olarak bu boyutları ne ölçüde açıkladığı anlaşılmaktadır.

Tablo 15: DT Ölçeği Uyum Ölçütleri (5. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	5,203
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,935
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,872
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,951
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,960
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,937
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,960
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,802
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,077

Tabloda, DT ölçeği için modelin uyum ölçütlerini göstermektedir. χ^2/sd: 5,203 değeri, χ^2/sd > 5 olduğundan zayıf bir uyum gösteriyor. GFI: 0,935 değeri, ,90 ≤ GFI aralığında ve *"İyi*

Uyum" seviyesinde. AGFI: 0,872 değeri, ,85 ≤ AGFI ≤ ,89 aralığındadır ve *"Geçerli Uyum"* seviyesindedir. NFI: 0,951 değeri, ,95 ≤ NFI aralığındadır ve *"İyi Uyum"* seviyesinde. IFI: 0,960 değeri, ,95 ≤ IFI aralığındadır ve *"İyi Uyum"* seviyesinde. TLI: 0,937 değeri, ,90 ≤ TLI ≤ ,94 aralığındadır ve *"Geçerli Uyum"* seviyesindedir. CFI: 0,960 değeri, ,95 ≤ CFI ≤ ,96 aralığında ve *"Geçerli Uyum"* seviyesindedir. RMSEA: 0,802 değeri, ,06 ≤ RMSEA ≤ ,10 aralığındadır ve *"Geçerli Uyum"* seviyesindedir. RMR: 0,077 değeri, ,06 ≤ RMR ≤ ,08 aralığında ve *"Geçerli Uyum"* seviyesindedir.

3.3.3. Duygusal Tükenmişlik Standartlar Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 16: Duygusal Tükenmişlik Ölçeği için Tanımlayıcı veriler

Duygusal Tükenmişlik Standartlar	Toplam		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	X	SS	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
DT1	3,06	1,414	85	21,0	55	13,6	100	24,7	82	20,2	83	20,5
DT2	3,03	1,311	54	13,3	102	25,2	103	25,4	69	17,0	77	19,0
DT3	2,48	1,410	140	34,6	84	20,7	82	20,2	43	10,6	56	13,8
DT4	2,93	1,371	79	19,5	81	20,0	112	27,7	56	13,8	77	19,0
DT5	2,85	1,372	97	24,0	63	15,6	112	27,7	71	17,5	62	15,3
DT6	3,22	1,379	65	16,0	59	14,6	96	23,7	90	22,2	95	23,5
DT7	3,69	1,440	49	12,1	49	12,1	61	15,1	67	16,5	179	44,2
DT8	2,80	1,328	72	17,8	121	29,9	96	23,7	48	11,9	68	16,8
DT9	2,17	1,343	187	46,2	74	18,3	71	17,5	35	8,6	38	9,4
Toplam	2,91	1,374	828	22,72	688	18,8	833	22,85	561	15,36	735	20,16

Tabloya bakıldığında, araştırmaya katılan çalışanların duygusal tükenmişlikle ilgili ifadelere genellikle kararsız kaldıkları anlaşılmaktadır. Ölçeğin dokuz ifadesinin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Tablodaki duygusal tükenmişliğe ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, çoğunlukla "kararsızım" ya da "kesinlikle katılmıyorum" seçeneklerinin tercih edildiği dikkat çekmektedir**.** Katılımcıların sadece %18,8'i "katılmıyorum", %15,36'sı "katılıyorum" ve %20,16'sı "kesinlikle katılıyorum" şeklinde cevap vermiştir. Duygusal tükenmişlik ölçeği genel olarak incelendiğinde, dokuz ifadenin ortalamasının 2,91 olduğu belirlenmiştir.

3.4. İŞ TATMİNİ

Türkiye genelindeki İŞKUR personelinin (doğu anadolu bölgesi İŞKUR personelinin) iş tatmini algılarını ölçmek için kullanılan iş tatmini ölçeği üzerinde güvenirlik, doğrulayıcı faktör ve tanımlayıcı analizler gerçekleştirilmiş olup, elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

3.4.1. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Analizi

Araştırmada kullanılan iş tatmini ölçeğindeki yedi ifadenin güvenilirlik ve madde analizi sonuçları tabloya aktarılmıştır. Tabloda İT kodu ile belirtilen maddeler, iş tatmini kavramını temsil etmektedir.

Tablo 17: İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Değerlendirmesi

Madde No	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması	Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Toplam Puan Korelasyonu	Madde Silinirse Ölçeğin Cronbach Alfa Değeri
İT1	2,88	1,112	21,45	35,332	,360	,799
İT2	2,86	1,198	21,47	34,017	,420	,792
İT3	3,61	1,027	20,71	37,557	,215	,814
İT4	2,92	1,160	21,40	32,350	,578	,771
İT5	3,12	1,260	21,20	31,146	,611	,766
İT6	2,46	1,302	21,86	29,951	,679	,755
İT7	2,41	1,288	21,92	29,533	,724	,748
İT8	2,50	1,268	21,82	29,953	,704	,751

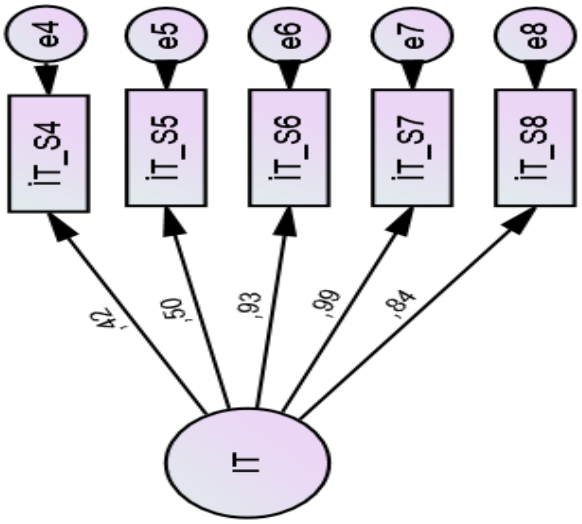
Genel Ölçek	Aritmetik Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
İ.T	**22,76**	**41,323**	**6,428**	**8**	**,821**

İT1 -İT8: Maddeler için ortalama, standart sapma, silinirse ortalama ve varyans gibi değerler verilmiştir. Ayrıca her madde için düzeltilmiş madde toplam puan korelasyonu ve Cronbach Alfa değerleri de belirtilmiştir. Genel Ölçek İT: Tablonun en altında, genel ölçek için Cronbach Alfa değeri 0,821 olarak verilmiştir ki bu güvenilirlik için kabul edilebilir düzeyde olduğunu gösterir.

3.4.2. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

İş tatmini ölçeği doğrulayıcı faktör analizine tabii tutulmuştur. Ancak ilk adımda iş tatmini ölçeğinin sorularının faktör yükünün 0,50'nin altında olduğu görülmüştür. Aynı zamanda AMOS paket programının önerileri doğrultusunda modifikasyonlara bakılmıştır. Ölçeğe ait birinci, ikinci ve üçüncü sorular ölçek değerlendirmesinden çıkarılmıştır. Ancak genel modelin uyum indekslerinde herhangi bir iyileşme veya kabul edilebilir düzeyde indeks değerlerine ulaşılamamıştır.

İş tatmini ölçeğinin 1., & 2. düzey doğrulayıcı faktör analizleri ile uyum endeksi sonuçları, aşağıda aşama aşama sunulmuştur.

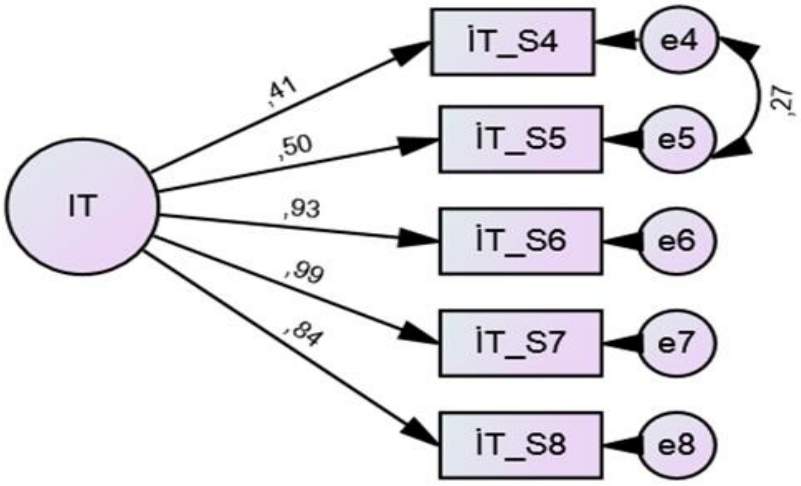


Şekil 16: İş Tatmini Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (1. Aşama)

Tablo 18: İT Ölçeği Uyum Ölçütleri (1. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	8,460
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,959
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,876
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,970
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,974
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,947
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,974
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,136
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,084

Tabloda, χ2/sd: 8,460, oldukça yüksek ve modelin uyumunun zayıf olduğunu gösteriyor. GFI: 0,959, bu oldukça yüksek ve iyi bir uyum düzeyine işaret ediyor. AGFI: 0,876, kabul edilebilir uyum sınırlarının içinde, bu da modelin sınırda kabul edilebilir olduğunu gösterir. NFI: 0,970, bu da çok iyi bir uyum düzeyi. IFI: 0,974, yine çok iyi bir uyum düzeyi. TLI: 0,947, kabul edilebilir bir uyum düzeyi. CFI: 0,974, modelin çok iyi bir uyum gösterdiğini belirtiyor. RMSEA: 0,136, oldukça yüksek, bu modelin uyumunun zayıf olduğunu göstermekte Ayrıca RMR: 0,084, kabul edilebilir uyum sınırında yer almaktadır.



Şekil 17: İş Tatmini Ölçeğine Yönelik Gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi Uygulaması (2. Aşama)

Tablo 19: İT Ölçeği Uyum Ölçütleri (2. Aşama)

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	3,200
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,988
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,955
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,991
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,994
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,984
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,994
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,074
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,035

Bu tablo, İT ölçeği için modelin uyum ölçütlerini göstermektedir. Çeşitli uyum endeksleri (χ^2/sd, GFI, AGFI, NFI, IFI, TLI, CFI, RMSEA, RMR) değerlendirilmiştir. χ^2/sd: 3,200 değeri, $2 < \chi^2/sd \leq 5$ aralığında olduğundan *"Geçerli Uyum"* kategorisine girmektedir. GFI: 0,988 değeri, ,90 ≤ GFI aralığındadır ve bu nedenle *"İyi Uyum"* seviyesinde olduğu görülmektedir. AGFI: 0,955 değeri de ,90 ≤ AGFI aralığındadır ve *"İyi Uyum"* seviyesindedir. NFI: 0,991 değeri, ,95 ≤ NFI aralığındadır ve *"İyi Uyum"* seviyesindedir. IFI: 0,994 değeri, ,95 ≤ IFI aralığındadır ve *"İyi Uyum"* seviyesinde. TLI: 0,984 değeri, ,95 ≤ TLI aralığındadır ve *"İyi Uyum"* seviyesinde. CFI: 0,994 değeri, ,97 ≤ CFI aralığındadır ve *"İyi Uyum"* seviyesinde. RMSEA: 0,074 değeri, ,06 ≤ RMSEA ≤ ,10 aralığındadır ve *"Geçerli Uyum*" seviyesindedir. RMR: 0,035 değeri, ≤ ,05 aralığında olduğundan *"İyi Uyum"* seviyesinde olduğu görülmektedir.

3.4.3. İş Tatmini Standartlar Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikleri

Tabloda, iş tatmini ölçeğindeki maddelere ilişkin ortalamalar, standart sapmalar ve frekanslar yer almaktadır. Ayrıca, tabloya göre katılımcıların çoğunluğu (%34,23) kararsız olduklarını, %20,95'i ise kesinlikle katılmadıklarını belirtmiştir. Öte yandan, kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretleyenlerin sayısının oldukça düşük olduğu görülmüştür.

Tablo 20: İş Tatmini Ölçeği İçin Tanımlayıcı İstatistik verileri

İş Tatmini Standartlar	Toplam		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	X	SS	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
İT1	2,88	1,112	62	15,3	62	15,3	175	43,2	76	18,8	30	7,4
İT2	2,86	1,198	77	19,0	54	13,3	162	40,0	74	18,3	38	9,4
İT3	3,61	1,027	18	4,4	29	7,2	127	31,4	149	36,8	82	20,2
İT4	2,92	1,160	63	15,6	62	15,3	162	40,0	80	19,8	38	9,4
İT5	3,12	1,260	60	14,8	55	13,6	129	31,9	97	24,0	64	15,8
İT6	2,46	1,302	135	33,3	69	17,0	116	28,6	49	12,1	36	8,9
İT7	2,41	1,288	144	35,6	65	16,0	112	27,7	55	13,6	29	7,2
İT8	2,50	1,268	120	29,6	79	19,5	126	31,1	43	10,6	37	9,1
Toplam	2,84	1,201	679	20,95	475	14,65	1.109	34,23	623	19,25	354	10,92

Her bir madde için katılımcıların görüşleri yüzdelik olarak dağıtılmış. Ortalama (SS): Katılımcıların iş tatmini düzeyleri açısından ortalama puanlar verilmiş. Tüm maddeler için ortalama puanlar 2,41 ile 3,61 arasında değişiyor. Bu değerler genellikle nötr veya hafif olumsuz görüşleri yansıtıyor. Kesinlikle Katılmıyorum (F ve %): Bu sütun, belirli bir ifadeye tamamen katılmayan katılımcıların sayısını ve yüzdesini gösterir. Örneğin, İT6 için 135 katılımcı (yüzde 33,3) bu ifadeye kesinlikle katılmadığını belirtmiş. Katılmıyorum (F ve %): Bu sütun, belirli bir ifadeye katılmayan katılımcıların sayısını ve yüzdesini gösterir. İT8 için bu oran 19,5% olarak görülmektedir. Kararsızım (F ve %): Bu sütun, belirli bir ifadeye katılıp katılmadığı konusunda kararsız olan katılımcıların sayısını ve yüzdesini gösterir. Örneğin, İT3 için 127 katılımcı (yüzde 31,4) kararsız olduğunu belirtmiş. Katılıyorum ve Kesinlikle Katılıyorum (F ve %): Bu sütunlar, ifadeye katılan veya tamamen katılan katılımcıların oranlarını gösterir. Genel olarak, "Katılıyorum" ve "Kesinlikle Katılıyorum" diyenlerin oranları oldukça düşük. Bu tabloya göre katılımcılar genellikle iş tatmini maddelerine olumsuz veya kararsız şekilde yanıt vermişlerdir, bu da genel olarak iş tatmininin düşük olduğunu göstermektedir.

Tablo 21: Değişkenler Arasındaki İlişkilerin Spearman Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

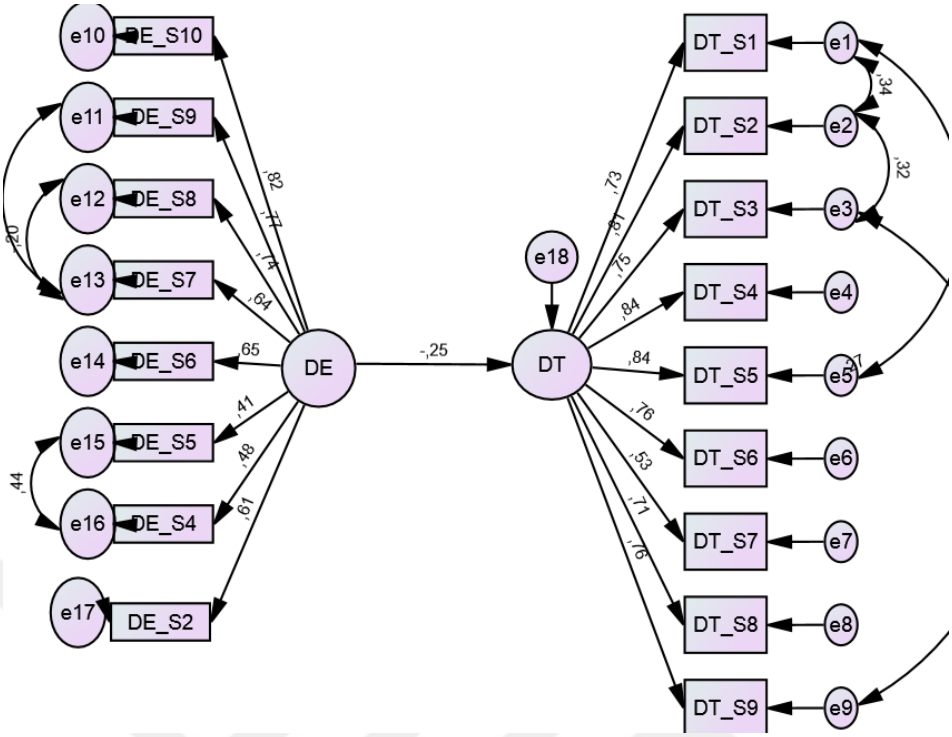
Faktörler			
1-Duygusal Emek	1,000	-,246**	,188**
	.	<,001	<,001
	405	405	405
2-Duygusal Tükenmişlik	-,246**	1,000	-,490
	<,001	.	<,001
	405	405	405
3-İş Tatmini	,188	-,490**	1,000
	<,001	<,001	.
	405	405	405

Tablo 3.20 de üç farklı faktör arasındaki ilişkileri Spearman Korelasyon Analizi kullanarak incelenmiştir. Faktörler şunlardır: 1. Duygusal Emek 2. Duygusal Tükenmişlik 3. İş Tatmini. Korelasyon Değerleri ve p-Değerleri: 1. Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik arasındaki korelasyon: Korelasyon katsayısı: -0.246 -p-değeri: < 0.001 bu, istatistiksel olarak anlamlı negatif bir ilişki olduğunu gösterir. Duygusal emek arttıkça, duygusal tükenmişlik azalma eğilimindedir. 2. Duygusal Emek ve İş Tatmini arasındaki korelasyon: Korelasyon katsayısı: 0.188 -p-değeri: < 0.001 bu, istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişki olduğunu gösterir. Duygusal emek arttıkça, iş tatmini de artma eğilimindedir. 3. Duygusal Tükenmişlik ve İş Tatmini arasındaki korelasyon: Korelasyon katsayısı: -0.490 -p-değeri: < 0.001 bu, istatistiksel olarak anlamlı güçlü negatif bir ilişki olduğunu gösterir. Duygusal tükenmişlik arttıkça, iş tatmini azalma eğilimindedir. Sonuç olarak korelasyon katsayıları 0.01 düzeyinde anlamlı olarak belirtilmiştir, bu da tüm ilişkilerin anlamlı olduğunu ve rastlantısal olmadığını gösterir. Negatif korelasyonlar (-0.246 ve -0.490) bir değişken artarken diğerinin azaldığını gösterir. Pozitif korelasyon (0.188) ise iki değişkenin birlikte arttığını ifade eder. Bu veriler, duygusal emek, duygusal tükenmişlik ve iş tatmini arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 22: Değişkenler Arasındaki Çoklu Doğrusallık Sorununun Analizi

Bağımsız Değişkenler	**Tolerans**	**VIF**
Duygusal Tükenmişlik	,725	1,380
İş Tatmini	,725	1,380

3.5. DUYGUSAL EMEK İLE DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ



Şekil 18: Duygusal Emek Ölçeği ve Duygusal Tükenmişlilk Ölçeği Arasındaki Doğrulayıcı Faktör Analizi

Bu model, duygusal emek (DE) ile duygusal tükenmişlik (DT) arasındaki doğrudan ilişkiyi göstermektedir. Şekildeki elipsler, araştırmada kullanılan gizli değişkenleri temsil ederken dikdörtgenler gözlemlenen değişkenleri yani bu değişkenleri oluşturan maddeleri göstermektedir. Tek yönlü oklar, bir değişkenin başka bir değişken üzerindeki etkisini gösterirken, çift yönlü oklar değişkenler ve maddeler arasındaki karşılıklı ilişkileri temsil eder.

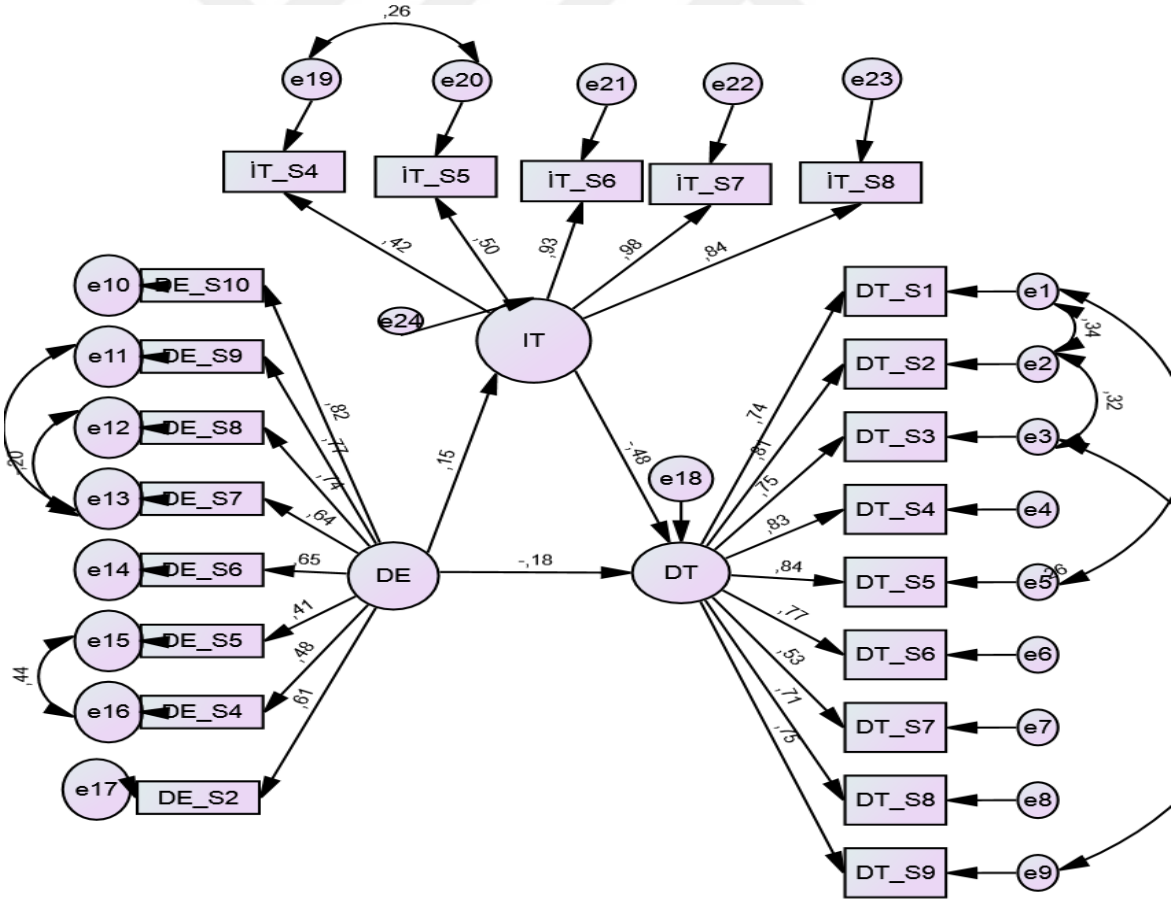
Tablo 23: DE ile DT Arasındaki İlişkiye Ait Uyum İndeksleri

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	0 ≤ χ2/sd ≤ 2	2 < χ2/sd ≤ 5	3,148
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,905
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,870
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,912
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,938
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,924
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,938
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,073
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,085

χ2/sd değeri 3,148 olarak verilmiştir. Bu, modelin iyi bir uyuma sahip olduğunu, ancak mükemmel bir uyum sağlamadığını gösterir (2-5 aralığına düşmektedir). GFI ve AGFI değerleri sırasıyla 0,905 ve 0,870 olarak verilmiştir. GFI değeri kabul edilebilir bir uyum düzeyinde, ancak AGFI değeri geçerli uyum seviyesinin biraz altındadır. NFI ve IFI değerleri sırasıyla 0,912 ve 0,938'dir. Bu değerler geçerli uyum seviyesine yakın ve kabul edilebilir düzeydedir. TLI ve CFI değerleri sırasıyla 0,924 ve 0,938'dir. Her iki değer de geçerli uyum seviyesinde olup kabul edilebilir sınırlar içerisindedir. RMSEA değeri 0,073 olarak verilmiştir, bu da modelin geçerli bir uyum sağladığını, ancak mükemmel olmadığını gösterir. RMR değeri 0,085'tir ve bu değer de geçerli uyum sınırları içinde kabul edilebilir bir değeri temsil etmektedir.

Genel olarak, bu modelin uyum indeksleri, modelin veriyle uyumlu olduğunu göstermektedir. Ancak, bazı indeksler mükemmel uyumdan uzak olsa da, modelin genel olarak kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğu söylenebilir.

Duygusal Emek ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Rolü



Şekil 19: Standartlaştırılmış Tahmin Sonuçlarının Model Üzerindeki Gösterimi

Modelde DE ile DT arasındaki ilişkiye, aracı bir değişken olan içsel tükenmişliği (IT) eklemektedir. Bu modelde DE'nin, İT'yi etkilediği ve IT'nin de DT'yi etkilediği görülmektedir. Bu model, DE'nin DT üzerindeki etkisinin İT aracılığıyla dolaylı olarak nasıl gerçekleştiğini açıklamaya çalışmaktadır.

Duygusal emek, tükenmişlik üzerinde negatif bir etkiye sahiptir. Bu duygusal emeğin artmasıyla tükenmişliğin de arttığı anlamına gelmektedir. İş tatmini, tükenmişlik üzerinde negatif bir etkiye sahiptir. Yani iş tatmini yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeyleri daha düşük olmaktadır. Duygusal emek, iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir; yani duygusal emek arttıkça iş tatmini azalmaktadır. İş tatmini, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde aracılık rolü vardır.

Tablo 24: Genel Modele Ait Uyum İndeks Değerleri

Göstergeler	Uyum Düzeyi	Geçerli Uyum	Modele Ait Değerler
χ2/sd	$0 \leq \chi 2/sd \leq 2$	$2 < \chi 2/sd \leq 5$	3.008
GFI	,90 ≤	,85 ≤ GFI ≤ ,89	,880
AGFI	,90 ≤	,85 ≤ AGFI ≤ ,89	,846
NFI	,95 ≤	,90 ≤ NFI ≤ ,94	,896
IFI	,95 ≤	,90 ≤ IFI ≤ ,94	,928
TLI	,95 ≤	,90 ≤ TLI ≤ ,94	,916
CFI	,97 ≤	,95 ≤ CFI ≤ ,96	,928
RMSEA	≤ ,05	,06 ≤ RMSEA ≤ ,10	,071
RMR	≤ ,05	,06 ≤ RMR ≤ ,08	,097

χ^2/sd (Ki-kare/serbestlik derecesi): 3.008 değeri verilmiş. İyi uyum düzeyi için $0 \leq \chi^2/sd \leq 2$ olması gerekirken, modelin değeri 2 ile 5 arasında. Bu, modelin kabul edilebilir ama mükemmel olmayan bir uyum gösterdiğini işaret ediyor. GFI: Model değeri 0.880. İyi uyum için 0.90 ve üzerinde olması beklenir, ancak 0.85 ile 0.89 arasında olması geçerli uyuma işaret eder. Bu, modelin iyi bir uyum sergilemediğini ama kabul edilebilir olduğunu gösterir. AGFI: 0.846 değeri ile yine geçerli uyum sınırları ($0.85 \leq AGFI \leq 0.89$) içinde yer alıyor. Bu, modelin ayarlanmış uyum indeksinin kabul edilebilir seviyede olduğunu gösterir. NFI: 0.896 değeri, geçerli uyum sınırları içinde ($0.90 \leq NFI \leq 0.94$) olup, iyi uyum göstermez, ama kabul edilebilir bir uyum vardır. IFI ve CFI: Her iki indeks de 0.928 değeriyle iyi uyum sınırında (≥ 0.95) değil, ancak geçerli uyum sınırları içinde ($0.90 \leq IFI \leq 0.94$, $0.95 > CFI \geq 0.96$). Bu durum, modelin nispeten iyi bir uyum sağladığını gösterir. TLI: 0.916 değeriyle yine geçerli uyum sınırları ($0.90 \leq TLI \leq 0.94$) içinde, fakat mükemmel uyum göstermiyor. RMSEA: 0.071 değeri, geçerli uyum

sınırları ($0.06 \leq RMSEA \leq 0.10$) içinde, kabul edilebilir bir uyuma işaret eder. Sonuç olarak, bu modelin uyum indeksleri genel olarak kabul edilebilir düzeyde ancak mükemmel bir uyum göstermiyor.

Tablo 25: Arabuluculuk Tahminleri

				95% Güven Aralığı				
Etki	**Etiket**	**Tahmin**	**Standart Hata**	**Alt Düzey**	**Üst Düzey**	**Z**	**p**	**% Arabuluculuk**
Dolaylı	a×b	-0.174	0.0433	-0.259	-0.0895	-4.02	< .001	38.1
Doğrudan	c	-0.283	0.0724	-0.425	-0.1414	-3.91	< .001	61.9
Toplam	c+a×b	-0.458	0.0816	-0.618	-0.2978	-5.61	< .001	100.0

Psikoloji ve sosyal bilimlerde, değişkenler arasındaki ilişkileri anlamak büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, aracılık modelleri, bir bağımsız değişkenin bir bağımlı değişken üzerindeki etkisini, aracı bir değişiken aracılığıyla açıklamaktadır. Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen ve yaygın olarak kabul gören nedensel adımlar yaklaşımı, bu tür aracılık analizlerinin yapılmasında sıkça tercih edilen bir yöntemdir. Yine de zamanla bu yöntemin bazı kısıtlı yönleri üzerinde tartışmalar başlamış ve alternatif yaklaşımlar geliştirilmiştir (Gürbüz ve Bayık, 2021). Baron ve Kenny'nin modeli, özellikle küçük örneklemler üzerinde yeterli istatistiksel güce sahip olmaması gibi çeşitli sınırlılıklara sahiptir. Sobel testi gibi geleneksel yöntemler, dolaylı etkileri yeterince güçlü bir şekilde tespit edememesi nedeniyle eleştirilmektedir (Gürbüz ve Bayık, 2021). Hayes (2018), bu yöntemlerin dolaylı etkilerin önemini belirlemede yetersiz kalabileceğini belirtmektedir. Ayrıca, bu yöntem doğrusallık ve normal dağılım gibi varsayımlar gerektirir ve bu koşullar her zaman gerçek veri setlerinde sağlanmaz (Gürbüz ve Bayık, 2021).

Tablo 3.24.'te duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin dolaylı (aracı) ve doğrudan etkileri incelenmiştir. Tablodaki istatistiklere baktığımızda duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki dolaylı etkisi negatiftir ve bu etki, toplam etkinin %38.1'ini oluşturmaktadır. Buda iş tatmininin %38.1 oranında aracılık ettiği anlamına gelmektedir. Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki doğrudan etkisi %61.9'dur. Ayrıca duygusal emek duygusal tükenmişlik üzerindeki toplam etkisi negatif ve anlamlıdır. Baron ve Kenny'nin arabuluculuk kriterlerine göre, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye iş tatmini aracılık etmektedir. Dolaylı ve doğrudan etkiler istatistiksel olarak anlamlıdır. İş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide önemli bir rol oynamaktadır.

Tablo 26: Yol Tahminleri

						95% Güven Aralığı			
			Etiket	**Tahmin**	**Ortalama**	**Alt Düzey**	**Üst Düzey**	**Z**	**p**
DE_ORT	→	İT_ORT	a	0.266	0.0619	0.144	0.387	4.29	< .001
İT_ORT	→	DT_ORT	b	-0.656	0.0569	-0.768	-0.545	-11.5	< .001
DE_ORT	→	DT_ORT	c	-0.283	0.0724	-0.425	-0.141	-3.91	< .001

Tabloya bakıldığında bir değişkenin diğerini ne ölçüde etkilediğini ve bu etkinin de anlamlı olup olmadığı değerlendirilmiştir. Bu tabloda *Tahmin (Estimate), Standart hata (SE)* ve *Alt Düzey (Lower)* ve *Üst Düzey (Upper)* aralıkları, *Z* ve *P* değerleri bulunmaktadır. Ayrıca tabloya baktığımızda *a yolunun Tahmin (Estimate):* 0.266, *Standart hata (SE):* 0.0619, *Güven Aralığı* (95%) *Alt Düzey (Lower):* 0.144 ve *Üst Düzey (Upper):* 0.387, *Z değeri:* 4.29 ve *P değeri:* <.001 olduğu görülmektedir. Buda DE_ORT'un İT_ORT üzerindeki etkisinin pozitif ve anlamlı olduğunu göstermektedir. Yine aynı şekilde *b yolundaki* istatistik değerlere baktığımızda *Tahmin (Estimate):* -0.656, *Standart hata (SE):* 0.0569, *Güven Aralığı* (95%) *Alt Düzey (Lower):* -0.768 ve *Üst Düzey (Upper):* -0.545, *Z değeri:* -11.54 ve *P değeri:* <.001 olduğu görülmektedir. Bu durumda İT_ORT' un DT_ORT üzerindeki etkisi negatif ve anlamlıdır. Bu, İT_ORT arttıkça DT_ORT'un azaldığını göstermektedir. Son olarakta *c yolundaki* istatistik verilere baktığımızda *Tahmin (Estimate):* -0.283, *Standart hata (SE):* 0.0724, *Güven Aralığı* (95%) *Alt Düzey (Lower):* -0.425 ve *Üst Düzey (Upper):* -0.141, *Z değeri:* -3.91 ve *P değeri:* <.001 olduğu görülmektedir. DE_ORT'un DT_ORT üzerindeki etkisi negatif ve anlamlıdır.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde araştırma kapsamında yapılan analiz bulgularına yer verilerek, literatürde yer alan çalışmalarla karşılaştırılarak önerilerde bulunulacaktır.

Sonuç

Bu çalışma, İŞKUR çalışanlarının(doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeylerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini ve bu ilişkide iş tatmininin rolünü incelemeyi amaçlamıştır. Yapılan analizler, duygusal emeğin yüksek düzeyde olduğu durumlarda tükenmişliğin arttığını göstermektedir. Bununla birlikte, iş tatmininin bu etkiyi önemli ölçüde azaltabileceği sonucuna varılmıştır. Araştırma bulguları, İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş tatmininin, duygusal emeğin olumsuz etkilerini hafifletebileceğini ve tükenmişlik riskini azaltabileceğini ortaya koymaktadır. Yüksek iş tatmini, çalışanların işlerine daha bağlı ve motivasyonlarının yüksek olmasını sağlarken, düşük iş tatmini tükenmişliği artırmaktadır. Çalışanların iş memnuniyetini sağlamak için kariyer gelişim olanakları sunulması, iş yükünün adil dağıtılması ve destekleyici bir çalışma ortamının oluşturulması önem taşımaktadır. Bu şekilde, hem çalışanların refahı hem de organizasyonun verimliliği artacaktır.

Yaş dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %5'inin 25 yaş ve altı, %1,7'sinin 26-30 yaş aralığında, %10,9'unun 31-35 yaş grubunda yer aldığı, 35 yaş ve üzerindeki bireylerin toplamda %86,9 oranında olduğu görülmüştür. Bu durum, Türkiye genelinde İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) büyük çoğunluğunun 35 yaş ve üzerinde olduğunu göstermektedir. Eğitim düzeyi dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %63'ünün lisans, %31,6'sının yüksek lisans veya doktora derecesine sahip olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların pozisyonlarına göre dağılımı ise %3,5'inin şube müdürü, %60,2'sinin iş ve meslek danışmanı, %4,7'sinin şef, %4'ünün veri hazırlama kontrol işletmeni, %22,5'inin büro memuru, %1,7'sinin güvenlik görevlisi ve %3,5'inin temizlik görevlisi olarak çalıştığını ortaya koymaktadır. İdari görev üstlenme durumlarına bakıldığında, katılımcıların %23,7'sinin idari görevlerinin bulunduğu, %76,3'ünün ise idari görevlerinin olmadığı tespit edilmiştir. Çalışanların aylık gelir düzeyleri incelendiğinde, %2'sinin 20.000-26.000 TL arasında gelir elde ettiği, %6,4'ünün ise 45.000 TL ve üzerinde bir gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Son olarak, mesleki deneyim açısından bakıldığında, katılımcıların %10,9'unun 1-5 yıl, %4,4'ünün 6-10 yıl, %64,7'sinin 11-15 yıl, %8,9'unun 16-20 yıl ve %11,1'inin 20 yıl ve üzeri deneyime sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğinin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla, on maddeden oluşan ölçeğin iç tutarlılığı analiz edilmiştir. Bu çalışmada, ölçeğin iç tutarlılığını ölçmek için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde, her bir maddenin toplam puan korelasyonunun belirlenen 0,40 sınır değerinin üzerinde olduğu görülmektedir; bu nedenle, hiçbir maddenin ölçekten çıkarılması gerekmez. Ayrıca, herhangi bir madde çıkarıldığında cronbach alfa değerinde anlamlı bir değişiklik olmadığı tespit edilmiştir. Duygusal emek ölçeğinin faktör yapısının uygunluğu doğrulayıcı faktör analizi ile değerlendirilmiştir. Bu analiz sırasında, modeldeki faktör yükleri incelenmiş ve tüm maddelerin standartlaştırılmış yüklerinin 0,50'nin üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle, ölçekten herhangi bir madde çıkarılmadan analizlere devam edilmiştir. Ancak, ölçeğin genel uyum indekslerini iyileştirmek amacıyla, analiz sonuçlarında önerilen modifikasyonların yapılması kararlaştırılmıştır. Duygusal emek doğrulayıcı faktör analizine tabii tutulmuştur. Ancak ilk adımda Duygusal emeğin DE_S1 ve DE_S3 sorularının faktör yükünün 0,50'nin altında olduğu görülmüştür. Aynı zamanda AMOS paket programının önerileri doğrultusunda modifikasyonlara bakılmıştır. Ancak genel modelin uyum indekslerinde herhangi bir iyileşme veya kabul edilebilir düzeyde indeks değerlerine ulaşılamamıştır. Bu araştırmada cevap aranan sorulardan biri, örneklem grubunun duygusal emek standartlarını ne derece benimsediğidir. Bu çerçevede, faktör analizinden elde edilen faktör yapısındaki değişkenlerin ortalama ve frekans dağılımları incelenmiştir.

Çalışanların duygusal tükenmişlik algısını değerlendirmek amacıyla kullanılan 9 maddelik ölçeğin iç tutarlılığı analiz edilmiştir. Duygusal tükenmişlik ölçeğinin maddelerinin homojenliği ve iç tutarlılığına ilişkin Cronbach Alfa değerleri incelenmiştir. Dokuz maddelik duygusal tükenmişlik ölçeği üzerinde doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmış; modeldeki regresyon katsayıları ve maddelerin standartlaştırılmış yüklerinin hepsinin 0,50'nin üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu sebeple, sorulardan hiçbiri çıkarılmadan analizlere devam edilmiştir. Sonrasında, ölçeğin genel uyum indekslerini geliştirmek için AMOS çıktılarında önerilen modifikasyonların yapılmasına karar verilmiştir. Duygusal tükenmişlik ölçeği, birinci ve ikinci düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ve uyum indeksi sonuçları aşama aşama değerlendirilmiştir. Birden çok boyuta sahip ölçeklerde Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yaparken, hem birinci hem de ikinci düzey analizlerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu yöntem, ölçek faktörlerinin ne ölçüde açıklandığını belirlemek için önemlidir. İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA), bazı durumlarda birinci düzey DAF'dan daha yüksek genel uyum indeksleri sağlayabilirken, diğer durumlarda daha düşük değerler sunabilir. Ancak çok

boyutlu ölçeklerin yapısını tam olarak anlamak için ikinci düzey DAF'nın uygulanması gereklidir.

Duygusal tükenmişlik ölçeğinin uyum indeksleri incelendiğinde, ki-kare/serbestlik derecesi ve diğer tüm kriterlerin kabul edilebilir seviyelerde olduğu görülmüştür. Ayrıca, maddelerin standartlaştırılmış faktör yüklerinin hiçbiri 0,50'nin altına düşmemiştir. Bu nedenle, bu aşamada herhangi bir madde çıkarılmamış, ancak modelin iyileştirilmesi amacıyla bazı modifikasyonlar yapılmıştır. Sonuç olarak, ki-kare/serbestlik derecesi ve diğer uyum indekslerinin iyi uyum değerlerine oldukça yakın olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca AMOS'un modifikasyon önerileri doğrultusunda, 'DT_S2' ile 'DT_D3' arasında bir düzenleme gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte, modelin kestirim sonuçlarını değerlendirmek amacıyla beş farklı modifikasyon yapılmıştır. Yapılan modifikasyonlar sonucunda, modelde elde edilen regresyon yükleri göz önüne alındığında, ölçek maddelerine yapılan düzenlemelerin modelin ki-kare değerini artırdığı, uyum indekslerini iyileştirdiği ve modelin tatmin edici bir düzeye yaklaştığı gözlemlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, araştırmaya katılan çalışanların duygusal tükenmişlik ile ilgili ifadeler konusunda genellikle belirsizlik yaşadıkları görülmektedir. Ölçeğin dokuz ifadesinin ortalamaları birbirine oldukça yakın olup, katılımcıların çoğunlukla 'kararsızım' ya da 'kesinlikle katılmıyorum' yanıtlarını verdikleri belirlenmiştir. Katılımcıların sadece %18,8'i 'katılmıyorum', %15,36'sı 'katılıyorum' ve %20,16'sı 'kesinlikle katılıyorum' seçeneklerini tercih etmiştir. Genel olarak duygusal tükenmişlik ölçeğinin dokuz ifadesinin ortalama puanı 2,91 olarak hesaplanmıştır.

Türkiye genelindeki İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş tatmini ölçeğine dair algılarını ölçmek amacıyla kullanılan iş tatmini ölçeği üzerinde güvenirlik analizi, doğrulayıcı faktör analizi ve tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Araştırmada kullanılan iş tatmini ölçeğini oluşturan sekiz ifadenin güvenilirlik ve madde analiz sonuçları incelendiğinde, her bir maddenin toplam puanla olan korelasyonunun 0,40'ın üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle, ölçek üzerindeki maddelerden herhangi birinin çıkarılmasına ihtiyaç duyulmamıştır. İş tatmini ölçeği doğrulayıcı faktör analizine tabii tutulmuştur. Ancak ilk adımda iş tatmini ölçeğinin sorularının faktör yükünün 0,50'nin altında olduğu görülmüştür. Aynı zamanda AMOS paket programının önerileri doğrultusunda modifikasyonlara bakılmıştır. Ölçeğe ait birinci, ikinci ve üçüncü sorular ölçek değerlendirmesinden çıkarılmıştır. Ancak genel modelin uyum indekslerinde herhangi bir iyileşme veya kabul edilebilir düzeyde indeks değerlerine ulaşılamamıştır. Analiz sonuçları, ki-kare/serbestlik derecesi ve diğer değerlerin kabul edilebilir uyum aralıklarında bulunduğunu ortaya koymaktadır. Öte yandan, AMOS tarafından önerilen modifikasyonlar doğrultusunda İT_S4 ve İT_S5 değişkenleri arasında

modifikasyon yapılmıştır. Daha önce belirtildiği üzere, ölçeğin birden çok boyutu bulunduğundan dolaylı ikinci düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi gerçekleştirilmiştir.. İT ölçeğinde ikinci aşamada da kabul edilebilir değerler aralığında sonuçlar elde edilememiştir. Bu nedenle, ek modifikasyonlar yapılarak iş tatmini ölçeğinin modeline ilişkin kestirim sonuçları yeniden incelenmiştir. Regresyon katsayılarının analizi, ölçek maddelerine yapılan modifikasyonların modele etkisini göstermiştir. Modifikasyon sonrasında modelin uyum indekslerinde iyileşme gözlenmiş, bu da modelin daha doygun hale gelmesini sağlamıştır. Ancak, ki-kare değerlerinin artış göstermesi, modelin açıklayıcılığında değişiklik olduğuna işaret etmektedir. İş tatmini ölçeğindeki maddelere ilişkin ortalamalar, standart sapmalar ve frekanslar yer almaktadır. Ayrıca, tabloya göre katılımcıların çoğunluğu (%34,23) kararsız olduklarını, %20,95'i ise kesinlikle katılmadıklarını belirtmiştir. Öte yandan, kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretleyenlerin sayısının oldukça düşük olduğu görülmüştür.

Hipotezleri test etmeden önce yapılan korelasyon analizleri, değişkenler arasında aşırı doğrusallık problemlerini belirlemeye yardımcı olur ve iki değişken arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü ölçer. Eğer değişkenler arasında bir ilişki bulunmuyorsa, korelasyon katsayısı olan 'r' sıfır olur. Eğer değişkenler arasında tam ve aynı yönde bir ilişki varsa +1, ters yönde tam ilişki varsa -1 değerini alır (Kalaycı, Ş. 2010). Bu analiz sonuçlarına göre çalışanların duygusal emek, duygusal tükenmişlikleri arasında (r=-,246) ters yönlü bir ilişki vardır.

Araştırmada değerlendirilen modelin uyum kalitesine dair sonuçlar, modelin uyum kalitesinin yeterli bir seviyede olduğunu ve ki-kare/serbestlik derecesinin iyi bir uyuma oldukça yakın olduğunu ortaya koymaktadır.

Tartışma

Bu araştırma, İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeylerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini ve bu ilişkide iş tatmininin rolünü kapsamlı bir şekilde ele almıştır. Bulgular, duygusal emeğin yüksek seviyelerinin tükenmişliği artırdığını, ancak iş tatmininin bu olumsuz etkiyi hafiflettiğini göstermektedir. Bu durum, İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş yükü ve duygusal taleplerinin yoğunluğu düşünüldüğünde, önemli bir bulgu olarak ortaya çıkmaktadır. İlk olarak, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisine baktığımızda, bu sonuç literatürdeki benzer çalışmalarla paralellik göstermektedir. Duygusal emek, çalışanların duygularını yönetme gerekliliği nedeniyle stres ve tükenmişlik yaratabilir. Ancak, bu çalışmanın özgün katkısı, iş tatmininin bu sürece nasıl aracı olduğunu ortaya koymasıdır. İş tatmini yüksek olan çalışanların, duygusal emeğin olumsuz etkilerinden daha az etkilendiği görülmüştür. Bu bulgu, iş tatmininin

sadece iş performansını değil, aynı zamanda çalışanların psikolojik sağlığını da koruyan kritik bir faktör olduğunu vurgulamaktadır. Öncelikle, çalışanların iş tatminini artırmak için stratejiler geliştirilmelidir. Bu, daha iyi çalışma koşulları, kariyer gelişim fırsatları, adil ücretlendirme ve iş yükünün dengeli dağıtılması gibi unsurları içerebilir. Aynı zamanda, çalışanların duygusal destek mekanizmalarına erişimini kolaylaştırmak da önemlidir. Örneğin, psikolojik danışmanlık hizmetleri ve stres yönetimi eğitimleri, çalışanların duygusal emeğin getirdiği yükleri daha iyi yönetmelerine yardımcı olabilir. Bu çalışma, iş tatmininin duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini azaltmada önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Araştırmada yer alan duygusal emek ölçeğinin güvenilirliği on maddeden oluşan ölçeğin içsel tutarlılığına bakılarak değerlendirilmiştir. Bu çalışmada, ölçeğin iç tutarlılığını ölçmek için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde, her bir maddenin toplam puan korelasyonunun belirlenen 0,40 sınır değerinin üzerinde olduğu görülmektedir; bu nedenle, hiçbir maddenin ölçekten çıkarılması gerekmez. Ayrıca, herhangi bir madde çıkarıldığında Cronbach alfa değerinde anlamlı bir değişiklik olmadığı tespit edilmiştir. Çalışanların duygusal tükenmişlik algısını değerlendirmek için kullanılan 9 maddelik ölçeğin içsel tutarlılığı analiz edilmiştir. Duygusal tükenmişlik ölçeğinin maddelerinin homojenliği ve içsel tutarlılığı, Cronbach alfa değerleri aracılığıyla değerlendirilmiştir. Ergin (1992) tarafından yapılan çalışmada duygusal tükenme alt ölçeği için hesaplanan Cronbach alfa katsayısı ,83'tür. Türkiye genelindeki İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş tatmini ölçeğine dair algılarını ölçmek amacıyla kullanılan iş tatmini ölçeği üzerinde güvenirlik analizi, doğrulayıcı faktör analizi ve tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Araştırmada kullanılan iş tatmini ölçeğini oluşturan sekiz ifadenin güvenilirlik ve madde analiz sonuçları incelendiğinde, her bir maddenin toplam puanla olan korelasyonunun 0,40'ın üzerinde olduğu belirlenmiştir. Weiss, Davis, England ve Lofguist tarafından 1967 yılında geliştirilmiş olan ölçek, Türkiye'de birçok bilimsel çalışmada kullanılmış ve bu çalışmalar ölçeğin geçerliliğini ve güvenilirliğini doğrulamıştır. Bu nedenle, ölçekten herhangi bir maddenin çıkarılmasına gerek duyulmamıştır. Araştırma da kullanılan üç ölçeğinde güvenirlik düzeyleri yüksek oranda güvenilir olarak bulunmuştur.

Duygusal emek ölçeğinin faktör yapısının geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi ile incelenmiş. Analiz sırasında modeldeki faktör yükleri değerlendirilmiş ve tüm maddelerin standartlaştırılmış yüklerinin 0,50'nin üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle, ölçekten herhangi bir madde çıkartılmaksızın analizlere devam edilmiştir. Soruların çıkarılmaması, ölçeğin genel uyum indekslerinin sağlanması açısından önemli görülmüştür, ancak analiz sonuçlarında gösterilen önerilere göre modifikasyonlar yapılmasına karar verilmiştir. Ancak

genel modelin uyum indekslerinde herhangi bir iyileşme veya kabul edilebilir düzeyde indeks değerlerine ulaşılamamıştır. Bu araştırmada cevap aranan sorulardan biri, örneklem grubunun duygusal emek standartlarını ne derece benimsediğidir. Bu bağlamda, faktör analizinden elde edilen faktör yapısındaki değişkenlerin ortalama ve frekans dağılımları incelenmiştir. Özellikle hizmet sektöründe, insanla birebir temasla çalışan sektörlerde ya da telefonla doğrudan hizmet sunan çalışanların, zihinsel ve bedensel emeklerinin yanı sıra duygusal emeklerini de işlerine katmaları gerektiğinden (Kozak ve Güçlü, 2008) bu sonuçlar doğrultusunda İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) duygusal emek düzeyleri belirlenmesi hedeflenmiştir. Duygusal emeğin en yaygın sonucu, genellikle tükenmişlik olarak karşımıza çıkar. Sınır birimlerinde çalışan müşteri mübadelesi vurgusuna paralel olarak duyguların yönetilmesi sebebiyle tükenmişlik, duygusal emekle yakından ilişkilidir. Bu anlamda, yapılan pek çok ampirik araştırmada duygusal emeğin yüzeysel ve derin davranış boyutlarının tükenmişliği farklı şekillerde etkilediği görülmüştür. Literatürde yüzeysel davranış boyutu, "kötü niyetli" bir davranış tarzı olarak kabul edilmektedir ve çalışanların duygusal çelişki yaşama ihtimallerinin bu boyut için daha fazla olacağı düşünülmektedir.

Dokuz maddelik duygusal tükenmişlik ölçeği üzerinde doğrulayıcı faktör analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. Öncelikle, modeldeki regresyon katsayıları gözden geçirilmiş ve maddelerin standartlaştırılmış regresyon yüklerinin tamamının 0,50'nin üzerinde olduğu saptanmıştır. Bu nedenle, hiçbir soru çıkarılmadan analiz sürdürülmüştür. Daha sonra, ölçeğin genel uyum indekslerin iyileştirmek amacıyla, orijinal AMOS çıktılarındaki önerilere uygun modifikasyonlar yapılmasına karar verilmiştir. Duygusal tükenmişlik ölçeğinin birinci ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile uyum indeksleri, aşama aşama incelenmiştir. Birden fazla boyut içeren ölçeklerde doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılırken hem birinci düzey hem de ikinci düzey analizlerin yapılması gerekmektedir. Bu yöntem, ölçeğin faktörlerinin ne ölçüde açıklandığını belirlemeye yardımcı olur. Bazı durumlarda, ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi, birinci düzey analizine göre daha iyi genel uyum indeksi değerleri sağlayabilirken, diğer durumlarda daha düşük değerler de gösterebilir. Ancak, çok boyutlu ölçeklerde modelin genel yapısını doğru şekilde ortaya koyabilmek için ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizinin yapılması zorunludur.

Duygusal tükenmişlik ölçeğinin uyum indeksleri incelendiğinde, ki-kare/serbestlik derecesi ile diğer tüm ölçütlerin uygun seviyelerde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, maddelerin standardize regresyon katsayılarının hiçbiri 0,50'nin altında çıkmamıştır. Bu nedenle, bu noktada herhangi bir soru çıkarılmamış, ancak modeli daha iyi hale getirmek için modifikasyonlar yapılmıştır. Bu bağlamda, ki-kare/serbestlik derecesi ve diğer uyum

indekslerinin iyi uyum değerlerine oldukça yakın olduğu görülmüştür. Bu aşamada beş kez modifikasyon yapılmıştır. Duygusal tükenmişlik ölçeği modelinin kestirim sonuçları beşinci kez yapılan modifikasyonlar sonrasında incelenmiştir. Modelden çıkarılan regresyon katsayıları değerlendirildiğinde ölçek maddelerinde yapılan değişikliklerin modelin ki-kare değerini arttırdığı, model uyumunu iyileştirdiği ve modelin doygun modele daha yakın hale gelmesini sağladığı gözlemlenmiştir. Bu bağlamda analiz sonuçlarına bakıldığında, araştırmaya katılan çalışanların duygusal tükenmişlikle ilgili ifadelere genellikle kararsız kaldıkları anlaşılmaktadır. Ölçeğin dokuz ifadesinin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Duygusal tükenmişliğe ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, çoğunlukla "kararsızım" ya da "kesinlikle katılmıyorum" seçeneklerinin tercih edildiği dikkat çekmektedir. Katılımcıların sadece %18,8'i "katılmıyorum", %15,36'sı "katılıyorum" ve %20,16'sı "kesinlikle katılıyorum" şeklinde cevap vermiştir. Duygusal tükenmişlik ölçeği genel olarak incelendiğinde, dokuz ifadenin ortalamasının 2,91 olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik ise *"işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıması ile oluşan bir sendrom"* olarak tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99, Yıldırım ve İçerli, 2010).

İş tatmini ölçeği doğrulayıcı faktör analizine tabii tutulmuştur. Ancak ilk adımda iş tatmini ölçeğinin sorularının faktör yükünün 0,50'nin altında olduğu görülmüştür. Aynı zamanda AMOS paket programının önerileri doğrultusunda modifikasyonlara bakılmıştır. Ölçeğe ait birinci, ikinci ve üçüncü sorular ölçek değerlendirmesinden çıkarılmıştır. Ancak genel modelin uyum indekslerinde herhangi bir iyileşme veya kabul edilebilir düzeyde indeks değerlerine ulaşılamamıştır. Analiz sonuçlarına göre, ki kare/serbestlik derecesinin kabul edilebilir uyum kriterlerini karşıladığı ve diğer uyum indekslerinin de benzer şekilde uygun aralıklarda bulunduğu belirlenmiştir. Ancak, AMOS'un modifikasyon önerileri doğrultusunda İT_S4 ve İT_S5 maddeleri arasında bir düzenleme yapılmıştır. Daha önce belirtildiği gibi, ölçeğin birden fazla boyuttan oluşması nedeniyle ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. İT ölçeğinde ikinci aşamada da kabul edilebilir değerler aralığında sonuçlar elde edilememiştir. Modifikasyonların ardından, iş tatmini ölçeği modelinin tahmin sonuçları yeniden değerlendirilmiştir. Regresyon katsayılarının incelenmesi, ölçek maddelerinde yapılan düzenlemelerin modelin ki-kare değerini arttırdığını, uyum indekslerini iyileştirdiğini ve modelin doygun modele daha yakın hale geldiğini ortaya koymuştur. İş tatmini ölçeğindeki maddelere ilişkin ortalamalar, standart sapmalar ve frekanslar yer almaktadır. Ayrıca, tabloya

göre katılımcıların çoğunluğu (%34,23) kararsız olduklarını, %20,95'i ise kesinlikle katılmadıklarını belirtmiştir. Öte yandan, kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretleyenlerin sayısının oldukça düşük olduğu görülmüştür.

Hipotezlerin test edilmesine geçmeden önce yapılan korelasyon analizleri, farklı değişkenler arasında aşırı doğrusal bir ilişki sorunu bulunup bulunmadığını belirlemeye yarar ve iki değişkenin birbiriyle olan ilişkisinin gücünü ve seviyesini ölçer. Değişkenler arasında ilişki yoksa, korelasyon katsayısı olan 'r' sıfır olur. Değişkenler arasında birebir ve aynı yönlü bir ilişki olduğunda +1, zıt yönlü bir ilişki olduğunda ise -1 değeri alır (Kalaycı, Ş. 2010). Bu analiz sonuçlarına göre çalışanların duygusal emek, duygusal tükenmişlikleri arasında (r=-,246) ters yönlü bir ilişki vardır. Araştırmada incelenen modelin uyum kalitesine ilişkin değerler, modelin uyum kalitesinin kabul edilebilir bir seviyede olduğunu ve ki-kare/serbestlik derecesinin uygun uyum seviyesine yakın olduğunu göstermektedir. Grandey (1999), duygusal emek ve tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu ve duygusal emeğin çalışanlarda tükenmişliğe yol açtığını belirtmiştir. Ona göre *"yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla doğru, kişisel başarı duygusuyla ise ters orantılı bir ilişkiye sahip"*tir (Üngören vd, 2010, Kaya ve Özhan, 2012). Elde edilen verilerden yapılan istatistiki analizler neticesinde duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç alan yazında (Üngören vd, 2010, Kaya ve Özhan, 2012) yer alan çalışmalar ile paralellik göstermekte olup duygusal emeğin çalışanlarda tükenmişliğe yol açtığı görülmüştür.

Çalışmadan elde edilen bu sonuç yazındaki diğer çalışmalarla karşılaştırıldığında bazıları ile paralellik (Adelman, 1995; Whartons, 1993; Bryman, 2004; Conrad ve Witte, 1994; Zapf, 2002; Johanson ve Woods, 2008; Kim, 2008; Kim ve Han, 2009), bazıları ile farklılıklar taşımaktadır (Abraham, 1998; Hochschild, 1983; Morris ve Feldman; 1997). Farklı sonuçların elde edilmesi özellikle bu veya buna benzer çalışmaların önemini daha artırmaktadır. Yazında bu konudaki boşlukların doldurulması konusunda oldukça olumlu katkılar yapacağına inanılmaktadır. Elde edilen farklı sonuçları araştırmacılar duygusal emeğin ele alınış biçimi ile ilgili olduğunu belirtmektedirler. Yüzeysel davranış gerçek olmayan duyguları harekete geçirdiğinden iş tatminsizliğine neden olmakta buna karşın derin davranış bireyin kişisel başarı hislerini harekete geçirdiğinden sonucu iş tatmini olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu yüzden sonuçların farklılaştığı ifade edilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000).

Öneriler

Bu araştırmanın bulguları ışığında, İŞKUR çalışanların (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) tükenmişlik seviyelerini azaltmak ve iş tatminini artırmak için öneriler aşağıda verilmiştir:

Çalışanların iş tatminini yükseltmek için iş ortamının iyileştirilmesi, çalışanlara daha fazla özerklik verilmesi ve kariyer gelişim fırsatlarının artırılması gibi stratejiler önerilebilir. Bu tür önlemler, çalışanların işlerine olan bağlılıklarını artırarak tükenmişlik riskini azaltabilir. Çalışanlara duygusal emek yönetimi konusunda eğitimler verilebilir. Bu eğitimler, çalışanların duygusal zorlanmalarla daha iyi başa çıkmalarını sağlayarak tükenmişliği önlemeye yardımcı olabilir. Tükenmişliği önlemek için çalışanlara psikolojik destek ve danışmanlık hizmetleri sunulabilir. Bu hizmetler, çalışanların stresle başa çıkma becerilerini geliştirerek tükenmişlik düzeylerini düşürebilir. İş yükünün dengelenmesi ve adil çalışma saatleri gibi çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çalışanların daha sağlıklı bir iş yaşam dengesi kurmalarına yardımcı olarak tükenmişlik riskini azaltabilir. Çalışanların çabalarının ve başarılarının tanınması ve ödüllendirilmesi, iş tatminini artırabilir. Bu da çalışanların kendilerini daha değerli hissetmelerine ve tükenmişlik belirtilerinin azalmasına katkıda bulunabilir. Çalışanların iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri hakkında geri bildirimlerinin düzenli olarak alınması ve değerlendirilmesi, kurumun ihtiyaçlara göre strateji geliştirmesine yardımcı olabilir. Bu öneriler, İŞKUR çalışanlarının (doğu anadolu bölgesi İŞKUR çalışanları) iş tatminini artırarak tükenmişlik seviyelerini azaltmalarına yardımcı olabilir.

KAYNAKÇA

Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 124*(2), 229.

Adams. G. A. King. L. A., & Daniel. W. (1996). Relation ships job and family ınvolvement, family social supportand work-family conflict with joband life satisfaction. *Journal of Applied Pyschology* 81, 403-411.

Akçay, V. H. (2012). Pozitif psikolojik sermayenin iş tatmini ile ilişkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Derg*isi, *2*(1), 123-140.

Akdağ, F., & Yüksel, M. (2010). İnsan kaynakları yönetimi açısından işkoliklik ve algılanan stres ilişkisinde kontrol odağının rolü. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, *2*(1), 47-55.

Åkerstedt, T., & Landström, U. (1998). Work place counter measures of night shift fatigue. *Int J Ind Ergonomics*, *21*(3-4), 167-178.

Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi ve banka çalışanları için yapılan bir araştırma.* (Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 205318)

Akın, A., & Yalnız, A. (2015). Yaşam memnuniyeti ölçeği (YMÖ) Türkçe formu: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 14*(54), 95-102.

Akın, U., & Oğuz, E. (2010), Öğretmenlerin işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerinin ilişkisi ve çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 16*(3), 309-327.

Akıncı, Z. (2002), Turizm sektöründe iş gören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İ. İ. B. F. Dergisi, 4*(1), 1-25.

Akyüz, Z. (2013). *İşkoliklik ve tükenmişlik arsındaki ilişki: hukukçular ve öğretim elemanları üzerinde bir saha araştırması*. (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 331091)

Alarcon, G., Eschleman, K. J., Bowling, N. A., (2009). Relationship between personality variables and burnout: *A Meta-Analysis. Work & Stress, 23*(3), 244-263.

Alimoğlu, M. K., & Dönmez, L. (2005). Daylight exposure and the otherpredictors of burnout among nurses in a university hospital. *International Journal of Nursing Studies 42*(1), 549–555.

Alkış, N. B. (2016). Yapısal eşitlik modellemesi: Kavramlar ve genel bakış. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, *2*(3), 105-116.

Andreassen, C. S., Griffiths, M. D., Gjertsen, S. R., Krossbakken, E., Kvam, S., and Pallesen, S. (2013). Therelationships between behavioral addictionsand the five-factor model of personality. *Journal of Behavioral Addictions*, *2*(1), 90-99.

Andreassen, C. S., Ursin, H., & Eriksen, H. R. (2007). The relationship between strong motivationto work. *Workaholism, and Health, Psychology & Health, 22*(5), 615-629.

Andreassen, C. S., Hetland, J., & Pallesen, S. (2013) Workaholism and work– family spillover in a cross-occupational sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22*(1): 78-87.

Ardıç, K., & Polatcı, S., (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF Dergisi, 12*(1), 26-12

Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15*(1), 131-148.

Arsezen, P. (2017). Turizmde işkoliklik davranışı, iş tatmini ile işletme performansı arasındaki ilişkinin analizi ve örgüte duygusal bağlılığın aracı rolü: Antalya'da bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki yöneticiler örneği. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *6*(5), 211-227.

Arslan, H., Ünal, M., & Aslan, O. (1996). Pratisyen hekimlerde tükenme düzeyleri. *Düşünen Adam*, 9(3): 48-52

Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H., (1993), Emotional labor in service roles: The ınfluence of İdentity, *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.

Avcı, U., & Boylu, Y. (2010). Türk Turizm Çalışanları için Duygusal Emek Ölçeği Geçerlemesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 7*(2), 20-29

Avşaroğlu, D. K. (2006). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *F.Ü Sosyal Bilimleri Dergisi, 17*(1);115-130

Aycan, Z. (2006). Work-familyconflict in Turkey: Societal change and policy implications. *Presented at the 26th International Conference of Applied Psychology*, Athens, Greece, July.

Aydemir, M. (2005). *Bankacılıkta stres sorunu*. *Sosyal Siyaset Konferansları 49*. (s.487-505) İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, İstanbul.

Bağcı, Z., & Bursalı, N. (2015). Duygusal emek: Tanımı, boyutları ve iş yaşamındaki önemi. *İş ve İnsan Dergisi*, *2*(2), 69-85.

Bakker, A. B., & Burke, R. (2009). Workaholism and Relationship Quality: A Spillover–Crossover Perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, *14*(1): 23–33.

Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2002) Validation of the maslach burnout ınventory – general survey: An internet study across occupations. *Anxiety, Stress, and Coping*, *15*(3), 245-260.

Baldwin, T. (2005). Life satisfaction and student performance, *Academy of Management Learning & Education*, *4*(4), 421-433.

Baltaş, A., & Baltaş, Z. (2013). *Stres ve başa çıkma yolları*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Bardakçı, S., & Baloğlu, M. (2012). İlköğretim ve ortaöğretim kurumlarında görev yapan okul yöneticilerinin işkoliklik eğilimleri. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, *37*(1), 164.

Barnett, R. C., and Shen, Y. C. (1997). Gender, high-and low-schedule-control house work tasks, andpsychologicaldistress. *Journal of FamilyIssues, 18*(4), 403-428.

Barrıck, R. K. (1989), Burnout and job satisfaction of vocational supervisor. The Ohio State University, *Journal of Agricultural Education, 34*(3), 1-7

Barry P.D. (1984). *Psychosocial nursing assessment and ıntervention*. J. B. Lippincott Company, Philadelphia.

Bashan, E. (2012). *İşkoliklik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ölçemeye yönelik bir araştırma.* (Yüksek Lisans Tezi). Kütahya, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 592218)

Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 58*(1), 254-274.

Bayraktaroğlu, S., Kutanis, R. Ö., & Dosaliyeva, D. (2009). *İşkoliklik ve örgütsel bağlılık: Bankacılık sektöründe karşılaştırmalı bir araştırma*. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir.

Bayraktaroğlu, S., Yılmaz, S. E. ve Çetinel, E. (2015). İnsan kaynakları yönetimi bağlamında işkoliklik davranışı üzerine bir değerlendirme. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *15*(3), 107-129

Bayraktaroğlu, S., & Dosaliyeva, D. (2012). *İşkoliklik ve örgütsel bağımlılık üzerindeki etkisi. Örgütsel davranışta seçme konular*. İstanbul: İlke Yayın Evi.

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational newman, johne: Etkiiveness: a facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(1), 665-699.

Beemsterboer, J., and Baum B.H. (1984). Burnout: Definitions and health care management. *Social Work in Health Care, 10*(1), 97-109.

Bennett, R, (1997), Job satisfaction among police constables: A comparative study in three developing nations. *Justice Quarterly, 14*(2), 295-323.

Bhuin, S., Mengüç, B. veBorsboom, R. (2005). Stressors and job outcomes in sales: A triphasic model versus a liner-quadratic-interactive model. *Journal of Business Research, 58*(1), 141-150.

Bonebright, C. A. (2001). *The relationship of workaholism with stress, burnout, and productivity*. (Doctora Thesis). Iowa Üniversitesi, ABD.

Bonebright, C. A., Clay, D. L., & Ankenmann, R. D. (2000). Therelationship of workaholismwithwork-life conflict, life satisfaction, andpurpose in life. *Journal of Counseling Psychology, 47*(1), 469-477.

Brady, B. R., Vodanovich, J., & Rotunda, R. (2008). The ımpact of workaholism on work-family conflict, job satisfaction, and perception of leisure activities. *The Psychologist Manager Journal, 11*(1), 241–263.

Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health, 6*(4), 12–24.

Britt, T. W., & Dawson, C. R. (2005). Predicting work-family conflict from work load, job attitudes, groupattitudes, and health: A longitudinalstudy. *Military Psychology*, *17*(3), 203-227.

Brotheridge C. M., & Grandey A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, *60*(1), 17–39.

Brotheridge C. M., & Lee R. T. (2003), Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *76*(1), 365-379.

Bryant, C. M., & Conger, R. D. (1999). Marital success and domains of social support in long term ralationships: Does the influence of network members ever end? *Journal of Marriage andThe Family, 61*(1), 437-450.

Budak, G., & Sürgevil O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergis*i, *20*(2), 95-108.

Buelens, M., & Poelmans, S. A. Y. (2004). Enriching the spence and robbins typology of workaholism: Demographic, motivational and organizational correlates. *Journal of Organizational Change Management, 17*(5): 440-458.

Burke, J.R. (2000). Workaholism in organizations: The role of organizational values. *Personel Review, 30*(6), 637–645.

Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2009). Work motivations, satisfactions, and health among managers: Passionversus addiction, *Cross-Cultural Research, 43*(1), 349-365.

Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1999). Work-family conflict, spouse support, and nursing staffwell-being during organization alrestructuring. *Journal of Occupational Health Psychology, 4*(1), 327-336.

Burke, R. J., Koyuncu, M., & Fiksenbaum, L. (2008). Workaholism, workand extra-work satisfactions and psychological well-being among professors in Turkey. Cross cultural management. *An International Journal*, *15*(4), 353-366

Burke, R. J., & Matthiesen, S. (2004). Short communication: Workaholism among Norwegian journalists: Antecedents and consequences. *Stress and Health, 20*(1), 301-308.

Bültmann, U., Kant I.J., & Van Den Brandt, P.A. (2002) Psychosocial work characteristics as risk factors for the onset of fatigue andpsychological distress: Prospective results from the maastrichcohort study. *Psychol Med, 32*(1), 333–345

Byrne, B. M. (1994). Burnout: Testing for the validity, replication, and ınvariance of causal structure across elementary, ıntermediate, andsecondary teachers. *American Educational Research Journal, 31*(3), 645-673.

Cam, E. (2004) Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 2*(13), 14

Can, Y., & Soyer, F. (2008). Mesleki ve sosyo-ekonomik beklenti ile yaşam tatmini arasındaki ilişki: Beden eğitimi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi 10*(4), 24-33

Canbay, H. (2010). *Lise öğrencilerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile sosyal beceri düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 278478)

Carlson, D. S., Kacmar, K. M. & Stepina, L. P. (1995). An examination of twoaspects of work-family conflict: Time and identity. *Women İnmanagement Review, 10*(2), 17-25

Cedoline A. J., & Publisher (1982). *Excerpts from job burnout in public education: symptoms, causes, and survival skills, in by the teachers college*. Columbia University, Erişim Adresi: http://ehlt. flinders. edu. au/education/iej/articles/v4n2/dworkin/paper. pdf

Chacko, T. (1983). Job and life satisfactions: A causal analysis of their relationships, *Academy of Management Journal*, *26*(1), 163-169.

Charming Healt Center (2007), *Workaholism: Getting work aholicimplies emotionalim balance*. Erişim adresi: http://www. charminghealth.com/applicability/ workaholism. htm

Cherrington, D. J. (1980). *The Work Ethic*. New York: American Management Association.

Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in social services: Mentalwell-being, constraints and job satisfaction. *British Journal of Social Work, 34*(5), 735-746.

Colangelo, T. M. (2004). *Teacher stress and burnout and the rale of physical activitiy and parent ınvolvement*. Central Connecticut State University, New Britain.

Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1994). Healthy mind: Healthy organizations-a proactive approach to occupational stress. *Human Relations, 47*(4), 1-12.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A reviewandıntegration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*(4), 621-656.

Corey, G. (2008). *Psikolojik danışma, psikoterapi kuram ve uygulamaları: Theory andpractice of counseling and psychotherapy* (T. Ergene, çev. ed.). Ankara: Mentis Yayıncılık.

Corey, G., (1996). Theory and practice of counseling and psychotherapy. (pp. 178-179), Erişim Adresi:http://psychologypdfdownload.blogspot.com/2012/12/theory-and-practice-of counseling-and. html

Cott, N. F. (2002). Public vows: A history of marriage and the nation. Cambridge: Harvard University Press.

Cramer, D. (1995). Life and job satisfaction. *The Journal of Psychology, 129*(1), 261-267.

Cropanzano, R., Rupp, D. E.. & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship Behaviors. *Journal of Applied Psychology, 88*(1),160-169.

Çam, O., (1992). *Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması*. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Çam-Kırlangıç O (1995). *Tükenmişlik*. İzmir: Saray Medikal Yayıncılık,

Çapri, B. (2008). *Eş tükenmişliğini yordayan değişkenlerin incelenmesi*. (Doktora Tezi), Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 227396)

Çelik, M. (2006). *Evlilik doyum ölçeği geliştirme çalışması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 205500)

Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde güdülenme ve iş doyumu,* Ankara: Anı Yayıncılık.

Çetinkaya, M., & Çimenci, S. (2014). Örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi ve örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: Yapısal eşitlik modeli çalışması. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 12*(23), 237-278.

Çevik, H., Şimşek, K. Y., Mercanoğlu, A. O., & Bayram, A. (2018). Spor etkinlik kişiliği ölçeğinin geçerlik ve güvenirliği. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, *16*(2), 245-258.

Çokluk, Ö. (2000). Örgütlerde tükenmişlik, (Ed: C. Elma ve K. Demir). *Yönetimde çağdaş yaklaşımlar*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33*(1), 79-94.

Daniel Heller, T.A., & Judge, D.W. (2002) The confounding role of personalityand traitaffectivity in the relationshipbetween job and lide satisfaction, *Journal of Organizational Behaviour, 23*(1), 815-835

Davis, K. (1982). *Human Behavior at Work*, New Delhi: Tata McGraw Hill Publications.

Demeroutı, E., & Arnold, B. B. Friedhelm N., & Wilmar B. S. (2000). A model of burnoutandlife satisfaction amongst nurses, *Journal of Advanced Nursing, 32*(2), 454-464.

Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2000) A model of burnoutand life satis faction amongst. *Nurses, 32*(2), 454-464.

Demir, S. (2018). *İş tatmininin örgütsel verimliliğe etkisinde bireysel yeteneğin rolü bir uygulama. (*Yüksek Lisans Tezi), İnönü Üniversitesi. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 502094)

Deniz, M., (2005). *Bir Tutum çeşidi olarak iş tatmini, örgütsel davranış boyutlarından seçmeler,* Ankara: Nobel Yay.

Dennis, M., & Scott, C.K. (2007). Managing addiction as a chronic condition. *Addict Sci Clin Pract, 4*(1), 45–55.

Dennis, M., Scott C.K., & Funk, R. (2005). The duration and correlates ofaddiction and treatment careers. *J Subst Abuse Treat, 28*(1), 51–62.

Dıefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*(1), 339-357.

Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H., (2003), Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior, 24*(1), 945-959

Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin, 95*(3), 542-575.

Dignam, J.T., Barrera M., & West S.G. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers. *American Journal of Community Psychology, 14*(2), 177-193.

Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 50*(3-4), 115-140.

Dinler, C. (2019). *İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi iş özellikleri Kuramı Yaklaşımı*. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Entitüsü. (Yüksek Lisans Tezi). Aydın. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 586877)

Dockery, M. (2010). Happiness, Life Satis faction and The Role of Work: Evidence From Two Australian Surveys, Curtin Business School, Erişim Adresi: http://www. melbourneinstitute. com/hilda/biblio/cp/conf-hd05. pdf.

Doğan, İ. (2015). *Farklı veri yapısı ve örneklem büyüklüklerinde yapısal eşitlik modellerinin geçerliği ve güvenirliğinin değerlendirilmesi*. (Doktora Tezi), Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 414930)

Doğan, T., & Tel, F. D. (2011). Duwas işkoliklik ölçeği türkçe formunun (Duwastr) geçerlik ve güvenirliğinin incelenmesi. *AİBÜ, Eğitim Fakültesi Dergisi, 11*(1), 61-69.

Dolu, G. (1997). *Onkolojide çalışan hekimlerde tıbbi sosyal çalışma açısından tükenmişlik (burnout) sendromunun araştırılması.* (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Prevantif Onkoloji ABD, İstanbul. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 59369)

Dosaliyeva, D., & Bayraktaroğlu, S. (2010). Örgütsel davranışta güncel konular (içinde). (D. E. Özler ed.). *İşkoliklik, 12*(1), 213-243.

Douglas, J. E., & Morris, J. R. (2006). Workaholic or just hard worker?. *Career Development International, 11*(5): 394–417

Durak, D. B. (2019). *Öz-yeterliğin duygusal emek üzerindeki etkisi ve bu süreçte örgütsel desteğin düzenleyici rolüne ilişkin bir çalışma.* (Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 549025)

Dursun, S., Bayram, N., & Aytaç, S. (2011). *Duygusal emeğin iş tatmini ve tükenme üzerine etkisi*, 17. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı.

Duxbury, M.L., Armstrong, G.D., Drew, D.J., & Henly, S.J. (1984). Head nurse leadership style with staff nurse burnout and job satisfaction in neonatal intensive care units. *Nursing Research*, 33(2), 97-101.

Düzyürek S., & Ünlüoğlu G., (1992). Hekimlerde tükenmişlik sendromu. *Psikiyatri Bülteni*, 1(1), 108-113.

Dworkin A. G., (2001). Perspectives on teacher burnout and school reform. the university of houston and the australian national university. *International Education Journal 2*(2), 5.

Efeoğlu, E., & Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *16*(2), 237-354

Efeoğlu, İ. (2006) *İş-Aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma.* (Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 205447)

Ekman, P. (2018), *Cross-culture studiesof facial expression, darwin and facial expression: A century of research in review,* (Ed. By P. Ekman), Academic Press,

Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z., & Erat, S. (2011). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5*(1), 17-26.

Erdoğan, İ., (1983). *İşletmelerde kişi değerlemede psikoteknik.* İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No. 243.

Erdoğan, İ., (1994), *İşletmelerde Davranış,* İstanbul: Beta Basım Yayım.

Erdwins, C. J., Buffardi, L. C., & Casper, W. J. (2001). Therelationship of women's role straintosocialsupport, role satisfaction, and self-efficacy, familyrelations. *Inter Disciplinary Journal of Applied Family Studies, 50*(3), 230-238.

Eren, E, (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*, 8. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Eren, E., (2006). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. (9. Baskı). İstanbul: Beta Basın Yayın ve Dağıtım Şirketi.

Ergin, C., (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeği'nin uyarlanması*. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, (R. Bayraktar ve İ. Dağ, Editörler), Ankara.

Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K., & Sanisoğlu, S. Y. (2013). Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri. *Turkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences, 33*(1), 210-223.

Eroğlu, E. (2013). Örgütsel iletişimin işgörenlerin duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk İletişim, 6*(3), 18-33

Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: Todaie Yayınları.

Ertemli, H. (2011). *İş-Aile ve aile-iş çatışmalarının işe cezbolma üzerindeki etkisine yönelik bir uygulama.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 205862)

Evans, B., & Bartolome, F. (1984). The changing pictures of the relationship between career and family. *Journal of Occupational Behavior, 5*(1), 9-21

Feldman, D. C., & Arnold, H. J., (1985). *Managing Individual and Group Behavior in Organizations*, McGraw-Hill Book Company.

Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond workand family: A measure of work/nonwork ınterference and enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, *14*(1), 441-456.

Folger, R., & Konovsky, M. A., (1989), Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal, 32*(1), 115-130.

Fredeunberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social, 30*(1), 159-165.

Friberg, T. (2009). Burnout: from popular culture to psychiatric dagnosisin sweden. *Cult Med Psychiatry*, *4*(1), 538-558.

Frone, M. R. (2003). Work-Family Balance. In J. C. Quickvel. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 143-162). Washington, DC: American Psychological Association.

Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developingandtesting an integrative model of thework-familyinterface. *Journal of VocationalBehavior*, *50*(1), 145-167.

Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M. C. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the Association for Information Systems, 4*(7), 1-77.

Gençay, Ö. (2007). Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumu ve mesleki tükenmişliklerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi, 15*(2), 765-780.

Gerçek, M., Atay, S. E., & Dündar, G. (2015). Çalışanların iş-yaşam dengesi ile kariyer tatmininin, isten ayrılma niyetine etkisi. Kafkas University. *Faculty of Economics and Administrative Sciences Journal*, *6*(11), 67.

Gilliland B. E., & James R. K., (1993). Crisis ıntervention strategies, humanservices workers in crisis: Burnout. Memphis State University, Brooks/ Cole Publishing Company, California.

Goodman, B. (2006). A field guide to the workaholic. *Psychology Today*, *5*(6), 40-41.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(1), 95-110.

Greene, G. (1961). *A burnt-out case*. The Viking Press. USA.

Greenhaus, J. H., Bedeian, A. G., & Mossholder, K. W. (1987). Work experiences, job performans, and feelings of personal and family well-being. *Journal of Vocational Behavior, 31*(1), 200-215.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between workand family roles. *Academy of Management Review, 10*(1), 76-88.

Grimshaw, J. (2000). *Employment and health: Psychosocial stress in the work place*. Athenaeum Press Ltd, Gateshead, Tyne & Wear. Second Published, London.

Grunfeld, E., Whelan, T. J., Zitzelsberger, L., Willan, A. R., Montesanto, B., & Evans, W. K., (2000), Cancer care workers in Ontario: Prevalence of burnout, job stress and job satisfaction Canadian Medical Association or its licensors, *JAMC, 2000*(2),166-169

Grzywacz, J. G, & Marks, N. F. (2000), Reconceptualizing the work family ınterface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family, *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 111-126

Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *21*(1), 91-109.

Güner, K. Z. (2014). *Erken dönem uyumsuz şemalar, ilişkilerdeki bilişsel süreçler, yüklemeler, evlilikte sorunlarla başa çıkma yollarının evlilik uyumu ile ilişkisi*, (Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 389802)

Güney, S. (2007). *Yönetim ve organizasyon*, 2. Baskı, İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.

Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, *11*(1), 167-184.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart,* University of California Press,

Gürbüz, S. & Bayık, M. E (2021). Aracılık modellerinin analizinde yeni yaklaşım: Baron ve kenny'nin yöntemi hala geçerli mi? *Türk Psikoloji Dergisi*, *36*(88), 1-14

Hakanena, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The job demands-resources model: A threeyear cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress, 22*(3), 224-241.

Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework. İn W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 95–113). Washington, DC: Taylor & Francis.

Hardy, G. E., Shapiro, D.A., and Borrill, C. S. (1997). Fatigue in the workforce of national health service trusts: levels of symptomatology and links with minor psychiatric disorder, demographic, occupational and work role factors. *J Psychosom Res, 43*(1), 83–92.

Heim, E. (1991). Job stressors and coping in health professions. *Psychother Psychosom 55*(1), 90-99.

Hochschild, A. R. (1983), The managed heart: Commercialization of human feeling, Berkeley, University of California Press.

Houkes, I., Winants Y., & Twellaar, M. (2008). Specific determinants of burnout among male and female general practitioners: A cross-lagged panel analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 81*(2), 249-276.

Hu, Q.S., Wilmar B., Hessen, D.J., Salanova, M., Taris, T.W., Hakanen, J., & Shimazu, A. (2014). East is east and west is west and never the twain shall meet: Work engagement and workaholism across eastern and western cultures. *Journal of Behavioral and Social Sciences, 1*(1), 6–24

Hughes, B., & Boothroyd, R. (2002). Günlük hayatın stresine son. (Çev. S. Koçak). İstanbul: Doruk Yayımcılık.

Ignat, A. A., & Clipa, O. (2012). Teachers' satisfaction with life, job satisfaction and their emotional intelligence, *Social and Behavioral sciences,33*(1), 498-502.

Ivancevich, J. M., & Matteson M. T. (2002). Organizational behaviour and management. Sixth Edition, Mcgraw-Hill Higher Education.

Jagodzınskı, W. (2005). Structure and measurement of life satisfaction in asian countries: An exploratory analysis. *Japanese Journal of Political Science, 6*(3), 287-312.

Judge, T. (1994) Individual differences in the nature of the relationship between job andlife Satisfaction. *Journal of Occupational & Organizational Psychology, 67*(2), 101-107.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.

Kale, F., (2007). *Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişlenler açisindan incelenmesi.* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 209400)

Kapız, S. Ö. (2002). İş-aile yaşamı dengesi ve dengeye yönelik yeni bir yaklaşım: Sınır teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4*(3), 139-153.

Karadal, H, (1999). *Yönetici yaşam biçimleri ile yöneticinin etkinliği ve iş tatmini arasındaki ilişki: Bazı sektörlerde bir araştırma,* (Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 896605)

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, job decision latitude andmental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(1) 285–308.

Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K., & Çınar, O. (2009). Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi bir uygulama. *İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi, 20*(63), 59-73.

Kaygın, E., & Naktiyok, A. (2012). Tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişki: Akademik personel üzerinde bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 16*(1), 99-118.

Keser, A. (2005), İş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisi. *Çalışma ve Toplum Dergisi, 2005*(4), 77-96

Keser, H., & Öngen Bilir, S. (2019). Minnesota iş tatmini ölçeği'nin Türkçe versiyonunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *İş ve İnsan Dergisi, 5*(2), 145-160.

Killinger, B. (1991). Workaholics: The respectable addicts. Simon & Schuster, New York, NY.

Kim, H. J. (2008). Hotel service providers emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management, 27*(2), 151-161.

Koch, J., & Steers, R., (1978). Job Attachment, satisfaction and turnover among public sector employees, *Journal of Vocational Behavior, 12*(1), 119-128.

Korkmaz, M., Germir, H., Yücel, A., & Gürkan, A. (2015). Yaşam memnuniyeti üzerinde etkili olan sosyodemografik bileşenler üzerine bir analiz. *Uluslararası Hakemli Psikiyatri ve Psikoloji Araştırmaları Dergis*i, *3*(2), 79-111.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2002). *Organizational behavior*, (Fifth Edition), USA, Mcgraw Hill.

Lambert, E. G., Hogan, N. L., Camp, S. D., & Ventura, L. A. (2006). The impact of work family conflict on correctional staff: A preliminary study. *Criminology and Criminal Justice*, *6*(4), 371-387.

Larson, J. H., & Holman, T. B. (1994). Predictors of marital quality and stability. *Family Relations, 43*(1), 228-237.

Lawler, E. E., & Porter, L. W, (1967), The effect of performance on job satisfaction, *Industrial Relations, 7*(1), 20-28.

Lazarus R. S., & Folkman S. (1985). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

Lebowitz, S. (2016). A stanford scientistsaysour culture breeds workaholism and it's making us sick. Erişim adresi: http://www.businessinsider.com. au/stanford-scientist-cultureencourages-workaholism-2016-2). (Erişim tarihi 11. 08. 2024).

Lechky, O. (1991). There should be moreto life than medicine, Aouthor warns workaholic mds. *Canadian Medical Association Journal*, *145*(7), 857-861.

Leiter, M. P., Maslach, C. (1988). The ımpact of ınterpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, *9*(4), 297-308.

Leiter, M. P., (2003). *Areas of worklife survey manual* (Third Edition). Centre for organizational research and development, Wolfville, Canada.

Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burn out constructa crossoccupations. *Anxiety, Stressand Coping*, *9*(1), 229-243.

Lewis, G., & Wessely, S. (1992). The epidemiology of fatigue: More questions than answers. *J. Epidemiol Comm Health*, 46, 92–97

Linton, S. J., & Bryngelsson, I. L. (2000). Insomnia and ıts relationship to work andhealth in a working-age population. *Journal of Occupational Rehabilitation, 10*(1), 169–183.

Lloyd, L. B., & Leslie, W. R, (2004). *Human resource management*, International Edition, New York: McGraw Hill.

Lloyd, S., & Hamner, W. C, (1979). Individiual versus systems rewards: Who's dissatisfied why and what's their likely response, *Academy of Management Journal*, *22*(4), 781-802.

Locke, E. A., (1976). The nature and causes of job satisfaction, the handbook of ındustrial and organizational pyschology, (pp. 1297-1349). IL: Rand McNally, Chicago.

Machlowitz, M. (1980). Workaholics: Living with them, working with them. Addison-Wesley Reading, Ma.

Magnus-Mesmer, J. R., & Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-workconflict: A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior, 67*(1), 215-232.

Majidli, F., & Budak, G. (2018). Mobbing ile mücadelede farklılıkların yönetimi stratejileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 33*(1), 129-161.

Martinussen, M., Richardsen, A. M., & Burke, R. J. (2007), Jobdemands, job resources, and burnout among police officers, *Journal of Criminal Justice, 35*(1), 239–249.

Maslach, C. (1981). Burnout: A social psychological analysis. In: Jones, J. W. (Eds.), The burnout syndrome. (pp. 31-53). London: House Press, Illinois.

Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). *Manuel Maslach burnout inventory*. Second Edition, Palo Alto, Consulting Psychologists Press, California.

Maslach, C. (1986). Sretss, Burnout and workaholism. professionals in distress: Issues, syndromes and solutions in psychology. (Ed. Kilburg, T. and Nathan. W.) American Psychological Association.

Maslach, C. (2003) Job burnout: New directions in research and intervention. *Curr Dir Psychol Sci, 12*(5), 189–192.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour, 2*(1), 99-113.

Maslach, C., & Leıter P. M., (1997). The truth about burnout. *Jossey-Bass, San Francisco, 3*(1), 37.

Maslach, C., Schaufeli W. B., & Leiter M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology, 52*(1), 397-422.

Matuska K. M. (2010). Workaholism, life balance, and well-being: A comparative analysis. *Journal of Occupational Science, 17*(2), 104– 111.

Mcintyre, R. (2016). Sleep and inflammation: Implications for domain approach and treatment opportunities. *Society of Biological Psychiatry, 80*(1), 9-11.

Mcmillian, L. H. W., & O'Driscoll M. P. (2004). Workaholism and health, Implications for organization, *Journal of Organizational Change, 17*(5), 509-519.

Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. (2006). Gender and emotional labor in public organizations: An empirical examination of the link to performance. *Public Administration Review, 66*(6), 899-909.

Mert, M., & Ardahan, F. (2014). Yaşam doyumu duygusal zeka ve rekreatif doğa sporları yapmanın bireylerin ekolojik algısı üzerine etkisi: Türkiye örneği. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi, 12*(4), 50-69.

Mirowsky, J. (1985). Depression and maritalpower: An equity model. *American Journal of Sociology,* 91(1), 557-592.

Mohren, D., Swaen, C. L., Gerard, M. H., Kant, I., Van, A., Ludovic, G. P. M., Borm, P. J. A., & Galama, J. M. D. (2003). Common infections and the role of burnout in a dutch working population, *Journal of Psychosomatic Research, 55*(1), 201– 208

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010.

Mosier, S. K. (1983). *Workaholics: An analysis of their stress, success and priorities.* (Unpublished Masteral Thesis), University of Texas At Austin.

Myers, D. G., & Diener, E. (1995). Who is happy? *Psychological* Science, *6*(1), 10-19.

Naktiyok, A., & Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19*(2), 179-198.

Naughton, J. T. (1987). A conceptual view of workaholism and ımplications for career counseling and research. *Career Development Quarterly, 6*(1), 180–187

Oktay, M, (1996). *İletişimciler için davranış bilimlerine giriş*. İstanbul: Der Yayınları.

Oruç, S., (2007). Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 410201)

Otacıoğlu S. G. (2008). Müzik öğretmenlerinde tükenmişlik sendromu ve etkileyen faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9*(15),103-116.

Ölçer, F. (2005). İşkoliklik üzerine bir araştırma. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 9*(1),123-144.

Özkan, A., & Özdevecioğlu, M., (2011). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki streslerinin ruhsal ve fiziksel sağlıkları üzerindeki etkileri. *World of Accounting Science, 13*(3), 201-224.

Özkaplan, N. (2015). Hizmet sektöründe duygusal emek ve toplumsal cinsiyet. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, 15*(56),1-5.

Özler, D. E., (2010). Örgütsel davranışta güncel konular. (ss. 287-309), İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: Ampirik bir yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, 23*(1-2), 75-81.

Paoli, P., & Merllié, D. (2001). Third european survey on working conditions 2000. Erişil Adresi: http://www.eurofound.eu.int/publications/ files/ef0121en. pdf

Parasuraman, S., & Simmers, C. A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: A comparative study. *Journal of Organizational Behavior, 22*(1), 551-568.

Potter, B.A. (1995). Preventing job burnout transforming work pressures into productivity. California, Erişim Adresi: http://www. freepatentsonline.com/article/AustralianJournal-Outdoor-Education/148768181. html

Querstein, V., & Mcaffe, R. B., Glassman, M, (1992), The situational occurences theory of job satisfaction, *Human Relations, 45*(8), 859-873.

Rafaeli, A. (1989). When clerks meet customers: A test of variables related to emotional expressions on the job. *Journal of Applied Psychology*, *74*(3), 385.

Rauch, J. (2004). Gay Marriage: Why it is good for gays, good for straights, and good for America. New York, NY: Times Books/Henry Holt and Co. LLC.

Renzı, C., Tabolli, S., Ianni, A., Di Pietro, C., & Puddu, P., (2005). Burnout and job satisfaction comparing healthcare staff of a dermatological hospital and a general hospital. *European Academy of Dermatology and venereology, JEADV, 19*(1), 153–157.

Rice, R. A. (1984). Comparison of work and nonworkpredictors of life satisfaction. *Academy of Management Journal*, 27(1), 184-190.

Robinson, B. E. (2000). Workaholism: Bridging the gap between workplace, soicocultural andfamily research. *Journal of Employment Counseling, 37*(1), 31-47

Robinson, B. E. (2013). *Chained to thedesk: A guidebookforworkaholics, their partners and children, and the clinicians who treat them* (3rd edn.). New York University Press.

Rode, J. C. (2004). Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an ıntegrated model. *Human Relations, 57*(9), 1205-1230.

Rojas, V. M., & Kleiner, B. H. (2000). The art and science of etkii ve stres manangement, *Manangement Research News, 23*(8), 103-106.

Rollinson, D. (2005). Organisational behaviour and analysis: an ıntegrated approach. London: Prentice-Hall.

Russo, J. A., & Waters, L. E. (2006). Workaholic worker type differences in work-family conflict, the moderating role of supervisor support and flexible work scheduling. *Career Development International, 11*(5), 418-439.

Sabuncuoğlu, E. T. (2007). Eğitim, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Ege Akademik Bakış, 7*(2), 613-628.

Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M., (2003). *Örgütsel psikoloji.* Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayınları.

Salmela-Aro, K., & Nurmi, J. (2004). Employees' motivational orientation and well-being at work: A person-oriented approach, *Journal of Organizational Change Management, 17*(5), 471-489.

Schafer, W. (1987). *Stress management for wellness.* New York: McGrawHill

Schaufeli W. B., Bakker, A. B., Arnold, B., van der Heijden, Frank M. M. A., & Prins, J. T. (2009). Workaholism, burnout and well-being among junior doctors: The mediating role of conflict, work & stress. *An International Journal of Work, Health & Organisations, 23*(2), 155-172.

Schaufeli, W. B., Shimazu, A., & Taris, T. W. (2009). Being driven to work excessively hard the evaluation of a two-factor measure of workaholism in the Netherlands and Japan. *Cross-Cultural Research, 43*(4), 320-348.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Van Der Heijden Fmma, Prins J. T (2009). Workaholism among medical residents: İt is the combination of working excessively and working compulsively that counts. *Int. J. Stress Manager, 16*(1), 249–72.

Schaufeli, W. B., Shimazu, A., & Taris, T. W. (2009). Beingdriventoworkexcessively hard. Theevaluation of a two-factormea-sure of workaholism in the Netherlandsand. *Japan. Cross Cultural Research, 43*, 320-348.

Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. B. (2008). It takes two to tango. Workaholism is working excessively and working compulsively. In. *The Long Work Hours Culture. Causes, Consequences and Choices.* (R. J. Burke ve C. L. Cooper, Eds.), pp. 203-225. Emerald, England.

Schaufeli, W., B., Bakker, A., B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. A cross-national study. *Educationaland Psychological Measurement, 66*(1), 701-716.

Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. (2006). On the differences between work engagement and workaholism. In. (R. Burke Ed.). Research companionto working time and workaddiction (pp. 193-217). Edward Elgar: Northampton, MA.

Scheidler, J. A. (2008). *Effect of perceived stress and perceived social support on marital satisfaction in doctoral students.* (Doctoral Dissertation), Walden University, Washington, USA.

Schoderberk, P. P., Cosier, R. A., & Aplin, J. C, (1991). *Management*. Harcourt Brace Jovanovich Publishers, USA.

Schumacker R. E., & Lomax, R. G. (2010). A *beginner's guide to structrural equation modeling*. (3rd Edition). New York: Taylor and Francis Group.

Scott, K. S., Moore, K. S., & Miceli, M. P. (1997). An exploration of the meaning and consequences of workaholism, *Human Relations, 50*(3), 287-314.

Selye, H. (1955). Stress and disease, *Science*, 122(1), 625-631

Selye, H. (1974). *Stress without distress*, New York: American Library, Inc.

Senter, A, Morgan, R. D., Serna, Mc. Donald, C., Bewley, M. (2010). Correctional psychologist burnout, job satisfaction and life satisfaction. *American Psychological Association, 7*(3), 190-201.

Sertçe, S, (2003). *Kamu kuruluşlarında yöneticilerin iş doyumu üzerine araştırma, izmir emniyet teşkilatı örneği.* (Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 130234)

Seybold, K. C., & Salomone, P. R. (1994). Understanding workaholism: A review of causes andcounseling approaches. *Journal of Counseling and Development, 73*(1), 4–10.

Shimazu, A., Demerouti, E., Bakker, A. B., Shimada, K., & Kawakami, N. (2011). Workaholism and well-being among japanese dual-earner couples: A spillover-crossover perspective. *Social Science & Medicine, 73*(4), 399-409.

Shimomitsu, T., Haratani, T., Nakamura, K., Kawakami, N., Hayashi, T., Hiro, H., Arai, M., Miyazaki, S., Furuki, K., Ohya, Y.,Odagiri, Y. (2000). The final development workaholism and sleep problems 871 of the brief job stress questionnaire mainly used for assessment of the ındividuals. In: *The Ministry of labour sponsored grant for the prevention of work related illness: The 1999 Report*, (Kato M Ed.), pp.126–64, Tokyo Medical College, Tokyo (In Japanese).

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations, in C. L. Cooper ve I. Robertson (Ed.), *International review of ındustrial-organizational psychology*, (pp. 25-48). New York: Wiley

Sılığ, A. (2003). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi.* (Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 124676)

Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P., & Seidel, D. (1990). Low status control, high effort at work andischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar Men. *Social Science & Medicine, 31*(4), 1127–1134

Silah, M. (2005). *Endüstride çalışma psikolojisi*, 2. Baskı. Ankara: Seçkin Yayınevi

Snir, R., & Harpaz, I. (2004). Attitudinal and demographic antecedents of workaholism. *Journal of Organizational Change Management 17*(5), 520–536.

Snir, R., & Harpaz, I. (2009). Workaholism from a cross-cultural perspective. *Cross-Cultural Research, 43*(1), 303-308.

Snir, R., and Zohar, D. (2008). Workaholism as discretionary time ınvestment at work: An experience-sampling study. *Applied psychology: An International Review, 57*(3), 109–127

Snir, R. Harpaz, I., & Burke, R. J. (2006). Workaholism in Organizations: New research directions. *Career Development International 11*(5): 369–373.

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the ınterface between nonwork and work. *J. Appl Psychol 88*(1), 518–28.

Soysal, A. (2009). Farklı sektörlerde çalışan işgörenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14*(2), 333-359.

Spence, J. T., & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, *58*(2), 160–178.

Srivastava, M. (2012). Stress, Workaholism and job demands: A study of Executives in Mumbai. *NMIMS Management Review*, *22*(3), 94-116.

Stoeber, J., Davis, R. C., & Townley, Jessica (2013). Perfectionism and workaholism in employees: The role of work motivation. *Personality and Individual Differences*, *55*(2), 733–738.

Sussman, S. (2012). Workaholism: A Review. *J Addict Res Ther, 6*(1), 1-6.

Sussman, S., & Sussman, A. N (2011). Considering the definition of addiction. International *Journal of Environmental Researchand Public Health, 8*(2), 4025-4038.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu, tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Şener, E. T. (2002), Hemşirelerin iş doyum düzeyleri ile genel yaşam doyum düzeyleri ilişkisi. (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 123812)

Şentürk, S. (2014) Yoğun bakım hemşirelerinin tükenmişlik düzeyleri ile uyku kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Bozok Tıp Dergisi, 4*(3), 48-56.

Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş*. Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık.

Tanrıverdi, L. (2008). İlköğretim müfettişlerinin iş tatmini ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi) Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 214383)

Tarhan, N. (2012). *Evlilik Psikolojisi*. İstanbul: Timaş Yayınları.

Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & verhoeven, L. C. (2005). Workaholism in the netherlands: Measurement and implications for job strain and work– nonwork conflict. *Journal of Applied Psychology: An International Review, 54*(1), 37-60.

Taylor, S., & Tyler, M. (2000). Emotional labour and sexual difference in the airline ındustry. *Work, Employment and Society, 14*(1), 77-95.

Temel, A. (2006). Organizasyonlarda işkolizmve işkolik çalışanlar. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, *8*(2), 104–126.

Tengilimoğlu, D., Tutar, H. (2009). *Çağdaş Büro Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık

Theodosius, C. (2008). Emotional labour in health care: The unmanaged heart of nursing. Routledge.

Theorell, T., Perski, A., & Åkerstedt, T. (1988). Changes in job strain in relation to changes in physiological state. Scand J. *Work Environ Health*, *14*(1), 189–196.

Thoits, P. A. (1989). The sociology of emotions. *Annual Review of Sociology, 15*(1), 317-342

Tomrukçu, T. (2010). *Özel ve kamuya ait ilköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin yaşam ve iş doyumu düzeyleri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). OMÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 274411)

Torun, A., (1997). *Stres ve tükenmişlik*. İstanbul: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını.

Tutar, H. (2000). *Kriz ve stres ortamında yönetim*, İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Tümer, N. (2010). *Dershane öğretmenlerinde iş tatmini: Adapazarı dersanelerinde bir araştırma,* (Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 273107)

Uzgören, N. (2007). Uyum analizinin teorik esasları ve regresyon analizi ile benzerliğinin grafiksel boyutta karşılaştırılması, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *18*(1), 1-2

Üncü, S. (2007). *Duygusal zekâ ve evlilik doyumu ilişkisi.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 232064)

Visser, M. R. M., Smets E. M. A., Oort F. J., & Haes, H. C. (2003). Stress, satisfaction and burnout among dutch medical specialists, 2003 Canadian Medical Association or its licensors, *FEB, 168*(3), 271-275.

Voydanoff, P. (1988). Work role characteristics, family structure demands and work family conflict. *Journal of Marriage and The Family, 50*(1), 749-761.

Voydanoff, P. (2007). Work, family, andcommunity: Exploring inter connections. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Wallace, J. E. (1999). Work-to-nonwork conflict among married male and female lawyers. *Journal of Organizational Behavior, 20*(6), 797-816

Watson, D. (2002). The confounding role of personality andtrait affectivity in the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Organizational Behavior, 23*(7), 815-836.

Watt, T., Gronenvold, M., Bjorner, J. B. (2000). Fatigue in thedanish general population. ınfluence of socio-demographic factors and disease. *J. Epidemiol Comm Health, 54*(1), 827–833.

Wayne, J. H., Musisca, N. & Fleeson, W. (2004). Consideringthe role ofpersonality in the work-family experience: Relationships of the big five to work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior, 64*(1), 108-230.

Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review, 18*(3), 457-486.

Xu, L. (2009). View on work family linkage and work family conflict model. *International Journal of Business and Management, 4*(12), 209-233.

Yaşar, M. (2014). *Araştırma yöntemleri: Kavramsal ve uygulamalı*. Ankara: Eğitim Yayınevi.

Yiğit, T, A. (2007). *Özel egitim kurumlarinda çalisan ögretmenlerin iş doyumu tükenmislik ve ruh saglik düzeylerinin çesitli değişkenler açisindan incelenmesi*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 209320)

Yılan, Y., & Özkanan, A. (2010). İşkolikler üzerine nitel bir çalışma: Bal arısı mı? Eşek arısı mı?. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *11*(1), 80-91.

Yiğit, R., Dilmaç, B., & Deniz, M. E. (2011). İş ve yaşam doyumu: Konya emniyet müdürlüğü alan araştırması, *Polis Bilimleri Dergisi, 13*(3), 1-5.

Yoon, M. H., & Jaebeom, S, (2003). Organizational citizenship behaviours and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research, 56*(8), 597-611.

Yüksel, G. (2011). Ege bölgesindeki tıp fakültelerinin anesteziyoloji vereanimasyon anabilim dallarında görevli araştırma görevlisi doktorlarda tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik değişkenlerle ilişkisi. (Uzmanlık Tezi). Ege Üniversitesi. Tıp Fakültesi. İzmir. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 316663)

Yüksel, M., & Akdağ, F. (2011). Framing workaholism and locus of control as psychological capital in an emergent economy. *China-USA Business Review, 10*(5), 389-398.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

Sayın Çalışan

Bu anket bilimsel bir araştırmada kullanmak üzere hazırlanmış olup çalıştığınız kurumla veya sizinle ilgili özel/gizli bilgi niteliği taşıyan herhangi bir soru içermemektedir. Ayrıca anketlerin tümü birlikte değerlendirilecektir. Cevaplarınızın samimiyeti çalışmamızın başarısı açısından büyük önem taşımaktadır.

Lütfen ankete isminizi yazmayınız. Katkınız için çok teşekkür ederiz-

Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL
Hüma ÇAPKUR

Cinsiyetiniz: ( ) Kadın ( )Erkek

Yaşınız: ( ) 25 veya altı ( ) 26-30 ( ) 31-35 ( ) 36-40 ( ) 41 -45 ( ) 46 ve üzeri

En son mezuniyetiniz: ( ) İlköğretim ( ) Lise ( )Yüksekokul ( ) Üniversite ( ) Yüksek Lisans/Doktora

Çalıştığınız pozisyon (göreviniz): …… (Lütfen Yazınız).

İdari göreviniz var mı? : ( ) Evet ( ) Hayır

Aylık geliriniz: ( )20000 -26000 TL ( ) 26000-33000 TL ( )33000-45000 TL ( ) 45000 TL ve üzeri

Meslekte kaçıncı yılınız?: ( ) 1-5 ( ) 6-10 ( ) 11-15 ( ) 16-20 ( ) 21 ve üzeri

Ek 2: Veri Toplama Araçları

YÜZEYSEL DAVRANIŞ ***Mesleğinizle ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi belirtiniz (X ile işaretleyiniz).***	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	( )	( )	( )	( )	( )
Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.	( )	( )	( )	( )	( )
Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım.	( )	( )	( )	( )	( )
Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine cevap verebilecek uygun davranışlarda bulunurum.	( )	( )	( )	( )	( )
İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak (gülümseyen) yüz ifadelerini takınabilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda gösterebilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım.	( )	( )	( )	( )	( )
Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duyguları yansıtmaya çalışırım.	( )	( )	( )	( )	( )
DUYGUSAL TÜKENME ***Mesleğinizle ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi belirtiniz (X ile işaretleyiniz).***	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	( )	( )	( )	( )	( )
Yaptığım işe karşı ilgimi kaybettiğimi hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
İşimin gerektirdiği çalışma saatlerinin çok fazla olduğunu düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
Doğrudan doğruya insanlarla muhatap olmak bende aşırı stres oluşturuyor.	( )	( )	( )	( )	( )
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )

Ek 2: Veri Toplama Araçları

İŞ TATMİNİ ***Mesleğinizle ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi belirtiniz (X ile işaretleyiniz).***	**Hiç Memnun Değilim**	**Memnun Değilim**	**Kararsızım**	**Memnunum**	**Çok Memnunum**
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	( )	( )	( )	( )	( )
Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından	( )	( )	( )	( )	( )
İş arkadaşlarımın izin kullanma dönemi ricalarını dikkate alarak kendi çalışma dönemimi buna göre düzenlerim.	( )	( )	( )	( )	( )
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından	( )	( )	( )	( )	( )
Toplumda *"saygın bir kişi"* olma şansını bana vermesi bakımından	( )	( )	( )	( )	( )
Amirimin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	( )	( )	( )	( )	( )
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	( )	( )	( )	( )	( )
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden	( )	( )	( )	( )	( )

Anketimiz sona ermiştir. Teşekkürler.

Ek 3: Etik Kurul Formu

Evrak Tarih ve Sayısı: 10.11.2023-168302

T.C.
BAYBURT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

TÜRKİYE CUMHURİYETİ'NİN YÜZÜNCÜ YILI

Sayı : E-83542712-050.99-168302 10.11.2023
Konu : Etik Kurul Kararları

İŞLETME ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Üniversitemiz Etik Kurulu 08.11.2023 tarihinde toplanmış ve yapılan toplantı sonucu Ana Bilim Dalınız Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencilerinin yapmış olduğu başvurular Etik Kurulunca uygun bulunmuş olup, karar asılları ekte sunulmuştur. İlgili öğrencilerin bilgilendirilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Doç.Dr. Murat KUL
Enstitü Müdürü

Ek: Etik Kurul Kararları (3 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Belge Doğrulama Kodu :BSC4CMECP2 Pin Kodu :75262 Belge Takip Adresi : https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5264&eD=BSC4CMECP2&eS=168302
Kep Adresi:bayuni@hs01.kep.tr Bilgi için: Mızgin GÜRBÜZ GÜNEŞ
Unvanı: Bilgisayar İşletmeni

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek 3: Etik Kurul Formu

Evrak Tarihi ve Sayısı: 09.11.2023-167878

T.C.
BAYBURT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : E-51694156-050.99-167878 09.11.2023
Konu : Etik Kurul Kararları

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : a) 12.10.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-161407 sayılı yazınız.
b) 12.10.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-161419 sayılı yazınız.
c) 12.10.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-161388 sayılı yazınız.
d) 27.10.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-164964 sayılı yazınız.
e) 27.10.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-165230 sayılı yazınız.
f) 27.10.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-164945 sayılı yazınız.
g) 31.10.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-165596 sayılı yazınız.
h) 02.11.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-166426 sayılı yazınız.

İlgi yazılarınız gereği, üniversitemiz etik kurulu 08.11.2023 tarihinde toplanmış olup, toplantıda alınan kararlar yazımız ekindedir.
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Ali Savaş BÜLBÜL
Başkan

Ek: Kurul Kararları (8 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Belge Doğrulama Kodu :BS54CHENSZ Pin Kodu :06303 Belge Takip Adresi : https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5264&eD=BS54CHENSZ&eS=167878
Kep Adresi:bayuni@hs01.kep.tr Bilgi için: Nuri TURAN
Unvanı: Avukat

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek 3: Etik Kurul Formu

Evrak Tarih ve Sayısı: 09.11.2023-167536

T.C.
BAYBURT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

ETİK KURULU
KARARI

Karar Tarihi	Karar Sayısı	Oturum Sayısı
08.11.2023	353	19

Üniversitemiz Etik Kurulu tarafından, Bayburt Üniversitesi Rektörlüğü Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü'nün12.10.2023 tarihli ve E-83542712-050.99-161388 sayılı yazısı gereği, Bayburt Üniversitesi Rektörlüğü Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı, 212208036 numaralı öğrencisi Hüma ÇAPKUR'un yüksek lisans tezi olarak yürüttüğü "Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Rolü (İŞKUR Çalışanları Örneği)" başlıklı araştırma önerisi üniversitemiz etik kurulu tarafından incelenmiş olup, araştırma önerisinin etik ilkelere uygun olduğuna toplantıya katılan üyelerin oy birliğiyle karar verilmiştir.

Prof.Dr. Ali Savaş BÜLBÜL
Başkan
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR

Mevcut Elektronik İmzalar

Prof.Dr. ALİ SAVAŞ BÜLBÜL (Etik Kurulu - Başkan) 09.11.2023 09:55

Ayrıntılı bilgi için irtibat: Nuri TURAN

Tel: :
Faks:
E-Posta: :
Elektronik ağ:

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek 4: Anket İzin Formu

İL MÜDÜRLÜĞÜ MAKAMINA

Bayburt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme bölümünde yüksek lisans yapmaktayım. "Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Rolü (İŞKUR Çalışanları Örneği)" başlıklı tez çalışmam kapsamında ekte belirtilen anket çalışmasını Türkiye geneli İŞKUR personellerine uygulayabilmem için gerekli izinlerin verilmesi hususunda gereğinin yapılmasını,

Arz ederim.

[redacted]
Hüma ÇAPKUR
İş ve Meslek Danışmanı
(45799)

EKLER

Ek-1: Etik Kurul Kararı

Ek-2: Çalışma Materyali (Anket)

Ek 4: Anket İzin Formu

BAYBURT ÇALIŞMA VE İŞ KURUMU İL MÜDÜRLÜĞÜ
Tarih: 15/11/2023 14:42
Sayı: E-43855895-622-00014960726
00014960726

T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
Bayburt Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü

Sayı : E-43855895-622-00014960726 15.11.2023
Konu : Hüma ÇAPKUR Dilekçe (Anket Çalışması Hk.)

KEP

PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞINA

İl Müdürlüğümüz personeli, İş ve Meslek Danışmanı Hüma ÇAPKUR'a ait talep dilekçesi ve ekleri yazımız ekinde sunulmuştur.

Arz ederim.

M.Abdullah KAHVECİ
İl Müdürü

Ek: Dilekçe Ekleri (6 adet)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Belge Doğrulama Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/iskur-ebys
Belge Doğrulama Kodu: DC563D82-2AE9-4B3E-AFCF-6543BD3F2A04

Adres: Tuzcuzade Mah.Vali Nihat Üçyıldız Cad. Özel İdare Binası Kat:2 BAYBURT
Telefon No: 04582116199 Faks No: 04582117148
e-Posta: murat.kocanumanoglu@iskur.gov.tr İnternet Adresi: www.iskur.gov.tr
KEP Adresi: bayburtiskurumu@hs01.kep.tr
Ayrıntılı bilgi için: Murat KOCANUMANOĞLU
Şef (Özelleştirme)
Telefon No: 04582116199

1 / 1

Ek 4: Anket İzin Formu

İŞGÜCÜ PİYASASI VE İSTATİSTİK
DAİRESİ BAŞKANLIĞI
Tarih: 19/02/2024 16:13
Sayı: E-18172670-042-00015520857
00015520857

T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
İşgücü Piyasası ve İstatistik Dairesi Başkanlığı

Sayı : E-18172670-042-00015520857 19.02.2024
Konu : Anket Çalışması-Hüma ÇAPKUR

BAYBURT ÇALIŞMA VE İŞ KURUMU İL MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 16.11.2023 tarihli ve E-10393112-900-00014967649 sayılı yazı.

İlgide yer alan 15.11.2023 tarih 14960726 sayılı ve "Anket Çalışması-Hüma ÇAPKUR" konulu talebiniz incelenmiştir. Kurumumuzun veri paylaşımı politikasını oluşturmak, bilimsel amaçlı yapılacak çalışmalarda kullanılacak verileri belirlemek ve veri paylaşım sürecine ilişkin esasları tayin etmek amacıyla Kurumumuz bünyesinde İstatistiksel Amaçlı Araştırma ve Bilgi Taleplerine İlişkin Değerlendirme Kurulu çalışmalarını yürütmektedir. İlgili talebiniz Kurulun 19 Şubat 2024 tarihinde gerçekleşen toplantısında gündeme alınmıştır. Kurulun çalışma talimatları, prensip kararları ve toplantıda yapılan değerlendirmeler neticesinde ilgide yer alan talebiniz uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

Yasemin Özüm ERCAN
Genel Müdür a.
İşgücü Piyasası ve İstatistik Dairesi Başkanı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Belge Doğrulama Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/iskur-ebys
Belge Doğrulama Kodu: B53A44A9-6111-4325-80AC-2D20F5ACC749

Adres: Emniyet Mahallesi Mevlana Bulvarı No:42 Yenimahalle/Ankara
Telefon No: 03122163816 Faks No:
e-Posta: gulfem.unal@iskur.gov.tr İnternet Adresi: www.iskur.gov.tr
KEP Adresi: turkiyeiskurumu@hs01.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için: Gülfem ÖZGÜRLÜK
İstatistikçi
Telefon No: 03122163816

1 / 1

ÖZ GEÇMİŞ

Hüma DEMİRCİ [redacted] İlköğretimi Keban Fevzi Çakmak İlköğretim Okulunda ve liseyi Elazığ Balakgazi Lisesinde tamamladı. Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Bölümünde 2010 yılında mezun oldu. 2019 yılında Bayburt Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğünde İş ve Meslek Danışmanı olarak görevine başladı. 2024 yılından itibaren Elazığ Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğünde İş ve Meslek Danışmanı olarak çalışmaya devam etmektedir.